

平成 26 年 3 月 14 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 26 年 3 月 14 日）

（本省受付分：平成 26 年 2 月 1 日から平成 26 年 2 月 28 日受付分）

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

別紙

平成26年3月14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26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 |
|-----------------------|-----|-------|-----|-----|-------|--------|
| 行政相談室 (各部局に属さないもの) | 9 | 491 | 1 | 6 | 4,164 | 4,671 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| 統計情報部 | 0 | 24 | 0 | 0 | 11 | 35 |
| 医政局 | 0 | 206 | 17 | 2 | 193 | 418 |
| 健康局 | 0 | 89 | 0 | 0 | 78 | 167 |
| 医薬食品局 | 0 | 434 | 0 | 0 | 71 | 505 |
| 食品安全部 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| 労働基準局 | 0 | 471 | 0 | 0 | 101 | 572 |
| 職業安定局 | 0 | 151 | 0 | 1 | 291 | 443 |
| 職業能力開発局 | 0 | 12 | 0 | 0 | 21 | 33 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 1 | 786 | 0 | 0 | 88 | 875 |
| 社会・援護局 | 1 | 931 | 45 | 42 | 164 | 1,183 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 72 | 0 | 0 | 89 | 161 |
| 老健局 | 0 | 228 | 0 | 7 | 7 | 242 |
| 保険局 | 0 | 320 | 1 | 0 | 18 | 339 |
| 年金局 | 0 | 80 | 374 | 0 | 35 | 489 |
| 政策統括官 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 日本年金機構 | 218 | 534 | 166 | 0 | 293 | 1,211 |
| 合計 | 229 | 4,835 | 604 | 58 | 5,635 | 11,361 |

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 433 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,717 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 9,211 |

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、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26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 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
| | 9 件 | 491 件 | 1 件 | 6 件 | 4164 件 | 4671 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 | 4671 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 副業で得た収入が一時所得にあたるのか。確定申告の際にどうなるのか知りたい。(電話) | | お近くの税務署に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 2 | 民間の保険会社の保険金不払いについて聞きたい。(電話) | | 金融庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。 |
| 3 | 食品の表示についてはどこに相談をしたらよいか。(電話) | | 消費者庁が所管しておりますので、消費者庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 4 | 外国人登録証と在留許可証について教えてほしい。(電話) | | いずれも法務省が所管しておりますので、法務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 5 | 戸籍謄本は本籍地から取り寄せねばならないが、なぜ地元の市区町村で取れないのか。住基ネットに不備があるのではないのか。(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。 |
| 6 | 建設機械施工技士の資格案内が来たが、国家資格なのか確認したい。(電話) | | 国土交通省に御確認くださいよう、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、廃棄物に関することや、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(課室)名 | 大臣官房地方課 |
| 照会先 | 課長補佐 湯川 渉 (内線:7254) 企画第二係長 鈴木 威至(内線:7250) |

平成26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 |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | - 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 | 自分は松葉杖を使用しているが、この状態で3階の監督署事務室まで階段で上下するのはつらいし危険だし恐怖を感じる。なぜエレベーターを設置しないのか。設置して欲しい。 | | 庁舎には現在、エレベータの設置がなく、また、設置に当っては多大な予算を要することとなり、早急な対応は困難であること、また、お体の不自由な方の来庁に関し、インターホンをご使用いただくことで、職員が1階までご用件を聞きに伺うことで対応させていただいていることをご説明し、ご理解頂きました。 また、ご要望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 | 大臣官房統計情報部 |
| 照会先 | 企画課庶務係 藤嶋(7342)、檜山(7334) |

平成26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 | 24件 | 0件 | 0件 | 11件 | 35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 | 35件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 「2006年以降の国際結婚に関する統計データ」がホームページのどこに掲載されているか。 | | ご質問の「2006年以降の国際結婚の件数」については人口動態統計で集計しており、政府統計の総合窓口e-Statホームページ(Portal Site of Official Statistics of Japan)に掲載しております。 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewListE.do?tid=000001028897 上記アドレスから Vital statistics of Japan > Final data > Marriages > 2012 をクリックして Table No- Volume 1、 9-18 "Trends in marriages by nationality of bride and groom:Japan" のCSVファイルをご覧ください。 D列43～49行目に"One of couple is foreigner"の2006年～2012年の件数を掲載しております。 |
| 2 | 大学生向けの学生新聞を発行しています。今度「大学生の妊娠と中絶」をテーマに記事を書きたいと思っておりますが、大学に通う学生の妊娠件数、中絶件数などの詳しいデータがあればぜひ引用させていただきたいと思ひ、ご質問させていただきました。統計などございましたら、教えていただけないでしょうか。 | | お問い合わせいただきました件ですが、「大学生」の中絶件数につきましては、把握しておりませんが、「年齢階級別」という統計表がございますので、そちらを参考にさせていただければと思います。人工妊娠中絶に関する情報については下記ホームページからご覧頂くことが可能となっております。 総務省統計局のホームページ 「政府統計の総合窓口(e-Stat)」 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do 上記アドレスをクリックしていただき、「統計データを探す」より「政府統計全体から探す」「厚生労働省」政府統計一覧から「衛生行政報告例」平成24年度衛生行政報告例から「2012年度」をクリック 表番号 F06 人工妊娠中絶件数、年齢階級・年次別 よりご利用ください。 |

「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。

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26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 | 206 件 | 17 件 | 2 件 | 193 件 | 418 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 62 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 194 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 162 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|-----------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 医療機関における個人情報の保護について | | 厚生労働省でお示しているHPをご案内しました。 |
| 2 | 以前、首のリンパ節が腫れ、検査のために病院に行ったが、その際、1階で造影剤が入ったシリンジを腕にまきつけられ、(静脈に針を刺したまま)エスカレーターに乗って2階のCT室で検査を受けた。これまでもいろいろな病院で造影CTを受けたが、この病院のような検査は初めてだった。大抵はCT室で造影剤を注入し、CTを撮っている。このような造影CTは、もし、途中で患者が転んだ際、けがの原因になると思うが、現在の日本国の医療ではこのような方法での検査も可能なのか。 また、レントゲン室などの周りにビニールテープが貼られて、「放射線注意」という表示がされているが、放射線管理の面からも好ましくないのではないのではないか。近年、改築されたにも関わらず、危険な箇所を放置しているとは憤りを感じる。改善命令はできないものか。 | | 事実を確認した上で、その報告及び制度説明を行いました。 |
| 3 | 1月31日に掲載された救急救命士法施行規則第二十一条三号の規定に基づき厚生労働大臣の指定する薬剤の一部を改正する件(平成26年1月31日厚生労働省告示第16号)について、文中の薬剤は「エピネフリン」のままで良いのか。同じ厚生労働省が所管する薬事法(昭和35年法律第145号)第2条第1号に定められている日本薬局方でも「アドレナリン」に変更されているはずだし、実際に現場で救急救命士が使用している薬剤名も「エピクイック0.1%注シリンジ」から「エピネフリン注0.1%シリンジ」への変更を経て、現在は「アドレナリン注0.1%シリンジ」になり、本体並びに付属の文書のどこにもエピネフリンの文字はない。経緯を知らない関係者が混乱しないためにも、良い機会なので「アドレナリン」に変えた方が良いのではないかと考え、メールした。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。 |

「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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 4 | 救命センターとしての認可はセンター長に救急指導医（少なくとも救急専門医）そしてその組織内でさらに救急専門医が専従していることが基本だが、とある病院の救命救急センターは、2012年より2年間、救命センター内に救急専門医は従事していない。というか、病院内に救急専門医は病院長と救命センター長の2名しかいないため、救命センター内医師の要件を満たしていない。調査をお願いしたい。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。 |
| 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。 |
| 6 | 診療録(カルテ)において保存期間は法的に定められているのか。 | | 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 | 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 | 医療機器の開発手段について | | 担当者間で情報を共有しました。 |
| 10 | 漢方薬の原料について | | 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26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 | 89件 | 0件 | 0件 | 78件 | 167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) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 156件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | インフルエンザが流行しているので予防接種を受けたいが、近所の医院は昨年度末までで終了していた。接種の時期は決まっているのか教えて欲しい。 | | 接種時期が特段決まっている訳ではないが、日本でのインフルエンザは例年12月～3月頃流行し、ワクチン接種による効果が出現するまでに2週間程度を要することから、毎年12月中旬迄にワクチン接種を終えることが望ましい旨、御回答致しました。 |
| 2 | 被災地への保健師の派遣について教えて欲しい。 | | 現在、厚生労働省を通じた保健師の派遣は実施していないが、各自治体間の協定等により、保健師が派遣されている可能性がある事を御説明するとともに、厚生労働省においては、被災地健康支援事業で被災3県(岩手県、宮城県、福島県)に設置されている基金の積み増しを行い、仮設住宅等における各種健康支援活動を担う保健師等の人材確保の支援を実施している旨、併せて御説明致しました。 |
| 3 | 昨年夏に熱中症にかかった患者数と熱中症にかかり病院に搬送された人の数を知りたい。 | | 昨年夏の熱中症患者数の集計は行っていない事を御説明するとともに、病院への搬送数については消防庁を御案内致しました。 |

「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26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 | 434 件 | 0 件 | 0 件 | 71 件 | 505 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) | 1 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 504 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：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/1201 |
| 2 | 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。 |
| 3 | 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 |
| 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ホームページ等を紹介するなどして対応いたしました。 |
| 5 | 毒劇法の規制対象品目について教えて欲しい。 | | 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ご説明しました。 http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/index.html |

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

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-------------------|
| 部局(課室)名 | 食品安全部 |
| 照会先 | 企画情報課 村上(内線 2493) |

平成26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 | 3件 | 5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 | 2件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|-------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 集団食中毒を防止するための衛生管理の提案をしたい。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 2 | 海産物のストロンチウムの測定を実施して欲しい。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 3 | 健康食品が売れているのは、国民は皆、健康に不安があるためだ。健康食品はそれぞれ品目の栄養成分や効能を記載し、自分に合ったものを選べばよい。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 4 | ネオニコチノイド系農薬は使用を禁止すべきである。農薬のみならず、有害物質は規制すべきだ。 | | 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26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 | 471 件 | 0 件 | 0 件 | 101 件 | 572 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 18 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 64 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 490 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 天井クレーンの月例点検、日常点検に作業中の垂れ幕を垂らしたほうがいいのでしょうか。天井クレーンが2基あるときに1基を点検しているときに衝突防止にストッパーをつけたほうがいいのでしょうか。垂れ幕や、ストッパーをしなかったら罰則規定はあるのでしょうか。 | | 垂れ幕については、必ずしも垂れ幕である必要はないが、クレーン等安全規則第30条の2に、天井クレーン等の点検等の作業を行う際は、「当該天井クレーン等の操作部分に運転を禁止する旨の表示をしなければならない。」と規定されていること、 ストッパーについては、クレーン等安全規則第30条に、併置クレーンの点検等の作業を行う際には、「ストッパーを設けること等走行クレーンと走行クレーンが衝突し、又は走行クレーンが労働者に接触することによる労働者の危険を防止するための措置を講じなければならない。」と規定されていること、 罰則規定については、これらに違反した場合には、労働安全衛生法第119条第1項の規定により6月以下の懲役又は50万円以下の罰金に処せられる可能性があること、 を説明し、御理解いただきました。 |
| 2 | 当社は本社と支店を有しており、管轄の労働基準監督署が異なっている。本社と支店の時間外・休日労働に関する協定届を、本社を管轄する労働基準監督署に一括して届け出ることにはできるか。(なお、いずれの事業場にも労働組合はない。) | | 時間外・休日労働に関する協定届を、本社を管轄する労働基準監督署に一括して届け出る場合には、労働者側の協定当事者が、各事業場の労働者の過半数で組織された労働組合であること等が要件となっているため、今回のケースでは、本社と支店それぞれを管轄する労働基準監督署に届け出ていただく必要があることを説明し、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 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 龍哉(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768) |

平成26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 | 151件 | 0件 | 1件 | 291件 | 443件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 43件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 164件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 236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 | 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方々の雇用の促進をしてまいります。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 10 | 求職者支援制度における職業訓練受講給付金の支給要件について、「本人収入が月8万円以下」という要件が厳しいため見直してほしい。 | | 「本人収入が月8万円以下」という支給要件について、求職者支援制度が雇用保険を受給できない方に対する制度であることから、雇用保険の被保険者とならない働き方で働く場合の収入水準を基に決められてい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、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 柴田 拓己(内線5907) 総務係長 喜多 進一郎(内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成26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 | 12 件 | 0 件 | 0 件 | 21 件 | 33 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 | 33 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 受講を申し込んでいた求職者支援訓練が訓練実施機関の都合で中止となったが、このような訓練実施機関に対して何らかのペナルティはないのかといったご質問が寄せられました。 | | 訓練実施機関が、認定された求職者支援訓練について不適切な行為を行った場合には認定を取り消すこともあり、その場合、今後認定を受けられないといったペナルティがあること、また受講を希望していた方にはハローワークが出来る限りフォローアップに努める旨、を回答いたしました。 |
| 2 | 公共職業訓練の訓練実施機関に対する訓練内容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。 |

「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26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 | 786 | 0 | 0 | 88 | 875 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 51 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 59 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 765 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。 | | 現在、児童扶養手当と公的年金は、稼得能力の低下に対する所得保障という同一の性格を有する給付であるため併給できないこととなっているが、今般、年金額が手当額を下回るときはその差額分の手当を支給できるよう改正法案を今通常国会に提出している旨、お伝えしました。 |

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

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 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26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 | 931 件 | 45 件 | 42 件 | 164 件 | 1,183 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) | 11 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 1,172 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。基準の引き下げをやめるとともに、消費税が引き上げられるので、その分は基準を引き上げて欲しい。 | | 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。 平成26年度の生活保護基準については、引き続き適正化を行うとともに、消費税率の引き上げによる影響を含む国民の消費動向の見通し等を総合的に勘案して改定を行うことを予定しています。 |
| 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、必要な適正化を図ることとしています。 |
| 3 | 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。 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 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。 |
| 9 | 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。 |
| 10 | 介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてください。 | | 士士法に基づく各資格取得ルート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26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 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 | 72 件 | 0 件 | 0 件 | 89 件 | 0 件 | 161 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 15 件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 89 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 57 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | パラリンピックは、健常者にも努力の手本になり国民が目指す目標にもなるので、2020東京オリンピックを目指す日本においては、健常者と障害者を区別せずスポーツ先進性を示して欲しい。 また、トップアスリートだけでなく、一般の障害者へのスポーツ振興も推進して欲しい。 | | 厚生労働省としても関係省庁と調整しつつ、今後とも、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。 |

「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26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 | 228件 | 0件 | 7件 | 7件 | 242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(職員等の接遇問題を含む) | 41件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 190件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 父親が老健から外泊している間に、近所の診療所を受診した。後期高齢者保険者証で一割の支払いをしたが、施設から苦情を言われた。後期高齢者保険者証が使えないなら、保険料は支払わなくていいということだろう。納得できない。 | | 外泊中の受診は介護保険から給付されるため、受診の前に施設に相談していただくようお願いしました。介護保険の受給中であっても医療保険が利用できる場合もあり、保険料納付の義務はかわりなくあることを説明しました。 |
| 2 | 介護老人福祉施設における経口移行加算について、すべて経口に移行して、順調に食べ続けていても算定は可能かとのお問い合わせをいただきました。 | | 経口移行加算の算定期間は、経口からの食事が可能となり経管栄養を終了した日までの期間である旨、ご説明いたしました。 |
| 3 | 誤嚥性肺炎患者を内科で診療し、誤った認識のもと胃瘻の増設が行われているのは、医療保険と介護保険のムダ使いではないか。実態調査が必要である。 | | 内容が医療に関することなので、老人保健課へ情報提供をしました。 |
| 4 | 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。 |
| 5 | 介護保険料について、どのような者が年金からの差引きではない普通徴収の対象となるのかとのご質問をいただきました。 | | 当該年の6月1日から翌年の5月31日までの間に支払いを受けるべき当該老齢等年金給付の額の総額が、当該年の4月1日の現況において18万円未満である者等は普通徴収の対象で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 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 山下補佐(内線3216) |

平成26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 | 320 件 | 1 件 | 0 件 | 18 件 | 339 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) | 40 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 272 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 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歳の患者負担については、これまで予算により1割としてきましたが、国民会議の報告書や審議会、国会、与党での議論等を踏まえ、できる限り早期に見直しを行うという立場から、平成26年度政府予算案において、平成26年4月以降から70歳の誕生日をむかえる方々より段階的に法定の2割にすることとしており、円滑に実施できるよう、丁寧な説明に努力していきたい旨説明しました。 |
| 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 | 海外で出産をしたが、国民健康保険の出産育児一時金は受給できるのか。 | | 国民健康保険の被保険者であれば、保険者に申請することで、出産育児一時金の受給できることとなっており、必要な証明書や申請手続等については、お住まいの市町村の国民健康保険担当窓口にご確認いただくようお願いしました。 |
| 4 | 処方箋の使用期限は原則発行から4日間ということですが、期限切れの処方箋の取り扱いについて、配慮のある、例外的な扱いはできないのでしょうか。 | | 処方箋の有効期限が過ぎると、処方箋としての効力を失い、医療機関にて再発行を受けなければならない旨をお伝えした上で、長期の旅行等特殊の事情があり、医師が処方箋に別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となる旨を説明しました。 |
| 5 | かかりつけの病院と薬局で隣でありながら、わざわざフェンスを設置して公道に出て薬局に行くようになっている。高齢者には負担である。何故、そのようなことをするのか。 | | 健康保険事業の健全な運営のため、保険薬局は、保険医療機関と一体的な構造や保険医療機関との一体的な経営を行ってはならない旨の制度の趣旨をお伝えしました。 |

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

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 生命保険の請求をするための証明書(同一の様式)を、2か所の病院からもらったが、一方は4,200円、もう一方は15,750円の支払いだった。 病院毎で料金を設定できることは分かったが、3倍以上も違うのはおかしいと思う。「ガイドライン等」で金額を定めたらどうか。 | | 生命保険等に必要な診断書については、病院毎に料金を設定できていることを説明しました。 |
| 7 | 今回の診療報酬改定において、中小の病院や診療所に係る診療報酬を引き上げると報道されているが、大病院を受診後、退院した患者の受け皿となるような病院や診療所は、まだ数が少なく、医療の質も大病院と比べて良くないため、患者が大病院に集中してしまっているのが現状だと思う。 このため、診療報酬は大病院について重点的に引き上げるよう改定すべきであり、地域の中小病院や診療所に関しては、医療の質の向上と医療機関数を増やすことに重点を置くべきだと考える。 地方受付分 | | ご意見として承り、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 | 選定療養の制度において、病床数が200床以上の病院は、他の保険医療機関からの紹介がない場合(緊急その他やむを得ない場合を除き)、初診に係る費用として特別の料金を徴収することができるようになっている。 確かに、病院と診療所の機能を分けるという趣旨からいえば、理解できないわけではない。しかし、現在、私が住んでいる地域で、一番近い保険医療機関がその病院であり、受診したい診療科もその病院にしかない。このような場合でも特別の料金を支払わなければならないのはおかしいのではないか。地域の実情に応じた料金の設定をするよう制度改正を要望する。 地方受付分 | | 制度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。 |
| 9 | 軽費老人ホームに入居している者が、精神の病気のため、囑託医から保険医療機関への入院を勧められた。 入院可能な保険医療機関をさがしてもらったところ、ある病院から、入院料とは別に1日当たり、3,000円を支払えば入院できるベットがあるとされた。 生活弱者である入居者が月90,000円も支払わなければ入院できないことには納得がいかない。 特別の療養環境の提供は、本人の同意のもとでなければ費用徴収できないと言うが、他の入院先のあてもなく、そのベットしか空いていないと言われたら同意せざるを得ない。 生活弱者である入居者が仕方なく保険外の費用を支払わなければならないような制度に納得がいかない。 地方受付分 | | 保険外併用療養費制度(特別の療養環境の提供)について説明を行ない、入院患者が同意しなければ費用徴収できないことについてはご理解をいただきましたが、厚生労働省に伝えるよう強く主張されたため、ご意見を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。

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26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 | 80 件 | 374 件 | 0 件 | 35 件 | 489 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) | 3 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 454 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 障害厚生年金は、初診日において、厚生年金に加入しているかしていないかで支給が分かれます。加入実績があれば、未加入期間に初診日があっても支給するべきではないでしょうか。 | | 年金制度においては、老齢、障害、死亡といった保険事故の生じた時点で権利関係が発生するのが基本原則であり、保険事故発生時点に加入している年金制度が、生活実態に着目し、その当時の収入を保障することとしています。 障害年金においては、最初に医師の診療を受けた日(初診日)を保険事故発生に関する基準日としていますが、これは「障害」という保険事故が発生した時点に加入していた制度から給付を行う上で、障害の状態のもととなった傷病が発生した時点を可能な限り客観的に把握する必要があるためです。 このように、初診日に厚生年金の被保険者でない場合、障害厚生年金を受給することは出来ませんが、その前後の期間に納めていただいた厚生年金保険料の納付実績は、老齢厚生年金の支給額に反映されます。 |
| 2 | 消費税が上がって、物価も上がって、年金を3年も減らされると生活出来なくなるので、年金を減額しないで下さい。 (他、同様のご意見を5件いただきました) | | 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高い水準(平成25年9月の時点で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、一昨年11月26日に公布された法律により、昨年10月分の年金から特例水準の計画的な解消を行うこととしています。 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。(平成25年10月に 1.0%、26年4月に 1.0%、27年4月に0.5%) 平成26年4月、27年4月の特例水準の解消は、毎年の物価・賃金の動向に基づく改定とあわせて行われることとなっており、物価・賃金が上昇した場合には引下げ幅は縮小します。 平成26年4月の年金額改定率は、物価・賃金の上昇分の0.3%だけ特例水準の解消による減額率が緩和されて、0.7%となります。 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思ひます。 |

「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

| | |
|---------|----------------------------|
| 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 高橋(7709) |

平成26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 | 3件 | 0件 | 0件 | 0件 | 3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) | 1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 | 厚生労働省が内閣府、財務省などと共同で政府広報を打ち、消費税率の引き上げ分は、全額、社会保障の充実と安定化に使われず、と知らせているが、増税分が昔の大本営発表のようにならないよう、必ず社会保障の充実と安定化に使ってほしい。 | | 消費税増収分は全て社会保障改革に充てられるよう規定されています。使用用途は法律で定められており、使いみちもHPに公表しているところです。今後とも、社会保障の充実と安定化のために改革を行っていきます。 |
| 2 | 予算委員会での副大臣の答弁はどうなっているのか。社会保障の一体改革ではなく、年金は下がり消費税は上がり高齢者の生活は厳しくなるではないか。厚労省の見解が全く見えない答弁だ。 | | 一体改革では、消費税収の4%は制度の安定化に充当されます。年金については、基礎年金国庫負担割合を2分の1に恒久化するなど、制度の安定化に使用していくところです。消費税収全体の使いみちについては、HPに公表しています。今後とも、社会保障の充実と安定化のために改革を行っていきます。 |
| 3 | マイナンバー、医療も金融もという記事を見て電話した。私は7年前にマイナンバー制のようなことを提案したことがある。医療、社会保障などの分野には期待できる制度だと思う。震災や事故の時に活用できれば対応も速やかにできるだろう。マイナンバー制が悪用されたら、新卒の振り込め詐欺が起きるのではないかと不安になる。最悪の事態になった時の対応と解決策を確立してほしい。 | | ご意見として傾聴しました。 |

「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26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 | 3件 | 443件 | 115件 | 0件 | 293件 | 0件 | 854件 |
| | 地方分 | 215件 | 91件 | 51件 | 0件 | 0件 | 0件 | 357件 |
| | 合計 | 218件 | 534件 | 166件 | 0件 | 293件 | 0件 | 1,211件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 163件 |
|----------------|--------------------------|--------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,048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 | 配偶者加給年金について、配偶者との生計維持関係を判断する場合の年収は原則850万円未満だが、850万円ほど収入があれば一人で十分生活できる。わざわざ扶養手当のように加算される年金を支払う必要はない。年収の判断基準を、税法上の控除対象配偶者の収入限度額まで引き下げるべきだ。 | | 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。 |
| 2 | 国民年金第3号被保険者は保険料を納めずに老齢年金を受給することができ、配偶者が亡くなった場合は遺族年金を受給できることが多い。かたや私は母子家庭で苦しい生活をしながら保険料を負担しなければならず、将来受け取れる老齢年金も保険料負担が多いためあまり期待できない。3号被保険者とのバランスの取れた公平な年金制度にしてほしい。 | | 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 | 私と同じ敷地内に住んでいた兄は厚生年金に40年以上加入してきたが、老齢年金を受給できる年齢に近づいた59歳で亡くなった。兄は独身で両親も他界しているため、遺族年金を受給可能な親族は誰もいない。長年保険料を納めてきたのに、厚生年金から何も給付がないのはおかしい。遺族年金を受給できる者がいない場合は、一時金などを受け取れる制度にしてほしい。 | | 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 | 保険料や年金額の計算の基礎となる標準報酬月額について、通勤手当を報酬の対象に含める現在の取り扱いはおかしいと思う。私は出勤のたびに通勤手当を現金でもらっており、自身の給与の一部という認識はない。通勤手当は報酬から除外すべきだ。 | | 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。 |
| 5 | 年金受給者が死亡した場合、死亡月分の年金については、生計を同じくする2親等(26年4月以降は3親等)以内の親族に限り、「未支給年金」として請求できる。このたび、2親等以内の親族がいない従弟が1月に亡くなったため、私が葬祭費用を負担したにもかかわらず、未支給年金を受け取れないのは納得いかない。私のような者にも受け取れ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 | 2年前納のお知らせ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 | 年金事務所窓口の職員に上からの目線で話をされて不快に思った、こちらの話をさえぎるようにして一方的に話をされた等、職員の窓口対応について、ご指摘をいただきました。(同様のご意見が98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、お客様に不快な思いをさせることの無いよう、常にお客様の立場に立った対応することを心がけます。 |
| 8 | 国民年金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 | ホームページの文言に専門用語が使われているところがある、との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よう努力いたします。 |
| 10 | 事業主様から「年金事務所の さんがうちの会社に来て、社会保険への加入について説明してくれました。保険料負担が重いため、これまで加入してこなかったが、熱心に説得されたので根負けして加入しました。事業主として従業員だけでなく、その家族も守らなくてはと再認識した次第です。 さんにはとても感謝してます。ありがとう。」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。