

平成 25 年 11 月 15 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 11 月 15 日）

（本省受付分：平成 25 年 10 月 1 日から平成 25 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 9 月 26 日から平成 25 年 10 月 25 日受付分）

別紙

平成25年11月15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10月1日～10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)	10	633	12	18	4,981	5,654
大臣官房	0	0	0	0	6	6
統計情報部	0	70	0	0	15	85
医政局	0	279	23	2	103	407
健康局	0	132	0	0	98	230
医薬食品局	0	262	1	0	70	333
食品安全部	0	5	0	0	2	7
労働基準局	0	423	0	0	90	513
職業安定局	0	195	0	0	299	494
職業能力開発局	0	23	0	0	11	34
雇用均等・児童家庭局	0	294	0	0	47	341
社会・援護局	0	1,050	30	53	261	1,394
障害保健福祉部	0	50	0	0	71	121
老健局	0	258	5	10	5	278
保険局	0	272	0	0	19	291
年金局	0	179	0	0	49	228
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	223	575	126	1	341	1,266
合計	233	4,700	197	84	6,468	11,682

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	490
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,638
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,554

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、9月26日～10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10月1日～10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
	10 件	633 件	12 件	18 件	4981 件	5654 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	5654 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	あるホテルでメニューの表示と異なる食材を使用した食品の提供が行われたことについて意見がある。(電話)		消費者庁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	国民生活センターは厚生労働省が所管しているのか知りたい。(電話)		消費者庁が所管しております、と御案内いたしました。
3	NPO法人の制度一般について知りたい。(電話)		内閣府に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	特別支援学校に関することは厚生労働省の所管になりますか。(電話)		特別支援学校に関することは文部科学省が所管していますので、文部科学省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	予備自衛官補の資格を取りたいが、どこで資料を入手すればいいのか。(電話)		防衛省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
6	ペットの飼育において、免許制度を導入して、飼い主に最低限の知識、マナー、モラルを持たせるべきではないか。(メール)		ペットの飼育に関することは環境省が所管していますので、環境省へ御意見をお伝えくださいますよう、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、民間の生命保険会社に関することや、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10月1日～10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
	- 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	ハローワークプラザは、開庁前に清掃、整理整頓しているのか。ナビが初期設定になっていない、タッチペンが所定の位置に置かれていない。とくにかく整理整頓をやってもらいたい。地方受付分		該当ハローワークに対し、整理整頓に努めるよう指示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10月1日～10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	70件	0件	0件	15件	85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	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平均寿命はどうやって出したんですか？		<p>「平均寿命」とは、当省で公表しております「生命表」を構成する関数値の一つであり、「0歳における平均余命」と定義され、「日本における日本人について、1年間の死亡状況が今後変化しないと仮定した時に、0歳の人々が平均してあと何年生きられるか」という期待値を表したものです。</p> <p>厚生労働省で作成している生命表には、全国単位の「完全生命表」、「簡易生命表」、都道府県・指定都市単位の「都道府県別生命表」及び市区町村単位の「市区町村別生命表」がありますが、いずれの生命表につきましても、</p> <p>人口と死亡数から年齢(階級)別の死亡率を計算し、</p> <p>をもとに、生存率、生存数、死亡数、定常人口、平均余命等の生命関数を計算する。</p> <p>...という方法で作成されております。</p> <p>また、生命表の詳細につきましては、以下のアドレスに掲載されておりますので、よろしければご参照ください。</p> <p>[厚生労働省ホームページ]生命表(加工統計)</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/list54-57.html</p>
2	統計について学ぼう(統計学習サイトのリンク集)をクリックしても、「アドレスが有効ではありません」とのメッセージが出て接続できません。		<p>大変申し訳ございませんが、こちらでは同じ現象が確認できませんでした。</p> <p>恐らく新着情報配信サービスのご案内メールから参照されているものと思いますが、メールソフトの制限が影響している可能性があります。お手数ですが、別途、ブラウザソフトを立ち上げて、厚生労働省ホームページを表示してから、以下の項目を辿ってご参照いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>トップページ > 統計情報・白書 > 各種統計調査 > 統計について学ぼう(統計学習サイトのリンク集)</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、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、8 経済課総務係(内線2525)

平成25年10月1日～10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	279 件	23 件	2 件	103 件	407 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	112 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	121 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	174 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療と介護施設の職員の勤務体制の違いに関するご意見		課内で情報を共有いたしました。
2	私は1年半前まで、透析施設を擁する某病院に透析看護師として20年余り勤務してきました。現在は定年にて退職し、透析には関わりない小さなクリニックにて勤務しておりますが、長年の透析勤務で知った事や技術を活かし(前勤務先では在宅透析にも関わっていました)何とか低迷して伸び悩んでいる在宅透析の知名度を上げて、少しでも在宅透析者を増加させることができると考え、その事を主目的とした活動を行うNPO法人を立ち上げることができると考えます。そこでその根本となる国(厚労省)や県として在宅透析をどのように認識され今後の普及に積極的な立場を執られるのか?行政は何かと在宅医療、在宅介護を推進するとの立場をとっておられるようですが、在宅透析に関してはいかがお考えでしょうか?数年前に在宅透析普及のため診療報酬を増額されたところまではやる気が見えていたのですが、その後著効はなく23年末全国で394名(0.1%)、県では2443名の透析患者のうちわずか2名となっておりますが、今後何らかの増加対策は考えておられるのでしょうか。またそのようなNPO法人を設立した場合厚労省としては支援または応援していただけるのでしょうか。お聞かせいただければ助かります。不躰で失礼なことも書いたかもしれませんが、ご検討をよろしくお願い致します。ご返信お待ちしております。なお同様の質問を県医務課にしたところ「在宅透析療法の推進につきましては、あいにくですが、県として、現在のところ、積極的に増加させるような施策は行っておりません。」との返事でした。なにか国の言っていることと相反するような気がします...		在宅医療推進室として、特に在宅透析に特化した政策はありません。現在、平成24年度補正予算の地域医療再生基金を使って各都道府県が在宅医療の施策を行っておりますので、県にお願いすることになるかと思えます。健康局にも確認しましたが、在宅透析に特化した政策は行っていないとのことでした。

「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
3	韓国で学生をしている者です。私はAEDに関心があり、日本には最高水準のCPRおよびAEDシステムが整備されていることも存じております。最近韓国でもAEDの設置を促進する動きがあるのですが、韓国のAEDシステムには不十分な点が残っていると思います。例えば、公共施設に設置されたAEDの場所や形式に統一された指針がありません。日本の場合について、教えていただけませんか？日本では、「公共の場所や施設に設置されたAEDに関するガイドライン」のようなものはあるのでしょうか？もしそのようなものがあれば、詳細な情報を御提供いただけませんか？		AEDの設置についてですが、日本では平成16年7月に非医療従事者である一般市民にもAEDの使用が認められて以降、学校、駅、公共施設等を中心に急速に普及いたしました。しかし、一方で設置場所や配置に関しては具体的な基準は示されていなかったことから、本年9月に「AEDの適正配置に関するガイドライン」を取りまとめたところです。
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。
5	医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。 医籍のみの変更で医師免許の書き換えをしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。		まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。 しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である。
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	企業の利益相反行為について		担当者間で情報を共有した。
8	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10月1日～10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	132件	0件	0件	98件	230件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17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	213件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	健康増進法で喫煙場所について基準を設けているのか聞きたい。		健康増進法では喫煙場所について触れていない旨、お答えするとともに、併せて厚生労働省健康局長通知、健康局総務課生活習慣病対策室長事務連絡において、全面禁煙が極めて困難である場合は、受動喫煙対策として設定する喫煙場所を施設の出入り口から極力離すなどの措置が必要とされている旨、お答え致しました。
2	夫が広島で被爆し、原爆被爆者手当を受けていた。2013年に亡くなったが、家族にも手当が出るのか教えて欲しい。		御家族は対象外である事を御説明するとともに、併せてお亡くなりになられた事による葬祭料の手続きについては、お住まいの都道府県市にお問い合わせ下さるよう御説明致しました。
3	給水装置工事主任技術者免状の再発行の手続きについて教えて欲しい。		厚生労働省のホームページ上にある、「給水装置工事主任技術者免状の交付申請(新規・書換え・再交付)及び返納について」を参照されるよう御案内致しました。 URL http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/jouhou/saikoufu/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	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10月1日～10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	262 件	1 件	0 件	70 件	333 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	333 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	乳児用品に含有するホルムアルデヒドの基準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をご案内しました。 参考: 厚生労働省HP http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kijyun.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10月1日～10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	5件	0件	0件	2件	7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	食品添加物の基準について、更に厳しくすべき。	1	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	健康食品について、規制を設けるべき。	1	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	食品中の放射性物質の基準値について、更に厳しくすべき。	1	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10月1日～10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	423件	0件	0件	90件	513件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	50件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	461件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>大手企業と比較して、中小企業では法令が遵守されていないことが多く、労働基準監督署は中小企業に勤めている労働者を助けるため、できるだけたくさんの企業を指導してもらいたい。</p> <p>中小企業の事業主は労働基準監督署が調べに来れば、それなりに考え、労務管理面で改善を図るはずだ。監督署の職員の人数に限りがあることは承知しているが、なるべく多くの中小企業に目を向け、取り組んでほしい。<地方受付分></p>		効果的・効率的な監督指導に努めていることを御説明するとともに、貴重な意見として承り、組織で共有いたしました。
2	<p>数年前、労災給付を受けていた父がじん肺関係の疾病で死亡した件に関連して、署にて非常に丁寧でわかりやすい説明をしていただき、ありがたく思っていた。</p> <p>今回、署の近くに私用があったのでお礼方々来署した。担当者の名前は失念したが、見渡す限り担当者はいないようだ。どなたかわかったらよろしくお伝えください。<地方受付分></p>		御丁寧なお礼に謝意を伝えました。
3	<p>県最低賃金額の改定日について、</p> <p>昨年は10月1日で、今年は10月20日であった。今後も毎年異なっては賃金計算が大変であるので統一してほしい。</p> <p>10月では年度途中で賃金額の変更が必要になるので、事業年度の時期に合わせて4月1日にしてほしい。</p> <p><地方受付分></p>		いずれも、最低賃金額が審議会での議論を経て決定されることを御説明したうえで、御意見として承ることにしました。

「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10月1日～10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	195件	0件	0件	299件	494件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	22件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	291件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	181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	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。
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	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25年10月1日～10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	23件	0件	0件	11件	34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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求職者支援訓練の実施機関の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。
2	求職者支援訓練の訓練内容を拡充してほしいとのご要望をいただきました。		ご要望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	在職中のスキルアップについて、電子回路・シーケンス制御の勉強のため、セミナー等受講したい。土曜・日曜でも受講出来るセミナー等はあるかとのご質問をいただきました。		ご意見を担当者間で共有するとともに、在職者訓練について、概要をご説明しました。なお、具体的な実施は、都道府県やポリテクセンターとなるため、県庁、ポリテクセンターへご相談いただくように、ご説明しました。
4	「技能検定試験の得点の開示は、都道府県職業能力開発協会が開いている平日しか行っていないため、休日にも開示して欲しい」旨のご要望をいただきました。		技能検定試験の得点については、検定秘の情報に該当するため、都道府県協会から確実に受検者本人に渡るようにしているための対応であること、また、当該情報は都道府県も管理しているため、開示請求により開示する方法もあることをご説明しました。
5	平成25年度能力開発基本調査(個人票)にオンラインで回答された方から、システム上、回答送信後にIDとパスワードを入力すると、入力した個人名を含む回答内容が全て表示されることについて、回答送信後、再ログインした場合には「回答済みです。」との表示だけにできないか、回答者以外が閲覧できない仕組みを構築できないか、とのご意見をいただきました。		左記のご意見については、現行の仕様は、昨年度調査において、回答送信後に、再度、回答内容を確認したいとのご要望に対応したものであることをご説明した上で、システム設計業者と相談し、「回答済みです。」と表示するように改善する、については、回答送信後の回答確認及び回答者以外の閲覧制限の方法を来年度以降に検討する旨を回答しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 課長補佐 諏訪克之 (内線7817)

平成25年10月1日～10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	294	0	0	47	341 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	13 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	310 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	両立支援助成金(代替要員確保コース)の支給対象期間について、育児・介護雇用安定等助成金(代替要員確保コース)を受給している場合は、育児・介護雇用安定等助成金を受給してから5年間という要件があるため、女性従業員が少ない企業は助成金を受給することが難しい。そのため、育児休業の取得や、原職への復帰が難しくなるのではないかと。		支給対象期間については、育児・介護雇用安定等助成金及び両立支援助成金とにも共通の要件であること、他のコース(能力アップコース、子育て期短時間勤務支援コース)については要件を満たせば申請可能であることを説明の上、ご意見については組織で共有する旨回答した。
2	不妊に悩む方への特定治療支援事業の助成拡大の要望		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、報告書に基づき平成26年度概算要求を行っている旨回答した。

「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10月1日～10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	1050 件	30 件	53 件	261 件	1,394 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)	34 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,360 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	共同募金会が行っている「赤い羽根共同募金」について、自治会等を通じて集金されているが、強制徴収ではないか。		募金活動については、日頃から地域で活動されている自治会長等にご協力いただいています。募金はあくまでも任意で協力いただくものであり、強制徴収されるものではない旨を説明させていただきました。
2	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。
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たものです。
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	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	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。
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25年10月1日～10月31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	50 件	0 件	0 件	71 件	0 件	121 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	14 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	42 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	65 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今後消費税が上がる中で、働く障害者の工賃は低く、生活が苦しいので、工賃をもっと上げて欲しい。		都道府県においては「工賃向上計画」を策定し、国においても工賃向上計画支援事業等、各般の取組を行っているところであり、今後とも障害者の工賃向上に向けた事業・取組を継続し、努力してまいります。

「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、 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10月1日～10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	258件	5件	10件	5件	278件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	258件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護老人福祉施設の「日常生活継続支援加算」について、「たんの吸引等の行為を必要とする者」の判断基準はどのようなものなのかというお問い合わせをいただきました。		「たんの吸引等の行為を必要とする者」とは、たんの吸引等の行為を介護老人福祉施設の介護職員又は看護職員が行うことにつき医師の指示を受けている者をいう旨ご説明しました。
2	管理栄養士が行う居宅療養管理指導において、居宅を訪問した管理栄養士が特別食の調理もしてくれと有り難い。		管理栄養士が行う居宅療養管理指導は、栄養管理に係る情報提供及び指導又は助言を行うサービスであり、特別食の調理を行うサービスではない旨を説明した。 居宅における特別食の調理に関しては、訪問介護等の他の訪問サービスで提供することも可能であり、居宅ケアマネジャーに相談してみようお伝えした。
3	60代の母親が要介護3と認定されており、認知症、難病に加えてがんを患っている。肺炎になりやすく、なかなか外出させることができない。 家族の介護疲れも著しいので、ヘルパーさんに来てほしいが、1回30分が上限と聞いている。主治医や地元の役所には、自費で家政婦を雇うことをすすめられた。 必要なサービスを受けられないなら、介護保険の意味がないのではないか。公共サービスとしての決まりがあることは理解しているが、特例は認められないのか。サービスの体系が現実に即していない、見直しはどうか。国民の声は届かないのか。		お気持ちは大変よくわかるが、残念ながら特例を認めることはできないと説明した。 3年に1度見直しを行っていること、おうかがいした内容は記録して、改定時の参考とさせていただきますことを説明した。
4	介護老人保健施設において、不適切な運営が行われている。また、医師である施設長が医療ミスを隠蔽している。		当該介護老人保健施設の許可権者に情報提供を行った。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	介護老人保健施設のケアの質が悪く、入所者にとって不利益である。(同一人物より2通)		当該介護老人保健施設の許可権者に情報提供を行った。
6	介護保険料を滞納した場合、保険給付にどのような影響がでるのかというご質問をいただきました。		被保険者間の負担の公平の観点から、1年間滞納した場合：保険給付の償還払い化、1年6ヶ月間滞納した場合：保険給付の支払の一時差止、保険料の徴収権が時効消滅した場合：保険給付の減額、高額介護(予防)サービス費及び特定入所者介護(予防)サービス費の不支給という保険給付の制限が行われることとなる旨ご説明しました。
7	介護保険施設等の食費・居住費について、なぜ保険給付の対象外とされているのかとご質問をいただきました。		介護保険施設等の食費・居住費については、平成17年の制度改革により見直しが行われ、在宅で生活する方と施設で生活する方の負担の公平性の観点から保険給付の対象外とされた経緯や、一方で低所得者については、新たに求められる居住費等により、介護保険施設の入所が困難となる事態が生じないよう、負担軽減を図る観点から補足的給付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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成25年10月1日～10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	272件	0件	0件	19件	291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)	35件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	246件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	70歳以上の国保被保険者であるが、被保険者証と高齢受給者証をどちらも携帯するのは面倒だ。世帯区分は現役並みであり、負担割合は3割なのだから、診察の際に被保険者証だけ携帯していればいいのではないか。		<p>国民健康保険法施行規則第7条の4第7項の規定により、保険医療機関等に被保険者証を提出するときは、高齢受給者証を添えなければならない旨をご説明しました。</p> <p>また、高齢受給者証は、一部負担金の割合を示すだけでなく、高額療養費制度における自己負担限度額の区分についても示すものであり、保険医療機関等で現物給付を受ける際に必要となることを併せてご説明しました。(ただし、低所得者に該当する場合には保険者の認定を別途受ける必要があります。)</p>
2	70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。		<p>70歳から74歳までの患者負担については、国民会議報告書では、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 世代間の公平を図る観点から止めるべき ・ 低所得者の負担に配慮しつつ、新たに70歳になった者から段階的に進めるとされており、高齢者が安心して医療を受けられるよう、低所得者対策と併せて検討を行い、早期に結論を得ていきたい旨ご説明しました。
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。		<p>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)が存在します。こうした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います。公平を確保するため、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ご説明しました。</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	総務課 課長補佐 若林(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成25年10月1日～10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	179 件	0 件	0 件	49 件	228 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	49 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	174 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金の保険料は一定金額で、厚生年金の保険料は収入に応じた金額と成っていますが、全てにおいて収入に応じた上限無しの徴収を行なった方が利にかなっていると感じます。国民年金は自営業者の方が大半ですが、納めた分に利率をかけて年金として給付する仕組みにした方が良いです。		<p>(いただいたご意見への回答は以下のとおりです)</p> <p>国民年金も含めた所得比例型の年金制度の創設について、ご要望をいただきました。国民年金創設以来、自営業者を含めた所得比例の年金制度についての議論が行われてきました。本年8月6日に取りまとめられた社会保障制度改革国民会議の報告書でも、負担も給付も現役時代の所得に応じた形の制度とすることは、1つの理想型である、とされています。</p> <p>一方で、この報告書では、</p> <ul style="list-style-type: none"> 自営業者を含めた所得比例型の年金制度を目指していくために必要となる、正確で公平な所得把握や事業所得と給与所得を通じた保険料賦課ベースの統一等の条件は整っていない状況にある、 被用者保険の適用拡大などの課題は、所得比例年金に一元化していく立場からも通らなければならないステップである、ことから、まずは、どのような制度体系を目指そうとも必要となる課題の解決を進めるべきである、とされています。 <p>厚生労働省としては、このような議論を踏まえつつ、現実的な制約下で実行可能な制度構築を図る観点から、今後の公的年金制度について引き続き検討してまいります。</p>
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10月1日～10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	459件	88件	0件	340件	0件	887件
	地方分	223件	116件	38件	1件	1件	0件	379件
合計	223件	575件	126件	1件	341件	0件	1,266件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	238件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,028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	賞与の支給を受けたことを理由に年金が減額されてしまった。70歳になり厚生年金の被保険者ではなくなったのだから、在職老齢年金制度による支給調整を受けるのはおかしいと思う。支給調整は被保険者期間に限定すべき。		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。
2	息子の国民年金保険料について、連帯納付義務者(世帯主)に所得があるため免除にならず、父親(世帯主)の私に納付の督促があった。確かに去年は土地を売却したため、一時的に所得が多かったが、土地代は他の支払いに充てたため手元に残っておらず、我々の生活は依然として厳しい。所得だけで判断せず、生活実態を踏まえた免除審査をしてほしい。		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。
3	事業主が交代したので、「事業所関係変更届」を提出したところ、前事業主と新事業主のそれぞれの署名が必要と言われた。施行規則で決まっているとはいえ、今の時代にわざわざ署名まで求めるのは時代遅れだ。今後はパソコンで入力し届出書を作成するケースが増えるので、連署を求める取り扱いはなくすべきだ。		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	現在、特別支給の老齢厚生年金を受けているが、65歳になったのでハガキの年金請求書が届いた。この年金請求書を送付しないと引き続き年金を受けられないと説明を受けたが、余計な手間がかかり非効率である。繰下げ受給の希望者だけ、ハガキを返信し、それ以外の受給者は引き続き受給できるよう制度を改善してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	消費税の引き上げが決まり、年金受給者の生活が一段と苦しくなるのに、3年間で2.5%も年金が減額されたら生活ができない。年金額を受給者全て一律に引き下げるのではなく、所得に応じて引き下げ率に差を設けてほしい。		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、電話の取次ぎに時間がかかった、電話対応が事務的である等、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131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、お客様に常に満足いただけるよう自己研鑽を行い、聞き取りやすい話し言葉を使う等お客様の側に立った対応を心がけます。
7	振込通知書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。
8	ねんきんネットについて、注意書きの表示がわからず、同じ手続きを2回行ったとの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。
9	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やっていることを説明しました。
10	お客様から「 様に親切、丁寧に対応いただき大変助かりました。お役所仕事というのは総じて事務的で冷たいと思っていましたが、本日のように相手の立場にたって暖かい心のある対応をしていただけると一般市民は非常に助かります。心から改めてお礼を申し上げます。」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。