

平成24年7月12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7月12日）

（本省受付分：平成24年6月1日から平成24年6月30日受付分）

（地方受付分：平成24年5月26日から平成24年6月25日受付分）

別紙

平成24年7月12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6月1日～6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)	10	463	1	17	3,735	4,226
大臣官房	0	0	0	0	7	7
統計情報部	0	32	0	0	12	44
医政局	0	427	15	1	103	546
健康局	0	54	1	0	99	154
医薬食品局	0	185	0	0	17	202
食品安全部	0	31	4	0	1	36
労働基準局	0	496	0	0	76	572
職業安定局	0	206	0	0	332	538
職業能力開発局	0	0	0	0	20	20
雇用均等・児童家庭局	0	635	0	5	129	769
社会・援護局	0	734	15	0	814	1,563
障害保健福祉部	0	76	0	0	65	141
老健局	1	113	2	7	0	123
保険局	0	242	0	0	29	271
年金局	0	153	0	0	5	158
政策統括官	1	14	0	0	2	17
日本年金機構	202	2,405	106	0	236	2,953
合計	214	6,266	144	30	5,682	12,340

注 日本年金機構分は、上記表にない「地方自治体からの照会分 4件」を併せて2,953件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,157
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3,255
法令遵守違反に関するもの	243
その他	7,685

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、5月26日～6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6月1日～6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
	10 件	463 件	1 件	17 件	3735 件	4226 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	4226 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	学校給食の管理規定について質問したい。(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、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	民間生命保険の給付金が受け取れないため相談したい。(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、金融庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	特定保健用食品の表示について教えてほしい。(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、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。
4	産業廃棄物の廃棄方法や排出業者の責任について教えてほしい。(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、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。
5	動物検疫所で説明を受けた事項について、確認したい。(電話)		動物検疫所につきましては厚生労働省の所管ではなく、農林水産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:人事委員会について】 地方公共団体が設置する人事委員会に関して教えてほしい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		お問い合わせの件に関しましては厚生労働省の所管ではなく、総務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、公務員制度改革、公務員削減、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6月1日～6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
	- 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	労働基準監督署のトイレに子供用の便座を設置していただきたい。子供が用をたす時にやりにくい。折角のバリアフリーの建物であるから子供にも優しいものに改善していただきたい。地方受付分		国の合同庁舎なので労働局では対応はできませんが、ご意見を頂戴したことは庁舎を管理する省庁に伝えさせていただきますと回答しました。
2	「ハローワークに電話ボックスを是非置いてください。お願いします。」との要望が、お客様ご意見箱に投函してあった。地方受付分		公衆電話については、NTTに確認したところ緑の公衆電話のハローワークへの設置は、携帯電話の普及により利用者が少なくなっている現状では無理とのことでした。また、コイン式のピンクの公衆電話は電話機を買取ることになっており、利用者の減少を受けて現状では設置することは困難な旨を、所内掲示版に掲載しました。
3	労働基準監督署の職員の窓口での対応について、態度が悪い旨のご指摘があった。地方受付分		左記の国民の皆様の声について、署員全員に周知し、丁寧な接遇を行うように指示しました。
4	労働基準監督署に相談に来る者の中には、障害等がある段階の上り下りが困難な者もいるのに、エレベーターが設置されていないのはおかしいのではないか。地方受付分		1階にインターホンが設置されており、インターホンでご連絡いただければ1階で相談場所を用意する旨説明し、また、その旨を、庁舎のわかりやすい場所に掲示し、来庁者の皆様にわかりやすくお知らせすることとしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

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6月1日～6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	32件	0件	0件	12件	44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	44件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「第8表 死因順位(第5位まで)別にみた年齢階級・性別死亡数・死亡率(人口10万対)・構成割合 (http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth8.html)」 で、15～19歳の死因順位1位が「不慮の事故・自殺」となっていますが、「不慮の事故」と「自殺」を分けないで一緒にしたのは何故なのでしょう？		人口動態統計では、死因順位において、死亡数が同数の場合同一順位に死因名を列記、次位を空欄とする表記方法をとっております。そのためご質問の表における15～19歳の死因順位1位は、「不慮の事故・自殺」の値を加算したのではなく、「不慮の事故」及び「自殺」の死亡者数同数による同率一位となります。
2	ICD9(1994年以前)のデータで「死亡一表1-1死亡数、性、年齢(5階級)、死因(三桁基本分類)」中のE913について、その下位分類E913.0 ベッド又は揺りかごの中,E913.9 詳細不明等を見つける事が出来ませんでした。 同様に78年以前のデータICD8においては上記のようなコマ以下の小分類で記載されていたものがすべて大分類のみになっていました。(例:ICD8.427.2=ICD9.427のみ) これはどこか違う項に収録されているのでしょうか、それともICD9においては大分類のみの収録になってしまったのでしょうか。		小数点以下の詳細な分類はICD9を境に別表に移行しております。 よってS54以降のデータに関しましては下巻死亡第1表-2「死亡数、性・死因(死因基本分類)別」をご参照ください。お求めの死因基本分類5歳階級死亡数のデータは、S56年以降、保管統計表死因死亡第1表「死亡数、性・年齢(5歳階級)・死因(死因基本分類)別」にて集計しております。 この表では、該当年の死亡者がいない場合はコード自体が掲載されておりませんので、その点ご注意ください。 H11年以降であればインターネットに掲載がございますので、e-statの人口動態調査のページをご参照ください。(各年確定数下巻の更にご覧下さい) S56～H10の同表に関しましては厚生労働省普及相談室にて閲覧、必要に応じて印刷(1枚20円)をして頂く形となります。 事前に申請の上、お越し下さい。 また、同表は非常に細かい数値を扱っているため、ICD9の該当年であれば150ページ前後、ICD10の該当年であれば350ページ前後に分割して保存されています。 膨大な量となりますので、お探しのコードを絞った上でお越しになることをお勧め致します。 お求めの表はS56年から集計しております。 ICD9に移行したS54及び翌年のS55年に関しては、5歳階級別の表は集計しておりません。その点ご注意ください。

「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)

平成24年6月1日～6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	427 件	15 件	1 件	103 件	546 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	109 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	108 件
	法令遵守違反に関するもの	221 件
	その他	108 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ウェブサイト上の医療広告の規制についてのご意見	②	医療法上の広告規制の対象となる媒体の具体例としては、チラシやポスター、看板、新聞・雑誌、インターネット上のバナー広告等が挙げられます。 ただし、医療機関が開設したホームページについては、情報提供や広報として取り扱っており、原則として規制の対象としておりませんでした。今後、国においてその内容に関するガイドラインを作成し、それに沿って関係団体等による自主的な取組を促す予定です。
2	EHRの普及についてのご意見	④	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。	①	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	外国の放射線技師免許を有しているが、日本で放射線技師として働くにはどのような手続きをとればよいのか。	①	日本で勤務するためには、日本の診療放射線技師国家試験に合格し、診療放射線技師免許を取得する必要があることの説明、及び、受験にあたって、受験資格認定制度と担当部署の連絡先の紹介をしました。
5	「薬事工業生産動態統計調査」の事業者システムを、WINDOWS7に対応させていただきたい。	②	バージョンアップにより対応可能である旨を説明。

※「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	治験活性化についてある特定の組織に補助金を投入しているが、どの程度効果があったのかを公表頂きたい。とくに院内CRC人材育成(何名ほど育成され継続就業できているのか)、治験実施率(治験本数ではなく同意取得率や組み入れ率)、安全報告(インシデント)など件数とその内容。今後は、いままで効果の見られなかった施設では、補助金を控えるべきだと思います。	④	現在、「新たな治験活性化5カ年計画」(平成19年度～平成23年度)の検証を行っているところであり、その検証結果はまとも次第公表する予定です。 なお、補助対象とする施設の選定に当たっては、有識者による評価会議を設置し、公募のうえ、治験・臨床研究の実績も含めた評価を行い、採択を決定しています。 また、その後の進捗管理も、効果が芳しくない場合は、補助金の減額等の対応も考慮しています。

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

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6月1日～6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	54件	1件	0件	99件	154件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	52件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	13件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	88件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自分は、受動喫煙症であり、少しでもたばこの煙があると、耐えられない。それを理由に前の仕事も辞めており、現在、就職活動中だが、全面禁煙とされている企業があっても、その企業がテナントとして入っているビルには、喫煙可能な場所があり、通勤経路の完全禁煙が保たれないため、就職ができない。		健康増進法は施設管理者に対しての規定ではあるものの、努力義務規定であり強制ができないこと、労働安全衛生法は雇用主と従業員の関係について規定しているものなので、就業前の方には適用されないこと、をご説明しました。
2	臓器移植法は待機患者の為でなく提供者の為の法律である。移植を受ける側がとやかくいうことではない。説明会等の場でも移植を待つ患者側が最前列に座り圧力をかける様子があるが、提供側が圧力を感じない体制を整える必要がある。また、本人の臓器移植希望が明らかな場合のみ認めるべきだ。表示が出来ない場合には家族に意思表示を求めるべきではない。辛い決断を強要させてはならないと思う。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	狂犬病予防注射済証の様式がほしい。		FAXで写しを送信しました。
4	特定疾患の更新手続は毎年行わなければならない負担であるので、制度のあり方について変えていくべきである。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

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

平成24年6月1日～6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	185件	0件	0件	17件	202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	202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	日本における医療機器の承認審査制度について教えてほしい。		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。
3	コンタクトレンズ販売の規制について教えてほしい。		制度をご説明いたしました。
4	既存化学物質の輸入通関上の取り扱いについて教えてほしい。		「化学物質の輸入通関上の取り扱いについて」(平成23年3月31日薬食発0331第6号)に基づいて、既存化学物質の輸入通関手続きには、その物質に係る官報告示の類別整理番号が必要であることをご説明いたしました。
5	少量新規化学物質の不確認について教えてほしい。		少量新規化学物質の確認は年4回行いますが、その国内製造・輸入量が年度内で1トンを超えないように数量調整を行っているため、第2回目以降の確認では、それ以前までに確認済みの数量如何によってはどんなに少量でも不確認となることをご説明いたしました。
6	観光や就学等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参したり郵送す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。

「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
7	「一般用医薬品の区分リストの変更について」(平成24年5月31日薬食安発0531第1号安全対策課長通知)の別添2の指定第二类医薬品の表とホームページの「区分リスト」の項の第二类医薬品(参考)指定第二类医薬品の表が異なっている理由は何か。		<p>御指摘の箇所は、「フラボキサート」の有無についてと思われます。</p> <p>フラボキサートについては、「薬事法施行規則第210条第5号の規定に基づき特別の注意を要するものとして厚生労働大臣が指定する第二类医薬品の一部を改正する件」(平成24年厚生労働省告示第375号。以下「指定第二类告示」という。)より、平成24年8月19日施行となります。</p> <p>「一般用医薬品の区分リスト変更について」(平成24年5月31日薬食安発0531第1号安全対策課長通知)の別添2の指定第二类医薬品の表は、指定第二类告示の変更を反映させたものであり、フラボキサートも反映しております。</p> <p>これに対し、ホームページの「区分リスト」の項の第二类医薬品(参考)指定第二类医薬品は、現時点での区分表であるためフラボキサートは反映しておらず、施行日である平成24年8月19日に反映することとなります。</p>
8	「厚生労働省フィブリノゲン製剤相談窓口」はフリーダイヤルは携帯電話から掛けられるのか。		「厚生労働省フィブリノゲン製剤相談窓口」(0120-509-002)へは携帯電話からお掛けいただくことができることをお伝えいたしました。

「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6月1日～6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	31件	4件	0件	1件	36件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	9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	27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	牛の肝臓の取扱いの状況について、7月1日に生食が禁止されるのか。		牛の肝臓については、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、牛肝臓を生食用として販売・提供することを禁止することとなり、この規格基準は7月1日から適用される旨を説明しました。
4	7月1日以降、牛の肝臓は加熱したものでないと販売できないのか。		今回設定した基準は、生食用としての提供・販売を禁止したものであり、加熱用として生の牛の肝臓の販売等を行うことは可能であるが、その際にはお客さん(消費者)に、加熱用であり中まで十分火をとす必要があることを情報提供しなければならぬ旨を説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	農薬フロニカミドの残留基準を緩和したのはなぜか。		平成16年2月5日付け食安発第0205001号「国外で使用される農薬等に係る残留基準の設定及び改正に関する指針について」に基づき提出された資料をもとに科学的な検討を行い、安全性を確認した上で基準値を緩和した旨を説明。
6	カカオ豆の検査部位を海外と一致させてほしい。		食品輸入の円滑化に支障をきたさないよう残留農薬の基準値設定に関して包括的に検討し、対応を検討する旨を説明。
7	アルドリン及びディルドリンの国内基準の見直しに関する依頼。		食品衛生法(昭和22年法律第233号)第11条第1項の規定に基づき、食品中の残留基準の設定しており、必要に応じて基準値の変更を検討していく旨を説明。
8	ヘプタクロルの国内基準見直しに関する依頼。		食品衛生法(昭和22年法律第233号)第11条第1項の規定に基づき、食品中の残留基準の設定しており、必要に応じて基準値の変更を検討していく旨を説明。
9	食品衛生法に基づく農薬の食品規格設定の遅延について。		緊急案件への対応が必要であったこと等が関係していると思われる旨を説明し、組織で共有していく旨を連絡。

「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6月1日～6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	496件	0件	0件	76件	572件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	20件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	534件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>家族がパート勤務している。パート勤務でありながら残業が多く、残業代も支払ってもらえない状態のようだ。</p> <p>まだ勤めなければならないので職種がわからないように調査、指導をしていただけないか。</p>		<p>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。</p>
2	<p>現在、職場においてパワーハラを受けていることから、労働基準監督官による相談の受付、指導をして欲しい。</p>		<p>都道府県労働局及び労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナーで相談対応を行っている旨を説明し、御理解いただきました。</p> <p>また、今年の3月15日に公表した「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」の内容を分かりやすく紹介した周知・広報資料を作成し、この問題の予防・解決に向けた取り組みを促進している旨を説明しました。</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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	<p>「喫煙率を10年後までに12%に削減」という記事を読んだ。良いことだと思うが、これに加え、職場の受動喫煙対策を強化していただきたい。</p> <p>私の職場で全面禁煙をお願いしたところ、「絶対全面禁煙にはしない」と猛反発されたので、是非ご検討いただきたい。</p>		<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。</p>
4	<p>現在の最低賃金は低すぎ、生活保護の金額を下回る地域もあるので、見直しの必要がある。〈地方受付分〉</p>		<p>地域別最低賃金は、地域における労働者の生計費、賃金及び通常の事業の支払能力を勘案して、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、御理解を求めました。</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	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 入江 祥二(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成24年6月1日～6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	206件	0件	0件	332件	538件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	51件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	332件
	法令遵守違反に関するもの	16件
	その他	139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してまいります。
7	ハローワークの庁舎内が暑いので、空調設備の設定温度を低くして欲しい。		庁舎が暑いことについてお詫びするとともに、政府として温室効果ガス削減対策のため電気使用量の削減に努めており、室内温度が28度になるよう空調設備の温度設定を行っていることについてご説明し、ご理解をいただきました。
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。
9	ハローワークの求人情報を利用したが、条件が合わないのか就職が決まらない。何か利用できる支援はないか。		面接に対して自信がないなどの場合は、一部のハローワークで実施している個別相談を受けていただくことをお勧めしました。個別相談の担当職員の多くは、キャリアコンサルタントの有資格者や養成を受けた者であり、じっくり相談を受けていただけることをご説明しました。また、予約制を採用するハローワークが多いため、次回ハローワークをご利用された際に案内を受けていただくようお願いしました。
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をいただきました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

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6月1日～6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	0件	0件	0件	20件	20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	20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	定年退職後にキャリア・コンサルタント能力評価試験に合格し、産業カウンセラー＆キャリア・コンサルタント(標準レベルキャリア・コンサルタント)の資格を取得し、自営業として企業従業員のキャリアデザイン研修やキャリアカウンセリングを支援している。先般、厚労省のジョブカード講習を受講したが、 (1)フリーのキャリア・コンサルタントが求職者等へのキャリア・コンサルティングやジョブ・カード交付の機会をえるにはどのような方法があるのか。 (2)ハローワークなどの機関等の非常勤嘱託職員などの登用制度があるのか。		それぞれ以下のとおり回答しました。 (1)の質問について 現在、自営業として企業従業員のキャリアデザイン研修やキャリアカウンセリングを支援されているということですので、1例として、その際、ジョブ・カードを活用していただき、ジョブ・カード交付に繋げていくという方法が考えられます。 (2)の質問について 管内の求人の状況等を把握している最寄りのハローワークに確認・相談していただきますようよろしくお願いいたします。
3	先般、厚生労働省のホームページに学生用ジョブ・カードのページがアップされたことを確認した。学生用ジョブ・カードは3種類(様式1〔履歴シート〕、〔学校活動履歴シート〕及び〔パーソナリティ/キャリアシート〕)から構成されているが、〔パーソナリティ/キャリアシート〕について、 (1)教員記入欄には教員の印鑑が必要か。 (2)教員記入欄とキャリア・コンサルタント記入欄があるが、いずれかを先に記入しなければならないのか。 (3)学校では就職活動の際、推薦書を発行する場合があるが、教員記入欄が推薦書と同等のものなのか。とすれば手数料が発生するのか。		それぞれ以下のとおり回答しました。 (1)の質問について 印鑑は不要です。教員又は登録キャリア・コンサルタントの氏名を直筆にて署名していただければ差し支えありません。 (2)の質問について どちらかを先に記載しなければならないという取り決めは特段ございません。 教員、教員以外の登録キャリア・コンサルタントのどちらでも学生用ジョブ・カードの交付をすることが可能ですので、学生のニーズを踏まえた上で、両者が連携して、各学生に合った方法で対応していただければと思います。 (3)の質問について あくまで、教員記入欄については、教員が学生と面談・相談を行い、その結果やアドバイス等を記入する欄という位置付けであり、推薦書と同等のものとは考えておりません。よって、手数料が発生するものではないと考えております。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	技能検定「漆器製造」職種の試験を受検したいが、今後、行われることはないのか。		平成22年度に職種廃止となったため、今後試験が実施されることはない旨回答しました。
5	技能検定「ガラス用フィルム施工」職種において、特例講習を実施してほしいと実施者に言ったところ断られた。特例講習を行っていただきたい。		試験実施主体が特例講習を行うことは、講習を受けることで試験問題等の情報が得られるのではないかという印象を持たれることや試験の公正・公平な実施に疑惑を抱かれることから廃止された旨回答しました。
6	技能検定に「スレート工事作業」がある職種はどれか。かわらぶき職種に含まれているのか。		スレート屋根については、技能検定「スレート施工」職種があったが、受検申請者が著しく少ないことから平成21年度に職種廃止となった旨回答しました。

「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	・項番1～7 総務課長補佐 田中謙一(内線7817) ・項番8 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内7832)

平成24年6月1日～6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	635	0	5	129	769件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	90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	5件
	その他	654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、実際に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		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、届出方法等については、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	保育所の定員の弾力化について、その制度の目的と自治体の方針について厚生労働省の見解を教えてください。		保育所の定員の弾力化は、年度途中で保育所入所を必要とする児童が発生した場合や待機児童の急増への対応として、一定の範囲で定員を超えて児童を受け入れることを認めるものであること、個別の自治体の方針については、保育所の設置認可を行う都道府県や市町村にご確認いただきたい旨を回答しました。
4	保育行政の対応の悪さに悩んでいる。園長の顔が見えない。入卒園式に園児以外(特に小学生)を同伴させる 昼食やおやつ時に水やお茶などの水分が提供されていない、等。厚生労働省がそういう指導をしているのだろうか？役場の担当部署に相談しても、各園に任せているとの答えで、改善する気が感じられない。食事の時に園として、本来お茶や水などの水分を出すべきではないのか、それとも提供してほしいという希望を持っているこちらが悪いのか、厚生労働省の見解をお尋ねしたいし、もし出すべきということなら、改善するよう指導をお願いしたい。		乳幼児期の児童は、水分必要量が成人と比較して多く、季節や活動内容も考慮し、汗をかいたら、こまめな水分補給をする必要があること、特に体調を崩して嘔吐や下痢がある場合には、脱水症状を起こさないようにすることが大切であることを説明しました。 また、保育については、地域の実情に応じて、各市町村の判断において行われるものであることから、お住まいの市町村にご相談いただきたい旨を回答しました。

「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	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、保育士不足について		平成24年度から、認可外保育施設で一定の勤務経験のある方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を回答しました。
6	人工妊娠中絶手術を行う指定医師から法的義務がないにもかかわらず人工妊娠中絶の同意書へのサインを強要されたが、国から当該医師や当該医師のいる病院を指導できないか。		母体保護法上で同意を要するとされている者以外の者についても、現場の判断で同意をとる場合もあり得ること等を説明しました。
7	ネフローゼ症候群により小児慢性特定疾患治療研究事業で医療費助成の対象として医療費補助を受けていたが、20歳を超え事業の対象から外れてしまい毎月2万円の薬代が負担となっており、年齢による医療費助成の対象外とすることをやめてほしい。		小児慢性特定疾患治療研究事業は、長期にわたり療養を必要とする児童等の健全な育成を図るため、児童福祉法に定められている事業である旨及び難治性疾患対策の在り方検討チーム等を設置している旨を説明しました。
8	事業主の方より、次世代育成支援対策推進法は平成27年3月31日までの時限立法ということだが、企業としてはやっと取り組む環境ができてきたため、法が失効した後も、国として企業をリードする取組を続けてほしいというご意見。 地方受付分		法の趣旨を説明し、ご理解を頂きました。

「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	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6月1日～6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	734 件	15 件	0 件	814 件	1563 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)	526 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1036 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。	①	生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内。
2	復興支援資金について、最初所得証明が無くても申請できると言われて申請していたのに、後になって必要と言われた。所得証明がないと申請できない。	①	再度社協とよくご相談いただくよう説明。
3	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。
4	行政が民生委員に住民の情報を教えるのはおかしい。	①	国からは、地方自治体の個人情報保護条例等、所定の手続きを踏んだ上で、行政から民生委員への情報提供を行うよう指示をしている旨、ご説明しました。
5	新聞で5月から6月にかけて「民生委員の日」があるという様な記事が掲載されていた。民生委員の日はいつか知りたい。また、「民生委員の日」という記事は全国紙に掲載されたのかも知りたい。	①	「民生委員の日」は5月12日で、詳細につきましては社会福祉協議会でご確認下さいと案内。

※「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	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。
7	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。
8	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。
9	複数の芸能人の親族の生活保護受給が報道されています。生活保護は本当に生活が苦しい人に対して行われるべきもので、不正に受給するような人には厳しい取組を行ってほしい。でないと、納税者は納得できない。	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、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り、不正受給対策の推進に努めて参ります。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年6月1日～6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	76 件	0 件	0 件	65 件	0 件	141 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	9 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	132 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神科の入院を原則1年以内との方向性が示されたが、どのようにして早期退院を進めていくのか。		<p>1 現在の精神科病院では、1年未満で退院することができなかった人が過去から累積した結果、現在のように1年以上の長期入院者の割合が非常に高くなっています。</p> <p>2 このため、今年6月28日にまとめられた「精神科医療の機能分化と質の向上等に関する検討会」では、「アウトリーチ(訪問支援)やデイケアなどの外来医療の充実、医療と福祉の複合的なサービスや入院中から退院後の準備を地域と連携して始める方法など、新たな1年以上の長期在院者を作らないための取り組みを推進する。併せて、新たな長期在院者を作らないことを明確にするため、「重度かつ慢性」をのぞき、精神科の入院患者は1年で退院させ入院外治療に移行させる仕組みを作る」という方向性が示されました。</p> <p>3 この方向性を踏まえ、国としての考え方を今後整理していきます。</p>
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。		<p>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。</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、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 山口大樹 (内線3908)

平成24年6月1日～6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
	1件	113件	2件	7件	0件	123件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	14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	0件
	その他	100件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業者の方から、夜勤職員の延夜勤時間数に休憩時間を含めてよいのかとのご照会をいただきました。		通常の休憩時間は勤務時間に含まれるものとして延夜勤時間数に含めて差し支えない旨ご説明いたしました。
2	特別養護老人ホームの介護職員には何らかの資格が求められるのかとのご照会をいただきました。		資格の定めはない旨ご説明いたしました。
3	介護保険料の通知が市町村から来たが、なぜ値上がりするのか、どのような仕組みになっているの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、各市町村における介護サービスの見込み量等を勘案して、所得段階別に保険料設定を行っていること、高齢化や介護サービスの充実等により、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をご説明し、具体的な保険料額の設定等については、お住まいの市町村にお尋ねいただくようご案内しました。
4	介護サービスを利用していない方からも保険料を徴収されることについて説明してほしいとご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う介護の負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されており、将来介護が必要となる可能性も含め、保険給付の対象となる被保険者の方から保険料をご負担いただいている旨ご説明しました。
5	介護老人福祉施設の入所者が外泊時に算定する単位数(246単位)は、介護職員処遇改善加算の単位数の算出に用いるのか。		介護職員処遇改善加算の単位数の算出に用いる旨説明しました。
6	全ての介護サービス事業所が介護職員処遇改善加算を算定することができるのか。		介護職員処遇改善加算は、賃金改善の実施等の要件を満たした事業所のみ算定できる旨説明しました。

「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。

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6月1日～6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	242件	0件	0件	29件	271件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	29件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	41件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	201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いただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(搬送時に料金が高い個室は困るとは言えない状態かと思われる。)		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という旨をお伝えしました。
2	(一般の方) 高額療養の多数回該当について。現在、組合健康保険に加入している。定年目前になり、近々、国保にかわることになるのだが、癌でずっと療養をしており、保険者がかわると多数回がりセットされることを知った。なにか、救済措置はないのか。		現在のところ軽減策はございません。ご要望としてお伺い致しました。
3	(被災者の方) 窓口負担免除の件。警戒区域以外は、9月までとなっているが、現状は何も変わっていない。せめて、警戒区域なみに延長して欲しい。家も流され、復旧作業で疲弊し、病院に行く時間さえもないような状況である。やっと病院に行けるようになって、窓口負担免除が終了してしまうと生きていけない。自殺者も多く、亡くなった者より生きている人間の方が地獄だ。周りにいる多くの者の意見です。【生活保護を受けて仕事が無いなどと言っている人は、被災地に来て復旧作業をするべきだ。建設関連の人は人手が足りず、みんな倒れている。】		現在のところ、延長等については未定でございます。切実なご要望としてお伺い致しました。

「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	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6月1日～6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	153件	0件	0件	5件	158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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	150件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私は小学3年生を筆頭に幼稚園、1歳と3人を子育て中です。子育てはとても楽しいですが、経済的、肉体的、精神的にも苦勞があります。今は自由を求めて結婚しない人が多いそうですが、その様な方々と子育てを頑張った人と同じ扱いなのは理不尽だと思います。育てた子供の人数に応じて、年金額を増やしてください。これからの日本を支える子供達を育てている親達に何かやってもらわないと、生み損です。		公的年金は、老齡や障害、死亡といった所得の喪失に備えて、生活の基盤となる所得を保障するための制度です。老齡年金について言えば、給付水準は、高齡期にどの程度の収入が必要なのかを勘案して設定しています。この際、若いときに子供を育てていたかどうかは考慮すべきではないと考えています。 一方、次世代育成支援のため、厚生労働省では、保育設備の拡充など、さまざまな子育て支援に力を入れています。年金制度においても、育児休業期間の負担の軽減や制度の支え手を増やす観点から、育児休業期間中の厚生年金の保険料を免除する仕組みを設けています。今通常国会では、これを産前産後休業期間にも拡大するための法案を提出し、現在参議院でご審議いただいているところです。
2	雇用保険から高年齢雇用継続給付を受給していますが、その分、年金が調整(減額)されています。雇用保険からの給付を受けると年金の一部(または全部)が支給停止するというのは、なかなか納得がいかないところがあります。雇用保険との給付の調整、これをなんとかして欲しいです。		高年齢雇用継続給付を受給して就業する場合は、高年齢雇用継続給付の4割相当の年金が支給停止となります。 厚生年金も雇用保険も、税や保険料を財源として、収入が下がったり、なくなった時にそれを補う目的で給付を行う社会保険給付です。このため、2つの給付を同時に支給することは、過剰な所得保障となることから、給付の調整を行っているところです。

「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。

3	<p>低所得者への老齢基礎年金への加算に関する法案は、保険料を満額納めた人よりも、免除を受けていた人の方が年金支給総額が多くなる「逆転現象」が起こることがあるとのことだが、これではために40年間保険料を納めた人が報われず、不公平である。(同様のご意見を2件いただきました)</p>	<p>3月30日に国会へ提出した法案では、年金制度の最低保障機能の強化を図る観点から、低所得である年金受給者に対して一定の加算を行う措置を盛り込んでいました。</p> <p>衆議院での審議の結果、この加算について、法案から削除するとともに、低所得者である高齢者などに対する福祉的な措置としての給付に関する制度を実施するための法案を、別途国会に提出する旨の規定が設けられました。</p> <p>法案の修正に際しての民主・自民・公明3党による修正協議では、この制度による所得の逆転を生じさせないよう、低所得高齢者に該当しない一定の方に対して、補足的な給付を行うこととされています。</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>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>ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。</p>	<p>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、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6月1日～6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	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	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	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	低所得世帯に対し、自動車税の免除や生活保護以外で医療費の補助等ある程度の生活が維持できる支援をして欲しい。少子高齢化は以前から予想できていたはずだ。早急に対策を取るべきだった。文部科学省へも電話をしたが、年金や社会保障制度について義務教育で教えてはどうか。子供の頃から正しい知識と意識を持つことで、保険料納付率の向上や不正受給抑制に繋がると思う。	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。
2	今、社会保障に対して予算がないと言われている。予算がないのなら外国人への社会保障を止めればよい。外国人への生活保護支給は法律違反である。予算を削るのではなく外国人への支給は廃止すべきだ。厚労省からの社会保障改革の通達を全文、原文で大至急HPIに載せてほしい。	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。
3	昨今の福祉行政について不安を抱いている。昨日NHKで見たが子どもの貧困率が上がっているそう。病気をしても親の健康保険料の滞納が原因で健康保険証が無く病院に行かれないと聞いた。その一方で働けるのに働かず生活保護を受給し、ギャンブルをしたり病院の処方薬を売る人間も存在している。パートで15万円に満たない給与で納税して生活をしている人もいる。このまま少子化が進めば年金制度は破綻する。少子化対策はフランスで成功したそう。国民性の違いがあるにしても何故真似しないのか。真似する事はある程度即効性があると思う。今の日本がおかしくなったのは私たち大人の責任だ。少子化に歯止めをかけて、今の子供が国の借金で困難にならない様にして欲しい。	④	現在国会で審議していることを伝え、貴重なご意見として組織で情報共有させていただきました。
4	厚労省HP、社会保障改革のページで間違いを見つけたので直ぐに訂正して欲しい。このページの「具体的には何を改革するの」に社会保障制度(年金・医療・介護)のセーフティネット機能の強化とあるが、このセーフティネットとは年金、医療、介護ではなく生活保護の事だ。間違っている。この表現は国民をごまかそうという悪意がある。直ぐに訂正するべきだ。また「何のための負担なの」に将来世代への負担の先送りを抑制とあるが、諸外国の中でGDPが高い国家の中で社会保障が最低なのは日本だけである。国家公務員が国民の4分の1もいることが異常で、国家予算の社会保障を手厚く出来ない理由である。国家公務員を減らし、社会保障を手厚くするべきだ。	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	厚労省HP、社会保障と税の一体改革のなぜ今改革が必要なのか、について聞きたい。社会保障給付と負担の現状に関する疑問があるので教えて欲しい。	①	社会保障制度の持続及び財政安定化のために制度改革が必要なことを説明するとともに、社会保障給付費の保険料と公費の財源について説明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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	2011年度の社会保障費給付の総額を知りたい。	①	2011年度の社会保障給付費の予算ベースの総額及び2009年度の社会保障給付費の総額を説明させていただきました。
7	現在は個人が納付する年金保険料総額より、その個人が受け取る年金額の方が多。納付額と受給額の内容を明確にし、年金支給額は納付額と等しくするべきだ。憲法違反だ。平成24年度の社会保障給付費総額は109兆5千億円を見込んでいるようだが、数十兆円財源が不足しており、これを国債で補うと債務は大幅に超過となる。国は見込み額で検討しているが、これでは消費税を30%にしても破たんする。国家予算等の支出の情報公開をするべきだ。	④	現在問題意識を持ち、年金と生活保護のバランスについて検討していることを伝え、貴重なご意見として組織で情報共有させていただきました。
8	税と社会保障の一体改革と言われている。健康保険料や介護保険料が引き上がり、年金受給額が引き下がる。国民の負担は増大するばかりだ。社会保障は破綻を通り越し崩壊するだろうと自治体は言っていた。国民のために、将来の国民のためと言っているが、本当は国民のためとは思っていない。この国の将来が不安だ。	④	年金受給額が引き下がり、負担が増大する問題については、給付付税額控除や軽減税率等対策を検討しているところであり、ご指摘の状況にならないようにしたいと考えているため、貴重なご意見として組織で情報共有させていただきました。
9	厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン等 (http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/) をはじめとする各指針の中に最新の情報になっていないものがあるので更新していただきたい。	②	確認のうえ、古いものについては更新いたします。
10	税と社会保障の一体改革で、社会保障の財源について知りたい。他にもいくつか質問がある。	①	社会保障給付費の保険料及び公費の構成について説明させていただきました。
11	社会保障・税一体改革について報道されている。そのうちの無年金対策では年金受給に必要な受給資格期間が25年から10年に短縮され、無年金者約17万人が年金を受け取れるようになるという。「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律」が平成23年8月10日に公布されたことにより、平成24年10月から3年間に限り、10年間遡って保険料を納付出来るはずだ。約5年間だけ納付した無年金者が、5年間分納付すれば救済されるのか。社会保障は国民の救済手段である。国民が国に納税することにより、必要な社会保障を得られる機会を作るべきだ。無年金者が約17万人しか救済されないのは、40万人以上の無年金者に対して少ないのではないか。この受給資格期間短縮の法案が決まった場合には、国民が保険料を納付する意欲がわく根拠を上げて説明して欲しい。	④	参議院通過までお待ちいただくようお願い申し上げます。貴重なご意見として組織で情報共有させていただきました。
12	平成25年度厚生労働省税制改正の、要望募集期間はいつごろになるか確認したい。	①	7月2日(月)～7月27日(金)まで厚生労働省HP上で募集しております。 【URL】 http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002dzsj.html

※「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6月1日～6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
	1件	2件	0件	0件	2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	労働組合法の成立年について教えてほしい。		いわゆる昭和20年法と昭和24年法の成立年についてそれぞれご説明しました。
2	不当労働行為について教えてほしい。		労働組合法第7条等の関係規定等についてご説明しました。
3	団体交渉の拒否する際の「正当な理由」について教えてほしい。		労働組合法第7条等の関係規定等についてご説明しました。
4	ユニオンショップ制とそれに基づく解雇等について教えてほしい。		労働組合法第7条等の関係規定等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

(参考)

平成24年6月1日～6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 松藤 竜二 (代表電話)03-5344-1100 (内線3174)

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	0件	2,252件	72件	0件	235件	0件	2,559件
	地方分	202件	153件	34件	0件	1件	4件	394件
	合計	202件	2,405件	106件	0件	236件	4件	2,953件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	770件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,183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	平成23年平均の全国消費者物価指数が平成22年に比べてマイナス0.3%となったため、平成24年度の年金額が0.3%の引き下げとなったが、生活に必要な衣食住に関わる品目のみを基準に物価スライドを適用すべきである。低額年金受給者のことを考えた制度改正を強く求める。		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。
2	年金額改定通知書・振込通知書が届き、内容を確認すると、「年金額(年額)981,400円」と記載されているのに各期支払額は「163,566円」となっている。これに6を掛けると「981,396円」となり4円の不足が生じるが、この不足分の年金が支払われないことに納得できない。		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	国民年金保険料の免除制度について、現在は申請者本人・配偶者・世帯主の所得のみを審査し、免除に該当するかを決定しているが、各家庭の家計状況は単純に「所得」という数字だけで判断できるものではない。所得審査の際には実際の家計の支出等も鑑みて審査を行ってほしい。		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。
4	国民年金保険料の納付を免除・猶予された期間は、10年以内であれば、あとから保険料を納めること(追納)ができる。しかしながら、納める順番を「先に経過した(古い)月分から」と定めている現在の法律は、被保険者の立場に立っていない。被保険者の資力も考慮し、本人が希望する月分から追納できるよう制度改善を求める。		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	今年離婚をし、年金分割により年金額が減額された。元妻に自分の年金を分割することについては納得しているが、元妻は10歳年下なので本人が年金を受けるまでには相当時間があり、その期間は分割された年金が元妻に支払われないことに納得ができない。双方に支障が出ないような制度であってほしい。		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	「年金額改定通知書」や「年金振込通知書」等の各種通知書や案内について、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124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	日本年金機構から送られてきた通知書のことでコールセンターに電話をしたが、かかりにくかった。(何度も電話をかけるもつながらなかった。)		ご迷惑をおかけし申し訳ありません。 6月は年金受給者全員に「年金額改定通知書」等をお送りしており、事前に席数を増設するなどの対応を行いましたが、多くのお問い合わせをいただき、電話がつながりにくくなりました。今後もわかりやすい文書、送付の分散化等に取組み、改善に努めてまいります。
10	お客様から「いろいろとお世話になりました。受付の方の対応でここまで気持ちが変わるのですね……。本当に感謝でいっぱいです。看病・介護・育児で疲れていた心が救われました。本当に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。		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。