

平成 23 年 9 月 13 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 黒澤 朗

室長補佐 村上 修司(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、一ヶ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 23 年 9 月 13 日）

（本省受付分：平成 23 年 8 月 1 日から平成 23 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 7 月 26 日から平成 23 年 8 月 25 日受付分）

別紙

平成23年9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23年8月1日～8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 (各部署に属さないもの)	10	544	1	7	3,185	3,747
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	66	0	0	27	93
医政局	0	406	27	2	114	549
健康局	0	0	0	0	217	217
医薬食品局	0	225	0	0	42	267
食品安全部	0	88	0	0	2	90
労働基準局	1	584	2	0	124	711
職業安定局	0	82	2	0	265	349
職業能力開発局	0	41	0	0	51	92
雇用均等・児童家庭局	0	284	2	0	510	796
社会・援護局	0	340	7	0	88	435
障害保健福祉部	0	28	0	0	49	77
老健局	1	106	3	10	0	120
保険局	0	340	0	0	22	362
年金局	0	123	0	0	14	137
政策統括官	0	7	0	0	1	8
日本年金機構	214	1,348	71	1	240	1,874
合計	226	4,612	115	20	4,953	9,926

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,243
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2,068
法令遵守違反に関するもの	139
その他	6,476

主な国民の皆様の声は、担当部署別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分だけの件数になります。

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、7月26日～8月25日までを対象とし、代表的なご意見等を記載しています。

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 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成23年8月1日～8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	544 件	1 件	7 件	3185 件	3747 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	3747 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	水俣病認定の申請方法を教えてほしい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、環境省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	廃棄物処理法について教えてほしいことがある。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、環境省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	生命保険や損害保険の加入条件等が一覧表になっているものはないか。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、金融庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	食品表示の制約について知りたい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、消費者庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	軍人恩給はどこに問い合わせをしたら良いのか教えてほしい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、総務省にご要望いただくようご案内いたしました。
6	【ご要望:放射性物質の拡散予測を公開してほしい】 SPEEDIデータとそれに基づく放射性物質の拡散予測図を国民に対して毎日公開してください。福島原発事故後、今日までこの情報が隠蔽され続けていることは、国民自身による被曝対策を妨げており、知る権利を侵害しています。7月29日まではドイツの拡散予測図を頼りにしていましたが(そのこと自体、恥ずかしいことですが)、今はその情報も手に入らず、放射性物質の拡散に対して全く対策を取れない状況です。一刻も早く情報を公開してください。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	放射性物質の拡散予測は、厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にご要望いただくようご案内いたしました。
7	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)	④	ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
8	※その他、人権擁護法案や朝鮮学校の無償化等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

※「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

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 澤口浩司(内線:7254) 企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250)

平成23年8月1日～8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(大分類)	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	労働保険年度更新集合受付会のため出向いたところ、監督署の駐車スペースが少なく、駐車するのに時間がかかり、やっとの思いで、会場に行ったら、更に、待たされ時間を無駄にしました。庁舎が込み合うと予想される日位は、駐車場の確保をしておく等の配慮が足りないと思われる。 地方受付分		ご意見として承りましたが、駐車場の確保は現状として困難である旨を説明し、上司にも情報提供する旨伝えたと、一定のご理解を得ました。
2	労働相談を行ったとき、内容を詳しく説明したにもかかわらず、私の発言を否定するような言い方をされ、不愉快だった。 その後、別の労働基準監督署に相談したところ、速やかに対応していただき、納得できる回答が得られた。 相談を親身に聞いてくれないような職員に対して、どのような指導を行っているのか。 地方受付分		職員の対応で、不快な思いを持たれたことについて謝罪するとともに、職員に対し、相談対応時の接遇について指導を行いました。 今後、同様の対応を行わないように職員間で情報共有を図り、相談対応の資質向上に努めてまいります。
3	監督署の事務室が暑い。国民サービスのため空調温度を下げたい。(同様の御意見2件) 地方受付分		東日本大震災に伴う電力節減をはじめとする省エネのため、事務室内の冷房設定温度を28 にしていることを説明し、ご理解を求めました。
4	(あっせんに参加された事業主から意見) 申請人の主張に対して反論し、反論内容はあっせん委員から申請人に伝えられたが、私の反論に対する申請人の回答をもらうことができなかった。申請人の回答を踏まえた上で、対応を考えたかったができなかったため、改善して欲しい。 また、あっせん委員からは、「会社側からも、あっせん申請ができる。」という説明がなかった。このようなあっせん制度の概要を周知すべきではないのかと思う。 地方受付分		「反論を申請人に伝えて回答を得る」ことは、制度上不可能ではありませんが、あっせんを制度の趣旨に添って円滑に進行していく上で、あっせん委員の判断で対応していることを説明して理解を求めました。 また、事業主側からの申請が可能であることについては、パンフレット等の資料提供により、制度の周知に努めておりますが、貴重なご意見としてお伺いすることで了解を得ました。
5	労働局ホームページのトップページには、それぞれの都道府県をイメージさせる写真や絵柄が使用されているが(例えば、愛媛局では道後温泉とみかんの写真、高知局ではくじらと坂本竜馬の絵柄)、香川局ではどうして新宿副都心の写真なのか、香川県の特色を示すべきではないか。 地方受付分		貴重なご意見として承りました。香川県の特色ある写真や絵柄を載せるよう検討してまいります。

「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。

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 村田、土屋(7334)

平成23年8月1日～8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	66件	0件	0件	27件	93件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	84件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>弊社は 県に本社を置く製造業ですが、現在、毎月勤労統計調査を1事業所で行っております。更に今年度、別の事業所宛に次年度の調査のための調査が届きました。この調査は毎月で、長期にわたり行われます。もう少し調査に答える側の手間など考えていただきたいです。</p> <p>弊社は事業所が 県内に6つあり、給与体系は同じです。給与体系が異なるのならば、また事業所ごとの調査の意味はわかりません。そのあたりも考慮の上、調査方法の再検討をお願いします。</p> <p>この調査以外にも様々な調査が国から来て協力しています。強力は義務といいますが、調査の数や内容の重複なども多く正直困っています。</p> <p>(その他、統計調査の方法に関する問い合わせ多数)</p>		<p>毎月勤労統計調査におきましては、賃金、労働時間の他、労働者の増減等事業所により異なる項目も調査しております。また、同じ給与体系であっても労働者の年齢構成によって、給与額が変わってくるものであり、正確な統計の作成にあたっては、それぞれの事業所に調査票を提出していただくことが必要になります。</p> <p>毎月勤労統計調査は基幹統計調査(基幹統計調査とは、国の重要な統計を作成するための調査として、統計法に基づき承認された統計調査のことです。)であり、当調査の結果は景気判断や社会保障制度、最低賃金の算定などの基礎資料として使用され、国の施策を取り決めるための判断指標として重要度の高い調査となっております。</p> <p>お忙しいこととは存じますが、ご理解の上ご回答をよろしく願いいたします。</p>
2	<p>労働災害統計調査について質問があります。</p> <p>労働災害強度率計算時の延労働損失日数は、一時労働不能の場合に「暦日の休業日数に300/365を乗じた日数」となっていますが、なぜ300/365を乗じるのか、その意味を教えてください。</p> <p>(その他、統計結果についての問い合わせ多数)</p>		<p>一時労働不能(死亡、永久全労働不能、永久一部労働不能以外の障害)に対する強度率は、1947年(昭和22年)第6回国際統計家会議(ILO)における決議において、「労働不能日数に300/365を乗じて得た日数により算出すべきである」とされており、労働災害動向調査では昭和27年の調査開始以来、これに基づき強度率を算出しているところです。</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	項番1 総務課総務係(内線2517) 項番2～4 医事課総務係(内線2566) 項番5 看護課総務係(内線2596) 項番6 経済課総務係(内線2525)

平成23年8月1日～8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	406件	27件	2件	114件	549件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	221件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	105件
	法令遵守違反に関するもの	101件
	その他	122件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在、かかっている病院の医師の対応が悪い。医学部のようなある意味で閉鎖的なところなので一般常識がなっていない。また道徳的に考えていかなものかと思うことが多々ある。人間的に問題がある人に免許を与えてもいいのか。きちんと人間性まで教育し、免許の付与の段階ではそかも考慮に入れるべきではないか。		組織内で情報共有し、都道府県の担当者へも情報提供しました。
2	医師のデータベースを作って検索して確認できるシステムを作ってください。個人がアクセスできなくて構いません。誰もが市町村やあるいは医師会に問い合わせるとすぐに医師がどうかの照会をしてもらえらる仕組みをつくっていただけますと安心できます。		厚生労働省では「医師等資格確認検索システム」というシステムを当省のホームページ上で公開しております。このシステムでは、厚生労働省に現在登録されている医師及び歯科医師のうち、医師法・歯科医師法に規定する2年に1度の届出を行っている医師等について、漢字等の氏名を入力することにより、検索が可能となります。ただし、医師又は歯科医師であることの最終的な確認は医師免許証又は歯科医師免許証にてご確認ください。
3	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、無資格者が行った場合、医療保険適用になりますか。		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ず、医療保険療養費の適用にもなりません。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。
4	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。
5	特定看護師(仮称)の制度化が検討されているが、医行為の一部を担うのであれば、最終学歴は大学院卒業(医学部の6年制と同等)とすべきである。		制度検討にあたっての貴重なご意見として承りました。

「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
6	後発医薬品が会社の都合で販売中止になることがあるが、申請許可時の条件に、認可してから最低10年は販売を続けるとかの条件を付帯することは出来ないのか。		安定供給の確保の観点から、後発医薬品については、平成18年3月10日の医政局長通知により、「正当な理由がある場合を除き、少なくとも5年間は継続して製造販売し、保険医療機関及び保険薬局からの注文に迅速に対応できるよう、常に必要な在庫を確保すること。(以下、略)」と規定しており、後発品企業に対してその遵守を求めており、厚生労働省としては、こうした指導や「後発医薬品の安心使用促進アクションプログラム」に基づく取り組みなどを通して、後発医薬品の信頼性向上を図っている旨回答した。

「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	総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成23年8月1日～8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	217件	217件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	217件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子宮頸がん、ポリオ等の予防接種に関するご照会等		ご照会のあった内容について回答いたしました。
2	原発事故に伴う水道水の放射能汚染について、安全性等に関するご照会		ご照会のあった内容について回答いたしました。
3	たばこの受動喫煙対策に関するご意見等		貴重なご意見として承りました。
4			
5			

「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23年8月1日～8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	225件	0件	0件	42件	267件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	252件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	某メーカーが販売している粉状の忌避剤は空気中に発散して危険だと考える。もっと使用方法、表示等について改善してほしい。		厚生労働省では、「家庭用不快害虫用殺虫剤安全確保マニュアル作成の手引き」を作成し、メーカーにリスク管理の方法を示していること及び貴重なご意見として承る旨をお伝えし、ご理解をいただきました。
2	保険医薬品の副作用の表示方法を、何か一工夫していただけないでしょうか。些細なものまで副作用が記載されていると困る場合があります。		保険医薬品の添付文書は、医療関係者を対象として作成されているため、その医薬品に関連する副作用がすべて記載されています。この内容を踏まえて、医師、薬剤師等から患者の皆様などに情報提供いただいています。
3			
4			
5			

「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	総務係長 谷口 哲也(内線2450) 調整係長 中田 舞(内線2452) (直通 03-3595-2326)

平成23年8月1日～8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	88件	0件	0件	2件	90件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	76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	10件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	食品の放射性物質の規制値(暫定規制値)について意見を述べたい。(暫定規制値を厳しくすべき、緩くすべき)		貴重なご意見として承りました。 なお、食品安全委員会において、放射性物質の食品健康影響評価を行い、その審議結果(案)についてパブリックコメントを実施している旨ご説明いたしました。
2	食品中の放射性物質について、暫定規制値以下であっても含まれる放射性物質の濃度の表示をお願いしたい。(消費者が選択できる情報が必要)		食品の表示事項については、消費者庁へご意見をお寄せいただきたい旨ご説明いたしました。
3	策定を検討している生食用食肉の規格基準の内容について教えてもらいたい。		成分規格、加工基準、調理基準等を規定する予定にしており、加工基準では表面から1cm以上の深さを60℃で2分間以上加熱する案としています。 今後、食品安全委員会における評価結果を踏まえて引き続き検討する旨ご説明しました。
4	生食用の牛レバーの取扱いはどのようになるのか。		レバー中部の腸管出血性大腸菌の汚染状況に関する知見が不足していることから、調査を実施した後、年内を目途に検討を行う予定である旨ご説明いたしました。
5	葬儀の返しにA県のお茶をもらったが、厚生局でお茶の放射能検査をしてもらえるか。製造者は大丈夫だというのが心配である。実際に某国でもA県のお茶から放射能が検出されているではないか。この時期にA県のお茶を配るとは何を考えているのか。<地方受付分>		当局では放射能検査を実施していませんが、個人的にお茶の放射能検査を依頼したいのであれば、有料で放射能検査を実施している食品の検査機関がある旨をご説明致しました。 また、A県のお茶の放射能検査については、出荷前にA県において実施されておりますので、基本的に基準値を超える放射能に汚染されたお茶が流通することはない旨をご説明し、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

平成23年8月1日～8月31日受付分

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

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	584件	2件	0件	124件	711件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	694件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	全国に支店を持つ会社で勤務しているが、労働基準法上の問題について、全国ของบริษัท組織全体として改善が図られるような監査をしてもらえないか。		全国展開している企業において、本社の定める制度等に起因して法違反が発生している場合などには、本社を指導する際に全社的な改善が図られるよう、必要な指導に努めていることなどを説明し、御理解いただきました。
2	労働基準監督署で未払賃金を強制的に取立てることができないのは納得できない。		労働基準監督官には法律上、未払賃金の取立てを行うなどの強制執行権限は付与されていないが、賃金不払などの違反の事実が認められた場合には、事業主に勧告し、賃金を支払うよう指導するほか、悪質な場合は司法処分を行っていることなどを説明し、御理解いただきました。
3	今年5月までレストランでアルバイトをしていた。雇用契約書も半年たった時点で「有給休暇を4日付与」と明記しており、企業側と私と捺印までして取り交わしているのに、店長からは「有給休暇はあってないものだから」と言われ、使うことができず、聞くこともできなかった。そんな中、知人から年休は義務付けられて使う権利があると言われたが、年休の使えなかった分を賃金として請求できるのか。		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。

「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	給与の支払方法については口座振込みにはできないか。		労働基準法では、賃金が確実に労働者に支払われるようにするため、支払方法について規制しているが、金融機関への振込みについては、同法施行規則において、「使用者は、労働者の同意を得た場合には賃金の支払について当該労働者が指定する本人名義の口座へ賃金の振込みができる」旨の規定があることを説明し、御理解いただきました。
5	<p>当社は喫煙率（社員の6割ほど）が高く、事業主に訴えてもなかなか分煙がなされていない。</p> <p>40平米ほどの窓が開けられるオフィスの空間の中、スペースの隅で窓を半開き状態で吸っているが、煙で息が苦しく感じる。</p> <p>小さい会社内では、人間関係の悪化も考えられ、禁煙者は、健康被害に怯えながらも強く禁煙を訴えることができず、泣き寝入り状態である。</p> <p>そこで、厚生労働省指導により、事業所へ完全分煙の義務化及び法制化をしていただけないか。</p> <p>通達は形ばかりで、現実には何の効力もない。</p> <p>一日も早く、受動喫煙という社会公害を取り除くべく、動いてくれるようお願いする。</p>		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上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や労働政策審議会での議論など、今後の動きについて説明しました。
6	<p>使用者だが最低賃金が大幅に上がって困っている。</p> <p>生活保護の水準に合わせるためというが、市の生活保護費が高すぎるのではないか。</p> <p>過去に据え置きもあったし、1円、2円ぐらいだったが、昨年の上げ幅は大きく、今年もまた上がると言われ困っている。〈地方受付分〉</p>		地域別最低賃金は、地域における労働者の生計費、通常の事業の支払能力などを勘案して、公労使三者で構成される地方最低賃金審議会の審議を経て決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明し、御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、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 比田井徹也(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 久保田 豊(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成23年8月1日～8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	82 件	2 件	0 件	265 件	349 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	62 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	193 件
	法令遵守違反に関するもの	30 件
	その他	64 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員による積極的な求人確保に努めています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
3	ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。社会保険に加入することができるのであれば、既に加入している。		社会保険の加入は法令上義務付けられている事項であり、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、ご理解を求めました。
4	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。また、昨年10月には事業主向けパンフレットを改訂し、より一層の事業主への周知啓発に努めているところです。

「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、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。		ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、ご理解いただきました。
6	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。		雇用保険の基本手当は、倒産や解雇など非自発的な失業によりその保護の必要がある方に支給するものです。一方、自発的な失業については、任意的な離職であることから3か月間の給付制限を設けているものであり、本制度の廃止は困難です。なお、例えば、育児に伴う保育所の利用のために通勤が困難になった場合など、一定のやむを得ない事由による自己都合退職については、給付制限は行われません。
7	被災者雇用開発助成金について、被災者を再雇用した場合も対象にしてほしい。		被災者雇用開発助成金は、平成23年5月2日以降、被災者を新たに雇い入れた場合に支給する助成金です。なお、中小企業事業主について、被災者を再雇用して職業訓練を行った場合に支給される成長分野等人材育成支援事業という助成金がありますので、最寄りのハローワークにお問い合わせください。
8	中小企業緊急雇用安定助成金について、制度が創設されてから、支給要件や手続き書類が度々変更されている。申請者の負担を減らすようにしてほしい。		中小企業緊急雇用安定助成金については、平成20年12月の制度創設以来、断続的に支給申請関係書類等の変更を行っているところですが、これは助成金の適正な支給を推進する観点から行っているものであることをご説明し、ご理解を求めました。
9	ハローワークの求人では、不採用の場合、応募書類を求人事業主の責任で破棄することとしている求人があるが、応募者本人が希望した場合、返却するよう指導してほしい。		ハローワークでは、原則として応募書類を返却するよう求人企業に要請しておりますが、法令で義務付けられていないため、やむを得ない事情により返却できない場合については、その旨求人票に記載するようお願いしております。今後とも、より多くの求人企業の理解が得られるよう、応募書類の返却を引き続き要請してまいります。
10	新しい求人検索端末は操作が複雑で時間がかかる。＜地方受付分＞		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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
11	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くして欲しい。< 地方受付分 >		ハローワークを含む公共施設では、国をあげて節電に取り組んでいるところであり、空調設備の設定温度を28度程度にすることをしています。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。
12	ハローワークの開庁時間を延長して欲しい。< 地方受付分 >		開庁時間を延長しているハローワークと、土曜日に開庁をしているハローワークをご案内するとともに、インターネットにて、終日求人検索等が可能な、「ハローワークインターネットサービス」、「しごと情報ネット」等をご案内しました。
13	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。< 地方受付分 >		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、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主に問い合わせる等対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
14	ハローワークからの応募者で、約束した面接日時になっても連絡なしにキャンセルする方がいる。指導してほしい。< 地方受付分 >		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り、行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう指導するとともに、できる限り時間に余裕を持って到着す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、就職セミナー等で引き続き周知を図り、理解浸透に取り組んで行く旨ご説明し、ご理解をいただきました。
15	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールをする場を与えてもらえない。事業主を指導してもらいたい。< 地方受付分 >		履歴書等の書類選考だけでは応募者の適正や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受付窓口等においては、できる限り面接選考を実施していただけるようお願いしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨をご説明し、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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 松下 和生(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成23年8月1日～8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	41件	0件	0件	51件	92件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	92件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	基金訓練の募集チラシに訓練・生活支援給付について記載するのは、給付目的の制度案内のようになるので、職業訓練の制度の趣旨に反することになるのではないかと。		訓練・生活支援給付は、安心して訓練が受講できるようにする制度であるため、制度の趣旨に反しない旨を説明しました。
2	訓練・生活支援給付について、家族と住民票が別である場合は、別世帯として取り扱われるのか。		住民票が別であっても、生計が同じ場合は、同一世帯となる旨を説明しました。
3	基金訓練が終わると聞いたが本当か。10月以降、基金訓練は実施しないのか。(同様のご照会他8件)		基金訓練は本年9月開講コースで終了すること、10月以降は求職者支援制度が開始することを説明しました。
4	基金訓練が終わると聞いたが、現在受講中の基金訓練は途中で打ち切りになるのか。(同様のご照会他1件)		開講済みの訓練が途中で中止されることはなく、当初の訓練期間の受講ができることを回答しました。
5			

「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	・項番1～12 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・項番13～15 雇用均等政策課 企画係長 加藤明子(内線7835)

平成23年8月1日～8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	284	2	0	510	796件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	486件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	19件
	法令遵守違反に関するもの	6件
	その他	285件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	東京都杉並区で里子が死亡した事件はあまりにも痛ましく、酷い事件だ。里親制度を廃止すべきとまでは言わないが、他人に子どもを預けることはリスクを伴うことであるという認識に立ち、今後同じような事件がないようにしてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。 また、里親の孤立化防止等のため、里親支援の充実に努めてまいります。
2	児童扶養手当について、60歳になり、わずかな老齢厚生年金が支給されるようになったため、児童扶養手当は支給されなくなった。年金は手当よりもかなり低い額であり、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になってしまうため、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検討していく旨、お伝えしました。
3	児童扶養手当の所得制限について、所得の算出の際に社会保険料相当額として、一律8万円を控除しているが、実態にそぐわないため、個々の実態に応じて控除してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	児童扶養手当の所得制限について、所得が所得制限額を1円でも超えてしまうと支給停止されてしまうのは、困窮している生活を全く理解していない。所得制限を見直すべき。		児童扶養手当制度における支給制限限度額の設定については、就労による収入が増加するのに従って、総収入がなだらかに増加するよう手当額をきめ細かく設定し、自立を促している旨、ご説明しました。
5	保育士試験において、不適切と考えられる問題が出題されているので、精査してほしい。		保育士試験は都道府県試験であるため、厚生労働省においては問題作成等に関与していない旨をお伝えし、貴重なご意見として承りました。

「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
6	子どもにお金がかかるにも関わらず子育てに追われ働けないため少子化が進んでいる。 子育て支援を考えるならば、学費の無料化や保育所の増設を進め、安心して子どもを産める環境を作って欲しい。		貴重なご意見として承りました。
7	病児保育事業を今後実施する予定であるが、ハード面や費用対効果の面での課題が大きいと感じており、ファミサポ事業として実施した方が良いのではと考えています。保護者の要望に応じて、対象児童の家に向うことも含めた事業を看護職を中心に行えば、子どもにとっても安心なはずで、病児・病後児の預かり、早朝・夜間等の緊急預かり対応(平成21年度から)の市町村の具体的な事例及び取り組むにあたっての課題や解決策等を教えていただきたい。		病児・病後児保育の実施要件等について電話にて説明し、回答いたしました。 (ファミリーサポートセンター事業については、説明不要)
8	保育園の熱中症対策について、今夏の節電等については理解できるが、毎週保育園より熱が出た等の呼び出しがあるので、せめて32度以上になったらクーラーをかけるなどの指導をしてもらいたい。		今夏については政府として国民の皆様に節電の取組をお願いしているところ。厚生労働省としては保育所保育指針において、施設の温度等、常に適切な状態に保持することを示しており、また、熱中症対策についてはリーフレット等により各自治体福祉主管部局及び各保育所へ連絡や情報提供を行っている旨回答いたしました。
9	社会問題となっている、保育園待機時児童対策は必要な事ではあるが、諸外国に比べると大変低い水準となっている基準を下げると、日本の子どもの発達を保障して健全に育てることが出来ない。待機児童対策は保育園をもっと作ることで行うものであり、そうして欲しい。		貴重なご意見として承りました。
10	保育園に日々預っていただいておりますが、夏季休園と称し8月に2日連続を1単位として2単位実日数で4日間休園するとの知らせがありました。保育園(所)は幼稚園と異なり日々保育に欠ける児童を保育する福祉施設であり、当該園が一方的に夏季休暇なるものが実施できるのでしょうか？保育園(所)における夏季休暇の実施は国として認めておられるのでしょうか？		保護者に過重な負担がかかる状況があるとするれば、それは好ましいこととは言えません。 保護者と保育所の当事者間でお話し合いいただき、より良い方向性を出していただくことが最良と思われる旨、回答いたしました。
11	人工授精に対する助成金の支給、特定不妊治療に対する助成金の増額もしくは保険適用にしてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
12	・子ども手当など子育ての面で、マニフェストを信じて投票したのに、廃止等について納得できない。 ・子ども手当や扶養控除の廃止で生活への負担が増し、子どもの多い世帯では生活が苦しくなる。これでは、子どもを作らない夫婦が増えますます少子化が進む一方である。 ・国民への負担増の法律はすぐに決まるが、負担減はなかなか決まらない事に納得できない。ぎりぎり生活をしている者の気持ちを本当に考えているのか。 地方受付分		貴重なご意見として拝聴し、国民の皆様の声として本省へ報告する旨を伝えました。 また、いただきましたご意見は組織内で共有することとしました。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
13	「中小企業両立支援助成金」について、支給要領が度々変更されるようでは安心して利用できない。 地方受付分		予算が単年度毎であるため、支給要領の改訂があり得ることについて説明し、ご理解いただきました。
14	助成金について、21世紀職業財団の地方事務所に問い合わせたところ、9月から労働局に移管するといわれたため、労働局に問い合わせたところまだ詳細が不明であると言われたが、9月からの助成金であるにもかかわらずまだ詳細がわからないというのはおかしいのではないか。 地方受付分		現在わかる範囲について回答した上で詳細は施行日以降明らかにするというご理解いただきました。
15	労働関係の法令全般についての最低限これだけはやらなければならないというチェックリストがあればよいと思う。 地方受付分		労働局内で検討する旨説明し、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、 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・援護局総務課 課長補佐 安藤 公一(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803)

平成23年8月1日～8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	340 件	7 件	0 件	88 件	435 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	89 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	340 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護の適用は真に困窮している日本人に適用すべきできるようにあり方を見直すべきではないか。外国人に対しては、生活に困窮した場合には帰国していただいて、母国の社会保障による対応を求めべきではないですか。	①	ご意見としてお伺いしました。 生活保護法は、憲法25条に「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定されていることから、基本的に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、日本人と同じ取扱としております。
2	生活保護受給者のなかで働ける人には働いてほしい。景気がよくない状況が続いていますが、働く場のない、健康な人には、ボランティアなどへの参加など社会の役割をもって生活するようにすべきではないかと思えます。	④	ご意見としてお伺いしました。 現下の厳しい経済、雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できずに保護を受ける状況があります。このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々に対する自立、就労支援をさらに促進してまいります。
3	生活保護の不正についてもっと取り組むべきです。不必要な入院や薬の不正転売など問題だらけです。福祉・医療の関係者から生活保護の問題点を集めるなど、より一層、適正な保護の支給をおこなってほしい。	④	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護受給要件の厳格な審査を実施し、引き続き不正受給対策の徹底を図り、生活保護の適正な運営に努めてまいります。
4	生活福祉資金の貸付申請をしたところ、不承認となったが、どこに理由の開示をお願いすればよいのか。	①	貸付の適否については、社会福祉協議会が決定しており、不承認の理由については社会福祉協議会に確認して頂くようお願いしました。
5	地元の社会福祉協議会に生活福祉資金の貸付申請をしたが、職員の対応が悪く、不愉快な思いをした。何とかならないのか。	①	社会福祉協議会の職員の対応についてお詫びを申し上げたうえで、都道府県の指導監督部署へご相談して頂くようお願いしました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	守秘義務に違反している民生委員がいるが、この民生委員がどのようにして推薦されたのかを知りたい。	①	厚生労働省では各市町村の民生委員推薦会の内容には関知しない旨をお伝えし、民生委員の推薦から委嘱までの流れについて繰り返しご説明しました。
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より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
8	被災者の方より義援金がなかなか配られないことについてのご意見をいただきました。	④ ⑤	ご意見としてお伺いしました。内容について情報共有するとともに、主たる義援金受入団体である日本赤十字社にもご意見の内容を伝えました。
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 ④	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日に公布された「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る旨、説明し、ご了解いただきました。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。
11	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。

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	障害保健福祉部企画課 課長補佐 田中 徹(内線3011) 主査 佐々木 忠信(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成23年8月1日～8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	28 件	0 件	0 件	49 件	77 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	71 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神科で不適切な多剤大量処方があるので、適切な処方を促すための対策を講じてほしい。		我が国では、諸外国に比して、多種類の薬剤が大量に投与されている実態があると指摘されており、厚生労働省としても問題意識を持っている。今後も、精神科医療の質の向上に努めてまいりたい。
2	障害者自立支援法を廃止してほしい。		平成22年6月29日の閣議決定により、障害者自立支援法を廃止し、制度の谷間のない支援の提供等を内容とする「障害者総合福祉法」(仮称)を制定することとなっています。 本年8月30日に、障がい者制度改革推進会議総合福祉部会で取りまとめられた「障害者総合福祉法(仮称)の骨格提言」も踏まえ、新たな制度の検討を進めていくこととしております。
3			
4			
5			

「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
照会先	総務課 企画法令係長 松本直樹 (内線3919) 企画法令係 笠井南芳 (内線3919)

平成23年8月1日～8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	106件	3件	10件	0件	120件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	6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	新たに第2号被保険者となった方について、なぜ保険料を負担しなければならないのかとの質問をいただきました。		介護保険制度において40～64歳の方を第2号被保険者としている理由については、老親が要介護状態となった際の介護負担が軽減されることに加え、ご本人も脳血管性疾患などの要介護リスクが高くなるためであることを説明しました。
2	介護保険料の額について、なぜ市町村によって金額が違うのかとの質問をいただきました。		介護保険料の額については、各市町村が今後必要となる保険給付の量を見込んで決定しているため、必要なサービス量や加入する被保険者の状況によって異なること、また、介護保険料は所得に応じた段階制の設定としているため、年金収入額等の状況によっても額が異なる旨説明しました。
3	介護保険への加入を本人の任意にしてほしいとの意見をいただきました。		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説明しました。
4	通所リハビリテーション事業所で短期集中リハビリテーション実施加算を算定するには、どれくらいの頻度でリハビリテーションを行う必要があるのか。		概ね週2回以上、1回当たり20分以上の個別リハビリテーションを行う必要がある旨説明しました。
5	介護老人保健施設において、入所者の衣服等の洗濯方法に基準があるか。		洗濯方法について具体的な基準は定めていない旨説明しました。

「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	介護療養型医療施設は、平成24年3月31日に廃止されるのか。		介護療養型医療施設の廃止期限は平成30年3月31日まで延長され、平成24年4月1日以降の新規の指定は認められない旨説明しました。
7	一般の方から、特定施設入居者生活介護において介護保険利用料の他に別途費用として徴収できるもののうち、健康管理費が挙げられているが、具体的なものとして、どのようなものが想定されるかとの御照会をいただきました。		健康管理費としては、定期健康診断費用を除く旨事務連絡で発出しており、例として個人用に購入した体温計にかかる費用やワクチン接種費用及び血液中の酸素濃度を測るための注射器にかかる費用等が想定される旨回答いたしました。
8	一般の方から、特別養護老人ホームの入所者が入院した場合、施設側は入所者の状況を把握するなどの対応はどのようになるのかとのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準第22条において、入所者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合であって、入院後おおむね三月以内に退院することが明らかに見込まれる時は、入所者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後施設に円滑に入所することができるようにしなければならないことが規定されている旨回答しました。
9	一般の方から、特別養護老人ホームへの入所が難しいため、施設整備を進めて欲しいとの御意見をいただきました。		今後高齢化が進む中で介護施設等の基盤を整備していくことが必要であることから、厚生労働省としては、特別養護老人ホームや認知症グループホームをはじめ、介護基盤の整備を従来にも増して進めることとしており、具体的には、平成18年度～平成21年度の整備状況は約8万床であったところ、平成21年度～平成23年度は、3年間でこの倍にあたる16万床を目標に整備を推進することとしてい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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 吉田(内線3216)

平成23年8月1日～8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	340件	0件	0件	22件	362件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	26件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	79件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	257件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成22年度の医療費の動向が公表され、医療費の伸びが3.9%となっており、また、実額でも毎年1兆円以上も増えており、非常に重要な問題だと考えている。そんな中、柔道整復師で行っているものの大部分が肩こり等で行っているものだと聞いているし、人間ドックにおいても、検査を受けると何かしらの異常があるとされるのに、再検査を受けると異常なしと診断される場合が多いと聞く。このような無駄な医療費をもっと抑制すべきではないか。	④	貴重なご意見として承りました。
2	出産育児一時金等の専用請求書「備考」欄への記載方法について。異常分娩につき、月またぎ入院出産となった場合(専用請求書上の「一部負担金等」額が、退院月に提出のあったレセプトに記載された一部負担金等の額に加え、その前月以前のレセプトに記載された一部負担金等も含まれている状況)は、どのように記載すればよいか。	①	退院月とその前月以前分の計2枚以上のレセプトについて、特記事項「25出産」と記載されているが、専用請求書は退院月分の1枚しかない場合が考えられる。 例えば、診療報酬明細書(医科入院)の10月、11月分に「25出産」と記載し、出産育児一時金等の専用請求書を12月に提出することを想定している場合、「B10月レセ特記済」と記載する旨回答しました。
3	健保法第108条第2項の傷病手当金と障害年金の併給調整について傷病手当金を受けていた者が障害年金を受給せずに死亡し、未支給年金請求者が障害年金の請求を行った場合には障害年金の受給をしていないため併給調整の対象とはならないのではないかと。	①	法第108条第2項の「支給を受けることができるときは、」については、受ける権利のあるものも含むため併給調整の対象となる旨回答しました。
4	免除証明申請書に添付された罹災証明に、世帯主の氏名しか記載されていないため、同居の組合被保険者と被扶養者の罹災状況が確認できない。自治体に家族全員の氏名が記載された罹災証明の発行を頼んだが、出せないと言われたとのこと。どのように処理したらよいか。	①	戸籍謄本、住民票等で確認をしていただくようお伝えしました。
5	救急車等で病院に搬送していただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(搬送時に料金が高い個室は困るとは言えない状態かと思われる。)	①	特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないという旨をお伝えしました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
6	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治療費が20分のマッサージで300円であり、各種保険が適用されるとのことで保険証のコピーを取られました。本当にマッサージ程度の治療で保険が適用されるのでしょうか。	①	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りますとお伝えしました。
7	東京23区において、昨年と所得がほとんど変わらないにもかかわらず今年から保険料が高くなったのはなぜか。	①	東京23区の保険料算定方式が、住民税方式から旧ただし書き方式に変更されたことが原因の一つであることを、改めてご説明しました(区からも説明済み)。
8	保険税の限度額を撤廃し、低所得者の負担を軽くすべきではないか。	①	受益との関連において、応能原則の適用に一定の限度を設ける必要があること、受益の程度とかけ離れた応能負担が課せられた場合、納税義務者の納税意欲に悪影響を及ぼすおそれがあること、税率は国が決めているものではなく、保険者である市町村が決定していることをご説明しました。
9	保険税に滞納があり、毎月分割納付をしているのだが、この度、差押えをする旨の文書が届いた。毎月分納しているのに、なぜそのような文書が送られてきたのか。	①	保険税の滞納処分を行う場合については、地方税法に規定されていること、差押えの通知については、納付と入れ違いで発送される場合も考えられるため、お住まいの市町村の国保担当に確認いただきたいことをご説明しました。
10	国民健康保険制度の加入を任意としてほしい。	①	国民健康保険制度は、社会保障制度であり、相互扶助の精神から地域にお住まいの方全員に加入していただくこととしている旨をご説明しました。
11	被用者保険と国民健康保険の二重加入であることが判明し、本来は被用者保険の被保険者であることから、国民健康保険料の還付請求を行った。しかし、すぐには還付されず、まずは、国保の被保険者資格の喪失届を提出するよう促され、関係書類を自分で揃えるよう言われた。両保険者間で直接調整せず、本人の申請を必要としているのはなぜか。	①	国民健康保険の資格取得・資格喪失等については、原則として世帯主が届け出なければならず、市町村は、公簿等で喪失事由を確認できない場合には、職権で国保の資格喪失を行うことはできない旨をご説明しました。
12	譲渡金額よりも購入額の方が高く、損失が出ている株式の取引についても、一部負担金の割合を判定する際に収入として含めるのか。	①	一部負担金の割合の判定に用いる収入は、所得税法第36条第1項に規定する「各種所得の金額の計算上収入金額とすべき金額及び総収入金額に算入すべき金額」としており、株式の取引においては、株式の購入額等の経費を差し引く前の譲渡金額が収入となることを説明しました。
13	保険料の賦課のベースとなる所得について、基礎控除しか引かれないのはおかしいのではないかと(医療費控除などが引かれていない)。	①	後期高齢者医療制度の保険料の算定に当たっては、所得に応じて幅広い世帯にご負担頂くため、所得から基礎控除を引いた額(旧ただし書き方式)を用いている旨を説明しました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
14	外来通院し、毎月高額療養費に該当するため貸付制度を利用して いるが、その都度一部負担金を支払い、1ヶ月分をまとめて手続きす ることは手間がかかる上、無駄が多く非効率的である。 お金を出したり、受け取ったりしないで済むよう簡素化できないか。 (地方受付分)	① ④	制度上のことであり、ご意見として受け上 部機関へ報告する。
15	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、 土日を含めると当日を除き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改正し てほしい。(地方受付分)	① ④	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るが、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 を行う方法もあるので、現状ではそれら例 外規定により対応していただくことになる 旨ご説明してご理解をお願いした。
16	旅行先で被保険者証を提示せずに病院を受診したので、自費診療 になったのはやむを得ないが、病院から特に説明もないのに、保険 点数の1.5倍の費用をとられた。資格がない訳ではなく、たまたま 被保険者証を持参しなかっただけなのだから、費用は保険点数で算 出した金額とすべきであるし、その後すみやかに被保険者証を提示 すれば、保険診療として清算してくれるのが一般的ではないか。(地 方受付分)	① ④	自費診療の場合の金額(治療代)には、 特段の定めがない旨を説明しました。 また、療養担当規則に被保険者証の提 出ができない場合の例外規定(※)があ り、ご本人様より事実関係を確認してほし いとの要望があったため、事実関係の確 認と確認した結果のご本人様へ連絡を当 該病院を管轄する部署へ依頼しました。 (※)療養担当規則第3条 (受給資格の確認) 第三条 保険医療機関は、患者から療養 の給付を受けることを求められた場合に は、その者の提出する被保険者証によつ て療養の給付を受ける資格があることを確 めなければならない。ただし、緊急やむを 得ない事由によつて被保険者証を提出す ることができない患者であつて、療養の給 付を受ける資格が明らかなものについて は、この限りでない。
17	歯の治療で「インプラント」をしたいのだが、費用が1歯あたり、20 万円かかることを知った。健康保険が適用されないのはなぜか？ま た、保険適用となるよう、上部機関へ伝えて欲しい。(地方受付分)	① ④	インプラントについては、自由診療であり、 保険適用とならない旨説明しました。費用 の面については、保険適用されるブリッジ 等他の治療行為をかかりつけ医と相談し てみてはいかがか、インプラントしか選択 肢がないのであれば、費用や実施機関等 をご自身で選択することとなる旨ご説明 し、ご理解をお願いしました。また、お話し いただいた件は、ご意見として上部機関へ伝 える旨回答しました。

※「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

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 尾崎(内線3313) 企画係長 正野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成23年8月1日～8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	123件	0件	0件	14件	137件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	123件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金納付率が過去最低になったことについてのご意見(複数あり)		平成22年度の国民年金保険料の現年度納付率は、59.3%となり、前年度と比較してマイナス0.7ポイントと大変厳しい状況と認識しています。 そうした中でも年金事務所単位で見ると、前年度では全ての年金事務所(312カ所)で低下していましたが、平成22年度は、約2割(60カ所)の年金事務所で、前年より納付率が上昇しているほか、低下幅は前年より縮小しているなど、低下傾向に歯止めがかかりつつある兆しも見られるところですが、 今後は、低下傾向にしっかりと歯止めをかけることができるよう、日本年金機構を指導していきたいと考えております。
2	年金振込通知書に記載されている介護保険料の金額について、平成23年8月は、12800円、10月以降も12800円となっているが、市役所から来た通知では、8月は、12800円、10月以降は5800円となっている。ねんきんダイヤルに聞いたところ、10月以降の介護保険料として載っている金額は、見込みであり、正しい金額が決まったら、再度通知を行うと説明された。そもそも誤った金額を載せる必要はないと思うので、至急記載について改善をすべきである。		8月に送付する振込通知書に記載される10月以降の介護保険料等の特別徴収額は、事務処理の都合上、8月の介護保険料額等と同額を記載しており、そのため、介護保険料額等の確定額は市区町村から別途通知される旨の説明を記載しているところですが、 現在多くのご意見等を踏まえ、8月に送付される年金振込通知書に記載されている10月以降の介護保険料等の金額について、来年度以降記載しない等の対応を行うことについて、検討しているところですが、 また、日本年金機構においては、専門的な言葉をわかりやすい言葉に置き換えることやお客様向け文書モニター会議等において検討を行うなど、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでおります。

「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
3	現在の年金額では生活ができないので、国民年金の年金額をもっと上げてください。(同様のご意見を5件いただきました。)		政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された、「社会保障・税一体改革成案」の中で最低保障機能の強化の一つとして低所得者への加算などの現行制度の改善案が示されたところです。その具体的な制度設計について、現在審議会を開催して検討を行っているところです。
4	親の年金と自分の障害年金で生活していて、母が死亡したら、障害年金だけでは生活できない。障害年金の増額をお願いします。		政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された、「社会保障・税一体改革成案」の中で現行制度の改善における最低保障機能の強化の一つとして障害基礎年金への加算が示されたところです。その具体的な制度設計について、現在審議会を開催して検討を行っているところです。
5	私は女性で独身ですので、第3号被保険者になれません。失業中未納は1度もありません。現在の3号は経済的に余裕のある人が多くを占めています。年金制度に対する不満解消と公平性を考え、一刻も早い3号制度の廃止を求めます。(他に同様の意見を2件頂きました。)		専業主婦の方については、自分自身に収入がなく保険料負担が困難であることから、保険料の負担を求めず、配偶者(夫)が加入する被用者年金制度全体で、その年金の給付に要する費用を分担する仕組みとなっています。また、現在の年金法では被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養配偶者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されているところです。一方で、この仕組みについては、 ・第3号被保険者の範囲にとどまるために働く時間を調整するなど、女性の就業意欲を抑制しているのではないか。 ・自営業者等の妻や学生が保険料負担しているのに専業主婦が直接負担しないのは不公平ではないか。 といったご指摘もあるところです。政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された「社会保障・税一体改革成案」の中では、この第3号被保険者制度の見直しが現行制度に関する検討項目の一つとして示されたところです。その具体的な制度設計について、現在審議会を開催し検討を行うこととしています。

「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
6	遺族基礎年金というものは、妻に支給されることはあっても夫には支給されません。これは明らかな男女差別であると思います。現代社会では価値観や働き方も多様化し、実際専業主夫も存在するわけですから、この問題は早期に是正されるべきだと思います。		ご指摘の通り、遺族基礎年金の支給対象は、子のいる妻または子であり、父子家庭は支給対象となっておりません。これは、遺族の方が自ら働いて収入を得られるようになる可能性などを考慮し、母子と遺児に重点化して給付を行っていることによるものです。 一方で、就業構造や家族形態が大きく変化した中で、年金制度において男女間の取扱いの差が設けられていることについては問題意識を持っているところであり、頂いたご意見については今後の検討において参考とさせていただきます。
7	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。

「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(内線7709)

平成23年8月1日～8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	2件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	平成23年版厚生労働白書の公表日について		お問い合わせをいただいた時点で既に公表されていたので、その旨をHP等も合わせて紹介いたしました。
2			
3			
4			
5			

「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 岡 英範(7725) 総務係長 若山 丈(7717)

平成23年8月1日～8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	5件	0件	0件	1件	6件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	会社分割における分割契約書の書き方を教えて欲しい。当社には事業部と管理部という2つの部があり、そのうち事業部の労働者については全部承継させ、管理部の労働者の一部を承継させたいが、どのように記述すれば良いか。		法律の趣旨をご説明し、ご理解いただきました。
2	労働委員会の会長代理の選挙に係る労組法上の規定について教えてほしい。		労組法第19条の9その他の関係規定をご説明しました。
3	個人情報の適正な取扱いを確保するために労働組合が講ずべき措置に関する指針等について、教えてほしい。		同指針の概要等についてご説明しました。
4	労働組合費の性格について教えてほしい。		労働組合の組合費についての一般的な考え方を裁判例等をもとにご説明しました。
5	労働組合の役員、経理上の不適正な行為について監査・指導等を行う行政機関があれば教えてほしい。		労働組合法上は該当する行政機関がないこと等をご説明しました。

「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、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	企業の合併に伴い労働組合が合併することの可否について教えてほしい。		法令上そのような合併は禁止されていないこと等をご説明しました。

「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、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23年8月1日～8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 高水 徹 海野 崇 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3182)

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	1,172件	46件	0件	240件	0件	1,459件
	地方分	213件	176件	25件	1件	0件	0件	415件
合計	214件	1,348件	71件	1件	240件	0件	1,874件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	333件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,541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	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。遺族年金の対象者がいない場合、全く掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設して欲しい。また、病気で年金を受け取る年齢まで生きれないことが考えられる場合も一時金を選択できるようにして欲しい。		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	年金確保支援法が成立したが、納付できる国民年金保険料の未納期間を10年と限定せず、納めたい人は過去の希望する期間を納められるようにして欲しい。		現在の状況を説明したうえで、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	年金を受け取っている者が亡くなった際の未支給年金請求の添付書類について、戸籍謄本等は有料のうえ、死亡にかかる他の手続きでも必要となる。原本の提出ではなく、コピーでも請求できるようにして欲しい。		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	現在、特別支給の老齢厚生年金を受け取っている。65歳になり、繰下げ希望でない限り、老齢基礎・老齢厚生年金の請求をする必要がある。多くの人はそのまま年金を受け取るはずであり、繰下げ希望の人だけ手続きするなど、65歳の請求手続きを廃止し自動的に基礎年金等を受け取れるようにして欲しい。		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	国民年金の学生納付特例の期間について、保険料を追納(猶予された保険料を後で納める制度)していたが、東日本大震災で被災し追納できる10年の期限を過ぎてしまった。事情を考慮し10年を過ぎても追納できるようにして欲しい。		現在の取扱いを説明したうえで、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	各種通知や案内について、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を行うとともに、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	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が65件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。		日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
10	お客様から、事務所職員の窓口での対応について、「すばらしい方で、本当に安心して相談が出来ました。1から10までも親切に接して貰い、感謝の気持ちでいっぱい本当に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。