

平成24年6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 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6月13日）

（本省受付分：平成24年5月1日から平成24年5月31日受付分）

（地方受付分：平成24年4月26日から平成24年5月25日受付分）

# 別紙

平成24年6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5月1日～5月31日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	17	480	2	11	4,003	4,513
大臣官房	0	0	0	0	10	10
統計情報部	0	46	0	0	15	61
医政局	0	428	13	1	77	519
健康局	0	36	0	0	124	160
医薬食品局	0	192	0	0	31	223
食品安全部	0	17	0	0	0	17
労働基準局	0	232	0	0	85	317
職業安定局	1	191	5	0	372	569
職業能力開発局	0	2	0	0	15	17
雇用均等・児童家庭局	0	681	4	4	100	789
社会・援護局	0	892	60	1	515	1,468
障害保健福祉部	0	49	0	0	77	126
老健局	0	36	1	4	0	41
保険局	0	266	0	0	27	293
年金局	0	104	0	0	15	119
政策統括官	0	10	0	0	2	12
日本年金機構	131	766	54	0	256	1,207
合計	149	4,428	139	21	5,724	10,461

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	538
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,838
法令遵守違反に関するもの	272
その他	7,813

**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、4月26日～5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

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)

平成24年5月1日～5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
	17 件	480 件	2 件	11 件	4003 件	4513 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	4513 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	温泉法の項目について教えてほしい。(電話)		温泉法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	エコカー補助金について教えてほしい。(電話)		エコカー補助金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。
3	学校保健安全法に関して確認したい。(電話)		学校保健安全法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	世界の貿易におけるフェアトレードの手続きに関する事で教えてほしい。(電話)		お問い合わせの件につきましては厚生労働省の所管ではなく、公正取引委員会にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	東欧諸国から日本に家電を買いに来るツアーを提案したい。(電話)		お問い合わせの件につきましては厚生労働省の所管ではなく、観光庁にお話しいただくようご案内いたしました。
6	【ご質問:水俣病の認定基準について】 水俣病の認定基準について、厚生労働省のホームページから確認できるのか教えてほしい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		水俣病の認定基準に関し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、たばこの販売、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

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5月1日～5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
	- 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	労働局のあっせんを申請したところ、紛争調整委員会の会長が相手方の顧問弁護士であった。あっせんの担当委員ではないが、会長が相手方の顧問弁護士というのはおかしいのではないかと。地方受付分		「紛争調整委員会は、複数の学識経験者から組織されており、申請人や被申請人と関係のある委員については、その事案の担当を排斥され、あっせん委員に選任されることはない。」旨を説明いたしました。
2	ホームページがわかりにくく、目的の場所にたどりつけない。たどりつけても時間を要するので、もっとわかりやすいホームページにして欲しい(以前の方がわかりやすかった)。地方受付分		ご意見について関係部署にお伝えし、より良いホームページになるよう検証していきたい旨を説明いたしました。
3	以前、勤務していた会社との間で裁判を行っており、会社側の悪事の証拠としてハローワークが保有している情報を行政文書の開示請求で開示してもらいたいと思っている。しかし、会社側に不利になる情報は開示できないということであるが、労働者の立場に立った行政機関であるのならば、会社の情報はすべて開示して提供すべきではないかと。地方受付分		行政文書の不開示となる情報として、情報公開法においてはいくつか掲げられており、仮にそのような事項に該当する情報の開示請求であれば、一部若しくは全部が不開示となる可能性があることを説明いたしました。
4	車椅子の為、窓口まで行くことができず、監督署を利用することができなかった。地方受付分		車椅子でお越しのお客様に対し、呼び鈴による係の呼び出しの案内が表示されていましたが、更に別の見やすい場所にその案内を表示しました。
5	ハローワークの駐車場について、隣接する税務署が移転したのだから、ハローワークが土地を購入するなどして駐車場を確保し、恒常的な駐車場不足を解消するべきではないかと。地方受付分		税務署跡地の使用許可を解体工事の始まる直前の5月末まで得ており、解体工事終了後も使用できないか国税局に問い合わせている旨説明いたしました。

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

# 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5月1日～5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	46件	0件	0件	15件	61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	61件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今年生活保護数が出ないのはなぜか。民主党に止められているのか多すぎて、早く出すべきだ。		厚生労働省福祉行政報告例では、生活保護について世帯数・受給者数等を調査し、毎月分概数をホームページ上で公表しております。平成24年1月分概数、平成24年2月分概数は、以下のアドレスに掲載しておりますので、ご参照願います。 なお、最新の数値は平成24年2月分概数となります。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/38-1a.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/38-1a.html</a>
2	下記のURLにて提供されている厚生労働省新着情報のRSSフィードの内容にエラーが含まれており、閲覧できない状態です。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/news.rdf">http://www.mhlw.go.jp/stf/news.rdf</a> 修正等、ご対応をよろしく願います。		新着情報のRSSフィードにつきましては、ご迷惑をおかけしました。 エラー発生については、書式を誤ったRSSファイルが登録されたためになります。 ご指摘いただいた後に修正がされ、その後正常に表示されています。 昨日と本日も注視していましたが、正常に表示されていることを確認しています。
3	「延労働損失日数」とは、労働災害による死傷者の延労働損失日数をいう。労働損失日数は次の基準により算出する。 死亡... 7,500日 永久全労働不能... 別表の身体障害等級1～3級の日数(7,500日) 永久一部労働不能... 別表の身体障害等級4～14級の日数(級に応じて50～5,500日) 一時労働不能... 暦日の休業日数に300/365を乗じた日数。 (1)定義の典拠 (a)上記定義を記した御省御所管の文書のうち、最も基本(根幹)となる文書は何でしょうか。つまり、御省において上記定義を上記Webサイトに掲示しておられる根拠となる文書は何でしょうか。 (b)また、その文書のどこ(「どこ」とは、何ページ、何章などのことであるとお考えください。)にその定義が示されているのでしょうか。 (c)その文書を閲覧できるWebサイトがあるのでしょうか。 (2)国際性 上記定義は、国際機関が行った「延労働損失日数」の定義に基づいて御省で用いられているのでしょうか。 もしこの御回答がyesである場合は、次のものをお教えいただけないでしょうか。 (a)その国際機関名は何でしょうか。 (b)その国際機関が「労働損失日数」のその定義を示した文書名は何でしょうか。 (c)上記(b)の文書のどこ(「どこ」とは、何ページ、何章などのことであるとお考えください。)にその定義が示されているのでしょうか。 (d)その文書を閲覧できるWebサイトがあるのでしょうか。		労働災害動向調査で集計している労働災害率等の計算方法については、1947年(昭和22年)の第6回国際統計家会議(ILO)において討議され、決議された内容に基づき計算しているものです。 (参考) <a href="http://www.ilo.org/public/japanese/region/asro/tokyo/feature/2008-11.htm">http://www.ilo.org/public/japanese/region/asro/tokyo/feature/2008-11.htm</a> また、その採択内容のうち、労働損失日数については、 (抜粋) 8(1)死亡及び永久全労働不能の強度率計算には、労働損失日数は7,500労働日とすべき 8(2)永久一部労働不能の傷害の強度率は、各国で行われている労働不能の障害等級(scales of disability)によって算定すべき 8(3)上記以外の障害に対する強度率は、労働不能日数に300/365を乗じて得た日数により算定すべき とされており、これに基づき、8(2)について我が国では身体障害等級表(労働者災害補償保険法施行規則別表第一による)ごとに表のとおり定められており、本調査では昭和27年の調査開始以来、それを用いているところです。そもそもご質問である定義の典拠についてですが、上記にあるように災害率の計算方法であるため、特に根拠となる文書はありません。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	項番1、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 研究開発振興課総務係(内線2543) 項番7 関東信越厚生局企画調整課 梶谷・江端(048-70-0830)

平成24年5月1日～5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	428 件	13 件	1 件	77 件	519 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	110 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	107 件
	法令遵守違反に関するもの	223 件
	その他	79 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	当課職員の電話対応に対する苦言		メールにて、国民の方が不快な気持ちにならないよう気をつけていく旨をお伝えしました。
2	医療の質の低下に対するご意見		組織内で情報共有いたしました。
3	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。
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。		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	ジェネリック医薬品の使用促進についての意見		担当者間で情報を共有しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	<p>何故2006年度までに全国の400床以上の病院および全診療所の6割以上に電子カルテシステムの普及を図ることという目標が策定された際に全国共通のシステムを使用する旨が条件とされなかったのでしょうか？</p> <p>当然全国で共通のシステムが使われたほうがDrや看護師などの教育などの負担削減や、未熟な操作による、誤入力などによる医療事故も減らせたはずです。</p> <p>また病院間の情報共有も今以上に行われたはずです。そういった検討は既にされていたのでしょうか？</p>		<p>厚生労働省においては、「保健医療分野の情報化にむけてのグランドデザイン」の中で電子カルテシステムの普及について数値目標を掲げました。</p> <p>導入に当たっては、各医療機関の規模や仕様が様々なことから全国共通のシステムを開発するといったことは行わず、各医療機関の仕様が普及を進めることとしました。</p> <p>普及を図るための施策としては、電子カルテの導入補助も行いましたが、当時の電子カルテシステムは、発展途上であることや導入経費が高いこと、セキュリティーの不安等から掲げた目標まで普及が図られませんでした。</p> <p>このため、導入・維持運用費の負担軽減等を図るために用語・コード・様式の標準化や各ベンダーが開発したシステムが繋がるような施策を進めているところです。</p>
7	<p>個人輸入について化粧品を海外から1度に持ち込める量が、24個までということを知らなかった。</p> <p>国民の間には浸透していないので、免税店で張り紙をしたりコマーシャルを流すなど、もっと広報に力を入れるべきではないか。</p>		<p>化粧品の輸入に関する取扱いは、「医薬品等輸入監視要領の改正について」(平成22年12月27日付け薬食発1227第7号)厚生労働省医薬食品局長通知により、24個以上持ち込めない点について説明し理解を得ました。</p> <p>国として広く制度を周知するべきとの意見については「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。</p>

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	36件	0件	0件	124件	160件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	45件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	59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	区 駅前の路上に、受動喫煙防止対策が全く施されていない喫煙スペースが設けられている。直接 区に訴えに行ったが、聞き入れてもらえない。何とかしてもらえないか。		法律はまだ努力義務なので、国から自治体に直接指導等はできないことをご説明しました。また、区に対しては御意見の内容を伝達しました。
2	今年から、後期高齢者医療被保険者証の裏に臓器提供意思表示欄が設けられたが、勝手に書かれる恐れがある。後期高齢者の中には、娘や息子に預ける等、必ずしも個人管理している訳ではない。やり方がまずい。		臓器提供に関する意思表示の確認については、書面(署名も含む。)及び臓器提供意思登録システムにより意思表示があったかどうか確認するとともに、本人が拒否の意思表示を行っていたかどうかについて家族に十分確認してい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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704)

平成24年5月1日～5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	192件	0件	0件	31件	223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	223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	向精神薬を服用中ですが、海外旅行へ向精神薬を持って行く場合に必要な手続きを教えてください。		最寄りの地方厚生局麻薬取締部にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	日本における医療機器の承認審査制度について教えてください。		制度をご説明し、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。
4	化審法の少量新規化学物質の受付について教えてください。		受付期間は年4回で、平成24年度第2回の受付は6月1日～8日であることをお伝えし、厚生労働省のホームページに掲載している受付に関するページをご案内いたしました。
5	化粧品の使用上の注意などの記載は、何で決められているのか教えてください。		化粧品の容器や添付する文書に記載する事項については、薬事法第62条で準用する薬事法第52条に規定されています。この規定により、「用法、用量その他使用及び取扱い上の必要な注意」を記載することとなっています。  具体的な記載例につきましては、日本化粧品工業連合会による自主基準が定められており、昭和53年1月5日付け薬務局長通知「化粧品の使用上の注意事項の表示自主基準について」により、この表示自主基準に準じて化粧品等の使用上の注意事項の表示を行うこととされています。  例えば、容器又は外箱に表示する注意事項として「お肌に合わないときは、ご使用をおやめ下さい。」 また、例えば、添付文書等に表示する注意事項として「傷やはれもの、湿疹等、異常のある部位にお使いにならないで下さい。」等を記載することとされています。

「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	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。
7	特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法において、救済対象となるのはどのような方でしょうか。		(出産時の大量出血や手術での大量出血等の)獲得性の傷病について特定フィブリノゲン製剤や特定凝固因子製剤の投与を受けたことによって、C型肝炎ウイルスに感染された方とその相続人となります。(既に治癒した方や感染された方からの母子感染によって感染された方も救済対象に含まれます。)

「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

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5月1日～5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	17件	0件	0件	0件	17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)	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	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、7月1日に禁止されるのか		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おり、6月中旬に開催予定の食品衛生分科会で、乳肉水産食品部会の審議結果やパブリックコメント結果の報告を行い、審議が行われる予定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5月1日～5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	85件	317件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	20件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	290件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	バイト代が2か月以上支払われていない。賃金を支払うように事業主を指導して欲しい。		労働基準法では、賃金は毎月1回以上、一定の期日を定めて支払わなければならないと規定されており、これに反する場合は、労働基準監督署で事業主に対し、指導を行うことができるので、勤務先を管轄している労働基準監督署に相談いただくよう御案内しました。
2	全国に支店を持つ会社で勤務しているが、労働基準法上の問題について、全国ของบริษัท組織全体として改善が図られるような監査をしてもらえないか。		全国展開している企業において、本社の定める制度等に起因して法違反が生じている場合などには、本社を指導する際に全社的な改善が図られるよう、必要な指導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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	私が働く会社は分煙化しているものの喫煙ルームを設けているだけで排煙設備が無いので煙が職場に流れ込んでくる。職場における喫煙は完全分煙化にしてみたいので、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事、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。
4	事業場の賃金計算期間は大部分毎月1日から当月末であることから、最低賃金の発効日を月始めにしてみたい。(例えば10月23日でなく11月1日からとすべきである。) <地方受付分>		最低賃金額改定の発効日は、都道府県ごとに設置されている地方最低賃金審議会の審議によって異な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。

# 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 久保田 豊(内線5655) (直通: 03 - 3502 - 6768)

平成24年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1件	191件	5件	0件	372件	569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)	322件
	法令遵守違反に関するもの	43件
	その他	174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。		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。		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。		男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
4	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	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。		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。

「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	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まいります。
7	雇用保険の取得手続き等のために電子申請を利用したが、処理に時間がかかりすぎる。		いただいたご意見につきましては、当該労働局に伝え、今後の電子申請の円滑な運用に役立ててまいります。
8	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。
9	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。
10	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をいただきました。
11	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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

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)

平成24年5月1日～5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	2件	0件	0件	15件	17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	17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。
2	訓練・生活支援給付は課税対象となるのか。		課税対象となる旨、説明しました。
3	基金訓練の訓練場所の変更はできるのか。		「基金訓練の認定基準」より、「訓練機関中は原則として同一の場所とする」という規定がある旨、案内しました。併せて、万が一変更される場合の手続きについて説明いたしました。
4	技能検定合格証書の再発行をしたいが、どのような手続をすればよいか。		合格証書の再交付は都道府県で行っており、合格証書を交付した都道府県へ再交付申請をして、再交付手数料を納付していただく必要がある旨電話にて回答しました。

「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	・項番1～6 総務課課長補佐 田中謙一(内線7817) ・項番7 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内7832)

平成24年5月1日～5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	681	4	4	100	789件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	64件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	19件
	法令遵守違反に関するもの	3件
	その他	703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。		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)とすることになっていること、また、実際の所得制限を適用するに当たっては、収入額によらずに所得額によることを説明しました。
2	現況届の提出方法等について教えて欲しい。		児童手当法第26条の規定に基づき、受給者全員に現況届を提出していただき、児童の監護状況や所得状況を確認することになっていること、また、届出方法等に関しては、お住まいの市町村から案内があることを説明しました。
3	保育施設に対し、うつ伏せ寝を禁止できないのは何故か。		医学上の理由や児童の個別の状況などにより、うつぶせ寝をすすめられている児童もいることから、うつぶせ寝を禁止していないことを説明しました。 また、うつぶせにする際には、子どもの側を離れないようするよう、保育所での保育の内容等を定めた保育所保育指針の解説書に盛り込んでいる旨、説明いたしました。
4	幼稚園免許保有者が保育士資格を取得する際の科目免除と保育士不足について教えて欲しい。		幼稚園教諭免許を受けた方は、保育士試験のうち3科目(発達心理学・教育原理・実技試験)の受験が免除されること、また、保育士養成施設の通学又は通信で、不足している科目を履修することにより、保育士試験を受けずに保育士資格を取得することができる旨を説明しました。 さらに、保育士不足に関しては、保育士再就職支援事業のリンク先 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html</a> )を紹介しました。

「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	認可外保育施設における勤務経験が保育士試験の受験要件に加わったことと、保育士不足について		平成24年度から、認可外保育施設での一定の勤務経験のある者に受験資格を認める改正を行ったことについて説明しました。また、保育士不足に関しては、保育士再就職支援事業のリンク先 ( <a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/hoiku/index.html</a> ) を紹介しました。
6	第2子出産に伴い、産休に入り、その後1年間の育児休業を取得予定です。私の住んでいる市では、第2子の育休中に、第1子が新たに認可保育園に入園する場合は、第1子の入園後2カ月以内に育休を終えて、仕事へ復帰しなければならないと、役所に言われた。 一方で、第2子の育休に入る際に、既に第1子が認可保育園に入園している場合は、環境の変化はよくないとのこと、そのまま入園していただけるとのことであった。 なぜ、第2子の育休前と育休中とで、対応が違うのか。どちらも第2子の育休中であることに変わりはなく、おかしいのではないかと？至急、改善調査してほしい。		育児休業に伴う保育所入所の取扱いについては、「育児休業に伴う入所の取扱いについて」(保育課長通知)で、「児童福祉の観点から必要があると認められる場合には、地域における保育の実情を踏まえた上で、継続入所の取扱いとして差し支えないものである」としていること、また、保育所の入所判定や、具体的に何か月の継続入所を認めるかについては、地域の待機児童の発生状況などに応じ、各市区町村が判断することを説明しました。
7	新聞に県内所在の百貨店について、女性のみ店舗のことが書かれていたが、これは均等法違反ではないか。他の会社でも同様の動きがあるようである。また一方で、これらについて非難の声が集中していると聞いている。地方受付分		均等法では、労働者の募集・採用、配置・昇進から退職に至るまで男女を均等に扱わなければならないこととされています。しかし、雇用管理区分ごとに見て女性割合が4割を下回っている職務・役職等については、ポジティブ・アクション(男女間格差をなくして女性の活躍を推進する)目的で行う場合には、「女性のみ」募集したり配置したりすることも、適法な措置として認められています。したがって、適法なポジティブ・アクションかどうかは、企業全体の職務・役職ごとの女性比率を一つひとつ見て判断することになります。 ウーマノミクスや女性の活躍推進に取り組む企業が増えるのは喜ばしいことですが、せっかくの取組が性差別ということにならないよう、女性だけで運営する店舗等をお考えの場合は、十分確認しておく必要があり、事前にご相談をお願いしている旨を説明しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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5月1日～5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	892 件	60 件	1 件	515 件	1468 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(職員等の待遇問題を含む)	239 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1228 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	民生委員の方から、業務量が多い(以下参照)ため、減らす決定を地区協議会でしても、市協議会の反対にあい、業務量が減らない。どちらの協議会に権限があるのか? また、国は民生委員の実態を把握しているのか? ・赤ちゃん訪問 ・共同募金の集金 ・交通安全キャンペーンの手伝い ・乳児検診の受付 ・高齢者の実態調査	①	協議会の関係については国が関与できるものではないので、双方で話し合っていたきたい。また業務量については市役所の担当者に相談してほしいと伝えました。
2	市役所で住宅手当の申請を通過し、併せて社会福祉協議会に総合支援資金の住宅入居費を申請したが、貸付できないと言われた。納得いかない。	①	自治体での住宅手当の支給と、社協での住宅入居費の貸付については、連携的に運営するとはいえ、双方の要件には違いがあることを説明。貸付とならなかった詳細な理由については、今一度社協へご相談されるようご案内。
3	ホームレス個々人の働く意志があるかどうかの確認をしっかりとやるべきである。	④	貴重なご意見として拝聴し、内部で共有しました。
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に伝え、ご相談内容を報告しました。
5	芸能人の親族の生活保護受給が報じられているが、生活保護の不正受給についてはもっと厳しく取り組むべきである。	④	生活保護の不正受給対策として、今後は、金融機関本店への一括照会による資産調査の強化や、電子レセプトを活用した重点的な点検指導の実施による医療扶助の適正化などを図ることとしている旨ご説明いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	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。
7	生活保護を受けながらパチンコや酒代、タバコ代などに浪費している人がいる。食事などは食券を配るなど現物給付にするべきではないか。	④	ご意見としてお伺いしました。 なお、クーポンなどの現物給付については、プライバシーの問題、導入・管理コストの必要性など大きな課題もあり慎重な検討が必要と考えております。
8	生活保護費が年金と比較して高すぎると感じている。国民年金を長年支払ってきた身からすると納得がいかない。	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。
9	連日報道されているが、高額な所得がありながら親を扶養しないのはおかしいのではないかと。きちんと扶養義務者の状況を確認する必要があるのではないかと。	④	ご意見としてお伺いしました。 なお扶養義務者への扶養義務調査の方法等については、今後、検討を行うこととしております。
10	生活保護を受けているが生活保護費が10%下がると聞いたが本当か。いまでもギリギリの生活なので下げないで欲しい。	①	生活保護基準については、社会保障審議会生活保護基準部会で検証中であり、10%引き下げということが決まっているものではない旨説明いたしました。

※「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

平成24年5月1日～5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	地方自治体	合計
	0 件	49 件	0 件	0 件	77 件	0 件	126 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	25 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	101 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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。
3	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5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	36件	1件	4件	0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	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	23件
	法令遵守違反に関するもの	3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	平成24年度介護報酬改定に関して、事業者の方から、被災により建替えを行った場合について、建替え後においては、新設の介護老人福祉施設として介護福祉施設サービス( )を算定することとなるのかとのご照会をいただきました。		介護福祉施設サービス( )を算定していた介護老人福祉施設の多床室について、災害等のやむを得ない理由により、平成24年4月1日以降に建替え又は改修等を行った場合は、建替え又は改修後も引き続き、介護福祉施設サービス( )を算定することとして差し支えない旨ご説明いたしました。
2	事業所の方から、地域介護・福祉空間整備等施設整備交付金について、スプリンクラーの代わりに防火壁を設置した場合は交付金の補助対象になるのかとのお照会をいただきました。		御照会につき、補助対象にはならない旨回答いたしました。
3	介護職員処遇改善加算が創設されたことにより、日頃から世話をして下さっている事業所の介護職員の処遇の改善に自分に関われるようになり、大変ありがたいと思っているという意見を頂きました。		貴重なご意見として傾聴しました。
4	口腔機能維持管理加算を算定するには、口腔機能維持管理体制加算を算定しなければならないのか。		その通りである旨説明しました。
5	国会中継で、介護保険料が値上がりすると聞いたが本当か、また、これ以上値上がりすると生活が苦しくなる人が沢山でくるのではないかとご質問をいただきました。		介護保険制度は、市町村を単位として3年を1期とする事業運営を行っており、第1号保険料の基準額の全国平均額は、平成21年～平成23年の4,160円から平成24年度～平成26年の4,972円となっていること、現行制度においても段階別の保険料設定とするなど低所得者の方へ配慮を行っていること、社会保障・税一体改革大綱において、低所得者の第1号保険料の軽減強化が掲げられており、現在検討を進めていることについてご説明致しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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5月1日～5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	266件	0件	0件	27件	293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(職員等の待遇問題を含む)	28件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	242件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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説明がありました。マッサージ治療で保険が適用されるのでしょうか。		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る旨をお伝えしました。
2	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はならないことになっている旨をお伝えしました。
3	平成24年度診療報酬改定により、今までの地域医療貢献加算が時間外対応加算に変更となったが、時間外対応加算という名称だと、患者は時間外に受診したときに請求されるものと勘違いする。(医療機関から発行された明細書に「時間外対応加算」とあったため、標榜時間内に受診したのになぜ請求されているのか、納得いかなかった) 患者が勘違いしないような名称を望みたい。【地方庁受付分】		時間外対応加算は、夜間等の時間外の患者からの問い合わせや受診に対応する体制を評価するものであることについて説明し、頂いたご意見は上部組織へ報告することで了解を得ました。
4	高額療養の多数回に該当している。今回、薬局の窓口で認定書を提示したのだが、1回目としての請求をされた。今までひとつの薬局ですずっと支払ってきたので確認したところ、薬局が医師会や県に聞いても今回、多数回にしていいのか確認がとれなかったため、1回目としての請求をしようということだった。Q&Aを見ても判りづらい。もっと判りやすい通知文を出して欲しい。		一つの医療機関等で確認ができるのならば、多数回としての請求になります。HPのQ&Aに詳細が出ていることをお話しし、ご要望として伺いました。

「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	出産一時金・手当、傷病手当などの申請は被保険者本人がするべきものだと思うが、なんでも会社に頼る傾向がある。HPを見ても非常にわかりにくいし、厚労省にしても協会けんぽにしても、もっと被保険者にわかりやすく、自身が申請するべきものなのだとこのことを、徹底して欲しい。また、出産手当金を1年未満の加入者にも支払うというのは、少子化対策とはいえ、おかしいのではないか。		ご意見として伺いました。
6	薬局で一部負担金を支払った際に、領収証(2,380円)と明細書(2,375円)の金額が違うので、薬局窓口で説明を求めたが明確な回答がなかった。 一部負担金の端数については切り捨てるべきではないか。 【地方庁受付分】		健康保険法第75条の規定(一部負担金の額に5円未満の端数があるときは切り捨て、5円以上10円未満の端数があるときは10円に切り上げる)について説明しました。 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。
7	夫が健保組合の被保険者であり、現在被扶養者として認定されているが、雇用保険の失業給付受給期間中は夫の扶養から抜ける手続きをするよう健保組合から勧奨された。 基本手当の給付日額が3612円以上のためとの理由であったが、給付を受ける期間はわずかなため、月額にすると10万8千円に満たず、扶養認定の基準の年間収入130万円未満を満たすと思われる。失業給付の日額で扶養認定の判断をするのはおかしいのではないか。 弱者に厳しい基準であるため本省に意見があった事を伝えて欲しい。【地方庁受付分】		雇用保険の失業給付は収入とみなされ、基本手当の給付日額を年額に換算したうえで扶養認定基準の「年間収入が130万円未満」を満たしているかを判断することとしています。 お客様の場合、失業給付の給付日額が3612円以上ということで、年額に換算すると130万円を超えることになるため加入の健康保険組合が被扶養者にならないと判断したものと考えられる旨を説明しました。 いただいたご意見は「国民の皆様の声」として厚生労働省の担当部局に報告することをお伝えしました。
8	会社を退職し、国保に加入したが、保険料が昨年の収入で算定され、保険料が高額になり、支払いが困難である。昨年の収入ではなく、現在の収入で算定してほしい。		国民健康保険は、自営業者や無職者が加入しており、被用者保険のようにその月の収入で算定することが困難なため、昨年の所得で算定しています。また、離職理由によって国の軽減制度に該当する場合や、市町村で定める条例の減免事由に該当する場合があることを説明し、市町村の国保窓口にご相談していただくよう説明いたしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成24年5月1日～5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	104 件	0 件	0 件	15 件	119 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	17 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	97 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在国会に提出されている法案では、父子家庭にも遺族基礎年金を支給することになっています。これは施行日以後に妻が亡くなった人だけが対象ですが、今現在苦しんでいる父子家庭にも遺族基礎年金が支給されるように修正をお願いします。	① ④	<p>現在、母親が亡くなった父子家庭に対しては、遺族基礎年金が支給されることはありませんが、主な所得保障として、児童扶養手当が支給されているところです。社会保障・税一体改革の議論においては、遺族基礎年金の男女差を解消すべきとご指摘に対応するため、遺族基礎年金を父子家庭にも支給する措置を盛り込んだ年金法改正案を、3月30日に国会に提出いたしました。</p> <p>今回の改正案では、施行日以後に母親が亡くなった父子家庭の父親を対象として遺族基礎年金を支給することとしています。これは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会保険方式を採っている年金制度では、支給事由が生じた当時法律の規定を基に給付を行うことが原則であること</li> <li>・ 特に、遺族基礎年金では、過去に起きた死亡について年金を遡って支給することとした場合、遺族は、被保険者が亡くなった当時の遺族の収入や家族関係などの生計維持関係を証明する必要があるが、すでに長い時を経た後に、証明に必要な書類を全て提出することは難しく、過去の状況を証明できる方とできない方との間で大きな不公平が生じることなどといった理由があることから、施行日以後に母親が亡くなった父子家庭の父親を対象として遺族基礎年金を支給することとしていることについて、ご理解いただきたいと思っております。</li> </ul>

※「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。

2	<p>平成24年の10月から国民年金保険料の納付の時効が延長され、過去10年間の未納保険料を遡って納めることができることになりましたが、そもそも時効の撤廃は出来ないのでしょうか。10年より前にある未納期間をなくしたいです。</p>	<p>① ④ 保険料をより納めやすくすることにより将来の無年金・低年金の発生を防止する観点から、納付可能期間を現在の2年から10年に延長する法案が昨年8月に国会で可決され、今年10月1日から施行されます。(この措置は3年間の時限措置となっています。)</p> <p>ご指摘のように、納付可能期間を10年前までに限らないこととする、いわゆる「特例納付」を行うことは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまで一度も保険料を納めたことがない人が、特例納付をして、一気に年金の受給権を得ることも可能になり、まじめにコツコツと保険料を納めてきた方に不公平感を与えないか、</li> <li>・ 今後も折に触れ、特例納付が実施されるのではないかと期待につながり、保険料納付意欲が損なわれるのではないか、</li> <li>・ 多額の保険料を短期間にまとめて納付できる高所得者、資産家に有利な制度になってしまうのではないか、</li> </ul> <p>といった課題があることから、今回の措置では時効を撤廃する取り扱いとはしていないことについてご理解いただきたいと思えます。</p>
3	<p>・国民年金よりも生活保護の方が多いのなら、保険料を納めず生活保護をもらった方がました。(他に同様のご意見を4件いただきました)</p> <p>・地域によっては国民年金よりも生活保護の方が多。これでは真面目に保険料を納めた人が馬鹿を見る制度だ。(他に同様のご意見を3件いただきました)</p> <p>・国民年金よりも生活保護の方が多いのはおかしい。(他に同様のご意見を4件いただきました)</p>	<p>① ④ 国民年金は、それだけで生活を賄うというのではなく、現役時代からの蓄えや生活基盤等と合わせて老後の生活を支える制度です。このため、国民年金は、収入や資産に関わりなく、納めた保険料に応じて給付を受けることができます。</p> <p>一方、生活保護は、生活基盤や資産がない方であっても、最低限度の生活水準を保障できるよう、税を財源として、本人の収入や資産、子や親族による扶養が可能かどうかなど、その資力すべてを厳格に調査した上で支給される最後のセーフティネットです。</p> <p>このように、年金制度と生活保護制度については、その役割や仕組みが大きく異なっているため、金額のみを取り上げて単純に比較すべきものではないと考えています。</p>
4	<p>日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。</p>	<p>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。</p>
5	<p>年金事務所の電話が繋がらない。</p>	<p>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。</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

平成24年5月1日～5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	5件	0件	0件	0件	5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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	消費税を引き上げた場合、消費税は社会保障以外には使わないと言われている。使われる社会保障の項目を教えて欲しい。		社会保障の充実と安定化に充当。子育て、医療・介護、年金等の充実や年金の国庫負担の引上げ等について説明いたしました。
2	平成22年に厚生労働省がたてた、新成長戦略について質問したい。医療、介護、健康関連サービスについての市場規模を知りたい。		明確なものはなく、医療イノベーション5カ年計画等のように、各制度をどのように育成するかという点について説明いたしました。
3	消費税を増税して社会保障にあてるという法案を、厚生労働省が国会に提出したというのは本当なのかを知りたい。		政府全体として、社会保障・税一体改革に取り組んでおり、閣議決定された工程表に基づき作業している点について説明いたしました。
4	平成21年財政検証結果の将来の厚生年金・国民年金の財政見通しについて、平成22年度版以降の資料があれば教えて欲しい。		<a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nenkin/nenkin/zaisei-kensyo/">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/nenkin/nenkin/zaisei-kensyo/</a> 上記を参照しての照会だったため、担当の年金局より折り返しで対応させていただきました。
5	少子高齢化政策について尋ねたい。1990年代ころからクローズアップされてきた問題であるが、人口動態から見ると50年位前から想定できたはずである。何故、近年にわかに取り上げるようになったのか。対策が遅すぎるのではないか。		人口動態だけで全てを推定しきれないことを説明いたしました。ただし、政府としても問題意識を持っており、まさに社会保障・税一体改革にて少子化対策についても協議し、力を入れていることを説明した上でご理解いただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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)

平成24年5月1日～5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	5件	0件	0件	2件	7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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	あっせん員に係る労働関係調整法の規定について、教えてほしい。		関係規定について、ご説明しました。
2	労働組合法の適用対象となる労働組合について、教えてほしい。		関係規定について、ご説明しました。
3	労働組合の法人化について、教えてほしい。		関係規定について、ご説明しました。
4	ある労働組合に関する調査を求めたい。		お求めになっている事柄が当方では対応しかねるものであることを丁寧にご説明し、ご理解を得られるよう努めました。
5	団体交渉について、教えてほしい。		関係規定について、ご説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	ある労働組合に関して情報公開制度が活用できるか否か教えてほしい。		国・地方公共団体の情報公開制度の概要について、ご説明しました。
7	不当労働行為について教えてほしい。		関係規定について、ご説明しました。

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

## 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 西脇 悟 松藤 竜二 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3174)

平成24年5月1日～5月31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	1件	661件	30件	0件	256件	0件	948件
	地方分	130件	105件	24件	0件	0件	0件	259件
	合計	131件	766件	54件	0件	256件	0件	1,207件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	191件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,016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	遺族厚生年金の改定通知書が届き、内容を確認すると、自分の老齢厚生年金の金額分が支給停止となっていた。65歳以降に受給する遺族厚生年金の額が老齢厚生年金の額に応じて調整されるのであれば、老齢厚生年金が支払われていないのと同じである。遺族厚生年金から老齢厚生年金の金額分を支給停止にする制度はやめてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	現在、厚生年金に加入しているが、過去に国民年金第3号に加入していた期間もある。その私でさえ、この第3号の現行の制度は不公平に感じるし、年金の財源確保が難しいと言われる今の時代に合っていないと思われる。即刻、見直しを行い、将来のために少しでも多くの財源を確保してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	国民年金保険料について、父名義の銀行口座から1年前納で納付していたが、昨年7月に父が亡くなったことにより、平成24年度分の口座振替ができなかった。現金での1年前納の納付書を送付してもらったが、口座振替前納と現金納付前納とで割引額が違うのは納付できない。割引額を同じにすべきだ。		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	標準報酬月額を決定する際の報酬の範囲に、通勤手当が含まれるが、通勤手当は実費弁償的な性格の手当であり、税法上も非課税扱いであるので、報酬に含めないよう制度を見直すべきである。		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、国民年金に任意加入しているが、体調が悪く働くこともできないため、保険料を納付することが困難な状況である。しかし、このまま納付できなければ年金の受給資格を満たすことができない。任意加入といっても収入状況等はそれぞれ加入者により異なるので、保険料は一律ではなく収入に応じた金額にしてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	「支給額変更通知書」等の各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。		記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。 (同様のご意見が20件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
9	日本年金機構のホームページのリニューアルに伴うご指摘や、掲載情報に対するご意見・ご要望をいただきました。		今後も、お客様にとって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「何もわからない私共に、親切かつ丁寧に、そして手際よく細部に至るまでわかりやすく説明していただき、その仕事に対する姿勢やお人柄に大変感謝しております。」等のお礼や激励をいただきました。		これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

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