

平成 25 年 12 月 12 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 12 月 12 日）

（本省受付分：平成 25 年 11 月 1 日から平成 25 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 10 月 26 日から平成 25 年 11 月 25 日受付分）

# 別紙

平成25年12月12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11月1日～11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)	12	495	1	8	4,631	5,147
大臣官房	0	0	0	0	20	20
統計情報部	0	43	0	0	5	48
医政局	0	254	14	1	78	347
健康局	0	119	0	0	109	228
医薬食品局	0	381	0	0	77	458
食品安全部	0	4	0	0	8	12
労働基準局	0	448	0	0	115	563
職業安定局	0	145	2	7	182	336
職業能力開発局	1	16	1	0	10	28
雇用均等・児童家庭局	0	245	1	1	29	276
社会・援護局	1	1,018	43	43	141	1,246
障害保健福祉部	0	23	0	0	65	88
老健局	0	245	1	11	4	261
保険局	0	92	0	0	20	112
年金局	0	89	1	0	25	115
政策統括官	0	10	0	0	1	11
日本年金機構	215	418	138	0	227	998
合計	229	4,045	202	71	5,747	10,294

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	377
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,312
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,605

**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、10月26日～11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11月1日～11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
	12 件	495 件	1 件	8 件	4631 件	5147 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	5147 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生マグロと表示されているマグロを鮮度計や細胞分析により調べたところ、解凍マグロだった。食品の表示の偽装が疑われる場合はどちらへ連絡すればよいか。(電話)		消費者庁が所管しておりますので、消費者庁へ御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	食品の生産地表示方法についてはどこへ聞けばよいか。(電話)		消費者庁へ御確認くださいよう、御案内いたしました。
3	恩給を受給するための資格や条件について聞きたい。(電話)		総務省へ御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	個人事業主の源泉徴収について、どのように手続きをすればよいか。(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。
5	民間の損害保険会社や銀行への査察について聞きたい。(電話)		金融庁へ御確認くださいよう、御案内いたしました。
6	環境法規制の定期確認を行っております。ついては、法改正が行われた場合の改正内容の確認方法を教えてください。(メール)		環境法規制とのことですので、本件につきましては所管である環境省へ御確認いただきますよう、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 湯川 渉 (内線:7254) 企画第二係長 鈴木 威至(内線:7250)

平成25年11月1日～11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(職員等の接遇問題を含む)	- 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	医療機関において、介護職員の評価が低く、看護職員に比べて非正規雇用等労働環境が劣悪である。国としては病院に任せるだけではなく、正規雇用にするような制度を作るべきではないか。		国民の皆様の声として、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	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25年11月1日～11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	43件	0件	0件	5件	48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	48件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	過去30年分の調査結果を知りたかったのですが、ホームページ上には平成7年より新しいものしか掲載されていませんでした。 そこでご質問なのですが、平成6年以前の調査結果を見せていただくことは可能でしょうか。		厚生労働省HPや政府統計の総合窓口(e-Stat)には、国民生活基礎調査の年次の古い調査結果は掲載されていません。古い年次はデータ化されていません。 各都道府県、政令指定都市の図書館に、当調査の報告書が保管されているはずですのでお近くの図書館での閲覧をお願いします。 または、大きな図書館であればあるかもしれません。 (参考)京都府の図書館 <a href="http://www.pref.kyoto.jp/shisetsu/library001.html">http://www.pref.kyoto.jp/shisetsu/library001.html</a> 事前に、知りたい年次の報告書があるかご確認ください。 また、政府刊行物を購入される場合は、こちらをご覧ください。 <a href="http://www.gov-book.or.jp/portal/shop/">http://www.gov-book.or.jp/portal/shop/</a> ご不明な点はお問合せください。

「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 指導課総務係(内線2549) 項目3~5 医事課総務係(内線2566) 項目6 看護課総務係(内線2596) 項目7~9 経済課総務係(内線2525)

平成25年11月1日～11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	254 件	14 件	1 件	78 件	347 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	88 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	109 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	150 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人へ医療通訳サービスの提供に関するご意見		課内で情報を共有いたしました。
2	訪問看護ステーション・在宅療養支援診療所看護師について、24時間管理の維持が負担です。増員可能な(せめて、オンコール手当を増やせるだけの)管理加算の増額をお願いします。また、一定の基準をみたした訪問看護ステーション(たとえば看取り年間20人以上など)には、看取り加算増額なども検討いただけますと、彼らのモチベーションを上げることができ、幸いです。また、24時間ヘルパーステーション管理があれば、軽症時の配慮負担を下げるができます。また、介護支援専門員の資格または認定看護師資格者の活用も検討ください。		関係者と情報共有いたしました。
3	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。
4	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ございません。
5	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でしょうか。		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。
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。

「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
8	後発医薬品の使用促進について		担当者より制度を説明した。 担当者間で情報を共有した。
9	日本医療機器産業の振興について		担当者間で情報を共有した。
10	患者の方から、以下の内容のご要望をいただきました。 ・ある病院で治療を受けたが主治医の治療ミスにより障害が残った。病院の責任者と話をしてもミスを認めず、これ以上の話をするのであれば裁判に訴えてくださいと言われた。 ・保健所に相談しても医療ミスの相談があった旨を病院に伝えただけで何もしてくれない。 ・他の病院で診療を受けようとする、最初の病院ともめていることを理由に診療を断られた。 ・患者個人では費用面等で裁判を行うことができず泣き寝入りになる。医療ミスで被害を受けた人が救済される制度と医療ミスを防止するような制度を国が作るべきである。 地方受付分		厚生行政に関するご要望として、厚生労働本省に報告す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	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11月1日～11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	119件	0件	0件	109件	228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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	206件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	第28回管理栄養士国家試験の受験要領について知りたい。		管理栄養士国家試験に関する情報について、厚生労働省ホームページを御案内するとともに、受験要領については12月上旬より配布予定であることを併せて御案内致しました。
2	結婚して姓が変わった場合の管理栄養士の免許証の取り扱いについて教えて欲しい。		管理栄養士の名簿訂正、免許証の書換について御説明し、御了解頂きました。
3	C型肝炎の新しい治療法が始まったが、助成制度はいつ頃始まるのか。また、助成期間は遡って適用されるのか。		11月18日に実施された会議で助成制度について検討がなされ、現在は、助成制度に関する通知の改正手続きを進めている最中で、12月中には関係機関に通知を発出する見込みである事をお伝えするとともに、助成期間については遡って適用する予定である旨、併せてお伝え致しました。

「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11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	381 件	0 件	0 件	77 件	458 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	458 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	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 <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	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	毒劇法の規制対象品目についてお問い合わせがありました。		化学物質安全対策室のホームページ上で検索可能であることを説明いたしました。 <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>

「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11月1日～11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	4件	0件	0件	8件	12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	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	食品の残留農薬基準の見直しは、慎重に行ってほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	遺伝子組換え食品について、安全性に疑問を感じる。		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11月1日～11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	448件	0件	0件	115件	563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(職員等の待遇問題を含む)	77件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	480件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	主婦のパート労働者等は、毎年改定される最低賃金への関心が薄い。周知、広報に力を入れるべきである。<地方受付分>		労働局ホームページへの掲載、市町や商工会の広報誌への掲載、JR等主要駅へのポスター掲示等、公共性の高い媒体を利用して広報に努めていることを説明し、御理解を得ました。
2	試用期間について、企業によっては2週間～6か月程度が多いと思うが、1年と定めているところもある。ある程度の年齢で、1年間試用期間の身分に置かれると、正式採用されなかった際、その後の経歴に響く。適性がないと判断するのであれば、早めに判断してもらい、その後の期間は職業訓練を受ける等、他でスキルアップするほうが労働者にとって望ましいと思う。試用期間の長さを法律で規制してほしい。		貴重な御意見として承り、組織内で共有しました。
3	1年単位の変形労働時間制の協定について、原則として有効期間の途中で労働日や労働時間を変更することができないことを知らなかった。監督署からの法令周知が不十分ではないか。パンフレットへの明記や、多くの事業主が受講できるような労基法関係の講習の実施などを行ってほしい。<地方受付分>		法改正時を中心に説明会等を開催していること、また、厚生労働省・労働局のホームページ等に継続的に掲載していることについて御説明しました。周知用のパンフレット等に有効期間途中での変更ができないことについての注意点を明確に示したり、労基法関係の講習の開催回数を増やしてほしい等の要望については、貴重な御意見として承り、組織内で共有しました。

「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25年11月1日～11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	145件	2件	7件	182件	336件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	138件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	163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。

「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11月1日～11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	16件	1件	0件	10件	28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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	公共職業訓練(委託訓練)を実施する訓練実施機関の訓練環境の改善、都道府県の訓練実施施設への対応、退校処分の判断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するとともに、概要をご説明しました。なお、具体的な対応は、都道府県等となるため、県庁等へご相談いただくように、ご説明しました。
2	求職者支援訓練の訓練実施奨励金のあり方や受講者募集のあり方に関する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	平成25年度前期技能検定試験実技試験(ペーパーテスト)を受検された方から、事前に送付された試験問題概要と、中央職業能力開発協会のホームページに掲載されている試験問題概要の表記が異なっているとのご指摘をいただきました。		当該試験については、事前に送付された「試験問題概要」の範疇から出題されていること、同協会のホームページに掲載されていた試験問題概要は、受検者以外の方も含め広く周知・情報提供するためのものであり、受検者の方々に送付する「試験問題概要」と表記が異なる場合があります。今後これらの表記により受検者の皆様に誤解を招くことのないよう、同協会に対し指導いたしました。
4	地域若者サポートステーション事業の選定についてご意見をいただきました。		従来から選定については外部有識者を含めた選定委員会を開催し、選定を行っている旨を説明し、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、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11月1日～11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	245	1	1	29	276 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	8 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	251 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。

「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11月1日～11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	1018 件	43 件	43 件	141 件	1,246 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)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,222 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費が引き下げられたが、引き下げられたら生活が出来なくなる。 引き下げないで欲しい。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしたものです。
2	生活保護基準の報道をみて金額が高いと思った。まじめに働いている人で生活保護より収入が少ない人もいますので、基準を引き下げるべきである。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図ることとしたものです。
3	生活保護基準額が引き下げられると他の低所得者を対象とした施策にも影響するので、引き下げるべきではないのではないか。		ご意見としてお伺いしました。 今回の生活扶助基準の見直しに伴う他制度への影響については、それぞれの制度の趣旨や目的、実態を十分に考慮しながら、できるかぎりその影響が及ばないよう適切に対応することとしております。
4	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体は日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住・定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、予算措置として生活保護法に準じた取扱としております。
5	生活保護費の不正受給について新聞などで報道されていると本当に腹立たしくなります。不正受給に対しては徹底した厳しい取組みを実施してください。		不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。今後は、金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、罰則の引き上げや不正受給に係る返還金の上乗せ等の生活保護制度の見直しを行うこととしており、不正受給対策をさらに徹底して参ります。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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。
7	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。
8	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。
9	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。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。
10	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。		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。

「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11月1日～11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	23 件	0 件	0 件	65 件	0 件	88 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)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	48 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25年11月1日～11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	245件	1件	11件	4件	261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(職員等の接遇問題を含む)	16件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	240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「在宅復帰支援機能加算」について、在宅生活が1ヶ月以上継続する見込みであることを確認・記録していないケースについては、「在宅で介護を受けることとなった数」にカウントできないのかというお問い合わせをいただきました。		ご質問のようなケースについては、カウントできない旨ご説明しました。
2	状態はそれほど変わっていないにもかかわらず、母親の要介護度が下がったので、その理由について説明をして欲しいとのご意見をいただきました。		要介護認定は、その方にかかる介護の手間によって認定されるものであります。認定結果の理由については、保険者であるお住まいの市町村に照会いただきたい旨説明しました。
3	介護保険の訪問看護を利用する場合には交通費の自己負担がないのに、医療保険の訪問看護を利用する場合には交通費を実費で支払わなければならないのは、不公平ではないか、とのご質問をいただきました。		当方から以下の2点を説明し、相手方の了解を得た。 (1)介護保険の訪問看護については、交通費を含んだ介護報酬単価になっている。つまり、利用者も1割は自己負担しており、全くの無料ではないこと。 (2)医療保険の訪問看護の仕組みについては、保険局医療課へお尋ねいただきたいこと。
4	介護保険制度を本人の任意加入の仕組みにできないかとのご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨ご説明しました。
5	介護保険において、40歳以上65歳未満の医療保険加入者の方を被保険者としている理由について、ご質問をいただきました。		介護保険制度において40歳以上65歳未満の医療保険加入者の方を第2号被保険者としている理由については、介護保険制度により老親が要介護状態となった際の介護負担が軽減されると考えられることに加え、ご本人も初老期認知症などの要介護リスクが高くなるためであ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、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11月1日～11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	92件	0件	0件	20件	112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)	27件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	63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、 ・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。
2	患者負担割合判定(1割 3割)の際、現役並所得の算定に収入を用いているのはなぜか。		負担能力の判定基準は、公平の観点から、年金収入者、給与所得者、事業所得者等、稼働形態に関わらず、被保険者一人一人の課税所得を基本としています。が、税法上の控除により、実際には収入額が少ないにもかかわらず、課税所得が145万円以上となるケース(夫婦ともに無年金で、夫の給与収入のみ)が存在することから、このようなケースを救済するため、課税所得だけでなく、収入による判定を併せて行っており、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。
3	入院中の差額ベッド代や食事代は高額療養費として支給されないのか。		高額療養費の算定対象となる一部負担金等の額に、差額ベッド代や食事代は含まれない事をお伝えしました。 また、入院中の食事代については、定額の標準負担制度となっている事を併せてご説明し、理解を求めました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	<p>【調剤報酬点数表について】</p> <p>薬局にかかったところ、薬学管理料、調剤技術料がやけに高いと感じた。そもそもこういう高い技術料を設定しているから薬剤師や薬局の数が多いのではないか。薬局の数は減らすべきだし薬剤師の給与ももっと下げるべきだ。そうすれば薬学管理料も調剤技術料も下がって我々年金受給者も高い医療費を支払わないですむ。単に自己負担を減らしたいわけではなく、現在医療費が40兆円を超えているという中で、少しでも医療費を抑制した方が良く考えたことからの意見である。社会保障と税の一体改革が行われる中で、今後の医療費の伸びは出来るだけ抑えた方が良くという考えが根本にあるということを理解してもらいたい。 地方受付分</p>		<p>調剤報酬点数表上、「調剤技術料」は調剤基本料、調剤料及び加算料を合わせたものであり、単なる手技料のみではなく、薬局によって体制を評価した加算点数などがある旨、又その点数については社会保障審議会での検討を踏まえ、最終的には中医協で決定している旨を説明しました。同じく「薬学管理料」についても、薬剤服用歴管理指導料を例にあげ、算定要件や患者に対する指導管理の必要性及び点数などを説明しました。</p> <p>一連の説明で一定の理解は得たが、本人はあくまでも薬学管理料と調剤技術料の減額を国に要望したいとのことだったので、頂いた意見・要望は厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。</p>
5	<p>【少子化問題についての意見要望】</p> <p>少子化問題について、担当大臣や少子化担当の関係官署及び事務取扱部門で効果的に業務推進されているのか疑問に思います。意見・要望として出産に関する費用は健康保険の適用を検討すべきではないか？特に中小産科医院では、</p> <p>イ) 出産に関して費用を支払わない人がいる(夜逃げもある) 出産育児一時金、家族出産育児一時金について受取代理制度が有るが手続きに日時を要し、しかも産科医院が受け取るまでの日数に数か月要して資金負担が大きい。</p> <p>ロ) 妊娠中の妊婦検査費用の補助も市町村によって補助額が異なるのは如何なものか？同じ補助額で対応すべきと思う。健康保険の適用にすればよい。</p> <p>正常分娩は病気ではないという考えを改めて安心して出産できるようにすべきです。少子化対策は積極的に推進すべきと思う。 地方受付分</p>		<p>貴重なご意見としてお預かりし、厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。</p>
6	<p>医薬分業の趣旨はわかるが、院外処方と院内処方では患者が負担する医療費(処方料と処方せん料等)が異なるのはおかしい。どちらであっても同額の負担となるようにしてほしい。 地方受付分</p>		<p>改めて制度の趣旨をご説明させていただき、ご要望として厚生労働省担当部局へ報告することをお伝えしました。</p>
7	<p>自分自身は2型糖尿病に罹患しており、在宅自己注射でインスリンを投与している。</p> <p>現在のかかりつけ医からは血糖自己測定を1日4回行うよう指導されているが、保険診療の規定上、2型糖尿病の者に係る血糖自己測定器加算は「月60回以上測定する場合」の860点が算定の上限となっているため、血糖自己測定に必要となる器材の費用については、1型糖尿病の者に比べると医療機関側の負担が増えるという話を聞いた。</p> <p>患者の状態によっては、測定が月60回をはるかに超える場合があるので、一律に2型糖尿病であることをもって、上限が定められていることは納得いかない。</p> <p>また、そのような場合に医療機関に負担を求めることも適切ではないのではないか。 地方受付分</p>		<p>現行においては保険診療を行う上で、一定のルールがあることをご理解いただきたい旨説明しました。</p> <p>ご要望の趣旨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。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
8	診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。どこに言えば指導等を行うのか？		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導等を実施していることを説明し、その連絡先を案内しました。
9	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？		保険薬局の開局時間であっても、土曜日の場合には午後1時から午前8時に調剤をした際には、夜間・休日等加算される旨を伝え、値段に差が出ることを説明しました。

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

# 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11月1日～11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	89件	1件	0件	25件	115件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	41件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	71件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>現在、障害等級3級の者へは障害基礎年金は支給されておりません。私は20才前の初診で精神障害者になりました。それ以降は状態がいい時期もあるのですが長く続かず困っています。仕事も思ったようにできないので収入も安定してはいません。年金をと思っても障害等級3級では障害基礎年金は不支給です。厚生年金は学生だったためありません。障害等級3級まで基礎年金を支給すると財政難になるという理由であれば、1級を満額のままで、2級を1級の額の4分の3にするなど支給割合を下げ、(さらに3級は下がると思いますが、)支給してください。でなければ厚生年金も3級は不支給にするなど統一してください。会社に入ってから病気になったのと、思春期に病気になったのとで結果がこんなに違うのはあり得ないです。よろしくご配慮くださるよう期待しております。</p>		<p>障害基礎年金は、全国民を対象に、日常生活能力の制約に着目して給付を行うものです。一方、障害厚生年金は民間の被用者を対象に、基礎年金の上乗せ給付として、労働能力の喪失という観点に着目して給付を行うものです。</p> <p>一般的に被用者が障害を負った場合には、比較的軽度な障害であっても稼働能力に大きな影響が出るため、所得を失った場合の保障の必要性が特に高いことから、被用者どうしの助け合いの制度である厚生年金では独自に障害等級3級を設けて、国民年金より広い範囲での保障を行っているところと見られます。</p> <p>障害基礎年金と障害厚生年金の等級の違いは、国民年金、厚生年金のそれぞれの意義・役割の違いによるものであり、公的年金制度は、保障が必要な方に対し、その方に見合った保障を適切に行っているところと見られます。</p> <p>障害基礎年金に3級を設けることについては、必ずしも本人の労働により生計を営んでいる者ばかりではない国民年金において、労働能力の喪失に着目した3級相当の障害年金を支給することが制度的に妥当か、給付増に対する財源を確保する必要性から、更なる保険料の引き上げが必要になるなど、国民の負担が大きくなるため、慎重な検討が必要であると考えています。</p> <p>なお、障害年金の給付額の設定については、通常は歳をとって起こる稼働能力の喪失が、現役期に障害状態となって早期に到来し、それに対応した年金が障害年金であるという考え方から、障害年金の額は老齢年金の水準と同じ水準が基本となります。具体的には、2級の障害等級の場合については満額の老齢基礎年金と同額、1級の障害等級の場合には、介護等の必要経費などに配慮して、その額の1.25倍と設定されています。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
2	<p>私は大学で非常勤の事務員として勤務しております。こちらの職場では、3月、4月、5月が激務で、4月は特に80時間を超える残業を行い、3～5月以外の月はほとんど残業がありません。3月～5月分は4月～6月の給与に反映されるため、それが年間を通しての収入と判断されると、年収が同じ方に比べ、次年度の保険料が高くなってしまいます。現状、3月～5月の勤務を減らすことはできません。4月～6月の給与のみで年収として判断するのをやめていただきたいのですが。</p>		<p>被保険者の標準報酬月額は、毎年7月1日現在で使用される事業所における4、5、6月の報酬に基づき、定期的に決定します。決定された標準報酬月額はその年の9月から翌年8月までの各月の標準報酬月額として用いられます。これは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月の給与から賃上げが行われることが多いこと、</li> <li>・賞与についても保険料の賦課対象とする総報酬制を導入していることにより、被保険者ごとに賞与額を把握する必要があるなど、現状でも相当程度の事務量が存在すること、</li> <li>などの状況を踏まえ、事業主や保険者全体としての事務の簡素化と効率化を図る観点から、一律に4、5、6の3ヶ月を算定対象月としています。</li> </ul> <p>賃金の変動に伴って、標準報酬月額を変更することとなると、事業主や保険者に多大な事務処理を生じさせることが見込まれます。現行の取扱いは、なるべく本人の実際の報酬を反映させつつ、事務が円滑に行われるよう配慮した結果ですので、ご理解のほどよろしく願います。</p> <p>また、当年の4、5、6月の3か月間に受けた報酬の月平均額から算出した標準報酬月額と、前年の7月から当年の6月までの間に受けた報酬の月平均額から算出した標準報酬月額の間で2等級以上の差を生じた場合であって、当該差が業務の性質上例年発生することが見込まれる場合には、保険者算定を行うことができます。</p> <p>なお、厚生年金の支給額については、保険料の算定基礎となった標準報酬の額に応じて算定されますので、標準報酬の額が高い分だけ年金給付は多くなります。</p>
3	<p>私は今年結婚しました。妻は私よりも3歳年上です。私が厚生年金の受給年齢に達すると、妻には64歳まで加給年金が支給されますが、妻が年上だと先に受給年齢に達するため、この制度が適用されません。これは著しい不公平ではないでしょうか。なぜ妻が年上だ、という事だけで、総受給額が不当に少なくなってしまうのでしょうか。</p>		<p>加給年金は、老齢厚生年金の受給権者に生計を維持される配偶者がいる場合に、その配偶者が自らの年金を受け取れるようになるまでの間に限り、扶養的な見地から支給されているものです。このため、加給年金の支給の対象となる方が老齢厚生年金の受給年齢に達した時点で、配偶者の方が老齢年金を受給することとなりますので、既に老後の生活保障が行われていることから加給年金は支給されないこととなっております。</p>

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成25年11月1日～11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	338件	94件	0件	227件	0件	659件
	地方分	215件	80件	44件	0件	0件	0件	339件
	合計	215件	418件	138件	0件	227件	0件	998件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	121件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	877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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限から1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように制度を改正してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	失業をしてしまったので、国民年金の失業による特例免除を利用しようと思った。しかし、現在育児休業中である妻の前年の収入が高いため、免除を申請しても承認されない。また、私には失業給付しか収入がないので、国民年金保険料を支払う余裕はとてもない。個別の事情を十分考慮し、免除を認めてもらえるよう審査基準を緩和してほしい。		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	65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金を受ける権利のある者は、老齢厚生年金は全額受給となり、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額の支給が停止される。厚生年金を長年かけてきた者ほどより課税され、3号被保険者として保険料を負担してこなかった期間が長い者ほど課税されない制度はおかしい。等しく課税されないよう制度を改正すべきだ。		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。
4	標準報酬月額額の決定方法について、これまでの定時決定や随時改定ではなく、より公平な年収から決定する方法に改めてほしい。今の方法だと、算定対象期間にたまたま残業が多かった場合など、実態にあわない標準報酬になってしまい、多額の保険料がかかって生活が厳しくなってしまう。制度の改正をお願いしたい。		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。
5	妻の特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分のみ)は、配偶者加給金より少ないが、20年以上厚生年金をかけたため、私の年金に加算されてきた加給金が全額停止となった。せっかく妻が年金を受け取れるようになったのに、夫婦でみると大幅な減額になる。加給金との差額を受け取れるようにするか、せめて妻の定額部分が支給されるまで加給金を受け取れるようにすべき。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

「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	扶養親族等申告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。
7	年金事務所での待ち時間についてもう少し配慮してほしい、窓口相談でこちらのお話をさえぎられた等、年金事務所の体制や職員の接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が99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なく、常に満足いただけるよう、お客様の側に立った対応を心がけます。
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	機構HPについて、情報が多岐にわたって掲載されているため、画面からすぐに必要な情報を見つけることができない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。
10	お客様から「手続きの仕方がまったくわからなかった私に丁寧に説明していただき、わかりやすい言葉で対応していただいたので、不安に思うことなくスムーズに手続きを行うことができました。ありがとうございました。」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。