

平成 25 年 4 月 16 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 長良 健二

室長補佐 坂本 久美夫(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 4 月 16 日）

（本省受付分：平成 25 年 3 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 2 月 26 日から平成 25 年 3 月 25 日受付分）

別紙

平成25年4月16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3月1日～3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) | 4 | 656 | 8 | 10 | 5,027 | 5,705 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| 統計情報部 | 0 | 49 | 0 | 0 | 11 | 60 |
| 医政局 | 0 | 491 | 17 | 3 | 96 | 607 |
| 健康局 | 0 | 39 | 0 | 0 | 101 | 140 |
| 医薬食品局 | 2 | 206 | 1 | 0 | 23 | 232 |
| 食品安全部 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 労働基準局 | 0 | 298 | 0 | 3 | 53 | 354 |
| 職業安定局 | 0 | 217 | 0 | 0 | 327 | 544 |
| 職業能力開発局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 1 | 450 | 3 | 0 | 86 | 540 |
| 社会・援護局 | 2 | 952 | 18 | 38 | 154 | 1,164 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 29 | 0 | 0 | 15 | 44 |
| 老健局 | 0 | 250 | 0 | 0 | 4 | 254 |
| 保険局 | 0 | 191 | 0 | 0 | 40 | 231 |
| 年金局 | 1 | 83 | 0 | 0 | 13 | 97 |
| 政策統括官 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 9 |
| 日本年金機構 | 66 | 504 | 207 | 1 | 274 | 1,054 |
| 合計 | 77 | 4,419 | 254 | 55 | 6,250 | 11,057 |

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、1,054件

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 499 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,397 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 9,161 |

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、2月26日～3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3月1日～3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 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|------|--------|--------|
| | 4 件 | 656 件 | 8 件 | 10 件 | 5027 件 | 5705 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 | 5705 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 獣医師がペットの犬に、6ヶ月間同じ薬を投与したことについて、問題がないか確認したい。(電話) | | 獣医師法の所管は農林水産省ですので、そちらに確認されますよう御案内いたしました。 |
| 2 | 缶詰の賞味期限表示について意見を述べたい。(電話) | | 食品表示に関しては消費者庁が所管しておりますので、消費者庁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 | 施工管理技士という資格は、どの省庁が所管する資格か確認したい。(電話) | | 国土交通省が所管する資格です、と御案内いたしました。 |
| 4 | 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、適切な対策を取って欲しい、との意見が数件寄せられました。(電話) | | 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。 |
| 5 | 【御意見：公務員試験の年齢制限について】民間に求人年齢制限を設けない働きかけをする一方で、公務員試験に年齢制限があるのはいかなものでしょうか。(メール) | | 国家公務員試験の場合、国家公務員法や人事院規則に受験年齢の規定がありますので、人事院へ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事、所得税や扶養控除に関する事等、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3月1日～3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 | 49件 | 0件 | 0件 | 11件 | 60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 | 60件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 就労条件総合調査についてお伺いします。 労働時間制度の中の所定内深夜労働の内容別企業数割合を知りたいのですが、e-statで調べてみたところ、平成10年、11年、13年、17年の分しか掲載されていないようでした。 他の年は調査されているのでしょうか？ | | 「就労条件総合調査」における「所定内深夜労働」についての調査項目は、「毎年調査項目」ではなく、「不定期調査項目」となっています。 「所定内深夜労働」は、平成10年、11年、13年、17年に調査をしており、平成18年以降は調査をしておりませんので、掲載の調査年以外では、「所定内深夜労働」の調査結果は存在しません。 ご希望に添えず誠に申し訳ありませんが、ご容赦いただきますようお願い申し上げます。 |
| 2 | 平成21年人口動態の「諸率の算出に用いた人口」のうち5歳階級・男女別人口(日本人人口)の下記の4点につきまして、お尋ねします。 男性の総数0～100歳以上を足しても61338000人にしかならず、総数から女性の数を引いてみて25～29歳の男性の人数が3719000人ではないかと思われるのですが、いかがでしょうか？ 男性と女性の人数を足して総数を出してみると、15～19歳では6000000人、30～34歳では8395000人、75～79歳では5792000人ではないか、と思われるのですが、いかがでしょうか？ | | 「5歳階級・男女別人口(日本人人口)」につきましては総務省統計局「平成21年10月1日現在推計人口」を元に作成したものです。千人単位(千人未満で四捨五入されたもの)の数値の下3桁に「000」を付けております。 総数及び内訳(性、年齢階級)は、それぞれ千人未満で四捨五入された値であるため、「総数」と「内訳を足した計」は必ずしも一致しておりません。 |
| 3 | 雇用動向調査の過去分データについて、以前は欠員率・未充足求人数もHPから入手できたと記憶しておりますが、現在は2011年分しかデータ開示されておらず、過去分は「結果の概要」しか見られない状態のようです。過去分についてデータを入手したい場合には、報告書をみるしかないのでしょうか。 | | 「雇用動向調査の欠員率・未充足求人数の過去分データについて」ですが、下記のURLより過去分もご覧いただくことが出来ます。 URL: http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020102.do?_toGL08020102_&tclassID=000001008243&cycleCode=7&requestSender=dsearch [ホーム > 統計情報・白書 > 各種統計調査 > 厚生労働統計一覧 > 雇用動向調査内統計表一覧(政府統計の総合窓口e-Statホームページへ移動します)をクリック 未充足求人 年次] |

「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3月1日～3月31日受付分

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 項目1、2 総務課総務係(内線2517) 項目3、4 経済課総務係(内線2525) 項目5 看護課総務係(内線2596) 項目6～8 医事課総務係(内線2566) |

| 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 | 491 件 | 17 件 | 3 件 | 96 件 | 607 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 162 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 116 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 329 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 病院での診療拒否に関するお問い合わせ | | 以下のとおり回答いたしました。 [回答] 医療機関は、受診を希望する患者を拒否すべきではありませんが、満床等の理由により受け入れることが困難な場合もあります。病院への指導・監督は都道府県庁が行っていますので、お問い合わせは都道府県庁にお願いいたします。 |
| 2 | TPP参加へ反対とのご意見 | | 傾聴いたしました。 |
| 3 | ジェネリック医薬品の使用促進等についてのご意見 | | 担当者から説明いたしました。 |
| 4 | 再生医療推進法案に期待しているというご意見 | | 担当者間で情報を共有いたしました。 |
| 5 | 看護教育の現状と今後の方向性についてご意見を申し上げたい。 | | 貴重なご意見として承りました。 |
| 6 | 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いたしました。 |
| 7 | あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち、その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いでしょうか。 | | 有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできません。実際にそのような事例がございましたら、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただきますようお願いいたします。 |
| 8 | 診療録(カルテ)において記載事項などは法的に定められているのでしょうか。 | | 診療録の記載事項に関しては、医師法施行規則第23条に規定されております。尚、書式等につきましては特段規定されておりません。 |

「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3月1日～3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 | 39件 | 0件 | 0件 | 101件 | 140件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 14件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 6件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 120件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | まつ毛エクステンションの施術は、美容師免許が必要と聞いている。理容師免許では施術が出来ないのか教えて欲しい。 | | 理容師免許では施術が出来ない事を御案内致しました。 |
| 2 | 輸血によりC型肝炎になり、過去にインターフェロン治療を受けたが、高齢のため副作用がひどく治療を中断した。数値が悪化してきたので医師より少量長期投与を勧められたが、医療費助成の対象にならないと聞いた。経済的に厳しいのに何故対象にならないのか。 | | 少量長期投与については、現時点では十分な科学的知見がない事や、保険適用になっていない事から医療費助成の対象とされていない旨、御説明致しました。 |
| 3 | 3剤併用療法の延長投与は国の助成事業の対象とはならないので、北海道独自の助成事業に切り替えて申請する必要があると言われたが間違いはないか確認したい。 | | 国の助成制度では、3剤併用療法は一度のみ助成対象としている旨、御説明致しました。 |
| 4 | 管理栄養士の資格を持っている。統合失調症と診断されたが、資格をこのまま保有していても良いのか教えてほしい。 | | 資格を保有されていても構わない事をお伝え致しました。 |
| 5 | 1日の野菜摂取量を350gと厚労省が定めているが、何故350gであるのか。その根拠を確認したい。 | | 健康日本21(第二次)の目標項目において、1日の平均野菜摂取量の目標値を350gと定めている事を御説明致しました。 |

「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 上木 義博(内線2704) |

平成25年3月1日～3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 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|
| | 2 件 | 206 件 | 1 件 | 0 件 | 23 件 | 232 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 | 232 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に基づく、特定のフィブリノゲン製剤や血液凝固第Ⅸ因子製剤を投与されたことによりC型肝炎ウイルスに感染した場合の救済制度の利用についてご相談がありました。 | | 厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けている旨をご説明いたしました。 (電話番号: 0120-509-002) (参考) http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html |
| 2 | 化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのかご照会がありました。 | | 厚生労働省のホームページからご案内いたしました。 |
| 3 | 優先評価化学物質指定の根拠についてご質問がありました。 | | HP上で公開している審議会資料を基に、指定根拠についてご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002hpbj.html |
| 4 | 化学物質の輸入通関のやり方についてご質問がありました。 | | 「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律」に該当する化学物質の輸入通関については、HP上で公開している資料を基にご説明し、他法令で規制がかかるものについては、関係部署にご確認頂くようご説明いたしました。 (参考) http://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/kasinhou/todoke/import.html |
| 5 | 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3月1日～3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 | 4件 | 0件 | 0件 | 0件 | 4件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 4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 | 輸入食品の安全性を確保するため、更に検疫を強化してほしい。 | 1 | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 2 | 食品添加物の規制をより強化してほしい。 | 1 | 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 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582) |

平成25年3月1日～3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 | 298件 | 0件 | 3件 | 53件 | 354件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 20件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 153件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 181件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 労働契約法の改正により、有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えた場合に労働者の申込みにより期間の定めのない労働契約に転換できる制度が今年4月から施行されると聞いたが、通算5年はいつから数え始めるのか。 | | 平成25年4月1日以後に開始する有期労働契約が対象であり、平成25年3月31日以前に開始した有期労働契約は通算5年に含めない旨を説明しました。 |
| 2 | 有給休暇(未消化分)の買い取り制度を作るべきである。 | | 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。 |
| 3 | 大手企業では職場の禁煙及び喫煙所を設置するなど、完全分煙が進んでいるが、中小企業ではまだまだ対策が不足している。 中小企業に的を絞った分煙化を考えていただきたい。 | | 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。 |

「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 小野寺徳子(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 入江 祥二(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768) |

平成25年3月1日～3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 | 217 件 | 0 件 | 0 件 | 327 件 | 544 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) | 121 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 380 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。<本省・地方受付分> | | 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。<本省・地方受付分> | | 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。<本省・地方受付分> | | 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。<本省・地方受付分> | | 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。 | | 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、事業主に対して雇用する労働者に占める障害者の割合を1.8%以上とするよう義務づけていましたが、平成25年4月1日から2.0%以上に引き上げました(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も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いきます。 |
| 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。

(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ございましたら、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。<地方受付分> | | 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。 |

「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 | 調査官 宇野 禎晃(内線5965) 総務係長 喜多 進一郎(内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成25年3月1日～3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 | 14件 | 14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 | 14件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 求職者支援訓練の実施機関の講師の教え方や受講者の対応についてのご意見をいただきました。 | | いただいた情報をもとに実施機関を調査し、事実確認を行った上で、適切に実施されていない場合には、指導するように(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構に依頼しました。 |
| 2 | 求職者支援訓練のテキスト代が15,000円を超えており、高額なのではないかとのご質問をいただきました。 | | 求職者支援訓練のテキスト代については、「訓練の内容と整合しており、かつ適正な費用であること」としており、その目安として「原則15,000円以内とさせていただきます」と訓練実施機関には説明していますが、原則としての取扱いであり、訓練内容と整合している場合には、教材費が15,000円を超える場合もある旨を回答しました。 |
| 3 | キャリア・コンサルティング技能検定の合格発表が予定日より遅れているのではないかとのご質問をいただきました。 | | 試験実施団体に確認しましたが、そのような事実はありませんでした。 |

「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3月1日～3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 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-------|
| | 1 | 450 | 3 | 0 | 86 | 540 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 34 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 25 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 481 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ったため、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、お伝えしました。 |
| 2 | 保育所の衛生基準では、次亜塩素酸ナトリウムやアルコールでの消毒が明記されているが、「 <input type="text"/> 」という製品は塩素の10倍の殺菌作用があるとのこと。次亜塩素酸のかわりに「 <input type="text"/> 」を使用してもよいか。 | | 厚生労働省で作成している「保育所における感染症ガイドライン」では、薬事法上、効果・効能として「消毒」と承認を受けたものを記載している。各保育所において、ガイドラインで明記されたものと違うものを使用する場合は、各保育所の責任においてご使用いただきたい。 |
| 3 | 子どもの命を預かっている幼稚園教諭・保育士の給与が非常に少ない。公立と私立で給与に大きな格差があるのはおかしい。早急に私立幼稚園・保育園の給与体系を含めた抜本的な改革をお願いします。 | | 保育士等の処遇の改善については、入所児童の処遇の向上にもつながり、人材の確保という面からも重要な課題であると認識しております。平成24年度補正予算では、「保育士等処遇改善臨時特例事業」を創設し、保育士の処遇改善に取り組む民間立保育所に対して、施設ごとの職員の平均勤続年数に応じて、「民間施設給与等改善費(民改費)」を基礎に上乗せ相当額を交付することとしました。 |

「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 安西 慶高(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 櫻井 琢磨(内線2804) |

平成25年3月1日～3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 |
|-------------------------------|-----|-------|------|------|-------|--------|
| | 2 件 | 952 件 | 18 件 | 38 件 | 154 件 | 1164 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) | 26 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 1138 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|--------|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 民生委員の方から。担当地区の方から毎日呼び出されて用事をさせられており、そこまでやらなければならないのか。 | ④ | 民生委員ご自身の生活に支障が出てしまう状況であるならば、市役所や地域包括支援センターなどと相談して関係機関と連携して見守り支援をしていただくようお願いしました。 |
| 2 | 消費生活協同組合の組合員より、組合職員の対応についての苦情相談。 | ④ ⑤ | 室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。 |
| 3 | 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ほしい。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。 | ① ③ | 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。 |
| 4 | 社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。 | ① | 社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。 |
| 5 | 介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。 | ① | 士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。 |

※「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 |
| 6 | 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。 | ④ | 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。 |
| 7 | 生活保護基準の報道をみて金額が高いと思った。まじめに働いている人で生活保護より収入が少ない人もいますので、基準を引き下げるべきである。 | ④ | 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。 |
| 8 | 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。 | ④ | 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に適切に対応することとしております。 |
| 9 | なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。 | ④ | 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、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3月1日～3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 村岡 孝(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 | 29 件 | 0 件 | 0 件 | 15 件 | 0 件 | 44 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 7 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 | 37 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 「障害」の「害」については、「害悪」などを連想させるためイメージが悪く、他の表記に改める必要がある。 | | 国民の皆様の様々なご意見等を踏まえまして、引き続き、内閣府にあります「障がい者制度改革推進本部」において検討を進めることとなっており、厚生労働省としても、この検討を注視していきたいと思っております。 |
| 2 | 各種障害手帳を統合して欲しい。また身体、知的、精神の種別に関わりなく、JRの割引などの優遇措置を適用して欲しい。 | | 各種援助施策について、より一層の支援が得られるよう、各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。 |

「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25年3月1日～3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 | 250 件 | 0 件 | 0 件 | 4 件 | 254 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 6 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 10 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 238 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 訪問介護における生活援助の時間区分についてご質問をいただきました。 | | 平成24年度制度改正の趣旨についてご説明しました。 |
| 2 | 要介護認定制度を廃止して、ケアマネジャーの判断で必要な介護が提供できる制度に改めるべきというご意見をいただきました。 | | 要介護認定は、介護保険サービスの給付額に直結するものであることから、全国一律の基準で公平かつ公正に行われる必要がある旨をご説明しました。 |
| 3 | 療養病床数の推移がわかるデータがウェブ上で公開されているかというご照会をいただきました。 | | 厚生労働省のホームページから「病院報告」「医療施設動態調査」をご覧いただきたい旨を説明しました。 |
| 4 | 本体とサテライト型居住施設との距離には制限があるのかというご照会をいただきました。 | | 本体施設とサテライト型居住施設との距離は、両施設が密接な連携を確保できる範囲内としなければならない、ここでいう「密接な連携を確保できる範囲内」とは、通常の交通手段を利用して、おおむね20分以内で移動できることを目安とす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 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 山下補佐(内線3216) |

平成25年3月1日～3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 | 191件 | 0件 | 0件 | 40件 | 231件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 51件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 25件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 155件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 震災の警戒区域に居住していた。今回の窓口負担免除の延長について、健康保険組合から、延長しないという通知が来た。国保や協会、他の組合は延長するとのことで、なぜ自分の組合が延長してくれないのか。医療費がかなりかかるので困っている。国としてなんとかして欲しい。(同様意見3件) | | 警戒区域の方の窓口負担免除延長の願いは、全ての健康保険組合に通知しておりますが、全額財政支援されないため、強制力が有りません。財政的に苦しい場合は、組合の存続にも関わるため、延長が難しい組合もあることを説明しました。 |
| 2 | 高額療養費の給付について。月をまたいでしまうと合算ができないのは、非常に不公平で納得のいかない制度だ。年単位で計算するような制度にするべきだ。即、制度を改正できないのならば、月単位の制度であることを、医療機関などの掲示等で終始徹底すべきだ。知らない人の方が多いし、損をする人が多い。(同様意見2件) | | 医療機関から出されるレセプトが、月単位のため、保険者は暦月ごとの計算をすることになっております。年単位で計算するような制度改正については、議論はされておりますが、財政上の問題等もあり、改正は難しい状況であることを説明させていただき、医療機関等での掲示については、ご意見として伺いました。 |
| 3 | 高額療養費の給付について。不妊治療に高額な治療費がかかっている。自由診療なので、高額療養費に該当しないということだが、少子化対策として高額療養費の対象にするべきだ。これからの日本をささえるためにも大切なことなので、必ず法改正して欲しい。 | | 高額療養費は保険適用の診療に関してのみということを説明させて頂き、少子化対策については、ご意見、ご要望として伺いました。 |
| 4 | 自費診療で、医療を受けたが高額療養費制度の対象となるのか。 | | 高額療養費制度は、保険適用となる療養が対象のため、自費診療については対象とならないことを説明しました。 |

「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 | 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額を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。 |
| 6 | 70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。 | | 70歳から74歳までの患者負担については、世代間の公平の観点から、高齢者に相応の負担をしていただく視点が重要との意見がある一方、見直しに慎重な意見もある中で、補正予算を短期間で決定する必要から当面1割継続となりましたが、見直しの時期等について、特に配慮を要する低所得者対策とあわせて検討し、早期に結論を得ていきたい旨を説明しました。 |
| 7 | 整骨院にて腰痛の為のマッサージ治療を受けたのですが、各種保険が適用されるとの説明がありました。マッサージ治療で保険が適用されるのでしょうか。 | | 骨折、脱臼、打撲、捻挫及び挫傷(いわゆる肉ばなれなど)といった柔道整復師の施術に係る療養費(保険)の支給対象となる疾患を説明した上で、ご照会の「腰痛」がこれらに該当すれば保険の対象となる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 | 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3月1日～3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 |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|------|------|
| | 1 件 | 83 件 | 0 件 | 0 件 | 13 件 | 97 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 13 件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 6 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 78 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|--------|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | <p>今、国民年金の未納者がよく話題として取り上げられていますが、「国民年金の昔の未納期間分を払いたいのには払えない制度」に不満を持つ人も多いのをご存知ですか？今、国民年金保険料が遡って支払える期間が10年に延長される「後納制度」がありますが、どうして年金の財政難だというのに「10年」という期間を作るのでしょうか？</p> <p>私を含め、40代あたりの国民は「昔は貧乏だったが今なら払える」という層も結構います。しかし、以前の2年が10年に後納期間が伸びても、大学時代など貧しかった頃の未納分を私達は払うことが制度として不可能なのです。年金の話題が出る度に私達は疑問でなりません。なぜ徴収できる層からの後納を拒み、財政難に拍車をかけているのでしょうか？</p> <p>期間を作らず、未納期間があり、支払う余裕のある者からは徴収すれば良いと思います。年金の財政難を少しでも軽くすることができます。金額が増え続ける年金に対し、子供達の未来も本当に心配です。</p> <p>どうぞご検討をお願いします。</p> | ① ④ | <p>後納制度は、保険料をより納めやすくすることにより、将来の年金が少なくなったり、年金そのものを受給することができなくなることを防止する観点から、昨年の10月1日から3年間に限り、国民年金保険料の納付可能期間を2年から10年に延長するものです。</p> <p>この措置について、納付可能期間を10年までに限らず、無期限に遡って納付できることとするについては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで一度も保険料を納めたことがない人が、一度に年金の受給権を得ることも可能になり、こつこつと保険料を納めてきた方に不公平感を与えないか、 ・今後も特例的な後納が実施されるのではないかという期待につながり、保険料納付意欲に悪影響を与えないか、 ・多額の保険料を短期間にまとめて納付できる高所得者、資産家だけに恩恵が集中してしまうのではないか、 <p>といった課題もあることから、一定の期間(10年)に限定した特例措置として実施することとしており、ご理解いただきたいと思えます。</p> |
| 2 | 日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。 | ① ④ | 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。 |
| 3 | 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 | 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。 |

※「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3月1日～3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 高橋(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 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 1件 | 0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 | 厚労省HPで社会保障と税の一体改革において、社会保障にかかる将来の推計を見ている。年金での公費負担の伸びが低い理由を聞きたい。 | | 「社会保障に係る費用の将来推計の改定について(平成24年3月)」の前提条件について、説明を行いました。 |

「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 | 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 高田 正樹(7728) |

平成25年3月1日～3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 | 8件 | 8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 | 8件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|----------------------|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 労働組合運営等についての意見を述べたい。 | | 趣旨・目的をご説明するとともに、いただいた御意見については、組織で共有しました。 |
| 2 | 会社分割についての意見を述べたい。 | | 趣旨・目的をご説明するとともに、いただいた御意見については、組織で共有しました。 |

「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3月1日～3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 | 0件 | 431件 | 95件 | 0件 | 274件 | 0件 | 800件 |
| | 地方分 | 66件 | 73件 | 112件 | 1件 | 0件 | 2件 | 254件 |
| 合計 | 66件 | 504件 | 207件 | 1件 | 274件 | 2件 | 1,054件 | |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 145件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 909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 | 国民年金第3号被保険者制度は、被用者年金加入者の被扶養配偶者というだけで、直接保険料を納めず年金を受け取ることができるので不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して配偶者(第3号被保険者)も保険料を払うようにしてほしい。 | | 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 | 現物給与(事業所より貸与された社宅等)の価額が「本社住所」の都道府県から、「実際の勤務地」の都道府県に、平成25年4月に変更(改正)された。生活実態に合わせたと言うが、「実際の勤務地」より、「生活基盤のある住所地」の方が、より生活実態に即している。生活基盤がある住所地(都道府県)の現物給与の価額を適用するよう改正してほしい。 | | 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 | 夫が単身赴任をしているので、私と夫は住民票を別々にしている。夫の老齢厚生年金に配偶者加給年金が加算されるらしいが、別居している場合は「生計同一関係に関する申立書」の提出が必要と言われた。証明をもらうのは理解できるが、第三者に個人情報を開示したくないので、三親等内の親族の証明でも認められるよう制度を変更してほしい。 | | 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 | 私は失業給付を92日(3ヵ月と2日)分受給したので、4ヵ月分の年金の支払いが止まった。3ヵ月分の年金が止まるのはやむを得ないが、2日分の失業給付を受給したことをもって、1ヵ月の年金の支払いを止めるのはおかしいと思う。失業給付をもらっていない日がある月は年金をもらえるようにしてほしい。 | | 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。 |
| 5 | 娘は約22年間国民年金保険料を納めてきましたが、亡くなったため死亡一時金(17万円)の支払いを受けました。あと3年納めれば、老齢年金の受給要件を満たしたのに、一時金としての17万円はあまりにも金額が少な過ぎると思います。納めた保険料に見合った一時金を受け取ることができるよう制度を改正していただきたいです。 | | 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 | 「国民年金20歳勸奨状」や「年金加入期間確認通知書」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 | 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。 | | 収納業務の民間委託は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。 |
| 8 | 「質問をするたびに確認のため待たされた」「用紙がほしいだけだったのに長い時間待たされた」等、職員の接遇や対応について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が85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 | 日本年金機構ホームページの表示がわかりづらく、高齢の方には使い勝手が悪い等の苦情をいただきました。 | | ホームページの掲載情報が、よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。 |
| 10 | お客様から「年金窓口の さんの対応はとてすばらしかったです。一つ一つわかりやすい説明をしてくださり、本当にありがとうございました。気分よく帰れ、不安も消えました。」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。