

平成 26 年 5 月 19 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 5 月 19 日）

（本省受付分：平成 26 年 4 月 1 日から平成 26 年 4 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 3 月 26 日から平成 26 年 4 月 25 日受付分）

# 別紙

平成26年5月19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4月1日～4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)	13	373	10	9	5,150	5,555
大臣官房	0	0	0	0	1	1
統計情報部	0	34	0	0	18	52
医政局	0	282	40	0	117	439
健康局	0	79	0	0	71	150
医薬食品局	0	340	0	0	53	393
食品安全部	0	4	0	0	27	31
労働基準局	0	395	0	0	122	517
職業安定局	0	165	1	0	378	544
職業能力開発局	0	47	1	0	76	124
雇用均等・児童家庭局	0	4,420	1	0	120	4,541
社会・援護局	1	628	31	17	363	1,040
障害保健福祉部	0	32	0	0	54	86
老健局	1	200	0	3	5	209
保険局	0	393	2	0	160	555
年金局	0	44	2	0	98	144
政策統括官	0	2	0	0	1	3
日本年金機構	207	629	149	2	343	1,331
合計	222	8,067	237	31	7,157	15,715

日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の1件を合わせ、1,331件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	628
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,610
法令遵守違反に関するもの	0
その他	13,477

**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。**

件数は本省受付分だけの件数になります。

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、3月26日～4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26年4月1日～4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
	13 件	373 件	10 件	9 件	5150 件	5555 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	5555 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	消費税の表示方法に関することや、計算方法についての御質問を複数いただきました。(電話)		財務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	バスをレンタルしたいが、添乗員数や走行距離制限に関することを聞きたい。(電話)		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。
3	食品表示に関する御意見や御質問を複数いただきました。(電話)		消費者庁が所管しておりますので、消費者庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	生命保険会社から、生命保険が不払いになるとの通知が届いたが、どうしたらよいか。(電話)		金融庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
5	自然科学における学术论文の著作権について聞きたい。(電話)		著作権に関することにつきましては、文化庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
6	街にあるゲームセンターでは、未成年者の入場を自治体の条例等で規制されているが、ネットゲームにはそれがありません。未成年のネット環境の整備を希望します。(メール)		青少年のインターネット環境に関することについては、内閣府が中心となって検討しておりますので、内閣府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。
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、配偶者控除等の税に関することや、たばこの販売に関すること等、厚生労働省の施策以外のメールがありました。		

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 藤嶋(7342)、松井(7334)

平成26年4月1日～4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	34件	0件	0件	18件	52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	52件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省の調査に5月中の実施の調査の中に収支合計統計調査のようなものはないようですが、7月ごろの実施予定の一部世帯の収支調査を繰り上げて調査しておりますか？		厚生労働省では、毎年、国民生活基礎調査を実施しており、本年は6月5日に世帯の状況を7月10日に所得の状況の調査を一部の世帯に実施いたします。 お問い合わせいただいた件につきましては、4月中旬頃から、世帯の名簿作成のため、調査員が世帯の人数などをお伺いします。その際に5月の下旬頃にお配りする調査票に「5月中の家計支出総額」の質問をさせていただきますので記入メモ用紙をお配りしているものと思われます。金額のメモなどにご活用いただき、調査票へ転記していただくと幸いです。 なお、調査の実施については当省のHPにも掲載しております。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/oshiki/toukei/tp140300-01.html">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/oshiki/toukei/tp140300-01.html</a> 当調査へのご協力の程どうぞよろしくお願いいたします。
2	死亡診断書には死亡場所の記載が義務づけられています。死者のうち病院での死者が近年ほとんどとなっております。死亡診断書には死亡場所として病院名が記入されます。よって病院別、死因別の統計は簡単に集計可能です。県・病院別の死者数を教えてください。		人口動態統計の中で公表している死因別死亡数は、市町村に届出のあった届出書及び死亡診断書等から調査票を作成し、厚生労働省がこれを収集し集計したものです。 人口動態統計の集計事項はあらかじめ定められており、個別の病院別死亡数については、集計することになっておりません。 死亡診断書には、死亡したところの「施設の名称」を記入していただくことになっていますが、これは、死亡の場所の区分(病院、診療所、介護老人保健施設、助産所、老人ホーム等)を正しく把握するための情報として利用しており、死亡の場所別死亡数の集計に生かされています。 個別の病院別死亡数については、ご案内できるものがないので、ご了承くださいませようよろしくお願いいたします。

「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

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5～7 医事課総務係(内線2566) 項目8～11 歯科保健課総務係(内線2583) 項目12 看護課総務係(内線2596) 項目13・14 経済課総務係(内線2525) 項目15 東海北陸厚生局企画調整課 直通(052)979-7413

平成26年4月1日～4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	282件	40件	0件	117件	439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(職員等の接遇問題を含む)	100件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	262件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	麻酔科標榜医の申請手続きに関する照会。		担当より申請手続きの内容を説明いたしました。
2	医療機関が行う医療の内容について、不満がある。		各地の医療安全支援センターへのご相談をご案内しました。
3	居住している近隣に医療機関が少ない。		都道府県が地域で医療が完結できるよう医療連携体制を構築しているため、近くの医療機関から適切な医療機関を紹介してもらうよう説明しました。
4	安楽死を認めて欲しい。		我が国では積極的な安楽死は認められていない旨を説明しました。
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しました。
6	医療系国家試験を受けたが免許等が送られてこないがどうなっているのか。		担当部署が逐次対応中であり、近日中にはお手元に届くと思われまして対応しました。
7	最近あちこちに何々マッサージとか、整体院、リラクゼーションサロンとかかなりの勢いにて出店されておられますが、本来であればこのようなマッサージを業とされている場合、これは違法ではないのでしょうか。		あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律によりそれぞれの業をしようとする者は、それぞれの免許を受けなければならないと規定されております。しかし、一方で過去の裁判における判決で禁止処罰の対象となるのは、人の健康に害を及ぼす恐れのある業務に限局されると判示されていたものもあります。そのため、当該判例も踏まえながら、規制すべきものについては関係行政機関と協力しながら行う必要があると考えております。

「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	厚生労働省の規約の中で、歯科医院で歯ブラシ、歯磨き粉の販売は問題無いように記載されているが、サプリメント、医療機器については記載されていない。担当の係に歯科医院での販売に関する規約を聞きたい。		照会内容について説明致しました。
9	厚生労働省HPの平成17年歯科疾患実態調査についてを見ている。データの内容について聞きたい。		照会内容について説明致しました。
10	歯科医師臨床研修終了登録書の結婚による名前の変更をしたい。		照会内容について説明致しました。
11	歯周病の診療方法について聞きたい。		照会内容について説明致しました。
12	「看護教育の現状と今後」や「看護師不足」に対する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。
13	企業の利益相反行為について。		担当者間で情報を共有しました。
14	ジェネリック医薬品の安定供給・使用促進について。		担当者より制度を説明しました。 担当者間で情報を共有しました。
15	昨今の開業医は、医療知識が低い者 医療技術(機器等)の進歩についていけない者 モラルの低い者が多くみられ、患者が安心して受診できる環境が整えられていない。 については、医師免許を更新制にし、数年に1度、試験等を行い、合格したもののみ開業医を続けられるようにすること。 また、医療機関に従事する者のストレス等による犯罪を防ぐために、カウンセリング制度を確立すること。 地方受付分		貴重なご意見として拝聴するとともに、内容については厚生労働省本省に「国民の声」として報告する旨、口頭にて回答しました。

「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	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26年4月1日～4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	79件	0件	0件	71件	150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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	130件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	週刊誌に人間ドック学会健康診断の基準値を大幅に緩和すると載っているが、本当にこの基準値になるのか知りたい。		<p>以下のとおり御回答致しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4/5付け朝日新聞(朝刊)で記事に記載のある発表が人間ドック学会からあったことは事実です。</li> <li>・検査項目の基準値の作成は、各専門学会が科学的根拠に基づいて行っており、厚生労働省は作成には関与していません。</li> <li>・厚生労働省では、各学会の基準を参考に、有識者の議論を踏まえて、健診項目の判定値である「保健指導判定値」及び「受診勧奨判定値」を定めています。</li> <li>・今後、厚生労働省において、健診項目の判定値を改定する必要性が生じた場合には、各学会の基準を参考に、有識者の議論を踏まえて、対応を検討していく予定です。</li> <li>・人間ドック学会発表の内容は、学会に尋ねていただくようお願いいたします。</li> </ul>
2	両親が被爆者健康手帳を持っているが、介護手当について教えて欲しい。		<p>ご両親の現在の状態等をお伺いし、介護手当の制度についてご説明致しました。申請書等につきましては居住地の自治体担当課にて入手していただくようお願いさせていただきます。</p>
3	現在、外国に在住しており、事情により帰国することになった。長年飼っている「セキセイインコ」を手荷物で預け帰国しようと問い合わせたところ、同国にて昨年、鳥インフルエンザが発生したため、日本への入国は許可できないと言われた。現地の動物病院の健康証明書をもって入国の許可はいただけないか。また、鳥インフルエンザ発生から半年が経過しているが、解除される見通しはないのか。		<p>お尋ねの国での鳥インフルエンザの清浄化報告を受け、輸入解禁手続きを進めていたところ、本日(回答日)付で鳥類の輸入停止措置を解除した旨、回答致しました。なお、ペットの鳥類に関しても厚生労働省の輸入届出制度の対象となり、輸出国政府機関発行の衛生証明書が必要となることから、同国政府関係機関にお問い合わせいただくようお願い致しました。</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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 上木 義博(内線2704)

平成26年4月1日～4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	340件	0件	0件	53件	393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	393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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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 <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>
3	医薬品、医療機器の判断がつかずに税関で止まっている事案について、その該当性の判断及び輸入手続きの方法に関する照会がありました。		該当性の判断を行った上で、必要な際には手続きについて説明いたしました。
4	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。
5	医療機器の承認審査制度等に関する質問がありました。		PMDAホームページ等を紹介するなどして対応致しました。

「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	食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成26年4月1日～4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	27件	31件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	29件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	輸入申請時(動物)の書類審査を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。
2	健康食品の宣伝に係る取締りを強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	食品に係る流通温度について、見直してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	食品中の放射性物質の基準値について、継続的に調査し見直しをしてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	労働基準局総務課
照会先	課長補佐 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582)

平成26年4月1日～4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	395件	0件	0件	122件	517件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	58件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	454件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労基法で18歳未満の深夜業務は禁止されているが、本人の意思で午後10時から午前5時までの時間帯に勤務を希望する場合もあるため、一律に年少者の深夜業を禁止するのではなく、本人の意思や作業内容に応じて年少者の深夜業を認めてほしい。<地方受付分>		年少者の深夜業を禁止している趣旨を説明するとともに、御意見について組織内で共有しました。
2	単独有期事業に係る労働保険料の確定申告について、「消費税率の引上げに伴う労務費率の暫定措置」についての取扱いがホームページに掲載されていないので、きちんと明記してほしい。<地方受付分>		御意見のあった時点において、ホームページに「消費税率引き上げに伴う労務費率の暫定措置」に係る周知が掲載されていなかったことからお詫びをし、改めて制度について説明を行いました。また、御意見については厚生労働本省に報告する旨回答し、御理解をいただきました。  ( )なお、ホームページに速やかに取扱いの周知及びリーフレットの掲載を行いました。
3	最低賃金減額特例許可を受けているが、もうすぐ有効期限を迎える。再度申請するに当たり、減額率の算定については、前回許可を受けたときと同様の算定ではなく、改めて現在の労働能率を測った上での申請が必要との説明を受けたが、対象労働者に合わせて仕事を調整しているため、労働能率を測るとするのは難しい。<地方受付分>		労働能率の考え方を含めて減額特例制度を説明した上で、現在の労働能率を測り、再度の申請の必要性を検討いただくよう依頼し、御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	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 村田裕香(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 小林茂慶(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成26年4月1日～4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	165件	1件	0件	378件	544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(職員等の待遇問題を含む)	80件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	455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	「キャリアアップハローワーク」が「わかものハローワーク」に名称が変更されたことにより、中高年齢者が利用しにくくなった。		ご利用対象者は概ね45歳未満となっておりますが、引き続きのご利用は可能であることを説明し、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、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	求職者支援訓練に係る職業訓練受講給付金の支給要件における正当な理由のある欠席について、要件が厳しすぎるのではないか。		訓練を優先することに主眼が置かれていることから、正当な理由のある欠席については、制度上、厳格に定められている旨を説明し、ご理解いただきました。
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な、サービス提供体制を目指し取り組んでまいります。
9	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がございましたら、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 田中 規倫(内線5907) 総務係 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成26年4月1日～4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	47 件	1 件	0 件	76 件	124 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)	45 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	78 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求職者支援訓練修了後の訓練実施機関によるキャリア・コンサルティングの参加について、義務づけられているのかとのご質問がありました。		訓練修了後も任意ではありますが、必要に応じてキャリア・コンサルティング等の支援を実施する場合があること、早期就職に向けた就職支援の一環と考えられることから、十分にご活用いただき、就職活動にお役立ていただきたい旨、回答いたしました。
2	厚生労働省HPの職業訓練のページに都道府県のリンクを貼っている箇所があるが、宮城県のリンクが切れているとのご指摘がありました。		宮城県産業人材対策課の職業訓練に関するページをお示するとともに、ご指摘を踏まえ速やかに厚生労働省HPの更新作業を進めていく旨、回答いたしました。
3	外国人技能実習生の受け入れと業種の拡大に反対である旨、ご意見頂きました。		ご意見を担当者間で共有し、今後の見直しの検討材料とさせていただきます。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成26年4月1日～4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	4420	1	0	120	4541 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	85 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	43 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	4413 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	同性間のセクハラについてセクハラガイドラインが改正されたと聞いたがどのような内容か。		職場におけるセクシュアルハラスメントについては、これまでも解釈上、同性に対するものも対象とされていましたが、平成25年12月24日に「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」の一部を改正し、同性に対するものも含まれることを改めて明記し、平成26年7月1日から施行される旨を御説明しました。 同性に対するものであっても、異性に対するものであっても、セクシュアルハラスメントの内容に違いはありません。「職場におけるセクシュアルハラスメント」は、職場において、労働者の意に反する性的な言動に起因して、その対応により労働者が不利益を受けたり、就業環境が不快なものとなることとされています。
2	保育士処遇改善臨時特例事業について、私立の保育所と異なり、公立の保育所はなぜ対象とならないのか。早急に対応してほしい。		保育士処遇改善臨時特例事業が事業の趣旨性格上、私立保育所のみを対象としており、また、公立保育所の運営費については、地方自治体に一般財源化され、地方自治体の管理運営責任に委ねていることを御説明しました。

「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

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 高橋健司(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 大沼史英(内線2804)

平成26年4月1日～4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	628 件	31 件	17 件	363 件	1,040 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1,040 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。基準の引き下げをやめるとともに、消費税が引き上げられるので、その分は基準を引き上げて欲しい。		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。 平成26年度の生活保護基準については、引き続き適正化を行うとともに、消費税率の引き上げによる影響を含む国民の消費動向の見通し等を総合的に勘案して、基準額の改定をいたしました。
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、必要な適正化を図ることとしています。
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に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。

「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	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。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、不正受給対策を徹底して参ります。
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、対応について検討しました。検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
8	消費生活協同組合の事業に関することについて。		室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。
9	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。		士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。
10	社会福祉法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 小野 雄大(内線3011) 主査 村岡 孝(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成26年4月1日～4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	32 件	0 件	0 件	54 件	0 件	86 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)	23 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	54 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>障害者認定について</p> <p>障害者手帳交付は、厳格な審査をすべき。 特に聴覚障害については、本当に障害があるかどうか調査すべき。</p> <p>障害認定が認められず、障害者手帳を交付されないで苦勞している方々に対して、適正に手帳を交付すべき。</p>		<p>聴覚障害の認定方法の在り方については、専門家による検討会を開催し、検討していく予定ですが、今後とも支援が必要な方々には適切に手帳の交付がなされるよう、地方自治体と連携し適正な運用に努めてまいります。</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、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3917)

平成26年4月1日～4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	200件	0件	3件	5件	209件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	20件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	44件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	145件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護給付費の額と国の負担割合を教えてくださいとのご質問をいただきました。		平成24年度介護保険事業状況報告における給付費の額(8兆1,283億円)をご案内し、国の負担割合は、給付費の25%(施設等給付費は20%)となっている旨をご回答しました。
2	市外の特別養護老人ホームに住所を変更して入所する場合、介護保険制度に関する申請は入所前と入所後のいずれの市町村で行えば良いかとのご質問をいただきました。		介護保険においては、住所地の市町村が保険者となるのが原則だが、特例として特別養護老人ホーム等の入所者は入所前の住所地の市町村が保険者となるため、入所前の市町村に申請等を行う旨ご説明しました。
3	施設において褥そう防止用にエアマットを使用した場合、その費用を利用者から徴収できるかというお尋ねをいただきました。		エアマットは利用料に含まれる施設サービスとして利用者へ供するものであり、徴収することはできない旨ご説明しました。
4	開設予定地は未定であるが、複合型サービスの開設を考えているため、人員基準について教えてくださいとのご質問をいただきました。		基準省令をご説明し、実際の基準については指定権者が条例等で定めているため、事業所の開設予定地が決まれば、改めて指定権者へ確認していただきたい旨をお伝えしました。
5	市町村における要介護度認定の認定調査において、調査員によって認定結果にばらつきがあるように思える。国としてばらつきを是正するような対策を講じるべきではないかとのご意見をいただきました。		認定調査にかかわる統一見解のめやすとして、調査員手引きがある旨をお伝えし、また当課として認定調査員研修や認定適正化事業を行っていることをお伝えしました。
6	事業所に介護報酬の不正受給の疑いがある旨を県に伝えたが、県の動きが見えないため不安である。国から働きかけてほしいとのご意見をいただきました。		国には指導監督権限がないため、ご連絡いただいた内容については県に伝える旨説明しました。県に連絡し、報告に基づき対応している旨を確認しました。報告者へ対応中であることを連絡いただくよう依頼しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成26年4月1日～4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	393 件	2 件	0 件	160 件	555 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	104 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	61 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	390 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人が日本に居住することとなった場合、国民健康保険に加入することはできるのか。		外国人は、3ヵ月を超える在留期間を認められて滞在する等、日本に住所を有することとなる場合は、原則として住所を置く市区町村の国民健康保険の被保険者となる旨を説明しました。
2	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、「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。
3	処方せんについて、使用期限が交付から4日以内となっているが、土日を含めると当日を除き1日しか猶予がなく、仕事を持っている者などは困るので、期限を延ばすか、医師の判断で延長できるように改正してほしい。		処方せんについては原則として4日間の使用期間が定められているが、患者の長期の旅行等によりその期間を超えての使用期間とされる例外もあ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。

# 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26年4月1日～4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	44 件	2 件	0 件	98 件	144 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	91 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	53 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	4月から消費増税に伴い、毎月の生活費は上がるのに年金受給額は減る。これは、一体何ですか？何の為の増税なのでしょう？ (他、同様のご意見を14件いただきました。)		<p>(消費税率引き上げによる増収分の使途について)</p> <p>消費税率引き上げによる増収分は、全額、社会保障制度の充実・安定化に充てられます。年金制度においては、平成26年4月からの税率引き上げに伴い、制度の安定化として、基礎年金国庫負担割合の2分の1への恒久的引上げに充てられるほか、制度の充実分として遺族基礎年金の対象の拡大に充てられます。</p> <p>(年金受給額の減額について)</p> <p>現在支給されている年金額は、過去の物価下落時に特例的に年金額を据え置いたことから、本来の年金額と比べ高い水準(平成25年9月の時点で2.5%高い水準(特例水準))となっており、毎年約1兆円の給付増となっていますが、これは将来世代給付を削って今の世代に回していることにはなりません。</p> <p>年金財政を安定化し、若い世代の将来の年金額の確保につなげるためには、この特例水準の一刻も早い解消が必要であり、一昨年11月26日に公布された法律により、昨年10月分の年金から特例水準の計画的な解消を行うこととしています。</p> <p>この特例水準の解消は、年金額を一度に引き下げたのでは、高齢者の方々の生活への影響が大きいことから、3年間で徐々に解消することとしています。(平成25年10月に 1.0%、26年4月に 1.0%、27年4月に 0.5%)</p> <p>若い世代の方々も含め、すべての世代の安心を確保するため、受給者の方々にもご理解いただきたいと思っております。</p> <p>なお、消費税率の引き上げに伴う対応の一つとして、臨時福祉給付金(簡素な給付措置)を実施することとしていますが、26年4月からの消費税率の引き上げに加え、年金の特例水準解消等を考慮し、低所得の基礎年金受給者に対しては、5,000円の加算措置が実施されます。</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

部局(課室)名	政策統括官(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)

平成26年4月1日～4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	2件	0件	0件	0件	2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(職員等の接遇問題を含む)	1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	昔は高齢者を家族が面倒を見ていた。しかし今は核家族になり、高齢の親は生活保護を受給しその後老健施設に入居する。この連鎖を断ち切らなければならない。家族と一緒に住める家が必要だ。家族と一緒に住めば社会保障費が減らされると思う。		御意見について傾聴し、省内にて共有することをご了承しました。
2	消費税が3%上乘せされたが、それは福祉に使われるべきだ。社会福祉の向上に役立てるものだ。診療報酬が上がり、扶養控除は下がる。社会福祉とは逆行している。消費税3%は年金の穴埋めに使っているのではないかと思う。		消費税増収分は全て社会保障改革に充てられるよう規定されています。使用用途は法律で定められており、使い途もHPに公表しているところです。今後とも、社会保障の充実と安定化のために改革を行う旨ご説明しました。

「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

(参考)

平成26年4月1日～4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	532件	104件	0件	342件	0件	978件
	地方分	207件	97件	45件	2件	1件	1件	353件
	合計	207件	629件	149件	2件	343件	1件	1,331件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	181件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,150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、後納制度を利用し、過去10年以内の未納分国民年金保険料を納付している。若い頃には年金のことを考えもしなかったが、今の年齢になってやっと年金制度が本当に必要であることが理解できた。ぜひ、過去10年以前の方も納められるように法律改正をお願いしたい。私のように納めたいと思っている人があれば、国の財源にもなってよいのではないか。		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	消費税がアップしたのに平成26年4月から年金が0.7%減額となるのは生活ができない。年金生活者にとって年金は生活給である。昨年1%減額になり、またすぐに0.7%も年金が減額になると生活が困窮するので年金を下げないで欲しい。		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	平成26年4月15日支払にかかる年金振込通知書が届いた。支払される年金から「介護保険料」と「国民健康保険料」が特別徴収されることになっている。年金受給者の利便性と市区町村の事務軽減を考慮して導入された仕組みであると思うが、どちらも、納付書による納付もしくは口座振替による納付を行いたいのので、特別徴収の制度は廃止して欲しい。		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。
4	大学で留学生の事務を担当しています。留学生には年金に加入するよう指導し、手続きをサポートしていますが、半年の交換留学生などは免除の申請結果の頃には帰国するなど、手続きにかかる時間等無駄に思えます。障害年金に関しては理解しているものの、大学間の協定等で来ているだけの学生には、説明も困難です。せめて1年以内の短期留学生は加入免除にするなど、改正が必要ではないでしょうか。		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	長い間厚生年金に加入し、報酬に応じた高い保険料を納付してきた。60歳から受給権は発生したが、在職老齢年金制度により全額支給停止となっている。あまりにも不公平ではないか。報酬が多くなったのは、それなりの努力を重ねてきた結果であり、一律に支給停止にする在職老齢年金制度を改めて欲しい。		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	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進んでいることを説明しました。
7	混み合っているとの理由で対応をせかされた、受付の人が早口で落ち着かなかった等混雑時の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (同様のご意見が143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、混雑時であってもお客様に満足していただける対応していくことを常に心がけます。
8	振込通知書等について、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。
9	ホームページで一度見たページを探す等の検索がしづらい、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「旧社会保険庁のイメージが強く、細かくは教えてもらえないだろうと思っていましたが、とても丁寧に対応していただき内心びっくりしました。丁寧に教えていただき助かりました。また気軽に相談できると思い気持ちが楽になりました。対応してくれた さん本当に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。(その他169件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。