

平成 26 年 6 月 13 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 6 月 13 日）

（本省受付分：平成 26 年 5 月 1 日から平成 26 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 4 月 26 日から平成 26 年 5 月 25 日受付分）

別紙

平成26年6月13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5月1日～5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)	9	339	7	19	5,212	5,586
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	31	0	0	8	39
医政局	0	292	37	2	97	428
健康局	0	116	0	0	91	207
医薬食品局	0	336	1	0	188	525
食品安全部	0	4	0	0	9	13
労働基準局	0	397	0	0	97	494
職業安定局	0	151	0	0	241	392
職業能力開発局	0	15	0	0	16	31
雇用均等・児童家庭局	0	665	0	0	38	703
社会・援護局	0	505	31	15	200	751
障害保健福祉部	0	48	0	0	56	104
老健局	0	201	1	5	5	212
保険局	0	363	0	0	123	486
年金局	0	44	3	0	119	166
政策統括官	0	0	0	0	1	1
日本年金機構	133	409	102	2	299	945
合計	142	3,916	182	43	6,802	11,085

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	460
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,201
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,424

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、4月26日～5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5月1日～5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
	9 件	339 件	7 件	19 件	5212 件	5586 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	5586 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	獣医や動物病院に関することを所管する官庁はどこか。(電話)		農林水産省が所管しております、と御案内いたしました。
2	孫が体育の授業中に首の筋肉を痛めた。スポーツ振興センター災害給付センターで保険に入っているようだが、保険適用されるのか。(電話)		文部科学省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
3	食品の賞味期限に関する御意見をいただきました。(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ませよう、御案内いたしました。
4	国民の皆様の声のメール送信フォームに関して、入力できる文字数が2000字以内であるが、2000字を数えるのは大変である。首相官邸メールのように、入力中に入力文字数が確認できるようにしてほしい。(電話)		御不便をおかけして申し訳ありません。貴重な御意見として承り、今後送信フォームを改修する際の参考とさせていただきます。
5	ある動物取扱業者が、獣医師法に違反する行為をしているとのメールが寄せられました。(メール)		獣医師法については農林水産省が所管しておりますので、農林水産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、民間の保険会社に関することや、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26年5月1日～5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	個別労働紛争解決制度の助言・指導やあっせんについて、「特別職」の公務員に対しても実施できるようにしてほしい。		個別労働紛争解決制度について説明し、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。

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5月1日～5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	31件	0件	0件	8件	39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	39件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在、80歳以上の方々は戦時中、戦後を乗り越え長生きする強い方々で、日本人の寿命が伸びていると考えていますが、最近、新聞のおくやみ欄を見ていると、40～60歳代でお亡くなりになっている方々をよく見受けれます。自殺や事故死もあるでしょうが、身近なところでは病死も多いようです。80歳まで生き延びる自信がないと考えている同年配の方々も多いようですので、80歳代以上の方々がかつたころの死亡率と現在の40～60歳代の死亡率について教えていただけないでしょうか。		厚生労働省では、人口動態統計において人口10万人当たりの死亡数を表す「死亡率(人口10万対)」を算出し公表しております。40～60歳代の死亡率及び全年齢の死亡率を年次別にご案内いたします。現在の死亡率は次のとおりです。なお、人口動態統計の最新数値は平成24年(2012)となります。 2012年の年齢別死亡率(人口10万対) (略) 2010年の年齢別死亡率(人口10万対) (略) 現在80歳代の方が40～60歳代だった頃、約20年前、30年前、40年前の死亡率は次のとおりです。 1990年の年齢別死亡率(人口10万対) (略) 1980年の年齢別死亡率(人口10万対) (略) 1970年の年齢別死亡率(人口10万対) (略) 年齢別死亡率(人口10万対)の表をe-Stat政府統計の総合窓口ホームページに掲載していますので、ご参考になさってください。 http://www.estat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897 人口動態調査>人口動態統計>確定数>死亡>年次>2012年>5-15 性・年齢別にみた死因年次推移分類別死亡数及び率(人口10万対)
2	DOCOMOのスマートフォンでアクセスしたところ、サイトの証明書に不備があるというエラーが出ました。ご確認をお願いいたします。		「国民の皆様の声」募集の入力フォームについては、4月1日より、政府認証基盤(GPKI)が発行する新暗号に対応した電子証明書に、切替を行っております。 ホームページをご覧の際に警告メッセージが表示される場合には、政府認証基盤アプリケーション認証局2(Root)自己署名証明書をインストールしてください。 インストール方法はこちら https://www.gpki.go.jp/apca2/index.html

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	項目1 総務課総務係(内線2517) 項目2~4 歯科保健課総務係(内線2583) 項目5~7 看護課総務係(内線2596) 項目8~10 経済課総務係(内線2525) 項目11~13 指導課総務係(内線2549) 項目14 医事課総務係(内線2566)

平成26年5月1日～5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	292 件	37 件	2 件	97 件	428 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	79 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	87 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	医療情報の保護に関する照会。		担当より医療情報に関するガイドライン等の内容について、説明いたしました。
2	通っている歯科医院の治療を見ていると、歯科衛生士がレントゲン撮影をしたり歯の治療をしているので確認したいことがある。		照会内容について説明いたしました。
3	2年毎の歯科医師の都道府県知事への届出制について聞きたい。		照会内容について説明いたしました。
4	厚生労働省は歯科医院に、歯科治療に使用した後の医療機器の消毒方法をどのように指導しているか知りたい。		照会内容について説明いたしました。
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りました。
6	看護師のマナー講習等の教育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。

「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	看護師不足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。
8	特定保険医療材料調査について。		担当者間で情報を共有しました。
9	ジェネリック医薬品の安定供給について。		担当者より制度を説明しました。
10	ジェネリック医薬品の使用促進について。		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。
11	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。
12	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のので、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。
13	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。
14	医師のデータベースを作って検索して確認できるシステムを作ってください。個人がアクセスできなくて構いません。誰もが市町村やあるいは医師会に問い合わせるとすぐに医師がどうかの照会をしてもらえらる仕組みをつくっていただけますと安心できます。		厚生労働省では「医師等資格確認検索システム」というシステムを当省のホームページ上で公開しております。このシステムでは、厚生労働省に現在登録されている医師及び歯科医師のうち、医師法・歯科医師法に規定する2年に1度の届出を行っている医師等について、漢字等の氏名を入力することにより、検索が可能となります。ただし、医師又は歯科医師であること最終的な確認は医師免許証又は歯科医師免許証にてご確認ください。

「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	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5月1日～5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	116件	0件	0件	91件	207件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	180件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	まつげエクステンションについて聞きたい。		いわゆる「まつげエクステンション」は美容師法にいう「美容」に該当するとされており、その施術には美容師の資格が必要であることなどについて説明いたしました。
2	感染症に基づく医師の届出の書式について、電子カルテにて入力を考えているが、厚生労働省にて公開している様式の書式をPDFではなく、Microsoft Word形式のファイルも公開して欲しい。		ご要望いただいた件につきまして、厚生労働省ホームページで、ダウンロードできるようワードファイル等を掲載いたしました。
3	厚生労働省は受動喫煙対策をどのように行っているか知りたい。		以下のとおり回答いたしました。 ・健康増進法において、受動喫煙対策として、公共の人の集まる場所では、原則、禁煙であることを周知し、禁煙が極めて困難な場合は、煙が非喫煙場所へ漏れないことを含めた適切な受動喫煙防止措置を講ずる必要があることを周知。 ・能動喫煙についても、禁煙外来への診療報酬算定や禁煙支援の実施など、たばこをやめたい人がたばこをやめられるような支援を行っている。

「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5月1日～5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	336 件	1 件	0 件	188 件	525 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	525 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/1201
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	抗がん剤の早期承認の要望がありました。		医薬品審査迅速化の取り組みを説明しました。
4	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
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5月1日～5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	9件	13件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	10件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	甘味料や保存料、着色料など食品添加物について、今後も調査研究をし、食品添加物の安全性を確立してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	効果のない健康食品の販売について、販売許可の規制を厳しくしてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	遺伝子組換え食品の発がん性について調査し、厳しく規制してもらいたい。		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5月1日～5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	397件	0件	0件	97件	494件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	42件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	435件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	割増賃金の引き上げが猶予される中小企業に当たるか否かを判断する際に、個人事業主や医療法人など資本金や出資金の概念がない場合には、どのように判断するのか。		割増賃金の引き上げが猶予される中小企業に該当するか否かは、「資本金の額または出資の総額」と「常時使用する労働者の数」で判断されますが、資本金や出資金の概念がない場合には、労働者数のみで判断することを説明しました。
2	30年前に業務災害により両手指を切断し、右手指は手術により再接着したが、握力がほとんどなく、指先にも力が入らないため物を掴むこともできない。 労働能力の喪失としては、左手指よりも利き手である右手指が大きいはずなのに、可動域制限がないという理由で左手指のみの等級となった。 実際に働いてみるとどのような障害によりどのような労働能力の喪失があるのかを考えて、もっと実態に合わせた認定基準にしてほしい。<地方受付分>		労災保険における障害補償給付は、業務災害による労働能力の喪失に対する損失填補を目的としており、この労働能力とは、一般的な平均的労働能力をいい、被災労働者の年齢、職種、利き腕等の職業能力的諸条件については、障害の程度を決定する要素とはなっていない旨を説明いたしました。 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。
3	粉じん障害防止規則の一部改正に伴い、「手持式可搬式動力工具(研磨材を用いたものに限る。)を用いて、岩石又は鉱物を研磨し、又はばり取りする作業」については、屋外でこれを行う場合にも、有効な呼吸用保護具の使用義務が適用される見込み(平成26年7月1日施行予定)です。 ここで言う、「手持式可搬式動力工具(研磨材を用いたものに限る。)を用いた作業」とは、エンジンカッターを用いたヒューム管やコンクリート樹及び耐火二層管等の切断、又、振動ドリルによるアンカー工事、電動ピックでのハツリ作業も該当するのでしょうか。(研磨材を用いたもの)でなければ該当しないのでしょうか。		今般の粉じん障害防止規則(以下、「粉じん則」という。)の一部改正における「手持式可搬式動力工具(研磨材を用いたものに限る。)」については、研磨材を用いたものに限定しているため、御指摘の「エンジンカッター」、「振動ドリル」、「電動ピック」は「手持式可搬式動力工具(研磨材を用いたものに限る。)」には該当しないこと、「屋内、屋外に拘わらず鉱物(コンクリートなど)をエンジンカッターなどの手持式又は可搬式動力工具を用いて裁断する作業」、「屋内又は坑内における、電動ピックで鉱物(コンクリートなど)をハツリ作業」については、既に呼吸用保護具の対象作業となっているため、当該作業を行う場合は呼吸用保護具の使用が義務付けとなっている旨を説明しました。

「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	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 武田 幸彦(内線5653)

平成26年5月1日～5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	151件	0件	0件	241件	392件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	74件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	287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、求職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職者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	ハローワークは、土曜日、日曜日、午後5時15分以降も対応してもらいたい。		開庁時間を延長しているハローワークと、土曜日に開庁しているハローワークをご案内し、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	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。
6	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。
7	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。
8	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 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5月1日～5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	15 件	0 件	0 件	16 件	31 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	29 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	母子家庭の母に対する職業訓練について、父子家庭の父も受講することができるのかとのお問い合わせがありました。		母子家庭の母や父子家庭の父向けに実施している母子家庭の母等の職業的自立促進コースの概要及び実施県のご案内をさせていただきました。
2	求職者支援訓練における訓練実施機関の就職支援についてご意見をいただきました。		ご意見を担当者で共有させていただきました。
3	技能実習制度の実習生への待遇についてご意見を頂きました。		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5月1日～5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	665	0	0	38	703 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	40 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	59 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	604 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。		現在、児童扶養手当と公的年金は、稼得能力の低下に対する所得保障という同一の性格を有する給付であるため併給できないこととなっているが、今般、年金額が手当額を下回るときはその差額分の手当を支給できるよう改正法案を今通常国会に提出・成立し、平成26年12月1日に施行される旨、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 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5月1日～5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	505 件	31 件	15 件	200 件	751 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	751 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に適切に対応することとしております。
2	生活保護受給者のなかには、働けるのに働かずに生活保護に頼っている人がいると聞く。働ける人には働いてほしいと思います。		ご意見としてお伺いしました。 就労による自立が可能な生活保護受給者の方については、早期の保護脱却を目指して、就労に至るまでの切れ目ない集中的な支援により、自立の促進に努めていくこととしております。
3	生活保護費が年金と比較して高すぎると感じている。国民年金を長年支払ってきた身からすると納得がいかない。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、必要な適正化を図ることとしております。
4	資産収入があるのに生活保護を受けていたとの報道がありました。不正受給に対する取組みの徹底をお願いします。		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。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。
5	臨時福祉給付金について、生活保護者に支給されないのは不公平ではないか。		生活保護制度の被保護者については、保護基準の改定により、消費税率の引上げによる負担増への対応を行うことから、臨時福祉給付金の支給の対象とはならない旨をご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	臨時福祉給付金について、4月に離婚したが、1月1日時点では元夫に扶養されていたため給付を受けられないのは納得がいかない。		基準日(平成26年1月1日)時点の状況で支給対象者が否かを判断する制度であることをご説明しました。
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	生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。		生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内いたしました。
9	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。
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ください。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。

「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5月1日～5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 小野 雄大(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	48 件	0 件	0 件	56 件	0 件	104 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)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	86 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5月1日～5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	201件	1件	5件	5件	212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)	29件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	173件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今国会に提出している法律案の内容に関して、食費や居住費の一部を補助する補足給付の見直しの内容や適用開始の時期について教えてほしいとのご質問をいただきました。		具体的な基準は法案成立後に省令で定めることとなりますが、預貯金等を単身で1,000万円以上、夫婦で2,000万円以上保有している場合、補足給付の対象外とすることを予定している旨ご説明しました。また、適用開始は平成27年8月を予定している旨ご説明しました。
2	40歳以上65歳未満の外国人労働者も介護保険の被保険者として保険料を納める必要があるかとのご質問をいただきました。		適法に3か月を超えて国内に在留しており、住所を有し、日本国内の医療保険に加入している等の要件に該当する場合、外国人であっても介護保険の被保険者となるため、他の方と同様に納めていただく必要がある旨ご説明しました。
3	地域密着型介護老人福祉施設のうちサテライト型居住施設について、本体施設とサテライト型居住施設との距離には制限があるのかというお問い合わせをいただきました。		本体施設とサテライト型居住施設との間の距離は、両施設が密接な連携を確保できる範囲内としなければならない、「密接な連携を確保できる範囲内」とは、通常の交通手段を利用して、おおむね20分以内で移動できることを目安としている旨ご説明しました。
4	訪問看護サービスの利用量の経年推移を調べている。厚生労働省ホームページで公開されている介護給付費実態調査月報の第17表について、読み方と解釈を教えてくださいというお問い合わせをいただきました。		第17表に記載されている数字の定義を説明した。また、報酬改定についても説明し、長期的な経年推移を把握するにあたっては第17表(回数)だけでなく第16表(請求単位数)も併せてご覧いただくよう伝え、ご理解を得ました。
5	平成26年4月に創設された「機能強化型訪問看護ステーション」に関する問い合わせをいただきました。		平成26年診療報酬改定によって創設されたものであるため、医療保険による訪問看護を所管している保険局医療課へ問い合わせさせていただきようお伝えしました。
6	介護老人保健施設の役割と他の施設との違いについて、教えてもらいたい。介護保険3施設、グループホーム及び有料老人ホームなどがあるが、種類を分けず、一つにすればよいとのご意見をいただきました。		介護老人保健施設の趣旨・役割を説明し、要介護者に対する施設の役割をご理解していただくよう努めました。
7	事業所に不正の疑いがある旨を市に伝えましたが、動きが見えず不満であるとのご意見をいただきました。		市に聞き取りを行い、報告に基づき対応している旨を確認しました。

「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5月1日～5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	363件	0件	0件	123件	486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)	43件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	408件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	月をまたいで入院した場合等の高額療養費の計算方法について改善して欲しい。		月単位の診療報酬明細によって計算される旨をご説明し、理解を求めました。
2	けがのため病院に入院し、退院時に限度額適用認定証を利用して会計をしたら、高額療養費が受けられたため、負担額が少額で済みました。同じ月に通院がありますが、この通院の一部負担金についてはどうなるのでしょうか。一旦払って、後で申請すれば戻ってくるのでしょうか。厚生労働省ホームページの高額療養費の説明文によると、「暦月(月の初めから終わりまで)で一定額を超えた場合に、その超えた金額を支給する制度」となっており、私の場合、入院分の支払いの時に、既に一定額を超えたので、通院の時は払わなくていいと思うのですが、違うのでしょうか。		高額療養費の算定にあたっては、70歳未満の方で入院分と通院分がある場合、それぞれ21,000円を超えているときに合算することができます。 このため、通院分について、21,000円を超えていない場合は高額療養費の対象とはなりません。21,000円を超えている場合は入院分と合算することができます。 通院分が21,000円を超えている場合は、通院分の負担額を一旦窓口でお支払いいただいた後に、ご加入の医療保険で高額療養費の申請を行ってください。 なお、ホームページでは「高額療養費制度を利用される皆さまへ」の資料中「よくあるご質問」Q12に合算についての説明があります。
3	一般の病室が空いていると思われるのに個室に入れられました。病院が差額ベッド代を入院患者に請求できる基準を教えてください。		特別の療養環境の提供に係る基準を説明した上で、患者の同意がない場合には差額ベッド代は徴収できない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3316) (代表)03-5253-1111

平成26年5月1日～5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	44件	3件	0件	119件	166件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	112件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	54件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金受給を75歳まで遅らせるそうだが、そんなところに皆、体が丈夫に動くわけではない。(他、同様の意見を48件いただきました。)		<p>先日のテレビにおける75歳繰り下げ選択制に関する厚生労働大臣の発言についてのご質問とお見受けします。</p> <p>今後、現役世代の人口の減少が見込まれる中で、わが国の社会経済の活力を維持していくためには、働く意欲と能力のある高齢者ができるだけ長く働き続けられる環境整備が求められています。</p> <p>そのような中で、平均寿命が伸び、社会全体が高齢化する際の、就労期間と引退期間、就労人口と引退人口のバランスをどう考えるかという問題として、高齢期の就労と年金のあり方を考えていくことが求められます。</p> <p>一方で、職務の内容の違いや、高齢者の個人差などを考慮すると、何歳まで働き、何歳から年金を受給して引退生活に入るかについて、弾力的で柔軟な仕組みの構築も求められるところ です。</p> <p>先日の大臣のテレビでの発言は、このような考えのもと、年金の支給開始年齢を一律に65歳から引き上げることは、国民の皆様のご理解を得るのは困難であるという考え方を示した上で、年金を受け取り始める年齢について選択肢を拡大することの一つの例示として、75歳までの繰り下げという考え方を述べたものであります。したがって、個々人の選択で年金受給の年齢を選ぶということであり、全ての方が75歳まで年金がもらえなくなるということではありません。</p> <p>なお、70歳代前半の男性の労働力率は31%となっており、現在でも70歳を超えても実際に働いておられる方は少なくありません。</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

平成26年5月1日～5月31日受付分

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)

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	0件	0件	0件	1件	1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)	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	社会保障・税番号制度について、日本社会の大転換となる制度でありながら、国民はほとんど知らないため、周知徹底をお願いしたい。		貴重なご意見として承りました。

「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

(参考)

平成26年5月1日～5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	329件	58件	1件	299件	0件	687件
	地方分	133件	80件	44件	1件	0件	0件	258件
	合計	133件	409件	102件	2件	299件	0件	945件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	108件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	837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	20歳になる息子宛に「国民年金被保険者資格取得届」が届いた。国民年金は、20歳から60歳まで強制加入のため、免除や納付猶予制度を申請する等の手続きが必要な場合は別として、加入手続きは必要ないのではないか。20歳から国民年金に加入となることの通知は必要だと思うが、国民年金資格取得手続きを簡素化してもらいたい。		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。
2	障害状態確認届の送付を早めてほしい。診断書の作成には診療予約が必要であり、スムーズに準備ができたとしても提出期限を超えてしまう。期限迄に提出できない場合は、年金支給が一時差止になる旨記載があるが、障害年金受給者の心情を逆撫でするものである。診断書は誕生月の初旬に送付するのではなく、受給者の準備期間を考慮し、3ヵ月程度送付を早めてもらいたい。		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。
3	娘が20歳になり、初めて国民年金の納付に伺いましたところ、希望していた2年前納ができませんでした。お話では2月末までの受付なので4月生まれの場合来年度になるとのこと。この制度では1月生まれであれば初めから最大割引になる2年前納ができることになり、とても不公平である。改善をお願いします。		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。
4	年金受給年齢の引き上げを厚生労働省は検討しているようですが、70歳または75歳まで働ける環境等のインフラ整備をすべきではないですか？働ける環境等のインフラ整備について、今後の計画、制度のしっかりしたものを提示してから、受給年齢の引き上げの検討をしてください。		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	国民年金第3号被保険者は、保険料を納付していなくても、第1号被保険者と同様の年金が受け取れるのはおかしい。被扶養配偶者がいる厚生年金加入者と独身の厚生年金加入者の保険料が同じであるのもおかしい。この制度は不公平であり、被扶養配偶者がいる厚生年金加入者はその分多くの保険料を納めるか、第3号被保険者自身も保険料を納める制度にしてほしい。		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。

「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	相談をした職員が横柄だった、上から目線の対応をされた等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93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、常にお客様の立場に立った接客を行い、お客様に満足いただけるよう対応することを心がけます。
8	20歳到達による国民年金の加入勧奨において郵送されてくる届書やリーフレット等について、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	ねんきんネットの新規登録が難しく、高齢の方でも手続できるよう簡単なものにしてほしい、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	過日は新たに厚生年金期間を掘り起こしていただきありがとうございました。少ない期間とはいえ、誠に感謝の気持ちで一杯です。これぞ誠意あるプロとしての職業観であると改めて実感させていただきました。当たり前のことを実践することは頭の中では分っていても、行為に移すことはなかなかできないことです。当然のごとく与えられた仕事を見事にこなした様・様に感謝の意を表します。		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。