

平成 24 年 10 月 12 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 10 月 12 日）

（本省受付分：平成 24 年 9 月 1 日から平成 24 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 8 月 26 日から平成 24 年 9 月 25 日受付分）

別紙

平成24年10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24年9月1日～9月30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	405	7	9	6,367	6,795
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	35	0	0	9	44
医政局	0	444	5	0	48	497
健康局	0	22	1	0	69	92
医薬食品局	0	1,205	0	0	24	1,229
食品安全部	0	5	0	0	0	5
労働基準局	0	631	0	0	48	679
職業安定局	0	172	0	0	301	473
職業能力開発局	0	0	0	0	26	26
雇用均等・児童家庭局	0	486	0	0	94	580
社会・援護局	0	367	19	0	269	655
障害保健福祉部	0	45	0	0	64	109
老健局	0	232	1	5	0	238
保険局	0	199	0	0	4	203
年金局	0	92	0	0	44	136
政策統括官	0	8	0	0	3	11
日本年金機構	107	632	57	0	267	1,064
合計	114	4,980	90	14	7,642	12,841

注 日本年金機構分は、上記表にない「地方自治体からの照会分」の1件を併せ、1,064件。

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	483
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,394
法令遵守違反に関するもの	0
その他	10,964

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、8月26日～9月25日までを対象とし、代表的なご意見等を記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

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9月1日～9月30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	405件	7件	9件	6367件	6795件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6795件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	食品の表示が食品衛生法違反にならないか確認したい。(電話)		食品の表示につきましては厚生労働省の所管ではないため、消費者庁に確認されますようご案内いたしました。
2	国家公務員共済組合連合会は厚労省の所管なのか。(電話)		国家公務員共済組合連合会の所管は、財務省であるのご案内いたしました。
3	独立行政法人国立特殊教育総合研究所の関連組織として、発達障害センターがあるが、別住所になっているため、どのような関係なのか確認したい。(電話)		独立行政法人国立特殊教育総合研究所は厚生労働省の所管ではないため、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	サプリメントの原材料名表示について尋ねたい。原材料とは成分を指すのか。(電話)		原材料名表示につきましては厚生労働省の所管ではないため、消費者庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	日本の総人口を知りたい。(電話)		日本の人口は厚生労働省の所管ではないため、総務省統計局に確認されますようご案内いたしました。
6	【ご要望：国民の祝日に関して】 祝日の存在意義を十分に発揮するためにも、祝日が土曜・日曜になる場合は直近の平日にその祝日を設定するべきではないか。祝日は、土日以外の平日に必ず設定し、少しでも人々が心豊かに過ごせる日を増やした方がよい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		国民の祝日を所管するのは厚生労働省の所管ではないため、内閣府へ相談されるようお伝えしました。
7	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。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
8	その他、公務員制度改革、公務員削減、たばこの販売、消費税等の厚生労働省の施策以外のご意見メールが多数ありました。		

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 澤口浩司(内線:7254) 企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250)

平成24年9月1日～9月30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(大分類)	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	個別労働紛争解決制度のあっせん制度について、正確を期するために、その発言内容、やり取り等を全て記載すべきである。 地方受付分		あっせん制度については、内容を概要として記録していることを説明し、理解を求めました。
2	庁舎玄関付近、通路など、駐車指定スペース以外の場所に駐車しているマナー違反者がいるため、車両通行の妨げになっていて危険であるので早急に改善してほしいというご意見をいただいた。 地方受付分		駐車スペース以外の場所に、コーンやコーンバーを設置し危険を回避するとともに、別途借上げている駐車場への案内を徹底することにより周知を図った。
3	個別労働紛争解決制度について、助言指導やあっせんの仕組みが分かりにくいいため、説明してもらいたい。 地方受付分		助言指導・あっせん制度について、パンフレットを用いて説明を行い、ご理解を得ました。
4	事務所内の室温が高い。 地方受付分		節電への取組のため、室温を28度に設定している旨の説明を行い、理解を求めた。

「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9月1日～9月30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	35 件	0 件	0 件	9 件	44 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	43 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	人口動態統計には殺人事件等で亡くなった方はどこに分類されているのですか？ 窒息や溺死の内訳はわかりませんか？ 例えば窒息であれば縊頸、誤嚥など、溺死であれば海なのか川なのかなど。 上記を教えていただけませんか？	①	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。 平成23年人口動態統計>確定数>下巻>年次>2011年 表番号1-2-2 死亡数、性・死因(死因基本分類)別 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001099742 他殺は(X85-Y09)加害にもとづく障害及び死亡 溺死は(W65-W74)不慮の溺死及び溺水 窒息は(W75-W84)その他の不慮の窒息 それぞれ上記の箇所に詳細な分類を掲載しておりますのでご参照下さい。 なお、他殺や自殺の手段としての溺死及び窒息に関しては、他殺自殺それぞれの分類下に計上されておりますのでその点ご注意ください。
2	9月19日19:27発出のメール通知において以下のタイトルのURLが違います。 情報を閲覧することが出来ませんので訂正の上通知直して下さい。 ・後発医薬品Q&A http://www.haisin.mhlw.go.jp/mhlw/C/?c=179643	①	ご連絡いただいた配信情報のリンク先の件ですが、配信情報のタイトルとなる見出しがURLの該当ページ(ページタイトル「医療」)の右側「リーフレット等一覧」のコーナーに掲載されております。 一見してわかりにくいリンク先となっておりますが、閲覧者への回遊性、利便性などを考慮し、このようなリンク先となっております。 何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

※「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	医政局
照会先	項番1 総務課総務係(内線2517) 項番2、3 医事課総務係(内線2566) 項番4 経済課総務係(内線2525)

平成24年9月1日～9月30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	444件	5件	0件	48件	497件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	112件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	110件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	275件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療過誤の調査機関について		以下のとおり回答いたしました。 厚生労働省には、残念ながら現在のところ医療過誤を調査する機関は存在いたしません。医療過誤に係るトラブルの解決については、訴訟の他、裁判外紛争解決手続(ADR)がございますが、まずは各都道府県に設置されている医療安全支援センターにご相談されてはいかがでしょうか。センターでは、医療に関する患者の苦情や心配、相談に対応するとともに、医療機関に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っております。
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。
3	最近あちこちに何々マッサージとか、整体院、リラクゼーションサロン、とかかなりの勢いにて出店されておられますが、本来であればこのようなマッサージを業とされている場合、これは違法ではないのでしょうか。		あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律によりそれぞれの業をしようとする者は、それぞれの免許を受けなければならないと規定されております。しかし、一方で過去の裁判における判決で禁止処罰の対象となるのは、人の健康に害を及ぼす恐れのある業務に限局されると判示されていたものもあります。そのため、当該判例も踏まえながら、規制すべきものについては関係行政機関と協力しながら行う必要があると考えております。
4	平成22年薬事工業生産動態統計年報統計表について、排痰補助装置の数量金額のデータを探している。		担当者から説明。

「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9月1日～9月30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	22件	1件	0件	69件	92件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	28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	58件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	来年度の「世界禁煙デー記念シンポジウム」を千葉県で開催できないか。		世界禁煙デー記念シンポジウムは、現在、中央(例年、東京)と地方で開催しており、千葉で開催するのであれば、中央開催分を千葉で行うこととなるが、中央開催の会場は現在検討中である旨、ご説明しました。
2	ノンアルコールビールは未成年が飲んでも良いのか。		ノンアルコールビールについては、清涼飲料水に分類されているため、法的にみれば未成年が飲むことは可能だが、未成年のうちからノンアルコールビールに慣れてしまうと、本物のビールを飲むことを助長してしまうことになるため、製造業者及び販売業者の自主規制で販売を控えている状況である旨、ご説明しました。
3	子どもの若い臓器が先の短い高齢者に移植されるのは納得できない。意思表示のできない子どもの臓器は、若い人にもみ移植されるべき。		御意見として傾聴しました。
4	パーキンソン症候の進行性核上麻痺は医学が進んでも治せないのでしょうか。難病を治す研究を本当に医師はしているのでしょうか。「特定疾患」とか呼ばれていますが、治療方法を行政で積極的に推進徹底をお願いいたします。		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	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9月1日～9月30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	1205 件	0 件	0 件	24 件	1229 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1229 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。		出産時や手術での大量出血等の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。また、既に治癒した方や感染された方からの母子感染によって感染された方も救済対象に含まれます。
2	子宮頸がんワクチンの安全性について教えてほしい。また、検討会資料のホームページ掲載場所をわかりやすいところにしてほしい。		子宮頸がんワクチンの安全性についてご説明いたしました。また、検討会資料の掲載場所については、ご指摘を踏まえ、従来の「審議会・研究会等」の場所のみでなく、「感染症・予防接種情報」の場所にも掲載いたしました。
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紹介し、制度の概要をご説明いたしました。
5	毒物劇物指定令改正の概要について教えてほしい。		厚生労働省のホームページに掲載している「化学物質安全対策室のホームページ」をご紹介し、改正の概要を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き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に掲載している「医薬品等の個人輸入について」に基づき回答いたしました。

「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	食品安全部
照会先	企画情報課 山崎(内線 2452)

平成24年9月1日～9月30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	5件	0件	0件	0件	5件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	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	牛レバー放射線殺菌に関する現況を伺いたい。		経緯や現状について説明しました。
2	食品中の放射性物質の新基準値は、十分に安全が確保されたものなのか。もっと厳しい値にするべきではないのか。		新基準値は、コーデックス委員会が示している年間1ミリシーベルトを基本とするガイドラインをもとに設定していること、実際の被ばく量としては0.002～0.02ミリシーベルトと推定されていること等を説明。

「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9月1日～9月30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	631件	0件	0件	48件	679件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	665件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	改正労働契約法の施行日はいつになるのか。		平成24年8月10日に公布された「労働契約法の一部を改正する法律」のうち、「雇止め」法理の法定化(改正労働契約法第19条)は公布日に施行されていること、「無期労働契約への転換」(第18条)と「不合理な労働条件の禁止」(第20条)は、平成25年4月1日とする案を9月19日に労働政策審議会に諮問し、審議いただいた旨、説明しました。
2	改正労働契約法第18条では、有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約に転換されると聞いたが、高齢者にも適用されるのか。		改正労働契約法第18条の「無期労働契約への転換」については、年齢による適用除外を定めていない旨、説明しました。
3	改正された最低賃金額の発効日が月の中途のため、賃金計算が煩雑になり手間となるので、区切りの良い日から発効となるよう審議してもらいたい。<地方受付分>		最低賃金額改定の発効日は、都道府県ごとに設置されている地方最低賃金審議会の審議によって異なることなどを説明し、御理解を求めました。
4	10月から、最低賃金が円引き上げられると聞いている。中小企業は、余裕がない状態であり、一方的に引上げを決められても困る。<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、御理解いただきました。
5	労災保険に加入しているが、過去に労災事故を起こしていないのだから保険料を下げしてほしい。<地方受付分>		労災保険率は55の業種に区分して設定されており、その保険率が労災事故の発生の有無により、一定の幅で増減するメリット制(事業場の規模等一定の要件有)が設けられていることを説明し、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 久保田 豊(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成24年9月1日～9月30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	172件	0件	0件	301件	473件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	29件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	328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	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	指定された雇用保険の認定日に、一身上の都合によりハローワークに行くことができず、認定が受けられなかった。もっと柔軟に対応してほしい。		雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要があります。当該認定日の変更は、本人の病気など、やむを得ない事情がある場合を除き原則として変更できない旨ご説明し、ご理解を求めました。
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。
11	ハローワークインターネットサービスに公開されている求人票の中に事業所名が記載されていないものがあるが、なぜ事業所名を記載しないのか。		ハローワークでは、特に問題がなければ全面的な公開をお願いしていますが、当サービスは求人情報の転載を認めているため、求人事業所によっては、当該事業所への問い合わせが殺到し、業務に支障をきたす恐れがあることなどから、事業所名の公開を希望しない場合もある旨ご説明しご理解を求めました。

「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、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9月1日～9月30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	26件	26件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	26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。
2	HPの記載ぶりから、作業・等級の設定について読み取りにくい部分があるので、教えてほしい。 具体的には、技能検定機械加工職種において、フライス盤作業と数値制御フライス盤作業の枠が、1、2級では分かれているが、3級では1つにまとめられているが、これはどういう意味か。		3級フライス盤作業はフライス盤作業と数値制御フライス盤作業の両方の1、2級の範囲を含む形になっている。なので、HP上ではまとめられたような形になっており、同じページ上に試験細目(範囲)のPDFファイルへのリンクがあるので、そちらを見ていただきたい旨回答しました。
3	項番2と同じ方からの質問。 上記対応に対し、それでは両方の作業に3級が設定してあり、その試験範囲が重複しているだけか。		HP上に貼り付けてあるPDFファイルを見ていただければ分かるが、3級の設定があるのはフライス盤作業のみ。ただし、試験範囲は数値制御フライス盤作業のものも含む形に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、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 尾崎 守正(内線7817)

平成24年9月1日～9月30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	486	0	0	94	580件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	55件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	13件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	512件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	社会福祉法人が保育所を運営しているが、同法人の敷地内にホームレスの緊急保護を目的とした、新型自立支援センターを設置すること。現代の結核の主要な感染ルートは、ネットカフェ難民等のホームレスである。抵抗力が弱い幼年者の保育所と、新型自立支援センターを同じ敷地内に設置することは適切であるのか。		保育所を運営する際は、「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」を満たす必要があるが、保育所の隣地に自立支援センターを設置することに関する規制は特段定められていないこと、また、個別の具体的な案件については、地域の実情を考慮し各自治体で判断をする事になっているため、直接自治体に問い合わせさせていただきたい旨をご説明しました。
2	保育園に子ども(兄妹)を預けている。育児休暇中に下の子どもが感染症にかかったため、いつもより少し早い時間に父親に送ってもらったところ、保育園から、「送迎者は、母親であり時間は守ってもらいたい。下の子どもか感染症であるならば、事務所で預かる。」と言われた。これは、区の方針であるとのこと。区役所に相談しても、同様の回答がくと思うが、こうした方針について、厚生労働省の見解を伺いたい。		厚生労働省では、「保育所保育指針」において子どもの安全・健康の確保に努めるよう各自治体に向け周知を行っていること、また、具体的な保育所での対応については「保育所保育指針」を基本に、各自治体・保育所の方針に基づいて行われていることをご説明し、まずは、お子さんにとって最善の対応が出来るよう、区役所に相談させていただきたい旨をお伝えしました。
3	一般社団法人日本家族計画協会が実施している「第6回男女の生活と意識に関する調査」は行き過ぎではないか。		当該調査は厚労省が関与しているものではなく、日本家族計画協会が独自に実施しているもの(ただし、第1回～第5回までは厚生労働科学研究費で実施)であることから、調査表に記載されている紹介先(社団法人新情報センター)に問い合わせさせていただきようお伝えしました。
4	子ども・子育て法案(ア)、総合こども園法案(イ)の国会審議状況について		(ア)については8月10日に可決、(イ)については廃案となったが、認定こども園の拡充を目指すことで代替することをご説明しました。
5	少子化対策として、具体的に出生数が年間何百万人という数値目標はないのか。		出生数の目標値はないが、子どもを産みたい人たちが産みやすい、育てやすい環境づくりに取り組んでいることをご説明しました。

「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。

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9月1日～9月30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	367 件	19 件	0 件	269 件	655 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	641 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費が最低賃金より高いところがあると聞いた。まじめに働いている人のほうが収入が少ないのはおかしいのではないか。	④	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会での議論も踏まえ、今後考え方を整理していく予定でございます。
2	生活保護を受給しているが、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。	④	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	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。日本の景気が悪く経済的にも余裕のない人がたくさん増えている。外国籍の方は祖国で保護されるべきです。	④	ご意見としてお伺いしました。 生活保護法は、憲法25条に「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱としております。
4	生活保護を受けながらパチンコや酒代、タバコ代などに浪費している人がいる。食事などは食券を配るなど現物給付にするべきではないか。	④	ご意見としてお伺いしました。 なお、クーポンなどの現物給付については、プライバシーの問題、導入・管理コストの必要性など大きな課題もあり慎重な検討が必要と考えております。
5	生活保護を受けているが生活保護費が10%下がると聞いたが本当か。いまでもギリギリの生活なので下げないで欲しい。	①	生活保護基準については、社会保障審議会生活保護基準部会で検証中であり、10%引き下げることが決まっているものではない旨説明いたしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
7	ホームレスに対して無料で治療してくれるところを教えて欲しい。	①	制度を説明した上で、実施主体である自治体への問い合わせをお願いしました。
8	よりよいホットラインの相談員から折り返し電話がかかってくるはずなのにいつまでもこない。自分は統合失調症を患っておりとにかく不安だ。	⑤	折り返しを待っていただくよう繰り返しお話ししました。
9	①民生委員はどのようにして選ばれたのか確認したい。 ②全国の民生委員の名簿が厚労省にあるのか確認したい。 ③民生委員に関わる法律があるのか確認したい。どこで確認できるのか教えて欲しい。	①	①市町村に設置される民生委員推薦会が選出した候補者を、都道府県知事が、地方社会福祉審議会の意見を聴いて、厚生労働大臣に推薦し、厚生労働大臣がこれを委嘱している旨案内。 ②厚労省には無い旨案内。 ③民生委員法がある旨案内。ご自身でパソコンや図書館でご確認下さるよう案内。
10	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。

※「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9月1日～9月30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	45件	0件	0件	64件	0件	109件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10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	99件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今年10月に施行される障害者虐待防止法について、適正な運用がなされるように国民に広く周知してほしい。		<p>障害者に対する虐待は、その尊厳を害するものであり、障害者の自立と社会参加にとって、障害者虐待の防止を図ることは極めて重要です。</p> <p>このたび、障害者虐待の防止や養護者に対する支援等の施策を促進するため、障害者虐待防止法が、今年の10月1日に施行されます。</p> <p>この法律が施行されることで、養護者や利用者などから虐待を受けたと思われる障害者を発見した人は、速やかに、市町村や都道府県に通報していただくとともに、</p> <p>各自治体には、その通報や虐待を受けた障害者本人からの届出の窓口が設置されます。</p> <p>障害者虐待の早期発見・早期対応にはこのような通報の仕組みや届出の窓口を国民の皆様にも広く知ってもらうことが有効であると考えています。</p> <p>厚生労働省としても、周知徹底に取り組むとともに、各都道府県や市町村の体制強化を支援していきます。</p>
2	障害者に対する偏見・差別をなくしてほしい。		<p>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。</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、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9月1日～9月30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	232 件	1 件	5 件	0 件	238 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	5 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	218 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	多床室から従来型個室など、部屋替えした場合、当日の介護報酬はどちらで算定するのかというご照会をいただきました。		部屋替えした日については、以降に利用する部屋の報酬で算定す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	介護資格のない職員が介護サービスを行い、不正請求をしているため早急に監査をしてほしい。		手紙での連絡であったため、都道府県に手紙が届いたことを伝え、事実確認等必要な対応をしていただくよう依頼しました。
4	地域支え合い体制づくり事業の目的、主旨を教えてください。		地域支え合い体制づくり事業の目的・趣旨を説明しました。
5	ケアマネジャーの役割について、国で定めている事があれば教えてください。		介護保険の居宅介護支援事業所等が遵守すべき基準を法令で定めていること及びその内容を説明しました。

「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
6	介護サービスを利用した際の利用者負担を2割、3割へと引き上げることはできないかとのご質問をいただきました。		利用者負担割合の引上げについては、要介護の程度によって自己負担の引上げや新たな利用者負担の導入を検討する時期に来ているという意見がある一方で、早期発見を通じた重度化防止が重要であり、利用抑制により重度化が進みかえって費用がかかるとの立場から反対する意見もあり、慎重に検討する必要がある旨ご説明しました。
7	東京電力福島原発事故の避難区域以外の被災者の介護保険料と利用者負担の減免に関する支援は、10月以降どうなるのかのご質問をいただきました。		介護保険の保険料と利用者負担の減免については、東京電力福島原発事故に伴う国による避難指示等が行われた区域以外の被災者は、平成24年9月末まで、減免に要した費用の全額を国が財政支援することにしており、平成24年10月以降は、保険者の判断による利用者負担等の減免措置が行われ、その財政負担が著しい場合に、一定の財政支援をする既存の介護保険制度の仕組みを活用した支援を行う旨ご説明しました。
8	介護保険施設のヘルパーが痴呆症や認知症の入所者に対して適切に対応していないのではないか。 国は介護保険に何兆円もの資金を投入しているのだから、全国の介護保険施設の監視や指導を厳しく行わなければならない。また国民にその結果を知らせるべきである。 地方受付分		ご意見として拝聴し、国民の声として報告し組織として共有すると共に、県の所管部局に対してもご意見があったことを報告する予定です。

「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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成24年9月1日～9月30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	199件	0件	0件	4件	203件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	20件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	183件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	傷病手当について。協会けんぽの対応がひどいので、地方厚生局に申し立てをしているのだが、雇用保険(失業給付)との関係で、文書の記入の仕方が複雑と言うか、制度上おかしいのではないかとすることがある。法が違うというような縦割り行政ではなく、国民の目線で制度を考え直して欲しい。		ご意見ご要望としてお伺い致しました。
2	傷病手当について。傷病手当に上限が設けられていないのはおかしい。2年前の社会保険審議会の資料に、検討されているようなことが記載されていたのだが、いまだに報酬額の三分の二という規定だけで、月に80万円ぐらい支給される人もいようだ。自営で国保なら病気になっても何の補償もない。今、健康保険は非常に財政が苦しいと聞いている。傷病手当に上限を設けるべきだ。		ご意見ご要望としてお伺い致しました。
3	協会けんぽに加入しているが、震災による窓口負担免除が今月で終了することに納得がいかない。原発地域だけが大変なのではない。被災した者は皆同様の扱いをして欲しい。国民のことをもっと考えて欲しい。		ご意見ご要望としてお伺い致しました。
4	現在育休中だが、健康保険組合から自身の被扶養者としている子供を配偶者(国保被保険者)の扶養に異動するように指導された。育休で収入が減るたびに被扶養者を異動させるのは、手続きも煩雑だし、被保険者にとって負担となっている。扶養に関して夫婦双方の収入だけではなく、柔軟にできるよう考えてほしい。		ご意見ご要望としてお伺い致しました。
5	一部負担金の割合判定について、8月から1割から3割に負担が上がった。なぜ上がるのか。		後期高齢者医療制度の被保険者の一部負担金の負担割合の判定は原則1割ですが、現役世代と同様の負担能力を有する方は現役世代と高齢者世代の負担の公平性を踏まえて、現役世代と同じ3割負担をしていただいている旨を説明しました。

「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
6	後期高齢者医療制度廃止のための法案について今通常国会へ提出となっていたが、今現在どういう状況になっているのか。		今後の高齢者医療制度の取扱いは、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。
7	高齢者の医療費を無料にしてほしい。		今後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ないこと、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。
8	75歳以上の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。市町村へ事前に申請する必要があるのか。		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い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。
9	病院において、他の病院を紹介してもらい治療を受けたが、これは高額療養費の対象にならないのか。		70歳未満の方は、それぞれの医療機関において一部負担金額が21,000円以上であれば、合算することができ、合算した合計額が自己負担限度額を超えた場合には、償還払いにて高額療養費が支給されることから、保険者へ高額療養費の申請をして頂くように説明しました。
10	病院に入院して高額な医療費を支払った数月後に、市役所から高額療養費の届出勧奨通知が届いた。今回も入院で高額な医療費を支払ったため、高額療養費に該当していると思うが、前回と同様に届出勧奨通知が届くものと考えていればよいか。		高額療養費の届出勧奨通知については、各保険者毎に実施していることから、お住まいの市役所の国民健康保険担当窓口でご確認いただ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。

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9月1日～9月30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	92 件	0 件	0 件	44 件	136 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	44 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	84 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金よりも生活保護の方が受給額が多く、保険料を真面目に納めてきた者が、年金を納めていない者より苦しい生活を強いられるのは制度としておかしい。(他に同様のご意見を1件いただきました)	① ④	国民年金は、老後生活の基礎的部分を保障するものであり、年金に加えて、現役時代からの蓄えや生活基盤等と合わせて老後の生活を支える制度です。また、国民年金は、収入や資産に関わりなく、納めた保険料に応じて給付を受けることができます。 一方、生活保護は、生活基盤や資産がない方であっても、最低限度の生活水準を保障できるよう、年金を含む本人の収入や資産、子や親族による扶養が可能かどうかなど、その資力すべてを活用した上で不足分に限って税を財源として支給される最後のセーフティネットです。 このため、国民年金と生活保護では、給付に当たってさまざまな制約の違いがあります。例えば、年金制度では年金を受給することで資産の保有を制限されることはありませんが、生活保護では、不動産、車などについては、自立生活に向けた活動(仕事など)に不可欠な場合などを除いて、原則として保有できない取り扱いとなっているところです。 このように、年金制度と生活保護制度については、その役割や仕組みが大きく異なっており、金額のみを取り上げて単純に比較することは適当ではないと考えています。
2	10月から後納制度が始まります。過去に保険料納付要件を満たせず、受給できなかった障害基礎年金について、過去の未納保険料を後納することで、障害基礎年金を受給できるようにしてください。	① ④	公的年金制度は、あらかじめ制度に加入して保険料を負担していただき、事後的に発生した保険事故に対し所得保障を行う「社会保険」の仕組みをとっています。 お尋ねのように、障害という保険事故が発生した後から、後納で保険料を納めることにより、過去に遡って障害年金を支給することは、あらかじめ負担していた保険料実績に基づき給付を行う「社会保険」の仕組みと相容れないものであり、また、保険料を納付していた障害年金受給権者との公平性の問題もあることから、適切ではないと考えております。 なお、障害基礎年金については、できる限り多くの方が年金を受給できるようにとの考え方から、保険料未納期間がある方でもその期間が被保険者期間全体の3分の1を超えなければ受給できます。さらに、3分の1以上の長期の未納期間がある場合でも、特例として直近1年間に未納期間がなければ障害年金が支給される扱いとなっています。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	<p>学生納付特例制度や若年者納付猶予制度を利用した場合、追納可能期間は過去10年間しか認められていませんが、その制約を撤廃して欲しいです。現在のような雇用の流動化が進む中で、納付猶予制度を利用した人が卒業後10年以上経って、安定的な職業に就くことは十分に考えられることだと思います。</p>	① ④	<p>公的年金制度は、あらかじめ制度に加入して保険料を負担していただき、事後的に発生した保険事故に対し所得保障を行う「社会保険」の仕組みをとっています。</p> <p>しかし、国民年金保険料を納付することが経済的に困難であるという場合、申請により保険料の一部又は全部を免除する取扱いを受けていただくことが可能です。免除を受けた期間については、将来資力が回復した場合には、免除を受けた時から10年間の保険料について、その一部又は全部を追納し、より高い年金を受け取ることが出来ます。</p> <p>ご指摘のようなことは確かにあるかもしれませんが、一方で、追納期間中は利子に相当する加算も累積し、その期間が長期化すると、加算額が増大することも考慮し、追納期間を10年と設定しております。</p>
4	<p>高齢者が増えていく中で、厚生年金保険料が毎年引き上がっていますが、本来負担が可能な高所得の高齢者にも負担してもらえような仕組みにしてください。(他に同様のご意見を2件いただきました)</p>	① ③ ④	<p>厚生年金制度においては、老齢厚生年金を受給している方が、事業所に勤めて厚生年金の被保険者となっている場合、賃金と厚生年金の合計が一定以上の額であれば、厚生年金の一部又は全部を支給停止する「在職老齢年金」の仕組みが設けられているところです。同時に、70歳までは厚生年金に加入していただき、保険料をお支払いいただいているところです。</p> <p>また、現在進められている社会保障・税一体改革の中で、基礎年金給付費に対する国庫負担を2分の1に引上げ、その財源として消費税率の引上げにより得られる税収を充当することとなっておりますが、この負担は現役世代だけでなく高齢者の方にも願うこととなります。</p> <p>このように、現行制度においても様々な仕組みで高齢者の方々にも負担をお願いしているところですが、今後も少子高齢化が進展する中で、世代間の公平を考慮しながら制度の見直しに取り組めます。</p>
5	<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>
6	<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24年9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	政策統括官付(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 櫻田(7709)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	6件	0件	0件	0件	6件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	税と社会保障の一体改革をしても、社会保障の内容が向上されないのであれば意味がない。		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。
2	消費税において社会保障として使用されている部分の内訳を確認したい。これまでの内訳と、消費税8%になってからの内訳を確認したい。財務省に連絡したところ、厚労省へ連絡するように説明を受けて連絡している。		社会保障給付費の全体の説明及び消費税収については全額社会保障に充当されることを説明させていただきました。
3	今、年金受給金額が少ないのは厚生労働省のせいである。20年30年後には老人が多くなるという事を事前に予測できなかったのかと問いたい。国として考えられずにいたから、現状がこうなっているであろう。少ない年金から税金や保険料を納付させるなど言いたい。		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。
4	生活保護受給者である。社会保障の問題をテレビで見ている。消費税率の上昇が決まったが、富裕層は欧米に比べ多いのに国民全体で負担増となるのはおかしい。生活保護が急激に増えたのは行政や会社経営者の失敗である。生活保護受給者を批判するのであれば、受給者を生活保護費以上の給料で雇用するべきだ。生活保護の現物支給の話が出ているが、現物支給では物品の選択が出来ない。これでは万引きなどの犯罪を助長する恐れがある。生活保護の問題は年金や最低賃金との整合性の問題が根底にある。失業率などの問題も踏まえ、もっと税金の配分をうまくして社会保障の問題に取り組んでほしい。		消費税や税金の配分に関しては、財務省をご案内した上で、貴重なご意見として組織で情報共有させていただきました。
5	厚労省から、医療機関等における個人情報の取扱い等に関するアンケート調査という郵便が届いた。ホームページで調べても情報が出てこない。これは厚労省からの郵便物で間違いはないか確認したい。		厚労省が実施しているアンケート調査である旨をお伝えし、ご協力をお願いいたしました。
6	厚生労働白書について、ISBNコードと料金について教えて欲しい。		ISBNコードは978-4-905427-29-2、料金は3,200円(本体3,048円+税)であ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

平成24年9月1日～9月30日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	2件	0件	0件	3件	5件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ある事業が労働関係調整法第5条に規定される公益事業に当たるか否か教えてほしい。		関係条文の行政解釈等について、ご説明しました。
2	ユニオン・ショップ協定締結の要件について教えてほしい。		関係条文の行政解釈等について、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9月1日～9月30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	566件	41件	0件	267件	0件	874件
	地方分	107件	66件	16件	0件	0件	1件	190件
	合計	107件	632件	57件	0件	267件	1件	1,064件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	176件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	888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	国民年金の学生納付特例の承認を受けた期間について、その期間の保険料を追納する場合は、10年以内に納めなければならない。しかし、現在のような雇用の流動化が進む中で、納付猶予制度を利用した人が卒業後10年以上経って安定的な職業に就くことも十分考えられるので、その制約を撤廃してほしい。		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。
2	国民年金保険料の免除制度について、被保険者の所得に応じて4種類の制度が設けられているが、免除基準の所得の幅が大きすぎるのもっと細分化してほしい。また、住む地域によって所得水準が異なるので、その地域に適した国民年金保険料の免除基準を設けるべきである。		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。
3	老齢基礎年金を繰上げて受給した後に身体が不自由になってしまったが、法律上、障害年金を受給することができないとのことだった。繰上げ請求後に障害者になってしまうことは十分考えられるため、老齢基礎年金の繰上げ請求後でも、障害の状態に該当した場合は障害基礎年金を受給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。
4	長年、厚生年金に加入していた独身の子が亡くなったため、遺族年金の請求を行ったが、私自身が受給している老齢厚生年金のほうが高額なため、遺族厚生年金が1円も支給されない。年金の給付を受けたことがない被保険者が死亡した場合には、遺族自身の年金額にかかわらず、遺族厚生年金を支給す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。
5	年金から特別徴収されている介護保険料と後期高齢者医療制度の保険料の合算額が、老齢基礎年金の1/2を超えたため、後期高齢者医療制度の保険料は口座振替にて支払うよう市役所から言われた。年金からの特別徴収の可否については、老齢基礎年金の額に老齢厚生年金の額を合算して判断す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。

「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「年金証書」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	「対応した職員によって説明内容が相違し、いい加減な印象を受けた。」「職員の服装が派手すぎる。」等、年金事務所職員の対応や身だしなみについて、ご指摘をいただきました。(同様のご意見が112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、自らの行動や身だしなみがお客様から見るとどのように映っているのかを常に意識するよう心がけます。
8	国民年金保険料の納付書の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務委託業者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	「申請書に添付しなければならない必要書類を確認しようと思いいホームページを閲覧したが、説明がわかりにくかった。」等、ホームページに対するご指摘をいただきました。		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とともに機構職員からもアンケート等を通じて意見を募集し、改善に努めてまいります。
10	お客様から「担当になった さんの応接態度が本当に親切・丁寧で感動しました。とても親身になって教えてくれたことを忘れません。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。