

平成 24 年 2 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 24 年 2 月 14 日）

（本省受付分：平成 24 年 1 月 4 日から平成 24 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 12 月 26 日から平成 24 年 1 月 25 日受付分）

別紙

平成24年2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24年1月4日～1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)	6	496	9	11	3,324	3,846
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	44	0	0	6	50
医政局	0	415	12	1	134	562
健康局	0	0	0	0	189	189
医薬食品局	0	164	0	0	35	199
食品安全部	0	1	0	0	0	1
労働基準局	0	441	3	0	132	576
職業安定局	0	115	4	3	247	369
職業能力開発局	0	16	2	0	15	33
雇用均等・児童家庭局	0	413	1	0	153	567
社会・援護局	0	260	10	0	42	312
障害保健福祉部	0	40	0	0	48	88
老健局	0	25	5	1	10	41
保険局	0	232	0	0	28	260
年金局	0	131	0	0	15	146
政策統括官	0	12	0	0	0	12
日本年金機構	164	959	62	0	170	1,355
合 計	170	3,764	108	16	4,548	8,606

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	859
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,485
法令遵守違反に関するもの	124
その他	6,138

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分のみの件数になります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

の記載のないものは、本省受付分になります。

地方受付分につきましては、12月26日～1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24年1月4日～1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
	6 件	496 件	9 件	11 件	3324 件	3846 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	3846 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	産業廃棄物の処理を所管するのはどの省庁が教えてほしい。(電話)		産業廃棄物につきましては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	公務員の賃金はどのようにして決められているのでしょうか。(電話)		公務員の賃金につきましては厚生労働省の所管ではなく、人事院(国家公務員)及び総務省(地方公務員)にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	日本の皇族制度について意見を言いたい。(電話)		皇室に関しましては厚生労働省の所管ではなく、宮内庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	特定保健用食品(トクホ)として認可されたゼリーについて教えてほしい。(電話)		特定保健用食品(トクホ)につきましては、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	消費税が上がった場合、食料品に対する課税はどうなるのか教えてほしい。(電話)		消費税につきましては厚生労働省の所管ではなく、財務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
6	【ご質問:避難区域の動物保護】 原発周辺にまだまだ多くの動物が取り残されています。政治と行政は、何故一刻も早く救おうとしないのでしょうか?たかが動物とは言え、人間と同じ生命を持っています。同じ生命を持った動物を救い出そうとしない政治と行政が国民のために何かをしてくれるとは思えません。こんな惨状が海外に知られたら、世界中の笑い者になってしまいます。すでに多くの動物が生命を失っています。でも、まだ生きている動物がいるのです。他国への人道的支援をいう前に、国内に配慮をしてもらいたいものです。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		動物愛護につきましては、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。
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、原子力発電所の廃止、女性宮家創設、人権救済機関設置法案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24年1月4日～1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	労働基準監督署に来られた相談者から、「駐車場がいっぱいだと長時間待たされる。現状がわかっているのか、解決策を考えているのか。」との苦情を頂いた。 地方受付分		駐車場については近隣に他に適当な場所がないこと、来庁者の皆様にはなるべく公共交通機関を利用していただくようお願いしていること等を説明し、ご理解とご協力をお願いしました。
2	相談しようと監督署に来たが、部屋が寒く話しに集中できない。寒すぎるのではないかと。 地方受付分		現在、監督署では厚生労働省における節電対策を踏まえ、暖房運転時間の短縮、蛍光灯の間引き点灯等の対策を講じていることを説明の上で、事務室奥の出入口より最も離れた相談カウンターに移動していただき、ご相談を最後までお聞きしました。また、この後、署内で検討し、事務室入口ドアに「室温保持(節電対策)のためドアを閉めています」と表示の上で事務室入口ドアを締め切りとしました。
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	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24年1月4日～1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	44 件	0 件	0 件	6 件	50 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	48 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	人口動態統計で、出生体重に関する情報はありますが、在胎週数に関する情報が得られません。出生証明書には週数の記載があるので、データはあると推測しますが、早産率、超早産率などの絶対数、年次推移は公開されていますでしょうか？ (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)		お問い合わせいただきました在胎週数に関する出生数につきましては、下記ホームページからご覧いただけます。 総務省統計局のホームページ「政府統計の総合窓口(e-stat)」 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do 上記アドレスをクリックしていただき、「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。 検索結果から「平成22年人口動態統計」「確定数」「上巻」「出生」「2010年」をクリック 表番号4-24 妊娠機関別にみた年次別出生数及び百分率 より詳しい各週別のもも参考にご案内いたします。 検索結果から「平成22年人口動態統計」「確定数」「上巻」「出生」「2010年」をクリック(「保管統計表(報告書非掲載表)」は左横の+ボタンをクリックしますと、候補が表示されます。) 表番号4 出生数、性・出生時の体重(100g階級)・妊娠期間(各週)・単産・複産別 以上よりご利用ください。
2	大学卒業論文のために、厚生省ホームページで情報収集しています。引用の際には大変助かっています。1点気になったので教えてください。 統計情報・白書>各種統計調査結果>厚生労働統計一覧>社会福祉>平成7年社会福祉施設等の調査内の職種別従事者数の総数、763,088と標記されています。平成7年度内はすべて763,088で統一されていました。他の年度から年次別に推移をみると763,465とありました。どちらが正しいのでしょうか？ (その他、統計結果についての問い合わせ多数)		社会福祉施設等調査の従事者数について、ご指摘いただいたとおり、平成7年報告書上は763,088、平成8年以降の平成7年は763,465となっています。 これは平成7年調査結果公表後に、有料老人ホームについて一部調査票の未提出が判明したため、翌年度より平成7年分を訂正して掲載しているためです。従いまして、平成7年の従事者数は763,465が正しい数値になります。

「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

平成24年1月4日～1月31日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	項番1、2 総務課総務係(内線2517) 項番3 医事課総務係(内線2566) 項番4 経済課総務係(内線2525)

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	415 件	12 件	1 件	134 件	562 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	247 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	118 件
	法令遵守違反に関するもの	103 件
	その他	94 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	美容医療のHPについて厚労省がガイドラインを作成するとの報道があるが事実関係について伺いたい。		現在、検討会において指針を策定するかどうかも含めて検討中。
2	医療機関の広告規制について伺いたい。		医療広告に関するガイドライン等に沿って説明。個別具体的な案件については所管の保健所等にお尋ねいただくようご案内。
3	最近あちこちに何々マッサージとか、整体院、リラクゼーションサロン、とかかなりの勢いにて出店されておられますが、本来であればこのようなマッサージを業とされている場合、これは違法ではないのでしょうか。		あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律によりそれぞれの業をしようとする者は、それぞれの免許を受けなければならないと規定されております。しかし、一方で過去の裁判における判決で禁止処罰の対象となるのは、人の健康に害を及ぼす恐れのある業務に限局されると判示されたものもあります。そのため、当該判例も踏まえながら、規制すべきものについては関係行政機関と協力しながら行う必要があると考えております。
4	ジェネリック医薬品について、患者の希望と医師の同意を得られれば、変更は可能と薬事法を改正してほしい。		現在でも、患者がジェネリック医薬品を希望し、医師の同意がある場合には、ジェネリック医薬品への変更が可能な旨説明した。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年1月4日～1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	0 件	0 件	0 件	189 件	189 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	189 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
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24年1月4日～1月31日受付分

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)

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	164 件	0 件	0 件	35 件	199 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	195 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのか。		厚生労働省のホームページからご案内いたしました。
2	医療機器の一般的名称のクラス分類は、どこで調べればよいのか。		独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)のホームページをご紹介いたしました。
3	家庭用品規制法におけるホルムアルデヒドの検査は必須なのか。		法律では検査を義務付けていないため、事業者が基準を満たしていることについて、製造所から使用していないことを示す書類をもらうなどの何らかの方法で確認していれば良いこと。ただし、公定法で基準違反が認められた場合は、法律に基づいた回収等が行われることをご説明いたしました。
4	<p>重篤副作用疾患別対応マニュアルにおける「過敏症:アナフィラキシー」のP9～10にある 1. 早期発見と早期対応のポイントの中の下記に関する詳しい内容が知りたくメール致しました。</p> <p>(3)投薬上のリスク因子</p> <p>遮断薬の服用者では出現しやすくなることが想定され、さらに治療に用いるアドレナリン(エピネフリン)の効果が減弱し、重篤化の恐れがある。</p> <p>問1.「遮断薬の服用者では出現しやすくなることが想定され」とありますが、遮断薬の服用者では、アナフィラキシーがより出現しやすいということでしょうか。</p> <p>問2.「アドレナリン(エピネフリン)の効果が減弱し、重篤化の恐れがある」とありますが、アドレナリン製剤の添付文書の相互作用の併用注意の項にある「非選択性 遮断薬: 遮断作用により、アドレナリン製剤の 刺激作用が優位になると考えられている」とは、別の機序を指していると思われますが、アドレナリンの効果減弱に関する機序(アドレナリン 1作用、2作用、1作用との関係性)はどのようなのでしょうか。</p>		<p>答1. 一般的に、ショック時には体内からストレスホルモン(アドレナリン、ステロイド等)が産生されるものと考えられておりますが、遮断薬を服用していると、体内から放出されるこれらのホルモン(特にアドレナリン)が、受容体に作用できず、アナフィラキシー(様)症状が出現しやすくなったり、出現したアナフィラキシー(様)の症状が重篤化する可能性が考えられます。</p> <p>答2. おそらく、遮断薬内服により、受容体が相対的優位(受容体のup regulationではなく)になっていると考えられます。このため外部からのアドレナリンは、やはり受容体には作用できず、相対的に優位になった受容体に作用するだけ(1選択性なら2受容体の作用が働くかもしれません)であり、このため、受容体だけでは、十分な昇圧効果が得られない(減弱化)ことが考えられます(作用との相乗作用で最大限昇圧作用があるものと考えます)。本センテンスで使用した「重篤化の恐れ」とは、ブロッカーを内服していない人に比較し内服している人で、重篤化する可能性があるという意味と考えております。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	フィブリノゲン製剤によるC型肝炎に関連して、病院においてカルテは何年間保存されているのでしょうか。		医師法では、カルテは5年間の保存が義務付けられています。ただし、病院の管理方針によっては5年よりも長く保存されている場合もあります。

「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

平成24年1月4日～1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	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	1 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品中の放射性物質への対応について、放射性物質の影響は、特に低線量被ばくの影響については未知の部分が多いことも踏まえ、子どもに関してはできる限りの取組みをお願いしたい。		貴重なご意見として承りました。 食品中の放射性物質については、より一層、食品の安全と安心を確保する観点から、新たな基準値の検討を進め、薬事・食品衛生審議会放射性物質対策部会において、放射性セシウム等の許容線量について年間1ミリシーベルトに引き下げることを基本とした基準値案が平成23年12月22日にとりまとめられました。その基準値案では、子どもへの影響に十分配慮する観点から、乳児用食品や牛乳などの食品について独立した区分を設け、一般食品よりも厳しい値を示している旨ご説明いたしました。
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24年1月4日～1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
	0 件	441 件	3 件	0 件	132 件	576 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10 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	563 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	全事業場に対して、タイムカードの使用を義務づけ、時間管理すべきだ。		労働基準法において、使用者には労働時間の把握・管理を適切に行う責務があること、また、これを踏まえて厚生労働省では「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関する基準」を定めており、この中で使用者の責務としてタイムカード等客観的な記録により労働時間を適正に把握・管理する必要があるとしていることなどを説明し、御理解いただきました。
2	日本では毎日の長時間労働で過労死する人が増えており、欧州のように労働時間を厳しく規制した方がいい。また、長期休暇を取得しやすい環境を作してほしい。		労働時間については、労働条件の最低基準を定める労働基準法において規制しているほか、「過重労働による健康障害防止のための総合対策」等に基づき、時間外・休日労働時間の削減など、各種対策を推進していること、また、長期休暇については、「仕事と生活の調和(ワークライフバランス)憲章」等の趣旨を踏まえ、労働時間等設定改善法に基づき策定された労働時間等見直しガイドラインの周知などにより、年次有給休暇を取得しやすい環境の整備に向けた労使関係の取組に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。

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

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	労働政策審議会建議「有期労働契約の在り方について」に記載されている「クーリング期間」とはなにか。（同様の質問多数）		「クーリング期間」とは、同一の労働者と使用者との間で、一定期間において有期労働契約が再度締結された場合、反復更新された有期労働契約の期間の算定において、従前の有期労働契約と通算されないこととなる期間であることなど、建議に沿って説明しました。
4	職場や取引先のタバコで迷惑しているのもっと規制をしていただけないか。例えば法律で吸う場所の規制をすとかしてもらいたい。病気になったら誰が責任を取るのか。よろしくお願いします。（健康にもかなり影響ある。）		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、職場の受動喫煙防止対策を含む改正労働安全衛生法案が国会に提出されていることなどを説明しました。
5	パワハラの定義に関する報告が発表されたそうだが、今後のスケジュールはどのようになっているか。（同様の質問多数）		昨年7月8日に職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議を立ち上げ、円卓会議の下に設置した円卓会議ワーキング・グループで、どのような行為を防止・解決すべき職場のいじめ・嫌がらせと捉えるかなどについて議論を行い、円卓会議への報告を取りまとめました。 円卓会議ではワーキング・グループの報告を踏まえ、3月末までに提言を取りまとめる予定であることを説明しました。
6	（事業主から）都道府県によって最低賃金額が異なっているのは不公平ではないか。＜地方受付分＞		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 春山 安弘(内線5653) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成24年1月4日～1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	115 件	4 件	3 件	247 件	369 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	66 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	146 件
	法令遵守違反に関するもの	11 件
	その他	146 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。<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。
2	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。<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。
3	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。
4	指定された雇用保険の認定日に、一身上の都合によりハローワークに行くことができず、認定が受けられなかった。もっと柔軟に対応してほしい。		雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要があります。当該認定日の変更は、本人の病気など、やむを得ない事情がある場合を除き原則として変更できない旨ご説明し、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、 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	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。
6	ハローワークの待ち時間が長い。		ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所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。
7	大学生の就職促進に取り組むべきだ。		大学生の就職環境は非常に厳しいところですが、今春卒業予定者の就職内定率は過去最低となった前年よりも改善しています。今後はジョブサポーターによる個別支援の徹底や、採用意欲のある中堅・中小企業との就職面接会の集中開催など、関係省庁が一丸となって「卒業前の集中支援」を実施し、未内定の新卒者が卒業までに就職できるよう、全力を尽くします。
8	65歳までの再雇用義務化は反対である。		今後の高年齢者雇用対策については、現在、審議会でご議論いただいていること、議論の内容は、65歳までの再雇用義務化ではなく、再雇用確保措置の義務化等についてであること、今後、法案に関する詳細な事項を詰めた後、次期通常国会への改正法案提出を目指していることをご説明し、ご理解を求めました。
9	ハローワーク経由で求職者を募集しています。しかし、約束した面接日時になっても連絡もなしに、キャンセルされる方がいます。指導してほしい。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守るよう指導するとともに、できる限りその時間に余裕をもって到着できるよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り、理解浸透に取り組む旨ご説明し、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、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	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<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1・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しています。
11	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、求人番号など事業所の特定につながる情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。
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>。		ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解いただきました。
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、職員が対応する旨説明しご理解いただきました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年1月4日～1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	16 件	2 件	0 件	15 件	33 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	32 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	訓練・生活支援給付を受給しているが、風邪のために訓練を欠席した場合は、医師の証明書があれば出席扱いとなるのか。		訓練・生活支援給付の支給対象者ご本人の病気等で訓練を欠席した場合は、病気等の期間が7日以内であり、医師等の証明書が提出されれば、出席扱いとなる旨を説明しました。
2	求職者支援訓練のカリキュラムの中で、資格取得を積極的に促すべきではないか。		求職者支援訓練の目的を説明した上で、受講者が訓練を活用して資格取得を目指すことを否定するものではない旨、回答しました。
3	訓練コースに、アプリ制作を目的とするコースを設定していただきたい。		求職者支援訓練は、民間の訓練実施機関の申請に基づき厚生労働大臣が認定をするものであり、国が特定分野の訓練を設定することは困難である旨、回答しました。
4	求職者支援訓練の認定申請が認められなかったため、訓練実施機関の講師を解雇された。雇用対策を行うべき厚生労働省の政策で失業者が出たことは問題ではないか。		求職者支援訓練が、計画で定められた定員の枠内で認定しているものであり、予算に基づく事業であるため、申請された訓練を全て認定することはできない旨、回答しました。
5	求職者支援訓練において教室や講師の変更などを臨機応変に認めていただきたい。		求職者支援訓練の認定に当たっては、訓練の実施体制も含めて審査をしているため、変更できる事項を限っている旨説明した上で、実際を受講者数に応じた教室の変更は可能である旨、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24年1月4日～1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1～14 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・項番15～17 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	413	1	0	153	567 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	202 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	7 件
	その他	347 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	母子家庭の高等技能訓練促進費等事業について、平成24年度以降も継続して欲しい。	母子家庭の高等技能訓練促進費等事業については、これまで、全期間支給の対象は平成23年度入学者までとしていましたが、通常国会に提出している第4次補正予算案において、平成24年度入学者についても全期間支給(上限3年)の対象とし、平成24年度入学者に対する支給額については、月額10万円(住民税課税世帯は70,500円)とすることを盛り込んでいる旨をご説明いたしました。
2	心理的ネグレクトのケースの場合、乳児院に入所させるよりも、地域で家族を支援しつつ保護者にも育ててもらう方が子どもにとってよいと思える。その場合に子どもの発達にとって欠かせないのが保育所である。しかし、待機児童の多い地域では、心理的ネグレクトの要件で保育所入所は困難なので、このような心理的虐待要件での入所の場合に、公立・認可保育所に優先入所させるか、無認可保育所に国が補助を出すことは出来ないか？	現在検討中の、子ども・子育て新システムにおいて、虐待防止の観点から保育の利用が必要と判断される場合など、契約による利用が著しく困難と判断した場合において、市町村が措置による入所・利用を行う仕組みを設けることを検討している旨、回答しました。
3	認可外保育園を経営しているが、総合こども園の新聞記事を拝見したが、私たちには直接関係のあるものではない。しかし最終的に幼稚園全体が保育園の機能を持った場合、3歳児未満の子供たちの入園も可能になり、現在認可外で受け入れしてきた認可待ちのこどもたちがいなくなる。そうすると我々は閉園しなくてはならない。現在も、困っている子供、ご両親の手助けになればと必死でやってきたが、これが結果か。できれば認可外の保育園のことも少しは考えてほしい。	現行制度においては、認可外保育施設は公費助成の対象でない場合があったが、現在検討中の子ども・子育て新システムにおいては、客観的基準を満たすことを要件として、認可外保育施設も公費の助成対象にする方向で検討している旨を回答しました。
4	子ども・子育て新システムは待機児童の解消にはならない。認可保育園を増してほしい。園が入園させる子を選べるようになると、親の不安や不満は増大する。市町村の役割を企業に振らないで下さい。保育士さんがやりがいを感じながら働けるように教員と同等の給与等処遇の改善も要望します。現状の保育制度での改善で子どもをとりまく諸問題は解決すると思いますので「子ども・子育て新システム」は考え直して下さい。	保育等の提供体制の確保等市町村の責任が無くなるものではないことや、応諾義務などの現在検討されている子ども・子育て新システムの考え方について説明をしました。 また、保育士の処遇についても、子ども・子育て新システムの検討の中で、関係者のご意見等も踏まえ検討している旨を回答しました。

「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
5	新システムの基本方針で保育を『サービス』と位置づける姿勢に違和感がある。教育が『サービス』でないように、保育もまた『サービス』ではない。 保育という、国が担うべき福祉と教育を『サービス』と呼び変え、民間に丸投げするのではなく、市町村が義務を果たし、国がそれを支える、子どもたちの未来に資するシステムを構築するべきである。文部科学省は、このシステムの構想に反して、私学助成を残す選択をしている。厚生労働省は、労働者とその子ども世代の権利を守るためにどんな選択をするのか。		現在検討中の子ども・子育て新システムにおいては、国・地方公共団体の権限と責任を法的に位置づけ、役割を明確にするとともに、すべての子どもの健やかな育ちを重層的に保障することとしていることを説明しました。
6	アレルギーの緊急時の与薬について、保育所によりできる・出来ないという対応が分かれています。それについてどのように考えていますか。		保育所における与薬は、子どもの安全を確保するため、保育所保育指針解説書等において、医師の指示に基づいた薬に限定するとともに、内服方法等を記載した与薬依頼票を持参することとしています。保育所保育士指針は法的拘束力を持つものではないため、最終的な判断は個々の実情に応じて保育所において行われることになる旨回答しました。
7	16才未満の子に関する扶養控除が廃止されたため、所得税が増え、保育料も増加します。子ども手当をもらっても赤字となるため、毎月支払えるのか分かりません。		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に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旨回答しました。
8	日本中の主要駅前に、保育所を建てることにより、少子化対策につながるのかが。		都市部を中心に保育所の整備が困難な状況であることに鑑み、賃貸物件による保育所整備事業を行っているところであり、こういった事業等を通じて駅前に保育所を増設出来るように取り組んでいきたい旨、回答しました。
9	少子化に歯止めがからず、国の将来を厳しいものとなっている。早期に保育所を増やし、待機児童をゼロにして欲しい。		待機児童解消を図るため「子ども・子育てビジョン」に基づき保育所の受入児童の拡大を図っている。また、今年度から実施している、国と自治体が一体的に取り組む「待機児童解消「先取り」プロジェクト」においても、施設整備費における国の補助率の嵩上げ等により、待機児童解消に積極的に取り組む自治体の支援をしている旨、回答しました。
10	認可外保育施設に対しても国から補助して欲しい。		認可外保育施設への補助事業としては、認可保育所への移行を支援する事業や保育従事者の研修事業を設けており、また、平成23年度からは児童福祉施設最低基準を満たす認可外保育施設に対する運営費補助事業も行っていること及び詳細については施設所在地の市町村にお問い合わせいただきたい旨回答しました。

「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
11	小児慢性特定疾患治療研究事業の自己負担額について、平成24年度に所得税の年少扶養控除が廃止になったため、昨年度と比較して自己負担額が増えてしまう。自己負担額が増えないよう見直しをしてほしい。		年少扶養控除廃止により所得税額が増える場合、小児慢性特定疾患治療研究事業の自己負担額も増える影響を受けてしまうので、控除廃止前の所得税額を再計算した上で、自己負担額を決定するよう、都道府県等に通知したことを説明しました。
12	少子化問題について、厚生労働省で取り組んでいる内容を教えてほしい。		「子ども・子育てビジョン」(平成22年1月29日閣議決定)に基づき、個人が子どもを生き育てるという希望が叶えられるような環境を社会全体で整備するため、子どものための手当制度、待機児童の解消に向けた保育所受入児童の拡充などの取組について、説明しました。
13	次世代育成支援対策推進法に基づく、市町村及び都道府県行動計画の策定状況について教えてほしい。		直近の公表データとして、平成22年4月1日現在の策定状況を厚生労働省ホームページに掲載しているとともに、平成23年4月1日現在の策定状況についても取りまとめるうえ、近日中に公表する旨、回答しました。
14	地域子育て支援拠点事業を開設したいと考えているが、どのような手続きが必要なのか、教えてほしい。		地域子育て支援拠点事業の実施要件(人員基準、設備基準)や第2種社会福祉事業としての都道府県への届出について説明しました。 また、実施しようとする地域によっては、住民ニーズの偏在があることから、まずは、実施主体である市町村の整備方針を確認していただくよう説明しました。
15	助成金の申請にあたって、厚生労働省(労働局)のホームページより支給申請書等をダウンロードして利用しようとしたが、ダウンロードしても直接入力できないPDF形式であった。 (財)21世紀職業財団が対応していたときは、PDF形式のほかExcel形式もあり、直接入力可能な申請書がダウンロードできて便利であった。 地方受付分		貴重な意見として承り、本省に伝える旨回答しました。 本省としても、可能な限り対応すべく検討することとしました。
16	両立支援助成金の申請手続きについて、申請のためには、次世代育成支援対策推進法による一般事業主行動計画の公表をしなければならないが、小規模事業主にも公表を課すことは納得できない。また、助成金の申請手続きが繁雑過ぎて、小規模事業主には負担になる。 地方受付分		公表の必要性、メリット、方法について説明しました。また、申請手続きについては、懇切丁寧に対応し、事業主の負担を軽減するよう努めていることを説明しました。
17	現在の次世代法に基づく「くるみんマーク」の認定基準は、大企業向けの認定基準であり、中小企業にとってこの認定基準をすべて満たすことは容易ではないことから、認定基準の緩和を検討していただきたい。 地方受付分		次世代法に係る認定状況を説明し貴重な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24年1月4日～1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	260 件	10 件	0 件	42 件	312 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)	78 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	231 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。日本の景気が悪く経済的にも余裕のない人がたくさん増えている。外国籍の方は祖国で保護されるべきです。	④	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	近年の景気動向から、働ける人も生活保護を受給していると聞いているが、病気などで働けない以外の働けるけれど仕事がない人は、積極的な就労支援や社会との関わりをつなぐ活動への参加を支援してほしい。	④	ご意見としてお伺いしました。 現下の経済・雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できず保護を受ける状況があり、このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々への就労支援をさらに促進してまいります。
3	生活保護費が年金と比較して高すぎると感じている。制度が違うことはわかるのだが、国民年金を長年支払ってきた身からすると何とも切ないものがある。どうにかならないものだろうか。	④	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会での議論も踏まえ、今後考え方を整理していく予定でございます。
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、納得がいけない。	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	民生委員に無収入証明を依頼したら断られた。職務怠慢ではないか。	①	民生委員は、「所見」「状況報告」という形で文書を出すことはありますが、「証明」という形では行っていない旨ご説明し、代替手段として、市役所にて非課税証明を発行してもらうなどの方法も想定される旨お伝えしました。

※「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	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。
7	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。
8	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。
9	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

平成24年1月4日～1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	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	40 件	0 件	0 件	48 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	1 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	85 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者に対する偏見・差別をなくしてほしい。		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。
2	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。
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

平成24年1月4日～1月31日受付分

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)

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	25 件	5 件	1 件	10 件	41 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	24 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	3 件
	その他	7 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護タクシー事業を立ち上げたいのだが、どうすればいいのかとの照会を頂きました。		指定訪問介護事業所としての指定を受ける必要があること、指定は都道府県が行うこと、その他指定にあたっての概要を説明致しました。詳しくは都道府県の事業所の指定担当へお問い合わせ頂きたい旨お伝え致しました。
2	ホームヘルパーの研修について、どこで研修を受けたらよいか教えてほしいとのご照会を頂きました。		訪問介護員の研修については、都道府県において実施しているため、都道府県にお問い合わせいただきたい旨、ご説明致しました。
3	健康保険組合の任意継続被保険者である方(介護保険の第一号被保険者)の被扶養者(第二号被保険者)の第二号介護保険料について、算定方法や根拠がどのようになっているのか教えて欲しいとご質問をいただきました。		健康保険の介護保険料額は第二号被保険者である被保険者に課されることを原則にしていますが、お尋ねのような場合には、健康保険組合が規約で定めるところにより、被保険者の方が特定被保険者として、被扶養者の方の第二号介護保険料をお支払いいただくこととすることができる仕組みとなっていることや、根拠となる法令等をご説明致しました。
4	地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備等に関する省令(平成23年厚生労働省令第127号)において、特別養護老人ホーム等の居室定員を「4人以下」から「1人」に改めた点につき、経過措置はあるのかとのご照会いただきました。		ご照会については、省令の施行の日から起算して1年を超えない期間内において、都道府県又は市町村の条例が制定施行されるまでの間においては、改正後の特別養護老人ホーム等の居室定員に関する基準について、「1人」とあるのは、「4人以下」とする。経過措置が設けられている旨ご説明致しました。
5	居宅介護支援事業所で不正請求が行われている。ケアマネも要介護者に対して、必要のないサービス提供を行っている。事業所とケアマネを処分してほしいとご要望をいただきました。		手紙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。

「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 吉田補佐(内線3216)

平成24年1月4日～1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	232 件	0 件	0 件	28 件	260 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(職員等の接遇問題を含む)	28 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	219 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	かかりつけの病院と薬局で隣でありながら、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。何故、わざわざフェンスを設置するのか。	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と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。
2	整骨院にて腰痛の為のマッサージ治療を受けたのですが、各種保険が適用されるとのことで保険証のコピーを取られました。マッサージ治療で保険が適用されるのでしょうか。	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。
3	診療(調剤)報酬が薬局(薬剤師)に非常に優遇されている様に感じる。例えば、薬剤服用歴管理指導料、後発医薬品調剤体制加算などは、調剤の都度取るのではなく、初回のみでいいのではないのか。医薬分業の考えも分かるが、薬局ばかりが儲かる仕組みになっている。自分たちの少ない年金を薬局から搾取されるのはたまらない。早急な改正をお願いしたい。(地方受付分)	① ④	医薬分業の考え等を説明の上、ご本人様のご意見は、厚生労働本省へ伝える旨をお伝えしました。
4	加入する保険によって、保険料負担に差が生じることは納得がいかない。全国民共通の医療保険とし、負担は平等にすべきである。被用者保険の傷病手当金などは、事業主が民間保険に加入し、給付させればよい。	① ④	制度の生い立ちの違いや、所得補足の課題などを説明し、お客様のご提案については、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、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	歯科医院にて、子どもが歯の矯正を行ったが、高額療養費の対象となるのか。	①	高額療養費の対象となるのは、保険診療に限られており、歯の矯正は自由診療となるため、高額療養費の対象とはならない旨を説明しました。
6	譲渡金額よりも購入額の方が高いため、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。
7	高齢者の一部負担金の割合を3割とするのはおかしいのではないのか。	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。
8	現在、非自発的失業(倒産・解雇などによる離職や雇い止めなどによる離職した者)に該当しているが、傷病手当金を受給しているため、失業給付が受けられず、雇用保険受給資格者証は発行されていない。先日、保険料軽減措置の申請をするため市役所に行ったが、雇用保険受給資格者証がないため、軽減措置が適用されないと言われた。雇用保険受給資格者証がないと軽減措置が適用されないのは何故か。	①	非自発的失業者に該当するかどうかは、雇用保険受給資格者証により、確認することとしています。傷病手当金を受給している方は、失業保険を受給することができないため、非自発的失業者に該当しないこととなります。また、傷病手当金の給付終了に伴い、雇用保険受給資格者証が交付されると、離職日に遡って国民健康保険料が軽減されるため、既に納めた保険料については、保険者から差額を還付されることをお伝えしました。
9	関東地区から転居し、転入先の市町村で国民健康保険に加入した。保険料の納付通知書が届いたが、保険料が思っていたより高額であったが、市区町村が異なるだけで、このように保険料が高くなるのか。	①	国民健康保険の保険料については、それぞれの市区町村により、賦課方式や保険料率が定められていること、保険料として徴収すべき額は、市区町村の医療費やそこに居住する被保険者の所得状況等に応じて高くなることをご説明しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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24年1月4日～1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) (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	131 件	0 件	0 件	15 件	146 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	129 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	物価の変動に応じて年金額を引き下げるとのことですが、生活必需品の物価は上がっています。年金生活者の実態に見合った年金額の改定をしてください。		<p>年金額は、総務省の発表する1年間の消費者物価指数(総合)をもとに翌年の4月以降に支給される分の改定を行うことが原則となっています。これにより、経済が大きく変動しても、実質的な購買力が維持された年金を终身まで支給することができ、安定した老後の所得保障を可能としています。</p> <p>年金受給者の方の消費の実態に着目した指標を用いることについては、以下のような課題があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の生活実態も様々であり、また、消費実態に対応したものとして、年金額の根拠に用いることのできるような統計指標が、現に存在しません。諸外国の物価スライドも、特に区分せず一つの指標としています。また、年金には障害年金や遺族年金があり、各種福祉手当も物価スライド制となっていますが、障害者やひとり親家庭、被爆者などの類型ごとの指標設定は、さらに困難と考えられます。 ・ 現行の年金制度は、高齢者にとっての物価で年金額をスライドさせることを想定していないため、制度が本来予定していた給付と負担のバランスが崩れてしまいます。(仮に、高齢者にとっての物価下落が全体より小さい場合、現行制度が予定していた給付水準に比べて高止まりすることとなり、給付と負担のバランスをとるためには現役世代の負担を増やすことが必要になります。) <p>このような課題があることから、年金受給者の方の消費の実態のみに着目した指標を用いることについては、慎重な検討が必要であることについてご理解いただきたいと考えます。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
2	パートの社会保険適用拡大に反対です。今より就業時間を減らされてしまうだけです。(同様のご意見を3件いただきました)		<p>被用者でありながら厚生年金の適用を受けられず、国民年金に加入している短時間労働者の方に、厚生年金制度から被用者としてふさわしい所得保障を受けていただくことは、働き方に中立的な年金制度を目指し、格差是正を図っていく観点から、喫緊かつ重要な課題です。</p> <p>こうしたことから、1月6日に取りまとめられた「社会保障・税一体改革素案」の中では、短時間労働者に対する厚生年金の適用拡大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。</p> <p>厚生労働省としては、具体的な措置について、適用拡大による雇用への影響も含めて引き続き検討を行い、結論を得た上で国会に法案を提出していきます。</p>
3	政府が年金の特例水準を見直し、来年度から年金額の減額を検討しているとのことだが、これ以上の年金額の減額は生活に支障をきたすので反対であるというご意見を7件いただきました。		<p>現在支給されている年金額は、過去の物価下落時に特例的に年金額を据え置いたことから、本来の年金額と比べ2.5%分高い水準(特例水準)となっております。</p> <p>1月6日に取りまとめられた「社会保障・税一体改革素案」の中では、この特例水準の解消が、現行制度の改善に関する項目の一つとして示され、特例水準を平成24年度から26年度の3年間で解消することとしています。</p> <p>この取り組みは、急速な少子高齢化が進む中で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現役世代を含む次世代に負担を先送りしないようにする ・ 将来も持続可能な年金制度とする <p>という観点から極めて重要かつ必要性の高いものであることについて、ぜひご理解をいただきたいと思います。</p>
4	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。		日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。

「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24年1月4日～1月31日受付分

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)

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	12 件	0 件	0 件	0 件	12 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	読売新聞に厚労省が携帯電話を購入できるか否か等を貧困の判断基準にした調査をすると書いてあった。なぜ携帯電話を判断基準に選んだのか理由を教えてください。携帯電話が生活に必要な人もいます。若い人は必要かもしれないが、年寄りには固定電話があれば携帯電話は必要ない。携帯電話がないだけで貧困扱いされるのは迷惑だ。携帯電話の所有が優雅なのか。調査の判断基準を改めて欲しい。	①	○ 厚生労働省では、平成24年度予算案で、貧困・格差の実態を総合的・継続的に把握し、施策に反映できるよう、各国の指標を参考としながら、客観的な貧困・格差の指標を開発するための検討会開催経費として、300万円を計上しております。 ○ 指標の調査項目や設定方法、公表の頻度などは検討会で議論していくものであり、決まっていない。携帯電話を判断基準にするとは決まっておりません。 ○ なお、検討会のメンバーや開催時期等についても、予算成立後速やかに検討することとしており、未定となっております。
2	社会保障と税の一体改革の報道を聞いていると、案ばかり出ていてなかなか決まらない。医療や年金、生活保護は慎重に考えてほしい。国民が安心して生活出来るように改革してほしい。	①	○ 一月に政府・与党で決定した「社会保障・税一体改革素案」では、給付は高齢世代中心、負担は現役世代中心という今の社会保障制度を見直し、給付・負担両面で人口構成の変化に対応した世代間・世代内の公平が確保された「全世代対応型の社会保障制度」の構築を目指しております。 ○ このため、子育て、医療・介護、年金などの社会保障の充実と、重点化・効率化の改革項目と工程を具体的に示しております。 ○ 今後、これらの改革を実現するために、国会に順次法案を提出する。また、改革の内容をわかりやすく丁寧に情報発信し、国民の皆様の御理解をいただきながら、改革が実現されるよう、全力で取り組んでまいります。
3	厚労省HPの「社会保障と税の一体改革」の「なぜ今、改革が必要なの？」を見ている。社会保障給付費107.8兆円と記載されている。その下の財源数値の合計に誤差がある。会社の勉強会の資料として使いたいの、理由を教えてください。	①	財源と給付費の差額については、税と国債以外に、資産収入や積立金の運用等により賄われております。
4	報道では消費税値上げは10%では足りず、岡田幹事長のコメントでは社会保障を全て賄うには更に7%が必要だと伝えていた。自民党の福田元総理が、今から8年前に言っていた事は9%から13%に消費税を上げると2015年までに行う必要があると述べていたことも伝えていた。自民党と民主党とどちらの主張が正しいのか教えてください。	⑤	財務省を案内いたしました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
5	NHKの昼のニュースで60年後の日本の人口構成を伝えていた。社会保障制度を維持するために、国民の負担を重くする必要があるという話に繋がっていた。発表方法が国民を煽る内容だ。国会議員は役に立たないが、優秀で国民のために仕事をする官僚の給料は幾ら上げて貰っても良いと考えている。もっと頑張ってもらいたい。	④	貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。
6	2060年までの日本の将来推計人口について詳しく教えてほしい。	⑤	国立社会保障・人口問題研究所を案内いたしました。
7	昨日、報道で日本の将来推計人口を公表した件について意見を言いたい。 将来、平均寿命が94歳になるというデータがあったが、そんな年齢まで寿命が延びるとは思えない。いい加減なデータだ。消費税増税論議が行われているタイミングでこんなデータを出すのは、増税は仕方ないと国民に思わせるためだ。	① ④	① 貴重なご意見として承りました。 ④ 推計方法については、人口変動要因となる出生、死亡、国際人口移動にそれぞれの要因に関する実績統計に基づき、人口統計学的な投影手法によって仮定を設け、コーホート要因法により推計を行っております。 公表については、国勢調査等の客観的データの最新実績値を基に推計を行い、概ね5年毎の同時期に公表を行っております。
8	国立社会保障・人口問題研究所が、2060年までの日本の将来推計人口を公表したという新聞記事を見た。年少者人口、生産年齢人口、高齢者人口に分かれていて、生産年齢人口は15歳～64歳となっている。しかし、15歳で働いている人は少数であり、むしろ65歳以上で働いている人はたくさんいる。高齢者は働けない、生産活動をしないといった誤解を招くので、年齢の区切りを見直すべきだ。50年後は現役世代2.5人で高齢者1人を支える予測も出ているが、高齢者が働けば若年者の負担も減るはずだ。	④	④ 貴重なご意見として承ります。
9	日本の将来推計人口について報道があったが、推計通りになるとは限らない。高齢化が進むというが、70歳代の芸能人が多く亡くなっている。データはあくまでも予測だが、最近、高齢化社会を強調し過ぎだと感じる。社会保障制度に対して若い人の意欲が無くなるような発表は控えるべきだ。	① ④	① 貴重なご意見として承ります。 ④ 本推計は、国勢調査等の客観的データの最新実績値を基に推計を行い、概ね5年毎の同時期に公表を行っております。
10	低収入の派遣労働者が増えれば社会保障は維持できない事、厚生労働行政は何も良くなっていない等の意見がございました。	④	④ 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。

※「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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年1月4日～1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	833 件	32 件	0 件	170 件	0 件	1,035 件
	地方分	164 件	126 件	29 件	0 件	0 件	1 件	320 件
	合 計	164 件	959 件	61 件	0 件	170 件	1 件	1,355 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	272 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,083 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、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金が支給停止になっている。生活が苦しいから働いているのに、年金を停止されては生活できない。在職老齢年金制度を見直していただきたい。	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	妻が60歳になり、報酬比例の年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止になったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ないため、夫婦で合わせた年金額が以前より少なくなった。妻の年金額が加給年金より少ない場合は加給年金を停止しないように制度を改正して欲しい。	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、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しなければならないが、診断書作成料は高額であり負担が大きい。障害の状態の確認については年金機構が医療機関に直接確認するなどして受給者の負担にならないような方法に改善して欲しい。	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。
4	年金確保支援法により、国民年金保険料の納付期限が2年から10年に延長されることが決定したが、保険料を納付する意思がある者をすべて救済するためにも10年以上前の期間についても納付を認め、受給権が確保できる月まで遡り納付が出来るようにして欲しい。	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。
5	物価に応じて平成23年4月から年金額が下がっている。元々受給できる年金額が少ないのに減額されると生活できない。所得に応じて減額される金額を決めるように制度を改正していただきたい。特に低所得者には減額をしないで欲しい。	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。

※「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	扶養親族等申告書及び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	源泉徴収票について、送付時期を早くして欲しい、解説をもっとわかりやすくして欲しい等のご意見をいただきました。	② ④	送付時期を早くすることについては、前年の支給額を基に処理を行うため困難ですが、今後、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
8	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29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。
9	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。
10	お客様から「年金額や年金の手続など分からない質問にも本当に丁寧に答えていただき助かりました。とても分かり易かったです。これからは分からなかったら気軽に尋ねてみたいと実感しました。」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。