

平成 25 年 10 月 11 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 10 月 11 日）

（本省受付分：平成 25 年 9 月 1 日から平成 25 年 9 月 30 日受付分）

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

別紙

平成25年10月11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)	5	477	8	20	5,568	6,078
大臣官房	0	0	0	0	3	3
統計情報部	0	36	0	0	13	49
医政局	0	300	19	2	87	408
健康局	0	81	0	0	58	139
医薬食品局	0	177	0	0	65	242
食品安全部	0	5	0	0	23	28
労働基準局	0	381	0	0	87	468
職業安定局	0	164	0	0	285	449
職業能力開発局	0	12	0	0	20	32
雇用均等・児童家庭局	0	395	0	0	46	441
社会・援護局	0	970	28	37	80	1,115
障害保健福祉部	0	77	0	0	59	136
老健局	0	244	2	9	6	261
保険局	0	313	0	0	18	331
年金局	0	93	0	0	53	146
政策統括官	0	5	0	0	0	5
日本年金機構	155	408	145	2	253	963
合計	160	4,138	202	70	6,724	11,294

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	441
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,459
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,394

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、8月26日～9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
	5 件	477 件	8 件	20 件	5568 件	6078 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	6078 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	レールの状態が不良のまま放置していた鉄道会社があるが、納得できない。規律の引き締めが必要だ。(電話)		国土交通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。
2	都内に設置されているある学校について、学校教育法に該当する教育機関か知りたい。(電話)		学校教育法を所管する文部科学省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
3	生活ゴミ、特にダイオキシンに関することについて、担当者にお尋ねしたいことがある。(電話)		ゴミやダイオキシンに関することは環境省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
4	携帯電話のエリアについて、パンフレットの内容に間違いがあると携帯電話会社に知らせたが取り合ってくれないので、相談したい。(電話)		総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	国民の皆様の声のメール送信フォームについて、入力できる文字数が1000字以内となっているが、2000字くらいに増やすことはできませんか。(メール)		送信フォームを改善する際に、いただいた貴重な御要望を参考にしたいと考えております、と回答いたしました。
6	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣に代わってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。		内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。
7	その他、恩給に関することや、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	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	個別労働紛争あっせん制度について、あっせん参加拒否した事業場に対し、制裁はないのか。理由なく参加拒否する悪意ある事業場があり、申請者は時間を費やしあっせん申請しても、これではあっせんの意味もない。あっせん参加拒否した者に罰則を与える制度とすべきである。地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨等を説明し、理解を求めました。
2	ハローワークで企業託児所の内容を聞いたが、料金や持込み品は教えてくれたが、最も重要な子供が熱を出した場合については「そういった場合、仕事をやめて帰らなければならないと思う」とハローワークの職員の考えだけで、企業内託児所の対応状況を確認して教えてくれなかった。企業の対応まで把握して教えてくれるようにしてほしい。地方受付分		該当ハローワークに対し、丁寧な対応について注意喚起を促し、改善を図りました。

「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	36件	0件	0件	13件	49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	49件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>出生率は「しゅっしょうりつ」とも「しゅっせいりつ」とも読まれているようです。私は「しゅっしょうりつ」と読むのが正しいと思ってきました。国、厚生労働省等では、どのように読んでいるのでしょうか。実は、講義で「しゅっせいりつ」と読む先生がいて、その点を質問したら、ただしくないということはないという回答がありました。その根拠として外務省国際協力局の下記ページでは、しゅっせいりつと記載しているということがあげられました。</p> <p>http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sanka/kyouiku/kaihatsu/chikyu/statistics/society/graph_04.html</p> <p>広辞苑で、「しゅっせいりつ」を引くと、「しゅっしょうりつ」を見るようになっていました。また、「合計特殊出生率」は、「ごうけいとくしゅしゅっしょうりつ」は載っていますが「ごうけいとくしゅしゅっせいりつ」は載っていません。</p> <p>役所によっては、出生届(しゅっしょうとどけ)と読みが振られています。中央法規出版の福祉士養成講座の本には、「合計特殊出生率」(ごうけいとくしゅしゅっしょうりつ)と読みが振られています。NHKのアナウンサーも「しゅっしょうりつ」と読んでいます。</p>		<p>厚生労働省の人口動態統計では出生率は「しゅっしょうりつ」 合計特殊出生率は「ごうけいとくしゅしゅっしょうりつ」と読んでおります。</p>
2	<p>サイトを探して、平成22年、20年、18年、16年の年次別医師数は見つけたのですが、それ以前の物はネットで閲覧する事はできないのでしょうか？あと22年が最新でしょうか？</p> <p>入院件数、平均在院日数に関する資料も見つけましたが、診療科別の入院件数、平均在院日数の資料はありますか？</p>		<p>医師数については、「医師・歯科医師・薬剤師調査」という統計調査において公表しており、平成22年が最新データになります。お尋ねの過去の年次別医師数は、下記リンク先をご覧ください。</p> <p>http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001084609 (結果表番号 1～5、12、15、18、21)</p> <p>入院件数については、「社会医療診療行為別調査」で把握しておりますが当調査は毎年6月審査分の全国推計値であり、年間の数値は把握しておりません。また、診療科別では診療所のみ把握となっております。この数値でよろしければ、平成24年が最新のデータとなりますので下記リンク先「第11表」をご覧ください。</p> <p>http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001111447</p> <p>平均在院日数については、「病院報告」という統計調査で、病院の平均在院日数について算出しており、病院の種類、病床の種類別には算出しておりますが、診療科別には把握していないため算出していません。病院の種類、病床の種類別の結果表は、下記リンク先をご覧ください。</p> <p>http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001030749(上巻 総覧 2012 の表頭M列が平均在院日数です。)</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。

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2~4 指導課総務係(内線2549) 項目5、6 医事課総務係(内線2566) 項目7 看護課総務係(内線2596) 項目8~10 経済課総務係(内線2525)

平成25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	300 件	19 件	2 件	87 件	408 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	123 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	126 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	159 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	『かかりつけ医』推進に対する要望		課内で情報を共有いたしました。
2	7月30日付、質問に翌日31日に医政局指導課様より、医療施設近代化施設事業実施要項(医政発0401第4号25年4月1日改正)をお送り頂きました。素早いご対応、誠にありがとうございます。さて、お送り頂きました要項の3交付条件の(1)病院のうち の築後概ね30年について、お教え下さいませ。現在築後25年ですが、建替え時には、概ね28年での計画を検討しております。このようなケースでは、概ね30年に含まれるのでしょうか。 次に補助金対象金額算出の算式をお教え下さいませ。「 $XXm^2 \times$ 県の認める病床数 $\times 143,900円 \times 0.33$ 」だと思われるのですが、この平米数 XX が、わかりません。お手数をおかけ致しますがよろしくお願ひいたします。		ご質問いただいた件ですが、以下のとおり回答いたします。 概ね30年以上としているので、正確に30年以上とする必要はありませんが、どの程度まで認めるかは補助事業者である都道府県の判断も入ります。そのため、まずは申請いただく都道府県にご相談ください。 交付要綱に以下のとおり示されておりますので、ご確認ください。 ア 病棟整備 (ア) 1床ごとの病室面積を $6.4m^2$ 以上かつ1床当たりの病棟面積を $18m^2$ 以上確保する場合 $25m^2 \times$ 整備後の整備区域の病床数 (イ) 1床ごとの病室面積を $5.8m^2$ 以上かつ1床当たりの病棟面積を $16m^2$ 以上確保する場合 $22m^2 \times$ 整備後の整備区域の病床数 なお、老婆心ながらですが、近年、財政状況がかなり厳しくなっていることもあり、補助金自体のあり方も問われていますので、今後も当該補助金がそのまま継続されていくかは不透明な部分がありますので、その旨、ご承知おきください。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	私の母が自治体の健診にて「内視鏡下で手術可能な早期胃がん」と診断されました。早速、紹介状を書いていただき、病院の予約を取っていただいたのですが、初診が一週間後、検査が更に一週間後、結果は検査の2週間後、しかも結果が出てもすぐに入院できるかわからないとのこと(初診の折り、同病院の医師も初期がんと診断)。友人達に話すと「自分の通う総合病院も常時200人が入院待ち」「夫が大学病院で勤務してるけどスタッフの親でも1ヶ月以上待つ」と言われました。せっかく、胃カメラの精度が上がれば技術が向上しても、早期発見から何ヶ月も治療できなければ進行するものと思います。病状が悪化して入院治療が長引けば、国の負担も増えるかと。健診で見つかった早期癌だけを一人一週間迄の入院期間で手術する病院ができれば、患者のみならず病院や国自治体の負担が減少するのでは、と思ったので意見を送らせていただきました。ご検討よろしくお願い申し上げます。		課内で情報を共有いたしました。
4	一昨日、生後3ヶ月の第二子の体調が悪く、咳の具合がひどかったため小児救急電話相談を活用させていただきました。当初は子どもの容態をご説明差し上げていたのですが電話越しに子どもの咳を聞かれたことから、少しでも早く病院に行くよう地元の小児科を紹介いただきました。検査結果は、RSウイルス感染ということで、緊急入院となりました。あまりに咳がひどかったため、火曜日(平日)になったら受診しようかと思っていたのですが、危機的な状況に陥る前に、入院させていただきいまは安堵しております。実は第一子のときにも当該事業に助けていただいたのですが今回も本当に助かりました。制度を設計してくださった当時のご担当者さま、現在運用責任担当者さま、また厚生労働にかかるすべての職員の皆様に感謝申し上げます。		課内で情報を共有いたしました。
5	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。
6	診療録(カルテ)において記載事項や保存期間などは法的に定められているのでしょうか。		診療録の記載事項に関しては、医師法施行規則第23条に規定されております。尚、書式等につきましては特段規定されておられません。また、診療録の保存期間に関しては、医師法第24条に規定されております。
7	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。
8	先発医薬品と後発医薬品の名称統一をしてほしい		担当者間で情報を共有しました。
9	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。
10	後発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。

「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	81件	0件	0件	58件	139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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	129件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子どもが2人おり、B型肝炎ワクチンの接種を検討しているが、自費だと費用の面で中々厳しい。今後、助成金が受けられるようにならないかを教えて欲しい。		現状では助成金を支給する事が出来ない事をお伝えするとともに、現在、予防接種制度の見直しも含めて検討中である旨、併せて回答致しました。
2	厚生労働省のホームページにある新型インフルエンザの昨シーズンの疫学情報の更新はまだされないのか。また、新型インフルエンザの研修会の予定を知りたい。		疫学情報の更新は11月を予定していること、また、研修会の開催は10月末の決定を予定していることを回答致しました。
3	厚生労働省のホームページにある健康増進普及月間ポスターを印刷、掲示して良いか教えて欲しい。		印刷、掲示して良いことをお伝えするとともに、普及啓発の協力を御願ひさせていただきました。
4	給水区域内で地域ごとに別の水道料金を設定している場所があるのか教えて欲しい。		複数の水道事業が一つに統合された場合、統合先の料金ではなく、統合元の水道料金をそのまま引き継いでいる場合があり、結果的に一つの水道事業で複数の料金設定がなされる場合もある旨、回答致しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 上木 義博(内線2704)

平成25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	177 件	0 件	0 件	65 件	242 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	242 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により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	毒劇法の規制対象品目についてお問い合わせがありました。		化学物質安全対策室のホームページ上で検索可能であることを説明いたしました。 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/index.html
4	個別品目に対する審査状況についてご質問がありました。		個別品目の承認状況は回答できない旨説明いたしました。
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	23件	28件

国民の皆様の声の 内訳	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)	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。		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に関して、情報提供を強化してほしい。また、食品中の放射性物質に関する基準値について、更に厳しくしてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	食品添加物の基準について、更に厳しくしてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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	381 件	0 件	0 件	87 件	468 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)	72 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	395 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働の悩み、会社の実態等相談したいが時間がなく電話できない。メールでもできるようにしてほしい。		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/roudoukijun/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。
2	若者の「使い捨て」が疑われる企業等に関する電話相談について、9月1日には電話が通じなかった。1日だけに電話相談を限定しないで欲しい。		9月1日以外にも、総合労働相談コーナー等で電話相談を受け付けていることを説明しました。御相談したい内容を伺ったところ、御本人の賃金不払いに関するものであったため、管轄の労働基準監督署を案内しました。
3	トラックの運転手をしているが、納品先でも労働災害の危険がある。こちらから納品先に強く言うこともできないため、行政の方で納品先業者を含めたドライバーの安全管理について、啓発指導に取り組んでもらいたい。<地方受付分>		陸運業における安全衛生対策は、陸運事業者に限らず、荷主等も含めた取組・要請等を行っていることを説明し、御理解を得ました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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 上園 敬一(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成25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	164件	0件	0件	285件	449件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	30件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	261件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	158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	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、ご理解をいただきました。
6	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。
7	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。
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、ご理解をいただきました。
9	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手配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。
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	12件	0件	0件	20件	32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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「建築工事等の受注の際に必要とされる専任の者について、所有している技能士資格では不適格とされ、受注できなかった。職種名が似通っており、不適格とされる理由が分からないため教えてほしい」とのご質問をいただきました。		当該制度を所管していないことをご説明し、その上で、所管していると思われる官庁をお知らせいたしました。
2	求職者支援訓練の実施機関の対応で不適切ではないかと疑われる内容のご意見が寄せられました。		いただいた情報をもとに実施機関を調査し、事実確認を行った上で、適切に実施されていない場合には、指導するように(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構に依頼しました。
3	「介護福祉士の職業訓練を受講していたが、成績不良のため退校処分となった、残りのわずかの受講なので、復学して修了したい」とのご要望をいただきました。		ご意見を担当者間で共有するとともに、県が実施する委託訓練の退校等の処分について、概要をご説明しました。なお、具体的には、県庁へご相談いただくよう、ご説明しました。
4	「就職に関係のない職業訓練を実施している。就職するために必要な訓練を受講させるべきではないか」とのご意見をいただきました。		ご意見を担当者間で共有するとともに、県が実施する委託訓練の設定について、概要をご説明しました。なお、詳細については、県庁へご相談いただくよう、ご説明しました。
5	過去の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	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	395	0	0	46	441 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	36 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	378 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保育教諭とは何か		保育教諭の内容についてご説明するとともに、保育教諭になるための特例制度をご紹介します。
2	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	970 件	28 件	37 件	80 件	1,115 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)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,090 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、基準を引き下げるべきである。		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。
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	本来、生活保護を受ける必要の無い人達を受給していたり、働いた収入を申告しないで余分に保護費を受給している人達がいることに憤りを感じています。必要な人達への保護が行われないことは問題ですが、不正に保護費を受給する人達に対しては厳しい取り締まりをおこなって不正受給を無くしてください。		不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。今後は、金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、罰則の引き上げや不正受給に係る返還金の上乘せ等の生活保護制度の見直しを行うこととしており、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。

(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。
7	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。
8	黄色いカードを見た。総合支援資金貸付とはどのような制度か教えてください。		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 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	77 件	0 件	0 件	59 件	0 件	136 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)	45 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	75 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	2020東京オリンピック・パラリンピックを、健常者と障害者を区別せず盛り立てて欲しい。 また、障害者については競技スポーツだけでなく、リハビリ体育についてもすすめて欲しい。		関係省庁と調整しつつ、障害者スポーツの推進に向けた取り組みを続けて参ります。
2	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	244件	2件	9件	6件	261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)	11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	現在、介護保険部会にて議論されている補足給付とはそもそもどのようなものかとのご質問をいただきました。		施設サービスや短期入所サービスを利用したときは、食費・居住費(滞在費)は原則として自己負担となりますが、所得の低い方については、所得に応じた負担限度額が設定され、負担限度額を超える分は特定入所者介護サービス費・特定入所者介護予防サービス費(いわゆる補足給付)として現物給付される旨回答しました。
2	介護保険料段階の設定等で用いられている合計所得金額とは何かとのご質問をいただきました。		収入から必要経費(給与所得控除額や公的年金等控除額)を控除した額で、基礎控除や人的控除等の控除をする前の所得金額である旨回答しました。
3	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お問い合わせをいただきました。		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。
4	介護保険における訪問看護サービスの適切な運用について教えてください。		運用上の留意点について説明し、事業者に対して適切な指導をしてもらいたい旨を伝えました。
5	家族がアルツハイマー病として老健へ紹介されて入所した。症状が急速に進行し、3ヶ月後に医療機関で死亡した。 老健と併設医療機関の情報開示を行った。老健に処方箋の開示を求めたが、それは業務妨害だと言われた。看護記録には、いくつかの薬を与薬したと書かれていたが、他の記録が嘘ばかりなので信用できない。処方箋のようなきちんとした記録はないのか。あるとすれば、それを開示させる方法はあるか。		看護記録は一般に裁判の証拠となり得るものであること、処方記録や薬局払い出し記録を開示させることができるかどうかは当課ではお答えしかねることを説明しました。 個別の事例に関して国が介入することはできないので、県に相談するか、またはこのような問題に詳しい弁護士に相談するようにおすすめてしました。
6	事業者が人員・設備基準違反をしている。(デイサービス)また、事業所で行っているサービスが医療行為に当たるのではないか。		基準違反については、都道府県へ情報提供をしました。医療行為については、医政局医事課へ情報提供をしました。

「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	313件	0件	0件	18件	331件

国民の皆様の声の 内訳	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)	36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	医療機関の窓口での支払いを、自己負担限度額までにとどめる制度があると聞いたが、いつから開始されているのか。また、どのような手続きが必要なのか。		70歳以上の方については平成14年10月、70歳未満の方については平成19年4月から、申請により認定を受けた方が入院療養等を受けた場合に、窓口での支払いを自己負担限度額までにとどめる取扱いが導入されている。 また、外来診療における現物給付は平成24年4月から同様の取扱いが導入されている。 上記の点をご説明し、手続きについてはお住まいの市区町村にお問い合わせいただくように案内しました。
2	一部負担金の割合の判定について、なぜ世帯単位で算出するのか。		生計が世帯単位で営まれている実態を考慮している旨を説明しました。
3	患者負担割合判定(1割 3割)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ます。公平を確保するために、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	<p>「大病院初診1万円」という新聞記事が出たことについて意見を言いたい。自分は現在80歳以上で、病院に通院しています。長い間、色々なクリニックや病院で診療を受けてきましたが、なぜ、大きな病院に行くかという、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開業医の力量が不足している(例えば大学病院等で専門的な分野の患者しか診てこなかった医師が開業した場合多種多様な病気の診断ができない) ・開業医は、診療科が単科の所が多く何科で受診すればよいかわからない、又、信頼できる医師を見つけるため結局複数のクリニックを受診してしまう ・病院に比べ診療所の方が色々な加算点が付いて医療費が高い等の理由があるからです。安心して診療所に行くために、医師のレベルアップ、患者が一目で目的の医師を探せるようランク付けをし公開する、診療報酬を病院より低くする等の対策を講じていただくようお願いします。 		<p>現段階では、社会保障制度改革国民会議の報告書を踏まえて医療保険部会で御議論いただくということで、決定はしておりません。主旨は医療機関間での適切な役割分担を目的としています。なぜ、大病院に行くかという理由について、ご意見ご要望として伺いました。医師のランク付けに関しましては、行政として行うのは難しいものがあるとお伝えしました。</p>
5	<p>診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。どこに言えば指導等を行うのか。</p>		<p>地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導等を実施していることを説明し、その連絡先を案内しました。</p>
6	<p>薬の処方せんを木曜日に受けたが、帰りに立ち寄る時間がないため、日をあらためて土曜日に薬をもらいに行ったら、普段より高かった。同じ薬をもらっているのに平日と土曜日では、どうして値段が異なるのか。</p>		<p>保険薬局の開局時間であっても、土曜日の場合には午後1時から午前8時に調剤をした際には、夜間・休日等加算がされる旨を伝え、値段に差が出ることを説明しました。</p>
7	<p>整形外科医院に通院しているが、処置内容でマッサージと電気療法を受けた時の医療費とマッサージのみを受けた時の医療費が同じなのはおかしい。地方受付分</p>		<p>診療内容ごとに価格を定めている医科点数表上、消炎鎮痛等処置というものがあり、マッサージ等による療法 器具等による療法 シップ処置の3種類で点数が設定されている。このうち、同一日に ~ のうち2つ以上の療法を行った場合は主たる療法の点数のみ算定する旨の取扱いであることを説明した上で、いただいた意見・要望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。</p>
8	<p>精神科の保険医療機関に通院しているが、完全予約制であり、症状や診療内容にかかわらず、一人の患者に対し15分という間隔で診療を行っている。</p> <p>自分の場合は5分程度の診療というのが殆どで、領収書を見ると、精神通院療法330点となっており、5分程度の診療にしては金額が高い。</p> <p>精神通院療法が、5分を超え30分未満の場合330点であることは、診療報酬の算定要件の説明を聞き理解したが、5分と30分では受ける診療内容にも大きな差があるはずであり、金額が同じであることは納得し難い。5分から30分まで一律というのではなく、時間の区分を設けて点数を設定するべきであり、改善を強く要望する。 地方受付分</p>		<p>精神通院療法について算定要件を説明し、いただいたご意見については、厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。</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
9	<p>病床数が200床以上の病院において、紹介状なしで受診した場合に初診料とは別に費用を徴収できる保険外併用療養費の選定療養について以下のご意見をいただきました。</p> <p>・病床数が200床以上であっても、専門的な診療科(眼科,呼吸器科など)については、担当医師が確保できないなどの理由で外来診療を毎日行っていない病院もある。このような大きな病院は地域で重要な役割を担っていると思われるため、当該費用を徴収するのであれば、すべての診療科において、外来診療を毎日行うよう義務付けるべきである。 地方受付分</p>		<p>制度の内容及びその趣旨についてご説明させていただき、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。</p>
10	<p>明細書発行体制等加算は無料で明細書を発行していると加算がされると聞いたが、実際は医療費に点数が加算されているので“無料発行”ではない。店で買い物をした場合無料で発行するのが当たり前だ。患者に負担させるのはおかしい。</p> <p>また時間外対応加算も一律に加算するのではなく、時間外に問い合わせをする患者から利用者負担で徴収するべきだ。 地方受付分</p>		<p>診療報酬の算定要件について説明しました。また、貴重なご意見として拝聴させていただくとともに厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。</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	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	93件	0件	0件	53件	146件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	53件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	87件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	電話対応中のために、ねんきんダイヤルや年金事務所の電話がなかなか繋がらない。		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。
3	10月から年金受給額の減額が決まったようですが、年金が減額されると生活が出来なくなり困ります。来年消費税が上がると、さらに、厳しくなるので、減額しないで下さい。 (他、同様のご意見を4件いただきました。)		<p>現在支給されている年金額は、過去の物価下落時に特例的に年金額を据え置いたことから、本来の年金額と比べ2.5%高い水準(特例水準)となっており、毎年約1兆円の給付増となっておりますが、これは将来世代の給付を削って今の世代に回していることにほかなりません。年金財政を安定化し、若い世代の将来の年金額の確保につなげるためには、この特例水準の一刻も早い解消が必要であり、昨年11月26日に公布された法律により、本年10月から特例水準の計画的な解消を行うこととしています。</p> <p>この特例水準の解消は、年金額を一度に引き下げたのでは、高齢者の方々の生活への影響が大きいことから、3年間で徐々に解消することとしています。</p> <p>若い世代の方々も含め、すべての世代の安心を確保するため、受給者の方々にもご理解いただきたいと考えています。</p> <p>ご意見をいただいた後、来年の年金の特例水準解消等を考慮して、主に基礎年金受給者を対象として、簡素な給付措置における加算措置(5000円)が講じられることになりました。</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

(参考)

平成25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 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	309件	107件	0件	253件	0件	669件
	地方分	155件	99件	38件	2件	0件	0件	294件
	合計	155件	408件	145件	2件	253件	0件	963件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	118件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	845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	年金記録の照会をしたところ、厚生年金加入期間が見つかった。その期間は国民年金保険料の納付済み期間だったため、国民年金保険料の還付を受けることとなったが、当時の金額で還付されることに納得いかない。物価の上昇率を考慮し、現在の価額に修正した金額で還付されるよう制度を改善すべきだ。		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。
2	年金機能強化法が成立したため、受給資格期間が25年から10年に短縮される。実施時期については、消費税の引き上げ(10%)時期に合わせて27年10月の予定と聞いている。しかしながら、私は高齢のため仕事をするのも年々厳しくなっており、これ以上待てない。時期を明確化し、是非とも前倒しで実施してほしい。		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	現在、病気で仕事ができないため傷病手当金を受け取っている。傷病手当金は給与額の3分の2しか受け取れないのに、保険料は働いていた頃と変わらず同じ額がかかる。傷病手当金を受給している間は、保険料がかからないよう制度を改正してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	妻の特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分のみ)は、配偶者加給金より少ないが、20年以上厚生年金をかけたため、私の年金に加算されてきた加給金が全額支給停止となった。妻は保険料を長年に渡ってかけてきたのに、配偶者加給金より少ない年金額しか受け取れないのはおかしいと思う。せめて加給金との差額分を受け取れるようにすべき。		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。
5	厚生年金の記録の補正に伴い、厚生年金保険料の還付が発生した。還付請求は制度上、事業主が行うことと決められているらしいが、私が勤めていた事業所は倒産しており、事業主も行方不明である。このような場合は、事業主に代わって被保険者であった者自身が還付請求できるよう制度改正をしてほしい。		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	年金事務所の職員の対応について、言葉遣いが不適切である、電話の切り方が悪い等、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136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。
7	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を行っていることを説明しました。
8	生計維持確認届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。
9	ねんきんネットについて、IDパスワードや秘密の質問等を利用するまでのハードルが高く、高齢者にとっては手続きが困難であるとのことご指摘をいただきました。		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「年金手続きでは 様に本当にお世話になると同時に、高齢の母に対してやさしい言葉をかけていただきありがとうございます。お仕事は大変かと思いますが、これからも国民の立場でお力添え願えれば大勢の人に喜ばれると思います。お体大切にされますようお願い申し上げます。」等のお礼や激励をいただきました。		これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

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