

平成 26 年 1 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 26 年 1 月 17 日）

（本省受付分：平成 25 年 12 月 1 日から平成 25 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 11 月 26 日から平成 25 年 12 月 25 日受付分）

# 別紙

平成26年1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12月1日～12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)	5	454	6	2	4,230	4,697
大臣官房	0	0	0	0	3	3
統計情報部	0	33	0	0	7	40
医政局	0	214	16	2	101	333
健康局	0	73	0	0	67	140
医薬食品局	0	246	0	0	32	278
食品安全部	0	4	0	0	5	9
労働基準局	0	418	0	0	109	527
職業安定局	0	142	1	1	189	333
職業能力開発局	0	9	0	0	17	26
雇用均等・児童家庭局	0	323	0	0	48	371
社会・援護局	0	977	36	40	124	1,177
障害保健福祉部	0	30	0	0	44	74
老健局	0	175	0	13	5	193
保険局	0	325	0	0	24	349
年金局	0	175	3	0	117	295
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	252	695	148	1	313	1,413
合計	257	4,293	210	59	5,435	10,258

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4件を合わせ、1,413件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	632
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,447
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,179

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、11月26日～12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12月1日～12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
	5 件	454 件	6 件	2 件	4230 件	4697 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	4697 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	学校関係、教育関係のことにについて聞きたい。(電話)		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。
2	特定保健用食品の認可は厚生労働省が行っているのか。(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。
3	裁判所へ提出する自動車損害保険の様式について教えてほしい。(電話)		自動車損害保険会社に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	国民の皆様の声メールを、厚生労働省ホームページの送信フォームから送ろうとし、内容確認ボタンを押したが、送信できずに同じような画面が表示された。(電話)		表示された画面には、エラーとなった内容が表示されています。御確認いただき、エラーとなった内容を修正・再入力していただきますようお願いいたします、と御案内いたしました。
5	北海道で列車を年に数回利用するが、数年前から車両が上下に激しく揺れることがある。事故が発生する前に、調査・検証していただきたい。(メール)		鉄道会社に対する特別保安監査は国土交通省が実施していますので、国土交通省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
6	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言い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、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12月1日～12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	ハローワーク所在地一覧表について、普段千葉労働局のホームページから情報を得ているのですが、東京労働局みたいに各ハローワークのホームページが有り、各ハローワークの新規情報等、使い勝手のよいハローワークHPにしてもらえると大変助かります。		現行、千葉労働局の各ハローワークが開催するセミナー・各面接会等の情報は、労働局のHPで一元的に掲載しております。今回のご意見も踏まえ、今後とも、ご利用の皆様の使い勝手のよい掲載方法について検討してまいります。

「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、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12月1日～12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	33件	0件	0件	7件	40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	40件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>新着情報サービスについて、昨日受信分から突如、着信時に「迷惑メール」に振り分けられるようになりました。因みにIPアドレスはxxx.xxx.xx.xxとなっています。私は技術者ではありませんので、何故こうなったのか分かりません。今後、従来どおり受信を拜読してよいものか迷っています。</p>		<p>ご質問のあった現象は、メール配信サービスの機器更改に伴う送信IPアドレスの変更により、偶然にもこのIPアドレスがご利用様のメールソフトのフィルター条件に合致したため、迷惑メールに振り分けられたものと考えられます。従いまして、従来どおり受信していただいて差し支えございません。</p> <p>なお、ご利用のメールソフトの設定につきましては、メールソフトの提供元にお問い合わせいただきますよう、よろしく願いいたします。</p> <p>因みにメール送信には、なりすましにならないよう、SPF認証という技術を導入しております。</p>
2	<p>労働組合を対象とした厚生労働省の統計調査について質問させていただきます。当該調査の平成25年度版は、いつ頃ウェブサイトにて公開される予定でしょうか？また、データが掲載され次第、詳細もすべてアクセス可能になるという理解で宜しいでしょうか？平成25年度のみならず、平成23および24年度の労使関係総合調査の詳細についてもアクセスは可能でしょうか？平成23、24年度の概要は見つけることができましたのですが、調査内容や結果の詳細を確認することができませんでした。この点につきましても、合わせて御回答願います。</p>		<p>平成25年労働組合基礎調査の概況は、12月17日に公表いたしました。URLはこちらです。  <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-1/labour_unions.html">http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-1/labour_unions.html</a>                      報告書(詳細版)は、平成26年3月頃までに以下のURLに搭載予定です。平成24年以前のは当該URLに搭載しております。  <a href="http://www.e-stat.go.jp/">http://www.e-stat.go.jp/</a></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 医事課総務係(内線2566) 項目5 看護課総務係(内線2596) 項目6～9 経済課総務係(内線2525)

平成25年12月1日～12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	214 件	16 件	2 件	101 件	333 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	77 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	94 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	162 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療安全支援センターの権限拡大についてのご要望		担当者間で情報を共有した。
2	日曜日の早朝に7ヶ月の息子が大量に嘔吐したため、電話で相談させていただきました。親切に受け答えしていただき助かりました。急なことで私自身が取り乱しておりましたが、落ち着くことができました。核家族化が進み、小さい子を持つほとんどのお母さんが一人で子育てをしている中、ちょっとしたことで不安になる場面があります。そんな時に、このような電話相談があると本当に助かります。大したことはない電話がほとんどかもしれませんが、話を聞いてもらうことで心が救われるお母さんはたくさん居ると思います。まだこのサービスを知らない方が多いと思いますので、もっと広まればいいなと思いました。		担当者間で情報を共有した。
3	県にあります救急救命センターのドクターカーの運用ですが現状は研修中の救急救命士が運転し、医師と一緒に出勤しています。もし研修中の救急救命士が事故等起こしたら誰が責任を持つのでしょうか？またドクターカーが救急車と接触した場合、救急救命士は特定医療行為を行うことができないと思います。通常であればドクターカーとして機能するためには運転する職員、医師、看護師の同乗が必要と考えます。		担当者間で情報を共有した。
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	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った。
6	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
7	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。
8	薬事工業生産動態統計調査について		担当者より制度を説明した。
9	薬価収載について		担当者より制度を説明した。 担当者間で情報を共有した。

「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12月1日～12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	73件	0件	0件	67件	140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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	127件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インターフェロンフリーのC型肝炎治療薬が出ていると聞いたが、詳しく話を伺いたい。		当該治療薬については、現在薬事承認申請中である旨、御回答致しました。
2	外国と比べて日本はがん患者が多すぎると思う。知人が検診を受けて癌が見つかったが、進行度は4であった。がんは早期発見だと治る可能性が高くなる病気だと言われているのだから、もっと早期にがんを発見できるような研究を進めるべき。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	民間のまつ毛エクステの資格は持っているが、国家試験のまつ毛エクステの資格を取ろうと思っている。どこへ相談すれば良いのか。		理容師美容師試験研修センターを御案内致しました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成25年12月1日～12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	246 件	0 件	0 件	32 件	278 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	278 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 <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	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	日本における医療機器の承認審査制度に関するお問い合わせがありました。		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12月1日～12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	5件	9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	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	食品添加物の規制を強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	食品用器具・容器包装に関する規制を強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	クール便の積み込み作業について、食品の衛生管理を徹底してほしい。		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12月1日～12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	418 件	0 件	0 件	109 件	527 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)	55 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	建設業法上、建設現場に設置を義務付けられている「建設業の許可票」のサイズは、平成23年の規則改正により「縦25cm以上×横35cm以上」に縮小されたが、「労災保険関係成立票」だけはいまだに「縦40cm×横50cm」とするよう義務付けられており、掲示場所に貼り付けるにしてもサイズが違いため並べて貼りにくい。省庁ごとにばらばらにするのではなく、同じサイズに統一してほしい。<地方受付分>		省令改正を要する事項であることから、厚生労働本省に伝える旨を説明し、御理解を得ました。  労働保険 保険関係成立票については、「建設業の許可票」と同様に「縦25cm以上×横35cm以上」と改定し、平成26年1月8日より施行されています。
2	労働者が、数週間程度通常に勤務した後、突然態度を変え、解雇されるような立ち振る舞いをして解雇され、会社に対し解雇予告手当を請求するといった行動を取った。 このように、わざと解雇するように立ち振る舞い、同手当を請求するような労働者については監督署において保護する必要はないと考えるし、その様に取り扱うべきである。是非、厚生労働本省にも伝えてほしい。<地方受付分>		労基法第20条の趣旨を説明し、解雇に際しての労基法上の手続きとしては原則として解雇予告を定めているので、全ての解雇の手続きにおいて同手当を支払う必要がないこと、また、労働者の責に帰すべき事由がある場合には、解雇予告除外認定の手続きを行う方法もある旨を説明しました。また、御意見については厚生労働本省に伝える旨を回答し、御理解を得ました。
3	若者の「使い捨て」防止のために、勤務が終わってから次の始業までの休憩時間について、最低でも 時間空けるといった法条文を労働基準法に規定すべきではないか。<地方受付分>		監督署としては、労働基準法遵守のための監督指導や時間外労働の削減に向けた労使の自主的な取り組み支援等に引き続き対応することを説明した上で、勤務から勤務までのインターバル規制に係る法令改正に関しては、貴重な御意見として厚生労働本省に伝える旨を説明し、御理解を得ました。

「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12月1日～12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	142件	1件	1件	189件	333件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	37件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	118件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	178件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。今後とも、事業主向けパンフレットなどを活用しつつ、より一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。
2	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導している旨ご説明し、ご理解をいただきました。
3	求人票には性別も記入していただきたい。		男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
4	以前からハローワークに求人を行い、出来るだけ面接による選考を実施しているが、ハローワークから紹介を受けた応募者で連絡もなく面接に来ない者がいる。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守るよう指導するとともに、出来る限りその時間に余裕を持って到着出来るよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り理解浸透させていることをご説明し、ご理解をいただきました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	指定された雇用保険の認定日に、一身上の都合によりハローワークに行くことができず、認定が受けられなかった。もっと柔軟に対応してほしい。		雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要があります。当該認定日の変更は、本人の病気など、やむを得ない事情がある場合を除き原則として変更できない旨ご説明し、ご理解をいただきました。
6	ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、求人番号など事業所の特定につながる情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。
7	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対して雇用する労働者に占める障害者の割合を1.8%以上とするよう義務づけていましたが、平成25年4月1日から2.0%以上に引き上げました(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の方々の雇用の促進をしてまいります。
8	ハローワークの待ち時間が長い。		ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の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いきます。
9	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がございましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。

「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12月1日～12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	9件	0件	0件	17件	26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	26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)の入校に係る書類作成方法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。		いただいたご意見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。
3	公共職業訓練の訓練実施機関に対する就職支援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。
4	技能実習制度見直し、規制緩和に関して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12月1日～12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	323	0	0	48	371 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	23 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	19 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	329 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	市長が民間保育所の経営状態を勘案し、将来的には公立保育所を廃止する考えを示しており、市が公立保育所の存続について検討を行っているが、そのようなことは許されるのか。		市町村は児童福祉法第二十四条により保育の実施に関して責任を負うが、公立・私立保育所など、どのような保育所を設置して保育を実施していくかは、地域の実情などを総合的に判断して市町村が決定していくものとする。
2	保育士試験の全科目免除の場合、試験の申し込み期間以外にも個別に申請できる特例などはないか。		そのような仕組みはないが、今後全科目免除者について、合格通知送付の早期化を検討している旨お伝えしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局書記室 管理係長 安西慶高(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 櫻井琢磨(内線2804)

平成25年12月1日～12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	977 件	36 件	40 件	124 件	1,177 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)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,162 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	先日、働いた収入を申告しないで不正に保護費を受給している人がいるとの報道がありました。このような不正受給は絶対に許せません。不正受給者への厳しい取り締まり、厳罰をおこなうべきだと思います。		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	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	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	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてください。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。		実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
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12月1日～12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	30 件	0 件	0 件	44 件	0 件	74 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)	30 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	25 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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、JR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12月1日～12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	175件	0件	13件	5件	193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)	11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	国民の方より、訪問看護ステーションの指導監督をする部署はどこかとの問い合わせあり。		都道府県あるいは政令指定都市等の介護保険担当部署であることを説明した。
2	相談者の妻が訪問介護事業所で不正を行っており、そのことを市に伝えたが、行政は動いてくれない。国としてなんとかして欲しい。		市に聞き取りを行い、対応済みであることを確認。(不正請求はないが、記録の不備等があったため過誤調整予定。)
3	介護サービスを利用していない方からも介護保険料を徴収されることについて説明してほしいとのご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う介護の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ており、将来介護が必要となる可能性も含め、保険給付の対象となる被保険者の方から保険料をご負担いただいている旨ご説明しました。
4	外国人の方も介護保険の対象となるのかとのご質問をいただきました。		適法に3ヶ月を超えて国内に在留し、住所を有する等の要件に該当する外国人の方は介護保険の被保険者となる旨ご説明しました。
5	介護老人福祉施設の夜勤職員配置加算について、ショートステイが併設の場合、本体特養との併設のショートステイで合わせて夜勤職員を1人以上加配していれば当該加算を算定できるのかとの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、算定可能である旨、ご説明いたしました。ただし、本体施設と併設ショートの内、一方がユニット型で他方が従来型であるような場合には、それぞれにおいて1人以上ずつ夜勤職員を加配する必要があることを併せてご説明いたしました。

「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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成25年12月1日～12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	325 件	0 件	0 件	24 件	349 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)	30 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	70歳～74歳の患者負担について来年度はどうなるのか。		70～74歳の患者負担については、予算により1割を凍結してきましたが、国民会議の報告書や審議会、国会、与党での議論等を踏まえ、できる限り早期に見直しを行うという立場から、平成26年度政府予算案において、平成26年4月以降に70歳をむかえる方々から段階的に法定の2割にすることとしており、円滑に実施できるよう、丁寧な説明に努力していきたい旨ご説明しました。
2	国民健康保険料の納付方法が年金からの引落とし(特別徴収)となっているが、納付方法を変更することはできないのか。		特別徴収は、保険料納付手続きの簡素化による利便向上等を目的としていることをご説明するとともに、口座振替を選択することも可能である旨をお伝えし、手続きについては保険者に相談いただくようご案内しました。
3	救急車等で病院に搬送してもらい個室しか空いてない状態で、個室に入院となった場合でも、差額料金は請求されるのでしょうか。		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、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いる旨を説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないことになってい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
4	<p>整骨院にて腰痛の為のマッサージ治療を受けたのですが治療費が20分のマッサージで300円であり、各種保険が適用されるとのことで保険証のコピーを取られました。本当にマッサージ程度の治療で保険が適用されるのでしょうか。</p>		<p>骨折、脱臼、打撲、捻挫及び挫傷(いわゆる肉ばなれなど)といった柔道整復師の施術に係る療養費(保険)の支給対象となる疾患を説明した上で、ご照会の「腰痛」がこれらに該当すれば保険の対象となることをお伝えしました。</p>
5	<p>・保険医療機関が表示している診療時間内に受診をしたにもかかわらず、明細書を見ると「時間外対応加算」が加算されていた。どうして加算されているのか。 ・「時間外対応加算」については、標榜時間外における対応体制等を評価するものであり、標榜時間内の再診時にも算定ができるといふ内容の説明を受け、制度については理解したが、保険医療機関が表示する診療時間外に診療等を行った際に加算される「時間外加算」と名称が似ており混同してしまうので、「時間外対応加算」という名称を変更すべき。 地方受付分</p>		<p>制度についてご説明させていただき、ご意見について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>
6	<p>アナフィラキシーショックの経験がある男性が薬局を訪れイソジンを見た折に、過去に病院でイソジン(ヨード剤)を使用した検査を受け、アナフィラキシーショック症状で生死をさまよい、結果的に1週間入院したことを踏まえて、イソジンは第3類医薬品とはいえ危険性があることを薬剤師に説明したところ、第3類医薬品は基本的には安全であり、稀なケースは仕方がないというような説明があった。 滅多にないケースだというのは理解しているが、実際にあった人は死ぬかもしれないようなケースにもなる。 薬の説明書等は字も小さく難解なので読まない人もいることを踏まえ、薬局・薬剤師は、陳列棚に分かりやすく注意書きを載せるなど、丁寧に説明・対応すべきであるし、厚生労働省はこういった点でもっと薬局・薬剤師を指導すべきである。 以上を本省にも必ず伝えて欲しい。 地方受付分</p>		<p>保険薬局・保険薬剤師に対しては、機会あるごとに、患者には懇切丁寧に対応すべき旨を指導しており、今後もその指導を徹底することを説明しました。 また、ご意見については、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>
7	<p>医療機関を受診すると薬局で薬をもらうよう処方せんを渡されるが、疑問がある。 薬局の領収明細書には調剤基本料などが記載してあるが、以前、病院で薬をもらっていたときは、そのような費用は必要なかったのに、余分な費用がかかっているように思える。 年金生活等で苦しい中での負担は厳しいので、以前のように病院で薬をもらえて安価になるようにしていただきたい。 地方受付分</p>		<p>院外処方にかかる診療(調剤)報酬については、保険薬局における薬学的に専門性のある指導管理が評価されており、単に費用が増えたわけではない旨を説明し、制度のご理解をいただきました。 また、ご意見については、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>
8	<p>年齢別に医療費をいくら使った人がどのくらいの人数がいるのかを知りたいのですが、データをいただけますか。</p>		<p>医療費の分布に関しては、医療給付実態調査におきまして、診療報酬明細書の点数(金額)階級別に件数、日数(回数)、点数(金額)を集計していますが、年齢別には集計していないことを説明し、参照HP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。

# 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12月1日～12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	175 件	3 件	0 件	117 件	295 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	64 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	228 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>障害年金の長期納付要件である3分の2要件の撤廃をお願いしたいです。次に障害年金について義務教育の授業に取り入れるなど周知徹底を図ってほしいです。</p> <p>私はうつ病になり数年経つまで障害年金の事は知りませんでした。年金の事は年を取ったら支給できる制度という認識しか持っておらず、当時収入があまりない上に、そのほとんどが病院代へと消えていっていたので保険料を支払う余裕が無く、未納となっていました。一応、免除申請はしたものの同居している家族に収入があり却下されてしまいました。年を取ってからは生活保護暮らしで良いやと考え、気にもしていませんでした。しかしそれから数年後、障害年金の存在を知りました。しかし3分の2要件に引っかかってしまうため障害年金を受給する事はできませんでした。前もって障害年金の事を知っていれば少々無理をしてでも何とかして保険料は支払ったのと思っています。</p>		<p>(障害年金の保険料納付要件について)</p> <p>我が国の年金制度は、「負担に応じて給付を行う」という社会保険の原則に立っていますが、障害が生じた場合においては、できる限り年金を支給するという考えのもと、保険料未納期間がそれまでの被保険者期間の3分の1を超えない場合であれば、障害基礎年金が支給されることとなっています。また、長期の未納期間があるなど未納期間が3分の1を超えていた場合でも、この特例として、直近一年間に未納期間がなければ、障害基礎年金が支給されることとなっています。</p> <p>しかしながら、被保険者期間の3分の1を超えて長期の未納期間があり、なおかつ、過去1年間にも未納期間がある方にまで障害基礎年金を支給する範囲を拡大することについては、きちんと保険料を納付していた方との公平性が確保できるかといった論点があるものと認識しています。</p> <p>(障害年金制度の周知徹底について)</p> <p>年金制度は、高齢・障害等による稼働能力の喪失に対して、所得保障を行うため、保険料を出し合って支え合う社会保険の仕組みであり、その周知徹底を図ることは重要であると考えています。こうした中、厚生労働省では、社会保障の教育推進に関する検討会を実施し、公的年金の特徴や保険料を納める意味などを学習する高校生向けの教材を作成するなど、取組みを進めています。今後とも、国民の皆様に公的年金の意義や役割等についてご理解いただけるよう周知徹底に努めてまいります。</p>
2	<p>国民年金保険料の滞納者のうち一定の所得を得ている人に対し、厚生労働省は財産の差し押さえなどで強制的に保険料徴収する方針を固めたと新聞報道されていたが、本当でしょうか。高額所得者であれば、国民の理解は得られると思いますが、どのぐらいの所得者が対象で、いつから実施されるのでしょうか。</p>		<p>国民年金保険料の徴収の強化については、「年金保険料の徴収体制強化等に関する専門委員会」においてとりまとめられた報告書を踏まえ、予算措置や法令面の整備を進めているところです。</p> <p>強制徴収については、当面、所得400万円以上かつ未納月数13月以上のすべての滞納者に督促を実施することとしていますが、このような措置は納めている方と納めていない方との公平性や年金制度への信頼性の観点等から必要であると考えています。</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
3	<p>遺族基礎年金の支給範囲が「子のある配偶者または子」に拡大することは賛成です。ただ、第3号被保険者が死亡の場合は、遺族基礎年金の支給要件である「生計維持」に当たらない旨を明示する政令案については疑問を感じます。理由として、ケースによっては、共働きの夫が厚生年金(共済年金)に加入後、退職し、たまたま第3号被保険者となったときに死亡した場合は、子のある妻に遺族基礎年金の権利が発生しないということになると思います。もう少し、第3号被保険者の要件を修正するなり、更なる生計維持の条件の見直しを望みます。 (他、同様のご意見を12件いただきました。)</p>		<p>一昨年の社会保障・税一体改革において、遺族基礎年金の支給範囲が母子世帯から父子世帯に拡大をされましたが、これは、共働き世帯の増加などの社会経済情勢の変化を踏まえ、これまでの「男性が家計を支えることを前提とした制度設計」から「男性も女性も家計を支える存在となり得ることを前提とした制度設計」という考え方の変更が背景にあります。</p> <p>これまで遺族基礎年金の支給における生計維持の考え方は、機械的に男性を生計維持者として捉えていましたが、先述の考え方の変更を踏まえれば、遺族基礎年金が父子家庭にも支給されるにあたって、その世帯において実際に家計を支えていた方を男性・女性にかかわらず、生計維持者と捉えることが必要となります。</p> <p>こうした考え方の帰結として、第3号被保険者は、稼得能力を有する第2号被保険者に扶養される人であることから、第3号被保険者が死亡した場合には、遺族年金の支給の要件である生計維持に該当しないという整理となり、政令に委ねられた生計維持の認定についての必要な事項として、その旨を明らかにすることとしておりました。</p> <p>制度改正の考え方が政令の根拠規定である法律の解釈にも及び、政令で定める支給の要件が変更されること自体は適切に必要なものと考えており、上記の生計維持の見直しについても法の授權の範囲内での見直しであるものと考えております。</p> <p>しかしながら、現実には男女で就労する期間や賃金の水準に差が存在する状況下で、こうした見直しを行った場合、主として男性の収入によって家計を維持されてきた家庭で、男性が失業や疾病などにより離職し、女性の被扶養者となった状態で死亡した場合にも遺族年金が支給されないこととなりますが、このような結果となることについて不合理ではないかとの指摘をいただいたところで。</p> <p>被扶養配偶者が死亡した場合には遺族年金の支給の対象外という措置を講じつつ、被扶養のとらえ方を変えて、上記のような御指摘に対応しようとする、死亡時点における生計を維持していたことの認定という政令に委任された範囲内で行うことが困難であることも考慮し、今回の政令改正によって第3号被保険者が死亡した場合の取り扱いを見直すことはしないことといたします。</p> <p>ただし、稼得能力の喪失を補填するという年金制度の本質や共働き世帯の増加等の社会実態の変化を踏まえれば、現行の遺族年金の給付の内容・要件や生計維持の考え方には、一定の見直しが必要であるとと考えております。</p> <p>このため、先般成立した「持続可能な社会保障制度の確立を図るための改革の推進に関する法律」で掲げた課題と併せて、第3号被保険者の扱いを含めた遺族年金の在り方に関して、検討を行い、必要な見直しを行っていくこととします。</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12月1日～12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	588件	95件	0件	312件	0件	995件
	地方分	252件	107件	53件	1件	1件	4件	418件
	合計	252件	695件	148件	1件	313件	4件	1,413件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	341件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,072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	日本年金機構から年金が減額改定されることのお知らせ(年金額改定通知書)が届いた。来年消費税が引き上げられるのに、年金をそのまま引き下げられると受給者の生活が一段と苦しくなる。消費税の引き上げは景気の動向等に左右されるのに、特例水準の解消に関するスケジュール(3年間で2.5%減)だけ確定されているのはおかしい。見直しはその都度行うべき。		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	私は20歳になり国民年金に加入することになった。保険料が割引になる前納制度を利用して保険料を納めたいが、加入月からの前納をするには、誕生日の前日から月末までに手続きをしなければならない。私の誕生日は年末年始の休日期間(12月29日)のため、前納の手続きができない。誕生日によって前納制度を利用できないのは不公平なので制度改正をしてほしい。		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	国民年金死亡一時金の支給金額が低すぎる。納めた金額に対して、支給された金額があまりに低く納得がいかない。納めた額に見合った金額を受けられるようにすれば、納付意欲の向上が見込まれ、制度に対する国民の信頼も増すのではないか。制度の改善を求める。		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	固定的賃金に変動があった時期が繁忙期であったため、非固定的賃金の業績手当が多く支給され、標準報酬月額が4等級上昇した。その後、繁忙期が過ぎ業績手当の支給がなくなったが、固定的賃金に変動がないため随時改定に該当せず、等級が高いまま多くの保険料を負担している。給与に見合わない保険料負担は厳しいので、実態にあった変更ができる制度にすべき。		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。
5	私は老齢年金を受給するための納付要件を満たしていないので、年金を受けられません。しかしながら、年金給付の財源には税金も投入されており、無年金者が納めた税金の一部も年金給付に使われているはず。それならば、無年金者にも納めた税金に応じて年金がもらえるようにしてください。		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	改定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。
7	電話をたらいまわしにされた、専門的でわかりづらい言葉が使われた等、職員の電話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、常にお客様に満足していただけるよう、わかりやすく丁寧な言葉を使うことを心がけます。
8	国民年金保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。		収納業務の民間委託は提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために、行っていることを説明しました。
9	ねんきんネットの持ち主不明記録検索の操作が煩雑であり、パソコンに慣れているものでも難しい、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「手続きの際に、職員の方の対応が非常に感じ良く、また、親切・丁寧に説明をしてくださり、多いに感銘を受けました。私はこれまでも、いろいろな窓口へ出向いていますが、今回の対応者の方のような接客を受けたのは初めてです。感謝している国民がいるということをお伝えいただければ幸いです。」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。