

平成 23 年 10 月 14 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 10 月 14 日）

（本省受付分：平成 23 年 9 月 1 日から平成 23 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 8 月 26 日から平成 23 年 9 月 22 日受付分）

# 別紙

平成23年10月14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9月1日～9月30日受付分

(単位:件)

| 組織名                          | 来訪  | 電話    | 手紙  | FAX | メール   | 計      |
|------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|--------|
| <b>行政相談室</b><br>(各部署に属さないもの) | 5   | 614   | 9   | 8   | 3,376 | 4,012  |
| 大臣官房                         | 0   | 0     | 0   | 0   | 1     | 1      |
| 統計情報部                        | 0   | 43    | 0   | 0   | 23    | 66     |
| 医政局                          | 0   | 401   | 22  | 2   | 78    | 503    |
| 健康局                          | 2   | 551   | 1   | 1   | 1,025 | 1,580  |
| 医薬食品局                        | 0   | 298   | 0   | 0   | 17    | 315    |
| 食品安全部                        | 0   | 74    | 1   | 0   | 0     | 75     |
| 労働基準局                        | 0   | 591   | 1   | 3   | 211   | 806    |
| 職業安定局                        | 0   | 93    | 6   | 0   | 416   | 515    |
| 職業能力開発局                      | 1   | 30    | 0   | 0   | 46    | 77     |
| 雇用均等・児童家庭局                   | 0   | 345   | 0   | 0   | 219   | 564    |
| 社会・援護局                       | 0   | 280   | 13  | 1   | 172   | 466    |
| 障害保健福祉部                      | 0   | 20    | 0   | 0   | 52    | 72     |
| 老健局                          | 0   | 60    | 0   | 0   | 2     | 62     |
| 保険局                          | 0   | 223   | 0   | 0   | 26    | 249    |
| 年金局                          | 0   | 202   | 0   | 0   | 1     | 203    |
| 政策統括官                        | 0   | 11    | 0   | 0   | 4     | 15     |
| 日本年金機構                       | 132 | 992   | 50  | 1   | 277   | 1,452  |
| 合計                           | 140 | 4,828 | 103 | 16  | 5,946 | 11,033 |

### 国民の皆様の声の内訳

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言              | 2,425 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,679 |
| 法令遵守違反に関するもの             | 141   |
| その他                      | 6,788 |

**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、8月26日～9月22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)<br>(03)5253-1111(代表) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-------|-------|
|                               | 5件 | 614件 | 9件 | 8件  | 3376件 | 4012件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 4012件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |  |
|----|---|-----|--|
|    |   | 分類  | 概 要  |
| 1  | 現在86歳であるが、昭和16年の予科練(海軍飛行予科練習生)をスタートに佐世保、沖縄、上海と日本のために尽くした。その慰労として国から恩給はないのでしょうか。(電話)   |     | 厚生労働省の所管ではなく、総務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。            |
| 2  | 高齢者向けサービス付き住宅の担当部局はどこでしょうか。(電話)   |     | 厚生労働省の所管ではなく、国土交通省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。          |
| 3  | 娘が医師になりたいと希望しています。応援したいと考えているので医師の資格を取得できる学校を教えてください。(電話)   |     | 厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。          |
| 4  | 食品の表示で確認したいことがあります。(電話)   |     | 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  | 駐車場の障害者スペースは必ず作らないといけないのでしょうか。厚生労働省が義務付けているのでしょうか。(電話)  |     | 厚生労働省の所管ではなく、国土交通省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。          |
| 6  | 【ご要望:なぜ運動会を中止しないのですか?】<br>これだけ多くの子供たちが熱中症で倒れているのになぜ放っておくのですか?亡くなったり、後遺症が残ってもかまわないということですか?国が禁止しなければ、学校単位で中止するとは考えられません。気温何度以上は禁止とはっきり通達してください。熱中症になっていない子供も疲労困憊です。昔とは気温が全然違うのに、なぜ9月に運動会をしなくてはならないのでしょうか。春先でも、10月、11月でもいいと思います。柔軟性のなさにびっくりです。真夏の高校野球、および屋外でのスポーツも禁止してください。子供たちを暑さで死なせないでください!<br>(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール) |     | 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。(同様の電話がありました。)  |     | 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、人権擁護法案や従軍慰安婦等の厚生労働省の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、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 | 大臣官房地方課                                    |
| 照会先     | 課長補佐 澤口浩司(内線:7254)<br>企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(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<br>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  | 総合労働相談コーナーに電話で労働相談を行ったが、職員の対応が悪く、不愉快になった。地方受付分   |     | 職員の対応で不愉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懇切丁寧な対応を心がけるよう再教育を行う旨説明し、了解を得ました。<br>また、相談対応の職員間で情報共有を図り、接遇の再教育を実施しました。 |
| 2  | 解雇予告手当の請求方法について、教えてもらおうと相談に来たのに、対応した職員の態度が威圧的で、「自分の説明を聞いていない。」と言われた。自分は、解雇予告手当の請求の方法を覚えていたかっただけなのに、このような態度は許せない。即刻辞めさせるべきである。地方受付分 |     | 職員の対応で、不愉快な思いをさせ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、教育を行いました。<br>また、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  | 個別労働紛争解決制度の助言制度について、強制力のあるものに改正してほしい。地方受付分   |     | 助言制度は、紛争当事者に対し、裁判例等の内容を示すことにより、労使間の話し合いを促進し解決に導くという趣旨であり、何らかの措置を強制するものではないこと及び助言で解決しない場合はあっせん制度や裁判を利用できることを説明しました。        |
| 4  | ハローワーク来所者の方から「ハローワークの周辺の植え込み近くを歩いて庁舎内に入ろうとした時、何かチカッ、チカッとした。よく見ると小さな毛虫が大量発生しており、その毛が周囲に漂っていることから、刺されたのではないか」との苦情を受けました。地方受付分        |     | 現状確認したところ、植え込みの樹木に大量の毛虫が発生しており、早急に殺虫剤により、周辺の植木等へ薬剤散布することで、大量発生した「茶毒蛾」の幼虫を退治しました。  |
| 5  | 労働基準監督署、ハローワークの駐車場が混雑している。臨時駐車場も遠すぎる。地方受付分   |     | 駐車場が混雑していることについては、別途臨時駐車場を確保し、警備員による誘導等を行い解消に努めていること、また、臨時駐車場が遠すぎることについては、近隣には他に適当な場所がないことを説明しご理解を求めました。                  |

「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 | 大臣官房統計情報部            |
| 照会先     | 企画課庶務係 村田、土屋(内線7334) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                               | 0件 | 43件 | 0件 | 0件  | 23件 | 66件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 5件  |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0件  |
|                     | その他                      | 61件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 今までは、人口動態統計の確定数には、上巻・中巻・下巻がありましたが、平成22年の人口動態統計の確定数には「上巻」が載っていません。「上巻」に載っている情報が見たい場合にはどうしたらよるしいですか？<br>(その他、統計調査結果の公表時期、掲載場所等に関する問い合わせ多数) |     | 平成22年調査は、5年に1回の国勢調査年にあたり、諸率は国勢調査の年齢別人口確定後に算出・公表します。公表は早く年内になります。<br>上巻の実数、人口を使用しない諸率については、電話で数値をお答えしますので、お電話にてお問い合わせください。近日、政府統計の総合窓口(e-Stat)にも掲載する予定です。   |
| 2  | 東京都23区別の平均初婚年齢の統計は出ていないのでしょうか？<br>(その他、統計結果についての問い合わせ多数)   |     | 人口動態統計におきましては、東京23区別の平均初婚年齢については、あいにく作成しておりません。なお、東京都区部全体の平均初婚年齢については下記ホームページからご覧いただくことが可能となっておりますので、ご参考までにお知らせします。<br>総務省統計局のホームページ「政府統計の総合窓口(e-Stat)」<br><a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do</a><br>上記アドレスをクリックいただき、「統計データを探す - 主要な統計から探す」より「人口動態調査」をクリックしてください。<br>検索結果から「平成22年人口動態統計」「確定数」「中巻」「出生」「2010年」をクリック<br>表番号6 平均婚姻年齢・初婚者数・再婚者数(平成22年に結婚生活に入り届け出た夫・妻別)、夫・妻の同居時の年齢(各歳)・都道府県(20大都市再掲)別よりご利用ください。 |

「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 医事課総務係(内線2566)<br>項番2、3 歯科保健課総務係(内線2583)<br>項番4 看護課総務係(内線2596)<br>項番5 経済課総務係(内線2525) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙  | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|------|-----|-----|-----|------|
|                               | 0件 | 401件 | 22件 | 2件  | 78件 | 503件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 204件 |
|---------------------|--------------------------|------|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 110件 |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 100件 |
|                     | その他                      | 89件  |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | 医師の対応が不適切でひどく不快な思いをした。苦情や相談等を対応している機関はないのか。                   |     | 各都道府県の医療安全支援センターをご紹介いたしました。   |
| 2  | 顎関節症を治せる歯科医師を育ててほしい。  |     | ご意見として頂戴しました。   |
| 3  | 歯科診療所でインプラントを受け、医療過誤により別の歯科診療所にかかっている。最初の歯科診療所での保証について教えてほしい。 |     | 都道府県の医療安全支援センターを紹介しました。   |
| 4  | 看護師養成所でのアカデミックハラスメントにより学生が萎縮している。監査で指摘してほしい。                  |     | 養成所の所在地を管轄する地方厚生(支)局にお問い合わせいただくようご案内いたしました。   |
| 5  | 薬事工業生産動態統計について、最新版の公表をより早くしていただきたい。                           |     | 毎年、年報は翌年度末頃(3月)に公表しているが、平成22年年報については、平成23年12月末の公表を目指し作業をしているところである。<br>今後、さらにスピードアップできるように努力していきたい。 |

「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<br>小野俊樹(内線2313)<br>(ダイヤルイン03-3565-2077) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール    | 合計     |
|-------------------------------|----|------|----|-----|--------|--------|
|                               | 2件 | 551件 | 1件 | 1件  | 1,025件 | 1,580件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 1,378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                      | 196件   |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | たばこ税の増税に反対<br>(たばこ税は、昨年度増税したばかり。たばこだけを引き上げるのは公平ではない。生活が出来なくなる。たばこが健康に悪いのなら、販売を停止してほしい。)   |     | たばこ税については、様々なご意見があるところですが、平成23年度税制改正大綱の趣旨を踏まえ、今後、政府税制調査会等でたばこ税の引き上げの議論が十分に行われるものです。厚生労働省としては、国民の皆様のためにも、たばこの消費を抑えていただくために、たばこ税の税率の引き上げを要望していくことをご説明しました。              |
| 2  | たばこ税の増税に賛成<br>(受動喫煙に困っており、引き上げを直ぐに行ってほしい。たばこは、健康に悪影響であり、医療費もかかるため、たばこ税の引き上げを行ってほしい。)  |     |   |
| 3  | 屋内だけではなく、屋外も禁煙にするなど、受動喫煙対策を行ってほしいなど。  |     | 屋外での喫煙等については、さまざまなご意見があることから、今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、たばこ対策を進めていくことをご説明しました。   |
| 4  | 健康保険証(国民健康保険等)の裏面に臓器提供意思表示欄が印刷されていることについて。(複数)<br>・意思表示欄を設けた経緯と理由をお尋ねしたい。<br>・非常に不愉快である。なぜこのようなことをするのか。<br>・自己の意思を表現できない人々がいることを無視して無差別にドナーカード所持者を作り上げようとしている。このことの可否についての回答を大臣に請願する。 |     | 臓器を提供する、臓器提供をしないにかかわらず、意思表示をしていただくことが重要であり、臓器移植法の規定に基づき、健康保険証に臓器提供意思表示欄を記載することをご協力いただいています。記入して頂いた内容が尊重されること、本人が提供しない意思を示している場合は、家族の意思にかかわらず、臓器提供されないこと等について、ご説明しました。 |
| 5  | 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。  |

「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<br>嶋田 勝晃(内線2704) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
|                               | 0件 | 298件 | 0件 | 0件  | 17件 | 315件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 2件   |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0件   |
|                     | その他                      | 313件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容   | 対応 |  |
|----|--|----|--|
|    |  | 分類 | 概要   |
| 1  | 毒劇法施行規則第13条の11に掲げるMSDS交付対象物質の範囲について(同じような材料でもMSDSの対象、非対象が異なる理由)  |    | 毒劇法では、器具、器機、用具といったいわゆる物品であって、かつ通常の使用で毒劇物が流出する恐れのないものについては、MSDS交付対象外としていることをご説明し、また、化学物質安全対策室のHPにQ&A集を載せていることをご紹介いたしました。  |
| 2  | 人工呼吸器装着のALS患者だが、自分で考えカフの空気を抜いて声を出すことができるようにしている。カフの空気を抜いているためアラームが作動して一日中アラーム音が鳴りず、自分や家族が十分に寝ることができない。医師や人工呼吸器のリース会社の担当者にアラーム音を消してもらいたいのですが法律が邪魔をしてアラーム音を消してもらうことが出来ません。患者の選択によりアラーム音を消去できるよう柔軟な対応をお願いしたい。 |    | 人工呼吸器のアラームは、人工呼吸器に異常が認められた場合に発せられるもので、これをとめることは異常を見逃す可能性が高くなるため大変危険です。ただし、ご照会のような個別のご療養の状況を踏まえて、アラームの設定条件を適切に設定することが可能な場合もありますので、主治医の先生及びお使いの人工呼吸器の製造販売業者にご連絡くださいますようお願いいたします。 |
| 3  | フィブリノゲン製剤納入先医療機関調査の調査票の送付先はどのような基準で選んでいるのか教えてほしい。  |    | フィブリノゲン納入先医療機関リストに記載されている医療機関あてに送付を行っていることをご説明し、また、その納入先医療機関リストは現在ホームページ上で公表していることをご紹介いたしました。  |
| 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 | 食品安全部   |
| 照会先     | 企画情報課<br>総務係長 谷口 哲也(内線2450)<br>調整係長 中田 舞(内線2452)<br>(直通 03-3595-2326) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                               | 0件 | 74件 | 1件 | 0件  | 0件  | 75件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 61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             | 1件  |
|                     | その他                      | 9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。<br>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、多数のご意見が寄せられ集計中であ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る旨ご説明いたしました。  |
| 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  | 10月1日に施行される生食用食肉の規格基準は厳しすぎる。                                      |    | 生食用食肉の安全性については、平成10年に示した衛生基準(平成10年9月11日生衛発第1358号)により、都道府県等を通じて適切な衛生管理を指導してきましたが、衛生基準に強制力がなく、十分に遵守されていなかった中で、本年4月に飲食チェーン店での食中毒事件が発生し、4名の方が亡くなられ、重症者も多数出たところでした。このため、このような痛ましい事件が二度と生じることのないよう、食品衛生法に基づく強制力のある規格基準を策定し、10月1日から適用することになりました。<br>今回の基準については、薬事・食品衛生審議会の下の部会等で議論を重ね、食品安全委員会の科学的評価を受けて設定したものであり、妥当なものと考えている旨ご説明いたしました。 |

「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  | コンビニで購入した食品にウジ虫が入っていた。業者にもその旨伝えたが、それだけでは対応が不安なので行政にも相談したい。                                 |     | 管轄する保健所を紹介するとともに、保健所に対して情報提供を行いました。  |
| 7  | ある運送会社が、食品と劇物の混載や不衛生な環境での作業等を行っている。(以前保健所にも相談したが、来てくれなかった)                                 |     | 管轄する保健所への情報提供を行いました。   |
| 8  | 昨年8月に 厚生局で実施した「夏休みジュニア食品衛生教室」について、今年度の開催の有無や昨年度の募集時の当該厚生局職員の対応について、匿名の封書によるお尋ねがあった。<地方受付分> |     | 当該厚生局のホームページにおいて、今年度は実施がない旨及び、今後このような企画等を計画する場合には、昨年度の反省を十分に踏まえて、募集方法や職員の対応について改善を図っていく旨、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 | 労働基準局   |
| 照会先     | 総務課<br>課長補佐 西岡 邦昭(内線5554)<br>広報係長 高田 正樹(内線5582) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール  | 合計   |
|-------------------------------|----|------|----|-----|------|------|
|                               | 0件 | 591件 | 1件 | 3件  | 211件 | 806件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 4件   |
|---------------------|--------------------------|------|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 14件  |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0件   |
|                     | その他                      | 788件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容   | 対応 |   |
|----|--|----|---|
|    |  | 分類 | 概要  |
| 1  | 自分の勤務する会社で、いわゆるサービス残業が行われているので取り締まってほしいことを匿名で労働基準監督署へ伝えた。それから2日経つが、まだ労働基準監督署が取り締まりに来ない。どうなっているのか。            |    | 労働者の方から労働基準法等の違反に係る情報提供があった場合、労働基準監督署では、いただいた情報を基に、順次、監督指導の実施等の対応を行っていること、労働基準監督署には多数の情報提供が寄せられている等の事情もあり、全ての事案について即日対応することは困難であるが、できる限り早急な対応に努めていること等を説明しました。<br>なお、匿名のご相談であったため、事案の処理状況については管轄の労働基準監督署へ直接お問い合わせいただきたいことを説明し、御理解いただきました。 |
| 2  | いくつかのアルバイトを掛け持ちして、より多くの収入を得たいと思っているが、面接に行ったところ「ダブルワークの方は、労働基準法の法定労働時間の点で問題があるので採用できない」と言われた。労働基準法はどうなっているのか。 |    | 労働基準法では、事業場を異にする場合においても、労働時間に関する規定の適用については通算すること(労働基準法第38条)とされているなど、法律の内容と趣旨を説明し、ご理解いただきました。  |
| 3  | 「有期労働契約に関する実態調査」の結果の内容を教えてください。<br>(その他、当調査について、問い合わせが多数あった)   |    | 厚生労働省ホームページの掲載場所をご案内した上で、掲載資料に基づき説明しました。  |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |   |
|----|--|-----|---|
|    |  | 分類  | 概 要   |
| 4  | <p>労働安全衛生法で職場の禁煙を義務付ける法改正がなされるとのことだが、例外なく全面禁煙を強く望んでいる。</p> <p>もし除外規定や分煙などが入って、禁煙としない職場があるとしたら「全面禁煙にしない職場の従業員及び来客や出入りの人について、未成年者及び妊婦は雇用及び利用と立入不可を義務付ける」及び「その旨の表示掲示を出入口に義務付ける」を盛り込んで、少なくとも（特に）未成年者及び妊婦については、受動喫煙の危害から健康を守るように格段の配慮をよろしく願います。</p> |     | <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。</p>                    |
| 5  | <p>パワーハラスメントについて、労働基準監督署において指導して欲しい。&lt;地方受付分&gt;</p>  |     | <p>法令により労働基準監督官の職務権限は定まっており、職場内のいじめ等の問題について事業主等を指導することはできないが、都道府県労働局及び労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナーで相談対応を行っている旨を説明し、御理解いただきました。</p> |
| 6  | <p>精神疾患に対しても積極的に労災認定する方向で調査をしてほしい。調査を行う際には、認定基準や法律にとられることなく、弱者救済の為の調査をお願いしたい。&lt;地方受付分&gt;</p>   |     | <p>労災認定は、適正給付の観点から、法律や認定基準に基づいて所要の調査等を行う必要があることを説明し、御理解いただきました。</p>   |
| 7  | <p>最低賃金が引き上げられるとの報道を見たが、発効年月日が昨年より早くなっている。毎年同じ日とすべきである。&lt;地方受付分&gt;</p>   |     | <p>最低賃金額改定の発効年月日は、都道府県ごとに設置されている地方最低賃金審議会の審議の進行度合いによって異なること等を説明し、御理解を求めました。</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 | 職業安定局   |
| 照会先     | <本省受付分><br>公共職業安定所運営企画室<br>広報担当官 和田史絵(内線5682)<br>広報係長 比田井徹也(内線5739)<br>(直通03 - 3593 - 6241)<br><地方受付分><br>中央職業安定監察官室<br>中央職業安定監察官<br>入江 祥二(内線5656)<br>(直通:03 - 3502 - 6768) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話   | 手紙  | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|-------|-------|
|                               | 0 件 | 93 件 | 6 件 | 0 件 | 416 件 | 515 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 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) | 209 件 |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 36 件  |
|                     | その他                      | 155 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | 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。<本省・地方受付分>              |     | 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いきます。   |
| 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。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。 |

「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  | ハローワークの待ち時間が長い。〈本省・地方受付分〉  |     | 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、来所者された皆様が気持ち良く利用できるような、サービス提供体制を目指し取り組んでいきます。  |
| 6  | ハローワークの求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報である。求人票に記載されていない条件によって、応募できないことがある。曖昧な表記では困るので、しっかり明記するよう指導すべきだ。 |     | ハローワークでは、求人者に対して、「求人申込書の書き方」パンフレットを作成・配布するとともに、求人票にはできる限り詳しく情報を記載していただけるようお願いしております。しかしながら、例えば「経験不問」で求人を募集していた場合であっても、経験者から多数応募があること等によって、事業主が選考途中において採用基準を引き上げる場合もあります。ハローワークからも、随時採用基準の確認に努めておりますが、必要な情報が不足している場合には、職員にお声かけいただければ、個別に照会するサービスも行っております。 |
| 7  | 何のために雇用保険に入らなければいけないのか(雇用保険の加入義務がある方からの声)。   |     | 雇用保険制度は、失業期間中の所得を補償することにより、生活及び雇用の安定と就職の促進を図るための制度です。このため、1週間の所定労働時間が20時間以上であること、31日以上雇用見込みがあることに該当する労働者の方は、事業所規模に関わりなく、原則として、全て雇用保険の被保険者となります。雇用保険制度の運営につきまして、ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。  |
| 8  | 被災地における雇用保険の基本手当の受給期間を延長すべきではないか。  |     | 9月28日、厚生労働省は、雇用保険法第25条(広域延長給付)の規定に基づき、震災被害が大きく特に雇用情勢が厳しい、被災3県(岩手・宮城・福島)の沿岸地域などの市区町村に住む求職者に対して、雇用保険の給付日数を90日分延長することを決定しました。期間は平成23年10月1日から平成24年9月30日までです。   |
| 9  | ハローワークの障害者求人をインターネットで検索できるようにしてほしい。  |     | 障害者の方を対象としたハローワーク求人情報のインターネット検索につきましては、政府で検討を重ねた結果、事業主が公開を希望する障害者求人については、新たに「ハローワークインターネットサービス」に掲載する方針を決定しました。実際に検索が行えるようにするにはシステムの改修が必要であるため、実施は平成24年度中となる予定ですが、障害者の方々が利用しやすい方法を検討してまいりますので、ご理解の程よろしく願いたします。  |

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

| 項番 | 内 容  | 対 応 |   |
|----|--|-----|---|
|    |  | 分類  | 概 要   |
| 10 | インターネット上からでも紹介状を発行できるようにしてほしい。   |     | ハローワークでは、原則として求職者に来所していただき、職業相談を実施して求職者の就職意思や希望条件を把握した上で、紹介状を交付することとしています。しかしながら、来所が困難な方であって、十分な職業相談を既に実施している場合については、郵送やFAXにより紹介状を交付すること、求職者及び事業主と調整の上、ハローワークから事業主に紹介状を送付することも可能です。 |
| 11 | ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。＜地方受付分＞   |     | 該当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くご迷惑をおかけしています。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。   |
| 12 | 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。   |
| 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。                              |

「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<br>総務課長補佐 松下 和生(内線5907)<br>総務係長 安井 雄一(内線5911)<br>(直通 03-3502-6783) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                               | 1件 | 30件 | 0件 | 0件  | 46件 | 77件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 77件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容   | 対応 |   |
|----|--|----|---|
|    |  | 分類 | 概要  |
| 1  | 緊急人材育成支援事業が本年9月末で事業終了すると聞いたが、受講中の基金訓練とその間の訓練・生活支援給付はどうなるのか。(同様のご照会他2件) |    | 緊急人材育成支援事業は本年9月で終了するが、9月までに開始した基金訓練は当初の訓練期間どおり受講でき、訓練・生活支援給付の支給対象となることを説明しました。  |
| 2  | 基金訓練の実施を検討しているので、手続き方法を教えてほしい。   |    | 基金訓練の訓練認定申請の受付は終了していること、10月以降は求職者支援制度が開始されることを説明し、(独)雇用・能力開発機構(現(独)高齢・障害・求職者支援機構)のホームページ( <a href="http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/shien.html">http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/shien.html</a> )を案内しました。   |
| 3  | 訓練を欠席せざるを得ない日があり、出席日数が8割未満となるが、訓練・生活支援給付を受給できないか。                      |    | 訓練・生活支援給付では、本人の傷病や天災等による場合を除き、欠席を出席扱いとすることはできない旨を説明しました。  |
| 4  | 年収や預貯金の額に関わらず、訓練・生活支援給付を支給すべきである。                                      |    | 訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度であることから、年収や金融資産等の一定の支給要件を設けている旨を説明しました。   |
| 5  | 中央職業能力開発協会のホームページの、基金訓練のコース情報が更新されないのは何故か。                             |    | 基金訓練は本年9月開講分で終了あり、受講生の募集も終了したため、コース情報が掲載されていない旨を説明しました。併せて、10月からは求職者支援制度が開始し、求職者支援訓練のコース情報は、(独)雇用・能力開発機構(現(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構)のホームページ( <a href="http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/shien.html">http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/shien.html</a> )で確認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。



(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |  |
|----|---|-----|--|
|    |   | 分類  | 概 要  |
| 6  | 出席率が80%未満の訓練受講生は、訓練実施基本奨励金の算定対象とならないというが、事実か。             |     | 認定職業訓練実施基本奨励金は、支給対象期間中の出席率80%以上の者に対して支給する旨を説明しました。 |
| 7  | 10月1日より求職者支援制度が創設されることによって、従来基金訓練を行っていた訓練校が経営に困窮することはないか。 |     | 求職者支援制度の趣旨・目的を説明し、認定された訓練実施機関に対する助成措置について説明しました。   |
| 8  | 社会保険に加入しないと、求職者支援制度の訓練実施機関の認定を受けることはできないのか。               |     | 求職者支援訓練の認定要件として、社会保険料の納付が必要である旨を説明しました。            |
| 9  | 過去に訓練を行った実績がない訓練機関は、認定を受けることができないのか。                      |     | 求職者支援訓練の認定要件の1つとして、過去の訓練実績が必要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。

# 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1～14<br>総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817)<br>・項番15～17<br>雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内線7832) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|------|
|                               | 0  | 345 | 0  | 0   | 219 | 564件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 212件 |
|---------------------|--------------------------|------|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 13件  |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0件   |
|                     | その他                      | 339件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 帰省先で地域子育て支援拠点を利用しようとしたら、市外居住者であることを理由に利用を断られた。なぜ利用を制限される必要があるのでしょうか。   |     | 地域子育て支援拠点は、子育て中の親子が気軽に相談・交流できる場所として、全国各地で取り組んでいる事業であるので、帰省中の親子も利用していただけるよう、当該自治体へ事業趣旨をお伝えさせていただきました。   |
| 2  | 増税は必要である。次に増税するときは、子育てや教育にお金がかからないなど、国民が安心して生活できるようなビジョンを提示してほしい。  |     | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。   |
| 3  | 海外では、スーパーの妊婦優先レーンや空港で子連れ親子は列に並ばなくて良いサービスがあり、妊婦や子育て親子にとっても親切である。<br>子育て支援として、こうしたハード面の整備も厚労省の呼びかけにより率先して実施してほしい。                            |     | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。   |
| 4  | 若者は低賃金で働いている状況にあり、年配者との給与格差が大きすぎる。これから家庭を作り、子どもを産み育てる若者を大切に、元気になってもらわなければ少子化問題は改善しない。<br>(3件)<br>結婚しても働ける環境、結婚や出産で一時離脱しても復帰できる環境整備が必要。(2件) |     | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。   |
| 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。  |     | 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。 |

「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  | 子ども手当関係<br>・子ども手当を廃止してほしい。<br>・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。   |     | 貴重なご意見として承りました。  |
| 7  | 社会問題となっている、保育園待機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。  |
| 8  | 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。<br>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まます、と回答いたしました。                 |
| 9  | 私の住んでいる市では、週4日(月16日)一日4時間以上働いていることが保育所の入所要件とされているのですが、児童福祉法でいう「保育に欠ける」とはどのように決められているのか厚生労働省として「通知」を送られていることがあるのでしょうか？それとも、市の裁量なののでしょうか？                                   |     | 保育所の入所については、児童福祉法の基準に従い、自治体の条例で定める事由により実施されます。児童福祉法の基準以上の詳細な内容や優先順位の付け方については各市区町村が定めておりますので、詳しくは各市区町村にお尋ねいただきたい旨、回答いたしました。 |
| 10 | 扶養控除の廃止で所得税が増えることにより、保育料が値上げされると生活が苦しくなります。このままでは第2子の出産についても考えざるをえません。増税と保育料負担の増額により生活ができなくなるからです。こうして少子化がますます進んでいくと思います。   |     | 保育料については、扶養控除の見直しによる影響を可能な限り生じさせないよう算定することとしており、そのように各自治体に対して通知していることをご連絡いたしました。   |
| 11 | 保育園で保護者の送迎駐車場を借りた場合に計上する科目を教えてください。<br>また、運営費の経理に関する通知の改正が行われると聞いておりますが、いつ頃発表されるのでしょうか。   |     | 駐車場を借りた場合には、「土地・建物賃借料」の科目に計上することとなりますが、支出にあたっては、所轄庁にご相談いただきたいこと。また、社会福祉法人の新会計基準を踏まえた通知の改正については、年内を目途に行うこととしている旨、回答いたしました。  |
| 12 | 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。   |
| 13 | 不育症治療に多額のお金がかかるため、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。   |
| 14 | 2011年8月21日読売新聞朝刊で、出産出血死「6割救えた」との見出しで厚生労働省研修班の記事が掲載されました。この研究班の報告書がもし、入手可能なら、有料でもよいので入手したいのですが、入手可能なのでしょうか。  |     | 研究の成果を公表している「厚生労働科学研究成果データベース」を電話にてご案内。  |

「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   |
| 15 | <p>・育児・介護休業法第5条第2項(いわゆる『パパ休暇』)の法律条文は、括弧書きが多く非常に分かりづらい。</p> <p>・育児・介護休業法の改正に伴う就業規則の整備等のために作成されたパンフレット(育児・介護休業等に関する規則の規定例)は、育児・介護休業法第9条の2第1項(いわゆる「パパママ育休プラス」)に係る規定の例(p6)が分かりづらい。「誕生日以後の産前・産後休業期間」という表現は、法律に詳しくない事業主が理解するのは難しいので、「誕生日及び産後休業期間」とする等分かりやすい表現にするべきではないか。 地方受付分</p> |     | <p>分かりにくい表現、記載については詳しく説明しご理解いただきましたが、ご意見については本省に伝える旨説明しました。</p> |
| 16 | <p>育児・介護休業法では、3歳を超える子の養育を容易にする短時間勤務などの措置については努力義務であり、行政が制度導入を強制できないが、事業主に強制できるよう、また努力義務について措置を講ずるよう希望したことによる不利益取扱いについて、紛争解決援助できるよう行政指導の実効を高めて欲しい。 地方受付分</p>  |     | <p>ご意見については本省に伝える旨説明し、ご理解いただきました。</p>                           |
| 17 | <p>求人広告に、求める人材の性別、年齢が記載できないため、そうした情報は記載されていないが、実際に応募すると性別、年齢を理由に断られることがある。均等法は建前だけで、実際の求職活動に不便が生じているので、見直しを検討して欲しい。 地方受付分</p>  |     | <p>均等法の趣旨について説明した後、いただいたご意見について組織で共有する旨回答しました。</p>              |

# 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<br>課長補佐 安藤 公一(内線2813)<br>社会・援護局書記室<br>管理係長 佐藤 清和(内線2803) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話    | 手紙   | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|-----|-------|------|-----|-------|-------|
|                               | 0 件 | 280 件 | 13 件 | 1 件 | 172 件 | 466 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 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) | 134 件 |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                     | その他                      | 296 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 外国人への生活保護適用は拡大解釈であり直ちに止めるべきである。外国人が日本に来てから仕事を失う、就労できない状況になった場合、まず帰国していただくべきです。外国人には母国があり、母国の社会保障を受けるべきです。                              | ①   | ご意見としてお伺いしました。<br>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  | 先日、NHKスペシャルで生活保護の特集を見たが、生活保護受給者のなかで働ける人には働いてほしいと思った。景気がよくない状況がつづいていますが、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。<br>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  | 生活保護制度の改革を行うべきである。特に不正受給対策の強化を行うべきである。納税者を一番に考えて欲しい。生活保護費を現金給付でなく、現物給付も考えるべきではないだろうか。本当に必要な人に有効に活用されるものとなるよう、調査の徹底、不正受給者への厳罰化を図るべきである。 | 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、社会福祉協議会の職員の対応がとても悪く、不愉快な思いをした。   | 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。  |
| 5  | 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、納得がいかない。  | 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。  |

※「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  | 訴訟を起こされている等、民生委員としてふさわしくないとと思われる者が民生委員をしているが、どういった基準で選出されているのか。                                 | ①      | 民生委員の選任要領及び委解嘱の手続きの流れをご説明し、まずは市役所に相談するようご案内しました。   |
| 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<br>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<br>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<br>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<br>課長補佐 田中 徹(内線3011)<br>主査 佐々木 忠信(内線3016)<br>(ダイヤルイン 03-3595-2389) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                               | 0件 | 20件 | 0件 | 0件  | 52件 | 72件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 1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  | 障害者マークがついている身障者専用駐車場に健常者は駐車してはならない旨、周知徹底してほしい。   |    | 駐車スペースの適正利用については、国土交通省において、厚労省等と連携して啓発ポスターなどを作成し、周知を図っているところであり、引き続き、周知に努めてまいります。                                    |
| 2  | 私は障害をもっているが、障害をもたない方や福祉・医療関係者が見下した対応をしてるので耐えられない。早くそうした社会を変えたい。  |    | 広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めてまいります。  |
| 3  | 障がい者の方が、65歳になり介護保険が適用になった時点で、サービスの受給時間が大幅に削減されてしまうという実態がある。総合福祉法(仮称)を検討される中で、障がい者が介護保険適用になってからも、サービス提供時間はそれまでどおり補償されるようにしてほしい。 |    | 65歳以上の方は介護保険対象者となりますので、介護保険制度によるサービスを優先利用していただくこととなりますが、障害福祉サービスにしかないものや、介護保険制度だけでは支給量が足りない場合には障害福祉サービスを利用することが可能です。 |

「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<br>総務課企画法令係長 松本直樹(内線3919)<br>総務課企画法令係 笠井南芳(内線3919) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話  | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
|                               | 0件 | 60件 | 0件 | 0件  | 2件  | 62件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 4件  |
|---------------------|--------------------------|-----|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 4件  |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 4件  |
|                     | その他                      | 50件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 通所リハビリテーション事業所の指定は国が行っているのか。   |     | 通所リハビリテーション事業所の指定は都道府県が行っている旨説明しました。   |
| 2  | 区分支給限度基準額は、何に定めているのか。  |     | 「居宅介護サービス費等区分支給限度基準額及び介護予防サービス費等区分支給限度基準額」(厚生省告示第33号)に規定している旨説明しました。   |
| 3  | 要介護更新認定を受けたが、その結果、要介護4から要介護2になった。認定結果について不満があるが、どうすればよいか。                    |     | 認定結果に疑義がある場合には保険者であるお住まいの市町村に照会いただきたい旨説明しました。  |
| 4  | 一般の方から、今般の介護保険法改正について教えてほしいとのご質問をいただきました。                                    |     | 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ついて、改正部分の概略をご説明し、ホームページに掲載されている概要資料をご案内致しました。  |
| 5  | 介護職員の方から、介護職員処遇改善交付金について、来年度も継続してほしいとのご意見と、議論の状況をどこで見ることができるのかとのご質問をいただきました。 |     | 介護職員処遇改善交付金については、平成23年度末を持って期限を迎えることとなりますが、平成24年度以降の処遇改善については、介護給付費分科会等で現在検討中である旨ご説明致しました。また、厚生労働省のホームページに掲載されている資料及び議事録をご案内致しました。 |

「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。



(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |  |
|----|---|-----|--|
|    |   | 分類  | 概 要  |
| 6  | 介護職員の方から、介護職員処遇改善交付金について、事業所に交付するのではなく、介護職員であることを証明すれば、直接自治体から交付してもらえよう仕組みにしたいとのご意見をいただきました。                |     | 介護職員処遇改善交付金については、賃金改善計画等を立て雇用者に対して周知した上で、都道府県に申請した事業所に介護職員1人あたり月額15,000円相当となる額を交付して、その計画に基づいて賃金改善を行っていただくものである旨ご説明し、ご了解をいただきました。 |
| 7  | 相談者が勤務していた有料老人ホーム等において著しい不正がある(不正請求・虐待等)。県が3月後半に監査に入ったがまだ処分が決まらない。利用者の処遇が心配なため早く処分されるよう催促してほしいとの要望をいただきました。 |     | 事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に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。

# 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<br>課長補佐 吉田(3216) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
|                               | 0件 | 223件 | 0件 | 0件  | 26件 | 249件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 27件  |
|---------------------|--------------------------|------|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 18件  |
|                     | 法令遵守違反に関するもの             | 0件   |
|                     | その他                      | 204件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容   | 対応 |  |
|----|--|----|--|
|    |  | 分類 | 概要   |
| 1  | 妻が入院した際、病院側から「二人部屋しか空きがない。差額ベッド代が必要である。」と言われた。個室を希望したわけではない。差額ベッド代が必要な理由を教えてください。  |    | 医療機関が差額ベッド代を徴収することができるのは、患者が自ら希望した場合であり、患者の同意書がない場合、患者本人の治療上の必要により特別室に入った場合(救急患者等で病状が重篤の場合、感染症に罹患するおそれがある場合など)、病棟管理の必要性から特別室に入った場合(他の入院患者への感染を防ぐなど)には、差額ベッド代の徴収はできないことを説明し、ご了承いただきました。                               |
| 2  | 医薬分業について基本的に反対はしないが、「保険薬局及び保険薬剤師療養担当規則」に規定する、特定の保険医療機関との構造上の独立性の確保に関し、その結果もたらされるデメリットに次の点があるので考慮いただきたい。<br>患者は身体的に不自由で病院に出かけているので、そこから近隣の門前の薬局に行くのが現実的である。この場合、医療機関から薬局に行くのに、わざわざ公道を介してから行くのでは、弱者である患者に身体的に負担を強いることになる。<br>保険薬局に対する改善指導の結果、患者にとって不便を生ずることもあり得ることを、上級官庁に伝えてほしい。 地方受付分   |    | 医薬分業の趣旨及び「保険薬局及び保険薬剤師療養担当規則」についてご説明し、制度に対するご理解は得られたが、ご本人様のご要望に沿って「国民の皆様の声」として厚生労働本省へ報告する旨回答しました。   |
| 3  | 在宅療養指導管理料、特に「在宅自己注射指導管理料」は患者に対して自己注射に関する指導管理を行った場合に算定することになっているが、指導管理の定義そのものが曖昧で、また、指導管理を受けている自覚がなくとも算定されるケースがある。こういった指導管理料は不要であり廃止すべきと考える。<br>意見を厚生労働本省へ伝えてほしい。 地方受付分   |    | 在宅療養指導管理料の趣旨をご説明した上で、ご本人様のご要望に沿ってご意見を「国民の皆様の声」として厚生労働本省へ報告する旨お伝えしました。  |
| 4  | 患者の家族から、医療機関の実費徴収に関する苦情を受けて、医療機関から事実確認をする中で、緩和ケア病棟の医師から以下の要望をいただきました。<br>緩和ケア病棟に入院する際、医師・看護師により入退棟の判定を行わなければならないことになっていますが、現場としては診療情報提供書だけでは判断できないため、事前に患者の家族と面談を行っています。<br>家族と面談しても初診料は算定できないため、患者の家族から面談料として医療機関が実費徴収を行っています。<br>緩和ケア病棟の患者の実態から、本人が事前に来院できる状態ではなく、入院先に緩和ケア病棟の医師等が赴くことも困難で、入退棟の判定も診療情報提供書だけでは難しいため、直接本人と面談しなくても診療報酬を算定できるような評価をしていただきたい。<br>また、患者の家族からも、面談料については診療報酬で評価すべきと、医療機関と同様の要望をいただきました。 地方受付分 |    | 医療機関に対して、保険診療が前提であれば面談料の徴収は不適切であると説明したところ、場合によっては入院に結びつかないこともあり、医療機関側からは医師・看護師・ソーシャルワーカーが1時間もかけて面談しているのだから、何らかの評価をしていただかないと働きになると言われたため、診療報酬での評価の要望については、厚生労働本省へ報告することを説明しました。<br>また、患者の家族にも同様に厚生労働本省へ報告す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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 5  | 医療機関に往診をしてもらっているが、毎回交通費として2,000円を請求され支払っている。医療機関から往診先の家まで1キロメートルほどの距離であり、交通費の請求としては高すぎる。その医療機関はかかりつけであり、患者の立場としては不服も言えない。<br>往診にかかる交通費を負担しなければならないのは理解できるが、保険制度の中で往診にかかる交通費の常識的な金額を定めてもらいたい。 地方受付分 |     | 保険診療における往診時の交通費について説明を行いました。また、医療機関を受診する患者様の立場の貴重なご意見として拝聴し、上部機関にも報告させて頂く旨お伝えしました。   |
| 6  | 薬の処方院内から院外になり負担が増えた、医師の指示通りに薬を出すだけなのに、薬局での負担が高すぎる。<br>調剤技術料についても、製薬会社から仕入れた薬を出すだけで、技術が必要ではなくなっているのに技術料という名称もおかしい。<br>薬学管理料についても、薬の飲み合わせや飲み方等については医療機関でも注意事項等についての説明は受けているので、薬局での服薬指導等は必要ない。 地方受付分  |     | 院外処方については、薬剤師による処方内容等のチェックを行うことにより、副作用や相互作用等による健康被害を少なくすることができるので、医薬分業の点からも推進しています。<br>調剤技術料についても、薬剤師の業務は薬を渡すだけでなく、処方せんのチェックや剤形を変えたり混合するなどの薬剤師の知識や技術が必要なものが含まれています。<br>薬学管理料については、医療機関でも説明はされていると思いますが、さらに薬局でも他の医療機関から出された薬や市販薬・食品等の患者情報を把握・蓄積し、患者個別に必要な情報を提供したり、服薬指導を行うことで、健康被害が起きないように努めています。ただし、薬学管理料は、適切な指導等が行われた場合のみ算定できるものであり、自動算定できるものではないので、十分な説明や指導が行われていなかったり、薬局による薬学管理が必要ないと申し出られた患者に対しては算定できない旨、ご説明致しました。<br>ご説明内容に納得していただけなかったもので、いただいたご意見については、国民の皆様の声として、上級官庁へ報告する旨、お伝え致しました。 |
| 7  | 非自発的失業に係る保険料軽減措置について、雇用保険受給者証がない場合は軽減措置を受けられないのか。  |     | 当該軽減措置については、失業の理由が非自発的であることを要件としており、雇用保険受給者を対象としているため、雇用保険受給者証がない場合は軽減措置を受けられないことをご説明した。   |
| 8  | 月をまたいで治療した場合、高額療養費に該当しなくなるのはなぜか。   |     | 医療機関は、医療費を毎月、暦月単位で、医療保険者に対してレセプトで請求する仕組みとしており、これにあわせて、高額療養費の支給も暦月単位になっていることをご説明した。   |
| 9  | 非自発的失業に係る保険料軽減措置について、制度開始の平成22年4月以前に失業したのだが、軽減対象とならないのか。   |     | 当該軽減措置については、制度開始前1年以内(平成21年3月31日以降)に離職された方は、平成22年度に限り国民健康保険料が軽減されることになっていることをご説明した。  |

「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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 10 | 被保険者証の裏面に臓器提供の意思表示欄を設けたのはなぜか。               |     | 改正臓器移植法において、「国及び地方公共団体は、国民があらゆる機会を通じて移植医療に対する理解を深めることができるよう、移植医療に関する啓発及び知識の普及に必要な施策を講ずるものとする。」とされたため、当該趣旨を踏まえて、被保険者証に臓器提供の意思表示欄を設けたことをご説明した。  |
| 11 | 出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。     |     | 差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。             |
| 13 | 一部負担金の割合の判定について、なぜ世帯単位で算出するのか。              |     | 生計が世帯単位で営まれている実態を考慮している旨を説明しました。  |
| 14 | 民主党のマニフェストにも後期高齢者医療制度廃止としているが、状況はどうなっているのか。 |     | 高齢者医療制度の見直しについては、昨年の12月に厚生労働大臣主宰の「高齢者医療制度改革会議」で検討が進められ、最終的なたりまとめが行われており、「社会保障・税一体改革成案」でも、改革会議のとりまとめを踏まえて見直しを行うこととしており、更なる検討・調整を行っ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、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<br>課長補佐 尾崎(内線3313)<br>企画係長 正野(内線3316)<br>(代表)03-5253-1111 |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
|                               | 0件 | 202件 | 0件 | 0件  | 1件  | 203件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 90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                      | 112件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容  | 対応 |  |
|----|---|----|--|
|    |   | 分類 | 概要   |
| 1  | 民間の保険では約款を契約の際に手渡すのだから、国民年金についても制度の理念や内容を説明する冊子本を一人一人に配付して制度を周知すべきだ。自分は中学卒業後、職人として働いてきたために国民年金一本だったが、年金についてはほとんど関心がなく未納が多かったために、先日年金の見込額を出してもらったとしても安かった。ただ「納めなさい」というだけではなく、制度の理念や内容を冊子本で一人一人に配付し理解してもらえれば納付率は向上するはずだ。ねんきん定期便の内容では一方通行の情報で、理念や内容の説明は不足していると思っている。 | ③  | 現在、日本年金機構においては、20歳加入勧奨を行う際、国民年金制度の概要、保険料納付のお願い、免除制度、年金の給付等を紹介したパンフレットをお送りするほか、ホームページ上に年金制度に関するパンフレットを掲載する、ご要望に応じパンフレットを各年金事務所でお渡しするといった取組みをしています。<br>また、国民年金のメリットなどを分かりやすく解説したもの(総合パンフレット)を年金事務所や市町村の窓口へ備え付けています。<br>さらに、加入の際には年金制度の仕組み等を解説した「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」を年金手帳送付時に同封しています。<br>このように現在では、国民年金制度に加入いただく際や納付書をお送りする際など、あらゆる機会を捉え、制度の趣旨や内容の周知に努めています。<br>お客様に対し制度理念や仕組みをご説明することは、大変重要なことと認識していますので、今後、さらにお客様にご説明ができる機会を増やすよう努力していきます。 |
| 2  | 65歳になったら、年金受給をするか？しないか？の判断を求めるハガキ(年金請求書)が来るが、金額の見込みが記載された判断材料の書類もなく、判断させるのはおかしい。また、提出が無かったら、年金を止めるのもおかしい。<br>年金ダイヤルに電話をしたら、このような苦情は多く、毎回上にあげてもちっとも変わらないので困っていると言われた。早急に改善させるべきだ。  | ①  | 日本年金機構においては、専門的な言葉を分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、記載内容を分かりやすくするよう取り組んでいます。<br>ご意見につきましては貴重な意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有しました。<br>また、65歳以降に支給される老齢年金を受給するためには、年金請求書の提出が必要ですのでご了承願います。   |

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

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応    |   |
|----|--|--------|---|
|    |  | 分類     | 概 要   |
| 3  | 退職金制度の見直しで退職手当の100%確定拠出年金制度へ移換したことから、会社を辞めたが退職金が支払われず困っている。直ちに何とかしてほしい。<br>労使合意のうえ確定拠出年金を導入していると言われるが、労使合意はあってないようなもの。そもそも素人が運用を行うのは無理である。<br>個人にリスクを負わせる制度は直ちに廃止すべきだ。<br>この制度は国民のための制度でなく、手数料で儲けている運営管理機関や資産管理機関のためにあるのか。 | ①<br>④ | 確定拠出年金は、年金制度であり老後の所得確保を目的としているため、一定の要件を満たす場合を除いては途中での脱退が認められないことを説明しました。<br>いただいたご意見を上司に報告することで一定のご理解を得ました。                             |
| 4  | DC導入事業所を退職したため、個人型年金の加入者になろうと思ったが、現在勤めている会社にDC以外の企業年金があるため、個人型年金の加入者になれない。会社が導入している企業年金は、掛金額が月4,000円であるため、せめて個人型年金加入者の限度額(23,000円)の差額まで加入できるようにしてほしい。<br>また、このような経済情勢であるため、ゴールドやプラチナなどの商品も運用商品のひとつとして取扱ってほしい。              | ①<br>④ | 現在の確定拠出年金法では認められていないが、今後制度を見直す際には、ご意見を参考とさせていただくことをお伝えしました。<br>また、運用商品については、時価評価が可能であり、流動性に富んでいることなどの条件を満たしているものでなければならぬことを説明しご理解を得ました。 |
| 5  | 日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。  | ①<br>④ | 日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。  |

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| 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<br>経理係 櫻田(7709) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
|                               | 0件 | 3件 | 0件 | 0件  | 3件  | 6件 |

| 国民の皆様の声の<br>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  | 審議会・部会等の委員の選定基準に関する照会                               |     | 社会保障審議会人口部会の委員については、人口問題に詳しい国内の有識者の方に着任いただいております。その経験上、人口推計などを熟知されているため、厳しく客観的に推計手法等の評価をいただいている旨を回答いたしました。 |
| 2  | 平成23年版厚生労働白書に付属しているCD-ROMの利用可否、価格、最新版についての照会。       |     | CD-ROMの利用可能である旨、税込2680円である旨、8月末に平成23年度版が発売された旨を回答いたしました。   |
| 3  | 平成19年時点で、平成23年目標で社会保障カードを運用すると言われていたが、その後どのようになったか。 |     | 政権交代等があり23年度目標は無くなりましたが、引き続き番号制度について検討している最中である旨回答いたしました。  |
| 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 | 政策統括官(労働担当)                            |
| 照会先     | 室長補佐 岡 英範(内線7725)<br>総務係長 若山 丈(内線7717) |

平成23年9月1日～9月30日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
|                               | 0件 | 8件 | 0件 | 0件  | 1件  | 9件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 9件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |  |
|----|---|-----|--|
|    |   | 分類  | 概 要  |
| 1  | 労働組合費の支払義務の有無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。  |
| 2  | 会社と労働組合が締結した労働協約の有効性等について教えてほしい。  |     | 労働組合法上の労働協約に係る規定、その解釈、留意点等についてご説明しました。   |
| 3  | 労働組合への一般的監督権限を持つ行政機関等があれば教えてほしい。  |     | 労働組合法上、一般的監督権限を持つ行政機関はないこと等をご説明しました。   |
| 4  | 会社分割を行う予定だが、承継予定の労働者の既発生の未払い賃金について、分割承継後に分割会社に残そうと考えているが、分割契約書にその旨記述することで、残すことは可能か。 |     | 未払い賃金債権は、労働契約に基づく権利義務なので、承継会社に承継される(別扱いはできない)。未払いの際は、労働者への直接支払い等の労働基準法の規律に服する。 |
| 5  | 労働組合の解散に係る労働組合法の規定について教えてほしい。<br>同様の問い合わせが計2件                                       |     | 該当規定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。



(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 6  | 労働関係調整法の公益事業に係る規定について教えてほしい。<br>同様の問い合わせが計2件        |     | 該当規定についてご説明しました。                                      |
| 7  | 分割会社と労働組合においてユニオン・ショップ協定を締結していた場合、会社分割後の取扱いはどうなるのか。 |     | ユニオン・ショップ協定は債務的効力をもつものであり、分割契約書等に承継する旨の記載がなければ承継しません。 |

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成23年9月1日～9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<br>お客様の声グループ長 高水 徹<br>戸沢 吉徳<br>(代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3182) |

| 国民の皆様の声<br>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   | 888件 | 33件 | 0件   | 277件 | 0件     | 1,199件 |
|                    | 地方分  | 131件 | 104件 | 17件 | 1件   | 0件   | 0件     | 253件   |
| 合計                 | 132件 | 992件 | 50件  | 1件  | 277件 | 0件   | 1,452件 |        |

| 国民の皆様の声の<br>内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 294件   |
|---------------------|--------------------------|--------|
|                     | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,158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  | 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  | 厚生年金に20年加入し、その後国民年金を掛けていた夫が亡くなったが、遺族厚生年金の要件に該当しないため受け取ることができなかった。全くの掛け捨てになるようで納得できない、遺族厚生年金を受け取ることができるよう制度を改正して欲しい。                 |    | 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。 |
| 3  | 雇用保険と年金の調整について、受け取っている雇用保険だけでは生活できず、一律年金が全額停止になることに納得できない。雇用保険の基本手当の日額に応じて、年金が受け取れるよう制度を改正して欲しい。                                    |    | 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  | 月末が誕生日で20歳になったため、国民年金に加入する必要があるが、加入月からの前納をするためには誕生日の前日から月末までの短い間に手続きをしなければならない。月初めの誕生日の人と比べて不公平である。月を越えても加入月から前納が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。 |
| 5  | 国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、法律上、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付できない。納付期限を経過しても納付できるよう制度を改正して欲しい。                        |    | 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。 |

「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38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、「お世話になります。アドバイス色々していただき、ありがとうございます。緊張して年金事務所に伺いましたので、優しくしていただきホッとしました。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。