

平成 25 年 3 月 15 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 3 月 15 日）

（本省受付分：平成 25 年 2 月 1 日から平成 25 年 2 月 28 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 1 月 26 日から平成 25 年 2 月 25 日受付分）

# 別紙

平成25年3月15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25年2月1日～2月28日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	13	602	5	10	3,808	4,438
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	42	0	0	14	56
医政局	0	402	15	0	94	511
健康局	0	59	3	0	108	170
医薬食品局	1	218	0	0	24	243
食品安全部	0	6	0	0	0	6
労働基準局	0	331	0	0	55	386
職業安定局	0	160	0	0	230	390
職業能力開発局	0	0	0	0	41	41
雇用均等・児童家庭局	0	560	0	0	108	668
社会・援護局	0	933	26	42	307	1,308
障害保健福祉部	0	38	0	0	54	92
老健局	0	213	4	1	2	220
保険局	0	234	0	0	46	280
年金局	0	105	0	0	32	137
政策統括官	0	4	0	0	0	4
日本年金機構	142	667	144	0	261	1,214
合計	156	4,574	197	53	5,189	10,169

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	467
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,423
法令遵守違反に関するもの	2
その他	8,277

**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、1月26日～2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25年2月1日～2月28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
	13 件	602 件	5 件	10 件	3808 件	4438 件

国民の皆様の声の 内訳	件数
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	4438 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	恩給について問い合わせしたい。厚生労働省の所管でよいのか。(電話)		恩給は総務省が所管しておりますので、そちらに確認されますよう御案内いたしました。
2	食品の賞味期限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	自賠責保険の支払いが認められる条件について確認したい。(電話)		国土交通省に確認されますよう御案内いたしました。
4	大気汚染物質が偏西風に乗って日本に到達しているようなので、情報を出したり対策を取るようにして欲しい、との意見が数件寄せられました。(電話)		大気汚染につきましては、環境省が国民の健康を保護し、生活環境を保全することを目的として業務を行っていますので、環境省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
5	【御質問:国際結婚会社の許認可について】国内結婚及び国際結婚会社を設立するにあたり、必要な許認可は何がございますか。(メール)		結婚相手紹介サービス業につきましては経済産業省が所管していますので、そちらに御相談されますよう、御案内いたしました。
6	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。
7	その他、民間の生命保険会社に関する事、所得税や扶養控除に関する事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25年2月1日～2月28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	42件	0件	0件	14件	56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	56件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ホームページの資料は22年度までの定期昇給額が掲載されていますが、23年度以降のデータはまだないのでしょうか。ございましたら提供いただきたいと存じます。よろしくお願いいたします。		厚生労働省では、民間企業における賃金の改定額、改定率、改定方法などを明らかにすることを目的として、「賃金引上げ等の実態に関する調査」を実施しており、この調査の中で「定期昇給額」についても調査しております。 「定期昇給額」につきましては、HP上の「賃金引上げ等の実態に関する調査」の統計表第8表に記載されています。 この統計表は現在平成23年まで掲載しており、平成24年については平成25年2月28日掲載予定としております。 なお、この調査のURLは以下のとおりです <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/12-23.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/12-23.html</a> こちらから、「調査結果」の「統計表一覧」でご確認いただけます。よろしくお願いいたします。
2	厚労省と警察庁で自殺者数の食い違いが毎年おこっています。なぜ、一致するようお互いに努力しないのですか？ 窓口を設けて、協議し、連絡を取り合えば、すぐに解決できると思うのです。 そうした努力を行っているのか、いないのか、ご返答願います。		ご指摘いただいておりますとおり、当省が行っております人口動態統計は、警察庁の自殺統計とは「調査対象」、「調査時点」、「事務手続き上」の点で異なっております。 人口動態統計では自殺以外の数値についても統計をとっておりますが、仮に、警察庁と同じように数値をとることとなると、従来までの調査方法が変更となることにより、その結果、自殺の件数だけでなく、全ての数値の連続性が保たれなくなる等の理由から、直ちに見直すことは困難です。 上記の理由により、この件に関し、警察庁と個別に協議等を行っているものではありませんが、当省のHPにおいて、警察庁の自殺統計と人口動態統計の数値の違いについて公表をさせていただいている等、取り組みさせていただいているところがございますので、何卒ご理解の程よりお願い申し上げます。

「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
3	日本人男性の3大死因を調べているのですが、3大死因の原因は悪性新生物、心疾患、脳血管疾患であってますか？ 4死因分析図4 死因別死亡確率(主要死因) では肺炎が脳血管疾患より多いのでこんがらがってしまいました。		<p>全体の死因の傾向としては、昭和33年以降悪性新生物、心疾患、脳血管疾患が上位3位をしめていましたが、最新平成23年のデータでは肺炎が3位となり、順位の変動がございました。男性のみの死因順位の場合、2008年以降肺炎が3位となっております。</p> <p>最新の男性の死因順位に関しては下記の表をご参照下さい。</p> <p>人口動態調査 &gt; 人口動態統計 &gt; 確定数 &gt; 死亡 &gt; 2011年上巻5 - 17 性・年齢別にみた死因順位</p> <p><a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&amp;listID=000001101884&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&amp;listID=000001101884&amp;requestSender=dsearch</a></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1～3 医事課総務係(内線2566) 項番4 看護課総務係(内線2596) 項番5 経済課総務係(内線2525) 項番6、7 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25年2月1日～2月28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	402 件	15 件	0 件	94 件	511 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	102 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	104 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	305 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	医師のデータベースを作って検索して確認できるシステムを作ってください。個人がアクセスできなくて構いません。誰もが市町村やあるいは医師会に問い合わせるとすぐに医師かどうかの照会をしてもらえる仕組みをつくっていただけますと安心できます。		厚生労働省では「医師等資格確認検索システム」というシステムを当省のホームページ上で公開しております。このシステムでは、厚生労働省に現在登録されている医師及び歯科医師のうち、医師法・歯科医師法に規定する2年に1度の届出を行っている医師等について、漢字等の氏名を入力することにより、検索が可能となります。ただし、医師又は歯科医師であること最終的な確認は医師免許証又は歯科医師免許証にてご確認ください。
3	死亡診断書は診療録として保存すべきなのか。		医師法第24条第1項に規定されている診療録の保存義務は、あくまで診療録の保存義務のみを規定。従って、法律上、診断書(死亡診断書を含む)の保存義務はない。
4	看護教育の現状と今後の方向性についてのご意見		貴重なご意見として承りました。
5	ジェネリック医薬品の使用促進等についてのご意見		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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	<p>保健所について、以下のご意見をいただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所は医療行政の一端を担っており、各保健所で対応に濃淡があるのは問題がある。</li> <li>・ある保健所は、患者からの情報提供について、所長自らが患者に面談し、直ちに是正指導をしていたが、他の保健所は、話を聞き置くだけで対応をしないところもある。また、十分な知識を持ち合わせないまま人事異動のため保健所の職員として携わっている者もあり、患者の情報提供に対応する能力がない場合もある。</li> <li>・医療の提供は、患者の権利に関わるものであるため、患者の声を医療行政に適切に反映させる必要があるが、地方自治のためにこのような濃淡が生じているのであれば、保健所を厚生労働省の出先機関とし、保健所職員の身分も国家公務員として、専門性を持った職員が、全国一律の対応をし、医療の適正化に努めるべきである。 地方受付分</li> </ul>		<p>厚生労働行政に関するご意見として厚生労働本省にお伝えする旨回答いたしました。</p>
7	<p>一般の方から、以下の内容のご意見を頂きました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・脳性小児まひのため下肢が不自由であり、身体障害者手帳(1級)を所持している。</li> <li>・医師から、下肢の機能維持のため、継続したリハビリが必要と言われているが、居住している京都府の北部地域はリハビリを実施している医療機関が少ない上、外来通院をすることも、自宅から距離があり、思うように通院ができない。</li> <li>・入院して継続的なりハビリを受けたいが、受け入れてくれる医療機関はほとんど無いのが実状である。</li> <li>・先天性の疾患などで症状固定した場合であっても、機能維持のため、入院して継続的なりハビリを受けられる環境を整備してほしい。 地方受付分</li> </ul>		<p>厚生労働行政に関するご意見として厚生労働本省にお伝えする旨回答いたしました。</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25年2月1日～2月28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	3件	0件	108件	170件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	27件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	142件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	DHAやEPAの含まれるサプリメントがテレビで宣伝されている。これらの成分を1日1グラム摂取するよう厚労省が定めているが、食事とするのは難しいと言っている。厚労省が定める基準はどこどのように発表しているのか。厚労省は、どのように食事から摂取すれば良いとしているのか。		厚生労働省HPの食事摂取基準(DHA、EPA)該当箇所をご案内するとともに、厚生労働省では栄養素として目安は示しているが、食事としての摂り方は示していない旨を併せてご説明致しました。
2	カットと坊主刈りと前髪カットのみを行う美容室の開業を、東京都台東保健所は認めている。しかし、群馬県や福島県では認められない。何故、都道府県で差があるのか。厚生労働省で規定はないのか。		国として細部の定めはなく、美容室の開業については都道府県ごとに条例等で要件を定めるため、差が生じるとご説明致しました。
3	ペットのマダニを介して飼い主がSFTSに感染することはないのか。		全てのマダニがSFTSウイルスを保有している訳ではないので、余り心配なさらずに「動物との過剰な触れ合いを控える。」「動物を触ったら手を洗う。」といった基本的な注意事項を守って頂くようご案内致しました。
4	透析を受けている人の疾患別患者数を知りたい。		「わが国の慢性透析療法の現況(日本透析医学会)」によると約30万人とされ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、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25年2月1日～2月28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	218件	0件	0件	24件	243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	243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基づく、特定フィブリノゲン製剤や血液凝固第IX因子製剤を投与されたことによってC型肝炎ウイルスに感染した場合の救済制度の利用について相談したい。		厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けています。 (電話番号: 0120-509-002) (参考) <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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	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。
4	個別品目の審査状況について教えてほしい。		個別品目の審査状況については回答できない旨ご説明いたしました。
5	化学物質名から化審法官報公示整理番号を検索する方法を教えてください。		(独)製品評価技術基盤機構が管理している「化学物質総合情報提供システム Chemical Risk Information Platform (CHRIP)」をご紹介いたしました。 (参考) CHRIPのHPアドレス <a href="http://www.safe.nite.go.jp/japan/sougou/view/SystemTop.jp.faces">http://www.safe.nite.go.jp/japan/sougou/view/SystemTop.jp.faces</a>
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) <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html">http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html</a>

「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25年2月1日～2月28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	0件	6件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	6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	食品中の放射性物質に関する基準値について、更に厳しい値として欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	輸入食品の安全性を確保するため、更に検疫を強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	豚レバーも生食用の提供を禁止して欲しい。		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25年2月1日～2月28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	331件	0件	0件	55件	386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(職員等の接遇問題を含む)	28件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	353件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	バイト代が1か月以上支払われていないので、バイト代を支払うように事業主を指導して欲しい。		労働基準法では、賃金は毎月1回以上、一定の期日を定めて支払わなければならないと規定されており、これに反する場合は、労働基準監督署で事業主に対し、指導を行うことができるので、勤務先を管轄している労働基準監督署に相談いただくよう御案内しました。
2	(事業主からの御意見) 労働基準監督署から賃金のことでは是正勧告を受けた。我が社は中小企業であり、労働基準法を守っていたら、経営は立ちゆかない。もう少し中小事業主のことも考えて欲しい。		労働基準法は労働条件の最低基準を定めるものであることから、これを遵守していただく必要があることなどを説明し、御理解いただきました。
3	仕事場等での受動喫煙防止対策を強化していただきたい。		貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、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。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	職業安定局
照会先	<本省受付分> 公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 中嶋未生(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241) <地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 久保田 豊(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成25年2月1日～2月28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	160件	0件	0件	230件	390件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	46件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	126件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	218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。<本省・地方受付分>		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	ハローワークの求人を増やして欲しい。<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。
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、平成24年12月22日から「ハローワークインターネットサービス」で検索できるようになりました。
8	高齢者雇用安定法が改正され、平成25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。		今回の高齢者雇用安定法の改正は、平成25年4月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	雇用保険被保険者離職証明書の用紙を手書きで記入しなくてはならない。ダウンロードできないのはなぜか。		雇用保険被保険者離職証明書は、偽造防止の観点から3枚複写の様式となっているため、ダウンロード形式にしていけないことをご説明しました。
11	助成金の支給申請をしたが、支給決定までに時間がかかりすぎるのではないか。		助成金の支給決定に当たっては、ご提出いただいた支給申請書等の書類の審査のほか、内容に疑義が生じた場合などには事業所に照会や訪問などをさせていただいており、不正受給防止の観点から厳格な審査を行っております。また、適正な助成金制度の運用と迅速な支給に引き続き取り組んでまいります。
12	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
13	求人検索端末は効率良く検索等ができない。<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、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
14	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。<地方受付分>		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25年2月1日～2月28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	41件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	3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	38件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	H25.1.27実施のFP技能検定試験問題漏洩についてのご意見(計22件)。以下、代表的なもの。 ・全員合格等の特例措置を講じるべき。 ・再試験にすべき。 ・再試験にすべきではない。 ・受検者に不利益のないように配慮した対応を望む。 ・試験実施団体である金融財政事情研究会に対しては、厳正な対処を望む。 ・協議・検討などの進捗状況については、随時公表すべき。	①	全て一括して、HPにて報道発表資料を確認いただきたい旨回答しました。  <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002tu7o.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002tu7o.html</a> <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002v29x.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002v29x.html</a> <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002wn76.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002wn76.html</a>
2	ウェブデザイン技能検定について、受検申込期間を過ぎてしまったため、受検申込ができなかった。特例措置で受検させて欲しい。	①	そのような特例措置は実施していない旨回答しました。
3	機械保全技能検定で試験日が統一されておらず、先に受検した人よりも後に受検した人が有利になってしまう。試験日を統一するか、実施日によって内容を変える等の対応策を講じて欲しい。	①	実施日を統一して行っていない実技試験については、事前に中央職業能力開発協会のHPで試験内容が公表されており、その他学科試験等については統一実施としている旨回答しました。
4	フラワー装飾技能検定は業務独占資格になっておらず、資格を有していても意味がない。業務独占資格にして欲しい。	①	一般の業務独占資格は安全確保等の観点から実施されているものだが、技能検定は技能労働者の能力の公証・啓発等を目的としたものであり、趣旨が異なる旨回答しました。
5	技能検定に「厚膜印刷」に関する職種を新規で設定して欲しい。	①	技能検定で新規職種を追加する場合は、原則として、民間の指定試験機関で実施することとされており(「行政改革の重要方針(平成17年12月24日・閣議決定)」)、実際に試験運営を委任できる団体などからの要望がない限りは、新規職種の追加が難しい状況となっている旨回答しました。

※「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課長補佐 尾崎 守正(内線7817)

平成25年2月1日～2月28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	560件	0件	0件	108件	668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)	41件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	615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ご説明しました。
2	母子家庭の母が資格取得のために修学する場合に生活費の負担軽減を図る高等技能訓練促進費の平成25年度はどうか教えて欲しい。		高等技能訓練促進費等事業については、平成21年度から補正予算(安心こども基金)を活用し、支給期間を修学全期間(平成24年度入学者は上限3年)とする暫定的な措置を行ってきたところですが、各年度の補正予算に頼ることなく安定的に事業を実施できるよう、平成25年度予算案において、平成25年度入学生から、支給期間の上限を2年間とする(3年課程3年目については母子寡婦福祉貸付金により対応)、支給対象に父子家庭を追加するなどの見直しを行うことを盛り込んでいる旨をご説明いたしました。
3	おむつ交換台の消毒に使用する消毒液について、厚労省で推奨しているのは、次亜塩素酸ナトリウムのみと、保健所から指摘されているが、次亜塩素酸ナトリウムと次亜塩素酸ソーダの消毒効果はどのように違うのか。 また、消毒液の使用方法について、スプレーで吹き付けるのはよくないと保健所から指導を受けたが、空気中のウイルスを手早く除去する方法は、こういった方法がよいのか。		次亜塩素酸ナトリウムと次亜塩素酸ソーダは同じものであり消毒効果の違いはないこと、消毒は薬剤・作業時間・濃度が重要であるため短時間の噴霧となるスプレー式のものには期待する効果が得られないと考えられること、空気中のウイルスを除去するには室内を換気することが一番効果があると考えられ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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	保育所における感染症対策ガイドラインのうち、「次亜塩素酸ナトリウムの希釈方法」中、衣類等の浸け置きについて説明があるが、「汚物が付着した布団」は該当するのか。 また、「消毒用アルコール:留意点」において、「手洗い後、アルコールを含ませた脱脂綿やウェットティッシュで拭く」とあるが、直接手にとって擦り込むよりも、効果が高いと理解してよいのか。		布団を衣類と同様に付け置いた場合、その後使用できなくなるため難しいと考えられること、また、後段については、消毒効果について違いはないので、状況に応じて判断していただきたい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25年2月1日～2月28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	933 件	26 件	42 件	307 件	1308 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	1272 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	2/12(電話) 区の男性。民生委員の推薦を受けたが、鬱病の持病があり、受けていいものか迷っている。厚労省の意見を伺いたい。		民生委員は一度引き受けると長く続けることが多く、個人のプライベートな部分にも関わっていくこともあるので、精神的に無理そうだったらお断りしても構わないと伝えました。 また民生委員法11条(解嘱要件)についても説明しました。
2	ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法は延長されたのか。		5年間の延長となったことをお伝えしました。
3	黄色いカードを見た。総合支援資金貸付、つなぎ資金貸付とはどのような制度か教えてほしい。		制度についてそれぞれご説明。いずれの制度も各市区町村の社会福祉協議会が窓口である旨併せてご説明しました。
4	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。
5	生活保護費が引き下げられるとの報道があったが、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。 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の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしております。

「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	生活保護基準の報道をみて金額が高いと思った。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。		ご意見としてお伺いしました。 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の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしております。
7	生活保護基準額が引き下げられると他の低所得者を対象とした施策にも影響するので、引き下げるべきではないのではないか。		ご意見としてお伺いしました。 今回の生活扶助基準の見直しに伴う他制度への影響については、それぞれの制度の趣旨や目的、実態を十分に考慮しながら、できるかぎりその影響が及ばないよう適切に対応することとしております。
8	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はないか。		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。

「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25年2月1日～2月28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	38件	0件	0件	54件	0件	92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	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。
2	精神障害者に対する偏見が根強い。偏見がなくなるようにしてほしい。		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25年2月1日～2月28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	213 件	4 件	1 件	2 件	220 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(職員等の接遇問題を含む)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	204 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険制度を本人の任意加入の仕組みにできないかのご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う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たものであり、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨ご説明しました。
2	介護保険において、40歳以上65歳未満の医療保険加入者の方を被保険者としている理由についてご質問をいただきました。		介護保険制度において40歳以上65歳未満の医療保険加入者の方を第2号被保険者としている理由については、介護保険制度により老親が要介護状態となった際の介護負担が軽減されると考えられることに加え、ご本人も初老期認知症などの要介護リスクが高くなるためであることをご説明しました。
3	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というご依頼をいただきました。		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お伝えし、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。
4	事業所側から施設を退所するよう言われ、今までのサービスが受けることができなくなるが、どうしたら良いのかというご質問をいただきました。		事業所とサービスについて良く相談するようにとお伝えするとともに、自治体にも相談をするようにお伝えしました。
5	サテライト型居住施設とはどのようなものかというご照会をいただきました。		サテライト型居住施設とは、本体施設と密接な連携を確保しつつ、本体施設とは別の場所で運営される地域密着型介護老人福祉施設をいい、本体施設とは、サテライト型居住施設と同じ法人により設置され、当該施設に対する支援機能を有する介護老人福祉施設をいう旨ご説明しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成25年2月1日～2月28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	234件	0件	0件	46件	280件

国民の皆様の声の 内訳	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	203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) 高額療養費について。現在、協会けんぽに加入しているが、退職して国保に加入する予定である。多数回に該当しているのだが、保険者が変わるとリセットされてしまうと聞いた。本当ですか。全ての保険者で計算できるようにしてほしい。		保険者ごと、月ごとのレセプトで計算しているため、保険者が変わると通算することができないことを説明し、ご要望としてお伺いしました。
2	(医師より) 三ヶ月しか日本で就労しない外国人が、健康保険証を取得して、本国に帰る前に、病気でもないのに保険を目一杯使って、あらゆる検査や、本国ではできない歯科治療などをしまくって帰って行く。また、一人の外国人が取得した保険証を何人もの外国人が使い回すような詐欺まがいの例も多々ある。法律で処分できないのか。不法滞在と同様に強制送還や入国拒否処分などにできないのか。一方、何十年も保険料を納めてきた日本人が、収入が減って、保険料が払えず無保険に陥り、苦しんでいる人がいる。今までずっと日本の保険を支えてきた人が、満足な診療も受けられず、たった三ヶ月だけ保険料を払った外国人が手厚い医療を受けられるなんておかしい。五年未満の滞在外国人には、100万円ぐらいの入会金を取るとか、窓口負担割合を高くするとか、今までずっと保険料を払ってきた人にはポイントなどを与えて救済するような制度を設けてほしい。		ご意見ご要望としてお伺いしました。
3	修学中の被保険者の特例の適用を受けている場合、子の持つ被保険者証の住所表記は親元の住所となっている。身分証明書として利用する場合も多いため、子の住所(下宿先)に変更できないか。		修学中の被保険者の特例の適用を受けている場合、子の世帯は親元に属するものとみなして取り扱うため、住所表記も親元の住所となることを説明しました。
4	薬価というものは、どのような経緯で決定されるのか。		市場実勢価格に基づき算定している旨を説明しました。また、「薬価算定の基準について」が掲載されているHPを紹介しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要性があるのか？		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合のみであるため、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できないことを説明した上で、病院と再度、話し合っていたくようお伝えしました。
6	医者による薬の処方日数について、医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、血圧降下剤など長期服用するものは、例えば半年とか許されないのでしょうか。		新医薬品ではない血圧降下剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられていることを説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いたくようお伝えしました。
7	75歳以上の高齢者の医療費を無料で受診できるようにして欲しい。		今後も医療費の増大が見込まれる中、持続可能で安定的な医療保険制度を維持していくためには、患者に応分のご負担をいただくことは避けられず、また、世代間の負担の公平化の観点から、高齢者にも無理のない範囲で応分の負担をしていただく必要があり、75歳以上の高齢者の方の医療費を無料化することは適当で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。

# 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25年2月1日～2月28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	105 件	0 件	0 件	32 件	137 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	32 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	96 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	標準報酬月額(平均の基準給与額)が62万円以上の方は、一定額以上の保険料が掛からないことになっていますが、それでは財源がなくなるわけです。払う余裕のある人たちからは要らないと言っておきながら、財源がないという論理は見直しが必要だと思います。	① ④	<p>厚生年金については、保険料の算定の基礎となる標準報酬に上限を設けていますが、これは、報酬に比例した給付を行うという構造を持つ厚生年金制度については、公的に行うにふさわしい給付の大きさを考慮する必要があるという観点から、設けられているものであり、これを完全に撤廃することは、社会保険料の性格上困難と考えています。</p> <p>一方で、今後は、急速に進行する少子・高齢化を背景に、増加する社会保障給付を賄うための負担を社会全体でどう分かち合うかが重要な課題となっています。</p> <p>このため、社会保障・税一体改革においては、能力に応じた負担の要素を強化するという観点から、健康保険を参考にして、年金の標準報酬の上限を引き上げることが残された課題としてあげられており、今後、国民会議における議論等を踏まえながら引き続き検討していくこととしています。</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	<p>国民年金の障害基礎年金が引き下げられております。不自由な人は働こうにも働けない人が多々います。健康な人でも就職難、社会的要因であったり、重度の障害疾病程度であったりです。不自由で高齢になるとさらに負担です。不自由な人は交通利用も自力で行うことができません。常に介助料や交通費が負担となっています。1回のタクシー利用往復15kmでは5000円です。月10回利用では5万です。これでは、年金すべてを使い果たしてしまいます。国民年金の障害基礎年金を月11万まで増額をどうかお願いします。</p> <p>(他、同様の意見を2件いただきました)</p>	① ④	<p>年金は、稼働能力の喪失に対して、所得保障を行うことを目的として設けられているものです。通常は歳をとって起こる稼働能力の喪失が、現役期に障害状態となって早期に到来し、それに対応した年金が障害年金です。したがって、障害年金の額は老齢年金の水準と同じ水準が基本となります。具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2級の障害等級の場合については満額の老齢基礎年金と同額、</li> <li>・ 1級の障害等級の場合には、介護等の必要経費などに配慮して、その額の1.25倍と設定されています。</li> </ul> <p>また、年金の水準については、少子高齢化が急速に進行する中で、長期的な給付と負担の均衡が保たれるよう設定する必要があり、保険料の水準も上昇している中で、大幅な給付の改善を行うことは困難であることにご理解をいただきたいと思います。</p> <p>なお、昨年11月26日に公布された「年金生活者支援給付金の支給に関する法律」では、障害者等の所得保障の観点から、一定の障害基礎年金受給者へ福祉的な給付を行う措置が盛り込まれました。</p> <p>この『福祉的な給付』の具体的な措置内容は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害基礎年金受給者を対象とすること、</li> <li>・ 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、</li> </ul> <p>などとしており、税制抜本改革の施行時期に合わせて施行することとしています。</p>
3	<p>日本国の宝である子どもを産み育てた家庭人と、一生独身だったり、子どもを育てていない家庭人が受け取る年金の制度(計算式)が同じなのは到底不公平である。子どもを産み育てた家庭人側からすれば、子どもを産み育てるのにかかった経済的(食費・学費・医療費等)肉体的(育児・子育て等)負担分がプラスされるべきと考える。さらには、その負担を負ってまで育ててきた子どもたちもが、一生独身の人や子どもを育てていない家庭人の年金までもを支えなければならない仕組みは、まったく理不尽しか言えない。この”頑張り損の年金制度”を早急に改善して頂きたい。</p> <p>(他、同様の意見を1件いただきました)</p>	① ④	<p>公的年金制度は、老齢や障害、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あり、納めた保険料に応じて給付が決まる社会保険制度で運営することを基本としています。したがって、給付水準は、若いときに子供を育てていたかどうかや保険料負担以外の経済的負担などは考慮せずに、高齢期の消費支出などを勘案して設定しています。</p> <p>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るとともに、昨年、産前産後休業期間にも拡大する措置を講じました。</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>	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>
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>	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25年2月1日～2月28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	所得再分配調査は3年に1回の調査なのか確認したい。		3年に1回の調査であることをご説明しました。
2	育児休業の、全体としての取得割合や、男性の取得割合等を知りたい。このような実態が厚生労働白書に掲載されているのか。		平成24年版厚生労働白書第2部第1章第8節に掲載がある旨ご説明しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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25年2月1日～2月28日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	2件	0件	0件	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	労働関係調整法に基づく労働争議の調整制度について教えてほしい。		関係条文等をもとに調整制度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25年2月1日～2月28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	0 件	564 件	116 件	0 件	261 件	0 件	941 件
	地方分	142 件	103 件	28 件	0 件	0 件	0 件	273 件
	合計	142 件	667 件	144 件	0 件	261 件	0 件	1,214 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	169 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,043 件
	法令遵守違反に関するもの	2 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	国民年金後納制度について問い合わせたところ、私が納めようと思っていた10年より前の未納期間は、後納制度の対象外と言われました。60歳以降にひと月ずつ支払う方法(任意加入制度)では、その時仕事があるかどうか分からないので、自分が働いている今のうちに、10年より前の未納分を支払うことが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。
2	私は元夫と離婚後、年金の分割に係る合意文書を作成していましたが、請求期限(離婚をした日の翌日から2年)があることを知らず、離婚分割制度を利用できなくなってしまいました。双方が合意しているのだから、2年を過ぎても分割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	私は給与が大幅に下がったが、在職老齢年金の調整による全額支給停止が続いたままである。標準報酬月額も給与の3か月平均をとって4か月目から変更となること、および年金の支払いが後払いであることから、給与が変更になっても、年金の支払いが開始されるまで半年近くかかってしまう。報酬に応じてすみやかに年金が支給されるよう制度を改善してほしい。		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	厚生年金の被保険者が65歳になると、被扶養者である妻(60歳未満)が国民年金第3号から、保険料の納付が必要な第1号に切り替わるのはおかしいと思う。私はこれまでと変わらずに厚生年金保険料を払い続けているのだから、妻も第3号に加入し続けられるよう制度を改善してほしい。		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	年金の振込通知書が届き、内容を確認したところ、復興特別所得税が所得税と一緒にひかれていた。年金は下がる一方なのに、なぜ新たな税金を課すのか。私自身も被災者である。被災者の年金から復興特別所得税を天引きする制度はおかしい。被災者から復興特別所得税を天引きしないでほしい。		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。

「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	「生計維持確認届」や「支給額変更通知書」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	「源泉徴収票」の送付時期を早くしてほしい、記載内容をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。		発送時期を早くすることは、前年の年金支給額を基に処理を行うため困難ですが、今後、記載内容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。
8	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。		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	「待ち時間がきちんと表示されていなかった」「業務の知識をもっと向上してほしい」等、年金事務所の設備環境や職員の接遇、スキルについて、ご指摘をいただきました。(同様のご意見が75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、常に満足いただける正確な回答ができるよう自己研鑽を積み重ね対応することを心がけます。
10	お客様から「先日、お客様相談室の さんに対応していただいたのですが、対応が非常に丁寧でびっくりしました。まるでどこかでお金を払ってサービスを受けているような感覚になり、とても気分がよかったです。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。