

平成 25 年 9 月 12 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 長良 健二

室長補佐 坂本 久美夫(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 9 月 12 日）

（本省受付分：平成 25 年 8 月 1 日から平成 25 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 7 月 26 日から平成 25 年 8 月 25 日受付分）

別紙

平成25年9月12日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成25年8月1日～8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)	9	473	8	14	5,421	5,925
大臣官房	0	0	0	0	1	1
統計情報部	0	37	0	0	8	45
医政局	0	279	21	4	94	398
健康局	0	79	0	0	74	153
医薬食品局	0	196	0	0	50	246
食品安全部	0	3	0	0	39	42
労働基準局	0	431	0	0	115	546
職業安定局	0	170	1	1	267	439
職業能力開発局	0	11	0	0	16	27
雇用均等・児童家庭局	0	312	3	0	57	372
社会・援護局	0	1,089	32	33	115	1,269
障害保健福祉部	0	45	0	0	58	103
老健局	0	198	0	6	3	207
保険局	0	334	0	0	29	363
年金局	0	121	0	0	68	189
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	140	521	154	1	267	1,083
合計	149	4,302	219	59	6,682	11,411

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	505
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,467
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,439

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、7月26日～8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8月1日～8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
	9 件	473 件	8 件	14 件	5421 件	5925 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	5925 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	結婚相談所の開設に許可は必要か。(電話)		経済産業省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	中小企業向けの新規事業助成金で、200万円給付されるものがあると聞いた。申請方法等を確認したい。(電話)		中小企業庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
3	外国人の在留資格について確認したい。(電話)		法務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	動物愛護管理法について確認したい。(電話)		動物愛護管理法は環境省が所管しておりますので、環境省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
5	クールビスの徹底や法的強化の検討をよろしく願い申し上げます。(メール)		クールビスに関しては環境省が中心となって推進しておりますので、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。
6	高校授業料無償化に関して、所得制限の導入はやめてください。(メール)		文部科学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。
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、NHKの受信料に関することや、たばこの販売に関すること等、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

部局名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 矢野 正枝(内線:7272) 企画第二係長 鈴木 威至(内線:7250)

平成25年8月1日～8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
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	来署者より、「事務室内が暑い。」とのご意見があったもの。 地方 受付分		7月上旬より、冷房設備が故障しており 修理を依頼しておりますが、修理困難な 状況で、冷房設備の一部運転と、扇風機 5台の増設により対応している状況です。 来署者の皆様には大変ご迷惑をおかけ しているところですが、ご理解いただくよう 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	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8月1日～8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	37件	0件	0件	8件	45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	45件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今現在、日本の出生率は何パーセントですか。		お問い合わせの件については平成25年6月5日に公表しました「平成24年人口動態統計月報年計(概数)の概況」におけるデータが最新データとなっております。 参考 http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai12/index.html 平成24年の出生率(人口千対)は、8.2です。 出生数は1,037,101人 日本人人口は125,957,000人(総務省統計局の人口推計「平成24年10月1日現在推計人口」より) また、 合計特殊出生率(1人の女性が、仮にその年次の年齢別出生率で一生の間に生むとしたときの子ども数)は、1.41です。 どちらも現時点では、平成24年の概数であり、平成24年確定数の公表は、9月上旬を予定しております。
2	日本人の平均寿命は女86歳、男80歳で女は再び世界一になった。喜ばしいことである。 平均余命の計算方法は日本では公表されているが、国際比較のときの計算方法は同じですか？ 国際比較をするときの国際機関はどこですか？ 香港は男女共に国際比較では上位のことが多いのですが、なぜでしょう？ その辺りの検討はなされていますか？ アイルランドも上位を占めることが多いのでは？		平均寿命を国際比較する場合、各国・地域で作成年等に違いがあるため、簡単に比較することは難しいですが、厚生労働省で毎年公表している「簡易生命表の概況」における平均寿命の国際比較の表(国別の平均寿命の一覧表)では、原則、国連の「Demographic Yearbook」に掲載されている国及び地域について厚生労働省で調査し、「Demographic Yearbook」の数字、もしくは当該政府の資料による数字を掲載しています。なお、香港の平均寿命が高い理由はよく分かっておりません。 アイルランドは厚生労働省では調査しておりませんが、国連の「Demographic Yearbook」の最新のデータによると男性は48位、女性は50位となっている模様です。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	項目1 総務課総務係(内線2517) 項目2、3 指導課総務係(内線2549) 項目4、5 医事課総務係(内線2566) 項目6 看護課総務係(内線2596) 項目7～10 経済課総務係(内線2525) 項目11 研究開発振興課総務係(内線2543) 項目12 近畿厚生局企画調整課 (ダイヤルイン 06-6942-2413) 課長 今野 悟(内線2229) 課長補佐 澤井 一雄(内線2230)

平成25年8月1日～8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	21 件	4 件	94 件	398 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	105 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	95 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	198 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療法違反が疑われる医療広告について		医療広告に関する調査や指導の権限は都道府県(保健所設置市の場合は市)にあることをお伝えしたうえで、医療広告の法令違反に反する一般的な判断基準について説明いたしました。
2	常勤医師/非常勤医師の定義をネットで調べますと、「健康保険法」の規定により定められている、とあります。 <例>1日8時間で1週32時間の週4日勤務で常勤医師(健康保険法)。しかし、具体的に健康保険法のどの条文(第何条)にそのような定めが明記されているのでしょうか? 医療翻訳者のフォーラムで論争になっております。		当局にて所管しております医療法では、同法第21条第1項第1号及び同法施行規則第19条第1項第1号に病院が置くべき医師及び歯科医師の員数の標準について規定しており、都道府県等が原則年1回病院に対して実施する同法第25条第1項に基づく立入検査の中で、標準数に対する充足状況の確認を行っているところです。 この際、医師等の員数を算出するに当たっての具体的基準を示しているのが、『立入検査要綱』中の別紙『常勤医師等の取扱いについて』(p75～)となっており、3(2)において、「病院で定めた1週間の勤務時間が、32時間未満の場合は、32時間以上勤務している医師を常勤医師とし、その他は非常勤医師として常勤換算する」旨、また、4において非常勤医師の常勤換算の方法について記載しているところです。なお、医療法では、平成10年6月までは労働基準法に基づき週40時間以上勤務している医師を常勤医師と定義していたところ、同年7月からは上記のとおり、週32時間に見直しを行っていますが、この際、精神保健福祉法施行規則第4条における常時勤務する指定医の規定や、保険局が発出する診療報酬関連の通知等も参考にしながら決めていたようです。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	社団の医療法人が、当分の間、非営利として持分放棄をしなくてもよい状況にあります。これによって、実質的に理事長=院長=オーナーという場合は、当該医療法人の職員は、きわめて不安定な雇用環境に追いやられております。現行法が、旧来の社団医療法人の解散については、届け出だけで容易にできるため、最も重要な地域医療に貢献してきた医療従事者（医療事務を含む）は、初来に対して強い危機感を抱くこととなります。このような不安定要因を放置せず、持分放棄の保留（非営利性の担保）は後日としても、解散要件については、他の医療法人などとの合併等を除いて解散できないようにするなどの措置が急がれますが如何でしょうか。		医療法第55条に、医療法人が解散する場合の事由が列挙されていますが、「理事長の個人的見解による解散」は認められません。また、「社員総会の決議による解散」の場合にも、都道府県知事の認可が必要となります。
4	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しました。
5	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ないとされており、氏名も登録事項とされています。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す。
6	看護教育の現状と今後の方向性についてご意見を申し上げたい。		貴重なご意見として承りました。
7	ジェネリック医薬品の使用促進について		担当者間で情報を共有しました。
8	企業の利益相反行為について		担当者間で情報を共有しました。
9	後発医薬品の安定供給について		担当者より制度を説明しました。 担当者間で情報を共有しました。
10	医療機器の医療費償還について		担当者より制度を説明しました。
11	臨床研究に関する倫理指針について、どこに掲載されているのか教えて欲しい。		以下に掲載されていることをお伝えしました。 http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000033phi-att/2r98520000033qx7.pdf
12	柔道整復師の方から、以下の内容のご意見をいただきました。 ・最近、国家資格を持たない者によるマッサージの類似行為を行う店舗が増加しているが違法ではないのか。 ・無資格者によるマッサージの類似行為により、身体に害が生じた場合は、行政側の怠慢が原因である。もし、現行法で取締りができないのであれば、新たな法律や規則を作り、規制を行うべきである。 地方受付分		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。

「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 竹内尚也(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成25年8月1日～8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	79件	0件	0件	74件	153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	144件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「中高生のインターネット依存に関する調査」の報告書等は厚生労働省のホームページで検索可能かどうか教えて欲しい。		今回の研究調査については、厚生労働科学研究費補助金による研究班の調査であり、厚生労働省のホームページではまだ公開していないが、日本大学医学部の研究代表者に直接問い合わせが可能である旨、御説明するとともに、連絡先電話番号を御案内致しました。
2	来年度の管理栄養士国家試験の試験日、発表日等について教えて欲しい。		来年度の試験日程等は現時点で未定の旨、お伝えするとともに、御参考として、例年の試験実施時期及び発表時期をお伝えしました。
3	親族が産院でフィブリノゲン製剤の投与を受けてB型肝炎に感染した。産院は産院となりカルテはないが、補償や助成は受けられないのか。		補償の対象にはならないが、B型肝炎が発症した場合は医療費助成を受けることができる旨、お伝えするとともに、都道府県の保健所で申請を受け付けている旨、併せて御説明致しました。

「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 上木 義博(内線2704)

平成25年8月1日～8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	196 件	0 件	0 件	50 件	246 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	246 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、特定の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ご相談がありました。		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」を紹介いたしました。(電話番号: 0120-509-002) 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html
2	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: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
3	毒物劇物指定令改正の概要についてお問い合わせがありました。		厚生労働省HPをご紹介し、概要をご説明いたしました。
4	日本における医療機器の承認審査制度に関してご質問がありました。		PMDAホームページ等をご紹介するなどして対応いたしました。
5	化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのかご照会がありました。		厚生労働省のホームページからご案内いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 山崎(内線 2452)

平成25年8月1日～8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	39件	42件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	42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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。	0	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 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582)

平成25年8月1日～8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	431 件	0 件	0 件	115 件	546 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)	105 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	438 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働省が、若者の「使い捨て」が疑われる企業への取り組みを強化すると聞いたが、私が勤めている会社にも調査に入ってほしいので、情報提供したい。 (同様の御意見を多数いただきました。)		所轄の労働基準監督署で、若者の「使い捨て」が疑われる企業に関する情報を受け付けていることを説明し、窓口を案内しました。 併せて、9月1日(日)に実施する全国一斉の電話相談についても説明しました。
2	厚生労働省で、若者の「使い捨て」が疑われる企業の情報を受け付けていると聞いたが、メールでも情報提供できるのか。		厚生労働省ホームページ上の「労働基準関係情報メール窓口」 (http://www.mhlw.go.jp/bunya/rouduukijun/mail_madoguchi.html) で、メールによる情報提供を受け付けていることを案内しました。
3	県の最低賃金を、最低でも2%まで上げてほしい。今現在の県の最低賃金は、あまりにも低すぎる。		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。

「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 田中里枝(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 清野 龍一(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成25年8月1日～8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	170件	1件	1件	267件	439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)	184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	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る旨ご説明し、ご理解をいただきました。
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	以前からハローワークに求人を行い、出来るだけ面接による選考を実施しているが、ハローワークから紹介を受けた応募者で連絡もなく面接に来ない者がいる。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守るよう指導するとともに、出来る限りその時間に余裕を持って到着出来るよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り理解浸透させていることをご説明し、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
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。
6	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		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、事業主に対して雇用する労働者に占める障害者の割合を1.8%以上とするよう義務づけていましたが、平成25年4月1日から2.0%以上に引き上げました(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	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、ご理解をいただきました。
8	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。
9	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	調査官 宇野 禎晃(内線5965) 総務係長 喜多 進一郎(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成25年8月1日～8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	11 件	0 件	0 件	16 件	27 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	24 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	『ポータルサイト「キャリア情報ナビ」オープン!!』という過去のプレスリリースをご覧になった求職者(学生)の方から、「キャリア情報ナビ」の内容が新卒者の就職活動に活用できるかについてご質問をいただきました。		「キャリア情報ナビ」は平成23年3月末をもって掲載を終了していることをお伝えし、新卒者の就職活動への支援内容を掲載するHP (http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2.html)をご案内しました。
2	若年者無業者に対する自立支援プログラムに関し、若年無業者の自立に向けた就労支援の取り組みについてご質問をいただきました。		厚生労働省で実施している事業についてご説明しました。
3	一部の地域若者サポートステーションにおけるスタッフの不適切な対応に関するご意見をいただきました。		地域若者サポートステーションへの指導業務を担当している若者自立支援中央センターに対し、事実確認を依頼し、適切に指導することにしております。
4	求職者支援訓練の訓練実施機関に対する奨励金に関するご意見をいただきました。		ご意見を担当者間で共有し、今後の見直しの検討材料とさせていただきます。
5	インターネットで閲覧した訓練課程一覧表の最新版に関するご質問をいただきました。		職業能力開発促進法施行規則のURLをご案内いたしました。 【参考URL】 http://www.hourei.mhlw.go.jp/cgi-bin/t_docframe.cgi?MODE=hourei&DMODE=CONTENTS&SMODE=NORMAL&KEYWORD=&EFSNO=1434

「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	総務課 課長補佐 諏訪克之 (内線7817)

平成25年8月1日～8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	312	3	0	57	372 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)	44 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	301 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定不妊治療助成事業の年齢制限等助成制度見直しに関する意見		不妊に悩む方への特定治療支援事業について、近年、結婚年齢の上昇等により、特定不妊治療(体外受精等)を受けられる者が増加してきており、一方で、一般的には、年齢が高くなるほど、妊娠・出産に伴うリスクは高まり、出産に至る確立は低くなるのが医学的に明らかになっているため、学識者からなる検討会を設け、最新の医学的知見を踏まえ、より安心・安全な妊娠・出産に資する適切な支援の観点から、不妊に悩む方への支援のあり方について検討を行い、8月に報告書をまとめたところである旨ご説明しました。
2	中小企業両立支援助成金の継続就業支援コースでは、育休取得者を育休終了後に原職等に復帰させる旨の取扱いを、申請労働者の復帰より前に労働協約又は就業規則に規定している必要があるが、規定していないとの理由で支給対象外とするのは、過去のパンフレットにはそうした記載がなかったところ、納得がいかない。申請を希望する事業主には対象労働者が産休を取得する前に何らかのチェックを行う仕組みにすべきではないかとの御意見をいただいた。<地方受付分>		事前に問い合わせをいただければ、育休規定の確認を含め相談に応じていることを説明し、理解を求めるとともに、いただいた御意見については組織で共有する旨ご回答しました。

「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	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局書記室 管理係長 安西慶高(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 櫻井琢磨(内線2804)

平成25年8月1日～8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	1089 件	32 件	33 件	115 件	1,269 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)	31 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,237 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費が引き下げられたが、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たものです。
2	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で生活保護より収入が少ない人もいますので、基準を引き下げべきである。		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たものです。
3	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。
4	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。		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。
5	よりそいホットラインの対応が悪い。		お詫びとともに事務局にも伝えました。

「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	消費生活協同組合の組合員より、組合職員の対応についての苦情相談。		室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
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から、共済金の支払いについて		室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し丁寧な対応をするよう伝えました。
8	生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。		生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内いたしました。
9	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ください。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。
10	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてください。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。

「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8月1日～8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 高鹿 秀明(内線3011) 主査 村岡 孝(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	45 件	0 件	0 件	58 件	0 件	103 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	11 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	32 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	60 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	各種障害手帳を統合して欲しい。また、身体、知的、精神の種別に関わりなく、JRの割引などの優遇措置を適用して欲しい。		各種援助施策について、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。

「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(内線3919)

平成25年8月1日～8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	198件	0件	6件	3件	207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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	198件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	準ユニットケア加算について、個室的なしつらえとして窓は必要かというお問い合わせをいただきました。		準ユニットケア加算を算定する場合の個室的なしつらえについては、必ずしも窓は必要としない旨をご説明しました。
2	介護保険財政の構造はどうなっているのかとのご質問をいただきました。		介護保険の給付費の50%が公費(国25%、都道府県・市町村各12.5%)。ただし施設等給付費は、国20%、都道府県17.5%、市町村12.5%)、残りの50%が保険料(第1号保険料21%、第2号保険料29%)でまかなわれている旨をご説明しました。
3	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、医療保険と同じように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。
4	介護報酬の算定が複雑すぎてよくわからない、もっと簡単な計算方法にしてはどうか、またケアマネージャーについてもわかっていない人が多い、とのご意見をいただきました。		ご意見として傾聴するとともに、国民の皆様に分かりやすい制度にすることはとても重要なことであると認識していると申しあげました。
5	要介護認定について、体の状態が悪い人より良い人のほうが重度に認定されている、とのご意見をいただきました。		要介護認定は定められた基準のもと、その方にかかる介護の手間によって認定される旨をご説明しました。また個別具体的な要介護認定の結果について疑義がある場合は、保険者であるお住まいの市町村に照会いただくようお願いしました。

「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8月1日～8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	334 件	0 件	0 件	29 件	363 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	34 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	30 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	299 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国からワーキングホリデー制度を利用して国内に滞在(1年)するにあたり、国民健康保険に加入する必要があるのか。また、加入の必要があるとすれば、保険料の軽減を受けたいがどのようにしたらよいか。		3月を超えて在留する等の外国人であって住所を有する方は住民基本台帳法の適用対象となることから、当該住所地における国民健康保険の被保険者となることをお伝えしました。 保険料の軽減については、住所地の国民健康保険の窓口においてご相談いただくようお願いしました。
2	国保料(国保税を含む)は世帯主が納付義務者となっている。世帯の個別の全明細(被保険者別の保険料額)は市役所で把握しているが、自分の分に係る保険料を支払っても、所得がある他の被保険者が支払わない場合、自分の滞納となり納付できない。(他の税金の納税義務者は各個人となっている。) 所得のある国保被保険者の納付義務者は各被保険者とし、納付書も各被保険者別とするべき。もしくは、納付する者を世帯主とするか個別の被保険者とするかは個別の市区町村に任せるべき。それが難しければ、市役所は、申し立てのあった者のみでなく、当初より世帯の個別の全明細を配付し、併せて、金額を分割した白紙の納付書を配付することができるよう国から通達を出すべき。		について、国保の納付義務者は、国保が子供等所得のない方にも給付を行うこと等から世帯主を納付義務者としていることを説明しました。 について、市区町村ごとに状況は異なるため、詳細な市区町村の手続きを一律に示すことは影響が大きいため、保険料の納付に係る対応は、各市町村において納税義務者の状況に応じて個別に対応してもらっているのが現状であることを説明しました。
3	70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。		70～74歳の患者負担は、平成20年度以降、法律上2割とされていますが、高齢者医療制度を円滑に実施するため、毎年度、約2,000億円の予算措置により1割に凍結していますが、できる限り早く見直すべき課題と考えており、高齢者が安心して医療を受けられるとともに、関係者の理解を得られるよう、特に配慮を要する低所得者対策と併せて検討し、早期に結論を得ていきた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
4	患者負担割合判定(1割または3割負担)の際、現役並所得の算定に収入を用いているのはなぜか。		負担能力の判定基準は、公平の観点から、年金収入者、給与所得者、事業所得者等、稼得形態に関わらず、被保険者一人一人の課税所得を基本としています。が、税法上の控除により、実際には収入額が少ないにもかかわらず、課税所得が145万円以上となるケース(夫婦ともに無年金で、夫の給与収入のみ)が存在することから、このようなケースを救済するため、課税所得だけでなく、収入による判定を併せて行っており、公平を確保するため、課税所得を基本として判定しつつ、例外として収入による判定を行っていることをご説明しました。
5	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、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。薬の処方を2週間毎に受けに病院に行かなくてはならず、交通費もかかるのでどうにかならないでしょうか。		新医薬品ではない薬剤などについては、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ところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。
6	妻が入院した際、病院側から「二人部屋しか空きがない。差額ベッド代が必要である。」と言われた。個室を希望したわけではない。差額ベッド代が必要な理由を教えてください。		医療機関が差額ベッド代を徴収することができるのは、患者が自ら希望した場合であり、患者の同意書がない場合、患者本人の治療上の必要により特別室に入った場合(救急患者等で病状が重篤の場合、感染症に罹患するおそれがある場合など)、病棟管理の必要性から特別室に入った場合(他の入院患者への感染を防ぐなど)には、差額ベッド代の徴収はできないことを説明しました。
7	性同一性障害のため週に一回、自費で治療のため注射をしている。今回、整形外科の疾病で病院に入院することになったので、3週間分の自費薬を持参したが、入院が予定より延長してしまったため薬が足りなくなった。病院に相談したところ、「薬は当院以外で購入していただくしかない。」と言われてしまった。性同一性障害の薬を出してもらえないのは、治療が停滞することになるため到底納得できない。このようなことをなくすため性同一性障害の治療を保険で行えるようにしていただきたい。(地方受付分)		性同一性障害の治療を保険適用させることについては、ご意見として厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。
8	個別指導を受けた医療機関より、以下のような申し出があった。 保険指導医(非常勤)の指導のあり方について、被指導医の言い分を客観的に聞いてもらえるような第三者機関を設置してほしい。 矯正歯科の場合、一般の歯科医院と比べて患者数が少なく、また、一回の処置に係る保険点数が高額であり、高点数個別指導に該当する確率が高くなるため、高点数個別指導から除外してほしい。(地方受付分)		医療機関に対する指導の方法について説明しました。 当該方法の見直しについては厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
9	新聞等で報道されている上位所得者の高額療養費の限度額引き上げについて、苦情を述べたい。これまで、我々は上位所得ということで、金額にするとかなりの額の保険料を支払ってきた(税金についても、もちろん高額を支払っている)。仕事が忙しいこともあって、ほとんど医者にはかかっていない。高額な保険料を払い続け、しかも給付はほとんど受けておらず、社会保障制度を支えてきたと言っても過言ではない。保険料を払っていない人間が大勢いるではないか。そういうのを放置して、取り易いところからだけ取って、失礼極まりない。他人の為にだけ使われる保険料など払いたくない。		公的医療保険である健康保険の基本は相互扶助であることを説明しました。高額療養費の改正については、報道はされましたが、決定しているものではなく、今後、議論いただく予定であることをお伝えし、ご意見としてお伺いしました。
10	70歳～74歳の窓口負担が本当は2割のところずっと1割に据え置かれてきた、ということを最近初めて知って、憤っています。2割に戻すべきです。いえ、3割にするべきです。75歳以上も1割ではなく、もっと上げるべきです。年金を一番もらっている世代であり、経済的に安定しており、医療費も1割負担では恵まれ過ぎです。70歳未満の私たちは給料は上がらないのに保険料は毎年上がっているため生活が苦しく、年金など今受給している人の何分の一になるか、もしかしたら貰えなくなるかもしれないという不安を抱えながらも高い保険料を払い続けています。(自動的に給料から控除されるので拒否できない) 痛みを分かち合うためにも、70歳以上の自己負担をもっと上げるべきです。		70～74歳の高齢受給者も、75歳以上の後期高齢者も、所得が多い方の窓口負担は現役世代と同じ3割となっており、一般所得者の窓口負担は来年4月以降に2割になる予定であることを説明しました。また、高齢者の自己負担額の引上げについては、ご意見としてお伺いしました。
11	傷病手当金受給中にかかる保険料について、傷病手当金は標準報酬日額の3分の2に相当する額を支給されていることから、当然、納める保険料についても、3分の2にすべきである。		保険料については、標準報酬月額を元に決定されることとなっていること、その標準報酬月額の改定時期については、定時改定(4,5,6月の報酬から算定し、9月に改定する)、随時改定()となっていることから、傷病手当金受給中に、標準報酬月額を改定することはできないこと、また、仮に改定を行った場合には傷病手当金の支給そのものが下がる旨を説明しました。 ()随時改定の要件 継続した3ヶ月間に受けた報酬の総額を3で除して得た額が、従前の標準報酬月額的基础となった額より2等級以上の差が生じていること 報酬支払基礎日数が算定対象の3ヶ月間、いずれも17日以上であること 当該著しい高低が、固定的賃金の変動により生じたものであること
12	医療機関で、緊急ではないが手術の必要があり、入院日程について、医療機関側から3例を示され、自分で任意に選択することができた。 3例の中には、暦月の1ヶ月以内で完了するものと、月をまたいで翌月に完了する日程のものがあったが、医療機関から高額療養費の説明が無かったので、月をまたぐ方の日程を選択してしまった。 その結果、2ヶ月目の医療費が、高額療養費に該当せず、不利な思いをしている。 医療機関には、高額療養費についての説明義務はないとのことだが、今後の患者のためにも、医療機関において、高額療養費の説明義務を持たせるよう、制度改善してほしい。(地方受付分)		保険医療機関には、高額療養費支給に関する説明義務はないこと、また、高額療養費支給に係る制度周知は各保険者であり、保険者に対して指導するとともに、制度改善を行なうよう厚生労働省へ報告させて頂くことを申し上げ理解していただきました。

「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	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 若林(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成25年8月1日～8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	121件	0件	0件	68件	189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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	116件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>(高所得者の年金給付の見直しに関するご意見)</p> <p>・社会保障の年金について、資産家や高所得者で蓄えがいっぱいある人は年金をもらう必要がないです。社会保障費用がかさむ日本では、それくらいのことではしてもよいと思います。社会保障というのは収入がなく、財産も一般的で大きくない、いわゆる平凡的な人やより困っている人たちへの保障が本来の役割です。年金も高額所有者や財産・貯蓄がある人には必要ないと思われます。そういう人たちが万が一、何かで財産を失い一般的な人と同じかそれ以下の経済状況になったら年金を出すようにすればよいです。一見不平等のように思えますが、そのような人たちは世の中で成功した人たちであろうし、特に年金をもらえないからと言ってそんなに不平も言わないと思います。</p> <p>(高所得者の年金給付の見直しに関するご意見)</p> <p>・高所得者だけを対象にした政策はやめてほしい。真面目に働いて人より多額の社会保険料を納めている人々に対して非礼です。負担はみんなで平等にすべきです。真面目に働いて社会保険料をたくさん納めているのに恩恵は一切受けられないなんて許されることではないです。</p>		<p>公的年金制度は、老齢や障害、死亡といった事由により稼働能力が低下した時の所得の喪失に備えるための制度であり、納めていただいた保険料納付実績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。そのため、若い頃から将来に備えて保険料を納付し制度に貢献してこられたことは正当に評価すべきものであり、財産や貯蓄があるからと言って一律に年金を支給しないということは制度の意義にそぐわないと考えています。</p> <p>高所得者の年金給付の見直しについて、本年8月6日に社会保障改革国民会議でとりまとめられた報告書においては、「今後は、年金制度における世代内の再分配機能を強化していくことが求められる」とした上で、世代内の所得再分配機能を強化する観点からの検討については、「税制での対応、各種社会保障制度における保険料負担、自己負担や標準報酬上限の在り方など、様々な方法を検討すべきである」としています。</p> <p>厚生労働省としては、こうした経緯を踏まえつつ、保険料納付インセンティブを阻害しないような配慮も含めて、どのように考えるか引き続き検討していきたいと考えています。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	<p>年金の支給に関して、特別支給の厚生年金支給年齢が上がってきていますが、国として一般市民の実情についてもう少し勉強して頂きたいです。60歳から65歳までの雇用は実施されても収入はかなり減らされています。生活するのが精いっぱいです。これ以上年金の支給年齢を遅らせるのは、一般市民には生活苦の問題が発生いたします。定年で高額の退職金をもらえるなど蓄えのある方はいいですが、私や私の友人の様に退職金がない零細企業で働いている人たちの事も視野に入れて下さい。私たちは年金を信じて支払いをしてきたのですから、これ以上の支給開始年齢を遅らせる意見には断固反対致します。(他、同様のご意見を4件いただきました。)</p>		<p>年金の支給開始年齢の在り方については、本年8月6日に社会保障改革国民会議でとりまとめられた報告書にあるように、「現在2025(平成37)年までかけて厚生年金の支給開始年齢を引上げている途上にあり、直ちに具体的な見直しを行う環境にはないことから、中長期的な課題として考える必要がある」と考えています。</p> <p>一方で、個々人で見ても年々平均寿命は伸長しており、社会全体でも高齢化が進み、引退する人が増えて働く労働者の数は減ってきています。国民会議の報告書でも述べられていますが、今後、我が国が急速に高齢化する中で活力を維持しつつ、老後の生活を支えられる年金を確保していく上では、「平均寿命が延び、個々人の人生が長期化する中で、ミクロ的には一人一人の人生における就労期間と引退期間のバランスをどう考えるか、マクロ的には社会全体が高齢化する中で就労人口と非就労人口のバランスをどう考えるか」という問題」として、高齢者の働き方と年金受給をどう組み合わせるか議論を進めていくことは必要と考えています。</p> <p>なお、2004年の制度改革によって、将来の保険料率が固定されているため、仮に支給開始年齢が変わったとしても、長期的に支給される年金の総額は変わらないということは、付け加えておきます。</p>
3	<p>近年女性の社会進出が進み、女性管理職等も徐々ではあり増えてきています。ただし、近年多様化を認めるのではなく、専業主婦は×、働く女性○という路線変更になるケースが多いと思います。今回の遺族基礎年金の改正についてもそうです。夫が受給対象者となるのは良いことですが、新聞報道によると、配偶者が専業主婦である場合は対象外とされるとありました。妻のあり方、子育てへの考え方により従来手厚く保護されていた専業主婦が逆差別を受けている様に思えます。配偶者死亡後の世帯所得で線を引いたら公平じゃありませんか？この手の政策に関わる女性はみな「働く女性」なので専業主婦への理解・配慮が欠けている様にも思っております。公平性が保たれているのでしょうか。</p>		<p>ご指摘のように、昨年の社会保障・税一体改革の中で遺族基礎年金制度が改正され、母子家庭のみならず父子家庭にも遺族基礎年金が支給されることとなりますが、第3号被保険者が死亡した場合には、遺族基礎年金は支給されなくなっています。</p> <p>これは、遺族基礎年金は、死亡当時、その死亡した者によって生計を維持されていた遺族の収入を補填する為に支給されるものであって、もとより、男女を問わず第2被保険者の収入により生計を維持されている第3号被保険者(専業主婦など)の死亡は、この生計維持要件を満たさないと解釈されます。このため、第3号被保険者が亡くなった場合を支給対象から除くことを今後政省令において明らかにすることとしています。</p> <p>今後とも、働き方に中立な制度とすべく検討を進めてまいります。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、 事実や制度を説明、 改善策を実施済み・実施予定、 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	<p>国民年金の後納制度について、現在は10年前まで遡って年金未納分を支払えるようですが、もっと前まで遡って支払えるようにしていただきたいです。私は12年前くらいの無職のときの半年分と、学生するとき(18年前くらい)に払えなかった分を納めたいです。払いたいのには払えないのはおかしいです。しかも悪質ではなく、無収入で払えなかったという正当な理由です。正当な理由があれば後から払えるようにすべきです。どうかご検討ください。</p> <p>(他、同様のご意見を4件いただきました。)</p>		<p>公的年金制度は、現役世代が納める保険料でその時々の高齢者の年金をまかなう世代間扶養の賦課方式を採用しています。年金制度を安定的に運営し、定期的に年金を支給して高齢者の方の生活を支えるためにも、その月々の保険料をきちんとお支払いいただくことが基本的な姿であり、法律上の義務ともなっています。</p> <p>一方、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ったりすることを防止する観点から、昨年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。</p> <p>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とすべきとのご意見をいただきましたが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 所得が低く保険料の免除を受けた人が、免除された保険料を追納できる期間も10年に設定されており、制度上の義務を果たさなかった未納分について、この期間を超えて後納を認めることはバランスを失すること、 ・ いつでも払ってもよいとすると、毎月の保険料を納めなくても後から納めれば良いとの考えにつながり、保険料の納付意欲に悪影響を与えることが懸念されること、 ・ これまで一度も保険料を納めたことがない人でも、年金が受けられる年齢に近くなってから一度に年金の受給権を得ることも可能になり、若い頃から毎月保険料を納めてきた人に不公平感を与えることが懸念されること、 ・ 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おそれがあること、 <p>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います。</p> <p>なお、無収入で保険料を払えない期間があったということですが、一定の要件を満たしていれば保険料免除の対象となり、給付の半額が保障されることとなります。収入がないからといって保険料を未納のままにせず、保険料の免除の対象とならないかどうかご確認、ご相談いただくようお願いいたします。</p>
5	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。
6	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

(参考)

平成25年8月1日～8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	0件	434件	90件	1件	267件	0件	792件
	地方分	140件	87件	64件	0件	0件	0件	291件
	合計	140件	521件	154件	1件	267件	0件	1,083件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	150件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	932件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私は20歳になり国民年金に加入した。保険料が割引になる前納制度を利用して保険料を納めたいが、加入月からの前納をするには誕生月の前日から月末までの短い間に手続きをしなくてはならない。私は7月30日生まれなので、前納ができる期間は7月29～31日の3日間だけ。月初めの誕生日の人と比べて不公平である。月を超えても加入月から前納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	年金は偶数月に前月と前々月分を受け取れますが、年金から引かれる介護保険料は当月と翌月分です。年金は後払いなのに、介護保険料は先払いなのはおかしいと思います。介護保険料も後払いで統一してほしいです。		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	障害者は生活費以外にも、医療費等多額の出費が強いられる。物価が上昇している中、少ない年金で必死にやりくりをして生活しているのに、3年間で2.5%も年金が減額されたら生活が立ち行かなくなる。法律を廃止して減額をストップさせるべきだ。		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。
4	後納制度を利用できる期間は平成24年10月から3年間と決まっていますが、3年間で10年分を支払うのは難しいです。せっかく景気もよくなり、支払う余裕がある人が増えていると思うので、制度の期間延長とさかのぼれる期間を10年から無制限に延ばしてほしいです。60歳近くになって「やっぱり年金納めておけば良かった」と後悔している人の救済にもなると 생각합니다。		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	障害年金を受給し続けるには障害状態の確認のため、数年に1度診断書を提出しなければならない。また、身体障害者手帳等の更新時期にもそれぞれ診断書が必要だ。そのため、手続きが煩雑だし、診断書の費用もとても高額なので大きな負担となる。認定基準が異なることは理解できるが、各公的機関で連携して、1枚の診断書で可能となるよう制度を改正すべき。		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	65歳請求ハガキ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	質問に行っているのに冷たい対応をされた、上から目線で話をされているように感じた等、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97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、常にお客様へ誠意をもって接し、お客様の側に立った対応をすることを心がけます。
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	ねんきんネットの登録方法がわからない等の苦情を頂きました。		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「本日年金の申請でお世話になった さんの親切な説明や案内にとっても感心いたしました。 さんの人間性を見習いたいくらいです。毎日たいへんかと思いますが、お仕事頑張ってください。本当に気持ちの良い対応でした。どうも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。