

平成 25 年 2 月 15 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 川野 宇宏

室長補佐 増田 恵己子(内線 7133)

(代表電話) 03(5253)1111

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、厚生労働行政の政策改善につながるきっかけとなるものであることから、1か月分の集計結果と現時点での対応等を取りまとめましたので、お知らせいたします。

別紙

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告（平成 25 年 2 月 15 日）

（本省受付分：平成 25 年 1 月 1 日から平成 25 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 12 月 26 日から平成 25 年 1 月 25 日受付分）

別紙

平成25年2月15日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成25年1月1日～1月31日受付分

(単位:件)

| 組織名 | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 計 |
|------------------------------|----|-------|-----|-----|-------|--------|
| 行政相談室 (各部局に属さないもの) | 10 | 642 | 12 | 15 | 4,124 | 4,803 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| 統計情報部 | 0 | 27 | 0 | 0 | 9 | 36 |
| 医政局 | 0 | 436 | 14 | 2 | 76 | 528 |
| 健康局 | 0 | 53 | 0 | 0 | 95 | 148 |
| 医薬食品局 | 0 | 362 | 0 | 0 | 21 | 383 |
| 食品安全部 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 労働基準局 | 0 | 245 | 0 | 0 | 65 | 310 |
| 職業安定局 | 0 | 147 | 0 | 0 | 225 | 372 |
| 職業能力開発局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 487 | 1 | 0 | 75 | 563 |
| 社会・援護局 | 0 | 1,129 | 21 | 204 | 374 | 1,728 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 36 | 0 | 0 | 40 | 76 |
| 老健局 | 0 | 219 | 3 | 0 | 3 | 225 |
| 保険局 | 0 | 240 | 0 | 2 | 33 | 275 |
| 年金局 | 0 | 112 | 0 | 0 | 43 | 155 |
| 政策統括官 | 0 | 8 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| 日本年金機構 | 66 | 537 | 171 | 0 | 209 | 985 |
| 合計 | 76 | 4,681 | 222 | 223 | 5,407 | 10,611 |

注 日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の2件を合わせ、985件

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 473 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,168 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 8,970 |

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分のみとなります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

の記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、12月26日～1月25日までを対象とし、代表的な御意見を

記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 行政相談室 |
| 照会先 | 相談係長 村松 英明(内線7134) (03)5253-1111(代表) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|------|-------|------|------|--------|--------|
| | 10 件 | 642 件 | 12 件 | 15 件 | 4124 件 | 4803 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 件数 |
|--------------------------|--------|
| 政策・制度立案への提言 | 0 件 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0 件 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| その他 | 4803 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 一級建築士の資格について確認したいことがある。(電話) | | 国土交通省に確認されますよう御案内いたしました。 |
| 2 | 学校内における教師から生徒へのハラスメントに関して意見を言いたい。(電話) | | 文部科学省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。 |
| 3 | 食用油を入れるペットボトル容器を製造している。この容器に賞味期限を表記する場合の制限事項について確認したい。(電話) | | 消費者庁に確認されますよう御案内いたしました。 |
| 4 | 12月に「国民の皆様の声」送信フォームより意見メールを送信した。しかし、平成25年1月18日公表の「国民の皆様の声」集計報告では私の意見は掲載されていなかった。(電話) | | 「国民の皆様の声」受付窓口では、国民の皆様からお送りいただいたメールについて、御意見の内容を所管する部局へ転送していることを御案内。なお「国民の皆様の声・集計報告票」の(主な国民の皆様の声)欄の内容は、部局で判断して一部を代表例として掲載しており、集計期間中にいただいた御意見全てを掲載しているのではないことを御案内。また今回お送りいただいたメールにつきましては、部局で集計したメール件数には含まれていることを御案内し、御理解いただきますよう御説明いたしました。 |
| 5 | 【御意見:大気汚染について】 大気汚染物質が偏西風に乗って日本に到達しているようですので、情報を出したり対策を取るようにしてほしい、との意見が数件寄せられました。 (電話・メール) | | 大気汚染につきましては、環境省が国民の健康を保護し、生活環境を保全することを目的として業務を行っていますので、環境省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。 |
| 6 | 厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣に代わってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。 | | 内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。 |
| 7 | その他、民間の生命保険会社に関すること、たばこの販売、消費税等の厚生労働省の施策以外のメールがありました。 | | |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、 事実や制度を説明、 改善策を実施済み・実施予定、 改善策を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--------------------|
| 部局(課室)名 | 大臣官房統計情報部 |
| 照会先 | 企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 27件 | 0件 | 0件 | 9件 | 36件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 0件 |
|----------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 36件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 「介護サービス施設・事業所調査」の調査時期について質問があります。調査方法の欄には、毎年10月に9月分を調査すると記載されていますが、その理由を教えてくださいと存じます。 | | 当調査では介護施設・事業所に対して9月中の利用者数や従事者数について調査を行っております。9月1日から末日までの状況を把握するためには9月中に回答することはできません。このため、毎年10月に9月分を調査することとしております。 |
| 2 | 平均余命算出の時に使用する死亡年齢は、年で計算しているのか、あるいは、月まで入れて計算しているのか教えていただきたくメールいたしました。たとえば、死亡年齢は80歳とするのか、80歳と4か月のように数字を取って小数点に直して計算しているのか教えてください。 | | ご質問にあります「平均余命算出の時に使用する死亡年齢」とは、「基礎データとなる実際の死亡者の死亡年齢をどのように捉えるか」と解して回答いたします。生命表における平均余命は、年単位で算出しているため、例えば、80歳の誕生日当日に死亡しても、81歳の誕生日前日に死亡しても、「死亡年齢80歳」として同列に取り扱うこととなります。 |
| 3 | 本日、「最新「Java7」、PC個人情報盗まれる恐れ」という報道がありました。厚生労働省の申請システムには影響がないのでしょうか。社会保険や雇用保険の手続き申請についてシステムを利用している場合の注意などがあれば、またすでに申請している場合の、影響についても、早急に情報公開をお願いします。 | | お問い合わせのありました「Java7」に脆弱性が報告されたとの報道につきまして、これは、パソコンにJava7がインストールされていて、悪意のあるサイトを閲覧した場合に影響があるとされる脆弱性であり、当省の電子申請システムには、影響はございません。また、社会保険や雇用保険に関する手続きを電子にて申請する場合は、総務省が運営する総合的なポータルサイトである「e-Gov電子申請システム」から、申請を行っていただく仕組みとなっております。e-Govから電子申請を行っていただく際には、速やかに最新バージョン(JRE 7Update11)をインストールいただけますよう、お願いいたします。なお、今回のJava7に関する脆弱性につきまして、e-Gov上にもお知らせが掲載されておりますので、以下のリンク先より、ご確認ください。 【e-Gov電子申請システムに関するお知らせ】 2013年1月15日 JRE の脆弱性について http://shinsei.e-gov.go.jp/menu/ |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成25年1月1日～1月31日受付分

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 項番1～3 総務課総務係(内線2517) 項番4～5 医事課総務係(内線2566) 項番6 医政局経済課(内線2525) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|-----|-----|-----|------|
| | 0件 | 436件 | 14件 | 2件 | 76件 | 528件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 107件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 113件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 308件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 本人の意思が確認できない際のインフォームドコンセントについて、本人に代わり治療方針の承諾をした場合、手術費用を支払わなければならない等の責務が発生するのでしょうか？ | | 以下のとおり回答いたしました。 【回答】 医療は、治療を受ける御本人が納得した上で行われることが基本です。 仮に、何らかの理由で、手術を受ける御本人から承諾を得ることができず、代わりに治療方針について承諾をしたとしても、それだけで御本人に代わって手術費用を支払わなければならないという状況にはならないと考えます。まずは医療機関などの関係者と十分に話し合いをされてはいかがでしょうか。 |
| 2 | 医療機関を格付けする行政機関の創設するべきではとのご意見。 | | 傾聴いたしました。 |
| 3 | 無免許医師が問題になっているので、医療機関の受付に医師免許のコピーを掲示するよう義務づけるべきではとのご意見。 | | 医師免許が偽造されるケースもございますので、無免許医師問題の解決には至らないと考えますが、貴重なご意見としてお聞きしました。 |
| 4 | 医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してもらえない場所はないのか。 | | 各都道府県に設置されている医療安全支援センターへご相談頂けるよう説明。 |
| 5 | 医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。 医籍のみの変更に医師免許の書き換えをしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。 | | まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。 しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である。 |
| 6 | ジェネリック医薬品の使用促進についてのご意見 | | 組織で共有いたしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 健康局 |
| 照会先 | 健康局総務課 乗越徹哉(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|------|-------|
| | 0 件 | 53 件 | 0 件 | 0 件 | 95 件 | 148 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 29 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 119 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 今季のインフルエンザウィルスは何型か。 | | AH3亜型(A香港型)の割合が最も多く検出されていることを御説明致しました。 |
| 2 | 今後の難病対策について、どの疾病が公費負担対象となるのか。 | | 現在、難病対策の見直しをしており、検討中であることを御説明致しました。 |
| 3 | 沖縄県庁において庁舎の建物内全面禁煙を行っており、入口を出てすぐの所に喫煙所を設けているのだが、近隣住民から、県庁から漏れてくる煙がひどいとの意見が出ている。国からの指示として、行政機関の敷地内全面禁煙等を徹底させられないのか。 | | 健康増進法における規制が、努力義務にとどまっている現状において、国から全国一律の指示として禁煙を義務化することは難しいため、沖縄県庁の施設管理者の御判断として行って頂くしかない旨、御説明致しました。 |
| 4 | 臓器提供意思表示カードに、臓器提供について意思を決められない場合(考え中、検討中)の表示欄を設けるべき。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--------------------------|
| 部局(課室)名 | 医薬食品局 |
| 照会先 | 書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|
| | 0 件 | 362 件 | 0 件 | 0 件 | 21 件 | 383 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 0 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 383 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法の対象となる、特定フィブリノゲン製剤や特定血液凝固第 因子製剤が承認された時期はいつでしょうか。 | | 昭和39年(1964年)～昭和62年(1987年)の間に承認されました。 各製剤毎に承認時期が異なります。 (参考)厚生労働省リーフレット http://www.mhlw.go.jp/topics/2008/01/dl/tp0118-1a.pdf |
| 2 | 化粧品顔料からPCB(ポリ塩化ビフェニル)を含有することが判明し、PCB含有顔料の商品の製造を中止、回収指示が出ていましたが、具体的なメーカー名と商品名を公表して下さい。 | | ご意見いただきました「PCB含有顔料の商品の製造を中止、回収指示」につきましては、平成24年9月6日(木)に以下のホームページのとおり報道発表しています。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002j7gv.html なお、この顔料を使用して製造された化粧品等については、全製品について調査を実施し、平成24年10月11日(木)開催の薬事・食品衛生審議会医薬品等安全対策部会安全対策調査会におきまして、リスク評価を実施しました。 審議の結果(以下のホームページを参照ください。)、混入したPCBは微量であって、「これらの製品の使用による健康リスクは十分に低く、特段の措置をとる必要はないと考える。」と評価されたことから、製品の製造中止や回収を行っているものではありません。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002llm7-att/2r9852000002lr5l.pdf |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 3 | 医薬品や化粧品等の販売等の際の業者からの説明について、問題があったとのご照会がありました。 | | 問題の書面などの事実とともに、販売等の業者を所管する都道府県の薬事を担当する部局にご相談いただくようお願いいたしました。 |
| 4 | 化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのか。 | | 厚生労働省のホームページからご案内いたしました。 |
| 5 | 日本における医療機器の承認審査制度について教えてほしい。 | | 独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)のホームページをご案内し、制度の概要をご説明いたしました。 |
| 6 | 毒物及び劇物取締法の規制対象品目について教えてほしい。 | | 化学物質安全対策室のホームページ上で検索可能であることをご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/ |
| 7 | 観光や就学等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参する場合の手続についてご照会がありました。 | | 厚生労働省のホームページをご案内し、手続についてご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-------------------|
| 部局(課室)名 | 食品安全部 |
| 照会先 | 企画情報課 山崎(内線 2452) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 1件 | 0件 | 0件 | 0件 | 1件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 1件 |
|----------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 0件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|-------------------|----|-------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 輸入牛肉の規制緩和措置に反対する。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 労働基準局総務課 |
| 照会先 | 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 高田 正樹(内線5582) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 245件 | 0件 | 0件 | 65件 | 310件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 8件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 20件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 282件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 20年間働いて年次有給休暇を一度も取得できていない。年次有給休暇は買取禁止だが、会社で買取を義務づけることはできないか。 | | 貴重な御意見として承った上で、年次有給休暇(以下「年休」という。)の趣旨は、労働者の心身の疲労を回復させ、労働力の維持を図るものであることから、未消化の年休の買取を認めた場合、逆に年休の取得を抑制する効果を生じさせるおそれがあり、年休の趣旨に反することになることを説明し、御理解いただきました。 |
| 2 | 本社よりタバコの分煙についての指示が出されたが、私の職場の店長はその指示を無視しており、非喫煙者が受動喫煙にさらされている。このような状況を是非改善していただきたい。 | | 貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、厚生労働省ホームページに掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書などを説明しました。 |
| 3 | 昨年3月16日の厚労省の新聞発表記事に「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」で、職場のパワーハラスメント(パワハラ)の予防と解決に向けた提言をまとめたとある。 この提言をまとめ、パワハラに関するインターネットサイトの運営や企業の実態調査を進める方針となっていたと思うが、そのサイトはどこに設立されたのか教えて欲しい。 | | ポータルサイト「あかるい職場応援団」の掲載場所をご案内しました。 (参考) http://www.no-pawahara.mhlw.go.jp/ |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 4 | 労働基準法の罰則が軽すぎる。もっと罰則を重くするなど制度を変えなければ法律が守られないのではないか。 <地方受付分> | | <p>貴重な御意見として承った上で、次のことについて説明し、御理解を求めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遵法水準を維持するためには、罰則を適用することも重要であるが、まずは事業主等に対し、監督指導等を通じ、法令遵守の理解を得ることが重要であること。 ・ 労働基準監督署では労働者の方からの申告や把握した情報などに基づいて監督指導を行い、労働基準法等の法違反が認められた場合には、事業主に法の趣旨等について御理解をいただきながら、法違反を是正するよう指導していること ・ 重大悪質な事案に対して司法処分を行うなど厳正に対処し、遵法水準の維持、向上に努めていること |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 職業安定局 |
| 照会先 | <本省受付分> 公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 中嶋未生(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241) <地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 清野 龍哉(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|------|------|
| | 0件 | 147件 | 0件 | 0件 | 225件 | 372件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 40件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 130件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 202件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。 | | 雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。今後とも、事業主向けパンフレットなどを活用しつつ、より一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。 |
| 2 | 求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。 | | ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。 |
| 3 | 求人票には性別も記入していただきたい。 | | 男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。 |
| 4 | ハローワークの求人を増やして欲しい。 | | 現在、ハローワークでは、求人を確保するため、求人開拓推進員を配置し、企業訪問を実施しております。引き続き求人開拓のための努力をする旨ご説明し、ご理解いただきました。 |
| 5 | ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい。 | | ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、求人番号など事業所の特定につながる情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 国全体で障害者雇用を促進してほしい。 | | 現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をまいります。 |
| 7 | 一般の求人情報と同じように障害者向けの求人情報もハローワークインターネットサービスに掲載し、自宅のPCでも検索できるようにしてほしい。 | | 障害者の方を対象としたハローワーク求人情報のインターネット掲載については、一般の求人情報と同様に、事業主が公開を希望する場合は、平成24年12月22日から「ハローワークインターネットサービス」で検索できるようになりました。 |
| 8 | 高年齢者雇用安定法が改正され、平成25年の4月から定年後希望者全員の65歳までの雇用を確保する制度の導入が企業に義務づけられた。改正の理由を教えてください。 | | 今回の高年齢者雇用安定法の改正は、平成25年4月から老齢厚生年金の報酬比例分の支給開始年齢が段階的に引き上げられることに伴い、無年金無収入の人が生じないようにすることなどを目的としたものであることをご説明しました。 |
| 9 | 自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。 | | 雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。 |
| 10 | 雇用保険被保険者離職証明書の用紙を手書きで記入しなくてはならない。ダウンロードできないのはなぜか。 | | 雇用保険被保険者離職証明書は、偽造防止の観点から3枚複写の様式となっているため、ダウンロード形式にしていないことをご説明しました。 |
| 11 | 助成金の支給申請をしたが、支給決定までに時間がかかりすぎるのではないかと。 | | 助成金の支給決定に当たっては、ご提出いただいた支給申請書等の書類の審査のほか、内容に疑義が生じた場合などには事業所に照会や訪問などをさせていただいており、不正受給防止の観点から厳格な審査を行っております。また、適正な助成金制度の運用と迅速な支給に引き続き取り組んでまいります。 |
| 12 | ハローワークの待ち時間が長い。 | | ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所された皆様が気持ち良く利用できるような、サービス提供体制を目指し取り組んでまいります。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------------|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 13 | 求人検索端末は効率良く検索等ができない。 | | 新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。 |
| 14 | ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。 | | ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解いただきました。 |
| 15 | ハローワークの庁舎内が寒いので、設定温度を高くして欲しい。 | | ハローワークを含む公共施設では、政府として取り組んでいる課題として、地球温暖化防止、CO2削減のため、空調設備の設定温度を19度程度にすることとしています。該当ハローワーク庁舎においても同様の対応が取られているところであり、ご要望に沿った対応は困難である旨ご説明し、ご理解をいただきました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、 事実や制度を説明、 改善策を実施済み・実施予定、 政策・制度の改善等を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 職業能力開発局総務課 |
| 照会先 | 総務課長補佐 吉村紀一郎(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 | 7件 | 7件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 1件 |
|----------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 6件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|------------------------------------|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 質問者が所属する学校は、技能検定の受検資格が与えられるところか否か。 | | 職業能力開発促進法の該当条文をご説明し、学校にお問い合わせいただくようお願いしました。 |
| 2 | 技能検定フラワー装飾職種は業務独占資格にすべきではないか。 | | 技能検定は業務独占資格ではなく、名称独占資格である旨ご説明しました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|------------------------|
| 部局(課室)名 | 雇用均等・児童家庭局 |
| 照会先 | 総務課 課長補佐 尾崎 守正(内線7817) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|------|
| | 0 | 487 | 1 | 0 | 75 | 563件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 35件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 11件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 517件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 児童扶養手当よりも少額な年金を受給している場合も、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。併給を認めて欲しい。 | | 児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨をご説明しました。 |
| 2 | 地方公共団体に保育所の申請をしているが、母子家庭であっても「求職中」であれば優先順位が低く、入所は厳しいと言われた。担当者から、国が決めた制度でそうなっていると聞いたが、母子家庭には、優先入所はされないのか。 | | 母子家庭等の保育所の入所選考については、「保育所の入所等の選考の際における母子家庭等の取扱いについて」(平成15年雇児発第0331011号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)で、母子及び寡婦福祉法の趣旨を踏まえ、優先的な入所等に配慮するよう各地方公共団体に周知していることをご説明しました。 また、保育の実施基準については、地域の実情を考慮し、各地方公共団体ごとに定められているため、お住まいの地域の基準の詳細については市町村にご確認いただくようお願いしました。 |
| 3 | 失業給付をもらっている間、子どもを保育園に預けたままで大丈夫なのか。 | | 「保護者求職中の取扱い等保育所の入所要件等について」(平成12年児保第2号厚生省児童家庭局保育課長通知)において、求職中であっても保育の実施基準に該当するものとして差し支えないと各地方公共団体に周知している旨をご説明しました。 また、お住まいの地域での具体的な取扱いについては、市町村にご確認いただくようお願いしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 4 | 現在居住している市町村では育児休業を取得すると保育所を退所しなければならない。市町村に問い合わせたところ、いかなる事情であっても、例外はないとのことだったが、これについて厚生労働省の見解を教えてもらいたい。 | | 「育児休業に伴う入所の取扱いについて」(平成14年雇児保発第0222001号厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課長通知)において、児童福祉の観点から必要と認められる場合には、地域における保育の実情を踏まえた上で、継続入所の取扱いとして差し支えがないと各地方公共団体に周知していること、また、具体的な入所基準は各市町村が作成することになっている旨をご説明しました。 |
| 5 | アトピーを改善したいため、保育所に肉と乳製品の除去をお願いしたところ、厚労省からの指示で医師の診断書が必要と言われた。近所の病院では診断書を書いてもらえず、現在、東京まで診断書もらうために通っている。どう考えてもおかしいと思うが、厚労省はどのように考えているのか。 | | 乳幼児期は、アトピー性皮膚炎と食物アレルギーの合併率が高いので、その関与について医師の診断を得た上で対応が必要になると考えており、「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」において、保育所・保護者・医療機関が共通理解をし、子どもの心身の健康と安全の観点から適切な対応ができるよう、医師の判断に基づいて食物の除去を行うよう示していること、また、乳幼児期は耐性の獲得が進む時期であり、定期的に医療機関を受診することが重要であると考えていることをご説明いたしました。 |
| 6 | 地方公共団体ごとに政策が違うというのは子育てにあってはならないと思うが、国が保育所の認可を直接できないという法律はあるのか。 | | 児童福祉法において、保育所の認可は都道府県等が行い、保育の実施義務は市町村にあるとされていること、また、これは待機児童が喫緊の課題である大都市部と、過疎化が進んでいるような地域とで、国により一律に基準で定めるのではなく、各地方公共団体が地域の実情を考慮して責任をもって定めることが適当であるためである旨をご説明しました。 また、厚生労働省では「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」において、従うべき基準を設け、児童が心身ともに健やかにして、社会に適應できるように育成されることを保障することとしている旨もご説明しました。 |
| 7 | 屋外で待ち合わせて、駅や百貨店などの街中で数十分から数時間子どもや高齢者と一緒に過ごすサービスをビジネスとして行う場合、認可等を受ける必要はあるか。 | | 保護者の委託を受けて乳児又は幼児を保育することを目的としている事業であって、認可を受けていない事業を実施する場合は、児童福祉法において、指導監督権限をもつ都道府県、政令指定都市又は中核市へ届出を行うことになっている旨をご説明しました。 また、具体的な手続きについては、都道府県等にご相談いただきたい旨をお伝えしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 社会・援護局(社会) |
| 照会先 | 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 栗城 尚史(内線2804) |

平成24年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|--------|------|-------|-------|--------|
| | 0 件 | 1129 件 | 21 件 | 204 件 | 374 件 | 1728 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 2 件 |
|----------------|--------------------------|--------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 33 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 1693 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 生活保護費が引き下げられるとの報道があったが、引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。 | | ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしております。 |
| 2 | 生活保護費が引き下げられるとの報道があったが、年金生活者などと比べても高すぎるため引き下げに賛成する。まじめに働いている人のほうが収入が少ないのはおかしい。 | | ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしております。 |
| 3 | 生活保護基準額が引き下げられると他の低所得者を対象とした施策にも影響するので、引き下げるべきではないのではないか。 | | ご意見としてお伺いしました。 今回の生活扶助基準の見直しに伴う他制度への影響については、それぞれの制度の趣旨や目的、実態を十分に考慮しながら、できるかぎりその影響が及ばないよう適切に対応することとしております。 |
| 4 | なぜ外国人に生活保護を適用するのか。外国籍の方は祖国で保護されるべきではないか。 | | ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体は日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住・定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、予算措置として生活保護法に準じた取扱としております。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | 介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてください。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。 | | 実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。 |
| 6 | 総合支援資金を申請したいが、審査にはある程度の期間を要すると伺った。その間の生活費の捻出も困難な場合はどうすればよいか。 | | 臨時特例つなぎ資金貸付等についてご説明しました。総合支援資金についての相談と併せて、最寄りの市区町村社会福祉協議会へご相談いただくようご案内しました。 |
| 7 | ホームレスの方に対してどんな支援を行っているのか。また、ホームレスの実態に関する全国調査(概数調査)は本年度も1月に実施されるのか。 | | 制度を説明した上で、実施主体である自治体への問い合わせをお願いするとともに、全国調査は1月に実施する旨回答しました。 |
| 8 | アメリカでは、ホームレスのために多数の宿泊施設を設置している。また、韓国では国と自治体が手を組んで、ホームレス支援をしている。日本もこれらの国のように支援をするべきだ。 | | 日本の今の制度を説明した上で、ご意見として傾聴し、内容を組織で共有しました。 |
| 9 | よりそいホットライン利用者の女性。自分は精神に病気があり、昼間は行政の方に相談にのってもらっているが、夜は毎晩よりそいホットラインに電話をかけている。来年度も継続されるか心配なので、継続がいつ決まるのか時期を教えてください。 | | 厚労省としてもこの事業の重要性は認識しているので、来年度以降も引き続き継続できるよう、予算要求している旨を伝えました。 |
| 10 | 生活保護受給者の不正受給を新聞等で知りました。新聞社によっては毎日のように事件を報じているところもあります。生活保護は国民の最後のセーフティネットです。その信頼を損なう行為に対しては、より厳しく取り締まってください。 | | 不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。今後は、金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、告発の目安となる基準を策定し不正受給対策をさらに徹底して参ります。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成25年1月1日～1月31日受付分

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 社会・援護局障害保健福祉部 |
| 照会先 | 【企画課】 課長補佐 水谷 忠由(内線3011) 主査 佐々木 忠信(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 地方自治体 | 合計 |
|--------------------|-----|------|-----|-----|------|-------|------|
| | 0 件 | 36 件 | 0 件 | 0 件 | 40 件 | 0 件 | 76 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 1 件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 75 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 悪いことを何もしていないのに、統合失調症と言うだけで差別される。国として差別をなくしてほしい。 | | 広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めていきます。 |
| 2 | 障害者の方が、65歳になり介護保険が適用になった時点で、サービスの受給時間が大幅に削減されてしまうという実態がある。障害者が介護保険適用になってからも、サービス提供時間はそれまでどおり補償されるようにしてほしい。 | | 65歳以上の方は介護保険対象者となりますので、介護保険制度によるサービスを優先利用していただくことにはなりますが、障害福祉サービスにしかないものや、介護保険制度だけでは支給量が足りない場合には障害福祉サービスを利用することが可能です。 |
| 3 | 障害者マークがついている身障者専用駐車場に健常者が駐車し、車いすの身体障害者が駐車できず困っている場合がある。適正な利用について周知徹底してほしい。 | | 駐車スペースの適正利用については、国土交通省において、厚労省等と連携して啓発ポスターなどを作成し、周知を図っているところであり、引き続き、周知に努めていきます。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 老健局総務課 |
| 照会先 | 総務課企画法令係長 原 正樹 (内線3919) 総務課企画法令係 山口大樹 (内線3919) |

平成24年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|-----|-------|
| | 0 件 | 219 件 | 3 件 | 0 件 | 3 件 | 225 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 8 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 7 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 210 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 口腔機能維持管理体制加算及び口腔機能維持管理加算における「歯科衛生士」とは、施設職員に限定されるのか。もしくは、協力歯科医療機関の歯科衛生士でもよいのかというご照会をいただきました。 | | 両加算共に、施設と雇用関係にある歯科衛生士または協力歯科医療機関に属する歯科衛生士のいずれであっても算定可能ですが、算定に当たっては協力歯科医療機関等の歯科医師の指示が必要である旨ご説明しました。 |
| 2 | 介護保険の第1号被保険者の保険料について、全国平均を教えてくださいとご質問をいただきました。 | | 介護保険制度は、市町村を単位として3年を1期とする事業運営を行っており、第1号保険被保険者の保険料の基準額は、全国平均で4,972円(平成24年～平成27年)となっている旨ご回答しました。 |
| 3 | 介護保険制度における利用者負担の考え方について教えてくださいとご質問をいただきました。 | | 社会保障制度としての介護保険制度は、介護のリスクの高い者も低い者も連帯して誰もが必要なサービスを受けられることを保障するものである一方で、介護サービスを利用するものと利用しないものとの間の公平な負担を確保するため、利用者の方々にも一定のご負担をいただいている旨ご説明しました。 |
| 4 | 介護サービス事業所において、不正が行われているというご報告と調査のご依頼をいただきました。 | | 手紙での連絡であったため、都道府県に手紙が届いたことを伝え、事実確認等必要な対応をしていただくよう依頼しました。 |
| 5 | ケアプランに変更があり、今までのサービスが受けられなくなったがどうしたら良いのかというご照会をいただきました。 | | 事業所とサービスについて良く相談するようにと伝えるとともに、自治体にも相談をするようお伝えしました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 山下補佐(内線3216) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 240件 | 0件 | 2件 | 33件 | 275件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 43件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 20件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 212件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | (一般の方) 原発の被災者です。3月以降の医療費窓口負担免除の継続をお願いします。毎月の診療がかなり有り、仮設住宅で、収入もわずかで、医療費が自己負担となったら生活が成り立たない。一部負担金免除を継続してほしい。(同様意見4件) | | ご意見として伺いました。 |
| 2 | (一般の方) 夫の扶養に入っていて、年間収入を130万以下におさえていたのに、交通費を含むと130万を越えるということで扶養から外された。近距離通勤と遠距離通勤とでは、非常に不公平が生じる。納得がいかないの、是正してほしい。 | | 報酬には通勤交通費も含まれる旨説明し、ご意見として伺いました。 |
| 3 | 東京から埼玉に引っ越したが、保険料額が2倍近く高くなった。保険料額は同じ年齢・所得であれば、全国一律ではないのか。 | | 保険料は、その地域(市区町村)の方々の医療費や所得に応じて算定されるため、年齢や所得が変わらなくても、居住する地域(市区町村)が変われば、保険料額は異なる旨を説明しました。 |
| 4 | 平成25年度から、保険料の算定方式が全国で同一になると聞いた。地方によっては、固定資産税を基に算定している市町村もあるようだが、どのように変わるのか。 | | 保険料は、所得割・資産割・均等割・平等割の組み合わせにより決まりますが、どの組み合わせを選択するかは、これまでどおり市町村の判断となります。このうち、所得割の算定は大きく分けて3つの方式がありましたが、平成25年度からは、所得から基礎控除のみを差し引いた額に所得割率を乗じて算定する方式に原則統一されます。これにより、各種所得控除の影響により、保険料率を変更する必要がなくなる旨を説明しました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | 処方せんについて、使用期限が交付から4日以内となっているが、土日を挟むと当日を除き1日しか猶予がなく、仕事を持っている者などは困るので期限を延ばすか、医師の判断で延長できるように改正してほしい。 | | 制度上、処方せんについては原則として4日間の使用期間が定められていますが、患者の長期の旅行等によりその期間を超えての使用期間とされる例外もあり、また、患者の選択に基づき、ファクシミリで処方せんを電送することにより薬局に調剤依頼を行う方法もある旨をお伝えしました。 |
| 6 | 高齢者が入院した場合の高額療養費制度について教えて欲しい。 | | 高額療養費制度を説明した上で、75歳以上の被保険者で非課税世帯に該当している場合、各市町村の担当窓口で事前に認定証を発行してもらうことにより、医療機関の窓口での支払をさらに所得区分に応じた負担の上限額までにとどめることもできる旨を説明しました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 年金局 |
| 照会先 | 年金局総務課 課長補佐 樋口(内線3313) (代表)03-5253-1111 |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|
| | 0 件 | 112 件 | 0 件 | 0 件 | 43 件 | 155 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 43 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 4 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 108 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|--------|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 現在、生活保護費は月額約13万円と聞きました。自営業だった母の国民年金は、2ヶ月で8万円台。生活保護者よりもずっと貧しいです。45年以上働いて国民年金料を納めてきた人間の年金がなぜ、生活保護受給者の半分以下なのですか？ (他に同様のご意見を2件いただきました) | ① ④ | 国民年金は、老後生活の基礎的部分を保障するものであり、年金に加えて、現役時代からの蓄えや生活基盤等と合わせて老後の生活を支える制度です。また、国民年金は、収入や資産に関わりなく、納めた保険料に応じて給付を受けることができます。 一方、生活保護は、生活基盤や資産がない方であっても、最低限度の生活水準を保障できるよう、年金を含む本人の収入や資産、子や親族による扶養が可能かどうかなど、その資力すべてを活用した上で不足分に限って税を財源として支給される最後のセーフティネットです。 このため、国民年金と生活保護では、給付に当たってさまざまな制約の違いがあります。例えば、年金制度では年金を受給することで資産の保有を制限されることはありませんが、生活保護では、不動産、車などについては、自立生活に向けた活動(仕事など)に不可欠な場合などを除いて、原則として保有できない取り扱いとなっているところです。 このように、いわば条件付きで給付される生活保護の金額と、原則無条件で給付される年金の金額を単純に比べられないということをご理解いただきたいと思います。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|--------|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 2 | 60歳定年後に働いてますが、定年前に比べ給与が大幅に下がりますが、働いても年金支給額が5万円/月あたりカットされてしまい消費に回す余裕が殆どありません。現在の支給制限額28万円/月を撤廃してください。 | ① ④ | <p>在職老齢年金制度については、元々、厚生年金は退職後の所得保障を行う制度であり、制度発足時は、在職中は年金を支給しないこととされていたものを、高齢者は低賃金の場合が多いという実態に鑑み、在職者にも支給される特別な年金として、昭和40年に制度が設けられたという経緯があります。</p> <p>少子・高齢化が急速に進行する中で、賦課方式を基本に、賃金や物価に連動した実質的な価値を維持した年金制度を運営していく上では、世代間の給付と負担のバランスにも配慮が必要であり、高齢者の就業促進を図りつつ、一定の給付の調整を行うことについては、ご理解をいただきたいと思ひます。</p> |
| 3 | 日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。 | ① ④ | <p>日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。</p> |
| 4 | ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。 | ① ④ | <p>日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。</p> |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成25年1月1日～1月31日受付分

| | |
|---------|----------------------------|
| 部局(課室)名 | 政策統括官付(社会保障担当) |
| 照会先 | 社会保障担当参事官室 経理係 櫻田(7709) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 6件 | 0件 | 0件 | 1件 | 7件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 0件 |
|----------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 7件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 2055年には日本の高齢化率40%を超えるといわれています。またその年から50年間にわたり高齢化率が40%を超え続けると言われています。このような状況になる日本ではどのような社会保障の仕組みが必要であると思われますか？また税や社会保険料の負担率ならびに再分配の仕組みについてどうお考えですか？ | | <p>ご指摘のとおり高齢化率については、最新の人口推計 では2055年には39.4%(中位仮定)となっており、約40%に届く勢いとなっております。このように急速に高齢化が進展している現在では、社会保障の自然増が不可避になっており、受益とのバランスに配慮し、負担の増大の抑制を図っていく必要があります。</p> <p>出典;国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」より</p> <p>日本の社会保障制度は国民皆保険・皆年金を基本的な基盤としており、今後とも維持していく必要があります。そのため、機能強化はもとより持続可能な制度とするためにも、社会保障制度の充実だけでなく、重点化や効率化にも取り組んでいかなければなりません。そのため、平成24年には「社会保障・税一体改革大綱」を閣議決定しており、同年通常国会等において社会保障改革に関する一体改革関係の法案も順次提出され、成立しているところです。また、首相官邸において社会保障制度改革国民会議が開催されており、医療・介護の在り方等社会保障制度について議論されているところです。</p> <p>国民会議 http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kokumin_kaigi/index.html 一体改革 http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hokabunya/shakaihoshou/kaikaku.html</p> |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 2 | 厚労省HP「社会保障給付費の推移」を見ている。2012(予算ベース)の給付費内訳の「福祉その他」の内訳を知りたい。 | | 社会保障給付費の推計について、内容について説明させていただき、詳細な内訳については公表していない旨ご説明しました。 |
| 3 | 厚労省HPに掲載の、高校生向け学習教材「政府の役割と社会保障」ワークシートの内容について問い合わせたい。 | | 「社会保障給付費」は、社会保険料や税金(国・地方)等で賄われている社会保障給付全体の金額のこと、「社会保障費」は国の歳出の内訳であること、また、活用マニュアルの3ページに各歳出項目の内訳を参考に掲載していること、などを説明いたしました。 |
| 4 | 厚生労働大臣は医師会のごますりばかりしていないで、社会保障のあり方をもっと考えてほしい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。 |
| 5 | 民主党政権の時に、社会保障と税の一体改革について話し合われたが、政権交代後もそれは継続されるのか確認したい。また、社会保障と税の一体改革に、年金のことも含まれているのか確認したい。 | | 政権交代後も継続していることをご説明しましたうえで、新しい年金制度の創設・現行の年金制度の改善として、年金についても含まれているとご説明しました。 |
| 6 | 厚労省の社会保障政策が、国民の安定を図る政策とは思えないような報道をされる度に財布のひもは固くなる。生活保護受給者や年金受給者も含め、誰もが生活に困窮せずすむ額を算出し、社会保障の充実に取り組むべきだ。将来安心して暮らせるための社会保障を打ち出さなければ、経済効果は見込めない。厚生労働大臣は厚労省の業務に詳しいとは思えない。厚労省の官僚がしっかりと政策を検討してほしい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。 |
| 7 | 平成23年所得再分配調査の公表時期を知りたい。 | | 平成25年夏頃公表予定です。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 政策統括官(労働担当) |
| 照会先 | 室長補佐 松下 和生(7725) 調整第2係長 市川 雄三(7728) |

平成25年1月1日～1月31日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 2件 | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 0件 |
|----------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 2件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-----------------------------|-----|-------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 労働組合に加入できる従業員の範囲について教えてほしい。 | | 労働組合法の関係条文等についてご説明しました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成25年1月1日～1月31日受付分

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 日本年金機構 |
| 照会先 | サービス推進部 お客様の声グループ長 西脇 悟 若生 裕輔 (代表電話)03-5344-1100 (内線3174) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 | | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 地方自治体 | 合計 |
|--------------------|-----|-----|------|------|-----|------|-------|------|
| | 本部分 | 1件 | 463件 | 86件 | 0件 | 209件 | 0件 | 759件 |
| | 地方分 | 65件 | 74件 | 85件 | 0件 | 0件 | 2件 | 226件 |
| | 合計 | 66件 | 537件 | 171件 | 0件 | 209件 | 2件 | 985件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 155件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 830件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 0件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 私は遺族厚生年金を受給している。65歳になり、老齢厚生年金を受給できるようになったが、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額が支給停止となり、受給総額は遺族厚生年金と変わらない。厚生年金をかけてきたのに、受給総額が変わらないのであれば意味がない。自分でかけた期間は年金受給額に反映される制度にしてほしい。 | | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 2 | 健康保険被保険者適用除外承認の申請において、従業員の資格取得日から5日以内に届出できない場合は、理由書の添付が必要と言われた。国民健康保険組合から証明をもらった後でなければ、年金事務所に届出できないことから、5日以内の届出は非常に困難である。提出期限を延ばしてほしい。 | | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 3 | 夫が交通事故で亡くなり遺族年金の手続きを行った。私は第三者からの補償を受けたため、補償を受けた分の遺族年金が支給停止になってしまう。夫は老齢年金を受け取る直前に亡くなったため、本人は一切年金を受け取れず、遺族年金も支給停止。第三者から補償を受けた受け取れないにもかかわらず、満額の遺族年金を受け取れる制度にしてほしい。 | | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 4 | 初診日(障害の原因となったケガや病気について、最初に医師の診察を受けた日)が不明なため、障害基礎年金が却下処分になった。障害の程度は以前より悪化しているのに、初診日が確定できないだけで、障害基礎年金が支給されない理由はないはずだ。初診日が確認できなくても支給される制度に改善してほしい。 | | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 5 | 現在、特別支給の老齢厚生年金を受けているが、65歳になることからハガキの年金請求書が届いた。この年金請求書を送付しないと引き続き年金を受けられない制度とのことだが、余計な手間がかかり非効率である。日本年金機構側で自動継続処理ができるよう制度改正すべきである。余計な作業は極力省くべきだ。 | | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 「65歳請求ハガキ」や「国民年金保険料還付請求書」等に記載されている文言について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。 | | 記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。 |
| 7 | 「源泉徴収票」の発送時期を確定申告の開始に合わせてもっと早くしてほしい。 「源泉徴収票」について記載内容がわかりづらいので説明を付記してほしい。 | | 発送時期を早くすることについては、前年の年金支給額を基に処理を行うためスケジュール的に困難ですが、今後、記載内容をもっと分かりやすくする等の検討を行ってまいります。 |
| 8 | 「窓口の担当が変わったが相談内容が引き継がれていなかった」「年金の振込時期をきちんと教えてもらえなかった」等、年金事務所職員の対応や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が79件ありました。) | | 当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様には誠意を持って接し、常に満足いただける正確な回答ができるよう自己研鑽を積み重ね対応することを心がけます。 |
| 9 | 国民年金保険料の納付書の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。 | | 事務処理体制の強化に取り組み、適切に事務処理を行うよう努力してまいります。 また、収納業務の民間委託は、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために行っていることを説明しました。 |
| 10 | お客様から「言葉の丁寧さ、聞く姿勢、分かり易い説明、業務への熱意は、どのサービス業の窓口にも負けていない。また、受付や案内の方も明るく細かな所まで心配りができていてとても好印象でした。」等のお礼や激励をいただきました。 | | これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。