

平成 24 年 11 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、1か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 11 月 14 日）

（本省受付分：平成 24 年 10 月 1 日から平成 24 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 9 月 26 日から平成 24 年 10 月 25 日受付分）

別紙

平成24年11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10月1日～10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)	5	599	0	5	6,025	6,634
大臣官房	0	78	0	0	28	106
統計情報部	0	59	0	0	10	69
医政局	0	446	8	0	121	575
健康局	0	21	0	0	88	109
医薬食品局	0	1,174	0	0	38	1,212
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	385	0	0	53	438
職業安定局	0	206	0	0	309	515
職業能力開発局	0	0	0	0	21	21
雇用均等・児童家庭局	0	539	4	0	129	672
社会・援護局	0	583	26	0	1,359	1,968
障害保健福祉部	0	67	0	0	63	130
老健局	0	279	1	6	0	286
保険局	0	287	1	0	37	325
年金局	0	173	0	0	37	210
政策統括官	0	10	0	0	1	11
日本年金機構	110	880	125	0	292	1,409
合計	115	5,786	165	11	8,611	14,690

注 日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の2件を合わせ、1,409件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	685
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,621
法令遵守違反に関するもの	2
その他	12,382

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となります。

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、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、9月26日～10月25日までを対象とし、代表的な御意見を記載しています。

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10月1日～10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
	5 件	599 件	0 件	5 件	6025 件	6634 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	6628 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定商取引法において、商品代金の支払や配送料、代引等の明記の方法を確認したい。(電話)		特定商取引法は消費者庁で所管していますので、消費者庁に確認されますよう御案内いたしました。
2	障害者基本法が制定されたのはいつか確認したい。(電話)		障害者基本法は内閣府で所管していますので、内閣府に確認されますよう御案内いたしました。
3	介護プロフェッショナルキャリア段位制度の詳細について確認したい。(電話)		介護プロフェッショナルキャリア段位制度は内閣府政策統括官(経済財政運営担当)付参事官(産業・雇用担当)付の所管ですので、そちらに確認されますよう御案内いたしました。
4	産業廃棄物に関して質問をしたい。(電話)		産業廃棄物に関することは、環境省発足時に当時の厚生省から業務を移管しましたので、環境省に確認されますよう御案内いたしました。
5	e-Govの電子証明書について、特定の証明書ではなく、いろいろな証明書について確認したい。(電話)		e-Govは総務省が運営しておりますので、特定の証明書ということでなければ、総務省に確認されますよう御案内いたしました。
6	【国民の皆様の声送信フォームにファイルを添付して送りたい】 質問が多数あるため、表形式で質問をしたい。その内容を添付ファイル(.xls)で送りたいが、どのようにすればよいか。現状として添付ができない場合は、意見・要望とします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		御不便をおかけして申し訳ありません。現状、国民の皆様の声送信フォームに何らかのファイルを添付して送信することはできませんので、送信フォームへの記入をお願いいたします。今後改善をする際は、いただいた御意見・御要望を参考にしたいと考えております、と回答いたしました。
7	【職員の電話対応に関すること】 「こちらから電話をかけているのに長時間保留をされた」等、職員の電話での対応や接遇について指摘を受けました。		御迷惑をおかけしたことをお詫びするとともに、必要な指導を行い、適切に対応するよう心がけます、と回答いたしました。
8	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。		内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。

「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10月1日～10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	59件	0件	0件	10件	69件

国民の皆様の声の 内訳	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	69件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	少子化政策に関する修士論文のために、資料を集めています。 「2008年の市町村別合計特殊出生率」を知りたいです。		<p>「人口動態保健所・市区町村別統計」を5年ごとに公表しております。 国勢調査年を中心として前後2年ずつを加えた5年間で集計しており、直近のデータは、平成15年～平成19年(2003～2007年)です。 したがって、ご所望の「2008年の市町村別合計特殊出生率」のデータはありません。 ご参考までに、厚生労働省のホームページに掲載しております下記の資料を情報提供いたします。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/other/hoken09/index.html 注：画面を下にスクロールしていただきますと、 「全市区町村のデータを.xls形式でダウンロードできます。(Excel:358KB)」という表示が出てきますので、そちらをご参照ください。</p>
2	研究に使うため、所得分布のデータを探しております。 つきましては、世帯別および個人の所得分布データの確認できるサイトを御案内いただけませんか？特に、以下のようなデータ(世帯別データ、個別データの両方)を探しています。 【収入】 【割合】 ～100万円 6.6% 100万円～200万円 12.1% 200万円～300万円 11.9% 300万円～400万円 12.2% 400万円～500万円 10.9% 500万円～600万円 8.0% 600万円～700万円 6.7% 700万円～800万円 5.9% 800万円～900万円 5.9% 900万円～1,000万円 4.6% 1,000万円～1,100万円 3.8% 1,100万円～1,200万円 2.6% 1,200万円～1,300万円 2.2% 1,300万円～1,400万円 1.5% 1,400万円～1,500万円 1.3% 1,500万円～1,600万円 0.7% 1,600万円～1,700万円 0.7% 1,700万円～1,800万円 0.6% 1,800万円～1,900万円 0.3% 1,900万円～2,000万円 0.1% 2,000万円以上 1.3%		<p>世帯別データ 世帯数の相対度数分布表は、年次推移(第1表～第20表)配下の「第2表」が該当表です。 【該当表】 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001031016 (政府統計総合窓口「平成22年国民生活基礎調査」のページ) > 所得(第1巻・第2章) > 報告書掲載(隣の+をクリック) > 年次推移(第1表～第20表) > 年次 > 2010年 > 表番号2</p> <p>個別データ 所得者・稼働者の状況(第85表～第95表)配下の「第91表」が、有業人員数を所得金額階級別に集計した表となります。 【該当表】 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001031016 (政府統計総合窓口「平成22年国民生活基礎調査」のページ) > 所得(第1巻・第2章) > 報告書掲載(隣の+をクリック) > 所得者・稼働者の状況(第85表～第95表) > 年次 > 2010年 > 表番号91</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	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 近畿厚生局企画調整課 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10月1日～10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	446 件	8 件	0 件	121 件	575 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	114 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	114 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	347 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	アレルギー専門医でなくても「アレルギー科」という看板を出してもいいのですか？		「アレルギー科」は標榜が認められている診療科名ですので、「アレルギー専門医」でなくともアレルギーの診療を行う病院・診療所で標榜することができます。一方、「アレルギー専門医」は、一般社団法人日本アレルギー学会で認定を受けた医師が標榜することのできるものです。認定の有無については、学会にて確認することができます。なお、このような専門医については、厚生労働省ホームページの「広告が可能な医師等の専門性に関する資格名等について」で記載しておりますので、ご確認ください。
2	医学的に根拠の乏しい自由診療の宣伝行為を法律で禁じることはできないでしょうか？		役務の品質等又は取引条件について、一般消費者に対し、実際のもの又は事実と異なり競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示等については、不当景品類及び不当表示防止法により禁止されています。
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ない場所はないのか。		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ぬ。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>柔道整復師について、以下の内容のご意見をメールでいただきました。</p> <p>「接骨院では柔道整復師が、医師がいなくても診断名を出せるという事で悪用され、社会的問題になっている。仮に早期の怪我をした時に接骨院に行く事はない。病院が保険適応なのですから。薄給の中天引きされる健康保険代金が、ただのゴリのマッサージの慰安行為で使われるなんて非道徳的と思う。病院があるので保険適応でなくて大丈夫で、その代わりに本当に医療を利用したい人の所で使ってほしいというのが国民の声です。保険適応外に反対する国民は、違法行為に便乗している人です。柔道整復師の診断権を失くしてください。マッサージも実費で行っていたなら経営はそんなに変わらない筈で剥奪されても実費で開業していけるはずです。国は必要な医療費を削減して不必要な治療費は払うのですか。私たち若者は日本の将来が不安なんです。どうか声が届きますように。」 地方受付分</p>		<p>厚生労働行政に関するご意見として厚生労働省本省へお伝えする旨回答しました。</p> <p>(本件は、同様の内容を保険局にも報告いたしました。)</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

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 乗越徹哉(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成24年10月1日～10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	21件	0件	0件	88件	109件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	68件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	大学の事務をしているものだが、大学敷地内を全面禁煙にした結果、喫煙者が敷地外で喫煙をするようになり、近隣の住民から苦情が来ている。当方としては、国の方針に則って施策を進めていると説明したいと思っているが、そのように回答してよろしいかお伺いしたい。		平成22年2月25日付け厚生労働省健康局長通知において、「公共的な空間については原則、全面禁煙であるべき」旨をお示しており、貴大学の取組は評価するものであり、国の方針に従って施策を進めていると御説明頂いて構わないことをご説明するとともに、併せて全面禁煙が極めて困難な場合等においては、施設の態様や利用者のニーズに応じた適切な受動喫煙防止対策を進めて頂くよう補足説明致しました。
2	白血病の治療には骨髄移植が主流だが、ドナーが後遺症に苦しむケースも多い。臍帯血の採取の比率を上げて骨髄移植の比率を下げるべきである。強制的にはなく本人の意思確認を必ずして、採取の比率を上げる対策を考えるべきである。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	近年はマイコプラズマ肺炎が大流行しており、肺炎で入院になる子供も多い。マイコプラズマは免疫が一年くらいしか効かず、一年後には再び肺炎になる場合もあると思います。そして、抗生剤の耐性菌ができてしまっているせいで、強い抗生剤ではないと効かないと聞いた。マイコプラズマの予防接種を開発すべき。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	約1000人の従業員に対して、うがい薬と消毒薬を配布する。その際に、厚労省HP「啓発ツール」ページに掲載されている「[リーフレット]インフルエンザ一問一答 みんなで知って、みんなで注意!」を併せて配布したい。それに関して問題は無いかを確認したい。		ホームページからダウンロードして活用して頂く事について問題ない旨、回答致しました。

「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	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10月1日～10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	1174 件	0 件	0 件	38 件	1212 件

国民の皆様の声の 内訳	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	1212 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法の給付金制度について教えてほしい。		厚生労働省のホームページをご案内し、制度の概要をご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iyakuhin/fivwakai/index.html
2	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。
3	CAS番号と化審法番号の照会方法について教えてほしい。		独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご案内いたしました。
4	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。		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案内し、制度の概要をご説明いたしました。
5	アンプル型高濃度カリウム製剤にかかる医療事故について教えてほしい。		カリウム製剤については、希釈せずに投与してしまう事例が報告されていることから、平成22年9月に独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)から「PMDA医療安全情報」として注意喚起を行い、誤投与防止策が施された医薬品への切り替えを含めて対応の検討をお願いしている旨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、常備薬を持参する場合の手続についてご照会がありました。		厚生労働省のホームページをご案内し、手続についてご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html

「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10月1日～10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	385件	0件	0件	53件	438件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	412件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	入社まもなく、無断退職した労働者がいる。突然退職したため、会社としては大きな損害を被った。そうした状況にもかかわらず、労働基準法では働いた分の賃金を全額支払わなければならないと規定しており、それはおかしいのではないかと疑問を抱いている。		会社として労働者に損害賠償の請求をすることができる場合であっても、賃金は労働基準法に基づき、全額支払う必要がある旨、説明しました。
2	アルバイトを複数掛け持ちしたいと考えており、面接に行ったところ、「ダブルワークの方は労働基準法の労働時間の点で問題があるので採用できない」と言われたが本当かどうか教えてもらいたい。		労働基準法では、事業場を異にする場合の労働時間に関する規定の適用については、それぞれの労働時間を通算することとされていること(労働基準法第38条)など、法律の内容と趣旨を説明し、御理解いただきました。
3	(事業主より)最低賃金の変更しても、下請代金が高くなるわけではなく経営を圧迫するだけである。下請の中小企業の苦しい経営実態を把握して最低賃金を決定してもらいたい。<地方受付分>		地域別最低賃金は、地域における労働者の生計費、通常の事業の支払能力などを勘案して、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。
4	最低賃金額を知らない事業主が多い。改定があるたびに通知が来るとしており、自分で調べなければならないと思っている事業主は少ない。最低賃金額の改定を事業主に教えてもらいたい。<地方受付分>		最低賃金額の改定については、地方公共団体や事業主団体等の広報誌や、労働局のホームページへの掲載のほか、年度更新申告書の書類送付の際に最低賃金に関する資料を同封する等により周知しており、今後ともあらゆる機会を通じて積極的な周知広報に努めていくことを説明し、御理解いただきました。

「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	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10月1日～10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	206 件	0 件	0 件	309 件	515 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	41 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	294 件
	法令遵守違反に関するもの	2 件
	その他	178 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。

(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	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。
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	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欲しい。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、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。

「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 吉村紀一郎(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成24年10月1日～10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	0件	0件	0件	21件	21件

国民の皆様の声の 内訳	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)	2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する旨回答しました。
2	技能検定の受検者には、日本語を母国語としない方もいる。試験問題にルビを振ることを検討して欲しい。		技能検定は、受検者の技能を見ると同時に、受検者が日本国内で適切に業務ができるか(通常労働者が有すべき知識を備えているか)という点も見ている。日本語を読めないというのは、業務に支障が出るものと思料される旨回答しました。

「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1～6 総務課長補佐 尾崎 守正(内線7817) ・項番7 雇用均等政策課長補佐 安藤 英(内7832)

平成24年10月1日～10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	539	4	0	129	672件

国民の皆様の声の 内訳	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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	600件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童扶養手当よりも少額な公的年金を受給している場合も、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。併給を認めて欲しい。		児童扶養手当と公的年金が、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になってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、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旨をご説明しました。
2	ある市町村の保育実施基準指数表では「週5日以上勤務し、週40時間以上の就労を常態をしている場合」という場合が、一番高いポイントとなっているが、労働基準法に違反しているのではないか。		保育の実施基準は、児童福祉法の基準に従い、各市町村において責任を持って定められているところであること、また、労働基準法においては、労使間での協定を結べば週40時間を超えて労働させることも認められているため、ご指摘の実施基準が、ただちに労働基準法に違反しているとは言えない旨をご説明しました。
3	「保育所保育指針を映像に！」(DVD)の入手方法を教えて欲しい。		入手方法は、 ・市区町村の保育担当課から借りる、 ・日本保育協会研修部から購入する、 の2つであることをお伝えし、どちらかに直接お問い合わせいただくようお願いをしました。
4	保育料が1日あたり11時間、週6日間の保育をカバーしていると聞いた。1日11時間、週6日に満たない預け方をしている保護所は保育料を多く支払っていることにならないか。また、週5日しか開所していない保育所は保育料を行政に返還する必要はないのか。		保育所運営費では、必要な職員の体制等を確保するための費用を算定しているところであり、保育料についても利用時間、利用日数に応じて設定している旨をご説明しました。
5	保育士試験の出題内容及び試験の実施体制に関する意見		保育士試験は各都道府県が実施しているため、ご意見については、まず試験を実施した都道府県に連絡いただきたい旨をご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	アメリカで不妊治療をしていたが帰国することになり、再びアメリカに戻る予定もないため、アメリカで凍結していた受精卵を日本に持ってきたい。受精卵の空輸には、どのような手続きが必要か。日本で対応してくれる業者がなかったが、そもそも不可能なのか。		国土交通省に確認したところ、米国発の航空機で輸送することが可能かどうか、またその手続きについては、米国の基準が適用されるため、米国当局にお問い合わせ頂きたい旨をご説明しました。
7	両立支援助成金について、要件が変更されたことについて知らない事業主が多い。特に、中小企業子育て支援助成金は、育児休業給付の手続きのため公共職業安定所を来訪した事業主に情報提供して欲しい。地方受付分		公共職業安定所の窓口で当該助成金にかかるパンフレットを配布していること、各都道府県労働局ホームページで情報を提供し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、 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10月1日～10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	583 件	26 件	0 件	1359 件	1968 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1941 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。		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、医療費の一部負担が導入されたら病院に行けなくなるので導入しないでほしい。 (一方で、「薬をいっぱいもらう人など無駄があるので一部負担求めるべき」との意見もあり)		ご意見としてお伺いしました。 医療扶助に一部負担を求めることについては、金銭的な理由により必要な受診を抑制してしまうおそれがある等の理由から慎重な検討が必要と考えております。
3	生活保護を受けている外国人にかかる保険料の免除について報道がされているが、そもそも、なぜ外国籍の方に生活保護を適用するのか。外国籍の方は祖国で保護されるべきです。		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。		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。		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、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	本来生活保護の受給の必要がない人が、不正にお金を受け取り、さらに働いていて収入を申告していないという実態があることに憤りを感じます。必要な人への保護が漏れるのは問題ですが、不必要な人に対しては、徹底した取り締まりをおこなって不正受給を無くしてください。		不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。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、告発の目安となる基準を策定し不正受給対策をさらに徹底して参ります。
7	河川にホームレスの方がたくさんいるが、台風などで川が氾濫した際に危険ではないのか。何かしらの対策を講じてほしい。		先方には実施主体は自治体になることを説明の上、当該河川のある自治体に情報提供するとともに、必要な対応を依頼しました。
8	年金事務所の同和担当の態度が悪い。もう一度、会って話がしたいので、担当者名前と電話番号を教えてください。		年金事務所に情報提供するとともに、必要な対応を依頼しました。
9	同和地区の方々に対し、国はお金を支給しているのか。		地方改善事業の地方自治体に対する国庫補助制度について説明しました。
10	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。		要綱上、“離職者のみを対象”とはしていない旨説明。ご本人様の今ある状況を総合的に伺いした上で貸付の可否を判断するので、今一度社協とご相談いただき、確認すべき旨お伝えした。

「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10月1日～10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 水谷 忠由(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	67 件	0 件	0 件	63 件	0 件	130 件

国民の皆様の声の 内訳	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	121 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るも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。

「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3919)

平成24年10月1日～10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	279 件	1 件	6 件	0 件	286 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	267 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ショートステイが併設の場合、本体特養と併設のショートステイで合わせて夜勤職員を1人以上加配していれば夜勤職員配置加算を算定することができるのかというご照会をいただきました。		そのとおりですが、ただし、本体施設と併設のショートステイのうち一方がユニット型で他方が従来型であるような場合については、それぞれにおいて1人以上ずつ夜勤職員を加配していることが必要である旨ご説明しました。
2	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の、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説明し、その後都道府県に伝えました。
3	介護給付費の額と、国の負担割合を教えてくださいとご質問をいただきました。		平成22年度介護保険事業状況報告の給付費の額(7兆2,536億円)をご案内し、国は基本的には、介護給付及び予防給付に要する費用の額の2.5%(調整交付金の5%を含む)に相当する額を負担する旨ご回答しました。
4	介護保険の第1号保険料が平成24年度から上昇していることに対する国の対応について、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4,972円(平成24年～平成27年)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をお伝えした上で、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。
5	要介護認定の概要について知りたいが、どこで確認できるか。		厚生労働省ホームページ上に掲載されている旨を伝えました。
6	介護報酬が改定されたようだが、いつ行われたのか。		平成24年4月より、介護報酬の改定が行われたことを説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成24年10月1日～10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	287件	1件	0件	37件	325件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	58件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	245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) 保険証の性別表記について。一握りの性同一性障害者のために表記を考 えたりすることは、税金の無駄遣いではないか。精神的苦痛というが、世 の中にはもっといろいろな苦しみや悩みを背負っている人間がたくさんい る。甘えるなど言いたい。		ご意見としてお伺いいたしました。
2	(組合の方) 被保険者が受取代理制度を利用しようとしたところ、ある助産院が、申請 書を自分で用意し、会社を通して申請しとか、申請が遅いとか、非常に 不愉快な対応をしたそうで、被保険者の負担軽減ということもあるが、医療 機関にとっても確実に収入が得られるのだから、もっと丁寧な対応をして 欲しい。		受取代理制度に関しては強制ではないため、厚 労省から個々に指導等はできません。しかし、正 しい申請方法を通知しております。助産院に対し て不快な思いもあると思いますが、通知を参考 に、適切にご対応していただくようお伝えしまし た。
3	(一般の方) 協会けんぽに加入している。特定疾病で高額療養費の申請をしたところ、 還付されるまでに3ヶ月を要すると言われた。領収書等を添付しているの にである。厚労省の指示でレセプトが医療機関から回ってこない限りは還 付できないと言うが、何のために書類を添付しているのか。毎月保険料 は取るくせに、給付は先延ばしとはどういうことか。現物給付の話は初め て聞いた。協会けんぽも病院も何の説明もなかった。誰もがHPを見られる 訳ではない。もっと国民の立場にたって広報を徹底して欲しい。		レセプトによって計算し、還付させていただいて いることを説明し、還付までに時間がかかること・被 保険者様の窓口負担軽減のため、現物給付を導 入したことを説明しました。広報が行き届いてい ないことについては、ご意見ご要望としてお伺い 致しました。
4	(社労士の方) 協会けんぽに加入している者が、傷病手当の申請をしたところ、明らかに 医師の判断がおかしいと思うような診断書に対して、給付日数が嵩むよう なことに限っては、協会としては医師に確認等はしないとされた。反対 の案件だったら、医師に確認するであろうに。協会は法人化されたと言 え、やはり、旧態のままで、被保険者の立場にたっていない。是正して欲 しい。また、今、厚労省が進めている短時間労働者の適用拡大も、企業泣か せである。全ての国民の声を聞いたうえで再考いただきたい。		ご意見ご要望として伺いました。
5	(一般の方) 高額療養費について。家族が別々の健康保険組合に加入している。同一 医療機関の院外処方箋を、自分の加入している組合は合算してくれるの だが、夫の組合は合算してくれない。どういことなのか確認したい。組合 によって差があるのは納得できない。法令等で強制できるようにして欲 しい。		同一医療機関の院外処方箋は合算をして欲しい 旨、事務連絡等をお願いをしているのですが、組 合によっては規約などで、合算をしない組合もあ り、強制力がないことを説明しました。法令に関 することはご意見ご要望としてお伺い致しまし た。
6	(一般の方) 被災者の窓口負担免除について。社保加入で警戒区域以外の被災者の 免除が9月末で終了となったが、一部の国保などでは免除を延長している 所もあり、同じ被災者なのにどうしてこういう不公平な線引きを国がするの か、納得いかない。今後、政治家等に訴えるなどして世論を動かして行き たい。(同様意見4件)		協会けんぽが特別な配慮で9月末まで延長をさ せていただいたこと、社保の方は一定の給与収 入があること、財政面で非常に厳しい状況である こと等を説明いたしました。やはり不公平感が 強く、ご納得いただけませんでした。

「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	(一般の方) 高額療養費について。多数回該当になるタイミングで転院などをした場合、病院間で情報提供をしてくれるのでしょうか。今後、病院間での情報提供ができるようにしてほしい。		病院間で情報提供をするということにはごさいません。お手数ですが、健康保険組合に還付の申請をしていただくこととなります。情報提供についてはご要望としてお伺い致しました。
8	(一般の方) 高額療養費について。70歳未満一般所得の場合、1つの医療機関の2万1千円以上のレセプトしか合算できないということだが、諸般の事情で転院したりする場合もあるのだから、同一疾病だったら医療機関が変わっても合算してほしい。そもそも、2万1千円以上という区切り方がおかしい。受診状況によって、不公平が生じるので是正してほしい。(同様意見2件)		平成14年に低所得者の負担限度額に基づいて2万1千円以上のレセプトが合算となった経過等を説明し、ご意見ご要望としてお伺い致しました。
9	(一般の方) 高額療養費の所得区分について。標準報酬月額が53万円なので上位所得となってしまったが、賞与が出ず、年収は700万円以下である。たとえば、標準報酬月額が40万円で賞与が300万円ぐらいももらえる形態であれば年収は700万円ぐらいでも一般所得区分になってしまう。不公平ではないか。年収での算定にしてほしい。(同様意見2件)		被用者保険の算定基準は国保と違い標準報酬月額で算定します。平成18年10月の施行により標準報酬月額53万円以上の方が上位所得者となることを説明し、年収での算定については、ご意見ご要望としてお伺い致しました。
10	(一般の方) 保険料について。国保は、現在無収入であっても、前年度の収入で保険料を徴収するのに、社会保険では、前年無収入であっても、現在収入があればその報酬額で保険料を即、徴収するのは不公平ではないか。		制度が異なるため、ご意見としてお伺い致しました。
11	(一般の方) 協会けんぽについて。任意継続の保険料納付の件で協会けんぽの支部に連絡したが、非常に対応がひどく、まるで人をのしるような対応で、本場に傷ついた。職員によって言うこともまちまちだし、協会けんぽはいろいろな面で最悪である。こんなひどい組織は他にはない。きちんとした指導をしてほしい。		ご意見ご要望としてお伺い致しました。
12	病院で入院することになり、医療費が高額になりそうなので、高額療養費を利用したいが、どのような手続きが必要か。		高額療養費については、限度額適用認定証等を病院の窓口で提示することで、窓口負担が高額になった場合に、一定の金額までのお支払で済む制度がある。この制度を利用する場合は、事前に、お住まいの市町村で限度額適用認定証等の交付を受ける必要がある旨ご説明した。具体的な手続き方法等については市町村にお問い合わせ頂くようにご説明した。
13	一部負担金の割合の判定について、なぜ世帯単位で判定するのか。		生計が世帯単位で営まれている実態を考慮している旨を説明しました。
14	高齢者が入院した場合の高額療養費制度について教えて欲しい。		高額療養費制度を説明した上で、75歳以上の被保険者で非課税世帯に該当している場合、各市町村の担当窓口で事前に認定証を発行してもらうことにより、医療機関の窓口での支払をさらに所得区分に応じた負担の上限額までにとどめることもできる旨を説明しました。
15	後期高齢者医療制度は廃止してほしい。廃止は決定したんじゃないのか。		今後の高齢者医療制度の取扱いについては、社会保障制度改革推進法に沿って、国民会議等で、それぞれの考え方を持ち寄りながら、様々な課題について認識を共有するとともに、あるべき姿について議論していく旨を説明しました。
16	回復期リハビリ病棟への入院期間は発症から150日までと病院から言われているが、どこで決まっているのか教えて欲しい。また、150日を迎えても依然回復途中にあると思われる患者も退院させられて、維持期の終末病棟へ転院しなくてはならないのか。		日数の規定は、費用の算定方法についてにするものであり、回復期リハビリテーション病棟への入院について制限を設けるものではない旨を説明した上で、当該算定方法等については厚生労働省ホームページに掲載している旨をお伝えしました。

「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 樋口(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成24年10月1日～10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	173 件	0 件	0 件	37 件	210 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	18 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	155 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>・後納制度を利用して過去の未納分の保険料について、その一部を支払うことが出来ました。ですが支払うことができたのは過去10年前の分までであったため、それより以前の未納分については後納が出来ずとても残念です。 過去10年間の分だけでなく、より過去の分まで遡って未納分の保険料を支払うことが出来るように法改正がされることを強く望みます。</p> <p>・後納制度について要望があります。20歳時(平成6年)、学生であった為、保険料を支払う能力も少なく、年金制度にあまり関心がもてず、未払いのままとなっていました。(両親によるとこの頃まだ学生納付特例制度もなかったようです) その後社会人となり収入が安定した頃、年金の大切さに気付き、未納分を払っていきたいと思いましたが、保険料の支払いは2年で時効となる為、この学生だった期間や社会に出たものなかなか定職につけない期間があり、未納分が支払えず後悔しています。 今回、過去10年に遡りという制度ですが、ぜひこの遡る期間を広げるもしくは、無制限にしていだけないでしょうか。ただし今回のように期間限定の措置でいいとは思っています。ご検討願います。</p>	① ④	<p>後納制度は、保険料をより納めやすくすることにより、将来の年金が少なくなったり、年金そのものを受給することができなくなることを防止する観点から、今年の10月1日から3年間に限り、国民年金保険料の納付可能期間を2年から10年に延長するものです。 この措置について、納付可能期間を10年までに限らず、無期限に遡って納付できることとするについては、 ・これまで一度も保険料を納めたことがない人が、一度に年金の受給権を得ることも可能になり、こつこつと保険料を納めてきた方に不公平感を与えないか、 ・今後も特例的な後納が実施されるのではないかという期待につながり、保険料納付意欲に悪影響を与えないか、 ・多額の保険料を短期間にまとめて納付できる高所得者、資産家だけに恩恵が集中してしまうのではないか、 といった課題もあることから、一定の期間(10年)に限定した特例措置として実施することとしており、ご理解いただきたいと思ひます。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
2	厚生年金保険料が知らぬ間に上がったんですね。夫婦2人派遣でしか働けず、少ない給料から多くが引かれます。消費税が上がるよりも愕然としました。	① ④	<p>公的年金制度は、現役時代には負担能力に応じた保険料を納めて年金受給世代の生活を支えていただき、自分が年金受給世代となった際には、現役時代に保険料を納めたことを根拠として、将来の現役世代に支えてもらうという世代間扶養の仕組みとなっています。</p> <p>今後の少子高齢化の進行を見据えると、将来に渡って持続的で安心なものとする必要があります。このため、平成16年の年金制度改正では、給付については、基礎年金国庫負担割合2分の1やマクロ経済スライドの導入などの措置を講じる一方で、負担については、厚生年金の保険料を段階的に引き上げることとしました(平成16年10月から毎年0.354%引き上げ)。</p> <p>一方で、保険料については上限を設け(厚生年金保険料率については平成29年9月以降、18.3%で固定)、負担が際限なく上がらないような措置を講じています。</p> <p>年金制度の安定性を確保し、次世代へ負担を先送りしないため、保険料率の段階的な引き上げについてご理解いただきたいと思えます。</p>
3	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。	① ④	<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>
4	ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。	① ④	<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、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10月1日～10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	7件	0件	0件	0件	7件

国民の皆様の声の 内訳	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	①社会保障制度が全く機能していない。最近出来た介護保険制度は、財源が乏しく介護ヘルパーが低賃金で働かざるを得ない環境におかれている。財源確保のために、20歳から負担させるべきである。 ②社会保障制度の財政状況をマスメディアを通じて、広く国民に知らしめるべきである。その上で、今後の方針を明らかにし、社会保障制度を一から見直すべきである。	④	貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。
2	デンマークのように高い税金を納付しても、老後は安心して生活出来るような高負担高福祉制度を導入して欲しい。	④	貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。
3	①社会保障制度について、各省庁でバラバラな制度になっているように思える。例えば、厚労省の児童手当、文部科学省の高校無償化等が挙げられる。省庁間で連携を取り、統一した社会保障制度を作ってほしい。 ②政権が変わると制度も変わってしまう。社会保障制度は国民にとって一番重要な事なので、政権が変わっても一貫した制度にしてほしい。	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。
4	平成24年版厚生労働白書がいつ刊行物として発行されるか知りたい。	①	厚労省HPIにも掲載済みで、刊行物としても既に9月中旬に発行済みである旨ご説明させていただきました。
5	社会保障改革案は絶対反対である。	④	貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	「どこでもMY病院」のメリットとデメリット、また現在の進捗状況について教えてほしい。	①	<p>下記の通り、回答させていただきました。</p> <p><個人にとってのメリット></p> <ul style="list-style-type: none"> ○過去の診療履歴、調剤履歴に基づいた自分に合った医療サービスの受信 ○多面的情報による自己健康管理のサポート <p><医療機関等にとってのメリット></p> <ul style="list-style-type: none"> ○初診時に服薬歴などの患者の医療情報を容易に把握可能 ○緊急時を含む必要時に服薬歴等の患者の医療情報を容易に把握可能 ○患者が保有する健康情報の医療への活用可能性 <p>○情報の提供を行う医療機関等は、患者の求める医療情報を提供することで患者の満足度を向上させることが可能となる。</p> <p><デメリット></p> <ul style="list-style-type: none"> ○情報管理のルール、情報を提供する際の標準フォーマットの整備など <p><現在の進捗状況></p> <p>新たな情報通信技術戦略工程表 http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pdf/120704_siryuu1.pdfに示された内容で、関係する省庁(内閣官房、総務省、経産省)と共に進めているところで、厚労省としては、電子お薬手帳についての標準フォーマットを医療機関等に通知したところで、引き続き、標準フォーマットの整備などを行っています。</p>
7	高齢者への社会保障費のために若年者へ重い負担を負わせてはいけない。高額所得の高齢者からもっと税金を徴収して、所得の少ない高齢者への社会保障費に充てればよい。	④	<p>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。</p>

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 松下 和生(7725) 調整第2係長 市川 雄三(7728)

平成24年10月1日～10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	3件	0件	0件	1件	4件

国民の皆様の声の 内訳	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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「労働組合が講ずべき個人情報保護措置に関するガイドライン」の第6の3(従業者の監督)について教えてほしい。		当該規定等についてご説明しました。
2	個人情報保護法上の個人情報取扱事業者である労働組合に対する行政機関の権限について教えてほしい。		個人情報保護法の関係条文等に沿ってご説明しました。
3	使用者が労働者に対し、その労働者が行う労働組合活動(上部団体における活動を含む)中の時間に係る賃金を支払うことについて、法律上の問題はるか。		労働組合法の関係条文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10月1日～10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3182)

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	774件	82件	0件	291件	0件	1,147件
	地方分	110件	106件	43件	0件	1件	2件	262件
	合計	110件	880件	125件	0件	292件	2件	1,409件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	301件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,105件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在62歳で、障害を持つ母と妻、中学生の子を扶養している。生活が苦しいので現在も仕事を続けているのだが、在職老齢年金制度により一部年金が停止されている。生活が困窮しているため働いているのに、年金が停止されてしまったら労働意欲が低下してしまう。在職老齢年金制度を廃止してほしい。		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	国民年金保険料の後納制度が開始され、大変ありがたいと思っています。できれば、10年前までの期間と言わず、全ての期間の未納分を納められるようになることを切に願っています。		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	平成24年4月から給料が1,000円ダウンしたが、現在の居住地よりも遠い支店に転勤となったため、通勤手当が18,000円から29,000円にアップした。そのため、標準報酬月額等級が上がり、保険料や年金の支給停止額も上がってしまった。通勤手当は報酬に含めないようにしてほしい。		現在、厚生労働省が「社会保険料・労働保険料の賦課対象となる報酬等の範囲に関する検討会」を設置したことを説明したうえで、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	現在の厚生年金保険料総報酬制の保険料負担について、平等でないことに納得がいかない。(例えば、会社役員で月収100万円の者と、会社従業員で月収62万円及び年2回の賞与が各228万円である者とは、同じ1,200万円の年収であっても、負担する保険料額は事業主負担額を含めて約50万円の差が生じる。)		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	厚生年金の脱退手当金支給の計算の基礎となった期間については、支給日が「昭和61年3月31日」より前であれば合算対象期間として取り扱うことができるが、支給日がそれ以降である場合は対象外とされている。今般の国民年金保険料の後納制度の導入で、受給要件を満たす前提が大きく変わってきているので、「昭和61年4月1日」以降に支給された期間も合算対象期間として取り扱うことができるよう法律を改正してほしい。		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」や「国民年金保険料の納付可能期間延長のお知らせ(後納制度のお知らせ)」等に記載されている文言について、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	「折返し電話をもらうことになっていたが、かかってこなかった」「こちらから電話しているのに長時間保留された」等、年金事務所職員の対応や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が121件ありました。)		当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様の「時間」と「お金」を無駄にすることのないよう、臨機応変かつ適切な対応を心がけます。
8	「国民年金未納保険料納付勧奨通知書(催告状)」の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、適切に事務処理を行うよう努力してまいります。また、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ることを説明しました。
9	「扶養親族等申告書」が届いたが、同封されている手引き(リーフレット)の字が小さすぎてよく読めない。記載してあることも複雑で理解できない。 「扶養親族等申告書の手引き」の字を大きくし、内容を分かりやすくしてほしい。		お客様からのご意見・ご要望を積極的にサービス・業務改善につなげ、「扶養親族等申告書の手引き」をもっと分かりやすくする等の検討を行ってまいります。
10	お客様から「誕生日に年金の請求手続きをしましたが、対応した職員の方の親切さに、帰り道にうれし涙がこぼれ、思わずハガキを書きました。本当にやさしく、親切かつ丁寧に対応していただき感謝しています。」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。