

平成 23 年 11 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 11 月 14 日）

（本省受付分：平成 23 年 10 月 1 日から平成 23 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 9 月 26 日から平成 23 年 10 月 25 日受付分）

別紙

平成23年11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10月1日～10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)	14	635	4	9	8,170	8,832
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	36	0	0	17	53
医政局	0	405	8	0	101	514
健康局	0	33	1	0	303	337
医薬食品局	0	208	0	0	21	229
食品安全部	0	69	0	0	0	69
労働基準局	1	726	3	0	361	1,091
職業安定局	1	81	3	0	403	488
職業能力開発局	0	30	2	0	45	77
雇用均等・児童家庭局	0	403	2	0	252	657
社会・援護局	0	279	15	0	262	556
障害保健福祉部	0	28	0	0	60	88
老健局	0	61	2	3	0	66
保険局	0	246	1	0	25	272
年金局	0	393	0	0	865	1,258
政策統括官	1	11	0	0	0	12
日本年金機構	155	1,474	94	0	260	1,983
合 計	172	5,118	135	12	11,145	16,582



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	2,619
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,981
法令遵守違反に関するもの	167
その他	11,815

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、9月26日～10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

平成23年10月1日～10月31日受付分

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)

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
	14 件	635 件	4 件	9 件	8170 件	8832 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	8832 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	放射線の人体への影響についてお尋ねしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、独立行政法人放射線医学総合研究所にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	医療費控除の方法について教えてほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、お近くの税務署にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	大学病院に対する苦情窓口を教えてほしい。指導はどこで行っているのでしょうか(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	食品の表示が法令違反になるか確認したいが、どこに問い合わせたら良いでしょうか。(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	生命保険の加入を検討している。高度障害になった場合、どのくらいの保障があるのでしょうか。限度額は国で定めているのでしょうか。(電話)		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。
6	【ご質問：年収の区切りについて】 私は大学生でアルバイトをしています。扶養家族は年収103万を超えると控除されると聞いたのですが、年収は1月～12月までなのか、4月～翌年3月までの年収なのか区切り方がわからないので教えてください。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		103万円の基準につきましては、扶養控除にかかるものですので、厚生労働省の所管ではなく、国税庁(税務署)にお問い合わせ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、公務員宿舍建設、日韓通貨スワップ協定、外国人1万人無料招待、外国人学生無料招待、消費税増税、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

平成23年10月1日～10月31日受付分

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)

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	【個別労働紛争解決制度におけるあっせんに参加した企業側からの意見】 相手方があっせん当日に新たに違う要求をしてきた。いきなり要求事項が変わった場合、その内容によっては、あっせんを辞退することもあり得るので、その点の見直しを求めたい。 地方受付分		あっせんは紛争の解決を促進するものであるため、申請後の要求事項の追加、増額の申し出を受けた場合は、それに対応せざるを得ないものの、あまりに要求内容が変わる場合には、一旦、申請を取り下げて再申請を促すなど、臨機応変に対応している旨をご説明しました。 また、今回は事務局としても新しい要求を知ったのはあっせん当日であり、事前にご連絡することができなかった旨を伝え、ご理解をいただきました。
2	(労働基準監督署の)建物が古く、エレベーターもない。エレベーターを設置し、快適な職場を設立し、顧客へのサービスもお願いしたい。 地方受付分		匿名の投書のため貴重なご意見として賜りました。
3	ハローワーク利用の求職者の方から、 「ハローワークでは玄関脇に灰皿を設置していますが、常時数名の方がたむろし喫煙しているので、悪臭がひどく庁舎への出入りに大変迷惑しています。面接時など第一印象が重要視される中で、身だしなみに十分注意したいのですが、その悪臭の中を通過して紹介状等の交付を受けている状況があります。これらは、まじめに求職活動をする者からすれば、阻害要因以外の何者でもなく、速やかに改善を求めます。」 との苦情を頂きました。 地方受付分		下記のとおり即時対応しました。 ハローワーク玄関前に設置している灰皿を撤去し、人通りの少ない、当所駐輪場の一角に灰皿を移動。

「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10月1日～10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	36 件	0 件	0 件	17 件	53 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	52 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	これまで、毎年10月中旬から末にかけて発表されておりました「衛生行政報告例結果の概況」「保健・衛生行政業務報告(衛生行政報告例)結果の概況について」の昨年度版発表のご予定がございましたら、ご教示願います。 (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年度衛生行政報告例」の公表ですが、当初予定より若干遅めとなりますが、平成23年11月8日(火)を予定しております。詳細は下記リンクによります。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/111021_shinsai.pdf 公表までしばらくお時間をいただきたくよろしくお願い致します。
2	我が国の年齢別のCTの利用状況の推定を行っています。厚労省の社会医療診療行為別調査と医療施設調査を基にしてデータ収集を試みています。主にCTの利用件数と機器台数については医療施設調査が利用できることが判明しました。しかし、年齢別の件数の推定には利用できません そこで、社会医療診療行為別調査を利用してCT検査の年齢別割合の算出を試みたのですが、これには病院での入院のデータとDPC利用のデータが含まれていないことが判明しました。 そこで、我が国のDPC活用している病院での年齢別のCT検査状況を把握できる資料、またはこれらの関係資料がありましたら情報提供願います。 (その他、統計結果についての問い合わせ多数)		「我が国のDPC活用している病院での年齢別のCT検査状況を把握できる資料、またはこれらの関係資料」ですが、社会医療診療行為別調査では、それらを把握する資料はございませんので、ご連絡させていただきます。ご要望にお応えすることができず申し訳ありません。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	項番1 総務課総務係(内線2517) 項番2 指導課総務係(内線2549) 項番3、4 医事課総務係(内線2566) 項番5 経済課総務係(内線2525) 項番6 中国四国厚生局企画調整課 課長 渡部 隆次 課長補佐 熊野 将一

平成23年10月1日～10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	405 件	8 件	0 件	101 件	514 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	210 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	105 件
	法令遵守違反に関するもの	122 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	病院でのリハビリの様子を家族などの第三者も見学できるようにしてほしい。周りで見られることでリハビリを受けている患者もモチベーションがあがるし、見学している家族などもこういった状況にあるのかが確認できるので有用であると考えている。		組織内で情報共有いたしました。
2	カテーテル使用者におけるMRSA, C. Diff, NDM-1などによる院内感染の発生率を教えてほしい(海外から英語での依頼)。		カテーテル使用者におけるMRSA, C. Diff, NDM-1の発生率に関するデータはないが、院内感染対策サーベイランス事業として、JANISがあることをお伝えしました(現時点では、日本語のホームページしかない)。
3	外科医を目指しているが、医師になるためには他診療科を目指す方々とも同じ国家試験を受けなければならないのが現状。目指している診療科がある人にとっては、その診療科専門の勉強をした方がよいのではないかと。その方が誤診も減るし、医師になりやすくなるのではないかと。		外科として診療する際も他診療科の知識が必要となることもあり、個別診療科の専門知識のみでは状況によって対応しきれない場合も多々ある。よって、医師として最低限必要な知識については最低限どの医師も所持すべきであると考えている。
4	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち、その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いでしょうか。		有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできません。実際にそのような事例がございましたら、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただきますようお願いいたします。
5	薬事工業生産動態統計の「生産金額」と、他の一般調査会社の「売上金額」とは何が違うのか。		用語の定義を説明し、関係するホームページを案内した。

「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	私は、現在の日本の新たな医療の知見や医療問題に関して情報発信する場が必要と考えている。例えば、NHKが更年期障害の症状および日常生活上の注意点について新たな知見を放送していたが、本来情報発信するのはNHKではなく、医療に関する重要なことを発信する統括する所が行うべきだと考える。そのような所が「国民の寿命は延びたが幸せな社会ではないこと」や、「医療の知識と生活行動が結びつく」とよいことなどを議論し、情報発信するべきである。これまで、厚生労働省(本省)や医師会、県などに対して意見してきたが、どこからもそのような情報発信する場や議論する場の有無について明確な答えはなかった。厚生局にそのような議論の場はあるか。 地方受付分		厚生局内に、国民の皆様が直接参加して医療問題を議論し、さらに国民の健康の向上に直接変革をおこすような情報発信のシステムはないことをご説明しました。医療・健康問題について直接変革するシステムが必要であるとのご意見については、貴重なご意見として承り、担当部署で情報共有することをご説明しました。また、このような医療政策に関するご提言については、厚生局で直ちに対応し得ることではないので、国の審議会や国会の場でご検討いただく際の参考となるよう、厚生労働省本省へ報告することとしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

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	33 件	1 件	0 件	303 件	337 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	51 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	286 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 (たばこだけ目の敵にしないでほしい。酒も増税してほしい。)		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、国民の皆さんの健康のためにも、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きます。
2	たばこ税の増税に賛成 (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	路上喫煙を禁止してほしい。		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きます。
4	公共の場(飲食店、パチンコ店など)、職場の全面禁煙を義務化してほしい。		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きます。
5	ポリオ、子宮頸がん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 嶋田 勝晃(内線2704)

平成23年10月1日～10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	208 件	0 件	0 件	21 件	229 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	226 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	テープ型の鎮痛消炎剤を使用し、使用した箇所を日光にあてたところ重度の皮膚炎を発症した。本剤の使用後4週間は使用箇所を直射日光にあてないようにとの使用上の注意があるが、利用したのは夏なので4週間も直射日光を避けることは不可能ではないか。インターネットで調べたところ同様の事例が多数見受けられる。このような薬がなぜ承認されているのか。そもそも、このような症状が出る薬を承認した厚生労働省に責任がある。承認を取り消すなど対応を取るべきではないか。		医薬品の副作用について、厚生労働省等に報告をする「医薬品・医療機器等安全性情報報告制度」により主治医からの報告をお願いするとともに、そのような症状が出た場合は使用を中止し医師に相談していただくようお願いいたしました。
2	C型肝炎治療に関する医療助成は存在するのか教えてほしい。		C型肝炎に関して、インターフェロン治療に対する助成がなされていることをご説明し、助成を必要とする場合は、担当医を通して保健所へ申請を行っていただくようご案内いたしました。
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

平成23年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 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)

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	69 件	0 件	0 件	0 件	69 件

国民の皆様の声の 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	8 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、多数のご意見が寄せられ集計中と聞い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	生食用の牛レバーの取扱いはどうになるのか。		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。
4	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分間以上加熱するとしている旨ご説明いたしました。
5	10月1日に施行された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、5名の方が亡くなられ、重症者も多数出たところです。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日から適用しています。 今回の基準については、薬事・食品衛生審議会の下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	法令改正の趣旨について、法令等を見ただけでは分からないため、説明してほしい。(食品衛生法施行規則の削除及び内閣府令への移行について)		改正内容をご説明いたしました。 法令改正の際の説明が不足しているという点については、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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年10月1日～10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	726 件	3 件	0 件	361 件	1091 件

国民の皆様の声の 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(職員等の接遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1077 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	夫が勤務する会社の労働条件に問題があると思っている。 労働者本人からでなく、家族からの相談や情報についても受け付けて、訴えた人間を特定できないような形で会社に調査に入っていただきたい。		労働条件に関する相談や情報提供は、労働者本人からだけでなく、ご家族からも受け付けていること、訴えた方を特定できないような形での調査も行っていることを説明し、ご理解いただきました。 また、詳細な内容については事業場を管轄する労働基準監督署に相談いただくようご案内しました。
2	労使で個別の合意があれば、就業規則より低い労働条件を設定しても良いのか。		労働契約法第12条により、就業規則に達しない労働条件を定める労働契約は無効となる旨を説明し、ご理解いただきました。
3	労働保険料の支払を口座振替で検討中だが、口座振替後、領収証の発行はあるのか。		領収証の発行はないが、それに代わるものとして、口座振替後の振替結果の通知書が発行されることを説明し、ご理解いただきました。
4	コンビニのアルバイトでも年次有給休暇は付与されるのか。 去年になるまで12年間、年次有給制度を知らなかったので使ったことが無く、年休は正社員のものと思っていたので、店長に強く言い出せない。＜地方受付分＞		アルバイトなど所定労働日数が少ない労働者についても要件を満たせば年次有給休暇は付与されること、また、付与される年次有給休暇の日数について説明し、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	経営に苦しんでいる使用者である。最低賃金を守るよう努力している。各事業場に対して最低賃金を守るためにも事前に文書で通知をしていただきたい。 また、最低賃金が改正されることを労働保険加入者には文書で通知すべきである。＜地方受付分＞		最低賃金の周知については、地方公共団体や事業主団体等の広報誌や、労働局のホームページなどを通じて行っていること、年度更新申告書の書類送付の際に最低賃金に関する資料を同封するなど、今後ともあらゆる機会をとらえて積極的な周知広報に努めていくことを説明し、ご理解を求めました。
6	震災被害に係る労働保険料の特例措置である免除規定等には該当しないが、震災被害にもかかわらず、従業員の雇用を維持し経営努力をして何とか事業継続している。保険料の納付が一定期間遅延しても延滞金を免除をしてほしい。＜地方受付分＞		免除要件に該当しなくても納付猶予制度があることを説明し、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	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10月1日～10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	81 件	3 件	0 件	403 件	488 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	159 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	151 件
	法令遵守違反に関するもの	33 件
	その他	145 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。		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。平成23年度第3次補正予算でも、被災地を中心とした求人開拓に重点的に取り組むため、求人開拓推進員の増員を盛り込んでおります。
3	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。
4	派遣という仕事の形態はなくすべきである。		派遣という雇用形態をなくすべきというご意見もあれば、派遣労働者を使用する派遣先事業主はもちろんのこと、派遣という雇用形態で働くことを希望して働かれている方もおられます。こうした中、派遣労働者を保護するための抜本的な改正を盛り込んだ労働者派遣法改正案を平成22年4月6日に国会に提出し、継続審議中です。

「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	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<本省・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。
6	ハローワークの求人票をみると「応募書類は返却しません、責任もって廃棄します。」と書いている事業所があるが、返却するよう指導すべきではないか。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請しております。また、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していること、応募書類の返却が遅れている場合には、求人企業に督促していること等もご説明し、ご理解いただきました。
7	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。
8	精神障害者の雇用を促進してほしい。		精神障害者については、その障害特性に応じた、きめ細かな支援を行う必要があることから、例えば、ハローワークに「精神障害者就職サポーター」を配置し、精神障害者に対するカウンセリング機能を強化するなど就労支援策の充実を図っております。今後とも、精神障害者の雇用が促進されるよう、一層の支援の充実に努めている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
9	ハローワークの求職登録のために、ハローワークに行っても更新するのが面倒なので、有効期限を撤廃してほしい。		ハローワークでは、ハローワークを利用して現に求職活動を行っている方を適切に把握し、有効な支援を行っていくため、直接ハローワークに来所いただき、個々の求職者の方々のニーズ等をお伺いしているところです。ご理解の程、よろしくお願いいたします。
10	厚労省HPの「雇用に関するよくあるご質問」の失業者生活関連情報Q & Aをクリックすると、ハローワークインターネットサービスのトップページに飛んでしまうので改善すべきである。		いただいたご意見を踏まえ、ハローワークインターネットサービス内の失業者生活関連情報のQ & Aにリンクするよう修正しました。

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

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
11	求人票には性別も記入していただきたい＜地方受付分＞。		男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
12	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。
13	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ございましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。

「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

平成23年10月1日～10月31日受付分

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)

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	30 件	2 件	0 件	45 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	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	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月末で事業終了したと聞いたが、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。		緊急人材育成支援事業は本年9月で終了したが、9月までに開始した基金訓練は引き続き受講でき、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	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。
3	「求職者支援制度」では、就職に直結することがかなり難しい、趣味に近いようなスクールも認めるのか。		求職者支援制度の目的を説明し、就職に直結することが難しいような訓練は認めていない旨、回答しました。
4	現在住んでいる県内で開講されている訓練が少ない。隣県で開講されている訓練は多数あるが、なんとかならないか。		求職者支援制度では、ハローワークにおいて他都道府県で開講されている訓練の支援指示をすることも有り得る旨、回答しました。
5	これまでの基金訓練で実績があるところは求職者支援制度の訓練認定要件を緩和していただけないか。		基準の趣旨を説明し、要件緩和は難しい旨、回答しました。

「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	求職者支援制度の訓練の認定数が、都会と地方で差がある。この格差は解消できないのか。		求職者支援訓練については、訓練ニーズの把握等により、求職者の方々にとって必要な訓練機会の確保に努めてまいりたいと考えている旨、回答しました。

「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

平成23年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照 会 先	・項番1～9 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・項番10～17 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内線7832)

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	403	2	0	252	657 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	265 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	20 件
	法令遵守違反に関するもの	11 件
	その他	361 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	児童扶養手当よりも少額な年金を受給している場合も、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。併給を認めて欲しい。	児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、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。
2	親族里親となって孫を養育し、生活費を支給されているが、これでは足りないので里親手当を支給して欲しい。震災孤児の親族里親に対する里親手当の支給を検討するなら、震災孤児の里親以外にも同様の取扱いを検討して欲しい。	里親手当については、民法の扶養義務との関係から、従来より親族里親には支給していません。今回の見直しは、児童が震災孤児であるか否かにかかわらず、家庭裁判所の審判により児童の扶養義務が課されていないおじ・おば等について、従来の親族里親ではなく養育里親として認定することを可能とすることにより、里親手当を支給するというものです。したがって、親族里親については、児童が震災孤児であっても、引き続き里親手当は支給されない旨をご説明いたしました。
3	子ども手当関係 ・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。 ・支給額について、3歳未満の子どもが3歳以上の子どもより多いのはおかしい。 ・世帯主のみの所得で所得制限をかけるのはやめてほしい。	貴重なご意見として承りました。
4	保育所で働いていますが、待遇面で不満を感じており、経営者側に説明を求めています。何の説明もされませんし、行政の監査においてもそういった待遇面などの内容については確認をしていないようです。保育士は将来を担う子どもを育てる職種ですが、このままでは離職者が増えることになると思いますので、せめて一般的なラインまで待遇面を改善して下さい。	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	全国の学校等を対象に文部科学省は、緊急地震速報受信装置を導入するようだが、保育所は導入する予定があるのか。		児童の安全、安心を守ることはとても大切だと考えている。 緊急地震速報装置導入は、貴重なご意見として承りました。
6	今、検討されている幼保一元化ですが、働く側のことが全く考えられていないように思います。幼稚園教諭と保育士は客観的に見たら同じなのかもしれませんが、働く側としたら別物ですし、もう少し現場で働く者のことも考えてから決めてほしいです。もしこの法案が通るなら仕事をやめようとしている仲間も多数います。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	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。
8	小児慢性特定疾患児日常生活用具給付事業の対象に義眼を入れてほしい		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	子どもが産めない者を支援するため、不妊治療への保険適用や代理母に関する法律を整備すべき。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
10	中小企業両立支援助成金(休業中能力アップコース)について。職場環境適応講習や職場復帰直前講習は育児休業中にもかかわらず、出勤が必要で、かつ2時間以上の実習、講習が要件というのは厳しいのではないかと。支給額を引き下げても、子育て中の労働者が気軽に会社とのコミュニケーションが取れるような要件にしたほうがよいのではないかと。地方受付分		貴重なご意見として承りました。
11	両立関係助成金制度の再編により、これまで事業所単位で設けられていた支給対象が企業単位に変わったため、受給できる可能性があった事業所が今後受給できなくなる。当社は小規模事業主であり、これまで受給できた助成金がなくなると、事業経営への影響が大きい。同じような事業主も多いと思われるので、多くの事業主が受給できるような助成金制度としてほしい。地方受付分		貴重なご意見として承り、本省関係部署へ情報提供を行うことをお伝えし、ご理解いただきました。
12	均衡待遇・正社員化推進奨励金について、数年前に、奨励金に関わりなく自主的に正社員転換制度を導入していたため、支給要件を満たさない。真面目に取り組む事業主が損をする仕組みではないか。地方受付分		制度導入から2年以内に転換した場合に対象となることを説明し、ご理解いただきました。
13	均衡待遇・正社員化推進奨励金(正社員転換制度)における支給要件の中に就業規則に明記が必要な事項として実施の時期が必要であるが、旧奨励金ではそのような要件はなかった。労働局の担当者とも相談しながら就業規則を作成したが、今年4月より要件が変わったため支給対象から外れるということは納得できない。新たに明記し、その後2年間の転換者は対象となるというが、小規模の事業所で経営も苦しい中取り組んでいるため次の転換者がいつ出るかもわからない。新奨励金に変わるということで事前に要件を周知してもらえれば転換者が出る前に対応もできたかもしれないが、未だにパンフレットにすら記載がない。職員の賃金・福利厚生に苦慮している中でパート法の趣旨を実現すべくパート労働者に教育訓練を施し、正社員転換し、賞与も支給しているので、支給要件の緩和を検討してはいただけないだろうか。地方受付分		旧奨励金と新奨励金は別のものであること、就業規則に新たに要件に合致する内容を明記することで今後正社員に転換するものの分については支給対象になり得ることを説明した上で、本省に伝える旨、説明しました。
14	均衡待遇・正社員化推進奨励金について、今年4月に制度改正されたが、4月時点ではパンフレット等が出回っていなかったため新制度を知りようがなかった。旧制度に基づき制度導入したところ新奨励金支給要領によれば支給されないと言われても納得できない。制度改正以前から十分な周知が図られるべき。また、支給できない理由が支給要領に示されていない(Q&Aレベルでしか示されていない)理由だったのも納得できない。(同様の御意見 2件) 地方受付分		現在の制度について説明し、ご理解を求めました。
15	均衡待遇・正社員化推進奨励金の共通処遇制度について、奨励金額が少なすぎて制度設計に際し相当な金銭負担があるのをカバーできない。よって、パートと正社員の共通処遇を図ろうとするインセンティブが働かない。もっと支給額を上げるべき。地方受付分		貴重なご意見として承りました。
16	ハローワークの求人に応募し、企業の採用面接に出かけるが、そこで初めて実際には女性が欲しいとの説明を受ける。面接のための交通費を負担するのは求職者であり、納得できない。以前のように求人票に求める人材の性別を記載できるようにすべきである。地方受付分		性別によることなく、個々人の意欲、能力、適性に基づく公正な取り扱いを行うという均等法の趣旨及びハローワークの求人に係る均等法違反はハローワークにおいて調査指導することを説明した後、いただいたご意見について組織で共有する旨、回答いたしました。
17	改正育児介法の資料が送られてきたが、このようにどんどん企業の負担を増やされると、余裕のない小規模な会社は母子家庭の母など社会的弱者を使いにくいからと採用しなくなる傾向が強くなる。法の趣旨はわかるが、企業に対する援助についても併せて配慮してほしい。地方受付分		両立支援関係の助成金についても併せてご案内していることを伝えたと、複数の書類に目を通す余裕がないということであったため、以後はより簡潔な資料作成に努めることを伝え、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

平成23年10月1日～10月31日受付分

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)

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	277 件	15 件	0 件	262 件	554 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	88 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	196 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	270 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る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	生活保護受給者数が過去最高に迫るなか、生活保護受給者で働ける人には働いてほしいと思う。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、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。
5	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。

※「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	民生委員を自治体から推薦する際、一部の人間のみで決定されてしまうことに納得がいかない。推薦される範囲に属する全世帯で選挙のような形を取れば公平だと思う。	① ⑤	民生委員の推薦の仕組みを説明したうえで、御意見として傾聴しました。
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	東日本大震災により被災し、義援金を受け取ったが、県によってもらえる額が違う。不公平ではないか。	①	義援金は、国内外の皆様の善意により、日本赤十字社等をはじめ、各自治体に寄せられており、その具体的な配分基準は、自治体が設置する配分委員会で決定されるものです。 配分委員会では、寄せられた義援金や地域の実情に応じて、配分基準等を決定しているため、地域によって配分基準が異なります。 義援金は、日本赤十字社等の民間団体や自治体が募っているものであり、国が差配する立場にないことをご理解いただきますようお願いいたします。
9	プレハブの仮設住宅にストーブ等の暖房器具を配布しているが、民間賃貸住宅に入居した被災者にも暖房器具を配布してほしい。	①	今回の寒さ対策の強化は、プレハブの仮設住宅の構造や備え付け設備を強化するため、プレハブのみを対象としております。 これは、本来長期間住むことを前提として建設されている一般住宅に比して、プレハブはそもそもの構造上の限界から、断熱面等で劣っていることに対応するためのものですので、ご理解いただきたい旨ご説明いたしました。
10	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。
11	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。
12	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

平成23年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	企画課外事室 室長補佐 阿部 博一(内線3475) 外事第一班長 千葉 克美(内線3481) 外事企画係長 近藤 雅紀(内線3478)

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)	2 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	フィリピンでの遺骨帰還事業に関する検証報告書について、 ・遺骨帰還事業は国の責任で実施すべき。 ・旧日本兵の遺骨収容はNPOに委託するのではなく防衛省に任せるべき。		検証結果を踏まえた事業の見直しについて、フィリピン政府との間で覚書を締結し、国が適切に実施する旨説明しました。
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

平成23年10月3日～10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 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)

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	60 件	88 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	87 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ます。
2	障害者自立支援法を改正してほしい。		平成22年6月29日の閣議決定により、制度の谷間のない支援の提供等を内容とする法案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骨格提言や、与党での議論も踏まえつつ、法案の内容について検討していくこととしております。
3	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の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
照会先	総務課 総務課企画法令係長 松本直樹 (内線3919) 総務課企画法令係 笠井南芳 (内線3919)

平成23年10月1日～10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	61 件	2 件	3 件	0 件	66 件

国民の皆様の声の 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(職員等の接遇問題を含む)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	1 件
	その他	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	利用者が150人である特別養護老人ホームにおいて常勤医師配置加算を算定するためには、医師は何人配置する必要があるかとの御照会をいただきました。		常勤医師配置加算は、常勤の医師を1名以上配置すること(入所者の数が100を超える指定介護老人福祉施設にあっては、専ら当該指定介護老人福祉施設の職務に従事する常勤の医師を1名以上配置し、かつ、医師を常勤換算方法で入所者の数を100で除した数以上配置しているもの)を要件としており、御照会の場合にあっては100で除すると1.5人以上となるが、端数分は非常勤の医師の配置でも差し支えない
3	有料老人ホームの概要及び届出先についての御照会をいただきました。		有料老人ホームは高齢者を入居させ 食事の提供、介護の提供、洗濯、掃除等の家事、健康管理のうち、いずれかのサービスを提供している施設であり、都道府県に対して届出をしていただきたい旨回答致しました。
4	一般の高齢者から、「要介護・要支援認定を受けていないが、配食支援サービスを受けたい。どうしたらよいか。」との指摘があった。		地域支援事業の中で、地域の実情にに応じ、実施可能な任意事業があり、配食支援サービスはその中に位置づけられている。まず、お住まいの市区町村に実施か否かを問合わせの上、申請するよう説明したところ。
5	県が行う実地指導について、抜き打ちで実施した方が良いのではないかと。県に聞いたところ、必要な資料の準備の意味で抜き打ちではなく、事前通知をしたうえでの実施が必要だとの回答があったが、どのように考えたら良いのかとのご質問をいただきました。		事業所の不正の事実関係を確認する場合など必要に応じて抜き打ちで行うこともあるが、定期的に行う実地指導はサービスの質の向上等を目的として、事業者に協力してもらいながら行うものであり、事前通知としている旨説明しました。

「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	訪問介護事業者が不正請求を行っている。訪問介護員を見たことがない。また、生活保護受給者に対して必要のないサービスを提供しているようであるとの連絡をいただきました。		ハガキでの連絡であったため、都道府県に内容を伝え、事実確認等必要な対応をしていただくよう依頼しました。
7	『「療養病床」都内で増設』という新聞記事を読んだ。その中で、国は介護療養病床を廃止するとあったが、本当か。		今年6月の介護保険法等の改正により、介護療養病床の介護保険施設等への転換期限を平成30年3月31日まで延長する旨説明しました。
8	在宅復帰支援機能加算を算定するにあたり、退所者の総数には死亡退所の者も含めるのか。		在宅復帰支援機能加算における退所者の総数には死亡により退所した者を含む旨説明しました。
9	介護職員の方から、介護職員処遇改善交付金について、来年度の見通しについてのご質問と、これを継続して欲しいとのご意見をいただきました。		介護サービスの安定的な供給を確保するためには介護職員の処遇改善を継続することが重要であり、現行の介護職員処遇改善交付金は平成23年度末が期限となっているため、平成24年度以降の処遇改善をどのように進めていくのかについて、現在、介護保険部会等でご議論をいただいている旨ご説明致しました。
10	一般の方から、今後を見据えて多めに財源を確保していかなければ、今後少子高齢社会が進展するにつれて増大する介護ニーズに対応していくことができないのではないかとのご意見をいただきました。		介護保険制度は、保険料、公費及び利用者の負担によって支えられ、また三年間の給付の見込みに沿って保険料額を決定しており、負担が一方に過大となりすぎないよう、また急激な負担増とならないような仕組みとして運営している旨ご説明し致しました。

「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

平成23年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	保険局
照 会 先	総務課 課長補佐 吉田(3216)

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	246 件	1 件	0 件	25 件	272 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	219 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。	①	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説明した。
2	不正防止のために、被保険者証に顔写真及び血液型を表示させるべきではないか。	⑤	被保険者証の様式については、国民健康保険法施行規則様式第1号にて示しており、必要があるときは保険者(市町村)の判断により、横書きを縦書きにする等の変更又は調整を加えることが可能ですが、基本的には様式で示している項目を表示していただくこととしています。 顔写真の印刷については、コストがかかること及び被保険者証の更新の際には被保険者に写真を提出してもらわなければならない等の課題があること、血液型についても本人が認識していない場合もあるなど、例外的に不正に使用する者を取り締まる方法として、全国一律に載せることには課題があることを回答した。
3	遠隔地の被扶養者の被扶養者認定の手続きを健康保険組合に行ったところ、収入等を確認するため多くの提出書類を求められた。健康保険法で認定手続きに必要な提出書類を具体的に定めているのか。	①	健康保険法では、認定手続きに必要な提出書類を具体的には定めていません。健康保険組合が、扶養の実態を把握するため、収入や続柄などを確認できる書類を求めています。
4	健康保険組合に対して被扶養者認定に関する書類を提出したところ、添付書類に不備があるとの連絡があった。求められた書類を準備するには時間を要するが、健康保険組合は書類が準備できたとしても、遑って被扶養者認定を行わないとのことだが、このような対応は認められるのか。	①	被扶養者認定については各保険者にその認定権限があるため、一概にそのような対応が認められないとも言えない旨を説明しました。被扶養者認定に関する健康保険組合との調整は、地方厚生局で行っていることを案内しています。

※「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
5	高額療養費について、所得区分が低所得となる方の基準(69才以下)は、被保険者が市町村民税非課税であることなのか、それとも世帯に誰か一人でも市町村民税非課税であればいいのか、確認したい	①	被保険者本人が、市町村民税非課税であるかによって、所得区分を判定します。
6	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。	① ④	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。
7	医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。薬の処方を2週間毎に受けに病院に行かなくてはならず、交通費もかかるのでどうにかならないでしょうか。	①	新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられているところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。
8	現在診療報酬では血糖自己測定器加算については、糖尿病患者に認められているが、自分は胃の全摘手術を受けてそれ以来血糖の変動が大きくなり、管理するために自費で購入している。適用を胃の全摘手術の患者にも適応を拡大してほしい。〈地方受付分〉	① ④	「血糖自己測定器加算」を含め、診療報酬については中央社会保険医療協議会での審議等に基づき決定されることから、これらについて説明するとともに、ご意見に関しては「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、ご理解をいただきました。
9	院外処方箋にて薬局で調剤を受ける際に、後発医薬品でない薬であっても、後発医薬品調剤体制加算が算定されている。制度として不公平感があるので見直してほしい。〈地方受付分〉	① ④	後発医薬品調剤体制加算は後発医薬品を積極的に調剤した薬局に対する評価したものであることを説明のうえ、厚生労働本省へ「国民の皆様の声」として報告する旨を回答し、ご了解をいただきました。
10	一部負担金の割合は、なぜ世帯単位で判定するのか。	①	一部負担金の割合は、生計が世帯単位で営まれている実態を考慮して、世帯単位で判定している旨を説明しました。
11	高齢者に対して窓口の負担割合を3割とするのはおかしいのではないか。	①	現役世代と高齢者世代の負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担を求め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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年10月1日～10月31日受付分

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

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	393 件	0 件	0 件	865 件	1258 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1229 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	29 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	支給年齢が引きあがると我々の世代は支払った額より貰う額がますます減る。このような見直しは不公平でありやめるべきだ。		支給開始年齢の引き上げについては税・社会保障一体改革の成案を踏まえ、年金部会において検討を開始したばかりであり、引き上げが決まったということではない。 この問題は高齢者雇用に関わるのみならず、個々人の生活設計にも関わる極めて大きなテーマであることから様々な意見を伺いながら拙速を避けて丁寧に議論していきたい旨、説明しました。
2	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。		日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。
3			
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(7709)

平成23年10月1日～10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	0 件	1 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	1 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成23年版厚生労働白書に付属しているCD-ROMの利用可否		可能である旨、回答いたしました。
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

平成23年10月1日～10月31日受付分

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)

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	10 件	0 件	0 件	0 件	11 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	11 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	人事担当部署の責任者は労働組合に加入できるか。		関係する条文の解釈等をご説明しました。
2	労働組合の意義や労働組合の権利等について教えてほしい。		労働組合法の関係する条文をもとにご説明しました。
3	労働組合を結成するときの要件について教えてほしい。		関係規定についてご説明しました。
4	ユニオンショップ協定について教えてほしい。		労働組合法の関係条文の解釈等をご説明しました。
5	ユニオンショップ協定に係る労働組合法上の規定について教えてほしい。		関係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	労働組合法第5条に規定される「職業的に資格がある会計監査人」について教えてほしい。		該当する条文の解釈についてご説明しました。
7	承継される分割会社の就業規則と、既存の承継会社の就業規則の内容が異なるが、併存は可能か。		複数の就業規則が併存することは可能です。
8	労働者からの異議申立権は、協議等により事前に放棄できるのか。		分割会社からの通知を受理してから労働者が判断して行うものであることから、異議申立権を事前に放棄することはできません。
9	会社分割後、労働条件の変更は可能か。		労働契約法に基づき、労使の合意により、労働契約を変更することは可能です。
10	労働関係調整法の公益事業に係る争議行為の予告規定について教えてほしい。 同様の問い合わせが計2件		労働関係調整法の該当条文の解釈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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年10月1日～10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 戸沢 吉徳 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3182)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	0 件	1,309 件	71 件	0 件	260 件	0 件	1,640 件
	地方分	155 件	165 件	23 件	0 件	0 件	0 件	343 件
	合 計	155 件	1,474 件	94 件	0 件	260 件	0 件	1,983 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	522 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,461 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	11月1日生れで今年20歳になります。国民年金は前日の10月末日からの加入になるとのことですが、加入月からの前納を相談したところ、前納が出来るのは10月末日の1日間しかないと言われました。20歳からの加入が制度で決められているのだから事前に手続と加入月からの前納が出来る等、柔軟な対応をしていただきたい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	現在、障害年金を受け取っており、障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出する必要がある。また、提出期限の1カ月以内の現状の診断書が必要になるが、期間が短すぎる。提出期限の2ヶ月以内のものでも可能とし、診断書作成費用については高額であるため、受給者の負担とせず国庫負担にして欲しい。	① ④	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、会社に在職中で年金を受けとりながら厚生年金保険料を支払っている。在職中の厚生年金保険料は退職後に年金額に反映することだが、随時年金額へ反映させるべきである。1年ごとに年金額へ反映させる等の制度にしたい。	① ④	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	年金確保支援法が施行されたとしても、遡って納付できるのは10年前までの未納期間が対象とのことだが、保険料を納付する意思を尊重し10年以上前の未納期間についても納付できる仕組みを作してほしい。	① ④	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。
5	年金の支給年齢が65歳から68歳への引き上げが検討されているとのことだが、何歳まで雇用が確保されるか分からない状態で改正されるのは納得がいかない。年金支給開始年齢は現状のままにしたい。	① ④	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。

※「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	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欲しい。	② ④	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54件ありました。)	② ④	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。	② ④	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。	② ④	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	「応接態度は、総合案内も年金相談担当の方も、とても良かったです。説明もこちらの疑問に親切に丁寧に答えていただき感謝しています。施設も清掃がゆきわたりお客様を迎える気持ちが伝わりました。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。	④	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、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。