

平成 25 年 6 月 17 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 6 月 17 日）

（本省受付分：平成 25 年 5 月 1 日から平成 25 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 4 月 26 日から平成 25 年 5 月 25 日受付分）

# 別紙

平成25年6月17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5月1日～5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)	8	494	13	8	5,650	6,173
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	31	0	0	15	46
医政局	1	498	46	3	78	626
健康局	0	117	0	0	126	243
医薬食品局	0	208	0	0	44	252
食品安全部	0	4	0	0	12	16
労働基準局	0	608	0	0	89	697
職業安定局	0	166	0	0	260	426
職業能力開発局	0	1	0	0	9	10
雇用均等・児童家庭局	0	438	0	0	81	519
社会・援護局	0	1,107	16	44	228	1,395
障害保健福祉部	0	36	0	0	70	106
老健局	0	220	0	5	1	226
保険局	0	353	1	0	34	388
年金局	0	90	0	0	30	120
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	126	459	161	2	262	1,010
合計	135	4,833	237	62	6,989	12,256

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	484
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,508
法令遵守違反に関するもの	0
その他	10,264

**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、4月26日～5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5月1日～5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
	8 件	494 件	13 件	8 件	5650 件	6173 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	6173 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	外国人登録証に記載されている内容について確認したい。(電話)		外国人登録証に関することにつきましては、法務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	販売用飲料水のラベルに使用可能な絵や文言について相談したい。(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。
3	民間生命保険会社の不正を訴えたい。(電話)		民間の生命保険会社に関することにつきましては、金融庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	警備会社に関する苦情を所管官庁に話したい。どこが所管しているのか。(電話)		警備会社の所管は、都道府県警察であることを御案内いたしました。
5	英会話教室にクーリングオフを申し入れ、解約の手続きをしたが、約1ヶ月たったにも関わらず返金してくれない。英会話教室に対して、適切に対応するよう厚生労働省から指導してほしい。(メール)		本件については経済産業省の地方経済産業局に設置されている消費者相談室へ御相談されるよう、御案内いたしました。
6	厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣に代わってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。		内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。
7	その他、水俣病問題やたばこの販売に関する事等、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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334)

平成25年5月1日～5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	31件	0件	0件	15件	46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	46件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成23年社会医療診療行為別調査では、閲覧第10表 医科診療(診療所総数 - 1総数)において、診療所の診療科別の算定回数があります。ここで、小児科外来診療料の算定回数がありますが、内科診療所でも算定があります。おそらく、内科・小児科の診療所だと思いますが、内科・小児科診療所の場合、主たる診療科を記載しているのでしょうか。なぜなら、診療所総数の各算定回数値が各診療科の算定回数と一致しますので、この際、標榜科においては、主たる診療科と従たる診療科の区別はあるのでしょうか。		ご指摘の通り、主たる診療科で集計しております。そのため、主たる診療科が内科等の診療所でも、小児科外来診療料が算定されております。
2	日本における専門科ごとの内科医師数(介入放射線医、血管外科医、循環器専門医、腎臓専門医など)について、データを探しています。厚生労働省のウェブサイトでも検索してみたのですが、該当するデータを見つけることはできませんでした。つきましては、貴省のサイト内や外部サイト等で、当該データが掲載されている場所を教えていただけませんか。		いただいたお問い合わせの件ですが、「医師・歯科医師・薬剤師調査」で従事している診療科と広告可能な医師の専門性に関する資格名を把握していますので、そのクロス表をご紹介します。ただし、お問い合わせのうち「介入放射線医」はわかりません。「血管外科医」については、「心臓血管外科専門医」であれば把握しています。掲載先は政府統計の総合窓口(e-Stat) 医師・歯科医師・薬剤師調査 > 平成22年医師・歯科医師・薬剤師調査 > 閲覧 > 年次 > 2010年 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001084640">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001084640</a> 上記ページにアクセスいただき、表番号8をご覧くださいいただければと思います。
3	表題に関する厚生労働省のHPIに、ベスト1にランクされている「悪性新生物」なるものについてですが、先程電話が途中で切れてしまいまして、基本的にこれはイコール癌であるというご説明は頂いたのですが、そのまま癌と表述されていないのには、何か他にそれなりの意味があるのではないかと思います。それは何故なのでしょう。因みにこの悪性新生物という表現は、生活習慣病用語にあるものなのであろうと思いますが。お忙しい中、恐縮ですが、特別な意味とか意図があつての質問ではなく、単純に今までベスト3として認識しておりました、癌・心疾患・脳血管疾患という表記ではなかった為、あれっ?と思っただけの事なのですが、例えばこれを第三者との会話の中で、癌という言い方だと何か思いもかけない支障・障害等が考えられるような懸案からの表現なのでしょうか。		「悪性新生物」の表記について 報告書「人口動態統計」で使用している「悪性新生物」は「疾病、傷害及び死因の統計分類」に基づく死因分類名です。一般的に用いられる「がん」と同じものですが、集計されたデータの体系的な記録、分析等を行うために設けられた「疾病、傷害及び死因の統計分類」に沿って報告書では「悪性新生物」と表記しています。

「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	医政局
照会先	項目1、2 総務課総務係(内線2517) 項目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7～11 経済課総務係(内線2525)

平成25年5月1日～5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
	1件	498件	46件	3件	78件	626件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	181件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	156件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	289件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	産科医療補償制度の対象範囲の拡充について		担当係で情報を共有いたしました。
2	安楽死について		尊厳死の観点から、安楽死を認めるべきではないかとのご意見をいただき、傾聴いたしました。
3	平成16年7月1日付医政発第0701001号「非医療従事者による自動体外式徐細動器(AED)の使用について」の2項において示された「一定の頻度」に関する質問です。具体的な業種の表記がされていませんが、大学はこの「一定頻度者」とみなされるのでしょうか。また、その場合、医師法違反にならないための4条件の3番目に規定されている「AED使用に必要な講習を受けていること」に該当する講習とは、各消防署、又は医療機関等で開催されている「普通救命講習(3時間程度)」で構わないのでしょうか。本学でもAEDを設置し、定期的に消防署にお願いをして教職員向け、学生向けに普通救命講習を実施していますが、この講習会で条件を満たしているのでしょうか。		「大学」は、多数の学生や職員を抱えるため、身体的活動の高い課外活動の行われる施設構内にAEDを設置する大学が増加したものと思慮されます。一定の頻度で対応することが想定される者に関しては明確な定義はありませんが、大学職員や教員の中で特に業務の内容や活動領域の性格から心停止に対し応急の対応をすることが期待想定される者(安全管理者や警備員などその責務として心肺蘇生の知識を有することを必要とする者や不特定多数の者と接触する者など)は「一定の頻度で対応することが想定される者のための自動体外式除細動(AED)講習」(例えば、各消防機関がおこなう「普通救命講習」「上級救命講習」などが挙げられます。)を受講することが望ましいと思われま。それ以外のかたは普通救命講習を受講することでよろしいと思います。
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。

「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	診療録(カルテ)において記載事項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いません。
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	「注射液」の供給について		担当者間で情報を共有しました。
9	「(医薬品名)」の後発医薬品の供給について		担当者より説明しました。 担当者間で情報を共有しました。
10	「(医薬品名)」の後発医薬品の供給について		担当者間で情報を共有しました。
11	ジェネリック医薬品の処方について		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 乗越徹哉(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成25年5月1日～5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	117件	0件	0件	126件	243件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	33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	210件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インターフェロン治療について治療費はどの程度かかりますか。また、医療費助成の助成対象となりますか。		治療法にもよるが、治療費は高額になることが多い点、医療費助成を活用すれば原則月1万円迄の負担に押さえる事が出来る点をご案内するとともに、助成対象となるかどうかについては、疾病の状態や治療法が認定基準を満たすかどうかによるので、都道府県の窓口にご相談下さるよう併せてご案内致しました。
2	風しんの予防接種について、『感染が拡大している』『ワクチン接種をしましょう』と報道されているが接種代が高いのではないかと。今以上流行させないためにも、任意接種に対する補助を考えるべきなのではないかと思う。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	厚生労働省ホームページの熱中症に関するページを閲覧している。「熱中症を防ぐために」をはじめ、複数のホームページ資料を老人ホームで使用したいが宜しいか。		自由に使用して頂いて構わない旨ご案内致しました。

「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25年5月1日～5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	208 件	0 件	0 件	44 件	252 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	252 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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/1201">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/1201</a>
2	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。		厚生労働省のホームページ上で検索可能であることをご説明いたしました。  参考: 厚生労働省HP <a href="http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/index.html">http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/index.html</a>
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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html">http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html</a>
4	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。
5	日本における医療機器の承認審査制度に関する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。

「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5月1日～5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	4件	0件	0件	12件	16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)	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の基準値は、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1ミリシーベルトの1%以下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 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582)

平成25年5月1日～5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	608 件	0 件	0 件	89 件	697 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)	193 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	495 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働契約法の改正により、有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えた場合に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できる制度が今年4月から施行されたと思うが、現時点で有期労働契約の通算が5年を超えている場合、期間の定めのない労働契約への転換を申込みすることができるのか。		平成25年4月1日以後に開始する有期労働契約が対象であり、平成25年3月31日以前に開始した有期労働契約は通算5年に含めないため、現時点では申込みができない旨説明しました。
2	労働局の作成したパンフレットでは、県の各種商品小売業の特定(産業別)最低賃金額が適用される範囲がわかりにくい。小売業であればこの最低賃金額が適用されるかのようにも受け取れる。 国民は日本標準産業分類を見ないから、百貨店やコンビニ等、分かりやすい説明を入れてほしい。<地方受付分>		貴重なご意見として承りますとともに、現在のリーフレットにおける「衣・食・住にわたる各種の商品を小売りする企業が該当する。」との記載につきまして、より誤解の生じにくいような説明とするよう改善を検討してまいります。
3	給与の明細がわからないので給与明細の様式について、会社を指導してもらいたい。 監督署で扱う法律に記載がないから指導できないという回答ではなく、法改正を行う気概を持ってほしい。<地方受付分>		給与明細の様式については、監督署の扱う法令に規定がなく、行政指導はできないことをご説明しました。貴重な意見として承った上で、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。

# 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 中嶋末生(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5654) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成25年5月1日～5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	166件	0件	0件	260件	426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)	180件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	231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	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へ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、ご理解いただきました。
10	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		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。

「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5月1日～5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	1件	0件	0件	9件	10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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現行の技能検定制度とは別に障害者に特化した技能検定制度を実施してほしい。		現状として、障害者の技能振興においてはアビリンピックが実施されており、障害のある方々が日頃職場などで培った技能を競い評価される機会があることについてご説明いたしました。 技能検定制度の拡充に関してはご意見としてお伺いしました。
2	技能検定(実技試験)の採点基準を公表してほしい。		技能検定制度についてご説明し、ご理解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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25年5月1日～5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	438	0	0	81	519 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	19 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	69 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	431 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に関する意見		平成25年5月より「不妊に悩む方への特定治療支援事業等のあり方に関する検討会」を開催し、年齢制限等含めた今後の助成事業のあり方について検討を行っている旨お伝えしました。
2	児童扶養手当よりも少額な年金を受給している場合も、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。併給を認めて欲しい。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨、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25年5月1日～5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	1107 件	16 件	44 件	228 件	1395 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	1395 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るとの報道があったが、引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしております。
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るので、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ております。
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につながらない。		お詫びするとともに時間帯によってはつながりにくい状況がある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	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	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。		実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
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ほしい。		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ほしい。		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

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 村岡 孝(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成25年5月1日～5月31日受付分

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	36 件	0 件	0 件	70 件	0 件	106 件

国民の皆様の声の 内訳	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	96 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	プロ競技化されたパラリンピック選手の行動は、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。		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。
2	車椅子のお客様に対する飲食店の対応について、設備が十分ではない個人経営の店で対応する場合、困難な面も多く、スタッフも介護に不慣れなことも多い。 国が極端な義務を飲食店側に課することがないよう、各種実情を理解して欲しい。		現在、「障害者差別解消法案」が国会に提出されていることから、内閣府と協力して必要な検討を進めて参ります。

「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	総務課課長補佐 総務課企画法令係	本後 健 (内線3914) 山口大樹 (内線3919)

平成25年5月1日～5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	220件	0件	5件	1件	226件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	4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	214件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業者から嫌がらせを受けているので対応して欲しいというご要望をいただきました。		事業所とサービスについて良く相談するようにと伝えるとともに、自治体にも相談をするようにお伝えしました。
2	介護保険料を支払っているのに、どうして介護サービスを利用したときにも、1割の自己負担があるのかとのご質問をいただきました。		給付費の財源である保険料と利用者負担のバランスを取ることで、サービスを利用する方と利用しない方との間の公平な負担を確保する等の考えに基づき、利用者に費用の1割を負担していただいている旨ご説明しました。
3	利用者負担が高額になった場合について、低所得者について軽減措置があるのかとのご質問をいただきました。		低所得の方に過重な負担とならないよう、高額介護サービス費や食費・居住費に係る補給付などにより、所得に応じた負担限度額を設けるなど低所得者への配慮を行っている旨ご説明しました。
4	認知症高齢者グループホームにおいて短期利用している利用者が当該認知症高齢者グループホームに引き続き入居することになった場合、初期加算は何日間算定することができるのかというご照会をいただきました。		認知症高齢者グループホームにおいて短期利用している利用者が日を空けることなく引き続き当該認知症高齢者グループホームに入居した場合、初期加算は、30日から入居直前の短期利用の利用日数を控除して得た日数に限り算定できるものである旨ご説明しました。
5	指定介護予防通所介護事業所を開設したいので、人員基準や設備基準を教えてほしいというご質問をいただきました。		人員基準や設備基準について基準省令を示しご説明申し上げるとともに、それらは基準省令を準拠・参酌等して都道府県等の条例で定められているところであるとお伝えしました。さらに事業所が所在する予定の都道府県等を伺い、主管課の連絡先を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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成25年5月1日～5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	353件	1件	0件	34件	388件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	26件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	26件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	336件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高額療養費の、暦月を単位とする支給決定方法について不服があります。緊急の帝王切開のため入院をして手術をしたのですが、入院期間が月をまたいでしまいました。緊急であったため、自分で入院の日や手術日を選ぶことができませんでした。2ヶ月にまたがる一部負担金を合わせると、高額療養費に該当するのですが、分けて1月ごとにすると、該当しなくなってしまいます。入院の時期によって、高額療養費が受けられたり、受けられなかったりするの是不公平に思います。		高額療養費はレセプトで支給決定をするため、暦月単位が基本となっており、すなわち同じ月の初日から末日までの診療分が対象になります。月をまたいだ場合はそれぞれの月ごとに、一部負担金が自己負担限度額を超えているかどうかにより高額療養費に該当するか判断します。したがって、2ヶ月にまたがる入院の場合、1月のみしか該当しない、あるいは両月とも該当しない、というケースが発生することをご説明した上で、ご指摘の事項に関しましては、ご要望として承りました。
2	非自発的失業者が国民健康保険料(税)の軽減申請をする際に、なぜ、雇用保険受給資格者証の提出が必要なのか。		失業者とは求職活動をしている方としており、非自発的失業であるかどうかは、ハローワークで雇用保険受給の資格決定がなされた時点で決定することから、その時点で交付される雇用保険受給資格者証を軽減の判定に用いるためとご説明しました。
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歳から74歳までの患者負担については、世代間の公平の観点から、高齢者に相応の負担をしていただく視点が重要との意見がある一方、見直しに慎重な意見もある中で、補正予算を短期間で決定する必要から当面1割継続となりましたが、見直しの時期等について、特に配慮を要する低所得者対策とあわせて検討し、早期に結論を得ていきたい旨を説明しました。
4	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。		土曜日の午後1時から午前8時に調剤をした場合には、保険薬局の調剤報酬に加算が行われ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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 樋口(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成25年5月1日～5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	90件	0件	0件	30件	120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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	83件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金受給者の中には、マンション経営などの収入があり年金は必要ない方も結構いらっしゃいます。資産があったり収入の高い方など年金の必要のない方の年金支給については考える必要があると思います。しかしそのような方も年金は払って来られた訳ですから、ご自分が払った分をもらえないとなると不満になりますので最低その分は払うべきと考えます。(プラス分はない) また、高年金支給者の年金額を多少低くする必要があると考えます。(もちろんその方が支払ってきた年金額を下回ることはない)		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。 したがって、ご指摘のように、お支払いいただいた保険料がそのまま貯蓄されて年金給付となるのではない、ということをご理解ください。 その上で、昨年の社会保障・税一体改革の議論では、低所得者対策など社会保障のセーフティネット機能の強化とあわせて、高所得者の年金給付の見直しが検討課題としてあげられており、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まいります。
2	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。
3	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

平成25年5月1日～5月31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 高橋(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	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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成10年に出された厚生白書の中に、3歳児神話は間違いだと記載されている。詳しく教えてほしい。		内容を聴取後、雇児局に転送。 (転送先が、電話中であったため、担当部局が話し中であり転送ができない旨をお伝えした上で、雇児局に電話をかけ直してもらうよう依頼した可能性もあり。)
2	平成24年度の厚生労働白書を購入したい。書店をいくつかあつたが、何処も在庫切れという事である。どこかに在庫はないだろうか。購入方法を知りたい。		出版社に確認して頂くよう依頼。(出版社の電話番号を案内した。)
3	平成24年6月20日発表「社会保障・税一体改革大綱について」について知りたいことがある。		内容を確認したところ、「第1回 医療機関等における消費税負担に関する分科会」の資料であったため、保険局へ対応を依頼した。

「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5月1日～5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	368件	116件	0件	262件	0件	746件
	地方分	126件	91件	45件	2件	0件	0件	264件
	合計	126件	459件	161件	2件	262件	0件	1,010件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	140件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	869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	妻の年金は配偶者加給金より少ない額だが、20年以上厚生年金をかけたため、私の年金に加算される加給金は全額支給停止となっている。お互い頑張って働き厚生年金をかけてきたのに、20年以上の厚生年金期間があることを理由に、一律に加給金を停止とするのはおかしい。せめて、配偶者加給金と妻の年金の差額を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。
2	国民年金の学生納付特例申請について、前年度の申請は翌年の4月末が申請期限となっている。この期限を超過すると遡って申請することができない。私は25年3月に20歳になった学生ですが、今月(25年5月)年金事務所に行ったら、申請期限が過ぎていたと言われた。3月生まれの学生は20歳到達年度の申請期限が短いので、期限をもっと延ばしてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	私は賞与のある会社で定年を迎え、賞与のない会社に転職したが、前の会社で受けた賞与額が1年間、在職老齢年金制度による支給調整の計算対象になることに納得いかない。再就職後には、前に勤めていた会社から受けていた賞与は調整対象外としていただきたい。		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	事業主が年金(社会保険)事務所に対して、本来の報酬より低い月額の出払を行ったと第三者委員会が認めたため、私の年金記録が回復された。機構は差額の保険料を納めるよう事業主に度重なる納付勧奨を行い、機構HPにも公表している。しかしそれでも、保険料の納付を拒み続けている事業主がいるので、強制的に徴収できる制度とすべきだ。		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	私には海外に在住していた期間があるが、国民年金に任意加入していなかった。海外在住期間の保険料を今から支払いたいと思い年金事務所に相談したが、遡った任意加入はできないため、未加入期間の保険料は支払えないと言われた。未加入期間があれば満額の年金が受け取れないので、今からでも保険料を支払えるよう現行制度を変更してほしい。		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	年金受給選択申出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	年金事務所職員に相談窓口で早口かつ専門用語を使った説明を受けた等、職員の接遇や対応について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が110件ありました。)		当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様には誠意を持って接し、聞き取りやすい話し言葉で対応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	ねんきんネットの試算表が見難くて年金額がいくらになるのかわからなかった等の苦情をいただきました。		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「このたびは、年金の手続きを丁寧に教えてくださりありがとうございました。今まで公的機関でこのようなサービスをしていただいた経験がないので、ありがたいこともさることながら、本当にびっくりしました。感激です。これからもお元気で頑張ってください。」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。