

平成 25 年 5 月 15 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 5 月 15 日）

（本省受付分：平成 25 年 4 月 1 日から平成 25 年 4 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 3 月 26 日から平成 25 年 4 月 25 日受付分）

# 別紙

平成25年5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4月1日～4月30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	576	6	6	4,458	5,056
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	36	0	0	4	40
医政局	0	554	34	2	67	657
健康局	0	167	0	0	113	280
医薬食品局	0	217	0	0	30	247
食品安全部	0	0	6	0	10	16
労働基準局	0	366	0	0	60	426
職業安定局	0	249	0	0	213	462
職業能力開発局	0	0	1	0	15	16
雇用均等・児童家庭局	0	452	3	0	99	554
社会・援護局	0	997	20	40	84	1,141
障害保健福祉部	0	41	0	0	71	112
老健局	0	252	0	0	2	254
保険局	0	244	0	0	6	250
年金局	0	95	0	0	18	113
政策統括官	0	6	0	0	0	6
日本年金機構	82	613	182	4	287	1,170
合計	92	4,865	252	52	5,537	10,800

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」の件を合わせ、1,170件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	487
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,349
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,964

**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、3月26日～4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4月1日～4月30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	576 件	6 件	6 件	4458 件	5056 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	5056 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成20年度から23年度の源泉徴収税額について確認したい。税率が変わったのか。(電話)		税につきましては、税務署に御相談されますよう、御案内いたしました。
2	水産物の輸入にあたり、原産地表示の方法について確認したい。(電話)		食品表示につきましては、消費者庁が所管しておりますので、消費者庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
3	道徳やいじめ等、教育問題について意見がある。(電話)		教育問題につきましては、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。
4	水俣病の認定者数、申請人数について教えてほしい。(電話)		水俣病に関することは、環境省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
5	恩給制度についての問い合わせ先はどこでしょうか。恩給を受けられるか調べてもらいたいのですが、どこに相談すればよいかわかりません。(メール)		恩給を所管するのは総務省ですので、そちらに御相談されますよう、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、民間の生命保険や損害保険、自賠償保険に関する事等、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

部局名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 水野忠幸(内線:7272) 企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250)

平成25年4月1日～4月30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
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	個別労働紛争解決制度のあっせんについて、被申請者があっせんに参加するよう強制力を持たせてほしい。 地方受付分		あっせん制度の趣旨を説明し、ご理解いただいた。
2	部分開示を受けた個人情報開示請求者から、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第14条第7号柱書きに該当するため不開示とされた部分とその理由について、開示請求者の個人情報に係る一連の書類の中にある開示請求者以外の特定の個人の情報を開示することが、労働基準行政機関が行う事務の性質上、適正な執行に支障を及ぼすとは考えられない。 地方受付分		開示請求者以外の者から確認した内容については、開示請求者以外の者の情報であって、これを明らかにすることを前提に事務を行った場合、開示請求者以外の第三者等の協力を得られず事実関係が明らかにならないなど、事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあり、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第14条第7号柱書きに該当することを説明し、開示請求者以外の特定の個人を識別することができる情報が含まれる場合に、識別性のある部分を除き部分開示を行うことの説明を行った。なお、不開示決定する不服申立ての制度についても併せて説明しました。
3	兵庫労働局職員が、通勤手当の不正受給により停職1ヵ月になったと新聞に載っていたが、職員には退職金が支給されるとあった。 その前日、同じ新聞に在任中に不正を行っていた市の元職員に対して、市が退職金の返納要求をしたとの記事もあり、懲戒処分を受けた職員に、退職金を支給する取扱はおかしい。少なくとも減額して支給すべきではないか、また現行の退職金制度において出来ないならば制度を改正すべきである。 地方受付分		職員の不正受給事案について、謝罪するとともに、国家公務員の退職金制度について説明をした。 また、ご意見として承ると説明して了解を得ました。

「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4月1日～4月30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	36件	0件	0件	4件	40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	40件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	以下のデータを取得するにはどうしたらよいか、御助言願います; 4. 職業別 賃金 5. 男女別 賃金 6. 産業別 賃金 7. 年齢別 賃金 8. 教育(学歴)別 賃金		賃金に関しましては、以下のページより賃金構造基本統計調査の結果をご覧ください。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-ordinary.html">http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-ordinary.html</a> ・4 職業別賃金 「Average age, length of service, actual number of scheduled hours worked, actual number of overtime worked, contractual cash earnings, scheduled cash earnings and annual special cash earnings by type of occupation and sex」をご参照ください。 ・5～8 男女別、産業別、年齢別、教育(学歴別)賃金 「Average age, length of service, actual number of scheduled hours worked, actual number of overtime worked, contractual cash earnings, scheduled cash earnings and annual special cash earnings by industry, size of enterprise, sex, school career and age group」をご参照ください。 なお、「年齢別」の賃金をご要望いただきましたが、当調査では「年齢階級別」に集計を行っておりますので、ご了承ください。 また、現在、英語のページには平成23年(2011年)の結果までしか掲載できておりませんが、以下の日本語のページから、最新の平成24年(2012年)の結果をご覧いただくことは可能です。 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?toGL08020101_&amp;tstatCode=000001011429&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?toGL08020101_&amp;tstatCode=000001011429&amp;requestSender=dsearch</a>

「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	<p>e-statにて「年次別にみた死因順位」を見ると、戦前～1960年代くらいまで、死因の中に「胃腸炎」があります(総務省統計局サイトの「日本の長期統計系列」にある「主要死因、男女別死亡率」には未掲載のようです)。国立国会図書館の近代デジタルライブラリーで日本帝国人口動態統計を見ても、胃腸炎の意味がはっきりしませんし、近年では減少し触れられていないのですが、「胃腸炎」の内訳はどのように計算されたものなのでしょうか。「年次別にみた死因順位」に掲載されていない年次について、帝国人口動態などから、死亡率を求めることは可能でしょうか。</p> <p>また、「主要死因、男女別死亡率」では、戦前より慢性気管支炎および肺気腫が死因として取り上げられていますが、「年次別にみた死因順位」では近年になって慢性閉塞性肺疾患が登場しています。それぞれの死亡率を見ますと共通ではないようですが、「慢性閉塞性肺疾患」の内訳はどのように計算されたものなのでしょうか。上記同様に、「慢性閉塞性肺疾患」としての死亡率をさかのぼって求めることは可能でしょうか。</p>	<p>胃腸炎について</p> <p>胃腸炎による死亡数は、年次ごとに次の死因による死亡数を足し上げたものになります。報告書に掲載されている数値を合計し、胃腸炎による死亡数を算出することができます。死亡率は、胃腸炎による死亡数を人口で割り、100,000をかけていただければ求めることが可能です。</p> <p>明治32年～明治39年(「原因二依リタル死亡」の表をご覧ください) ・胃ノ疾患・下痢及腸炎</p> <p>明治40年～明治41年(「原因二依リタル死亡」の表をご覧ください) ・胃ノ疾患・下痢及腸炎・霍乱</p> <p>明治42年～大正11年(「中分類」の表をご覧ください) ・霍乱・下痢及腸炎</p> <p>大正12年～昭和7年(「中分類」の表をご覧ください) ・霍乱・下痢及腸炎</p> <p>昭和8年～昭和13年(「中分類」の表をご覧ください) ・下痢及腸炎(二歳未満)・下痢、腸炎及潰瘍(二歳以上)・其ノ他ノ消化器疾患</p> <p>昭和14年～昭和18年(「小分類」の表をご覧ください) ・胃炎及胃カタル・下痢及腸炎(二歳未満)・下痢、腸炎及腸潰瘍(二歳以上)</p> <p>昭和21年～昭和24年(2分冊目の「小分類」の表をご覧ください) ・其ノ胃ノ疾患(癌ヲ除ク)・胃炎・下痢、腸炎及腸潰瘍(二歳未満)・下痢、腸炎及腸潰瘍(二歳以上)</p> <p>明治33年～昭和53年の「胃腸炎」死亡率については、報告書「昭和53年人口動態統計」の上巻表5-10にございますので、参考にしてください。</p> <p>慢性閉塞性肺疾患について</p> <p>慢性閉塞性肺疾患による死亡数は、年次ごとに次の死因による死亡数を足し上げたものになります。胃腸炎の場合と同様の方法で死亡率を求めることができますが、昭和43年以前については、慢性閉塞性肺疾患として死亡数を分類・集計することができないため、死亡率も求めることができません。</p> <p>昭和43年～昭和53年(下巻1表をご覧ください) ・慢性気管支炎・肺気腫・その他の呼吸器系の疾患</p> <p>昭和54年～平成6年(下巻1-1表をご覧ください) ・慢性気管支炎・肺気腫・他に分離されない慢性気道閉塞症</p> <p>人口動態統計で使用されている死因分類は、これまで改正を重ねており、同じ名称の死因分類であったとしても死因の内容が全ての年次において完全に一致するものではありません。</p> <p>その点をご留意いただきますよう、お願いいたします。</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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

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 指導課総務係(内線2549) 項目5～7 医事課総務係(内線2566) 項目8 看護課総務係(内線2596) 項目9 経済課総務係(内線2525)

平成25年4月1日～4月30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	554 件	34 件	2 件	67 件	657 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	175 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	106 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	376 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療機関での患者の無料送迎について		以下のとおり回答いたしました。  【回答】 医療機関がバス等を使って、無料で患者の送迎を行うことは直接医療法に抵触することはないと思われませんが、医療機関の指導監督権限は自治体(都道府県又は保健所)にありますので、自治体にお問い合わせください。
2	警察に医療事故担当官を新設することについて		担当係で情報を共有いたしました。
3	パンフレットに「福島第1原発事故の放射能汚染が広がっている。がんの発症リスクは急増、子どもを守るワクチン開発が急務」「厚労省が2013年8月からワクチン開発に着手するため、債券の販売を行う」と説明し、年利約2～4%の配当が得られるとし、末尾に厚労相の顔写真と名前入りで「ワクチンを開発するために資金を調達する。ご協力をお願い申し上げます」とうたっているものがある。		厚生労働省が「ワクチン債」を販売するというのは全くの虚偽であり、大臣の写真も無断で使用されているものです。 また、パンフレットに記載の「医療法人徳洲会」は、実在する医療法人ですが、本件に関しては一切関与しておらず、こちら名前を勝手に使われているものです。  国民の皆様には、厚生労働省が販売したとしている「ワクチン債」の勧誘には絶対にのらないよう注意をお願いいたします。
4	医療法人付帯業務のなかに薬局とありますが、医薬分業で保険調剤薬局の許可がないのに第42条のなかに存在するというのは、おかしくないですか？		医療法人は、病院、診療所又は介護老人保健施設の業務(本来業務)に支障がない限り付帯業務を行うことができます。
5	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。

「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	最近あちこちに何々マッサージとか、整体院、リラクゼーションサロン、とかかなりの勢いにて出店されておられますが、本来であればこのようなマッサージを業とされている場合、これは違法ではないのでしょうか。		あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律によりそれぞれの業をしようとする者は、それぞれの免許を受けなければならないと規定されております。しかし、一方で過去の裁判における判決で禁止処罰の対象となるのは、人の健康に害を及ぼす恐れのある業務に限局されると判示されてたものもあります。そのため、当該判例も踏まえながら、規制すべきものについては関係行政機関と協力しながら行う必要があると考えております。
7	死亡診断書は診療録として保存すべきなのか。		医師法第24条第1項に規定されている診療録の保存義務は、あくまで診療録の保存義務のみを規定。従って、法律上、診断書(死亡診断書を含む)の保存義務はない。
8	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。
9	ジェネリック医薬品の使用促進のためのロードマップについてのご意見		担当者から説明し、担当者間で情報を共有いたしました。

「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4月1日～4月30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	167件	0件	0件	113件	280件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	261件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生省の資料に亜鉛の1日あたりの摂取量が記載されているが、直近の亜鉛の摂取量について知りたい。		最新の公表データである平成23年国民健康・栄養調査結果における亜鉛摂取量をお伝え致しました。
2	腎不全患者に対して、主治医が生体腎移植というオプションを必ず患者に対して提示するよう厚生労働省から働きかけて欲しい。		厚生労働省としては、脳死下及び心停止下での腎移植が進むよう、引き続き普及啓発等に力を入れていきたい旨、御説明致しました。
3	風疹の予防接種について、接種を呼び掛けている年齢の男性は皆働いており、日中予防接種に行く時間がない。また、予防接種を受け付けている病院は少なく、夜間・休日に実施してくれる病院も余りないことから積極的な接種に結びついていない。国がもっと積極的に各健康保険組合等へ働きかけ、各事業所への「出張予防接種」等を行うべきではないか。		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 上木 義博(内線2704)

平成25年4月1日～4月30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	30 件	247 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	247 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の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」をご紹介いたしました。(電話番号: 0120-509-002) (参考) <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
2	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) <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html">http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html</a>
3	乳児用品に含有するホルムアルデヒドの基準についてお問い合わせがありました。		厚生労働省のホームページをご案内しました。 (参考) <a href="http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kijyun.html">http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kijyun.html</a>
4	日本における医療機器の承認審査制度に関するお問い合わせがありました。		PMDAホームページ等を紹介するなどして対応いたしました。
5	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。

「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4月1日～4月30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	6件	0件	0件	10件	16件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	16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。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	食品中の放射性物質対策について、わかりやすい情報提供に努めてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	BSEの検査対象月齢の引き上げに反対する。		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 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582)

平成25年4月1日～4月30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	366件	0件	0件	60件	426件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	9件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	395件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	サービス残業の強制を強いられ、実際に残業しているのにも関わらず残業代が未払いの状態が続いています。定時終業時刻は17:00ですが実際に退社しているのは恒常的に20:00前後となっています。入社してから3年になりますが残業代が未払い状態になっています。この件に関してお問い合わせしたいのですがどこに相談したらよいでしょうか。		労働条件に関する御相談は労働基準監督署で受け付けていること及び御相談は匿名でも可能であることを説明した上で、管轄の労働基準監督署を案内しました。
2	全事業所の9割近くを占める小規模事業所(従業員20人以下)では週所定労働日が2日や3日の従業員に年次有給休暇を与えられる余裕のある会社は皆無です。パート労働者に年次有給休暇を付与していたら、潰れてしまいます。<地方受付分>		貴重な御意見として承った上で、年次有給休暇は、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り、ゆとりある生活の実現にも資するものと位置付けられることを説明し、パート労働者に対する年次有給休暇の付与について御理解いただきました。
3	受動喫煙の防止につきまして、地方及び中小企業においては依然改善されていない状況が多く見られます。職場は生活の基本であり、生活の大半が職場にいます。ぜひとも職場での喫煙規制につきまして、義務を含む制度制定を望みます。		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等を説明しました。
4	事業場の衛生管理者の変更に必要な手続きはどのようにすればよろしいでしょうか。どこかに出向かなければなりません。必要書類をダウンロードしたり、Web上で手続きをする方法がありますか。		衛生管理者の変更に必要な手続きの内容について、説明した上で、手続きに必要な書類は、厚生労働省のホームページでダウンロードできること、また、Web上でもe-Gov(電子政府の総合窓口)で電子申請ができる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。

# 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 田中里枝(内線5682) 広報係長 中嶋末生(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5654) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成25年4月1日～4月30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	249件	0件	0件	213件	462件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	42件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	120件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	300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	以前からハローワークに求人を行い、出来るだけ面接による選考を実施しているが、ハローワークから紹介を受けた応募者で連絡もなく面接に来ない者がいる。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守るよう指導するとともに、出来る限りその時間に余裕を持って到着出来るよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り理解浸透させていることをご説明しました。

「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、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
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。
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への雇用の促進をしてまいります。
7	高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。
8	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。
9	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、ご理解いただきました。
10	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		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。

「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4月1日～4月30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	1件	0件	15件	16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	16件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	6月からの経理事務に関する求職者支援訓練のコースを教えて欲しいというお問い合わせをいただきました。		求職者支援訓練のコース情報検索の以下のホームページをご紹介するとともに、具体的な内容は居住地を管轄するハローワークへご相談いただくように、ご説明しました。 <a href="http://nintei.jeed.or.jp/kyushokushien/search/">http://nintei.jeed.or.jp/kyushokushien/search/</a>

「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4月1日～4月30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	452	3	0	99	554 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	15 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	67 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	472 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定不妊治療助成事業の年齢制限に関する意見。		平成25年5月より「不妊に悩む方への特定治療支援事業等のあり方に関する検討会」を開催し、今後の助成事業のあり方について検討を行っていくことをお伝えしました。
2	数に限りがある認可保育園のサービスは、日本人が優先して提供してほしいとの考えのもと、以下2点について問い合わせ。 Q1 認可保育園で、日本国籍を有しない子供の割合は何%でしょうか。 Q2 日本国籍の保有を、認可保育園の入園基準に追加する予定はありますでしょうか。		下記のとおりお答えしました。 Q1: 現行制度では児童福祉法第27条の要件に従い、市区町村が保育の実施基準を判断しているが、同条では、特段国籍要件を課しておらず、国籍を問わず、必要に応じて保育を実施しており、日本国籍を有しない子どもの数については、把握していない。 Q2: 昨年8月に成立した子ども・子育て関連3法に基づく新制度では、市区町村が、保護者の申請に基づき「保育の必要性の認定」を行うことになり、その基準については、今後、検討する予定だが、特に国籍要件を追加する予定はない。
3	保育所運営費の保育時間・開所日についての考え方を知りたい。 また、保育所でけがをした場合の医療費について確認したい。		保育所運営費の考え方について説明させていただきました。また、医療費については、利用者の過失または保育所側の故意・過失の程度等により、どちらが負担するのか、その負担割合等個別に判断されるものである旨を説明させていただきました。

「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、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	4月から私立保育所で働く保育士の給与を最大1万円あげるとの記事を見たが、あがっていない。手続きが遅れているのか。また、人件費以外に使う事業主もでてくるのではないか。		<p>24年度補正予算で「保育士等処遇改善臨時特例事業」を計上しており、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該事業については、保育士等の処遇改善に要する費用を保育所へ交付するものであり、人件費以外について支出を認めていない</li> <li>・事業の実施については、処遇改善計画書を作成し、計画書の内容について職員の方に周知することとなっている</li> <li>・事業の実施については、各保育所から市区町村に申請いただき、手続きを行うこととなっているため、まずは、保育所の所在する市の保育担当部署にご確認いただきたい</li> </ul> <p>とご説明しました。</p>
5	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。		<p>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、お伝えしました。</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。

# 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4月1日～4月30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	997 件	20 件	40 件	84 件	1141 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)	28 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1111 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。		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。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。		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。
5	民生委員の対応が悪い。		お詫びするとともに自治体にも情報提供いたしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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。		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。
7	生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。		生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内いたしました。
8	黄色いカードを見た。総合支援資金貸付、つなぎ資金貸付とはどのような制度か教えてください。		制度についてそれぞれご説明。いずれの制度も各市区町村の社会福祉協議会が窓口である旨併せてご説明いたしました。
9	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。
10	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ください。		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。

「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)

平成25年4月1日～4月30日受付分

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	41 件	0 件	0 件	71 件	0 件	112 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	3 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	109 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	パラリンピックのメダリストが春の園遊会に招待されたとの報道や、オリンピックとパラリンピックの東京開催のための誘致活動を見て、日本が両大会を同等に扱っていることを内外に発信できて良かった。 今後もオリンピックとパラリンピックを同等に扱っていることを国内外に発信してほしい。		厚生労働省としても関係省庁と調整しつつ、今後とも、障害者スポーツの推進に向けた取り組みを続けて参ります。
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、公共交通機関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	総務課課長補佐 本後 健(内線3914) 総務課企画法令係 前田 望美(内線3908)

平成25年4月1日～4月30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	252件	0件	0件	2件	254件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	242件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	65歳以上の方の介護保険料について、現行の所得段階別の定額制ではなく、医療保険と同じように定率制としてはどうかのご質問をいただきました。		介護保険の給付は定型的な性格を有し、医療のように頻繁に受ける可能性が低いことや、医療保険に比して著しく高額な給付が発生することが余り見られないことから、一定の者の保険料負担を著しく高額なものとする所得比例の考え方は、給付と負担の均衡の観点からなじまないとの考え方をご説明しました。
2	介護保険制度を本人の任意加入の仕組みにできないかのご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨ご説明しました。
3	夜間ケア加算について、認知症高齢者グループホームに加配した夜勤職員は、夜間及び深夜の時間帯を通じて配置しなければならないか、また1ユニットの事業所も2ユニットの事業所も加配するのは常勤換算で1名以上かというご照会をいただきました。		1ユニット、2ユニットの事業所とも、夜間及び深夜の時間帯に常勤換算1名以上を加配することとし、夜間及び深夜の時間帯を通じた配置は要しない旨ご説明しました。
4	認定調査実施時に介護者の立ち会いは必ず必要かというご照会をいただきました。		必須ではないが、できるだけ正確な調査が行われるよう、可能な限り介護者に立ち会っていただくようご説明しました。
5	療養病床の転換について情報収集したいので、ハンドブックを送付いただきたい(医療機関より)というご要望をいただきました。		転換ハンドブックが掲載されている国立保健医療科学院のホームページを紹介するとともに、医療機関へは都道府県から送付することとなっているので、所在地の都道府県へ確認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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	事業者から嫌がらせを受けているので対応して欲しいとのご要望を頂きました。		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にお伝えしました。
7	訪問介護事業者が県から業務改善命令を受けて、後日県へ業務改善内容等の報告へ行く際に、その事業者の担当社会保険労務士を同席させてもよいかというご照会をいただきました。		介護保険法上、社会保険労務士を同席させてはいけないという規定はないため問題ないが、今回の処分をしたのは県になるため、県の担当へ確認して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。

# 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4月1日～4月30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	244件	0件	0件	6件	250件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	231件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	義眼にかかる療養費の支給決定について不服があり審査請求をしたが、支給決定に誤りなしとの通知を受け、まだ納得がいかないため、再度審査請求するつもり。治療用装具の義眼の基準の61,800円の根拠は何か。その基準は一切公表されておらず、恣意的に変えられているのではと疑ってしまう。実際に12万円以上支払っており、その7割給付ではないので、1/3程度しか戻らない。昭和24年の法律を現在に当てはめるのは無理がある。自分は片眼が生まれつきの無眼球で、片眼に若干の視力があるため、福祉の恩恵は受けられないが、全盲の人の場合には100%国が見てくれる。同じ障害者なのに不公平だ。	4	一度審査請求の「支給決定に誤りなし」の決定が下されており、再審査請求をした場合、全く同じ結果になる可能性もあること、また、異なる結果になる可能性もあることを説明した上で、ご意見として承りました。
2	日雇特例被保険者手帳の更新について、受付できる日が末日と初日の2日間のみでは少なすぎる。年金事務所の窓口が24時間開いているわけではなく、日中の時間帯に行くのは無理。日雇いなので、更新のため仕事を休むと、もう来なくていいと言われる。手帳を交換でなく2冊発行とか融通をきかせてほしい。2冊同時発行による不正とかは起こりようがない。他の会社がしているように、会社に、手続きに行ってもらうように頼んだらどうか、と言われたが、それは本来の「日雇い労働者」とは違うのではないか。そういう会社は、雇用が継続していて、普通の社会保険に加入させなければならないのに加入させず、日雇いの形にしているのは法律違反ではないのか。	1 4	手帳に印紙を貼付することで保険料を納入し、印紙の枚数によって受給資格者票に押印され、押印された月のみ療養の給付を受ける権利が生じることから、押印を受けるために必ず数ヶ月に一度は年金事務所に足を運ばねばならない制度であることを説明しました。 手帳の更新については、印紙の枚数を新しい手帳に転記する必要があるため、月の途中で締めてしまうわけにいかず、やはり月末か月初しかないと説明しました。開庁時間を長くすべきということについては要望として承りました。
3	出産を機に退職せざるを得なく、夫の扶養に入ろうとしたら、出産手当金を受けているので入れないと言われた。扶養に入れないと国民健康保険、国民年金の手続きに身重の体で市役所に出向かなければならず、負担が大きい。手当金受給中の保険料も免除になる予定であるし、その流れで、少子化対策の一環として扶養認定も何とかならないでしょうか。出産手当金は休業補償で給料の代わりなので収入と見なされ、受給が終わるまで扶養に入れないということだが、雇用保険の失業手当と同じ考え方は納得がいかない。	4	国民健康保険、国民年金の手続きは代理の方でも行えることを説明しました。出産手当金受給中の扶養認定については、ご要望として承りました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	妻が上位所得者として高額療養費が不支給決定された。入院をした月は上位所得ではないのに、いつの時点の所得で判断するのか。高額療養費の該当月で見るべきだ。	1 4	上位所得者か一般所得者かの判断は、事業主から届けられる標準報酬月額によって決まり、事業主からの資格取得届、算定基礎届(4～6月の平均)、月額変更届(固定給変動後3ヶ月の平均)によるものと説明しました。診療月における所得判断については、ご要望として承りました。
5	病気になって働けなくなり夫の扶養に入ろうとしたら、失業保険の日額3,612円以上の場合はいれれないと言われた。失業保険も、自己都合による退職扱いで、待機期間3ヶ月は出ない。(待機期間中は扶養には入れるらしいが) この制度は矛盾だらけでおかしいので、すぐ直してほしい。治療費が高み、経済的に立ち行かなくなったら生活保護しかない。働きたくても病気のため働けず、貯えもなく、微々たる失業保険も治療費に消えてしまい、夫の扶養に入れないので、自分で国保・国年に入らなければならないが、当然保険料を払う余裕はない。まるで、国が生活保護に追いやっているようなものだ。即刻、制度を変えてほしい。	4	ご要望として承りました。
6	東日本大震災の被曝者にかかる医療費について、真剣に考えてほしい。チェルノブイリの原発事故後、周辺国の医療費の統計を取ったら確実に増えて、国の財政を圧迫している。日本の場合も、今後被曝者(主に子ども)ががんや白血病、その他の慢性疾患等を発症することは明白で、その治療費たるや莫大なものになる。治療費を国が見ていくのか、電力会社に補償させるのか、今現在だけでなく、将来を見据えた議論を行ってほしい。高齢者の医療費も大事だが、被曝者対策はそれ以上に大事なこと。どのくらいの患者数になるのか、増えれば健康保険財政を圧迫し、破綻する危険性もある。そうならないよう、今から議論しておくべき。	4	ご意見として承りました。
7	高額療養費の多数回該当で保険者が変わると通算されないのはなぜか。	1	制度を説明し、保険者が変わると通算できないことを説明しました。
8	出産(正常分娩)に際し、医療機関からの明細書の発行に手数料を取られた。明細書に手数料がかかるのは不適當ではないか。	1	保険診療では、明細書の無償交付は医療機関の義務であるが、出産(正常分娩)については自由診療であり、無償交付は義務でない旨を説明しました。
9	出産手当金の受給要件に、職場復帰を入れるべきではないか。	1	出産手当金は、労務に服することができない期間の生活のための所得保障の概念であることから、職場復帰を前提とすることは適當でない旨を説明しました。

「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
10	生活保護を受給しながら入院をしており、4ヶ月を迎える際に生活保護が廃止となった。これまでの3ヶ月の入院分を高額療養費における多数回該当としてカウントし、4ヶ月目以降の自己負担限度額を引き下げることができないか。	1	高額療養費における多数回該当は、療養のあった月以前の12ヶ月間にすでに3回以上高額療養費の支給を受けている場合に自己負担限度額を引き下げるものである旨を説明し、高額療養費の支給を受けていない本ケースは多数回該当の対象とならない旨をお伝えしました。
11	医師の指示により他の病院を受診したが、その際支払った一部負担金は高額療養費の対象にならないのか。	1	69歳以下の方の場合、同一月にそれぞれの医療機関において21,000円以上の一部負担金が生じたとき、これらを合算して自己負担限度額を超えた場合には、償還払いにて高額療養費が支給されることから、保険者へ高額療養費の申請をしていただくようお願いしました。
12	高額介護合算療養費について、被保険者が基準日前に死亡した場合に、残された同一世帯内の別の被保険者に係る基準日時点での算定に、死亡した被保険者に係る自己負担が算入されないのはおかしいのではないか。	1	・高額介護合算療養費については、あくまで基準日に現に被保険者である者について算定されるものであること ・死亡した被保険者については、死亡した日を基準日とみなして、高額介護合算療養費が算定されることを説明しました。
13	70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。	1	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。

「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4月1日～4月30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	95件	0件	0件	18件	113件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	92件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	時効特例法に基づく給付(時効特例給付)の支給漏れ報道について、以下のご意見を頂きました。 ・日本年金機構の職員が処理ミスで内部告発したが、幹部が10ヶ月も放置して、結局、総務省の年金業務監視委員会に持ち込んだとされている。日本年金機構の隠蔽体質は変わっていないのではないのか。 ・現在、総務省の第三者委員会に厚生年金保険の記録問題で記録訂正の申立てをしているが、記録が訂正されたとしても日本年金機構の各職員の判断に委ねて計算されていて、上司も判断できず年金の差額を削っている状態では、とても日本年金機構を信用できない。監督責任がある厚生労働省の責任は大きい。 ・一人で3000万円以上の年金未払いの指摘があるとは、そんな金額は単なる計算ミスとは思えない。ほとんど処理を放置していたのではないのか。厚生労働省を含め日本年金機構のチェック体制はどうなっていたんだ。		時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会の調査結果を真摯に受け止め、日本年金機構においては業務の不統一ケースの是正及び再発防止の取り組みについて行っていくこと、年金局としては時効特例給付の件数のみの進捗管理にとどまらず処理内容を含め定期的に報告を求め指導・監督を行うことを御説明いたしました。今回の報道について、ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げ、ご意見は日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
2	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。		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。		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、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4月1日～4月30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	6件	0件	0件	0件	6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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国鉄改革法案が不当労働行為であったのかどうか知りたい。		労働委員会による不当労働行為審査は個別事案について行われるものである旨をご説明しました。
2	労働組合に関する法令や制度について知りたい。		関係する法令や制度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4月1日～4月30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	503件	86件	0件	287件	0件	877件
	地方分	81件	110件	96件	4件	0件	2件	293件
	合計	82件	613件	182件	4件	287件	2件	1,170件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	167件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	993件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	10件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私も妻も同じ昭和27年生まれなのに、妻は64歳から特別支給の老齢厚生年金の定額部分を受け取れるが、私は65歳にならないと受け取ることができない。男性より女性の方が平均寿命が長く、受給期間が長いうえに、定額部分の受け取り時期も早いのはおかしい。男女間の差をなくしてほしい。		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	年金機構が健康保険協会と別れるまでは、資格取得届を窓口持参し、従業員が通院中で急いでいることを伝えればその場で保険証をもらえたが、今は組織が別れたため即日交付できないらしい。急を要する場合は、以前のように年金事務所の窓口で保険証の即日交付を受けられ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。
3	平成27年10月から老齢年金の受給資格要件が25年から10年に短縮される予定と聞いた。私もこの改正を待ちわびている者の1人だが、既に70歳を超える高齢のため、これ以上待てない。すぐにでも法律を施行し、年金を受けられ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。
4	矯正施設に収監されていた期間は、国民年金の免除期間にあたると思っていた。矯正施設では、低額の作業報奨金しか受け取ることができず、保険料を負担できる環境ではないので、矯正施設に収監されていた期間の国民年金は免除とし、収監期間の証明で遡った免除としてほしい。		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	私は70歳になり厚生年金の資格を喪失したが、引き続き在職中のため年金が支給停止のままである。70歳になり厚生年金の被保険者ではなくなったのだから、在職老齢年金制度による支給調整を受けるのはおかしいと思う。支給調整は被保険者期間に限定すべきである。		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	「年金記録の確認のお知らせ」や「年金証書」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	「必要書類について正確な説明をされなかった」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136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。
8	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やっていることを説明しました。
9	ねんきんネットが見つらく、必要な情報にたどり着けない等の苦情をいただきました。		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「 さんはどんな事でもわかりやすく説明してください、安心して年金の手続きができました。親身に調べていただいたことはありがたく、感謝いっぱいです。 さんのように相手の立場に立って話をしっかり聞いてくださる方は窓口で長くてほしいです。今回はたいへんお世話になり、ありがとうございました。」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。