

平成24年8月14日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 黒澤 朗

室長補佐 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8月14日）

（本省受付分：平成24年7月1日から平成24年7月31日受付分）

（地方受付分：平成24年6月25日から平成24年7月25日受付分）

別紙

平成24年8月14日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成24年7月1日～7月31日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	11	489	7	5	3,995	4,507
大臣官房	0	0	0	0	9	9
統計情報部	0	46	0	0	11	57
医政局	0	432	11	1	65	509
健康局	0	27	0	0	125	152
医薬食品局	0	1,848	0	0	20	1,868
食品安全部	0	19	0	0	0	19
労働基準局	0	501	0	0	70	571
職業安定局	0	150	0	0	246	396
職業能力開発局	0	1	0	0	21	22
雇用均等・児童家庭局	0	481	4	4	105	594
社会・援護局	0	137	246	17	490	890
障害保健福祉部	0	44	0	0	67	111
老健局	0	347	4	4	0	355
保険局	0	257	0	0	31	288
年金局	0	112	0	0	9	121
政策統括官	0	10	0	0	2	12
日本年金機構	143	823	89	0	229	1,285
合 計	154	5,724	361	31	5,495	11,766

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 1件」を併せて1,285件となる。



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	687
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,524
法令遵守違反に関するもの	236
その他	9,319

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、6月26日～7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7月1日～7月31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	489 件	7 件	5 件	3995 件	4507 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	4507 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	地デジチューナーのカード取り替え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、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。
2	民間の生命保険会社で販売している火災保険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、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	弁当販売時の消費期限の表示について教えて欲しい。(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	教育委員会について質問がある。(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。
5	水俣病の補償について要望したい。(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、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	【ご意見：7月に公表した「国民の皆様の声」の誤字について】 平成24年7月12日に公表した「国民の皆様の声」について、 集計期間が「平成24年6月1日～平成24年6月31日」と記載 されている箇所がある。 (厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		集計期間の記載誤りの箇所について、 ホームページ担当に指示し、「平成24 年6月1日～平成24年6月30日」に修 正いたしました。
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、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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334)

平成24年7月1日～7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	11 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	『平成22年度衛生行政報告例の概況』での平成18年度の喫茶店営業の施設数は293,402になっています。しかし、『平成18年度保健・衛生行政業務報告(衛生行政報告例)結果の概況』での同年度の同項目の数値が297,184となっているのは、データ入力ミスなのでしょうか？		ご指摘のありました「平成18年度保健・衛生行政業務報告(衛生行政報告例)結果の概況」の確認をおこなったところ、「3. 食品衛生関係」の18年度の数値、「統計表一覧」の統計表2、統計表8の数値に誤りがございました。お詫びして、速やかに訂正いたします。なお、同ページにありますExcel形式データ及びPDFデータのダウンロード版につきましては正しい数値が掲載されております。訂正にはもう少し時間をいただくこととなりますので、お急ぎの場合はダウンロード版をご利用くださいますようお願いいたします。
2	平成22年度以外の都道府県別の熱中症死者数のデータについて調べたところ、厚生労働省では以下の2点のデータを公表していると把握しております。 日本全体の熱中症による死者数(毎年) 都道府県別の熱中症による死者数(平成22年度のみ) 本題ですが、学術研究を行う上で、平成22年度以外の都道府県別の熱中症による死者数のデータが必要となっており、データを頂くもしくは閲覧することはできないでしょうか。 希望としまして、1995年から去年または今年までのデータをお願い致します。 また、閲覧可能なサイトがございましたら、教えて頂けると幸いです。 もし、公表していないのであれば、今後インターネット上で閲覧できるようにして頂けると非常に助かります。 お手数おかけいたしますが、ご検討及びご回答宜しくお願い致します。 また、なるべく早く対応して頂ければ幸いです。		の全国値については 以下、H22年人口動態統計/確定数/上巻/死亡/年次/2010年/5-30表で表側X30「自然の過度の高温への曝露」をご覧ください。 6年分(1995,2000,2005,2008,2009,2010年)の死亡数と死亡率(人口10万対)をご覧いただけます。 H22年の5-30表に掲載されていない年の数値はH21年以前の確定数の同じ5-30表を順にご覧いただければ、掲載していますのでご利用ください。なお、1990～2010年(平成2～22年)までの熱中症死者数の出ているグラフがありますのでこちらのP.21もご利用下さい。 「平成24年我が国の人口動態(平成22年までの動向)」またH23年は、H24.6/5公表の「平成23年人口動態統計月報年計(概数)の概況」のP.11表7の(注5)部分で示しております全国値942人、死亡率(人口10万対)0.7が直近の公表値です。概数ですのでご注意ください。確定数は、9月上旬に公表予定です。 都道府県別については、以下の表から県ごとに表側X30「自然の過度の高温への曝露」部分を見ていただくことになります。 なお、この都道府県別の保管表は平成11年までは、同様にe-statでご覧になれますが、平成10年以前のデータはe-statには掲載されておられません。申し訳ございませんが厚生労働省19Fの普及相談室(内線7682)のパソコンからご利用いただくことになります。 また、H23年の概数では、全国値しか集計しておりませんので、都道府県別データは、9月上旬公表予定の確定数までお待ち下さい。

「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 医事課総務係(内線2566) 項番4 経済課総務係(内線2525) 項番5 近畿厚生局企画調整課 長 深谷 茂喜(内線2229) 課長補佐 澤井 一雄(内線2230) (ダイヤルイン06-6942-2413)

平成24年7月1日～7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	432 件	11 件	1 件	65 件	509 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(職員等の接遇問題を含む)	108 件
	法令遵守違反に関するもの	212 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	医療事故が発生した際の病院の報告義務と被害患者の相談窓口について		医療事故情報収集等事業及び医療安全支援センターについて説明させていただきました。
2	外国人受入れ医療機関認証制度の詳細について		公式ホームページをご案内いたしました。
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	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。
5	一般の方から、在宅医療制度等に関して以下のご意見をいただきました。 ・入院中の高齢者について、一人暮らしであっても、3ヵ月も経てば診療報酬が下がることから病院は退院を強制している。 ・退院後に施設等に入所出来ない高齢者は在宅での療養を余儀なくされ、その結果孤独死となるリスクが高まるという状況がある。 ・厚生労働省は高齢者の孤独死防止を叫ぶ一方で、このような制度を推進するのは矛盾しており、制度の改善を要望する。		入院に係る診療報酬に関しては制度のご説明をさせていただき、在宅医療制度全般へのご意見については厚生労働省本省へ報告させていただく旨お伝えいたしました。 (本件は、同内容を保険局にも報告いたしました。)

「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7月1日～7月31日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

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	27 件	0 件	0 件	125 件	152 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	60 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	35 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「コンビニエンスストア」のレジに設置されている年齢識別のためのタッチパネルは、全く意味がない。店員はタッチパネルがあることで、自分で判断しようとせず、高校生でも「はい」を押せば、たばこが買えてしまう。そもそも、明らかに成人と分かる者にまで押させる必要もない。		コンビニのタッチパネルについては、コンビニ業界において自主規制として設置しているもので、国から回答することは難しいが、未成年が購入可能であれば、制度として不備があるものと思料する旨ご回答しました。
2	昨日も電話をした。広島の前爆手帳を持っている人たちの医療費請求の流れについて教えてほしい。 自分は被爆二世(両親ともに被爆者)であるが、何らかの施策は講じてもらえないのか。また、自分の義理の母は被爆者で、ちょっとした軽い病気でも罹るとすぐ病院に行っている。ほぼ全ての疾患について、医療費が無料になるのはおかしいのではないかと。被爆者に対する援護施策が手厚すぎるのではないかと。むしろ、被爆者であっても自分の義理の母のように元気な人はいるのだから、そのような人に対する医療費助成を二世にまわしてほしいものだ。		原爆医療費の公費負担請求の流れについてご説明するとともに、被爆二世の方に対する現在の援護施策(二世健診)や原爆一般疾病医療費の範囲に関してご説明しました。
3	B型肝炎の治療をしている。感染経路は不明だ。ウィルス活動抑制薬を処方されている。薬代が1ヶ月に約1万円かかる。高額で苦しい。補助金などがあったら教えて欲しい。		肝炎の治療については、自己負担限度額を原則1万円とする医療費助成の制度があり、都道府県で助成の申請を受け付けている旨をご説明致しました。
4	狂犬病予防法に基づく犬の登録頭数(H10～H16)を教えてください。		データをメールでお送りしました。
5	急性脳症になった患者の母親に対して医師が脳死前から臓器提供を勧めていたと聞いた。臓器移植が始まってから脳死状態に近い患者に対しての医師の対応が冷たくなったように思う。自分は早期に脳死判定をして臓器移植する事が、適切な医療行為であるとは思えない。 患者を延命治療するのが病院のはずなのに、病院の採算性しか考えていない病院が多すぎる。良い医師を育成できるような環境を厚生労働省で整えるべきだ。		傾聴しました。

「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7月1日～7月31日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	1848 件	0 件	0 件	20 件	1868 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	1868 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関連の通知について教えてほしい。		通知の趣旨をご説明いたしました。
4	塩化ルテニウムが化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律(化審法)で規制されているか教えてほしい。		化審法データベース(J-CHECK)についてご説明し、化審法による規制は行われていない旨ご説明いたしました。
5	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。
6	PTAの会報誌に献血推進キャラクターの「けんけつちゃん」を載せたいのですが、掲載の可否については、どこの部署に相談すれば良いのか教えてほしい。		「けんけつちゃん」の掲載の可否につきましては、医薬食品局血液対策課献血推進係へご相談ください。

「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	食品安全部
照会先	企画情報課 山崎(内線 2452)

平成24年7月1日～7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	19 件	0 件	0 件	0 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	4 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	15 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	生食としての牛レバーの提供が禁止になったが、豚肉、鶏肉等は生で提供しても(又は食べても)大丈夫なのか。		豚肉などは、食品衛生法に基づく規格基準は設定されていないが、生食すると腸管出血性大腸菌以外の菌等で食中毒になるおそれがあることから、加熱して食べた方がよ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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年7月1日～7月31日受付分

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)

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	501 件	0 件	0 件	70 件	571 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	26 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	538 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在、勤務している会社では、上司から年次有給休暇をできるだけ取得できないようにされている。 労働基準法では取得することが認められているが、労働者は年次有給休暇をとれていないのが現状である。どうすれば年次有給休暇を取れるのか。		使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えなければならないこと、ただし、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められていることなど、年次有給休暇制度や趣旨について、説明し、勤務地を管轄する労働基準監督署に相談いただくよう説明しました。
2	現在の会社では、強制的に残業をさせるし、残業代が払われない。何とかしてほしい。		相談者の勤務地を管轄する労働基準監督署の連絡先を伝えた上で、労働基準監督署に時間外の労働時間が分かるもの及び給与明細等の関係書類があれば、これを御持参の上、相談いただければ対応させていただくこと、また、相談いただいた件については匿名で調査することも可能であることについて説明しました。
3	就業規則の変更によりどの程度まで労働条件を不利益に変更することができるのか。(事業主からの相談)		労働契約法第10条では、就業規則の変更により労働条件を不利益に変更するには、使用者が変更後の就業規則を労働者に周知させ、かつ、就業規則の変更が合理的なものである必要があると規定されているが、具体的にどのような場合に就業規則の変更が合理的と言えるのかについては、個別に判断されるものであり、トラブル防止のためにも、なるべく労働者の合意を得ていただきたい旨説明しました。
4	街中で見かける多くの分煙カフェや飲食店で未成年のアルバイトが働いているのを見かけます。 こうした未成年の働く職場の環境が禁煙になるようにしてほしい。		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。

「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7月1日～7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	150 件	0 件	0 件	246 件	396 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	54 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	245 件
	法令遵守違反に関するもの	17 件
	その他	80 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。<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。<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	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。

「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。

(主な国民の皆様の声)

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	精神障害者の雇用を推進するためには、企業を対象とした講演会等により精神障害者の理解を深めてもらう必要があるのではないかと。		精神障害者の雇用を進めるに当たっては、ご指摘のとおり企業に理解を深めていただくことが大変重要になります。そのため、現在、厚生労働省では、精神障害者を雇用したことのない企業などに対して、実際に精神障害者を雇用している企業の担当者による説明会を実施し、理解を深める意識啓発の取組をしております。今後とも、企業が精神障害に対する理解を深め、一人でも多くの方の雇用が進むよう努めてまいります。
8	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい。< 地方受付分 >		ハローワークを含む公共施設では、政府として取り組んでいる課題として、地球温暖化防止、CO2削減のため、空調設備の設定温度を28度程度にすることとしています。該当ハローワーク庁舎においても同様の対応が取られているところであり、ご要望に沿った対応は困難である旨ご説明し、ご理解をいただきました。
9	ハローワークの求人を増やしてほしい。< 本省・地方受付分 >		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	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。
11	求人検索端末は効率良く検索等ができない。< 本省・地方受付分 >		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、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

平成24年7月1日～7月31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	1 件	0 件	0 件	21 件	22 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	22 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等に対する苦情。		いただいた情報をもとに実施機関を調査しました。
2	求職者支援訓練の講師の選定はどのような基準で行われているのか。		求職者支援訓練の認定申請があった訓練コースについて、認定基準の中の講師の要件に合致しているかを審査している旨、回答しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照 会 先	・ 項番 1 ~ 7 総務課 課長補佐 田中謙一 (内線7817)

平成24年7月1日～7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	481	4	4	105	594 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(職員等の待遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	4 件
	その他	495 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私には、私立幼稚園に通う4歳の食物アレルギー(重度でアナフィラキシーの既往あり)をもつ息子がおります。幼稚園に、アレルギー反応(以下、「反応」といいます。)が出た場合には薬を投与してほしいと依頼しました。薬の種類は内服薬(抗アレルギー剤)と吸入薬(気管支拡張剤)とアドレナリン注射液です。幼稚園からは、アドレナリン注射液は預かることと必要場合は先生方が打つことを了承していただきました。しかし、内服薬と吸入薬は預かるだけで、反応が出たとしても飲ませることや飲む介助もしないと言われてます。理由は、法令に違反するからだそうです。介助が法令に違反しないのであれば介助することを検討すると言われてます。内服薬は主治医から処方を受けた一包化されたもので、反応が出たらまず飲ませることという指示も出ています。また、本人は4歳ですので、必ず大人の介助が必要だとも言われています。薬を飲ませたりその介助をしたら法令違反になるという幼稚園側の言い分ですが、私は法律に詳しくはありませんがアレルギー反応が出た場合に抗アレルギー剤を飲ませることやその介助をすることを直接禁止した条項はないように見えます。本当に、幼稚園の先生方に薬を飲む介助をしてもらったら法令違反になるのでしょうか。話が法律的なことになると、主治医や緊急時に搬送予定の病院の担当医もどう幼稚園に求めたらいいかわからず困っています。ご教示ください。どうか宜しくお願い致します。	①	「厚生労働省医政局長通知『医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について』(平成17年7月28日付医政発第0726005号)により、入院の必要が無く患者の容態が安定していること等を医師等が確認等している場合に、事前の本人又は家族からの具体的な依頼に基づき、医師の処方を受け、医師等の服薬指導の上、看護職員の保健指導・助言を守って一包化された内服薬の内服の介助を行うことは、原則として医師法等の違反にはならないとされています。しかし、反応がでたら飲ませる等の頓服薬については、その判断が難しいため、一概に『違反ではない』とは言えないため、主治医等とご相談ください」旨を説明しました。また、幼稚園の所管は文部科学省になりますので、詳細はそちらへ問い合わせいただくようお願いしました。
2	保育所におけるアレルギー対応ガイドライン の第4章が2012.7.23現在で新着情報となっておりますが、4章が全部追加されたのか。また、このタイミングで追加された背景にはなにがあるのか。	①	アレルギーガイドラインに掲載している写真を最新のものに更新したもので、内容には変更がないことを説明しました。
3	社会福祉法人立の認可保育所では、人件費を確保することが難しい現状がある。労働基準法上では1日8時間労働が原則だが、1日の保育時間はそれを超えている。保育所職員は重労働に見合わない低賃金・低評価で苦しんでいる。	④	配置基準等の改善等を含めた保育士の処遇改善については、厚生労働省としても重要な課題であると考えていること、国会で審議されている子ども・子育てに関する新たな制度で、今後、必要な財源を確保しながら、保育士等の処遇の改善について検討し、取組を進めていきたいと考えてい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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	マタニティマークの普及啓発を図るべきではないか。	①	マタニティマークについては、厚生労働省ホームページで周知しているほか、首都圏の鉄道事業者20社局によるマタニティマークのポスターの掲示及びマタニティマークキーホルダーの配布等を行っているが、引き続きマタニティマークの普及に努めていきたいと考えていることを説明しました。
5	〇〇市は小児医療費の助成に所得制限があり、自治体により医療費助成に差がある。全国どこの自治体でも同じサービスが受けられる制度にしてほしい。	①	乳幼児等に対する医療費助成については、各地方自治体の判断でそれぞれ地域の実情を踏まえ実施されていること、国としては、医療保険制度で乳幼児に対する自己負担割合を3割から2割に軽減する措置の対象について、平成20年度より、3歳未満から小学校入学前へ引き上げたこと、また、未熟児・難病の子どもといった特に手厚い援護が必要な児童に対しては、その医療費の公費助成を実施していることを説明しました。
6	老齢年金を受給しているため、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。老齢年金だけで子どもを育てることは困難であり、また、支給される年金は児童扶養手当よりも低い額であるため、併給を認めて欲しい。若しくは、年金より児童扶養手当の方が金額が高い場合には、その差額だけでも児童扶養手当の支給を認めてほしい。	① ④	児童扶養手当と公的年金とは、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから、二重給付となってしまうため、児童扶養手当と公的年金との併給はできないことになっている趣旨を説明するとともに、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していくことを説明しました。
7	児童扶養手当の支給が、父子家庭まで拡大されたのを最近初めて知った。制度を知っている人だけが受けられて知らなかった人は受けられないというのは不平等ではないか。遡って支給してもらえないのか。	① ④	児童扶養手当は、法律の規定により、受給のための請求を行った日の属する月の翌月から支給することになってい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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年7月1日～7月31日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	137 件	246 件	17 件	0 件	490 件	890 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)	29 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	856 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費が最低賃金より高いところがあると聞いた。まじめに働いている人のほうが収入が少ないのはおかしいのではないか。	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。
2	生活保護を受給しているが、生活保護を受けるのが悪いことのような報道をされている。不正に受給している人は取り締まるべきだが、必要な人が生活保護を受けられなくなるような制度の見直しはしないほしい。	④	ご意見としてお伺いしました。 生活保護制度の見直しにあたっては、支援を必要とする人に確実に保護を行うという基本的な考え方は維持をしつつ、就労・自立支援対策や不正受給対策、医療扶助の適正化の強化などを中心に検討していくこととしています。
3	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。
4	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。
5	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%引き下げる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。

(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、ご理解いただきました。
7	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。
8	総合支援資金について、離職者でなければ貸せないと言われたが、正しいのか。	①	要綱上、“離職者のみを対象”とはしていない旨説明。今一度社協とご相談いただき、要件に合致しないところは何か、確認していただきたい、とお伝えした。
9	生活保護を受給する人たちには生活困窮に至るまでの様々な事情があり苦労もあるのだと思うが、一方で、このところ生活保護の不正受給に関する報道を目にする。生活困窮者の生活保護もきちんとする必要があるが、不正受給については、さらに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、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。
10	民生委員に対し個人情報を提供するのは困る。	①	民生委員は民生委員法において守秘義務が課せられているので必要があれば本人同意なく名簿等を提供することもある旨お話させて頂き、市役所に相談するようお伝えしました。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成24年7月1日～7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	44 件	0 件	0 件	67 件	0 件	111 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	20 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	91 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。		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。 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」を除き、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。 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。
2	統合失調症について、もっと多くの人に知ってもらいたい。国民の理解を深めてほしい。		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。

「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7月1日～7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	347 件	4 件	4 件	0 件	355 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	36 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	3 件
	その他	306 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	65歳以上の方の介護保険料について、現行の所得段階別の定額制ではなく、定率制としてはどうかとのご質問をいただきました。		介護保険の給付は定型的な性格を有し、医療のように頻繁に受ける可能性が低いことや、医療保険に比して著しく高額な給付が発生することが余り見られないことから、一定の者の保険料負担を著しく高額なものとする所得比例の考え方は、給付と負担の均衡の観点からなじまないとの考え方をご説明しました。
2	介護保険について、40歳未満の方を被保険者としていないのは、公平性に反するのではないかとのご質問をいただきました。		介護保険の被保険者範囲については、今後被保険者の保険料負担が重くなる中で、被保険者年齢を引き下げ、一人当たり保険料の負担を軽減すべきではないかとの意見がある一方で、被保険者範囲の拡大は、若年者の理解を得ることが困難であるという意見があり、慎重な検討が必要である旨をご説明しました。
3	介護老人福祉施設を運営する事業者の方から、個別機能訓練加算は個別機能訓練指導員が欠勤しているときは算定できないのかというお問い合わせをいただきました。		介護老人福祉施設において個別機能訓練を行うに当たっては、機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員、その他の職種が共同して個別機能訓練計画に従い訓練を行うこととしており、機能訓練指導員が不在の日でも算定可能である旨ご説明しました。
4	介護サービス事業所の職員及びサービス内容について納得がいかない、指導をして欲しい。		事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨ご説明し、その後都道府県に伝えました。
5	ある介護事業所で労働基準違反がおこなわれている。ぜひ調査をして欲しい。		手紙での連絡であったため、都道府県に手紙が届いたことを伝え、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。
6	認定調査に来た認定調査員の態度が高圧的。どこに文句を言えいいか。		当該認定調査員の派遣元の市町村、介護事業所等に問い合わせさせていただくよう説明しました。
7	訪問看護を受けているが、訪問に来る看護師が固定されていない。不用心ではないのか。		訪問看護事業所における看護師のシフトは個々の事業所が状況に応じて決めているため、納得がいかないようであれば事業所に説明を求めるよう説明しました。

「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7月1日～7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	257 件	0 件	0 件	31 件	288 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(職員等の接遇問題を含む)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	222 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(一般の方) 高齢受給者証について。負担割合が1割になるので、70歳の誕生日に受給者証がもらえと思って、その日に合わせて検査入院をしたが、誕生日の翌月から該当になると知らされた。区の窓口では、そういうことに決まっているからと何の説明もしてくれなかった。市区町村のお知らせとか、病院の掲示板とか、一般人にも判るような提示をして欲しい。		誕生日の翌月からと(レセプトが月単位なので)、健康保険法74条に規定されていることを説明しました。 一般の方へのお知らせについてはご意見ご要望としてお伺い致しました。
2	(一般の方) 高額療養費の院外処方について。薬局の支払い分が、高額療養の合算になっていないので組合に問い合わせたら、院外も21,000円を超えないと合算しないとされた。院内だったら、無条件で合算だと思うのだが、おかしくないか。 強制力がないのなら、法制化するべきだ。		同一の医療機関から発行された処方箋で調剤された費用についてのみ合算となっているのですが、組合によって合算しない組合があり、強制力がないことを説明致しました。 法制化については、ご意見としてお伺い致しました。
3	国民健康保険に加入していたが、短期間就職したため月初めから同じ月の下旬まで健康保険協会の保険に加入し、同じ月にまた国民健康保険に加入したところ、一ヶ月分の保険料を二重に納めなければならなくなった。保険料を納める側からすると同じ「保険」であるのに保険料だけ二重に納めなければならないということに納得がいかない。制度を改正してほしい。【地方庁受付分】		貴重なご意見として拝聴させていただくとともに、厚生労働省担当部局に報告する旨お伝えしました。
4	診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。 どこに言えば指導等を行うのか。		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導等を実施していることを説明し、その連絡先を案内しました。
5	薬の処方せんを木曜日に受けたが、帰りに立ち寄り時間がなかったため、日をあらためて土曜日に薬をもらいに行ったら、普段より高かった。同じ薬をもらっているのに平日と土曜日では、どうして値段が異なるのか。		保険薬局の開局時間であっても、土曜日の場合には午後1時から午前8時に調剤をした際には、夜間・休日等加算される旨を伝え、値段に差が出ることを説明しました。
6	医院を開業している者だが、薬剤を購入する際の卸価格が、薬価よりも高く逆ざやになっており、診療報酬で賄えなくなっている。地方で医業に携わる者としては、実勢価格を無視した薬価の設定になっているのではないかとも思えるので、実態に即した薬価となるよう考慮してほしい。【地方庁受付分】		薬価基準は、医薬品について医療保険者から保険医療機関や保険薬局に支払われる公定価格を定めたものであり、実勢価格も踏まえて、中央社会保険医療協議会の審議を経たうえ、厚生労働大臣から告示される旨を説明しましたが、実勢価格に乖離があるとのことから納得が得られませんでした。 要望については厚生労働本省に報告する旨を伝え、了解いただきました。

「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

平成24年7月1日～7月31日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	112 件	0 件	0 件	9 件	121 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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	105 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	- 第3号被保険者制度は現在では必要ないと思います。パート労働で収入がある方も多いのですから、保険料は納付していただきたいです。 - 今年4月公表分の「国民の皆様の声」で第3号被保険者制度の廃止についての要望を受け付けたとのことですが、いつ廃止されるのでしょうか。この制度は女性の働く意欲を阻害しています。 - 第3号被保険者も保険料を納付するべきです。夫の扶養に入るだけで、健康保険料も無料なのですから、年金保険料くらい支払うべきです。 - 第3号被保険者制度は不公平なので廃止してほしい。 - 子供を生み育て、夫を支える専業主婦のための第3号被保険者制度は今まで以上に優遇して残存させる必要があると思います。	専業主婦の方は、以前は国民年金の加入は任意でしたが、老後や障害を負った際の年金保障を確実にするために、昭和61年の年金制度改正で、加入が強制となったところです。しかし、専業主婦の方は、自分自身に収入がなく、保険料負担が困難であることから、保険料の負担を求めず、配偶者(夫)が加入する被用者年金制度全体で、その年金の給付に要する費用を分担する仕組みとなっています。 また、現在の年金法では被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養配偶者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されているところです。 一方で、この仕組みについては、 - 第3号被保険者の範囲にとどまるために働く時間を調整するなど、女性の就業意欲を抑制しているのではないかと。 - 自営業者等の妻や学生が保険料負担しているのに専業主婦が直接負担しないのは不公平ではないかと。 といったご指摘もあるところです。 こうしたことから、昨年6月に決定された「社会保障・税一体改革成案」では、第3号被保険者制度に関する不公平感を解消するための方策について検討することとされ、審議会を開催し議論を行ってきました。この結果、今年2月17日に決定された「社会保障・税一体改革大綱」では、第3号被保険者制度の見直しに関しては、国民の間に多様な意見がなおあることを踏まえ、不公平感を解消するための方策について、引き続き検討することとされています。 厚生労働省としては、この方針に基づき、短時間労働者への厚生年金の適用拡大、配偶者控除の見直しとともに、引き続き総合的な検討を行うことにしています。

「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
2	障害年金額が低すぎて生活が苦しいです。もっと年金額を増やしてください。(他に同様のご意見を2件いただきました。)		障害者の所得保障を充実させる観点から、一定の障害基礎年金受給者へ福祉的な給付を行う措置を、7月31日に提出した年金生活者支援給付金法案に盛り込んだところです。 この『福祉的な給付』の具体的な措置内容は、 ・ 障害基礎年金受給者を対象とすること、 ・ 給付額は、月額5千円とし、障害等級1級の者への給付額は1.25倍(6.25千円)とすること、 ・ 施行は、平成27年の10月からとすること などとしています。 厚生労働省としては、障害者の所得保障を充実させるため、本法案の早期成立に向けて取り組んでいきます。
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。
4	ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。		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7月1日～7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	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	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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会保障カードの現状を確認したい。どのような論議を行っているのか。 社会保障カードに自身の職歴をすべて入れて履歴書代わりにすればよい。企業も身元がわかり安心して雇用の安定につながるのではないか。		社会保障カードに関する議論は税分野との連携も視野に入れたマイナンバー制度のなかに引き継がれており、内閣官房を中心に検討していると案内したうえで、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。
2	厚労省のやり方は強引だ。納得いかない。消費税が上がることに關して、福祉の財源にすると言っているらしい。結果的にどんどん消費税が上がり、国民の生活が苦しくなる。		税金は財務省所管と案内したうえで、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。
3	社会保障と税の一体改革について意見を言いたい。社会インフラに関しては、労働と薬に関する部分が最重要課題である。 アメリカ経済にユーロ型経済を被せると経済の混在となる。この社会保障と税の一体改革法案が決まれば条約が条約を盛り込む事になり、新たな締結が必要となる。日本文化や経済状況を順序立て、整理した上で今後の日本の社会インフラを検討するべきだ。		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	年金保険料ほか社会保障の国民負担において、現状では所得を正しく申告せず、負担すべき額を納付しない人が多い。マイナンバー制の導入に反対する声もあるが、是非成立させて欲しい。ギリシャのようにならないよう、正直者が損をしない制度を作って欲しい。		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。
5	新成長戦略にて医療介護の予算は50兆円との事だが、内訳を知りたい。		新成長戦略、日本再生戦略の資料をHP上で案内のうえ説明をし、了承いただきました。
6	将来マイナンバー制度を行うにあたって、そのICカードに生体認証情報も登録して、個人がカードで持ち運べるようにする。受給者の個人の口座の変動も確認し、生存確認ができればなおよい。		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7月1日～7月31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	4 件	0 件	0 件	2 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	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	6 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	法人登記している労働組合の登記に係る規定について教えてほしい。		労働組合法の関係条文についてご説明しました。
2	ユニオンショップ制について教えてほしい。		労働組合法の関係条文についてご説明しました。
3	労働組合との団体交渉について教えてほしい。		労働組合法の関係条文についてご説明しました。
4	労働組合法が禁止している使用者による労働組合への経理上の援助について教えてほしい。		労働組合法の関係条文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7月1日～7月31日受付分

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 西脇 悟 松藤 竜二 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3174)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	0 件	679 件	60 件	0 件	229 件	0 件	968 件
	地方分	143 件	144 件	29 件	0 件	0 件	1 件	317 件
	合 計	143 件	823 件	89 件	0 件	229 件	1 件	1,285 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	270 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,015 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	算定基礎届の提出期限は「7月10日」と定められているが、当社の給与支払日は月末であり従業員も多いため、6月末に給与を支払った後、10日足らずで大量の算定基礎届を作成するのは難しい。誤った届書を作成しないためにも、提出期限は7月末くらいにしてほしい。		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。
2	会社勤務をして社会保険に加入している方が育児休暇を取得した場合、保険料免除や養育特例等の優遇措置があるが、国民年金加入者が出産しても保険料等の優遇措置がない。国民年金の第1号被保険者が出産した場合は、その後3年間の保険料は国で負担することができないだろうか。		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	国民年金任意加入期間(昭和61年3月以前)のうちの学生であった期間について、昼間部の場合には年金の「合算対象期間」として認められ、夜間部の場合には認められないのは不公平である。当時私は、スポーツ特待生として大学の夜間部に所属していたが、日中はトレーニング等により働ける状態ではなかった。現在の一律的な取扱いを見直してほしい。		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。
4	現在、障害年金を受給中で、今月(誕生月)の月初に診断書が届いたが、その月の月末までに提出しなければならず、時間的余裕がなさすぎる。病院によっては予約を取るのが非常に困難なところもあり、せめて2～3ヶ月前には送付し、現症日についても2ヶ月間(誕生月とその前月)のものでも提出できるように制度を変更してほしい。		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。
5	65歳まで厚生年金に加入し、加入期間が合計で525月となった。老齢厚生年金の報酬比例部分は全期間が対象となり年金額が算出されるが、老齢厚生年金の経過的加算部分は480月が上限であるため、納めた保険料に見合った年金額が受け取れない。480月の上限を撤廃してほしい。		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	「年金額改定通知書」や「支給額変更通知書」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るとともに、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	保険料収納業務委託業者に対する不満や、国民年金保険料納付書の納付にかかるご指摘等をいただきました。		収納業務の民間委託は、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために行っています。今後は、委託業者との連携を密にし、適切な事務処理・委託業者管理に努めます。
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。 (同様のご意見が127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。
9	毎年7月にご提出いただく算定基礎届についてご指摘をいただきました。 【具体例】 ・算定基礎届提出時に行う報酬等の調査について ・同封されていた記載例の内容について		報酬等の調査は、適正な標準報酬月額決定および円滑な事務処理を図るために必要な調査であることを説明し、ご協力をお願いしました。 また、記載例の内容については、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行います。
10	お客様から「年金の手続きに来ました。担当してくれたのは○○さんという若い男性の方でしたが、丁寧に優しく応対していただき説明も大変わかりやすく、とても感激しました。」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。