

平成 25 年 1 月 18 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 川野 宇宏

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 25 年 1 月 18 日）

（本省受付分：平成 24 年 12 月 1 日から平成 24 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 11 月 26 日から平成 24 年 12 月 25 日受付分）

別紙

平成25年1月18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12月1日～12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)	7	566	6	4	3,396	3,979
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	34	0	0	13	47
医政局	0	441	12	2	51	506
健康局	0	27	0	0	73	100
医薬食品局	0	446	0	0	24	470
食品安全部	0	7	0	0	0	7
労働基準局	0	366	0	0	25	391
職業安定局	0	211	0	0	165	376
職業能力開発局	0	0	0	0	9	9
雇用均等・児童家庭局	0	412	2	0	51	465
社会・援護局	0	459	22	401	138	1,020
障害保健福祉部	0	36	0	0	20	56
老健局	0	185	2	9	2	198
保険局	1	229	1	0	42	273
年金局	0	72	0	0	21	93
政策統括官	0	8	0	0	2	10
日本年金機構	118	652	120	0	212	1,106
合計	126	4,151	165	416	4,246	9,108

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4件を合わせ、1,106件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	436
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,246
法令遵守違反に関するもの	1
その他	7,425

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、11月26日～12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12月1日～12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
	7 件	566 件	6 件	4 件	3396 件	3979 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	3979 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	建物の耐震基準や、地震の震度ごとの被害想定などを知りたい。(電話)		耐震基準は国土交通省に、被害想定は内閣府にそれぞれ確認されますよう御案内いたしました。
2	ラムネ菓子の瓶に貼るラベルの表示について確認したい。(電話)		消費者庁に確認されますよう御案内いたしました。
3	毎年役所から計量についてのお知らせが届く。豆腐の計量について計量法の何をどのように守ればよいのか、所管官庁に確認したい。(電話)		計量法は経済産業省で所管していますので、経済産業省に確認されますよう御案内いたしました。
4	アナログテレビやビデオで地デジ放送を見るにはどうすればよいのか。(電話)		総務省に確認されますよう御案内いたしました。
5	【御質問:所得税について】派遣会社に対して、所得税の控除額が高くないかと質問したところ、扶養控除の申請をされていないので、高い税率がかかっているからだと言われた。そのようなことはあるのか。この所得税の額は正しいのか、との質問が寄せられました。(厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		所得税につきましては、国税庁の所管となりますので、国税庁かお近くの税務署に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
6	【御要望:全国共通人権ダイヤルについて】全国共通人権ダイヤル(みんなの人権110番)について、土日も受付可能とするか、平日の受付時間を20時まで延長して欲しいとの要望が寄せられました。(厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		全国共通人権ダイヤル(みんなの人権110番)につきましては、法務省の所管となりますので、法務省に御要望をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
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。		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。
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メールがありました。		

「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12月1日～12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	34件	0件	0件	13件	47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	47件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ボランティア休暇について、制度を設けている企業の比率はホームページ上にあるのですが、その取得率データはあるのでしょうか？ また、ボランティア休暇以外の特別休暇について、同様に、取得率があるのでしたら、教えていただけますよう、よろしく願いいたします。 何か類似のものでも結構ですので、教えていただけますと非常に助かります。		厚生労働省では、企業の就労条件を総合的に調査し明らかにすることを目的として「就労条件総合調査」を行っており、この調査の中で、不定期ではありますが「特別休暇制度」について調査しております。しかしながら、「特別休暇制度」の調査では、お問い合わせいただいた「特別休暇の取得率」の調査は行ってはおりませんので、ご希望の数値をご提供することができません。誠に申し訳ありませんが、ご容赦いただけますようお願い申し上げます。 なお、「特別休暇制度」の調査の中で、特別休暇制度がある企業について、過去1年間(又は過去1会計年度)の特別休暇制度の利用の有無を調査しておりますので、こちらの企業割合に関する平成24年調査の統計表を、参考までに送付させていただきます。ご希望の資料ではありませんが、何かの参考になれば幸いです。 ご希望に添えず誠に申し訳ありませんが、ご理解の程、よろしく願いします。
2	平成22年の動態統計(第7表 死因簡単分類別にみた性別死亡数・死亡率死者数)を参照しての質問です。 病死、老衰(自然死)、外因死、不詳の死について死亡数を知りたいのですが、「不詳の死」の項目がなく分かりません。 どこを見ればわかるのでしょうか？または「不詳の死=0の為、揭示なし」なのでしょうか？		お求めの数値に関しては、以下のリンク先をご覧ください。 人口動態調査>人口動態統計>確定数>死亡>年次>2010年表番号1-1-1 死亡数, 性・年齢(5歳階級)・死因(三桁基本分類別) http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001101825 不詳の死は(R95-R99)診断名不明及び原因不明の死亡という形で掲載されております。また、人口動態統計では特段病死という定義で集計を行っておりません。総数から外因による死亡を除いた数字が疾病による死亡数となりますが、この場合、老衰や原因不明の死亡も疾病による死亡に含まれますのでその点ご留意下さい。

「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 総務課総務係(内線2517) 項番2 医事課総務係(内線2566)

平成24年12月1日～12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	441件	12件	2件	51件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	108件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	109件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	289件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	根拠のない療法の過大な広告に対する規制強化の要望。		組織内で情報共有いたしました。
2	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。

「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12月1日～12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	27 件	0 件	0 件	73 件	100 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	91 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	なぜ未成年者は酒を飲んではいけないのか。	①	健康の観点から言えば、未成年者は身体的に発育途中であり、アルコールが体に及ぼす影響が大きいこと。また、規制の観点から言えば、「未成年者飲酒禁止法」により、未成年者の飲酒は禁止されていることをご説明致しました。なお法律上の年齢制限の根拠については、同法を所管する警察庁にお問い合わせ頂きたい旨を申し添えました。
2	被爆者二世に対する国の支援について教えて欲しい。	①	各都道府県において無料で健康診断を実施している事をご説明致しました。
3	平成14年～18年迄の都道府県別の犬の登録頭数を教えて欲しい。	①	登録頭数のデータをお送りしました。
4	骨髄バンクのドナーになった場合、リスクがあると友人から聞いたが、骨髄バンク登録を呼び掛けるカードには、リスクについては一切書かれておらず、気軽にドナーを募っている感じであった。提供する側の負担についてきちんと説明をしていないのは何故なのか教えて欲しい。	①	骨髄バンク登録の際には、パンフレット等により、ドナーの健康被害の可能性及び健康被害が起きた場合の補償制度等についての説明を行っている旨、ご説明致しました。

※「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

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12月1日～12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	0 件	0 件	24 件	470 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	470 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において、救済対象となるのはどのような方でしょうか。また、制度の仕組みはどこで見られますか。		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第 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。 ・制度のご案内(厚生労働省HP) http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryoku/iyakuhin/fivwakai/index.html
2	医薬品等の製造販売業許可を得る際に総括製造販売責任者を薬剤師とする場合について、その薬剤師はフルタイムの会社員でないと薬事法違反となるのか。あるいはパートタイムの会社員でも構わないのか。		薬事法においては、総括製造販売責任者が常勤でなければならないという規定はないが、市場への出荷及び市販後の安全対策の最終判断者として重い責務を負っていることや、緊急の対応等を求められることも考えられるため、原則常勤の者が望ましい。なお、許可の際には、都道府県の実地調査において、薬事法に基づき、総括製造販売責任者が品質管理及び製造販売後安全管理が適切に行える体制になっているか確認されるため、総括製造販売責任者がパートタイムの場合、適切な管理ができるのか合理的な説明が求められる旨ご説明いたしました。
3	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。
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。

「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	化学物質を輸入する際に必要な手続について教えてほしい。		「化学物質の輸入通関手続等について」(平成23年12月28日改正)の通知をご案内いたしました。 (参考) http://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/kasinhou/files/todoke/import/tsukan.pdf
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	食品安全部
照会先	企画情報課 山崎(内線 2452)

平成24年12月1日～12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	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	7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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ノロウイルスによる食中毒が猛威をふるっている。国として監視を強化すべきである。また、食中毒予防などについて、さらに周知徹底に取り組んでほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	食品中の放射性物質の検査に関し、厚生労働省と農林水産省の連携をより強化すべきである。		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	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12月1日～12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	366 件	0 件	0 件	25 件	391 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	1 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	376 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業場における受動喫煙防止をさらに推進していくために、ぜひとも法制化を押し進めてほしい。		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、厚生労働省ホームページに掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書などを説明しました。
2	労働基準監督官が、事業場を監督指導する場合、事前にアポイントを取ってから訪問すべきである。＜地方受付分＞		労働基準監督官の立入等の権限は労働基準法に規定されていること、また、事業場の臨検監督については、法定労働条件の履行確保のために、事業場のありのままの姿を確認させていただく必要があるため、予告なく実施していることを説明し、御理解を求めました。
3	現在、年次有給休暇の時間単位の付与については法律で上限が年5日とされているが、企業内で年5日を超える年休取得の要望が多くあるため、上限日数を拡大してほしい。＜地方受付分＞		貴重な御意見として承った上で、労働者の心身の疲労を回復、労働力の維持培養を図るために、1日単位でのまとまった日数の休暇を取得することを原則としている年次有給休暇制度の趣旨と、労使の意見を踏まえて審議会・国会で審議された経過について説明しました。

「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	<p><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)</p> <p><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)</p>

平成24年12月1日～12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	211件	0件	0件	165件	376件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	48件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	92件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	235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。
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	一般の求人情報と同じように障害者向けの求人も情報もハローワークインターネットサービスに掲載し、自宅のPCでも検索できるようにしてほしい。		障害者の方を対象としたハローワーク求人情報のインターネット掲載については、一般の求人情報と同様に、事業主が公開を希望する場合は、「ハローワークインターネットサービス」に掲載する方針を決定しており、掲載に向けてシステム改修作業を進めていることをご説明しました。
8	高年齢者雇用安定法が改正され、来年の4月から定年後希望者全員の65歳までの雇用を確保する制度の導入が企業に義務づけられた。改正の理由を教えてください。		今回の高年齢者雇用安定法の改正は、来年から老齢厚生年金の報酬比例分の支給開始年齢が段階的に引き上げられることに伴い、無年金無収入の人が生じないようにすることなどを目的としたものであることをご説明しました。
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ほしい。		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	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、混雑状況に心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まいります。
11	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解いただきました。
12	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		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。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、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、

改善策を実施済み・実施予定、政策・制度のその他、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12月1日～12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	9件	9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)	3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	求職者支援訓練の実施機関の授業内容等に対する苦情。	⑤	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	技能検定試験で使用するために、所属訓練校の工具を借りたい旨申し出たが断られた。学生は工具を揃えるのも金銭的な負担が大きいため、工具の貸し出しを認めるように、指導してほしい。	①	都道府県には工具の貸し出しを行うように指導しており、ご要望等がある場合は都道府県側にご連絡いただきたい旨回答しました。 また、都道府県側に対する事実確認も平行して行っております。

※「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

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課課長補佐 尾崎 守正(内線7817)

平成24年12月1日～12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	412	2	0	51	465 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	16 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	434 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お伝えしました。
2	保育所として利用する施設の借りに際して、活用できる補助制度についてのお問い合わせ		安心子ども基金の「賃貸物件による保育所整備事業」において、賃貸物件を活用して新たに保育所等を設置する場合に、賃料及び借上時における改修費等の補助を行っている旨をご説明しました。
3	血液検査で簡単に胎児に障害があるかどうか分かる検査はなくしてほしい。子どもを産めない人間がたくさんいて困っている中で簡単に途中でおろす人も多くなる。		出生前診断については、日本産婦人科学会が、従来から実施に当たって留意すべき事項を示して会員の産婦人科医に遵守を求めてきたが、今回の妊婦の血液を用いた新しい出生前診断の開発を受け、同学会が本年12月15日にその運用についての指針案を公表したことをご説明するとともに、厚生労働省としても同学会等と連携しながら必要な情報収集等に努めている旨をご説明いたしました。

「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	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 栗城 尚史(内線2804)

平成24年12月1日～12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	459 件	22 件	401 件	138 件	1020 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)	34 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	984 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10%引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。		ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会において検証を行っており、その結果を踏まえ、今後を整理していく予定です。
2	生活保護費の額は高すぎるのではないかと、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と。		ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会において検証を行っており、その結果を踏まえ、今後を整理していく予定です。
3	医療扶助の一部自己負担が導入されるというのが本当か。必要な通院ができなくなるので一部自己負担は行わないでほしい。		医療扶助に一部負担を導入することは決まっていないこと、厚生労働省とし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ことなどから、慎重な検討が必要だと考えている旨、説明いたしました。
4	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、なぜ外国人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。 生活保護法自体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、予算措置として生活保護法に準じた取扱としております。
5	生活保護を受けている人の中には、保護費を不正に受給したり、パチンコや酒タバコ代などに浪費している人がいる。まずこのような不正を取り締まる必要があるのではないかと。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護制度については、支援が必要な人には確実に保護を行うという基本的な考え方は維持しつつ、就労支援、不正受給対策、医療扶助の一層の適正化等必要な見直しを行いたいと考えております。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	地元の民生委員に人権侵害に匹敵するようなことをされている(自分の悪口を言いふらされている、など)ので、解職してほしい。		民生委員の解職制度について説明し、まずは地元の市役所に相談してもらうように伝えました。
7	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。		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。
8	生活保護受給者の不正受給が許せません。別れた夫からの養育費や、アルバイトなど就労収入未申告で、高価な貴金属や食事は外食ばかりの贅沢な暮らし。比べて私は必死に働き税金も納めて貧しい生活を送っている。不正受給を行うのは一部の人間だと思います。だからこそ不正受給に対してはより厳しく取り締まってください。		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。

「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12月1日～12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	36 件	0 件	0 件	20 件	0 件	56 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	54 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者に対する偏見・差別をなくしてほしい。		広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めていきます。
2	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 山口大樹(内線3908)

平成24年12月1日～12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	185 件	2 件	9 件	2 件	198 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	5 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	184 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	看取り介護加算について、家族が看取りのための個室ではなく、二人部屋でよいと同意している場合、二人部屋であっても加算が算定できるのかというご照会をいただきました。		本人や家族の希望により多床室での看取り介護を行った場合には、看取り介護加算の算定は可能であるが、多床室を望むのか、個室を望むのかは時期によって変わってくることもあるので、適宜本人や家族の意思を確認する必要がある旨ご説明しました。
2	介護保険施設等の食費・居住費について、なぜ保険給付の対象外とされているのかとのご質問をいただきました。		介護保険施設等の居住費・食費については、平成17年の制度改正により見直しが行われ、在宅と施設の負担の公平性の観点から保険給付の対象外とされた経緯や、一方で低所得者については、新たに求められる居住費等により、介護保険施設の入所が困難となる事態が生じないよう、負担軽減を図る観点から補足的給付を行っている旨ご説明しました。
3	65歳以上の生活保護受給者は介護保険の被保険者となるのかとのご質問をいただきました。		65歳以上の方については、生活保護受給者であっても、住所を有する市町村の第一号被保険者となることや、その場合であっても、実質的に負担増となることなく介護サービスを受けることが可能である旨ご説明しました。
4	介護サービス事業所において、不正が行われているので調査をお願いしたい。		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。

「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	介護職員初任者研修課程の試験日等について教えてほしい。		介護職員初任者研修については、都道府県で行っていることを説明し、そちらに問い合わせただけようお願いしました。
6	デイサービスで美容、理容行為を行うことができるかどうか、教えてほしい。		理美容サービスは、介護保険による通所サービスには含まれないが、デイサービスセンター等において、通所サービスとは別に、利用者の自己負担により理美容サービスを受けることは問題ないこと。その際、利用者に必要なものとして当初から予定されている通所サービスの提供プログラム等に影響しないよう配慮が必要であること。なお、通所サービスの提供時間には、理美容サービスに要した時間は含まれないことをお伝えいたしました。
7	小規模多機能型居宅介護の人員基準について教えて欲しい。		人員基準について、省令・通知の内容をご説明しました。
8	介護保険最新情報で送られてきた介護事業場における労働法違反があったときの取扱いについて、何が変わったのか教えてほしい。		平成24年4月より、居宅サービス等の指定権限が指定都市及び中核市に委譲されたことを踏まえ、居宅サービス等については指定都市及び中核市に、また地域密着型サービスについては、指定を行う市町村に労働基準監督署から情報提供いただくよう改正した旨、説明しました。
9	市町村が住宅改修費の支給決定を行う際に判断の参考となるガイドライン等を厚生労働省として出しているのかというご照会をいただきました。		住宅改修費の支給決定に当たっては、市町村が要介護者等の心身の状況、住宅環境等を踏まえて個別具体的に判断しており、厚生労働省としてガイドライン等を出していない旨、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 山下補佐(内線3216)

平成24年12月1日～12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	229件	1件	0件	42件	273件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	50件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	26件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	197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) 同一月に転職をしたら、それぞれの組合から一月分の保険料を徴収されることになった。納得がいかない。 制度ならしかたないのだろうか、日割り計算にするべきではないか。		保険料の算定が月単位の為、同一月の被保険者資格の得喪の場合は、保険料を両方でお支払いいただく必要があることを説明し、ご意見として伺いました。
2	(一般の方) 入院で限度額を超えて、高額医療に該当したが、同月に外来療養もあった。これは、合算できるのか。 21,000円という括り方は納得できない。全て合算できるようにするべきだ。		70歳未満の方は、入院・外来を問わず、同月内の保険診療額が21,000円を超える場合に、合算できる旨をご説明しました。 21,000円を超える場合に対象となる制度であることをご説明し、ご要望として伺いました。
3	緊急入院をして、高額な一部負担金を支払ったので、高額療養費制度を利用したいが、どのような手続きを取れば良いか。		暦月ごとに医療機関等で支払った一部負担金が自己負担限度額を超えていれば、加入している国保保険者に申請することで、後日、高額療養費が支給される旨をご説明しました。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説明しました。
4	特別養護老人ホーム等へ入所した場合、施設へ入所する前の住所地の市町村の国保に加入することになると聞いたが、施設の所在地の市町村の国保に加入するか、入所する前の住所地の市町村の国保に加入するかのどちらかを選択することはできないのか。		施設の所在地の国民健康保険に加入する場合、施設所在地の市町村の医療費の負担が増加し、その市町村の国保財政を圧迫することになります。特別養護老人ホーム等へ入所した方の住所地の特例については、この負担の不均衡の是正の観点から、特例的に設けられているものであり、選択することはできない旨を説明しました。

「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	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。
6	後期高齢者医療制度は今後どうなるのか。		今後の高齢者医療制度については、三党の合意や、その下で成立した社会保障制度改革推進法に沿って、社会保障制度改革国民会議で、関係者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。
7	70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。		70歳から74歳までの患者負担については、世代間の公平の観点から、高齢者に相応の負担をしていただく視点が重要との意見がある一方、見直しに慎重な意見もあり、医療保険部会におけるご意見も踏まえ、補正予算編成に臨んでいく旨を説明しました。
8	一般の病室が空いていると思われるのに個室に入れられました。病院が差額ベッド代を入院患者に請求できる基準を教えてください。		特別の療養環境の提供に係る基準を説明した上で、患者の同意がない場合には差額ベッド代は徴収できない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12月1日～12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	72 件	0 件	0 件	21 件	93 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	21 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	67 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>就業所得に伴う老齢年金の減額について 私は現在62才、標記の通り就業しているため、年金削減を受けています。貴省の算定による「標準月額報酬」には通勤交通費も含まれるとの事。厚生年金保険法に記載の「標準月額報酬」とは、「労働の対償」となるものとなっています。通勤交通費は労働を行なうための不可欠経費であり、「労働の対償」ではありません。 例えば、A氏とB氏が同年齢で同じ仕事を行なっており、A氏は職場まで月8万円の交通費が掛かり、B氏は徒歩で通勤する場合、A氏とB氏では年金支給削減が月4万円も異なることとなります。(可処分所得が4万円も異なる)・・・これは公平の原則に反するものであり、違憲です。これは、貴省の「取れるものはどこからでも取る。払うものは屁理屈をつけても払わない」という意識から派生した制度と言わざるを得ません。早々の改定を要請します。</p>	① ③ ④	<p>労働法制上、通勤に要する費用を使用者が負担しなければならないとはされておらず、通勤手当についても「労働の対償」として支払われるものとして、「賃金」の一部と整理されています。したがって、ご指摘の「通勤交通費は労働の対償ではない」との認識は、この整理とは異なるものです。 こうしたことから、厚生年金をはじめ各種の社会保険、労働保険においても、いかなる名称であるかを問わず、労働者が労働の対償として受けるすべてのものを報酬と定義し、保険料賦課ベースとしているものです。 この取扱いについては、税法上、一定の上限までの通勤手当が非課税所得とされていることもあり、違和感をもたれる方もおられますが、各種の控除がある税制と異なり、支給される報酬全体を保険料賦課及び給付算定のベースとすることが公平との考え方で制度を運営してきているところです。 昨年、厚生労働省内で開催された「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」においても、仮に、通勤手当を標準報酬の算定対象から除外すると、保険料賦課ベースが縮小し、保険料の引き上げが必要となるという課題など様々な影響のある問題であり、なお研究を要する課題と考えています。</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	毎年年金を減額されたら、高齢者や障害者で年金を貰って生活している人は本当に大変です。ですから、年金を減額しないで、高齢者や障害者など、生活弱者を苦しめないで下さい。	① ④	<p>公的年金制度は、引退してから亡くなるまでの長期間にわたる老後生活を安定的に支えるため、物価や賃金の変動に応じて年金額を改定する物価スライド方式を採用しています。この仕組みによって、例えば、過去のオイルショック時のような急激なインフレーションが生じて、年金額の実質的な価値を維持することが可能となっています。</p> <p>物価スライド方式では、ご指摘のように、物価が下がった場合には年金額は引き下げることとなりますが、これについては、</p> <p>① 物価スライド方式の目的が年金の実質的な価値の維持であること</p> <p>② 仮に、物価や賃金が下落している中で年金額を据え置くとすると、それに必要な負担は次世代への先送りとなることに留意する必要があります。</p> <p>また、物価スライド方式の実施を可能としているのは、公的年金制度が、現役世代が納める保険料で高齢者の年金をまかなう世代間扶養の仕組みを採用しているためであり、現役世代の負担とのバランスという観点からも、物価下落時の年金額引き下げについてご理解いただきたいと考えています。</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>① 日本年金機構に、個別のケースについて</p> <p>④ 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>① 日本年金機構に、個別のケースについて</p> <p>④ 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12月1日～12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	2件	0件	0件	0件	2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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	2010年度の日本の社会保障給付金の全額がいくらかを教えてください。		平成22年度社会保障費用統計により、当年度における社会保障給付費は103.5兆円である旨回答させていただきました。
2	新政権が金融政策としてインフレターゲットを設定し、景気回復を図ろうとしている。しかし、国民の将来に対する不安が無くならない限り、消費が増えず、景気は回復しない。まして、消費税が上がれば、消費意欲が益々減り、景気後退になる。現状の国民は、年金の支給額が減り、介護保険等の負担が増え、普通の人もお金を使わなくなっている。抜本的に社会保障制度を改革し、一人一人の将来の不安をなくすことにより、消費が増え、景気が良くなる。消費税を3%から5%に上げて、税収が本当に増えたのか、団塊の世代が現役時代に貯蓄した年金保険料が何故減ったのか、まずは、現状を分析し、政府のミスであれば認め、社会保障制度を構築してほしい。		貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

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12月1日～12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	6件	0件	0件	2件	8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	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合法が禁止している不当労働行為の一つである「支配介入」について教えてほしい。		関係する法条文等についてご説明しました。
2	労働組合法が禁止している不当労働行為の一つである「団体交渉の拒否」について教えてほしい。		関係する法条文等についてご説明しました。
3	平成16年に行われた労働組合法の改正について教えてほしい。		法改正の趣旨等についてご説明しました。
4	会社合併時のユニオン・ショップ協定の効力について教えてほしい。		関係する法条文等についてご説明しました。
5	労働組合におけるストライキ権確立の方法について教えてほしい。		関係する法条文等についてご説明しました。
6	いわゆる一般労組と呼ばれる労働組合からの団体交渉の申し入れについて教えてほしい。		関係する法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12月1日～12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 若生 裕輔 (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	1件	550件	81件	0件	212件	3件	847件
	地方分	117件	102件	39件	0件	0件	1件	259件
	合計	118件	652件	120件	0件	212件	4件	1,106件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	167件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	939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	両親が体調不良により働くことができないため、私(学生)が夜間にアルバイトをして家計を支えている。その結果、所得が多くなってしまい、学生納付特例が認められなかった。学業に専念できる環境にある者(所得無)は学生納付特例が認められ、経済的理由により働かざるをえず、その所得が水準を超えてしまった場合は認められないのは不平等だ。		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。
2	平成24年2月～3月分の国民年金納付書が自宅に届いた。当時、私は学生であり収入もなかったため、学生納付特例を利用しようと思ったが、申請期限経過により申請ができないとのことだった(平成23年度の申請期限は平成24年4月末日)。あまりにも期限が短すぎる。最低でも申請対象月経過後1年間は申請できるようにしてほしい。		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。
3	物価の下落により、今年4月から年金額が引き下げられたが、物価が下落したという実感がなく、逆に物価は上昇しているように感じる。また、平成25年10月分から、特例水準の解消のため段階的に年金額が引き下げられるが、もともと少ない年金がこれ以上減額してしまうと生活ができなくなる。これ以上年金額を引き下げないでほしい。		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	厚生年金に加入中の夫が65歳に到達したことにより、現在私が加入している国民年金が第3号から第1号に変更され、保険料を負担しなくななくなった。少ない年金とわずかな報酬で生活している中、これ以上の負担を求められるのはとても厳しい。第3号被保険者の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。
5	私は運送業を営んでおり、社会保険の強制加入事業所となるため、少ない利益の中から社会保険料を負担している。しかし、何店舗も経営し従業員も数十人雇用して、売り上げもそれなりにあると思われる事業所が、「個人事業のサービス業」という理由だけで社会保険の強制加入とならないことに納得がいかない。法律を改正し、この不平等を撤廃してほしい。		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	「支給額変更通知書」や「振込通知書」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	後納制度にかかる申請方法等のご指摘や、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。		後納制度についてはお客様が利用しやすいような案内文の作成に取り組み、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。
8	「受給者の目線に立った説明をしていない」「職員の説明不足により手続きができなかった」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85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、お客様には誠意を持って接し、聞き取りやすい「話し言葉」で対応することを心がけます。
9	日本年金機構のホームページが見つらく、必要な情報にたどり着けない等の苦情をいただきました。		ホームページの掲載情報が、よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。
10	お客様から「朝一番にもかかわらず、誠実で懇切丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。待ち時間にフロア、書庫等を拝見しましたが、備品の整頓、清掃も行き届いていて、これもすばらしいと感じました。」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。