

平成 26 年 2 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 2 月 17 日）

（本省受付分：平成 26 年 1 月 1 日から平成 26 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 25 年 12 月 26 日から平成 26 年 1 月 25 日受付分）

別紙

平成26年2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26年1月1日～1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	391	7	9	4,258	4,675
大臣官房	0	0	0	0	6	6
統計情報部	0	32	0	0	5	37
医政局	0	220	20	4	105	349
健康局	0	78	0	0	67	145
医薬食品局	0	258	0	0	58	316
食品安全部	0	3	0	0	15	18
労働基準局	0	412	0	0	106	518
職業安定局	0	169	1	0	221	391
職業能力開発局	0	13	0	0	20	33
雇用均等・児童家庭局	0	606	0	1	109	716
社会・援護局	0	923	42	38	167	1,170
障害保健福祉部	0	34	0	0	72	106
老健局	0	193	1	14	3	211
保険局	0	291	0	0	17	308
年金局	0	149	0	0	38	187
政策統括官	0	6	0	0	0	6
日本年金機構	193	484	191	4	306	1,180
合計	203	4,262	262	70	5,573	10,372

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2件を合わせ、1,180件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	475
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,425
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,472

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、12月26日～1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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	391 件	7 件	9 件	4258 件	4675 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	4675 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類概要
1	確定申告の医療費控除について教えてほしい。(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。
2	国内で119番が始まった年月を教えてほしい。(電話)	総務省消防庁に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
3	印刷物に特保マークを使用したいが、厚生労働省のホームページからマークをダウンロードできるか。(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ますよう、御案内いたしました。
4	動物愛護管理法について教えてほしい。(電話)	環境省が所管しておりますので、環境省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	所得拡大促進税制の資料もしくはパンフレットがほしい。(電話)	経済産業省が所管しておりますので、経済産業省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
6	第二種奨学金という制度はおかしいのでは。なぜ、学生から多額の利子を取るのか。学びたい者がいつでも学べるための制度ではないのか等、奨学金制度に対する御意見が寄せられました。(メール)	奨学金に関する御意見は、文部科学省に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。
8	その他、廃棄物に関することや、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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	32 件	0 件	0 件	5 件	37 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	37 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	大学生向けの学生新聞を発行しています。今度「大学生の妊娠と中絶」をテーマに記事を書きたいと思っているのですが、大学に通う学生の妊娠件数、中絶件数などの詳しいデータがあればぜひ引用させていただきたいと思い、ご質問させていただきました。統計などございましたら、教えていただけないでしょうか。	「大学生」の中絶件数につきましては把握しておりませんが「年齢階級別」という統計表がございますのでそちらを参考にしていただければと思います。 人工妊娠中絶に関する情報については下記ホームページからご覧頂くことが可能となっております。 総務省統計局のホームページ 「政府統計の総合窓口(e-Stat)」 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do 上記アドレスをクリックしていただき、「統計データを探す」より「政府統計全体から探す」「厚生労働省」 政府統計一覧から「衛生行政報告例」 平成24年度衛生行政報告例から 「2012年度」をクリック 表番号 F06 人工妊娠中絶件数、年齢階級・年次別 よりご利用ください。
2	毎日、新着情報配信サービスを利用させて頂いておりますが、「2014年01月30日：01月29日 19時 以降掲載」分を受信して以降、メールが届きません。HPで確認させて頂いた所通常通り、1月30日・1月31日・2月3日と新着情報が掲載されております。何かのシステムトラブルなのでしょうか？当方のシステムトラブルの可能性もありますが、登録をし直す必要がある様でしたら、お教え頂けると助かります。	ご連絡のあった件につきまして、こちらで配信の状態を調べたところ、問題無くそちらのメールサーバに届いていることが確認できました。 つきましては、再度登録し直しても同じ状態になることが考えられることから、まずは、そちらのメールサーバの管理者にお問い合わせいただくことをお薦めいたします。

「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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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2～4 指導課総務係(内線2549) 項目5、6 医事課総務係(内線2566) 項目7 看護課総務係(内線2596) 項目8、9 経済課総務係(内線2525)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	220 件	20 件	4 件	105 件	349 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	81 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	101 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	167 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	医療事故被害者を公的な制度で救済する仕組みの創設に対する要望	国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。
2	母親は、現在特発性間質性肺炎に数年前からかかっていますが、治療法の不明な病気です。昨年も7ヶ月ぐらい入院していましたが、一向に改善する見込みがありません。病院に居ても直しようが無いからと、無理矢理退院させられました。先週、急に頭が痛いと母親が言い出して病院に行ったところ、風邪でしょうと判断され点滴をうつて帰宅したと思ったら、更に酷くなりすぐさまもう一度病院に行き、入院になりました。この時点で医師、看護師の判断力に腹が立っているのに、今日(1月5日)兄嫁が病院へ行ったところ、会話をするのにあれつが回らなくなっていました。ベッドに紐で手を縛られ拘束されていたようです。前回入院の時は、特発性間質性肺炎で入院中に容態が悪化して、血栓があちこちに飛んでしまい、入院中の病院では対処出来ないと言われました。それで他の病院に救急搬送され、ICU治療を受けて何とか血栓の方はおさまりましたが、入院中に血栓に関しては一切見落としていました。危うく母親を殺されるところでした。こんな事態は日頃から有るようですが、厚生労働省は個人経営病院までは監視や調査はしないのですか？ネット検索をするとすぐ見つかりますが、こここの病院は以前医療ミスで患者がなくなる事件も起きています。このまま母親を任せられなくて、今、どうしたら良いか悩んでいます。まずはこここの病院を抜き打ち調査等の依頼を希望します。ご検討下さい。	1 特発性間質性肺炎に係る治療上の改善が長期間見られない、頭痛による受診時の対応、血栓の「見落とし（病院側の認識も一致しているかは不明ですが）」等における病院側の判断力、診断力への疑問、 2 半ば強制的に退院させられた、 3 ご家族が承知されていないところでの身体拘束の実施、 といった状況から、病院への信頼が揺らいでおられるものと理解致しました。 抜き打ちの立入検査をご要望なされておられますかが、検査権限を有する市の方にご趣旨を伝えた上で相談致しましたが、その対応は困難という結論になりました。その理由としましては、医療法に基づく立入検査が、法令で定めるところの人員が適切に配置されているか、構造設備が備えられているか、医療安全や院内感染対策等の管理体制（指針の整備、委員会の開催、研修の実施等）がきちんととられているか、といった観点から確認を行うことが主眼となっており、上記1から3の内容がこれらの範疇からは若干外れてしまっているためです。

「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	東日本大震災では、被災地域の医療が円滑に進められるように厚労省から様々な通達が出されました。この通達ですが、今回の東日本大震災のみの適用なのか、それとも今後起こりうる大災害時にも有効なのか、ご教示ください。		ご照会のありました「震災当時に出された医療機器貸し出し関連、人工呼吸器関連、訪問診療関連の通知の効力」については、東日本大震災のみ有効なものです。
4	私の両親は薬剤師です。私は病院勤務(地元外)、両親は自営業での薬局薬剤師、その他販売などもしています。近年の在宅医療への移行の風により、実家近隣の病院も在宅医療への移行が増えてきています。算定条件が厳しすぎて現在、両親は通常の業務に加え、在宅の調剤業務そして患者宅への薬のお届けを無料というか良心で行っています。そんなのやるかやらないかは個人の自由だと言われば仕方ないですが、政府が医療費などの問題から在宅医療を世の中に仕掛けているくせに政府だけがプラスなのは納得いきません。都会はまだ進めやすいと思いますが、田舎の調剤薬局は辛いことばかりだと思います。キレイな面ばかり見ずに、もっと国民の声を聴き、調査してください。病院勤務薬剤師の病棟業務についてももっと現場、地域性を見てください。この他の仕事についてもそうです。割に合わないことが多い。頑張って睡眠を削っても働いてる人たちにはどうかそれ相当のことを政府にしていただきたいです。		国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。
5	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る場所はないのか。		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しました。
6	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おりません。
7	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。		国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。
8	企業の利益相反行為について		国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。
9	後発医薬品の使用促進について		国民の皆様の声の内容を組織で共有しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	78 件	0 件	0 件	67 件	145 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	135 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	医療従事者はB型肝炎の抗体検査をしなければならないのか教えて欲しい。	法令上の義務は無い旨、お答えするとともに、針刺し事故により感染している可能性がある場合には検査を推奨している旨、併せて御回答致しました。
2	水ぼうそうのワクチン接種が任意接種から定期接種へ変更するというTV報道を観たが、それはいつからなのか。また、通知は送られてくるのか。	平成26年10月に変更予定である旨、御説明するとともに、予防接種の通知送付については、居住地の自治体に確認して頂くよう御願い致しました。
3	食育のHPを作るにあたり、e-ヘルスネットを紹介したい。e-ヘルスネットのアドレスを掲載する事は可能か。可能な場合、手続きはどうすれば良いのかを知りたい。	e-ヘルスネットはリンクフリーである旨、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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	0 件	0 件	58 件	316 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	316 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類概要
1	特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法に基づく、特定のフィブリノゲン製剤や血液凝固第IX因子製剤を投与されたことによってC型肝炎ウイルスに感染した場合の救済制度の利用について相談したい。	厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けています。 (電話番号: 0120-509-002) 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html
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 http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
4	日本における医療機器の承認審査制度についてご質問がありました。	PMDAホームページ等を紹介するなどして対応いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年1月1日～1月31日受付分

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 村上(内線 2493)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	3 件	0 件	0 件	15 件	18 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	食品製造施設や食品を販売する店舗に対して、衛生的な取扱いをするよう厳しく監視・指導してほしい。	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	ノロウイルス食中毒対策をきちんと行うべきである。	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	農薬混入事案について、すみやかな回収等が行われるよう、対策を講じるべき。	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	食品添加物や遺伝子組換え食品の規制について適切に行ってほしい。	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	412 件	0 件	0 件	106 件	518 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	11 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	76 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	431 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社から休業を命じられているが、休業している間の賃金はどのようになるのでしょうか。		使用者の責任で労働者を休業させた場合には、労働基準法第26条に基づき、使用者は平均賃金の6割以上の休業手当を支払わなければならぬことを説明するとともに、休業手当が支払われない場合には、最寄りの労働基準監督署に御相談いただくよう案内しました。
2	建設業にて働いています。建設業においては、始業前点検をしてほしいと、どこに行っても言われますが、今のところしている人を見たことがありません。誰に聞いても、明確な答えはありません。しかしながら点検表というものは、どこの工事現場に行ってもついてきます。現在、個人的に出来る範囲で点検をしておりますが、そもそも始業前点検をする必要があるのでしょうか。		建設業に関する作業開始前の点検については、労働安全衛生規則により事業者に義務付けられていることを説明しました。 例えば、足場に関しては、その日の作業開始前に、手すり等の取り外しの有無等、墜落防止設備の点検が義務付けられていることなどを説明し、御理解いただきました。
3	最低賃金について、都道府県単位ではなく、都道府県内の地域ごとに細分化してほしい。<地方受付分>		現状の最低賃金制度について説明し、御理解いただきました。
4	企業決算と労働保険年度更新対象期間を同一としてほしい。<地方受付分>		貴重な御意見として承るとともに、内容について厚生労働本省に報告する旨回答しました。

「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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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 入江 祥二(内線5655) (直通:03-3502-6768)

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	169 件	1 件	0 件	221 件	391 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	48 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	139 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	204 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。	雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。今後とも、事業主向けパンフレットなどを活用しつつ、より一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。
2	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。	ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導している旨ご説明し、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います。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。面接日時は守ることは、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	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、サービス提供体制を目指し取り組んで行きます。
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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	13 件	0 件	0 件	20 件	33 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	33 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について、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(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構に依頼しました。
2	職業訓練に係る選考試験の合否についてのお問い合わせをいただきました。	ご意見を担当者間で共有するとともに、選考における具体的な実施は都道府県等となる旨をご説明のうえ、県庁等へご相談いただくようにご説明しました。
3	平成25年度補正予算案及び平成26年度予算案に関するご質問をいただきました。	各予算の概要等をご説明し、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、 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26年1月1日～1月31日受付分

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

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	606	0	1	109	716 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	43 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	21 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	652 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保育所の母乳は保育所保育指針によると冷凍のみでの取り扱いと明記されていますが、その根拠となるものを教えていただきたい。		冷凍母乳の取り扱いについては、「児童福祉施設における食事の提供のガイド」の中で取組事例として紹介しています。冷凍による保存性を確保しながら安全にミルク(母乳)を提供できるよう、家庭から持参したい場合に取扱の参考になる方法として紹介している旨を御説明しました。
2	保育のニーズが高まるという根拠について教えていただきたい。		平成29年度にピークを迎えるとする保育ニーズについては、次世代育成支援対策推進法に基づく後期行動計画に向け全国の自治体におけるニーズ調査を通じて把握した保育等の利用者・利用希望者数を基にした推計値により算出したものである旨を御説明しました。
3	平成26年度の保育料について教えてほしい。		保育所の保育料は各市区町村ごとに条例等で決められていること、保育所運営費の仕組みについて御説明しました。
4	公立保育所の保育料に、副食代とおやつ代がふくまれていることがおかしいと思うが、いかがか。重度の食物アレルギーでは完全弁当で、全く副食もおやつも受け取らないので、不公平だ。		公立保育所の保育料については、各市区町村ごとに条例等で決められており、アレルギー等の個別の事情による保育料の返還などの規定については、お住まいの自治体の保育担当課に御相談、御照会いただきたい旨を御説明しました。

「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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	923 件	42 件	38 件	167 件	1,170 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)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,159 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るので、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あります。
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をしております。
5	先日、生活保護費の不正受給により警察に逮捕された事件が報道されていました。収入があるのに申告をしないで保護費をだまし取っていたようです。不正受給者に対する取り締まり、取り組み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	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	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か教えてほしい。		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	社会福祉法に基づく社会福祉主任用資格の取得方法について教えてほしい。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
10	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。		士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26年1月1日～1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	34 件	0 件	0 件	72 件	0 件	106 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	12 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	67 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。
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、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

平成26年1月1日～1月31日受付分

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)

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	193件	1件	14件	3件	211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	189件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	介護事業所に不正の疑いがある旨を市に伝えたが、行政が動こうとしない。国として何とかして欲しい。	市に聞き取りを行い、監査準備中である旨を確認しました。
2	娘が特別老人ホームで働いている。夜勤の際などは夕方4時ごろ出かけて、翌朝10時ごろの帰宅などがあり、その間施設には1人しかいない。介護を行う現場で事故等があった場合に1人では対応できない。 そこで、夜勤の人数について、2人にするよう(有事の際に対応できる人数とする等)国で定めてほしい。 介護の現場ではやめる人が多い。やはり給料が少なく、労働の対価に見合った額がもらえていない。老人ホーム等の施設を増やせば働く人も増えて、介護の世界も活性化するのではないか。 給与について国の助成も増やしてほしい。ただ、事業所にお金が行つても経営者の懐に入ってしまうという話も聞く。こういった点について、経営者への指導を強化してほしい。 こういう現場の状況を知ったうえで政策を行うべきである。きちんと上の人に話を通してもらいたい。	ご意見として傾聴しました。
3	通所リハビリも訪問リハビリも、導入初期に行われる短期集中リハビリテーションが報酬上評価されているようだが、結局行われる「リハビリテーション」の中身自体は、導入初期でもその後でもあまり代わりばえしないのではないかと思われる。 導入初期というのは退院直後が多く、他のサービスでも初期は費用額が何かと高いこともあり、限度額の問題でリハビリそのものを受けけることを躊躇してしまう。 少なくとも導入初期だけ「リハビリテーションの報酬が高い」という整理では納得がいかない。	退院直後にリハビリを要する患者を速やかに受け入れる枠を設けるためにも、現状の通所・訪問リハビリテーションには、高回転で多くの利用者にサービスを提供していただくことを推進する必要があり、その一環として、初期の導入時に事業所が多くの報酬を算定できるよう設定をしているところです。 リハビリの導入時には、リハビリの提供そのものだけではなく、専門的なアセスメント等にも手間を要するため、何に対する報酬という整理にするかはあらためて検討します。
4	介護老人福祉施設における経口維持加算について、指示を行う歯科医師は、対象者の入所している施設の歯科医師でなければいけないのかとのお問い合わせをいただきました。	対象者の入所している施設に勤務している歯科医師に限定していない旨、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
5	介護保険料はどのように使われているのかとの質問をいただきました。	介護保険制度においては、給付と負担の関係を明確にし、かつ利用者の選択による利用を可能とするため、社会保険方式が採用されており、保険料負担により、給付費の2分の1が賄われている旨説明しました。
6	介護保険のサービスに係る自己負担額の上限額はあるのかとの質問をいただきました。	利用者が支払った自己負担額が世帯合計で1ヶ月37,200円を超えた場合は、高額介護(介護予防)サービス費として、超えた分が払い戻されることになり、低所得の方には過重な負担とならないよう、所得に応じて上限額が設定されている旨説明しました。
7	<p>介護ヘルパーを頼んでいる女性が、約3年前、自宅において、料理を作っていてくれた時に、突然包丁を振りかざして切りつけてきて、とても恐ろしい思いをした。</p> <p>このことについては、当時、警察に報告しているし、業者も替えて別のヘルパーに来てもらっているので、現在は全く問題はない。</p> <p>しかし、原因は未だに不明であり、自分としても思い当たる節はない。事業所の教育の問題か、あるいはヘルパー個人の問題とか考えられないが、ヘルパーの利用者は自分のような高齢者で一人暮らしの方がが多いので、このようなことがあっては安心して利用できない。</p> <p>いずれにしても、業者・業界を監督する立場である厚生労働省にも今後の改善策や予防策を講じてもらい、安心・安全に利用できるような制度運営をお願いしたい。 地方受付分</p>	ご指摘・ご意見があった旨を「国民の皆様の声」として本省に報告することとして了承いただきました。

「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26年1月1日～1月31日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

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	291 件	0 件	0 件	17 件	308 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	25 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	38 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	245 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月以降から70歳の誕生日をむかえる方々より段階的に法定の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	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。
3	家族が病気の治療のために、健康保険の効かない手術を勧められていて、費用がかなり高額になるそうです。主治医は、この治療法しかないと言うのですが、高額療養費の対象になりますか。ならないとしたら、他に何か良い方法はありませんか。	高額療養費の給付対象になるのは、あくまでも健康保険での治療の範囲内に限ります。その治療法以外、治療方法がないのか、再度主治医とご相談いただくようお伝えしました。

「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	出産育児一時金について、妊娠何日目から給付対象となるのか伺いたい。	出産育児一時金は、妊娠85日以上の出産である場合、世帯主に39万円(ただし、産科医療補償制度加入機関で出産した場合は42万円)が支給される旨をお伝えしました。
5	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要性があるのか?	差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合であるので、同意がない場合には差額ベット代は徴収できないことをご説明しました。
6	薬価というものは、どのような経緯で決定されるのか。	市場実勢価格に基づき算定している旨を説明しました。また、「薬価算定の基準について」が掲載されているHPを紹介しました。
7	血液透析(HD)を5時間以上行っているが、現在通院している病院に血液透析濾過(HDF)に変更して欲しいと相談したところ、特別な患者に対して行うものだからできないと回答された。 慢性維持透析(HD)の5時間以上の場合の診療報酬の点数は2,340点だが、慢性維持透析濾過(複雑なもの)(HDF)は、2,255点と点数が安くなり、しかも慢性維持透析(複雑なもの)(HDF)の方が、透析等の薬剤費等の費用がかかりこと及び時間の制限がないため、医療機関としてはコストがかかるのに、診療報酬が安くなる現状がある。 このため、HDFを希望しても実施してくれない現実があることから、慢性維持濾過(複雑なもの)(HDF)を行った場合にも時間区分を設けてコストに見合った診療報酬の点数とするとの要望があった。 地方受付分	ご意見は、組織内で共有するとともに「国民の皆様の声」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。
8	「自分は重度身体障害者であるが、例えば風邪で内科を受診した場合、診療報酬点数が重度身体障害者でない者と同点数としていることが納得いかない。自分のような者は看護師とかの介助を受けながらの受診になってしまふ。健常者の患者より医療機関側に迷惑を掛けている状態であり、健常者の患者より自分たちに対する接し方も良くない。重度身体障害者を診療すれば高い点数として算定できるようになれば、対応もきめ細やかになる。健常者と重度身体障害者との診療報酬点数表を別にし、重度身体障害者の点数をもっと高い点数にもらいたい。」との要望があった。 なお、厚生労働省に出向き、上記の内容の要望をしたところ「診療報酬点数を高くしてほしいとの要望は初めてだ。」との返答で、関東信越厚生局千葉事務所へ連絡するよう案内された。対応者の氏名も本省へ報告して欲しい旨の依頼があった。 地方受付分	ご意見は、組織内で共有するとともに「国民の皆様の声」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。

「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26年1月1日～1月31日受付分

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

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	149 件	0 件	0 件	38 件	187 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(職員等の接遇問題を含む)	12 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	140 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成26年1月に私の妻が他界いたしました。子供は小学生と幼稚園児の二人います。18歳から年金制度に加入していました。本日、年金事務所に行ってお話を聞くと、4月以降に亡くなった場合じゃないと支給されないと聞きました。そんな割り切り方で良いのでしょうか。父子家庭にも遺族基礎年金が支給されるという変化の時期なのは重々承知ですが、ほんの少し柔軟に対応してもらえた幸いです。よろしくお願ひいたします。 (他、同様のご意見を1件いただきました。)		<p>現在、母親が亡くなった父子家庭に対しては、遺族基礎年金は支給されませんが、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家庭から父子家庭に拡大されました。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>今回の法改正では、施行日(平成26年4月)以後に母親が亡くなった父子家庭の父親を対象としています。これは、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険方式を探っている年金制度では、支給事由が生じた当時の法律の規定を基に給付を行うことが原則であること、 ・特に、遺族基礎年金では、過去に起きた死亡について年金を遡って支給することとした場合、遺族は、被保険者が亡くなった当時の遺族の収入や家族関係などの生計維持関係を証明する必要があるが、すでに長い時を経た後に、証明に必要な書類を全て提出することは難しく、過去の状況を証明できる方とできない方との間で大きな不公平が生じること、などの理由によるものであり、ご理解いただきたいと思います。 <p>なお、遺族年金の対象とならない場合でも、所得など一定の要件を満たす場合には児童扶養手当が支給される場合があります。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
2	<p>国民年金についてですが、日本年金機構のホームページにある「ねんきんネット」で年金加入記録を見ました。自分は今36歳ですが、20代の頃は国民年金保険料をかなり払っていない期間があり、将来に不安を感じたので、10年前まで払える後納制度を利用して実際全部納付しました。「ねんきんネット」では、18歳の頃(20年前ぐらい)まで照会出来ます。だったら、今からでも10年以上前の未納期間について納付できるように制度を変えて頂けませんでしょうか？パソコンで見られるようになっているのだから、納付させてほしいです。将来が不安で、若気の至りから脱した世代にも、遡って納付できるシステムを作つて頂けるようお願いします。</p> <p>(他、同様のご意見を1件いただきました。)</p>	<p>公的年金制度は、現役世代が納める保険料でその時々の高齢者の年金をまかなう世代間扶養の賦課方式を採用しています。年金制度を安定的に運営し、定期的に年金を支給して高齢者の方の生活を支えるためにも、その月々の保険料をきちんとお支払いいただくことが基本的な姿であり、法律上の義務ともなっています。</p> <p>また、公的年金制度では、高齢者となり仕事ができなくなった場合の保障のみならず、現役期に障害を負った場合や死亡した場合の保障も行っておりますが、これには、あらかじめ月々の保険料をお支払いいただくことが要件となっています。</p> <p>一方、後納制度は、保険料をより納めやすくすることにより、将来の年金が少なくなったり、年金そのものを受給することができなくなったりすることを防止する観点から、平成24年10月から3年間に限り、国民年金保険料の納付可能期間を2年から10年に延長するものです。納付可能期間を10年までに限らず、無期限に遡って納付できるようになって欲しいとのご要望をいただきましたが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所得が低く保険料の免除を受けた人が、免除された保険料を追納できる期間も10年に設定されており、制度上の義務を果たさなかった未納分について、この期間を超えて後納を認めることはバランスを失すこと、 ・いつでも払ってよいとすると、毎月の保険料を納めなくても後から納めれば良いとの考えにつながり、保険料の納付意欲に悪影響を与えること、障害や死亡の保障を受けられなくなる人が増加することが懸念されること、 ・これまで一度も保険料を納めたことがない人でも、年金が受けられる年齢に近くなつてから一度に年金の受給権を得ることも可能になり、若い頃から毎月保険料を納めてきた人に不公平感を与えることが懸念されること、 ・多額の保険料を短期間にまとめて納付できる高所得者、資産家だけに恩恵が集中してしまうおそれがあること、といった課題もあることから、一定の期間(10年)に限定した特例措置として実施することとしており、ご理解いただきたいと思います。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年1月1日～1月31日受付分

部局(課室)名	政策統括官付(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 高橋(7709)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	3 件	0 件	0 件	0 件	3 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	厚労省に関係している社会保障費は、4月以降の予算なのか知りたい。	お話を傾聴し、4月以降の予算だとお答えしました。
2	低所得者であるが、生活保護は受けていない。4月から増税され、年金も引き下げられた。これ以上節約できない。過剰な福祉は意味が無く、不公平な税制では困る。	少子高齢化が進展する中、受益と負担の均衡をとるために制度を充実するとともに重点化・効率化を進めることが必要です。昨年度に、今後の社会保障改革の全体像及び進め方を明らかにしたプログラム法が成立しており、今後とも社会保障制度改革を推進していきます。
3	消費税が3%引き上げられるという政府広報を見た。引き上げられる分は必ず社会保障に使って欲しい。	消費税增收分は全額社会保障財源に充てられることとなっています。

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

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成26年1月1日～1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	416 件	143 件	2 件	306 件	0 件	867 件
	地方分	193 件	68 件	48 件	2 件	0 件	2 件	313 件
	合計	193 件	484 件	191 件	4 件	306 件	2 件	1,180 件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	199 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	981 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	健康保険被保険者適用除外承認の申請において、従業員の資格取得日から5日以内に届出できない場合は、理由書の添付が必要と言われた。国民健康保険組合から証明をもらった後でなければ、年金事務所に届出できないことから、5日以内の届出は非常に困難である。提出期限を延ばしてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	障害年金受給者(1、2級)であれば国民年金保険料は法定免除になる。しかし、私は保険料の納付要件を満たすことができず障害年金を受給できないため、法定免除に該当しない。重度の障害があるのに法定免除にならない現在の制度はおかしいので改正してほしい。	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。
3	過去の物価下落時に年金額をマイナス改定しなかったことから、本来の年金額より2.5%高い水準の年金額が支給されている。この特例水準を解消するため、25年10月(12月支払)分から3年間で2.5%減額される。私のような低所得者にとって年金が減額されると生活していくけない。所得の多い人も少ない人も同率で減額するのはやめるべきだ。	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	現在、会社に在職中で年金を受けとりながら厚生年金保険料を支払っている。たまたま4～6月の給与が高くなり、標準報酬月額が上がったため、在職による調整により年金が減額された。報酬の増減に応じて標準報酬を改定する仕組み(随時改定)はあるが、給与が下がっただけでは対象にならないので、月々の給与に応じてその都度標準報酬を改定する仕組みを導入すべき。	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	国民年金保険料の後納制度を利用して過去10年間の未納分を毎月納めています。しかし、後納制度は24年10月から27年9月までの3年の間に限っているため、期限内に過去10年の未納保険料を全額納めるのは困難です。ぜひとも期間延長をしていただきたいです。	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。

「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	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。
7	支給額変更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ミーティング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	窓口にスキルの浅い職員を配置しないでほしい、電話で手続きに必要な書類の確認をしたが説明がわかりづらく書類をそろえられなかった等、職員の窓口や電話対応のスキルについて、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が97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回答ができるよう、自己研鑽を積み重ね対応することを心がけます。
9	ホームページの説明文章にわかりづらい記載がある、とのご指摘をいただきました。		ホームページの掲載情報が、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「年金事務所で対応してくださった　さんは、最初から最後まで笑顔を絶やさず一つ一つ丁寧に教えてくれたので、楽しく手続きを済すことができました。『年金事務所＝難しく堅苦しい』イメージでしたが　さんのおかげで、年金のことなら何でも相談できるところになりました。本当に感謝しています。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。