

平成 25 年 8 月 13 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 8 月 13 日）

（本省受付分：平成 25 年 7 月 1 日から平成 25 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 6 月 26 日から平成 25 年 7 月 25 日受付分）

別紙

平成25年8月13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7月1日～7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)	9	516	6	14	4,504	5,049
大臣官房	0	0	0	0	6	6
統計情報部	0	34	0	0	10	44
医政局	0	317	19	3	95	434
健康局	0	91	0	0	91	182
医薬食品局	0	227	0	0	57	284
食品安全部	0	2	0	0	7	9
労働基準局	0	583	0	0	112	695
職業安定局	0	121	0	0	270	391
職業能力開発局	0	1	0	0	18	19
雇用均等・児童家庭局	0	352	2	0	84	438
社会・援護局	2	1,122	21	38	135	1,318
障害保健福祉部	0	77	0	0	72	149
老健局	0	231	1	4	4	240
保険局	0	338	0	0	43	381
年金局	0	155	0	0	50	205
政策統括官	0	20	0	0	0	20
日本年金機構	154	544	191	1	245	1,135
合計	165	4,731	240	60	5,803	10,999

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	547
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,604
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,848

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の件数になります。

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、本省受付分になります。

地方受付分につきましては、6月26日～7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7月1日～7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
	9 件	516 件	6 件	14 件	4504 件	5049 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	5049 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	マンション管理法について知りたいが、窓口はどこか。(電話)		マンション管理法は国土交通省が所管しておりますので、国土交通省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	遺伝子組み換え技術を活用した食品添加物の、製品への表示について教えてほしい。(電話)		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	税務署や国税局に質問したが分からなかったので、確定申告の算出方法を教えてほしい。(電話)		国税庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	日本からベトナムに牛肉を輸出した実績があるか教えてほしい。(電話)		農林水産省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
5	国民の皆様の声のメール送信フォームについて、厚生労働省ホームページを全面リニューアルすると同時に改修するのではなく、メールの送信フォームだけでも先行して改修することをお願いしたい。(メール)		国民の皆様の声のメール送信フォームの改善につきましては、厚生労働省ホームページのリニューアルと同時に改修することを検討しております。メール送信フォームのみを先行して改修することは現時点では予定しておりませんが、貴重な御意見として承り、今後の参考とさせていただきます、と回答いたしました。
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、恩給に関することやたばこの販売に関すること等、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 鈴木 威至(内線:7250)

平成25年7月1日～7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
	- 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	庁舎内の障害者駐車場枠に、対象外の者が駐車しているため、障害者が利用できなくなっているというご意見をいただきました。 地方受付分		当該スペース周辺に障害者枠であることを強調する標示を新たに行うとともに毎日断続的に対象者以外の駐車禁止を促す庁内放送を行うこととしました。
2	室内が暑いので、もう少し涼しくしてくれたら職場環境も良くなると思うというご意見をいただきました。 地方受付分		空調関係には来所される方々に対して不快にならないように十分配慮しているところですが、暑くなると予想される時など、早めに冷房を入れるなど柔軟に対応している旨を掲示することとしました。
3	監督署に問い合わせの電話をしたところ、担当に回すと言われ電話を保留にされた状態で5分以上待たされた。電話を切って、再度電話し、待たされたことに対し、どうしてこのような結果になったのか上司に回答を求めたところ、「クレームに対して改善していきます」と答えた。待たされたこと、クレーム扱いされたことに納得がいかない。 地方受付分		電話を保留にして担当の係に回した場合、保留状態のままお待たせすることのないよう、電話を受けた職員において担当の係が電話に出たことを確認することとし、職員に対し指示、徹底しました。 また、「クレーム」という言葉については、当方の対応に対する「お叱り」という意味で使用したものであることを説明するとともに、ご相談者の誤解を生じないよう適切な言葉遣いについて、職員を指導いたしました。
4	個別労働紛争解決制度のあっせんでは、強制力がないため、被申請人があっせんに参加しないことがある。 あっせんに参加しない場合、弱者救済にはならないため、被申請人の参加を強制してほしい。 地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨等を説明し、ご理解いただいた。
5	総合労働相談コーナーのリーフレットについて、リーフレット表紙に「いつでも気軽に総合労働相談コーナーをご利用ください」との記載があるが、この案内を見れば、休日等でも対応してもらえると勘違いしてしまうのではないかと。 地方受付分		開庁時間等について説明し、ご理解いただいた。

「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7月1日～7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	34件	0件	0件	10件	44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	44件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	先週の金曜日から白書データベースに接続できません。復旧していただけると助かります。よろしくお願いいたします。		厚生労働省白書データベースにつきましては、7月より廃止となりました。ただし、白書データベースにて提供しておりました過去の白書データについては、今後、PDFファイル形式での提供を予定しております。PDFファイルでの提供を開始するまで、ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

「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、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 総務課総務係(内線2517) 項目2~4 指導課総務係(内線2549) 項目5、6 医事課総務係(内線2566) 項目7 看護課総務係(内線2596) 項目8~11 経済課総務係(内線2525)

平成25年7月1日～7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	317 件	19 件	3 件	95 件	434 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	115 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	109 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	健康診断専門施設を営利目的で開設することの可否について		以下のとおり回答いたしました。 医療の分野における営利企業の参入については、医療法施行(昭和23年)前から存在するものなどを除き、原則として新規の参入は認められていません。
2	いつも「厚生労働省 新着情報配信サービス」で勉強させて頂いておりますが、平成25年6月27日(木)開催の第2回 終末期医療に関する意識調査等検討会資料の資料2「人生の最終段階における医療に関する意識調査」のP13(10)＜医師＞主たる診療科のうち、「耳鼻咽喉科」との表記がありました。耳鼻いんこう科ではないでしょうか？		送付いただきましたURLの「医療広告のガイドラインに関するQ&A(事例集)」Q2-9にある通り「耳鼻咽喉科」と漢字で表記することも可能となっております。 また、本調査における診療科の分類については、専門医制度の基本領域を元に作成させていただいております。 ご参考までに「専門医の在り方に関する検討会報告書」P4についてもご確認いただけましたら幸いです。
3	「終末期医療の決定プロセスに関するガイドライン」に関して質問があります。本ガイドラインによれば「患者の意思が確認できないとき、家族が患者の意思を推定できる場合にはその推定意思を尊重する・・・」とあります。先日、77歳の母が危篤になり、呼吸と心臓が停止したことにより、低酸素脳症いわゆる植物状態になりました。担当医の話では脳幹は生きていますが、大脳皮質がダメになっているとのこと。自発呼吸もできず、意識は全くなく、現在は気管切開で呼吸を確保し、栄養をチューブで送っている状態です。担当医にはこのまま延命治療を続けても回復の見込みがないのであれば延命治療をやめてほしいとの家族の意思を伝えましたが、日本の法律では本人の意思表示なしに「尊厳死」が認められていないと告げられ、このまま延命し続けるしかないと言われました。しかし前述の通り、本ガイドラインには「患者の意思が確認できない場合、家族の推定意思を尊重する・・・」とあります。このあたりの見解を教えてください。当然、延命治療をやめても病院側を告発するつもりはありませんし、事前の合意書にサインするつもりです。		ガイドラインでは、終末期医療については、適切な情報の提供と説明がなされたうえで、それに基づいて患者が医療従事者と話し合いを行い、患者本人による決定を基本とすることとしています。したがって、ご家族意思ではなく、このような状況になる以前に患者様がどのように考えていたかを尊重していただくこと、患者様にとって何が最善の治療方法であるかをご判断いただくことが重要であり、これらを主治医を含めた医療・ケアチームと十分にご相談いただくことになると考えています。

「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
4	国庫補助金の制度についてお教え下さいませ。 県以外の多くの他県で認められている(病院)耐震化建替工事における補助金(多くのケースは、近代化資金)について、県では、認められておりません。都道府県ごとに同じ国の資金で対応が違うのは、国内の同じ税金投入に対する不公平感が否めません。国庫補助金の対象として、例えば、県では、耐震対応に対して、近代化資金が利用できるものの、同一条件であっても県では利用できません。厚生労働省様としての公式見解をお教え下さいませ。(なお、国土交通省へ同様の照会を行ったところ、所管が貴省とのことでした。)		ご質問いただいた件ですが、メールの内容からだけでは判断しかねますが、厚労省としては、補助金の実施要綱等に基づき都道府県に対し補助しております。実施要綱等を満たしているかは都道府県で判断を行い、不明な点があれば、こちらに照会をしていただいております。そのため、まずは県に具体的にどの要件で補助金の対象外としているのかをご確認いただければと思います。ご参考に医療施設近代化施設整備事業実施要綱を送付いたします。宜しく申し上げます。
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。
6	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られません。
7	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。
8	ジェネリック医薬品の使用促進について		担当者間で情報を共有した。
9	企業の利益相反行為について		担当者間で情報を共有した。
10	後発医薬品の安定供給について		担当者間で情報を共有した。
11	医療機器の輸出拡大について		担当者より制度を説明した。

「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 竹内尚也(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成25年7月1日～7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	91件	0件	0件	91件	182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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	164件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	区役所の喫煙所がなくなっていた。区役所に問い合わせると、国から受動喫煙に関する通達があり、喫煙所を撤去したと説明された。どのような通達を出したのか教えて欲しい。		平成22年2月25日付け健康局長通知において、公共的な空間については原則として全面禁煙である旨、記載されており、また同通知は各自治体に送付していることを御説明致しました。
2	栄養士が管理栄養士の受験資格を取得するためには、栄養士として実務経験が3年以上必要とされているが、実務経験とみなされる業務範囲について詳しく知りたい。		厚生労働省ホームページに掲載されている「管理栄養士国家試験受験要領」の掲載場所を御案内致しました。
3	小児の臓器提供が進まないことについて、厚労省としてどう考えているか教えて欲しい。		移植を待たれている方がいらっしゃることは重く受け止めており、厚生労働省としても、臓器を提供する・しないに関する本人の意思表示をして頂けるよう引き続き普及啓発に力を入れて行きたい旨、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7月1日～7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	227 件	0 件	0 件	57 件	284 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	284 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って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」を紹介いたしました。(電話番号: 0120-509-002) 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/1201
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	室内空気中のホルムアルデヒド濃度の測定方法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からご案内しました。 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/houdou/0107/h0724-1c.html
4	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: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
5	麻酔の副作用による横紋筋融解症についてお問い合わせがありました。		横紋筋融解症は医薬品の副作用としても発生することから、重篤副作用疾患マニュアルを作成して注意喚起を行っていることをご説明し、投与された麻酔の種類をご存じであれば、その麻酔が被疑薬となっている横紋筋融解症の事例を、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)のホームページからご確認いただける旨回答いたしました。

「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7月1日～7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	7件	9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)	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	食品添加物について、規制を強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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7月1日～7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	583 件	0 件	0 件	112 件	695 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	32 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	147 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	516 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	時間外労働・休日労働に関する協定届を提出したいのですが、様式をホームページからダウンロードできないのでしょうか。		厚生労働省ホームページからダウンロードができることを説明し、ホームページ上の該当箇所を案内しました。
2	健康診断は会社の規模にかかわらず、すべての会社での実施が義務付けられているのでしょうか。		労働安全衛生法で、事業者には、労働者に対し医師による健康診断を行うこと、また、労働者には、事業者等が行う健康診断を受けなければならないこと(労働安全衛生法第66条)が義務づけられていることを説明しました。 また、不明な点があれば、会社の所在地を管轄する労働基準監督署に御相談していただくよう案内しました。
3	今は、いくら低賃金でも、場合によっては、例えば未経験者などは、経験を積んでおくために低賃金であっても雇って貰いたいという時代である。労働者と合意した場合は、最低賃金以下での労働を認めるべきである。		最低賃金制度は、労働者の生活の安定、労働力の質的向上等を目的として、賃金の最低基準を定めるものであることから、労働者、使用者双方の合意の上で最低賃金以下の金額を定めたとしても、それは法律によって無効とされることを説明し、御理解を求めました。

「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 上園 敬一(内線5654) (直通:03-3502-6768)

平成25年7月1日～7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	121件	0件	0件	270件	391件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	44件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	205件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	142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る旨ご説明し、ご理解をいただきました。
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、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。

(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の方々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、ご理解をいただきました。
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	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7月1日～7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	18件	19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	18件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	教育訓練給付制度について、受給者として要件を満たしているにもかかわらず、受けたい資格の講座がないことに対するご意見をいただきました。		質問者のお住まいの県では、県内の訓練施設から、該当の資格を目標とした講座の申請がないため指定講座がないこと、講座の申請があった場合は審査を行い、適正と判断されれば、指定講座となることをご説明いたしました。
2	有期実習型訓練の求人に関するご意見等をいただきました。		現行制度の趣旨をご説明するとともに、貴重なご意見として、担当者間で共有いたしました。
3	地域若者サポートステーションの元利用者から、サポステ利用時の感想やご意見(事業全体について)をいただきました。		サポステを利用するにあたっての留意点等をご説明し、ご理解をいただきました。
4	一部のサポステにおける個人情報保護のあり方等、法令遵守に関するご指摘をいただきました。		サポステへの指導業務を担当している若者自立支援中央センターから、個人情報保護に関する事項等を含めて、適切に指導をすることしております。
5	求職者支援訓練の実施機関の講師の対応や出席管理に関する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。

「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 諏訪克之 (内線7817)

平成25年7月1日～7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	352	2	0	84	438 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	36 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	38 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	364 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今年度、保育所が入所不承諾となった。市長宛てに異議申し立てを行いました但し棄却された。育児休暇が終了するのが今年の12月までなのでその前に入所させたいのですが、認可外ですら定員いっぱい受け入れ枠が1人なのでそちらにすら入れる事が出来ない。市の選考基準にも納得がいかない。ある市は入所のしおりに記載こそしていないが多胎児は加点対象との事ですが、私の住む市は対象外との事。少子化と言ってるわりには共働きの家庭には配慮が足りない。 子供が生まれた後に会社に戻りたくても受け入れ先がない場合は退社せざるを得ない。双子は想像以上にお金がかかるため、どうしても働きたい。		保育所への入所につきましては、児童福祉法で定める保育の実施基準に従い、児童を保育することができないと認められる場合などに、保育の実施権者である各自治体が、地域の実情等を考慮したうえで定めることになっております。併せて、保育実施基準の優先度等についても各自治体の権限において定められております。 また、本年4月より「待機児童解消加速化プラン」を展開しており、待機児童の解消を目指すこととしております。 待機児童の解消について、ご理解頂くとともに、お子様の保育所への入所に関しましては、あらためてお住まいの市へご相談いただきますようお願いいたします。
2	なぜ保育所の保育料は一律ではないのか。所得に応じて保育料が決定されるのが納得できない。		保育料については、児童福祉法第56条において、家計に与える影響を考慮して市町村が決定する仕組みとなっており、所得等に応じて負担いただくことになっております。 保育所の運営に係る経費は、保護者の方からいただく保育料と、自治体、国からの公費により賄われております。ご理解いただけますようお願いいたします。
3	保育所の開所時間と運営費の支弁の仕組みを知りたい。		保育所の開所時間の考え方と保育所運営費の仕組みを説明させていただきました。
4	特定不妊治療助成事業の年齢制限等助成制度見直しに関する意見		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、年齢制限等含めた今後の助成事業のあり方について検討を行っているところとご案内しました。

「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7月1日～7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	1122 件	21 件	38 件	135 件	1,318 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)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,294 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	よりそいホットラインの外国語ラインの対応日を教えてください。		対応日をお伝えいたしました。

「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	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについて		室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し丁寧な対応をするよう伝えました。
8	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。		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。
9	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。		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。
10	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。		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、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7月1日～7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 高鹿 秀明(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	77 件	0 件	0 件	72 件	0 件	149 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)	23 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	106 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神障害者保健福祉手帳の記載事項で性別欄を削除することについて検討しているとの報道があったが、性同一性障害者や精神を病んでいる人だけにトイレ等の侵入行為も正当化されたと誤解されかねず、過度のジェンダーフリーに陥らないで欲しい。		今後とも、様々なご意見等を伺いながら検討していきます。
2	精神障害者への支援の充実を図って欲しい。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	総務課企画法令係(内線3919)

平成25年7月1日～7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	231件	1件	4件	4件	240件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	47件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	185件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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26年)となっている旨ご回答しました。
2	介護保険料はどのように使われているのかとの質問をいただきました。		介護保険制度においては、給付と負担の関係を明確にし、かつ利用者の選択による利用を可能とするため、社会保険方式が採用されており、保険料負担により、給付費の2分の1が賄われている旨ご説明しました。
3	地域密着型介護老人福祉施設について、どのような形態が考えられるのかというお問い合わせをいただきました。		単独の小規模の介護老人福祉施設、本体施設のあるサテライト型居住施設、居宅サービス事業所や地域密着型サービス事業所と併設された小規模の介護老人福祉施設などの形態が考えられる旨ご説明しました。
4	母親が入所していた特別養護老人ホームでの医療・看護・介護が法令違反に当たるのではないかとお問い合わせをいただきました。また、そのことについて厚労省として文書で回答をして欲しいとご要望をいただきました。		お問い合わせいただいた内容を市高齢施設課へ情報提供いたしました。その後、市から施設への対応(口頭指導)が済んでいることと、お問い合わせいただいた方へのご説明が済んでいることを確認いたしました。
5	新しい介護サービスを考えついたので、報告したいというご連絡がありました。		ご意見をいただき御礼を申し上げるとともに、ご提案いただいたサービスは既存の介護サービスでも実現可能なことや、既に行っている事業所があることを申し上げました。

「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	基本チェックリストの質問項目No.24「(ここ2週間)自分が役に立つ人間だと思えない」の質問表現をもう少し工夫して欲しい、というご要望をいただきました。		貴重なご意見として承り、担当者間で共有しました。
7	年金が18万円以上あるため年金から介護保険料を天引きされている、介護保険料が2か月分まとめて引き落とされるので、医療費等必要な生活費がやりくりできず困っている、介護保険を利用していないのに、介護保険料のために医療費を払えずに医療が受けられない事態になるのは本末転倒ではないか、というご意見をいただきました。 また、年金を18万円以上もらっている場合は特別徴収ということになり、例外規定はないということだが、利用者の実情をもっと考慮して、柔軟な対応ができるように制度を改善してもらいたい、というご要望をいただきました。 地方受付分		介護保険料の特別徴収についてご説明させていただき、ご理解いただきました。また、貴重なご意見として組織内で共有させていただく旨お伝えしました。

「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7月1日～7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	338件	0件	0件	43件	381件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	38件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	35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	健康保険料、厚生年金保険料が高すぎるので下げてほしい。給料がとも少なく、社会保険は強制加入なので保険料を天引きされ、所得税、住民税も引かれると、毎月手取り額が雀の涙ほどになってしまい、日々の暮らしがやっとなです。この上消費税が上がったら生活は破綻してしまいます。世間ではアベノミクスとか経済効果云々とか色々言われていますが、中小零細企業に働く我々には全く関係ない話です。給料は上がらず、出費だけがが増えて苦しい限りです。天引きされる中でも社会保険料はその比重が大きく非常に負担を感じます。保険料率を下げることを切に要望します。		国民皆保険を維持していくために、保険料の拠出は欠かせないものであることを説明しました。保険料率については、需要が増えていることに対応するために年々少しづつ上がっており、料率を下げてほしいということに関しては、ご要望として承りました。
2	医療費の無駄遣いを抑え、医療保険制度の適正な運営のために、厚生労働省として、保険医療機関、保険医、医療保険者、被保険者等に積極的に指導を行ってほしい。例えば、ジェネリック医薬品の使用推進についても医療現場にはまだ浸透していないようで、かかりつけの医療機関の医師は堂々と、「ジェネリックは置いてない」と言う始末。ならば、院外処方箋を発行してもらって薬局で処方を受けたいと思っても、お世話になっている先生には患者の立場ではなかなか言い出しにくいものです。また、臓器提供の意思表示の付いた健康保険証の取り扱いについても、保険者毎に対応がバラバラです。説明文、保護シールを配布していないところもあって、厚生労働省の意図するところが保険者に伝わってないと思えるのですが。		ジェネリック医薬品の使用促進については、医療保険者を通じ被保険者に、また保険医療機関・保険医に対しても規則の改正をはじめ関係機関をとおして指導等を行っております。かかりつけ医にはジェネリック希望カードを提示するののも一つの方法であることを説明しました。また、臓器提供の意思表示の付いた健康保険証の取り扱いについては、ホームページで紹介していることをお伝えしました。また、ご指摘いただいたことは、ご意見として伺いました。
3	契約社員として会社に入り、給料が下がったのですが、保険料はすぐ変わらないため手取り額が少なくなり大変困窮しています。普段から、給料に占める社会保険料の割合が大きいと感じていたところ、今回のように減給になった場合、低くなった給料から高い時のままの保険料を4か月も引かれ、下がった給料に対応する保険料に変えられるのが5か月目というのは納得できません。給料が上がった場合は、高くなった給料から低い保険料を引かれるので影響はないのでしょうか、なぜ上がった場合も下がった場合も同じ取扱いになるのでしょうか。この制度はかなり古くにできたもののようですが、当初は健康保険料も厚生年金保険料も今ほど高い料率ではなかったのもそれほど問題視されなかったのでしょうか、現在は保険料率が当時の何倍にも跳ね上がっています。また、昔にはなかった介護保険制度が始まり、介護保険料の負担も増えています。このような実態を考慮して、給料が下がった時は即時に保険料を変更できるように法律を変えてください。		健康保険法、厚生年金保険法において、保険料算出の基礎となる標準報酬月額の設定は、変動(給料が増減)した月から3か月間の給料の平均の額が著しく高低を生じた場合、その翌月(4か月目)から改定できると定められていることを説明しました。また、5か月目からというのは、保険料を(翌月の)給料から控除できるという規定によるものであることを説明しました。給料が下がった場合の保険料の即時変更については、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	健康保険の任意継続制度について、2年間の期間であるが、なぜ2年間同じ保険料が継続されるのか。所得・収入がない中で、年度が変わっても同じ保険料となるのが理解できない。自分は、新年度で仮に国民健康保険に加入すれば、大幅に安い額になるにも関わらず、何の周知もなく、数ヶ月分高い任意継続制度であったので、非常に立腹しているし、協会けんぽの支部に苦情を申し出たら、厚生局に電話すると若い職員に言われたが、国民目線に立って必要な法改正は公務員自ら行うべきであり、任意継続制度の保険料算定方法は改正すべきである。		ご要望、ご意見として承りました。
5	配偶者(夫)が自損事故を起こし2ヶ月仕事ができない状況なので、高額療養費の請求について、協会けんぽ窓口へ提出に行ったが該当しないとされた。また、金額の設定に不満があるし、窓口の職員が頼りなく、説明が分かりにくかったので電話した。		制度については一定のルールを設けて実施しているため、高額療養費の支給要件に該当しないケースもあると説明し、一定の理解を得ました。
6	全国健康保険協会の支部に対する苦情だが、子供が出産した3日後に死亡してしまい、医療機関から死亡した子供の保険証の提示を急ぐ様指示され、その添付書類の確認を全国健康保険協会の支部へ電話で行ったところ、対応者は「解らないので、年金事務所に確認するよう」指示された。おかしいと思ったが聞いた年金事務所の電話番号は違うものであり、しかも調べて電話したら事務所ではわからないと言われた。立腹して再度支部に電話、責任者の対応を求めたところ、違う女性から「年金事務所で解らないのはそのとおり、その件は上司に伝える」と対応があったため、さらに立腹したが、最終的にはコールセンターの責任者が出て謝罪があり、結局届け出の添付書類は不要と解ったが、なぜ、電話に対し職員が解らないという対応になるのか、年金事務所に確認するという対応もおかしいし、根本的な制度や届け出等の理解が、その職員であるにもかかわらず、解っていないのは、ひどい対応なので、厚生局が監督官庁とお聞きしたが、職員研修含めた対応を早急に行う様、指示してほしい。		全国健康保険協会の支部の電話対応は不適切であり、全国健康保険協会の支部に対し、職員研修を含めた今後の対応について、具体的に指示する旨を回答しました。
7	月をまたいで入院する場合に、当該入院に係る医療費は高額療養費として併せて請求できないのか。		高額療養費制度は、同一月に受けた療養に係る一部負担金等が自己負担限度額を超える場合にその差額が支給される制度であ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
8	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。
9	患者負担割合判定(1割 3割)の際、現役並所得の算定に収入を用いているのはなぜか。		負担能力の判定基準は、公平の観点から、年金収入者、給与所得者、事業所得者等、稼得形態に関わらず、被保険者一人一人の課税所得を基本としているが、税法上の控除により、実際には収入額が少ないにもかかわらず、課税所得が145万円以上となるケース(夫婦ともに無年金で、夫の給与収入のみ)が存在することから、このようなケースを救済するため、課税所得だけでなく、収入による判定を併せて行っており、公平を確保するため、課税所得を基本として判定しつつ、例外として収入による判定を行っていることをご説明しました。
10	かかりつけの病院と薬局で隣でありながら、わざわざフェンスを設置して公道に出て薬局に行くようになっている。高齢者には負担である。何故、そのようなことをするのか。		健康保険事業の健全な運営のため、保険薬局は、保険医療機関と一体的な構造や保険医療機関との一体的な経営を行ってはならない旨をお伝えしました。また、保険薬局の土地又は建物が保険医療機関の土地又は建物と分離していない場合は、公道を介して行き来しなければならない等を説明し、ご理解をいただきました。
11	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」がこれらに該当しなければ保険の対象とならない旨をお伝えしました。
12	保険薬局でチューブ薬をもらった際に領収書に「調剤技術料」50点と書いてあったが、粉薬等を計ったりして出したのであれば納得できるが、塗り薬を棚から卸しただけなのに50点お金がかかるのは納得いけない。地方受付分		保険薬剤師が処方せんに基づき、責任をもって薬剤を患者さんに対して、間違いなくお渡しすることで「調剤技術料」を薬剤の形状に関係なく算定出来る旨説明したが、納得されず、「国民の皆様の声」として本省へ報告する旨説明しました。

「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
13	<p>在宅で糖尿病の自己注射をしている患者様から、医療機関を受診した際に、医師が自己測定した結果をみて、「このまま続けてがんばっていきましょう」と言っただけで、在宅自己注射指導管理料として820点を算定された。</p> <p>このことだけで指導管理として8,000円ほどの医療費が掛かるのはおかしい。</p> <p>医師の指導も聞かずに暴飲暴食をしている患者ならわかるが、状態が安定している自分のような者まで同じ金額で医療費が掛かるのには納得いかない。</p> <p>指導管理の定義を法律で決めて医療費の抑制を図るべきだ。また、初回に注射の打ち方や、生活する上での注意点などの指導があったときと、その後症状が安定して今日のような指導のときが同じ医療費が掛かるのはおかしい。 地方受付分</p>		<p>在宅療養指導管理料における指導管理については、留意事項の「医師が療養上必要な事項について適正な注意及び指導を行った上で、患者の医学管理を十分に行った場合」算定できる旨など制度の説明をしたが、現在の診療報酬の算定ルールについてご理解して頂けなかったため、「国民の皆様の声」として本省へ報告する旨説明しました。</p>
14	<p>健保組合からの通知で、柔道整復は肩こり等の慢性疾患には保険が適用されない事を知った。自分で調べたところ、病院等の医療費はあまり増えていないのに、柔道整復師の費用はどんどん増えてきている。柔道整復師の養成学校が増え、柔道整復師が増加しており、本来保険が効かない肩こりなどの慢性疾患でも捻挫等病名をつけて保険適用にしていると知り合いから聞いた。患者は安い費用でマッサージを受けられていいと思うかもしれないが、周り回って自分たちの保険料に跳ね返ってくる。正直者が馬鹿をみるような制度はおかしい。一般的な話として、患者には捻挫にしておきますと言ひ、書類に署名をさせるらしい。このような事が横行しないように指導をして欲しい。 地方受付分</p>		<p>匿名の電話であり、一般的な話なので、保険者が被保険者に柔道整復師の療養費についての周知等を行い、被保険者一人一人が認識を持つことも必要であることと、貴重なご意見として組織内で情報共有する旨お伝えしました。</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	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 若林(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成25年7月1日～7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	155件	0件	0件	50件	205件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	58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	137件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>日ごろから疑問に思っていることを意見させていただきます。</p> <p>現在、公的年金は、基本的には現役世代の保険料負担で高齢者世代を支えるという世代間扶養の考え方で運営されていると聞いております。しかし、現役世代が支える高齢者は、5.1人(1990年)から、1.8人(2025年)と現役世代の負担が急激に増えることが予想されています。当然、世代間扶養の考え方は、将来成り立たなくなるのは、目に見えています。年金制度の根幹がゆらいでいるのです。そうであれば、世代間扶養の原則は、廃止(直に廃止は無理でしょうから、順次移行)し、個人責任(貯蓄等による将来生活資金の確保)による扶養制度のような制度とすべきです。我々若い世代は、現在、高齢者世代のために高い保険料を支払わされ、我々が将来高齢者世代になったとき、とても現在の年金制度を信頼して安心した生活が送れるとは思いません。それが、年金制度に対する大きな疑問です。現在、社会保障改革が進められていますが、消費税増税による税金投入は、納得がいきません。投入するとしても、それは、低所得者のために使われるべきで、原則、自分で得た所得の範囲で、将来生活資金を蓄えるべきです。このような制度改革意見に対して、どうお考えか、見解をお聞かせください。よろしく申し上げます。</p>		<p>現在の年金制度は、「基礎年金国庫負担割合2分の1」や「マクロ経済スライド」など、制度の持続可能性を高める仕組みが導入されており、平成21年2月の財政検証では、将来にわたり給付と負担の均衡が図られていることが確認されています。今後とも定期的に財政検証を行い、必要な見直しを行いながら、公的年金制度に対する信頼を確保できるよう制度の安定的な運営に努めてまいりたいと思います。</p> <p>また、公的年金制度は、現役世代の保険料負担により、その時々々の年金給付をまかなうという世代間扶養の賦課方式を採用しています。この仕組みにより、物価や賃金の水準の変動に応じた年金額が一生受け取れるといったことが可能となっています。</p> <p>一方、将来の給付に必要な原資をそれぞれの世代であらかじめ積み立てる「積立て方式」へ移行する場合には、</p> <p>自分の将来の年金を積み立てるだけでなく、そのときの受給者の年金給付に必要な費用を負担する必要があること(いわゆる「二重の負担」)</p> <p>より市場変動のリスクに晒されることになること等</p> <p>様々な問題があると考えています。</p> <p>なお、消費税増税分の使途として、年金については、制度の長期的な持続可能性の確保と社会経済状況の変化に対応したセーフティネット強化の観点から、基礎年金国庫負担割合2分の1の恒久化や、低所得の高齢者に対する給付金制度の創設などの費用に充てることとしており、御理解いただきたいと思っております。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
2	国民年金保険料の免除申請についてですが、現行制度では世帯主の所得を元に免除申請や免除受理・免除不受理を判断しているようですが、問題があります。それは、免除申請している本人が低所得・無所得なのに世帯主が高所得のために免除が不受理になるケースです。ですから、国民年金保険料の免除申請の基準を世帯主の所得ではなく、申請している本人の所得で判断してもらいたいです。		国民年金保険料については、納付義務者は一次的にはご本人ですが、世帯主の方についても連帯して保険料の納付義務を負う仕組みとなっております。これは、所得の低い方こそ公的年金による所得保障が必要とされるわけであり、保険料を納付することで、老齢・障害といった保険事故に対する所得保障を確実にするためです。
3	年金制度の問題点は納付期間の長さです。25年という長い年月途切れることなく払い続けることに自信がありません。ヨーロッパのなかでは5年程度の納付でわずかですが給付しています。納付期間の定めなく僅かな年金給付があるのであれば納付は格段に増えます。25年納付という古めかしい年金制度はおかしいです。 (他、同様のご意見を2件いただきました。)		<p>： 昨年の社会保障・税一体改革では、現に生じている無年金者の救済や、納付した年金保険料を極力給付に結びつける観点から、受給資格期間を現在の25年から10年に短縮する措置が盛り込まれました。施行日は平成27年10月1日を予定しています。</p> <p>： なお、そもそも公的年金制度は、20歳から60歳の40年間加入することが原則ですが、保険料納付済期間だけでなく保険料免除期間を合算した期間が25年以上あれば老齢基礎年金等の受給資格を得られます。(ただし、保険料免除期間については、年金額は減額されます。)</p> <p>： 施行日以後は、保険料納付済期間と保険料免除期間を合算した期間が10年以上の方は受給資格を得られますが、10年分の保険料納付では少額の年金額しか受給できないこと、障害年金や遺族年金は毎月きちんと保険料を納めないと後から納めても年金が受給できないこと等について、十分に周知していきたいと考えています。</p>
4	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。
5	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

(参考)

平成25年7月1日～7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	421件	115件	0件	245件	0件	782件
	地方分	153件	123件	76件	1件	0件	0件	353件
	合計	154件	544件	191件	1件	245件	0件	1,135件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	129件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,005件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	会社が倒産し、失業(基本)手当を受けはじめたら、それまでもらっていた年金がとまってしまった。在職中は、給料と年金で暮らしていたのに、年金をとめられたら給料より少ない失業手当だけでは暮らしていけない。雇用保険も厚生年金も同じように保険料を払ってきたのに、なぜ片方しか受け取れないのか。両方受給できるように制度を改正してほしい。		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。
2	保険料の支払いが不要な国民年金第3号被保険者から、支払いが必要な第1号に切り替える手続きをしていなかったことが、機構からのお知らせ(3号不整合)が届き、はじめてわかった。切り替えの手続きは済ませたが、10年より前の第1号未納期間は、後納制度を利用しても遡って支払えないらしい。遡って支払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。
3	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2、3カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように制度を改正してほしい。		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。
4	国民年金第3号被保険者制度について、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に年金を受け取れる制度になっている。3号被保険者制度を廃止して被扶養配偶者も保険料を負担するにすべき。		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(アルバイト従業員)は出勤日数が減少したため給与が大幅に減った。標準報酬月額と保険料も給与額に応じて下がると思っていたが、時給(固定的賃金)に変動がないため、制度上すぐに改定できず、保険料は下がらないらしい。給与に見合わない保険料負担は非常に厳しいので、実態にあった変更ができ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。

「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	手続きについて質問したがすぐに答えをもらえなかった、確認に時間がかかった等、職員の対応や接遇、スキルについて、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が138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。
7	支給額変更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。
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	毎年7月に実施している算定基礎届の調査にあたって、小規模事業所にも来所を求めることについてご意見を頂きました。		報酬等の調査は、適正な標準報酬月額決定及び円滑な事務処理を図るために必要な調査であること、また事業所の大小にかかわらず数年に一度すべての事業所に来所をお願いしていることを説明しました。
10	お客様から「このあいだは、兄の件で色々と本当にありがとうございました。さんが本当に優しく色々と力になっていただいたので、本当に嬉しかったです。帰り道も兄とさんみたいな優しい人に相談できて、今日行ってよかったね、本当によかったよかったと話しながら帰りました。さん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。