

平成24年5月16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 増田 恵己子(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5月16日）

（本省受付分：平成24年3月31日から平成24年4月30日受付分）

（地方受付分：平成24年3月24日から平成24年4月25日受付分）

別紙

平成24年5月16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3月31日～4月30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)	11	472	3	4	4,013	4,503
大臣官房	0	0	0	0	4	4
統計情報部	0	42	0	0	12	54
医政局	0	421	23	2	69	515
健康局	0	13	0	0	89	102
医薬食品局	0	162	0	0	26	188
食品安全部	0	48	0	2	0	50
労働基準局	0	304	0	0	50	354
職業安定局	0	101	2	0	301	404
職業能力開発局	0	4	0	0	15	19
雇用均等・児童家庭局	0	474	3	0	66	543
社会・援護局	1	148	11	1	10	171
障害保健福祉部	0	33	0	0	64	97
老健局	0	30	4	2	11	47
保険局	0	333	0	0	23	356
年金局	0	145	0	0	4	149
政策統括官	0	10	0	0	0	10
日本年金機構	142	1,091	71	0	278	1,582
合 計	154	3,831	117	11	5,035	9,148

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	590
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,723
法令遵守違反に関するもの	250
その他	6,585

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、3月24日～4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3月31日～4月30日受付分

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 村松 英明(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
	11 件	472 件	3 件	4 件	4013 件	4503 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	4503 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	震災から復興するために温泉の泉質を調べて欲しい。(電話)		温泉の泉質調査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	日本国内の産業廃棄物処理業者の数を教えてほしい。(電話)		産業廃棄物処理業者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。
3	高齢者向け賃貸住宅の種類について確認したい。(電話)		高齢者向け賃貸住宅につきましては厚生労働省の所管ではなく、国土交通省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	たばこの販売に関することで教えてほしい。(電話)		たばこの販売につきましては、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。
5	給与から税金が天引きされることについて質問したい。(電話)		税金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尋ねいただくようご案内いたしました。
6	【ご質問:厚生労働省で行っているキャンペーンについて】 厚生労働省で行っている期間限定のキャンペーンについて、年間一覧表のようなものがあれば提供して欲しい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		厚生労働省ホームページよりご確認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、公務員制度改革、公務員削減、消費税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3月31日～4月30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	労働局の職員の電話対応(「○○様」と呼ばず「○○さん」と呼ぶ等)について、不満を持った。 地方受付分		このようなご意見が寄せられたことを局内周知するとともに、今後の電話対応時に極力不快感を与えないよう心掛ける旨、職員に指導しました。
2	労働局と厚生局に個人情報開示請求をそれぞれ行ったが、開示内容に差が出た。同じ厚生労働省内の部局が違うだけで取扱いに差が出ることは国民の利益を損ねている。省内部局で調整すべきである。 地方受付分		開示請求された行政文書の性格が異なれば、開示内容に差が生じる事がある旨を説明し、また、開示内容に不服が有る場合の手続きを案内し、ご理解を求めました。
3	労働基準監督署の窓口を訪れた際、隣の窓口で、書類提出に来た人に対して、監督署の職員が「上から目線」での話し方をしていたのが苦になった。説明をするときの姿勢を改めたほうがよい。 地方受付分		このようなご意見が寄せられたことを署内周知するとともに、今後の窓口対応時に極力不快感を与えないような説明姿勢を心掛けるよう職員に指導しました。
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房統計情報部
照 会 先	企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334)

平成24年3月31日～4月30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	42 件	0 件	0 件	12 件	54 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)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	49 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働安全衛生に関する調査の労働環境調査の結果は平成13,18年分のみ調査結果がエクセルファイルで閲覧できますが、これ以前のデータ(昭和40年代頃から)はあるのでしょうか？ また、そのデータを閲覧することは可能でしょうか？	①	労働環境調査の結果につきましては、平成13年の調査分以降についてデータ保存を行い、ホームページで閲覧できるようにしております。 それ以前の調査分につきましては、紙媒体(調査報告)での保存となります。 閲覧できる場所としては、国会図書館及び厚生労働省図書館、若しくは当室となります。
2	「賃金構造基本統計調査」で検索すれば、調査票をダウンロードできる場所がヒットするが厚生労働省TOPページから探そうとすると、たいへんわかりづらい。 ホーム > 政策について > 組織別の政策一覧 > 平成23年賃金構造基本統計調査にご協力下さい この場合、一般の事業主が「政策」から探しに行くことはまれと思われる。 ホーム > 統計情報・白書 > 各種統計調査結果 > 厚生労働統計一覧 > 賃金構造基本統計調査(初任給) または(全国) > 調査票 と、たどり着くとSAMPLEと表示されたPDFしか見られない。 ホーム > 統計情報・白書 > 各種統計調査結果 > 厚生労働統計一覧 > 賃金構造基本統計調査(初任給) または(全国) > その他 賃金構造基本統計調査の情報ページ と行くと、EXCELの調査票にたどり着くことができる。 わかりにくいため、事業主にわかりやすく検索できるようにしてほしい。	②	賃金構造基本統計調査の実施につきましては、ご協力を賜りありがとうございます。 また、この度はお忙しいところ貴重なご意見ありがとうございます。 エクセル形式の調査票の掲載箇所については、よくお問合せを受ける内容でもあり、調査対象事業所に配布する調査票記入要領にも記載しているところです。 いただいたご意見を参考に、より分かりやすい掲載また周知方法を検討させていただきます。 厚生労働省のホームページについては、ユーザビリティ/アクセシビリティに配慮した掲載を行うことを目的として、デザイン改訂及び再構築を予定しております。 具体的には、ホーム > 統計情報・白書 > 各種統計調査結果 > の下に「統計調査実施のお知らせ」というメニューが新たに追加され、トップページからエクセル形式の調査票へ辿り着きやすくなる予定です。 ご多忙の折、お手数をおかけいたしますが、今後ともよろしくお願いいたします。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年3月31日～4月30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、4 指導課総務係(内線2549) 項番5～7 医事課総務係(内線2566) 項番8、9 歯科保健課総務係(内線2583)

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	421 件	23 件	2 件	69 件	515 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	103 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	219 件
	その他	84 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	手術の際のガーゼの置き忘れについての問い合わせ。		医療安全の観点から回答いたしました。
2	漢方医学の国際標準化の推進について。		組織内で情報共有いたしました。
3	災害派遣医療について各管区内の都道府県や大規模市がペアになって災害時相互支援チームを組ませ相互支援させてはどうか。		今後の検討の参考とします。
4	僻地医療へ従事するメリットを上げてください。		今後の検討の参考とします。
5	内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良いのではないのか。 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のか。		内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ます。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	診療録(カルテ)において記載事項などは法的に定められているのでしょうか。		診療録の記載事項に関しては、医師法施行規則第23条に規定されています。尚、書式等につきましては特段規定されていません。
7	医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してもらえる場所はないのか。		各都道府県に設置されている医療安全支援センターへご相談頂けるよう説明。
8	23年度歯科疾患実態調査の公表日について。		11月頃公表予定と回答。
9	外国人医師からの日本での医師免許取得や、歯科医院開設の方法について。		日本での日本語検定1級取得の必要性、国家試験合格の必要性等を回答。
10			

「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3月31日～4月30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	13件	0件	0件	89件	102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	97件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省は「原則全面禁煙」と言いながら、なぜたばこの販売を禁止しないのか。		たばこの健康被害については多くの研究結果で証明されている。たばこは嗜好品であり、また、税収や販売店及びたばこ農家の方々の問題もあるので、すぐに販売禁止にはできないが、厚生労働省としては、受動喫煙も含め、たばこによる健康被害が出ないように引き続き取り組んでいくことをご説明しました。
2	厚労省は「原則全面禁煙」と言いながら、たばこの喫煙所設置について、あまりにも配慮がされていないのではないか。 広島県内のバスターミナルの入り口付近に喫煙所がある。 東京都豊島区の池袋駅の目の前の通りに喫煙所がある。等		厚生労働省のたばこ対策では、分煙も認めているので、喫煙所を設置することを否定はできないが、分煙の効果がない(受動喫煙が発生している)のでは、喫煙所を設けている意味は薄れている。しかしながら、法律はまだ努力義務なので、自治体に直接指導等とはできないことをご説明しました。
3	子どもに肝炎ウイルス検査を受けさせるとしたら、いつ頃がベストなのか(定期的に受けた方が良いのか)。		お子さんが肝炎検査を受けられる時期について、特に最適な時期がある訳ではないが、今現在、肝炎に感染しているかどうかは血液検査で知ることが可能であることをご説明しました。また併せて、通常の日常生活でお子さんがB型肝炎に感染する可能性は殆どなく、定期的な検査まで受けなくても良いのではないかとご説明しました。
4	発展途上国の方が、日本国内で臓器移植を受けるにあたり、資金援助を行う団体や仕組みはないか。		厚生労働省において、支援等を行っている団体や仕組みの存否について把握していないこと、また、国の制度上としてはないことをご説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年3月31日～4月30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	162 件	0 件	0 件	26 件	188 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	186 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	医療機関で処方された薬について、効能・効果を知りたい。		独立行政法人医薬品医療機器総合機構の「くすり相談」をご案内しました。
3	TVOC(総揮発性有機化合物)暫定目標値の意味を教えてください。		TVOC暫定目標値は、国内家屋の室内VOC(揮発性有機化合物)実態調査の結果から、合理的に達成可能な限り低い範囲で決定した値であり、室内空気質の状態の目安であることをご説明いたしました。
4	うつ病治療で使用されているSSRI(選択的セロトニン再取り込み阻害薬)は、服用の仕方次第で、他人への攻撃性を高めるといった副作用の問題があり、2009年5月には厚生労働省が医師や患者に注意喚起を行っているという。厚生労働省が行っているSSRIの副作用等に対する取り組みについて教えてください。		厚生労働省では、副作用報告の収集、分析、評価をつうじて、医薬品との因果関係の否定できない副作用について、添付文書への記載や医療機関への情報提供などを製造販売業者に対して指導しており、ご指摘のSSRIの副作用としての「他人への攻撃性」等についても、製造販売業者に対し指導を行ってきたほか、所管の独立行政法人である医薬品医療機器総合機構(PMDA)のホームページでの情報提供などを行っています。 また、薬事法では、製造販売業者に対して自社の医薬品の副作用報告を義務づけるとともに、医師、歯科医師、薬剤師等の医薬関係者に対しても保健衛生上の危害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは副作用報告を行うよう求めています。が、副作用報告については、患者自身が副作用の第一発見者となることもあることから、患者から直接副作用報告を収集することも有用と考えており、ご案内のとおり、平成24年3月26日より、PMDAの以下のサイトで患者からの副作用報告の収集を試行的に開始しました。 http://www.info.pmda.go.jp/fukusayou_houkoku/fukusayou_houkoku_attention.html 引き続き、副作用報告の収集に努め、医薬品の安全対策を進めていきたいと考えています。
5	観光等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参される場合の手続きについて照会がありました。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
6	自身にフィブリノゲン製剤が投与された可能性があるため、C型肝炎の検査を受けたいが、どこで検査を受けることができるのか教えてください。		C型肝炎の検査は各自治体で実施しており、各自治体ごとに費用負担が異なるため、最寄りの保健所へ相談するようご案内いたしました。

「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	食品安全部
照会先	企画情報課 山崎(内線 2452)

平成24年3月31日～4月30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	48 件	0 件	2 件	0 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	40 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	10 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の新基準値は、十分に安全が確保されたものなのか。もっと厳しい値にするべきではないのか。		新基準値は、コーデックス委員会が示している年間1ミリシーベルトを基本とするガイドラインをもとに設定していること、実際の被ばく量としては0.002～0.02ミリシーベルトと推定されていること等を説明。
2	食品中の放射性物質の新基準値は極めて厳しいものになっている。十分に安全であることをもっと国民に周知するべきである。		引き続き全国で説明会を開催し、実際の被ばく推計のデータ等を用いて、丁寧に説明していく予定であること等を説明。
3	生食用牛肝臓の取扱いの状況について		牛肝臓については、腸管出血性大腸菌が肝臓内部から検出されたこと、また腸管出血性大腸菌は溶血性尿毒症症候群や脳症などの重篤な疾患を併発し、死に至ることもあるとされていること等より、国民の健康保護の観点から、牛肝臓を安全に生食するための有効な予防対策について新たな知見が得られるまでの当面の間、食品衛生法に基づく規格基準を設定し、牛肝臓の生食を禁止する方向で手続きを進めている旨御説明しました。
4	牛肝臓の生食が禁止されると聞いたが、その他の動物(豚や鶏)の生食についてはどうなっているのか。		腸管出血性大腸菌は牛の腸管内に存在することから、今般牛肝臓について薬事・食品衛生審議会の部会で審議され、牛の肝臓が規制の対象になりますが、食肉の生食については、政府広報等を通じて、その危険性を周知するとともに、家庭での適切な食肉の取扱い方法などについて情報提供を行っています。牛以外の家畜の肉や内臓についてもカンピロバクターやE型肝炎など、食中毒の原因となる菌やウイルスが存在する可能性があることから、中心部まで十分に火が通るよう加熱し喫食することが重要である旨御説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	労働基準局総務課
照 会 先	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3月31日～4月30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	304 件	0 件	0 件	50 件	354 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)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	336 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準監督署から賃金のことで是正勧告を受けた。 現状として経営状況が苦しいため、労働基準法を守っていたら経営は立ちゆかない状況である。 もう少し経営者のことも考えて欲しい。		労働基準法は労働条件の最低基準を定めるものであることから、これを遵守していただく必要があることなどを説明し、御理解いただきました。
2	全従業員(非正規・正規・パート・アルバイトの区別を問わず)に対し、就業規則全文を配付することを法律で義務づけるべきである。		労働基準法では、使用者に就業規則の周知義務が課せられていること、就業規則を書面で全労働者に交付することも周知方法のひとつであるが、これに限られるものではないこと、事業主が就業規則を見せてくれないような場合は、事業場を管轄する労働基準監督署へ相談いただきたいことを説明し、御理解いただきました。

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

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	有期労働契約が5年を超えて反復更新された場合に、労働者の申込みにより期間の定めのない労働契約に転換することが、厚生労働省が国会に提出している労働契約法の一部を改正する法律案に記載されているが、その施行日はいつになるのか。		現在、国会に提出している労働契約法の一部を改正する法律案では、公布後1年を超えない範囲内において政令で定める日に施行するとしていますが、法律自体が未成立であり、具体的な施行日は、法案の成立後、決まることとなる旨を説明しました。
4	職場における喫煙は完全分煙化にしていだきたい。他人と協働している職場での健康については、国として早急に対応をお願いしたい。		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	労働基準監督署で労働保険料の納付ができないと言われた。＜地方受付分＞		労働保険料は、労働基準監督署でも納付できることを説明しお詫びしました。また、労働基準監督署以外にも、銀行・郵便局等でも納付できることを説明し、御理解いただきました。なお、該当の労働基準監督署に対しては、すぐに指導しました。

「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	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 中嶋未生(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3月31日～4月30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	101 件	2 件	0 件	301 件	404 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	68 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	154 件
	法令遵守違反に関するもの	22 件
	その他	160 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	求人票には性別も記入していただきたい。<本省・地方受付分>		男女雇用機会均等法により、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いる旨ご説明し、ご理解をいただきました。
4	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。
5	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。		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、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
6	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。
7	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		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してまいります。
8	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。
9	ハローワークの求人を増やして欲しい。		現在、ハローワークでは、求人を確保するため、求人開拓推進員を配置し、企業訪問を実施しております。引き続き求人開拓のための努力をする旨ご説明しご理解いただきました。
10	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。		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。
11	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨説明しご理解いただきました。

「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3月31日～4月30日受付分

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	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	4 件	0 件	0 件	15 件	19 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	19 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求職者支援訓練で他の受講生の家族がインフルエンザに感染しているようだが、この場合の訓練の取扱いはどのようになるのでしょうか。		医師の判断に基づき訓練実施機関は対応することとしており、医師が受講生本人も自宅待機が必要であると判断した場合には自宅待機にする等適切に対応されることを回答しました。
2	求職者支援訓練の実施機関の授業内容に対する苦情。		いただいた情報をもとに調査する旨を回答しました。
3	基金訓練の訓練奨励金は消費税の対象になるのでしょうか。		消費税法に規定されているかによってかわるため、詳細はお近くの税務署にお問い合わせいただくよう案内しました。
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照 会 先	・ 項番 1 ～ 5 総務課長補佐 田中謙一 (内線7817) ・ 項番 6 ～ 11 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也 (内7832)

平成24年3月31日～4月30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	474	3	0	66	543 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	44 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	4 件
	その他	486 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	児童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・政調会長合意では、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)にすること、また、所得制限を実際に適用するに当たっては所得額で行い、収入額を用いないことを説明しました。
2	認可外保育施設へ預け入れたが、入園後2カ月に同園が閉園し、転園せざるを得なくなった。先払いしていた料金も返金するというものの、いまだに対応がなく、同園の職員への給与支払いも行われていないとの噂も聞いている。	① 料金については、利用者と施設間の契約となるため、民事上の請求となること、また、認可外保育施設の指導は、その保育施設が設置されている都道府県等が行っているため、まずは、都道府県等へ相談して頂きたいこと、さらに、賃金の未払いに関しては、労働基準監督署に相談して頂きたい旨を説明しました。
3	建て替え中の保育所で、渡り廊下をベニヤ板で塞ぎ、下駄箱を設置して簡易玄関を作ったのみで、扉がない状態であるが、施設基準をみたしているのか。 また、扉のない下駄箱と乳児だけの建物のため、出入り口にアルコール剤の設置を要望したが置いてもらえず、4月3日から感染症が治まらない状態である。 監督や行政指導などを行うことはできないのか。	① 建て替え中の保育所も含めて、施設基準を満たして運営しているかどうかは、都道府県等がチェックし、違反があった場合には、指導を行っていること、また、感染症対策については、厚生労働省で作成した感染症対策ガイドラインが各都道府県に配布されているので、保育所を設置している都道府県等に相談して頂きたい旨を説明しました。
4	保育士再就職支援に関する調査について、調査の結果を公表してほしい。	⑤ 厚生労働省ホームページのリンク先(http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html)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	事業所内保育施設設置・運営等支援助成金について、平成24年度については設置費・増築費が予算の上限に達し、申請できないと労働局から聞いた。事前に準備等していたのに何とかならないのか。平成25年度分についても申請の受付ができないということだが、どういうことか。	①	従来から、予算の範囲内での支給ということで実施してきたが、平成24年度予算分（平成24年1月から12月に運営開始予定の施設）では、平成24年度以前から多くの事業主等から申請があり、これ以上の申請を受け付けられないので、ご理解いただきたい。また、平成25年度分については、平成25年度予算が未定であることから、申請の受理を控えているので、併せてご理解いただきたい旨を説明いたしました。
6	男性求職者から、「性別、年齢、資格、経験、出身大学を指定した求人ができないのは、求職者・事業主双方にとって都合が悪い。法律等による制限を撤廃してもらいたい。」との要望を受けた。〈地方受付分〉	① ④	ご要望内容については、男女雇用機会均等法等の問題があり、現行法の趣旨・内容を説明し、ご理解をいただきました。
7	子育て期短時間勤務支援助成金制度について、支給要件が形式的であって両立支援の目的を果たさないのではないか。法律を上回れば、支給するよう要件をするべきではないか。〈地方受付分〉	①	助成金制度を説明し、ご理解をいただきました。
8	事業所内保育施設助成金について、認定申請準備をしていたら急に、24年度の受理ができなくなったとの説明を受けた。準備の段階でも、図面を引き具体的な打ち合わせをしている中での変更であったので、せめて、具体的な経緯などを示した文書などを提示してもらいたい。〈地方受付分〉	①	助成金制度は、予算の範囲内で支給を行っているが、予算の予定件数に達した旨を説明し、ご理解をいただきました。
9	育児・介護休業法の要介護状態の定義は「負傷、疾病又は身体上もしくは精神上の障害により～」となっており、知的障害が含まれているのかどうか明瞭ではない。知的障害を持つ子の親として、疎外されたような感があり、大変不快である。〈地方受付分〉	④	ご意見については、組織で共有する旨をお伝えし、ご理解をいただきました。
10	均衡待遇・正社員化推進奨励金について。正社員転換で申請した場合、転換後の待遇が「社会通念に照らして、また、同一企業の他の職種等の正規の従業員と比較して、雇用形態、賃金体系などが正規の従業員として妥当なものであること」とされているが、このような曖昧な要件では不支給になっても納得がいかない。〈地方受付分〉	①	制度・支給要件を説明し、ご理解をいただきました。
11	奨励金の支給要領に沿って、支給申請書に必要な書類を添付したにもかかわらず、確認不能として追加で資料を求められた。追加で資料を求めるならば、あらかじめ想定される書類すべてを求めるべきではないか。〈地方受付分〉	① ④	支給要領で定められた添付書類については、事業主の負担軽減の観点から、支給審査に当たって必要な最低限のものを求めていること、添付された書類に不足がある場合や、その内容では必要な確認ができない場合に限り、追加で資料を求めていることを説明し、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

平成24年3月31日～4月30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
	1 件	148 件	11 件	1 件	10 件	171 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)	56 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	112 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費の支給金額が国民年金と比べて高すぎるのではないかと。	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を踏まえ、今後考え方を整理していく予定でございます。
2	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ボランティア活動などの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生活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	社会福祉協議会へ生活福祉資金の貸付について相談したが、一方的な理由により断られた。納得が行かない。	①	都道府県を通じ、事実確認を行い、社協窓口での説明と、ご本人の認識とに食い違いがあることが判明。ご本人へは再度社協窓口へご相談頂くよう案内するとともに、社協側へは、都道府県をつうじより丁寧な説明をしていただくよう依頼。
4	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伝え、ご相談内容を報告しました。
5	なぜ、ホームレスへ国が支援を行うのか。支援することによりホームレスが怠けてしまうのではないかと。	④	ご意見としてお伺いしました。「ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法」の目的や趣旨等についてご説明するとともに、ホームレス施策の必要性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、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3月31日～4月30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	地方自治体	合計
	0 件	33 件	0 件	0 件	64 件	0 件	97 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12 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	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いきます。
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。		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	老健局総務課
照 会 先	総務課企画法令係長 原 正樹 (内線3919) 総務課企画法令係 笠井南芳 (内線3919)

平成24年3月31日～4月30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	30 件	4 件	2 件	11 件	47 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)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	5 件
	その他	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	経口移行加算と療養食加算をあわせて請求することが可能かとのご照会をいただきました。		ご照会については、 - 療養食加算を算定した場合は、経口移行加算は算定できない。 - 療養食加算については、疾病治療の手段として、医師の発行する食事せんに基づき提供された適切な栄養量及び内容を有する糖尿病食を提供した場合算定できることとなっており、経管栄養となっても経口移行加算を算定していなければ療養食加算を算定できる。 - なお、ご指摘のケースについて、経口への移行を優先させ、療養食加算を算定せず、経口移行加算を算定することは差し支えない。 旨ご説明致しました。
2	旧一部ユニット型の指定介護老人福祉施設について、当該施設のユニット型部分とユニット型以外の部分をそれぞれ別施設として指定した場合、入所者数の加算の算定要件についてはどのように考えればよいかとのご照会をいただきました。		例えば「看護体制加算」など入所者数に基づいた必要職員数を算定要件としている加算については、双方の入所者数の合計数に基づいて職員数を算出するものとする旨ご説明致しました。
3	指定介護老人福祉施設の管理者について、サテライト型居住施設の管理者を兼務することは可能かご照会をいただきました。		指定介護老人福祉施設の管理上支障がない場合は、同一敷地内にある他の事業所、施設等又は当該指定介護老人福祉施設のサテライト型居住施設の職務に従事することができる旨ご説明致しました。
4	週5回、訪問介護等を利用しているが、訪問介護員が香水等つけており困っている。介護職員に対して、接遇に関する研修等行うなどして指導していくべきではないかとの指摘を頂きました。		・実際の状況の改善については、ケアマネジャーや事業所等に直接申出よう説明しました。 ・研修に関する意見については、貴重なご意見として承る旨ご説明致しました。
5	過去に都道府県が介護老人保健施設に対して監査を行ったが、処分が行われなかった。なぜ処分が行われなかったのかとのご質問をいただきました。		監査は都道府県が行っているため、都道府県にご確認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。

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3月31日～4月30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	333 件	0 件	0 件	23 件	356 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	37 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	294 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。		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いる旨を説明しました。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いる旨をお伝えしました。
2	処方箋の使用期限は原則発効から4日間ということですが、期限切れの処方箋の取り扱いについて、配慮のある、例外的な扱いはできないのでしょうか。		処方せんの有効期限が過ぎると、処方せんとしての効力を失い、医療機関にて再発行を受けなければならない旨をお伝えした上で、長期の旅行等特殊の事情があり、医師が処方せんに別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となる旨を説明しました。
3	院外処方について、院内処方であれば発生しない薬局での調剤基本料や薬剤服用歴管理指導料等は保険財源の無駄遣いに当たるので、止めるべきではないか。 地方庁受付分		医薬分業のメリットについて説明するとともに、当該管理料は決められた指導等が行われない場合は算定されないことも説明しました。 ご意見は「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。
4	国民健康保険料の軽減判定所得の算定において、4月1日に社保加入した者が被保険者としてカウントされているが、事務処理は正しいのか。		社会保険加入による国保の資格喪失日は翌日であり、4月2日となります。国民健康保険料の軽減判定所得の算定は賦課期日である4月1日現在の世帯で行うため、事務処理は正しい事を説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	東日本大震災で被害に遭い、自宅も全壊した。夫は大阪の健康保険組合に加入しており、その被扶養者であるが、その組合では24年2月末で一部負担金免除を終了したと言われた。同じ被害にあっているのに、なぜこの組合では対応が違うのか。被災者は平等に扱ってほしい。		災害など特別の事情がある被保険者の一部負担金の免除の実施については、健康保険法により、健康保険組合が個別に判断することになっています。国保や協会けんぽと対応が違うのはおかしいというお話はご意見として承ります。
6	(医療機関) 協会けんぽから、負担割合のお知らせなどが被保険者に送付されますが、その書類に協会支部の電話番号等が記載されていないので、被保険者自身、医療機関が、確認しようとすると、いちいち「104」等で調べなければならず、非常に不便だ。被保険者に通知する書類には、必ず連絡先を明記して欲しい。		ご要望として伺いました。
7	【東日本大震災にかかる被災者の一部負担金の免除について】 保険者によって、被災者の医療費にかかる一部負担金の減免期間の延長の取り扱いが異なるのは納得がいかない。 地方庁受付分		厚生労働省より各保険者へ被災者に対する医療費の一部負担金減免措置(延長)について、依頼通知が発出されています。頂戴した御意見を上部機関へ伝えることとします。
8	協会けんぽに加入しているが、4月から保険料が上がるのか。さらなる負担を強いる内容を紙切れ1枚で済ますのか。毎年上がっている。協会けんぽは懇切丁寧に説明すべき。 保険料が高く、年金とあわせて月の負担は10万を超えている。病院にもかかれない状況である。 多額の保険料負担をし、結果一度も保険を使わなかった者に対して、何らかの配慮があるべきである このことを強く協会けんぽに対し指導してほしい。 地方庁受付分		保険料率の改定があることは事実です。 ～ に関しては、国民の声として、頂いた内容を報告します。 いつ報告を上げるのか、名前はと聞かれたため、報告書は本日作成しますと回答するとともに、名前は最初に説明済みですが、再度説明しました。
9	一部負担金の割合について、高齢者なのになぜ3割負担しないといけないのか。		後期高齢者医療制度の被保険者の一部負担金の負担割合は原則1割であるが、現役世代と同様の負担能力を有する方については現役世代と高齢者世代の負担の公平性を踏まえて、現役世代と同じ3割としている旨を説明しました。
10	後期高齢者医療制度廃止と言っているが、状況はどうなっているのか。		高齢者医療制度の見直しについては、「社会保障・税一体改革大綱」では、関係者の理解を得た上で平成24年通常国会に法案を提出するとされており、地方団体をはじめとする関係者の理解を得られるよう、引き続き検討・調整を行っている旨を説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年3月31日～4月30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	145 件	0 件	0 件	4 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	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	142 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	私は1月に65歳になりましたが、引き続きサラリーマンとして仕事を続けております。妻は今まで第3号被保険者で国民年金保険料の実質負担は有りませんでした。これからは1号被保険者として別途保険料を納付しなければならないとのことです。 私が65歳になる事で妻の負担が増えるのは納得出来ません。	厚生年金に加入されている方は国民年金にも加入して、老後に厚生年金と国民年金(基礎年金)を受給いただくことになっています。 そして、サラリーマン、自営業者に共通の制度である国民年金制度については、65歳以降は年金受給世代と位置付け、国民年金の受給権者とはしないことにしています。 このため、夫が65歳以降に厚生年金の被保険者として働き続けた場合であっても、65歳以降は国民年金の被保険者とはなりませんので、その配偶者だけを、自らの保険料負担を要しない第3号被保険者と位置付け続けることにはしていません。 こうした取扱いとしているのは、 - 国民年金制度においては、就労状況や所得の有無に関係なく、65歳になれば老齢基礎年金が受給できることから、夫は65歳以降老齢基礎年金の受給権者になっていただき、サラリーマンとして厚生年金の保険料を納めていても国民年金制度からは引退していただくこと - 第3号被保険者制度は、夫が国民年金の被保険者である間の取扱いであることから、夫が国民年金制度から引退した場合には、妻は第3号被保険者ではなくなる - 夫が国民年金制度から引退してもなお給与収入があり、かつ老齢基礎年金を受け取っている場合に、さらに妻の国民年金保険料を納付不要とする取り扱いは、世代間の支え合いで保険料を負担いただいている方々との均衡を考慮すると、問題があること といった理由によるものです。

「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、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	4月からデフレ景気を理由に老齢年金や障害年金の額を減額するとのことですが、年金生活者を苦しめるようなことは止めて下さい。(同様のご意見を1件いただきました)		年金額は、総務省の発表する1年間の消費者物価指数を基に翌年の4月以降に支給される年金額の改定を行うことが原則となっています。 こうした仕組みの中で、平成23年の物価が下落したことから、平成24年度の年金額は0.3%のマイナス改定となりました。これは、物価に応じて改定されるものであり、年金の実質的な価値は維持されています。仮に、物価や賃金が下落している中で年金額を据え置くと、現役世代の負担とのバランスという観点からも適当でないことについてご理解をいただきたいと思います。
3	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3月31日～4月30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	4件	0件	0件	0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	高齢者世帯の再分配所得が高すぎる。再分配所得に年金の給付が入るが、今までに支払ってきた分の年金を、社会保険料として差し引くべきではないか。		当調査の再分配所得とは、調査年前年の1年間の状況を調査したものであり、それ以前に支払った社会保険料まで調査し、差し引いて算出するものではないと説明し、ご理解いただきました。
2	増税賛成の立場の企業で新人研修を受けている。研修で社会保障と税の一体改革や消費税増税について話を聞いた。消費税を上げるのは福祉を充実させるためで、年金・介護・医療が上手くいっていないため福祉を充実させる必要があるとのことだ。どのように上手くいっていないのか、どういう状況なのか教えてほしい。		ご質問のありました年金・介護・医療が上手くいっていない理由及び現状については、 ○現状として、少子高齢化といった人口構成の大きな変化、非正規労働者の増大など雇用基盤の変化、家族形態・地域基盤の変化など社会保障制度を支える大きな変化が生じています。 ○そのうち、人口構成については、今後、さらに高齢者の増加が見込まれ、少子高齢化が進むものとされています。 ○このように、人口構成の変化が一層進んでいく社会にあっても、年金、医療、介護などの社会保障を持続可能なものとするために、給付は高齢世代中心、負担は現役世代中心という現在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制度へと改革していくことが必要とされています。なお、詳しくは、下記厚生労働省HPをご覧ください。 (現状及び問題点について) http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hokabunya/shakaihoshou/kaikaku_1.html (消費税増税による使い道) http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hokabunya/shakaihoshou/kaikaku_2.html
3	読売新聞で見た。マイナンバー制度の話が出ていたが、個人情報を管理されるのは苦痛だ。病歴などについては特に繊細な問題なので、複数病院で受診している場合はそれぞれの病院間で開示してほしい項目もある。民主党の政権になってクローズアップされたようだが、メリットもあるがデメリットもあることをよく考えて欲しい。		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	介護保険料が3割上がり、その上消費税も上げようとしている内閣はとんでもない。介護保険料は3年で見直しと言っているが、このままでいけば50歳の人年金を貰う頃には介護保険制度は崩壊する。予算がないのにマイナンバー制度を導入しようとしているが400億かかると聞いた。何を考えているのか。政治家は自分の事しか考えていないのだから。大臣にこの声を必ず伝えて欲しい。		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、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3月31日～4月30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) 調整第2係長 市川 雄三(7728)

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	6 件	0 件	0 件	0 件	6 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 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	4 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合の解散に関することについて教えてほしい。		労働組合法の関係条文等についてご説明しました。
2	労働組合法第2条に規定される「使用者の利益を代表する者」の考え方について教えてほしい。		関係する行政解釈等についてご説明しました。
3	現行の労働組合法における労働組合に対する規制についての意見を述べたい。		現行法の趣旨・目的をご説明するとともに、いただいたご意見については、組織で共有する旨をお伝えしました。
4	労働組合法第7条第3号で禁止される支配介入たる不当労働行為について教えてほしい。		関係する行政解釈等についてご説明しました。
5			

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

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年3月31日～4月30日受付分

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 西脇 悟 北畠 弥生 (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	1 件	963 件	48 件	0 件	277 件	0 件	1,289 件
	地方分	141 件	128 件	23 件	0 件	1 件	0 件	293 件
	合 計	142 件	1,091 件	71 件	0 件	278 件	0 件	1,582 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	237 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,345 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、年金額の一部が支給停止になっている。住宅ローンの支払もあるため生活が苦しい。在職して厚生年金保険料を納めているのだから、年金を停止せず全額支給して欲しい。	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。
2	夫が65歳になり、妻の年金に加算されていた加給年金額分が減額され、夫の年金に振替加算されたが、夫婦合計の年金額が減った。夫婦の年金額の合計が減額となることに納得できない。夫への振替加算とせず、妻の加給年金として据え置くなど、夫婦合計の年金額が減額にならないようにして欲しい。	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。
3	物価が下落したため、平成24年度の年金額が0.3%引き下げられることが発表されたが、ガソリン代やガス代など値上がりしている。年金を頼りに生活をしているので年金額を減額しないで欲しい。	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。
4	国民健康保険組合に加入している会社では、従業員を採用した場合、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」を5日以内に提出することになっている。5日以内に提出できない場合は、理由書の添付が必要と言われたが、国民健康保険組合へ郵送で事務を行わなければならない5日以内の提出は困難なため、提出期限を改善していただきたい。	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。
5	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、月初めに届いた書類の提出期限が月末というのは急過ぎる。受診予約もとりにくく状況であり、精神的にも負担がかかるため、提出期限を猶予して欲しい。	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。

※「対応」欄の「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	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。
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38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	日本年金機構のホームページのリニューアルに伴う不具合や掲載情報に対するご指摘をいただきました。	② ④	ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。ご指摘のありました事項につきましては修正済みです。今後もお客様に利用しやすいホームページの構築に努めてまいります。
10	お客様から「年金の書類の内容について、聞きたいことを汲み取って物腰やわかりやすく説明していただき、非常によくわかりました。若い世代にも分かりやすく教えていただき感謝します。若い人たちでも相談に行きやすい環境でうれしかったです。」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。