

平成 24 年 3 月 13 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 黒澤 朗

室長補佐 村上 修司(内線 7133)

(代表電話) 03(5253)1111

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、厚生労働行政の政策改善につながるきっかけとなるものであることから、一ヶ月分の集計結果と現時点での対応等を取りまとめましたので、お知らせいたします。

別紙

○厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告（平成 24 年 3 月 13 日）

（本省受付分：平成 24 年 2 月 1 日から平成 24 年 2 月 29 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 1 月 26 日から平成 24 年 2 月 24 日受付分）

別紙

平成24年3月13日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成24年2月1日～2月29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)	7	592	3	12	3,302	3,916
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	49	0	0	8	57
医政局	0	412	13	0	192	617
健康局	0	0	0	0	215	215
医薬食品局	0	199	1	0	39	239
食品安全部	1	0	0	0	0	1
労働基準局	0	410	3	0	99	512
職業安定局	0	113	7	1	240	361
職業能力開発局	0	12	4	0	24	40
雇用均等・児童家庭局	0	418	0	0	206	624
社会・援護局	0	270	10	0	50	330
障害保健福祉部	0	56	0	0	93	149
老健局	0	25	5	1	10	41
保険局	0	298	0	0	22	320
年金局	1	198	0	0	38	237
政策統括官	0	20	0	0	2	22
日本年金機構	169	1,368	86	0	241	1,864
合計	178	4,440	132	14	4,786	9,550

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	967
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,938
法令遵守違反に関するもの	146
その他	6,499

※ 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、1月26日～2月24日までを対象とし、代表的なご意見等を記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成24年2月1日～2月29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
	7 件	592 件	3 件	12 件	3302 件	3916 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	3916 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	放射能を測定するモニタリングポストを市が整備して貸し出すと聞きました。県に確認しましたが国の指導ということでした。どこに確認すればよろしいでしょうか。(電話)	④	モニタリングポストにつきましては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。
2	国家公務員の年金の仕組みを教えてください。(電話)	④	国家公務員の年金につきましては厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	幼稚園、小学校、中学校、高校のインフルエンザによる学級閉鎖の数を教えてください。(電話)	④	学級閉鎖につきましては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	フィリピンの地震における日本人の安否については、どこに問い合わせればいいのか教えてください。(電話)	④	邦人の安否につきましては、厚生労働省の所管ではなく、外務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	水俣病に関する資料をいただきたい。担当者につないでほしい。(電話)	④	水俣病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。
6	【ご質問:確定申告について】 教育訓練給付を受給し、かつ労金から貸付も受けました。その後、生活福祉資金貸付も受けておりました。この給付及び貸付の金額は確定申告をする際、どの欄で申告すればよいのでしょうか? 医療費控除の確定申告も初めてで、給付及び貸付も初めてなので困惑しております。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	確定申告につきましては、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。
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。)	④	ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
8	※その他、金融緩和、外国人参政権、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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

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

平成24年2月1日～2月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	- 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	- 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	名札を着用していない職員やつっかけを履いている職員が見受けられるが、改善すべきではないか。(地方受付分)	②	名札の着用や庁舎内は靴を履くよう全職員に徹底しました。
2	ハローワークの身体障害者専用駐車スペースを利用しようとしたところ、健常者が使用する車が駐車されていた。障害者用のステッカー表示をするなどして、一般車両が駐車しないようにしてほしい。(地方受付分)	②	既に当該駐車スペースには、大きく障害者用と一見して分かる路面表示をしておりましたが、ご意見を承り、これまで設置していた赤色カラーコーンへ障害者専用駐車スペースであることの「注意喚起文」と「車いす表示ステッカー」を張り付け、一般車両は駐車禁止であることを分かりやすくしました。
3	ハローワーク敷地内において、複数の者が立ちほだかり、派遣の仕事や生命保険の勧誘員の勧誘について、しつこく話しかけて来る。ハローワークを利用する上で迷惑だし、面接の時間が迫っていた時など大声を出して避けさせた。ハローワークとして取り締まれないものか。(地方受付分)	②	左記苦情を受け、これまでの「立看板」の上部に「警告文」を掲示し、更なる注意喚起を実施しました。 なお、職員による巡回は、定期的に午前・午後に巡回することとしました。
4	労働基準監督署から呼び出された指定日時に赴いたところ、駐車場が満車で利用できなかった。もっと、駐車場を確保すべきではないか。(同様意見1件)(地方受付分)	①	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。
5	呼出しを受けて労働基準監督署に来署したが、4階まであがるのがとても大変だった。階段は傾きが急だし、エレベーターもない。高齢者来ることもある場所なので、設備改善が必要である。(地方受付分)	①	建物の構造上、エレベーターについて設置が困難であることをご説明し、ご理解をいただきました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

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

平成24年2月1日～2月29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	49件	0件	0件	8件	57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	56件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>新着情報と緊急情報のRSSが文字化けして使えません。一時的なものでしょうか？ (その他、統計調査結果の公表時期、HP掲載場所等に関する問い合わせ多数)</p>	①	<p>RSSが文字化けする件ですが、ブラウザがインターネットエクスプローラ9の場合、文字化けが発生することがあるようです。 この場合以下の対処方法があります。お手数をおかけしますが、ご確認お願いいたします</p> <ul style="list-style-type: none"> ○互換性表示を行う <ul style="list-style-type: none"> ・ツールバー上の「互換表示」ボタンをクリックする http://windows.microsoft.com/ja-JP/internet-explorer/products/ie-9/features/compatibility-view ○エンコードを使う <ul style="list-style-type: none"> ・マウスをクリックし、「エンコード」から「Unicode(UTF-8)」を選択する。
2	<p>近年の日本人のがんによる死亡率を調べるために資料を探しております。 第16表 悪性新生物の主な部位別にみた性別死亡率(人口10万対)の年次推移 についてお伺いします。 (http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth16.html) この表は総数・男・女に別れて記載されていますが、例えば2009年の「悪性新生物」の総数273.5、男336.4、女213.6となっており、男と女の値を足しても総数になりません。総数の表の値は何を意味しているのでしょうか？ 2009年の「食道」から「大腸」の値を合計すると279.4となり「悪性新生物」の総数273.5と食い違いますが、この理由は何でしょうか？ 文献にこの統計結果を引用する場合、何か決まった書式はあるのでしょうか？ 以上、3点についてご回答願います。 (その他、統計結果についての問い合わせ多数)</p>	①	<p>人口動態統計における死亡率(人口10万対)は、人口を10万人とみた場合の死亡数で、計算法は、年間の死因別死亡数÷10月1日現在日本人人口×100,000です。 総数の死亡率は男女を合計した人口、男の死亡率は男の人口、女の死亡率は女の人口を使用して、それぞれの死因ごとに上記のとおり計算していますので、男と女の死亡率を足しても総数の死亡率とはなりません。 また、「大腸」は「結腸」と「直腸s状結腸移行部及び直腸」を足したもので再掲ですので、死亡数の合計を計算する際であっても合計には加えません。 なお、主要統計表 第16表は主な部位を表章したものであり、悪性新生物と分類される部位は、その他にもあります。その他の部位を掲載している表をご案内いたしますので、ご覧ください。 平成22年人口動態統計 確定数 上巻 死亡 2010年 表番号5-16「性・年齢別死にみた死因簡単分類別死亡率(人口10万対)」のc svをクリックして表を開いてください。 死因簡単分類コード「02100」～「021021」が悪性新生物です。 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897</p>

※「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	医政局
照会先	項番1、2 総務課総務係(内線2517) 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(内線4220) 課長補佐 熊野 将一(内線4221)

平成24年2月1日～2月29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	412件	13件	0件	192件	617件

国民の皆様の声の内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	232件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	109件
	法令遵守違反に関するもの	111件
	その他	165件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療機関の広告規制について伺いたい。	①	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。
2	一定の数の患者さんが来院する病院では、聴覚障害のある方にも配慮して音声による案内だけでなく電光表示板等の設置を推進してほしい。	④	組織内で情報共有いたしました。
3	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る機関はないのか。	①	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。
4	医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。医籍のみの変更で医師免許の書き換えをしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。	①	まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である。
5	薬事工業生産動態統計システムについて、「事業者システム」のOSをWindows7対応にしてほしい。	②	すでに対応済みである旨説明。
6	へき地では、看護師等の医療従事者の確保が困難を極めている現状にある。都市部と同じ診療報酬体系では、医療機関として存続することが非常に困難であるので、何とか制度的に存続できるようなものに変更していただきたい。(地方受付分)	① ④	要望については「国民の皆様の声」として厚生労働本省に報告する旨説明し了解を得ました。

※「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	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)

平成24年2月1日～2月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	0 件	0 件	0 件	215 件	215 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	215 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成24年1月31日に発表した平成22年国民健康・栄養調査結果の概要に対するご質問等(たばこや所得に関するものなど) ○平成22年国民健康・栄養調査結果の概要 http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000020qbb.html	①	ご照会のあった内容について回答いたしました。
2	ポリオ、子宮頸がん等の予防接種に関するご照会等	①	ご照会のあった内容について回答いたしました。
3			
4			
5			

※「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704)

平成24年2月1日～2月29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	199 件	1 件	0 件	39 件	239 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	236 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。	①	厚生労働省のホームページからご案内いたしました。
2	OECDテストガイドラインに従って実施されたデータは、化審法の申請に求められているデータとして提出可能か。	①	OECDテストガイドラインに基づき行われた試験については、化審法で定めるテストガイドラインにおける試験の目的と合致していれば、原則としては、化審法で定めるガイドラインと同等のものとして扱うことをご説明するとともに、当該内容について記載した通知のHP掲載箇所をご案内いたしました。
3	医師からの副作用報告が少なく副作用に認められることが少ない(副作用に記載がないため)医薬品があるようだが、このようなものは患者から副作用の報告を行えないのか。	①	患者さんから直接、副作用情報を報告いただくことについては、独立行政法人医薬品医療機器総合機構において検討が進められおり、平成23年度中に、Web入力による新しい報告システムについて試行的な運用を開始する予定です。 患者さんからの副作用情報も活用して、医薬品の安全対策を進めていきたいと考えております。
4	新聞各紙に厚生労働省がフィブリノゲン納入先医療機関一覧の広告を掲載したことがあると聞いたが、読売新聞の場合は一番最初に掲載されたのはいつになるのか。	①	読売新聞の場合は平成13年3月29日(木)の朝刊が初めての掲載となる旨をお伝えいたしました。

※「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	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)

平成24年2月1日～2月29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	0 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	かぼちゃに残留する農薬のヘプタクロルについて、食品中の残留農薬の基準値を見直して欲しい。(ヘプタクロルは使用していないにもかかわらず、土壌が汚染していることがあるため、現行の低い基準値は守ることができない。かぼちゃの生産に経済的な影響が出ている。とのこと。)	③	食品安全委員会へ食品健康影響評価を依頼しているところです。評価結果が通知され次第、すみやかに基準値の見直しを行う、また見直しにあたっては土壌汚染等のデータを参考とする旨、ご説明して、先方の了解を得ました。
2			
3			
4			
5			

※「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	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)

平成24年2月1日～2月29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	410 件	3 件	0 件	99 件	512 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	500 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	昼間アルバイトをし、夕方から別のアルバイトをしようとしても後者の事業場が法定労働時間を超える時間外労働の割増賃金が支払えないとして、なかなか雇ってもらえない。労働基準法ではどうなっているのか。	①	労働基準法では、事業場を異にする場合の労働時間に関する規定の適用については、それぞれの労働時間を通算することとされていること(労働基準法第38条)など、法律の内容と趣旨を説明し、御理解いただきました。
2	家族が勤務する会社の労働条件に問題があると思っ ているが、どこに行ったらいいか。 また、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きたい。	①	労働条件に関する相談等は、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ので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。また、個人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、御理解いただきました。
3	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)	①	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。

※「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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	<p>自社はずっと労災事故がないのに、保険料が高すぎる。高い保険料を支払い続けることは、無駄であるので労災保険はもう辞めたい。</p>	①	<p>労災保険料については、その料率を業種ごとに、3年に1度見直しを行っており、平成24年度から多くの業種で引下げとなることや、労災保険料率設定の基本的な考え方などを説明し、御理解を求めました。</p>
5	<p>多くの飲食店で一部実施されている時間帯の禁煙はやめて、分煙や全面禁煙にするようにしていただきたい。自分はタバコを吸わないので、時間帯によっては受動喫煙することになる。</p> <p>早く何とかして欲しいと思っているが、企業が受動喫煙対策について前向きにならなければ非喫煙者は我慢するだけになってしまうので良い対応策を期待する。</p>	① ④	<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、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について説明しました。</p>
6	<p>(事業主から)最低賃金額が変更された場合は、各事業場へ電話連絡する等、周知広報に努めるべきである。 ＜地方受付分＞</p>	①	<p>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通じて積極的な周知広報に努めていくことを説明し、御理解を求めました。</p>
7	<p>クリーニング業(料率3/1000)を営んでいるが、今回新たに、洗剤の販売会社(料率4/1000)を設立し、労災保険に加入したところ、クリーニング業の労災保険料率より高い料率の適用となった。小売事業は、クリーニング事業に比べ、作業態様などから災害発生率が低いにもかかわらず、クリーニング事業より高い労災保険料率となっている。</p> <p>労災保険料率の決定には、作業実態や災害発生率に基づき、正しく分類するよう求める。＜地方受付分＞</p>	① ④	<p>労災保険料率は、業種ごとに保険給付実績等に基づき改定しており、その改定に当たっては、労働政策審議会での検討を経て決定している旨説明し、御理解いただきました。</p>

※「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	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2月1日～2月29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	113 件	7 件	1 件	240 件	361 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	58 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	131 件
	法令遵守違反に関するもの	27 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>	① ②	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>	① ②	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	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。	① ②	ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいます。
4	ハローワークの待ち時間が長い<本省・地方受付分>。	②	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。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	国全体で障害者雇用を促進してほしい。	① ②	現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をまいります。
6	精神障害者の雇用を促進してほしい。	① ②	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。
7	被災離職者に対する基本手当を延長してほしい。	① ②	被災離職者に対する基本手当の給付については、基本手当の支給終了後も、就職が困難であると認められる受給者については、延長給付を行うなどの支援を行っているところです。また、延長給付が終了した方については、就労により収入を得ていくことができることが重要であるとの考えの下、ハローワークで担当者制などにより、きめ細かに支援することを通じ、一人一人の雇用機会の創出に全力をあげて取り組んでいきます。
8	基本手当の日額は、賃金総額を所定労働日数で除した金額とすべき。	①	基本手当は、労働の意思と能力がある方に対して、失業中の生活を心配しないで、新しい仕事を探し、1日も早く再就職していただくため、失業している日について支給されるものです。この趣旨を踏まえ、基本手当の日額の算出については、所定労働日数によらず、暦日数で除することが適切と考えられることから、離職した日から起算して6か月間に支払われた賃金総額を180で除することにより、算出しております。
9	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。〈本省・地方受付分〉	①	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。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
10	ハローワークにキッズスペースを設置してほしい。	① ②	全国168か所に設置されている、マザーズハローワーク、マザーズサロン、マザーズコーナーでは、子育てをしながら就職を希望している方に対して、キッズコーナーの設置など子ども連れで来所しやすい環境を整備しております。そこでは、保育所等の情報提供、仕事と子育ての両立がしやすい求人情報の提供なども行っておりますので、ご利用ください。
11	40歳以上45歳未満の者についても、トライアル雇用の対象としてほしい。	②	平成24年度予算案において、40歳以上45歳未満の方についても、下記いずれかの要件を満たした場合は、支援対象とする「若年者等トライアル雇用を拡充(案)」を盛り込んでいます。 ① 学校卒業後未就職など、職業経験のない人、 ② 職業経験が浅く、かつ、これまでに経験のない職種または業務で長期的に安定した就業を希望する人、 ③ 過去の相当期間、失業している人
12	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へ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>。	① ②	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おります。
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>。	①	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。
14	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>。	①	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。
15	雇用保険の認定日から支給されるまでが遅すぎる。翌日に振り込みを完了するようにして欲しい<地方受付分>。	①	金融機関の口座への入金については、支給金額について間違いがないか確認した上で、認定日の翌々日に、日本銀行から、雇用保険受給者の皆様が指定された金融機関に対して振り込みデータを送信しています。また、各金融機関によって処理に要する時間が異なっています。これらの理由より、認定日翌日の入金是不可能であること、入金時期の特定は困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、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	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 松下 和生(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成24年2月1日～2月29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	12 件	4 件	0 件	24 件	40 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	40 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	訓練・生活支援資金融資の返済免除は、いつまでに就職すれば対象となるのか。	①	訓練修了6ヶ月後の月となる末日までに、6ヶ月以上の雇用が見込まれる就職をして、雇用保険の一般被保険者資格を取得した場合に、返済免除の対象となることを説明しました。
2	能力開発基本調査の結果を社員の研修に利用しているが、報告書にあるOFF-JTとはどのような訓練なのか。	①	業務とは別の機会を設けて行われる教育訓練です。例としては会議室を利用した講習会などを指す旨説明しました。
3			
4			
5			

※「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	・項番 1～12 総務課課長補佐 岡本利久 (内線7817) ・項番 13 雇用均等政策課課長補佐 篠崎拓也 (内線7832)

平成24年2月1日～2月29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	418	0	0	206	624 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)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	5 件
	その他	355 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現時点で、保育園の保護者や保育士を対象にした、総合こども園に関するアンケート等ははされていないのでしょうか？ また、保育施設を転園、廃園(職員が変わる場合も含む)にする際、保護者や地域住民の同意等を求めるの規定はないのでしょうか？	④	行政が施策を進めるにあたっての合意形成や意見聴取の手法の問題であり、各自治体において検討されるべきものであること、また、総合こども園(仮称)などについて検討している子ども・子育て新システムについては、今後とも、様々なご意見を伺いながら検討を進めていく旨を説明しました。
2	とある町の公立保育所の民営化に保護者が反対している記事が今朝の新聞に掲載されました。厚生労働省は、保護者や住民の反対を押し切ってまで強引に民営化を推進しているのでしょうか。県の指導や町の運用に問題があるのかもしれませんが、それにしても、厚生労働省の監督責任と思います。事実関係をご確認いただき、早期に是正されるようご対応いただくことを要望します。	④	公立保育所の民営化につきましては、国からも、円滑な移行のために、適切な対応を図られるよう各自治体をお願いしているところですが、公立保育所の運営については各自治体に権限があるため、地元自治体にご相談いただきたい旨を説明しました。
3	兄弟は無条件に同園にするように全国統一してほしいです。幼稚園でも兄弟枠の優先入園が導入されているところがほとんどです。こども園を論議する前に現状の改善をもっと話し合ってください。兄弟の過ごす環境が違うことがさまざまな支障をきたします。行事も親子そろって参加できません。送迎の苦勞もあります。	④	地域の実情は全国各地でそれぞれ異なることから、国として、全国共通の基準等を設ける予定はないことを説明し、市町村の基準が実態に合わないなどの状況があると思われる場合には、お住まいの市町村に意見をお寄せいただきたい旨を説明しました。
4	保育園の看護師・保育士を対象に、「保育所における感染症対策ガイドライン」を利用して、講習会を開く予定があります。そこで、「保育所における感染症対策ガイドライン」の冊子のようなものがあれば、頂きたいのですが、どうでしょうか？	①	「保育所における感染症対策ガイドライン」は厚生労働省のホームページにも掲載しておりますので、そちらをご活用いただきたい旨をお伝えしました。
5	感染症ガイドラインには、インフルエンザの登園について「症状が始まった日から7日目まで又は解熱した後、3日を経過するまでは、登園を避ける」とあるにも関わらず、保育所で熱が下がって二日経過すれば登園できると言われた。せっかくガイドラインが策定されているにも関わらず、十分に浸透していないため、当県内保育所ではインフルエンザが蔓延し、感染の危険にさらされている。ガイドラインのさらなる周知をお願いする。	①	「保育所における感染症対策ガイドライン」は、策定時に各都道府県等に配布し、自治体への周知をお願いしていること、また、厚生労働省のHPにも掲載しており、保育士等に対して実施している研修会の際にも周知を図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、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	認可外保育施設を運営しているが、経営的に困難であり認可保育所にしたいのですが、何か使える補助金はないだろうか。	①	認可外保育施設から認可保育所にする際の、部屋の改修を行うための補助金があること、また、認可外保育施設についても認可保育所と同様の基準を満たしている場合などは運営費補助金が支出されること、いずれにしても、市と連携して進めて頂きたい旨を説明しました。
7	扶養控除が廃止されたため所得税が増えたうえに、保育料についても増えてしまう。控除から手当へといっても、保育料まで増えたら、意味がないのではないのでしょうか。	①	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を説明しました。
8	保育士の場合は登録制度なので指定教育機関の証明等が必要であり、手間がかかる。指定教育機関に名簿はあるとのことだが、国が率先して教育機関を通じて保育士登録を行っていない方に登録を促し、再教育を指定教育機関で行えるような政策を推進することにより保育士の確保が図られることを希望する。	⑤	「保育士登録制度は平成16年度に始まり、現在までに100万人以上の保育士が登録されていますが、保育士として働いていない方がいること等により、保育士が不足しているというご意見も頂いていることを説明し、厚生労働省としては、保育士不足への対応として、今年度、保育士再就職支援事業を行っており、この事業の活用などにより、保育士の再就職支援を充実させ、保育士不足の解消に努めていきたいと考えている旨を説明しました。
9	・幼保一元化について 現在保育所で保育士として働いている。一元化されると保育士資格だけでは働けなくなるのか。不足分単位を取って資格を取得できるシステムはないのか。保育士資格所有者も保育士として勤務しているのであれば、実習免除で何らかの形で不足分単位を取得でき、幼稚園教諭資格を取得できるようにならないか。一元化されても片方の資格だけで働けるようにして頂きたい。	⑤	「子ども・子育て新システムにおいて、総合こども園(仮称)は学校教育・保育を一体的に提供する施設であることから、保育教諭(仮称)などの職員を置き、保育教諭は、幼稚園教諭の免許状と保育士資格を併有することを原則としている旨を説明しました。また、併せて、一方の免許・資格しか有していない方が、もう一方の免許を取得するための措置については検討中ですが、現在、既に施設で働いている方であって、いずれか一方の免許・資格しか有していない方については、引き続き勤務を継続していただけるよう、経過措置を講じる予定であることについて説明しました。
10	2月の支給日に子ども手当の支払が行われていないが、どうしたらいいか。	①	子ども手当については、平成23年10月に子ども手当特別措置法が施行され、子どもの国内居住要件の創設など、支給要件が変更されたことから、申請の手続きが必要になる旨ご案内しました。
11	子どものための手当の所得制限について教えてほしい。	①	平成24年度以降の子どもに対する手当の制度のあり方について、平成23年8月4日の民主党・自民党・公明党の3党幹事長・政調会長合意においては、平成24年6月分から所得制限を導入し、所得制限の基準を年収960万円程度(夫婦と児童二人)とすることとなっていること、また、実際の所得制限の適用は所得額で行い、収入額は用いないことを説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
12	小児慢性特定疾患児日常生活用具給付事業の実施要綱の中の「保護者」と「扶養義務者」の違いを教えてください。	①	保護者とは、「親権を行う者、未成年後見人その他の者で、児童を現に監護する者」で、扶養義務者とは、「民法第877条に定められている直系血族(父母、祖父母、養父母等)、兄弟姉妹(ただし、就学児童、乳幼児等18歳未満の兄弟姉妹で未就業の者は、原則として扶養義務者としての取扱いをしないものとする。)並びにそれ以外の三親等以内の親族(叔父、叔母等)で家庭裁判所が特別の事情ありとして、特に扶養の義務を負わせるもの。ただし、児童と世帯を一にしない扶養義務者については、現に児童に対して扶養を履行している者の他は、認定に際して扶養義務者としての取扱いを行わない。」旨を説明しました。
13	両立支援助成金の子育て期短時間勤務支援助成金について、対象労働者の所定外労働時間が多いため、短時間勤務を連続して利用したとみなせないとの理由で不支給となったが、支給・不支給に影響する重要な判断要件はパンフレット等に明記しておくべきでないか。〈地方受付分〉	④	貴重な意見として承り、本省にも伝える旨回答しました。当該要件については、今後、パンフレット等に明記する予定です。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 安藤 公一(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803)

平成24年2月1日～2月29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	270 件	10 件	0 件	50 件	330 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(職員等の接遇問題を含む)	91 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	234 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。制度が違うのはわかるのだが、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社会福祉協議会へしたところ、貸付決定に1ヵ月程度はかかるとのことだった。それでは生活出来ないのもっと早く審査してほしい。	①	生活福祉資金の貸付決定は都道府県の社会福祉協議会で行ってますが、貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、申請件数によっては、ある程度の時間を要する場合がございます。社会福祉協議会においても、より迅速な貸付審査を行うよう努めておりますが、個別の事情がございましたら、よくご相談いただくようお願いしました。
5	私の住む市町村の民生委員は月4万円貰っている。ところが、報道で民生委員は無報酬だと説明していた。自治体によって違うのか。	①	民生委員は無給で活動しておりますが、民生委員活動に必要な実費については、地方交付税により措置され、都道府県により負担されている旨ご説明しました。

※「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。

(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	【企画課】 課長補佐 田中 徹(内線3011) 主査 佐々木 忠信(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成24年2月1日～2月29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	56 件	0 件	0 件	93 件	149 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 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	143 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者総合福祉法(仮称)は、推進会議総合福祉部会が取りまとめた「障害者総合福祉法の骨格に関する総合福祉部会の提言」を最大限尊重し、反映させた内容にしてください。	②	昨年8月に障害者制度改革推進会議総合福祉部会の提言が、様々な意見が数多く出される中、取りまとめられました。 提言の内容は、段階的・計画的に実現を目指していくものと受け止めています。 法案については、3月13日に閣議決定され、国会提出いたしました。
2	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。	①	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。
3			
4			
5			

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	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24年2月1日～2月29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	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	特別養護老人ホームの従業者の方から、入所に際して法人の幹部職員の知人が優先的に入所している、また、施設側の就業規則に関する説明が不十分であり、どのような勤務条件となっているのか不明確である等の連絡をいただきました。	⑤	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。
2	介護保険の保険料負担や介護サービスの利用者負担について、低所得で苦しんでいる者を助けて欲しいとのご意見をいただきました。	①	介護保険料については、既に段階別の保険料設定としており、保険者が状況に応じて保険料率や段階を設定することが可能であること、利用者負担については、高額介護サービス費や社会福祉法人による利用者負担軽減制度を設けるような形で、低所得者の方への配慮を行っている旨ご説明致しました。
3	旧一部ユニット型指定介護老人福祉施設の人員配置基準の取扱いについてご照会いただきました。	①	旧一部ユニット型指定介護老人福祉施設の人員配置については、介護職員(介護職員と同様にケアを行う看護職員を含む。)については、双方の施設で兼務はできず、その他の従業者については、双方の施設の勤務時間の合計が、当該施設において定められている常勤の職員が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすものとされていること等について、ご説明致しました。
4	家族が過去に特定施設入居者生活介護を利用しており、その際の介護記録の開示を事業者に求めたが、対応が不十分である。事業者を指導してもらいたいとの要望をいただきました。	⑤	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。
5	介護職員処遇改善交付金について、来年度の見直しについてのご質問と、職員の処遇をしっかりと改善してほしいとのご意見をいただきました。	①	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ること、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ますが、平成24年度以降の処遇改善については介護報酬改定の中で対応していく方向で検討を進めていることをご説明致しました。

※「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	保険局
照会先	総務課 吉田補佐(内線3216)

平成24年2月1日～2月29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	298 件	0 件	0 件	22 件	320 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	23 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	269 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	救急車等で病院に搬送してもらい個室しか空いてない状態で、個室に入院となった場合でも、差額料金は請求されるのでしょうか。	①	特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないことになっている旨をお伝えしました。
2	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。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。	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伝えしました。
3	医科診療報酬点数表における第1部初・再診料における夜間早朝等加算について、標榜時間外に時間外が加算されるのは誰もが知っているが、標榜時間内の18時以降に受診した場合50点加算されることは知らない。 したがって、院内掲示を義務づけし、周知するべきである。(地方受付分)	① ④	夜間早朝等加算にかかる趣旨についてご説明したところ、趣旨についてはご理解を得られたが、患者に周知が不足している旨、指摘を頂戴し、ご意見として厚生労働省本省に伝える旨お伝えしました。
4	自由診療(矯正歯科)について、自由診療とはいえ医療行為であることから、厚生労働省において最低限のルールを決め、その取扱いに関する指導等を行うことはできないのか。(地方受付分)	① ④	自由診療は医師と患者の直接契約によることを伝えたが、医師に逆らえない患者もいるとのことから、ご意見として組織内で共有するとともに「国民の皆様の声」として厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	金属アレルギーの患者については、セラミック等金属以外の材料の冠を大臼歯に装着した場合であっても、保険適用とするべき。〈地方庁受付〉	① ④	現行の制度上は、大臼歯に装着する冠は保険適用となるものは金属以外ではなく、それ以外の材料を使用する場合については、保険適用とならない旨を説明するとともに、いただいたご意見については、組織内で共有するとともに「国民の皆様の声」として厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。
6	保険料の支払い方法について年金天引きはやめてほしい。	①	後期高齢者医療制度における保険料の納付方法については、年金からの天引きを原則としていますが、被保険者の申請により、口座振替を選択できる旨を説明しました。
7	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。
8	(医療機関からの問い合わせ) 平成24年4月から実施される、外来での高額療養費の現物給付化についてのポスターをいただきたい。	①	平成24年4月から実施される高額療養費の外来現物給付化のポスターについては、厚労省HPにおいて広報しているため、これを印刷してご活用いただくよう案内した。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	年金局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成24年2月1日～2月29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	198 件	0 件	0 件	38 件	237 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	30 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	197 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>・年金基金の積立金は大切な預かり金なのに加入者や事業者の同意なく資金運用を許しているのはどういう事か。過去の関係者は、大切な預かり金という意識を持たずに投資を行い、莫大な損失を出している。この者に懲戒処分や退職金を支払わないなど厳しい対応を取るべきだ。また、厚労省も認めている責任を感じるべきであり、改善に厳しく臨むべきである。</p> <p>・厚労省は各基金の運用の指導だけでなく、加入者や事業主が基金の運用についてわかりやすく周知するよう、指導・改善を講じるべきだ。</p>	① ④	<p>・今回のAIJの問題については、事実関係の調査を金融庁が行っております。厚労省としても、まずは全容の解明と実態の把握が必要と考えており、実態を把握した後で公表したいと考えております。なお、厚労省からは、基金の資産運用に関するガイドラインを示して、安全に運用を行うよう指導しています。</p>
2	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。	① 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。
3			
4			
5			

※「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 経理係 櫻田(内線7709)

平成24年2月1日～2月29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	17件	0件	0件	1件	18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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	2060年には8674万人に人口が減少すると発表していた。10年先も分からない世の中だ。どうして60年後の数値など発表したのか。わざわざ60年後の人口を計算した根拠を教えてください。	⑤	国立社会保障・人口問題研究所を案内いたしました。
2	日本の将来推計人口について、詳しい事を教えてください。 例1)2038年に死者数がピークを迎えるという推計に関するデータ 例2)1年間に何人生まれれば、20年後に人口は何人になるのかなどについて確認したい。 また、国立社会保障・人口問題研究所の連絡先についても教えてください。	⑤	国立社会保障・人口問題研究所を案内し、併せて連絡先(03-3595-2984)について案内いたしました。
3	厚生労働省は「貧困の定義」等を出す前に貧困者を無くすべきだ。それすら出来ていないのに、定義など決めないで欲しい。	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。
4	生活保護に代わるものとしてベーシックインカム(基礎所得)を、地域限定で離島や過疎地へ配布してほしい。若い労働力が集まると思う。	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。
5	厚生労働白書資料編P.232の「各サービスの費用額」は12月分のみのデータか。もしそうならば、1年分の数値が分かるデータがほしい。	①	厚生労働白書資料編掲載分については、12月分のみとなっており、1年分については、「介護給付費実態調査」をご覧いただきたい(HP上の掲載場所をご案内いたしました)旨、回答いたしました。

※「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
6	貴庁の発行したメールマガジンは、政治の方向に影響を与える意図で特定の政策を主張しており、公務員の政治活動であり言語道断です。独善的判断で、このようなものを平然と送り付けてくる貴庁のモラルの低さには呆れるほかありません。このような特定の政党を支持するような政治活動は、極めて不愉快です。どういふつもりで特定の政党を支持するかのような内容の政治活動をしているのか説明を求めます。	①	社会保障・税一体改革については、2月17日に「社会保障・税一体改革大綱」が閣議決定され、「大綱に盛り込まれた具体的な施策については、政府・与党それぞれが、連携・協力しつつ、その実現に取り組む」とされました。 厚生労働省としては、政府の立場から、社会保障・税一体改革の実現に向け取り組んでいるところです。
7	平成23年版厚生労働白書の91ページにある「高齢者世帯」の意味について教えて欲しい。	①	国民生活基礎調査の「用語の説明」を確認し、「65歳以上の者のみで構成するか、又はこれに18歳未満の未婚の者が加わった世帯」である旨を回答いたしました。
8	厚生労働白書資料編P.15の「求人・求職及び求人倍率の推移」のグラフについて、年別のデータなのに「月間～」とあるのはなぜか。	① ⑤	職業安定統計を見て、年別の月間平均の数値をグラフ化しているということを確認し、回答いたしました。詳しくはHPまたは安定局をご案内いたしました。
9	共通番号制度は、高齢者や障害者のような弱者にとって不安になる制度である。高齢者の年金や、医療保険に関する共通番号制度は、弱者に対して不利に働く。市役所で弱者の情報を管理するような社会になる。市の担当者が障害者の情報を勝手に閲覧し弱みを握り、市民にバワハラをする事も可能だ。共通番号制度には反対だ。内閣府に電話をしたが、話を聞いてくれなかったので厚労省に電話をした。	④ ⑤	内閣官房を案内の上で、貴重なご意見として承り、組織で情報共有させていただきました。
10	「マイナンバー」制度について、本日3度も厚労省に電話をしているが、担当は内閣官房だと言われたらいい回しにされている。「マイナンバー」制度を考えた人に感謝を伝えたい。死亡者家族の年金の不正受給を防げるいい制度になると思う。個人情報に盾にした反対意見も多いと思うが、このような声に負けないで制度の施行に踏み切って欲しい。	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。
11	新聞に書いてある共通番号制が運転免許証のように身分証になるのであれば、ハッキングの際に利用される恐れがある。	① ④	貴重なご意見として承った上で、納税記録や社会保障情報を管理するためのものであることを案内しました。
12	昨日テレビで見たが、番号制度とはどういう制度なのか、詳しく教えてほしい。	① ⑤	国民一人一人に番号を付けて納税記録や社会保障情報を管理する共通番号「マイナンバー」制度を導入するための「個人識別番号法案」を閣議決定しました。平成26年6月に番号を交付し、27年1月の利用開始を目指し審議中であるとお伝えし、詳細は内閣官房を案内いたしました。
13	共通番号制度の導入はどこが検討しているのか。そのような制度は導入して欲しくない。制度全体の所管はどこか。	⑤	内閣官房を案内いたしました。
14	将来の日本の人口が減少すると言う報道がされている。日本は天然資源が少ない。人的資源が重要である。国力を維持させる為には、日本は人的資源を大切に諸外国と競争していく必要がある。厚労省もこのことをしっかり認識し、人口が減少した場合でも国が維持できるという政策を行っていくべきである。	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。

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) 総務係長 若山 丈(内線7717)

平成24年2月1日～2月29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	3 件	0 件	0 件	1 件	4 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	4 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合法が禁止している不当労働行為たる労働組合の運営への支配介入について教えてほしい。	①	該当条文の一般的な解釈等についてご説明しました。
2	労働組合法が禁止している不当労働行為たる不誠実団交について教えてほしい。	①	該当条文の一般的な解釈等についてご説明しました。
3	労働組合の団体交渉に関して教えてほしい。	①	関係条文等をご説明しました。
4	労働協約の一般的拘束力に関して教えてほしい。	①	関係条文等をご説明しました。
5			

※「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	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)

平成24年2月1日～2月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	2 件	1,223 件	65 件	0 件	241 件	0 件	1,531 件
	地方分	167 件	145 件	20 件	0 件	0 件	1 件	333 件
合計	169 件	1,368 件	85 件	0 件	241 件	1 件	1,864 件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	334 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,530 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	成年後見人として面倒を見てきた知人が亡くなった。亡くなった月までの年金を請求したいが、生計を同じくしていても請求できる対象は一定の親族になるため請求できない。何故、実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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。
2	雇用保険と老齢年金の調整について、それぞれの制度で長い間保険料を負担してきたのに、調整による停止は納得がいかない。両方受給できる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	国民年金第3号被保険者制度について、被用者年金加入者の被扶養配偶者というだけで直接保険料を納めずに年金を受け取れる制度になっている。3号被保険者制度を廃止して被扶養配偶者も保険料を負担するようすべき。	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	障害年金を受けることになり、国民年金保険料について法定免除されることになった。今後、障害が回復して障害年金が停止になることも考えられるため、将来に備えて保険料納付を希望したが、法定免除された後に追納するしかないとのことだった。保険料納付を希望する場合は法定免除とせず直接保険料納付でき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	物価下落のため、平成24年度について年金額が0.3%引き下げられることが発表された。平成23年度も0.4%の引き下げがあったが、自分たちの生活では物価の下落は感じられない。このような状態で一方的に年金を減額されるのは納得がいかない。これ以上年金を引き下げないで欲しい。	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ほしい。	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	2月の年金定期支払における所得税の過徴収について、「このようなことは二度と起こさないようにするべき」「今回のことを契機に襟を正して業務に取り組んでほしい。」等のご指摘をいただきました。	② ④	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回の事象を分析して再発防止策を検討実施していきます。
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。(同様なお意見が33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「窓口職員の対応がとても親切で感激しました。こういうところのイメージは冷たくて事務的と感じていましたが、全く違いました。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。