

平成 25 年 7 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 7 月 11 日）

（本省受付分：平成 25 年 6 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 5 月 26 日から平成 25 年 6 月 25 日受付分）

# 別紙

平成25年7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6月1日～6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	497	5	0	5,503	6,012
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	26	0	0	17	43
医政局	0	352	32	5	94	483
健康局	1	86	0	0	153	240
医薬食品局	0	190	0	0	57	247
食品安全部	0	1	0	0	4	5
労働基準局	0	542	0	0	75	617
職業安定局	0	126	0	0	304	430
職業能力開発局	0	0	0	0	14	14
雇用均等・児童家庭局	0	437	0	0	50	487
社会・援護局	1	998	19	34	92	1,144
障害保健福祉部	0	44	0	0	43	87
老健局	0	198	2	6	2	208
保険局	0	336	1	0	28	365
年金局	0	127	0	0	75	202
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	111	620	194	0	320	1,246
合計	120	4,580	253	45	6,836	11,835

注 日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の1件を合わせ、1,246件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	619
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,581
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,635

**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、5月26日～6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6月1日～6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	497 件	5 件	0 件	5503 件	6012 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	6012 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	恩給の受給者が亡くなった。この場合の手続きについて教えてほしい。(電話)		恩給は総務省が所管しておりますので、総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	食品の栄養表示基準について知りたい。(電話)		消費者庁が所管しておりますので、消費者庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
3	国産牛肉の輸出先の国名を教えてください。(電話)		農林水産省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	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文字以内となっているが、少なすぎる。2000文字以内にしてください。(メール)		御不便をおかけして申し訳ありません。文字数の制限によりメールの送信が不可能な場合は、お手数ですが内容を分割してお送りください。メールの件名に「～について(その1)」、「～について(その2)」のように記入していただければ、まとめてメールの内容を所管する部局へ転送することが可能です、と回答いたしました。
5	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。
6	その他、学校法人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 水野忠幸(内線:7272) 企画第二係長 鈴木威至(内線:7250)

平成25年6月1日～6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	紛争解決制度のあっせんについて、被申請者があっせんに応じない場合、強制力を持たせるなどして、あっせん参加を強制する制度としてほしい。 地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨及び被申請者に対し参加勧奨している現状を説明し理解を得た。
2	個別労働関係紛争のあっせん制度について、相手方があっせんに応じない場合は打ち切りとなり、他の制度や機関が紹介されるが、参加を強制しない制度では、結局、たらい回しを生むだけである。相手方があっせんに応じず、打ち切りとなる場合でも、せめて、あっせん委員にカウンセリングが受けられるような、労働局としてのフォローアップを求めたい。 地方受付分		制度の趣旨を丁寧に説明し、ご要望があった内容について、国民の皆様の声として承る旨説明した。
3	個別労働紛争制度のあっせんを利用して、事業主があっせんに参加しなかったら何の進展もなく打ち切りになるだけである。事業主に参加を強制するように法律を改正すべきだ。 地方受付分		個別労働関係紛争解決促進法では、紛争当事者が自主的に誠意を持って話し合うことを目的に迅速・簡便な制度としてあっせん制度を設けているという法の趣旨を説明し、ご理解をいただきました。
4	先般、個人情報の開示請求手続きをしたが、労働局からのつまらない文書(開示決定通知書など)は書留だったのに、最後に個人情報記された開示対象文書が普通郵便で送られるのは、個人情報ぞんざいに扱われているようで不愉快である。郵便事故でもあったらどう責任をとるつもりだ。 開示決定通知書の「開示の実施の方法」欄にて、書留送付の希望の有無に関する項目を加えるよう書式改訂を望む。 地方受付分		開示対象文書の送付については、開示決定通知書に記載された普通郵便料金を開示請求人が負担することとなっていること、また、書留での送付については、開示の実施方法等申出時に、開示請求人の要望により切手代を負担いただければ可能であることを説明し、了承を得た。 なお、書式改訂のご意見については国民の皆様の声として承ることとした。

「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	監督署窓口で相談に行った際に、確認した後で電話連絡をされると言われたため待っていたが、全く電話が来ない。本省に電話をして監督署の電話を聞いたが、この電話番号は監督署ではないのか、たらい回しにされているのか。地方受付分		監督署に確認し至急対応することで理解を得た。該当署に連絡し事実確認した上で至急対応するよう指示した。
6	監督署窓口で職員の対応が公務員として疑問に思うものであった。(国民目線ではなく態度が大きいなど) 地方受付分		事実確認し、誤解等が生じる対応等が認められたことから指導等を行った。

「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6月1日～6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	26件	0件	0件	17件	43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	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	人口動態調査における、熱中症の正式な各年死者数について調べていますが、これはe-statに収載されている「人口動態統計(確定数)」の「下巻 死亡 第1表 - 1 死亡数、性・年齢(5歳階級)・死因(三桁基本分類)別」にある「T67 熱及び光線の作用」の数に等しい、ということよろしいでしょうか。(=平成22年は1,745名、平成23年は961名?)		熱中症の死亡数については、e-statに収載されております。「人口動態統計(確定数)」の「下巻 死亡 第1表 - 1 死亡数、性・年齢(5歳階級)・死因(三桁基本分類)別」にあります。「X30 自然の過度の高温への曝露」をご案内しております。(平成22年は1,731人、平成23年は948人)
2	平均余命の年次推移について、昭和22年以降のものはよく見られますが、戦前のはあまりないように思います。集計はなされているのでしょうか。また、「完全生命表における平均余命の年次推移」は確認しましたが、こちらは数年単位での表記となっているようです。簡易生命表は戦後のものしかないのでしょうか。		1. 簡易生命表についてですが、昭和23年が初回であり、昭和22年以前のはございません。 2. 完全生命表は、昭和30年(第10回)以降は5年毎に作成されておりますが、戦前から戦後直後のものは、複数年を対象にするなど不定期に作成されております。(第7回は戦争のため欠番)
3	独立した世帯について、よく理解できないので教えてください。 1 「世帯」とは、住居及び生計を共にする者の集まり又は独立して住居を維持し、若しくは独立して生計を営む単身者をいう。と表記されているのですが、親元を離れ親の仕送りで単身生活をしている学生は、独立した世帯になるのでしょうか、当然のことながら親からの仕送りで生活をしているので、無収入なのですが、独立した世帯となるのであれば、その理由を教えてください。		国民生活基礎調査での世帯の定義はご指摘のとおり「住居と生計を共にしている人々の集まりを一つの世帯」または、「独立して住居を維持し、若しくは独立して生計を営む単身者」としています。 ここでいう「独立」とは、経済的に独立している人ではなく一人です1つの住居に生活している人を指しますので、親元を離れて生活している学生や子と別居している親など、様々な人が含まれます。 なお、国民生活基礎調査では仕送りも含め、受け取った方の収入(所得)としています。 ふだんの住んでいる住居に一人暮らししている方と教えてください。
4	子どもが使用している教科書医歯薬出版の「歯科衛生学総論」P77に、衛生士の届出就業者数は2010年末現在で9.3%増加しているとあり、そう理解しておりましたが、厚生労働省のHPに 2 就業歯科衛生士・歯科技工士及び歯科技工所 (1) 就業歯科衛生士・歯科技工士及び歯科技工所数の年次推移 平成22年末現在の就業歯科衛生士(以下「歯科衛生士」という。)は103,180人で、前回(平成20年)に比べ6,738人(7.0%)増加している。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/eisei/10/dl/h22_shika.pdf">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/eisei/10/dl/h22_shika.pdf</a> との記載がありました。 情報期日も同じで、また総数も同じ6,738人ですが、なぜ割合が違うのでしょうか。計算してみても、9.3%にしかありません。どういう計算で7%になるのか、とても気になりますので教えてください。		ご質問の件ですが、増減率は以下のように算出しております。 平成22年歯科衛生士数 = A 平成20年歯科衛生士数 = B とみて (A - B) ÷ B × 100 この計算式に当てはめると、増減率は「7.0%」となります。

「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。

# 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6月1日～6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	352件	32件	5件	94件	483件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	136件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	129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	医療ミスについて相談できる機関について		医療過誤等が疑われる場合、各都道府県に設置されております「医療安全支援センター」で個別のご相談に対応しております。 なお、専門的な内容の理解が必要となることから医療関係者が対応者として含まれているかと存じますが医療安全支援センター等においては、行政機関として対応しておりますことをご説明いたしました。
2	新聞に掲載している医療機関の広告の表現内容に問題がないかについて		厚生労働省が作成している「医療広告ガイドライン」についてご案内した上で、広告内容の是非については都道府県庁にお問い合わせいただくよう説明させていただきました。
3	県 市にある 病院に入院している親戚を見舞いに行ったところ、点滴を素手で行っていました。また、廃棄用ごみ箱にふたはなく、排せつ物を扱う時だけ手袋をはめるという状況でした。現在の医療機関において、このような不衛生かつ危険な病院が存在することに驚き、質問させていただきます。医療行為または看護師の行う準医療行為について、手袋の着用に関するガイドラインのようなものは存在するのでしょうか？あるとした場合、当該病院の状況は是とされるものなのか。回答願います。		医療行為または看護師の行う準医療行為について厚生労働省のホームページ上に、「医療機関における院内感染対策マニュアル作成のための手引き(案)」が掲載されており、これは、各医療機関が、院内感染対策のマニュアルを独自に作成する際の手引き又は参考として活用されることを目的とした研究報告書ということになります。この「手引き(案)」の12ページに、「標準的な感染予防策」として「3 手袋」の項があり、ここでは、「血液、体液あるいは分泌物、粘膜、傷のある皮膚に接触する可能性がある時、あるいは血液、体液で汚染された物品(医療器材)に接触する時は手袋を着用する」ことが記載されています。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	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局限されると判示されてたものもあります。 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。
5	死亡診断書は診療録として保存すべきなのか。		医師法第24条第1項に規定されている診療録の保存義務は、あくまで診療録の保存義務のみを規定しています。 従って、法律上、診断書(死亡診断書を含む)の保存義務はありません。
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	国産人工呼吸器の推進について		担当者間で情報を共有しました。
9	ワシントン条約対象物が利用されている心臓薬の製造販売中止の訴え		担当者間で情報を共有しました。
10	紙製容器及びプラスチック容器へのリサイクル表示について		担当者より制度を説明しました。
11	薬事工業生産動態統計年報について		担当者より説明しました。

「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	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6月1日～6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
	1件	86件	0件	0件	153件	240件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	58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	182件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	患者会として、患者が医師等を交えて懇談する会を開催したいが費用がない。補助制度はないのか。		肝炎患者等に対する支援を実施する自治体向けの補助事業はあるが、事業を実施するかどうかは各自治体の判断である旨、御説明致しました。
2	平成22年に臓器移植法が改正された。臓器提供意思表示について教えて欲しい。		臓器提供意思表示カードや保険証、免許証裏面の意思表示欄について御説明致しました。
3	風しんのワクチン不足について新聞報道があったので聞きたい。		風しんワクチンが今後不足することも含め、現状について御説明致しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成25年6月1日～6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	190 件	0 件	0 件	57 件	247 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	247 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御相談がありました。		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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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	化審法中間物等の実績報告書の宛先及び締切についてHP上の手続き案内ではわかりにくいとの御指摘がありました。		実績報告書の宛先及び締切について回答したうえで、HP上の記載については現在改定作業中であり、改善する予定である旨をお伝えしました。 ( <a href="http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/kashin/todoke/shinki/8jissekihoukoku.pdf">http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/kashin/todoke/shinki/8jissekihoukoku.pdf</a> )
4	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をご案内し、手続きについてご説明いたしました。 (参考) <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>
5	日本における医療機器の承認審査制度に関する質問がありました。		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。
6	個別品目に対する審査状況の質問がありました。		個別品目の承認状況は回答できない旨御説明いたしました。

「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6月1日～6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	1件	0件	0件	4件	5件

国民の皆様の声の 内訳	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)	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	輸入畜産物について、ホルモン剤の規制をしてほしい。		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6月1日～6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	542件	0件	0件	75件	617件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	172件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	430件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	監督署の職員が事業場の調査のために、アポなしで事務所にやってきて、書類等を確認したいとのことであった。こちらの予定もあり、対応が困難である。アポなしで調査に来ることは問題ないのか。(地方受付分)		労働基準監督官の立ち入り等の権限は、労働基準法に規定されていること、また、事業場の臨検監督については、法定労働条件の履行確保のために、事業場のありのままの姿を確認させていただく必要があるため、予告なく実施していることを説明し、御理解を求めました。
2	安全衛生の関係で、やたらとカタカナが使われている。マネジメントシステムとかリスクアセスメントなど、意味がなかなか理解できない。中小企業の事業主や安全衛生担当者が、容易にわかるように優しい日本語で表わしてほしい。(地方受付分)		貴重な御意見として承るとともに、今後、これらの用語を使う際は、できるだけわかりやすい日本語を説明の中に加えながら、丁寧にお伝えしていきたいと返答し、御理解をいただきました。
3	最低賃金基礎調査の調査票が送られてきたが、多忙なので負担が大きい。対象にならないようにしてほしい。(地方受付分)		最低賃金の決定及び改正の重要な審議資料となることなど、調査の趣旨を丁寧に説明し、納得いただきました。御理解、御協力に感謝申し上げます。

「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	職業安定局
照会先	<p>&lt;本省受付分&gt;          公共職業安定所運営企画室          広報担当 田中里枝(内線5682)          広報係長 中嶋未生(内線5739)          (直通03-3593-6241)</p> <p>&lt;地方受付分&gt;          中央職業安定監察官室          中央職業安定監察官          入江 祥二(内線5655)          (直通:03-3502-6768)</p>

平成25年6月1日～6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	126件	0件	0件	304件	430件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	165件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	234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	ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、求人番号など事業所の特定につながる情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。
6	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対して雇用する労働者に占める障害者の割合を1.8%以上とするよう義務づけていましたが、平成25年4月1日から2.0%以上に引き上げました(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の方々の雇用の促進をしてまいります。
7	高齢者雇用安定法が改正され、平成25年の4月から定年後希望者全員の65歳までの雇用を確保する制度の導入が企業に義務づけられた。改正の理由を教えてください。		今回の高齢者雇用安定法の改正は、平成25年4月から老齢厚生年金の報酬比例分の支給開始年齢が段階的に引き上げられることに伴い、無年金無収入の人が生じないようにすることなどを目的としたものであることをご説明し、ご理解をいただきました。
8	ハローワークの待ち時間が長い。		ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所された皆様が気持ち良く利用できるような、サービス提供体制を目指し取り組んでまいります。
9	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
10	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい。		ハローワークを含む公共施設では、政府として取り組んでいる課題として、地球温暖化防止、CO2削減のため、空調設備の設定温度を28度程度にすることとしています。該当ハローワーク庁舎においても同様の対応が取られているところであり、ご要望に沿った対応は困難である旨ご説明し、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6月1日～6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	14件	14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	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求職者支援訓練の訓練実施機関に対する奨励金に関するご意見をいただきました。		ご意見を担当者間で共有し、今後の見直しの検討材料とさせていただきます。
2	求職者支援訓練の出席要件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。
3	厚生労働省HPのジョブ・カード制度のページの内容に関するご意見等をいただきました。		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25年6月1日～6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	437	0	0	50	487 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)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	430 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。		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。
2	93歳の同居の祖父の通院等への付き添いのため介護休暇を取得したいが、年金額が高く扶養要件を満たさないことから、育児・介護休業法上の対象家族に該当せず法に基づく介護休暇の申出ができない。 所得税法第2条「扶養親族」の扶養を要件としたのでは、通常の勤労者であった高齢者であればおおむね「扶養親族」とはならず、祖父母のうち相当数が対象から除外されてしまい、実態にそぐわないため、扶養要件は撤廃すべきである。(地方受付分)		育児・介護休業法の趣旨について説明するとともに、勤務先の就業規則の確認、労働組合への相談等アドバイスを行い、ご理解いただきました。 あわせて、貴重なご意見として承り、組織で共有する旨回答しました。
3	都会の保育料とへき地の保育料の差があまりにも開きすぎている。		保育料については、各自治体ごとに条例や規則等に基づいて決定することとなっていること、また、保育料の階層区分の認定については、前年の所得税課税額等により決定されることについてご説明するとともに、保育料の額の設定については、お住まいの自治体の保育担当部署にご質問いただくようご案内しました。
4	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6月1日～6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
	1件	998件	19件	34件	92件	1,144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	1,144件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	東日本大震災で福島県から県外へ自主避難をしている。現在、避難先の住居の家賃は免除になっているが、子どもが成長して手狭になったため、引っ越しをしたいが、県から引っ越しは認められていないと言われた。引っ越しを認めてほしい。		応急仮設住宅(民間住宅借り上げ含む)については、災害救助法に基づき家賃分の費用負担が行われているが、災害救助法はあくまでも応急的な措置を行うものであるため、仮設住宅からさらに引っ越しした場合の家賃については、やむを得ない事由による引っ越しの場合を除き、災害救助法の対象外である旨を説明し、実際に引っ越しされるかどうかはその旨を踏まえてご検討いただきたい旨の対応を行いました。
2	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。
3	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ております。
4	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。
5	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。

「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	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。
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が教えてください。		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。
10	社会福祉法人において、不正が行われているので、調査をお願いしたいというご依頼をいただきました。		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お伝えし、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。

「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 高鹿 秀明(内線3011) 主査 村岡 孝(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成25年6月1日～6月30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	44件	0件	0件	43件	0件	87件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	12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	75件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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に、各種実情を理解して欲しい。		先般成立した「障害者差別解消法」の施行に向けて、内閣府と協力して必要な検討を進めていきます。
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、公共交通機関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6月1日～6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	198件	2件	6件	2件	208件

国民の皆様の声の 内訳	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)	26件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	177件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業所の書類改ざんについて、事業所にも自治体にも相談に行ったが納得がいけない、国として直接指導して欲しい、とのご意見をいただきました。		自治体に情報提供するようお伝えしました。
2	認知症高齢者グループホームの医療連携体制加算について、看護師の配置については、職員に看護資格をもつものがいいのかが、それとも、看護職員として専従であることが必要かというご照会をいただきました。		職員として看護師を配置している場合については、医療連携体制加算を算定できますが、訪問看護ステーション等、他の事業所との契約により看護師を確保する場合には、認知症高齢者グループホームにおいては、看護師としての職務に専従することが必要である旨をご説明しました。
3	介護サービス利用者本人より、介護老人保健施設における認知症短期集中リハビリテーション実施加算についてのご質問をいただきました。自分は認知症の診断を受けていないのに、請求書へ当該項目が記載されており、驚いているとのことでした。		認知症短期集中リハビリテーションは、特定の研修を受けた専門医の指示により実施されるものなので実施条件は厳しいですが、軽度認知症から対象としており、予防的な意味も含め広く実施できるリハビリであることを丁寧に説明しました。実施に際し、施設側の説明不足の可能性があるとされるため、施設側と再度話し合うよう促しました。
4	老人ホームに入所されている方から、親切にしてくれる従業員の人たちへの待遇がひどいので改善してもらいたいとのご要望をいただきました。		ご意見としてお伺いしました。介護従事者の処遇改善については、今後、社会保障・税の一体改革の中で、必要な財源を確保し、さらなる取り組みを推進していきたいと考えている旨をお伝えしました。
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高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をご説明しました。
6	介護保険について、40歳未満の方を被保険者としていないのは、公平性に反するのではないかとのご質問をいただきました。		介護保険の被保険者範囲については、今後被保険者の保険料負担が重くなる中で、被保険者年齢を引き下げ、一人当たり保険料の負担を軽減すべきではないかとの意見がある一方で、被保険者範囲の拡大は、若年者の理解を得ることが困難であるという意見があり、慎重な検討が必要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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成25年6月1日～6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	336件	1件	0件	28件	365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)	30件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	303件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高額療養費制度について、複雑で非常にわかりにくいので、誰でもわかる簡単なものにしてほしい。80100円とか、総医療費の1%とか、21000円とか、なぜ半端な数字を使ったり、複雑な計算式にしたりするのですか。ぴったりの数字にすれば、わかりやすいし、事務をする方も楽でしょう。例えば、かかった費用から定額をマイナスして高額療養費にするとか。また、限度額適用認定証は、家族も使えると聞いたのですが、息子(社会保険)の認定証を母(国保)が使えますか。		限度額適用認定証は健康保険証と同じで、個人名が入っていますので他の人は使えないことになっています。また、合算ができる家族は同じ医療保険の被保険者と被扶養者で、医療保険者が異なる場合は家族であっても合算できません。高額療養費制度をわかりやすくというご意見については、ご要望として承りました。
2	健康保険法の改正について、53条の2の立法趣旨が理解できない。業務上の負傷で、5人未満の法人事業所の役員(従業員と同じ業務をしている場合)は、健康保険で給付が受けられるということで、労災保険の任意の加入制度である「特別加入制度」に加入する必要がない、という理解でよろしいですね。健康保険から給付を受けることができるのであれば、だれも任意の特別加入など入る人はいなくなるでしょう。		今回の法改正の大きな変更点は、業務上の負傷でも労災保険の給付対象外の場合、健康保険から給付が受けられることになったことです。その受けられる対象の人物を明確にするため、第53条の2が新設されました。基本的に法人の役員は健保の給付対象からはずれるのですが、被保険者が5人未満で従業員と同じ業務を行っている場合は給付が受けられる、という内容のもので、条文化されたのは今回が初めてですが、実態は平成15年から保険局長通知により既に実施されています。労災保険の特別加入制度は任意ですが、給付内容は健康保険より手厚く、加入を希望する人もいると思われます。

「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
3	海外療養費の不正受給についてですが、日本人でさえそのような制度があることを知らない人が大勢いるのに、外国人が不正に給付金を詐取できるというのは、なんと緩い制度であり、チェックも甘いのでしょうか。日本国籍も持たない外国人が日本に居住していて、日本国内の医療機関にかかるのは、まあ仕方がないと思いますが、本国に帰って本国の医療機関にかかったものを、なぜ日本の医療保険制度がそこまでカバーする必要があるのでしょうか。日本の医療保険制度は優れたものであるのかもしれませんが、まずその恩恵を受けるのは日本国民が先でしょう。		貴重なご意見として承りました。
4	70歳以上の被保険者で、健康保険証を提示して病院にかかったのですが、後日病院から、「 さんは3割負担者ですが1割しかいただいていないので差額を徴収します」と言われ、まとめて差額を支払いました。病院の担当者は恐縮していましたが、健康保険証に負担割合が記載されていないことが問題だと思います。色で分けるとか、負担割合を明記するとか、健康保険証1枚で病院にかかれるようにしてほしいです。		健康保険の負担割合は基本は3割で、その他各種医療証等と組み合わせることによって、負担割合が変わります。70歳以上の方は高齢受給者証が発行されており、1割の表示がある場合に自己負担額が1割になります。したがって、医療機関が高齢受給者証の確認を怠り、誤った診療報酬の請求をしたことは規則違反になります。「負担割合のわかる健康保険証」については、ご要望として承りました。(なお、健康保険証と高齢受給者証を一体化している保険者も一部にはあります。)
5	国民健康保険において、海外療養費はどのような場合に支給されるのか。		被保険者が、海外で負傷や疾病により現地の医療機関において療養を受けた場合などに、帰国後療養費支給申請をしていただき、保険者がやむを得ないと認めた場合に支給される旨を説明し、手続き等については加入されている保険者に確認していただくようご案内しました。
6	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。

「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
7	75歳以上の高齢者の医療費を無料で受診できるようにして欲しい。		今後も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ません。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	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。		処方せんの有効期限が過ぎると、処方せん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、医師が処方せん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。
9	救急車等で病院に搬送していただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(患者自ら説明できる状態ではない救急搬送時に、空きベッドが無いからといって、料金が高い個室に入院しなければいけないのはどうかという趣旨。)		特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、特別の料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は特別の料金を求めてはならないという旨をお伝えしました。
10	医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。		新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられていると説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお伝えしました。
11	医療機関コード・薬局名・住所・総処方箋枚数が一覧になっている情報は公表されていないのでしょうか。		都道府県ごとの保険薬局一覧表が、地方厚生局のホームページに掲載されており、各保険薬局の「医療機関コード」「薬局名」「住所」が公表されています。しかしながら、こちらには個別の総処方箋枚数は記載されていません。一方、保険局調査課が毎月公表している「最近の調剤医療費(電算処理分)の動向」には、各都道府県ごとの「処方せん枚数(受付回数)」が掲載されてい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25年6月1日～6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	127件	0件	0件	75件	202件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	75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	121件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	本日年金支給年齢の引き上げなどという記事を読み、意見を述べたく、こちらに伺いました。まず年金支給年齢の引き上げに対してですが、私は反対です。私は20歳から年金を払っており、社会人になった時点では、年金支給年齢は60歳だったので、65歳になった時点でも人生設計を狂わされた気分を感じております。お金の算段で議論が先行してばかりで、まじめに20歳から年金を納めている私の世代以降のことはまったく考えていないと思われることばかりです。こういった気持ちなども考え、一般人の目線で政治をしてください。よろしく願いいたします。 (他、同様の意見を47件いただきました)		年金の支給開始年齢の在り方については、 ・ 現在、厚生年金の定額部分の引き上げが終わり、報酬比例部分について、2025年までかけて65歳に引き上げられている途上であること ・ 労働力人口の減少が見込まれる中で、経済社会全体の活力の維持や高齢者雇用の動向などを考慮することが必要であることから中長期的な検討課題と考えています。
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

(参考)

平成25年6月1日～6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	521件	145件	0件	320件	0件	986件
	地方分	111件	99件	49件	0件	0件	1件	260件
	合計	111件	620件	194件	0件	320件	1件	1,246件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	217件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,029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	私(学生)は経済的な理由により、アルバイトをして学費や生活費の一部を稼いでいる。その結果、所得が多くなってしまい、学生納付特例が認められなかった。学業に専念できる環境にある者(無所得)は学生納付特例が認められ、経済的理由により働かざるをえず、その所得が水準を超えてしまった者は認められないのはおかしい。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	特例措置のまま据え置きであった2.5%分の年金額の調整を3年間で行うことについて納得がいかない。低額の年金を受給している者は、例え1%でも減額されると生活に困窮する。一定額以下の受給者には減額改定を行わないでほしい。		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	通勤手当を標準報酬月額算定対象に含めるのはおかしいので、制度を見直してほしい。遠方から通勤する者は通勤手当が高いため、近隣から通勤する者と比べて、負担する保険料が高くなり不公平である。通勤手当は通勤に要する費用に充てるものであり、実収入にはならないので、通勤手当を標準報酬月額算定に含めるべきではない。		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	通常、年金の受け取りは2カ月に1度と決まっていますが、年金受給者の中には、2カ月間に渡る金銭管理が困難な人もいます。毎月受け取れるようになれば、生活の計画も立てやすく、諸々の支払いも滞ることなく行えると思います。心ある一考を是非ともお願いします。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	年金の支給開始年齢を現在の65歳から引き上げることを政府の国民会議で議論されていますが、このような議論がされる度に、若年層の保険料納付に関するモチベーションは下がり続ける一方です。支給開始年齢を引き上げれば制度の破綻は免れますが、それでは何のための年金制度なのかかわからなくなります。支給開始年齢は現状のままにしてほしいです。		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	年金振込通知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	年金事務所へ電話をしたが対応が悪く不快に思った等、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92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や年金記録の見方がわかりづらい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「先日、息子の国民年金のことでお尋ね致しました。早速回答頂き誠に有難うございました。内容についてよくわかりました。今後の保険料の支払いに協力致します。年金担当の皆様におかれましては、大変な仕事の内容で苦勞の多い事務だと思えます。体に注意され事務処理に専念できるよう願っております。」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。