

平成 26 年 7 月 15 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 7 月 15 日）

（本省受付分：平成 26 年 6 月 1 日から平成 26 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 5 月 26 日から平成 26 年 6 月 25 日受付分）

別紙

平成26年7月15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6月1日～6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)	11	376	7	23	5,422	5,839
大臣官房	0	1	0	0	5	6
統計情報部	0	27	0	0	7	34
医政局	0	276	27	0	122	425
健康局	0	54	0	0	78	132
医薬食品局	0	323	1	0	44	368
食品安全部	0	6	0	0	12	18
労働基準局	0	454	0	0	104	558
職業安定局	0	99	0	0	191	290
職業能力開発局	0	12	0	0	13	25
雇用均等・児童家庭局	0	848	0	0	132	980
社会・援護局	1	592	30	14	175	812
障害保健福祉部	0	43	0	0	82	125
老健局	0	217	0	4	4	225
保険局	0	399	1	0	130	530
年金局	0	12	0	0	70	82
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	253	720	149	0	292	1,416
合計	265	4,459	215	41	6,883	11,865

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、1,416件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	645
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,570
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,650

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、5月26日～6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6月1日～6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
	11 件	376 件	7 件	23 件	5422 件	5839 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	5839 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不動産業の許認可を行っているのはどこの省庁か知りたい。(電話)		国土交通省が所管しておりますので、国土交通省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	食品の固有期限の申請はどのようにしたらよいのか、等の食品表示に関する内容の電話が複数寄せられました。(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。
3	米を海外から輸入すると値段が上がるがどうしてか。(電話)		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。
4	学校給食に牛乳を出すのはやめるべきである、という内容のメールが寄せられました。(メール)		学校給食に関することにつきましては、文部科学省に御要望をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
5	扶養控除の額をあげてもらいたい、という内容のメールが寄せられました。(メール)		税に関する御意見・御要望につきましては、国税庁やお近くの税務署にお伝えくださいますよう、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、民間の生命保険・損害保険に関することや、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6月1日～6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	27件	0件	0件	7件	34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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	下のURLにて取得させていただきました統計ですが、こちらの統計の発行日をお教えいただけますでしょうか。 http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-hss/dl/report_gaikyo_2011.pdf		お問い合わせいただきました件について回答いたします。 平成23年(2011年)国民生活基礎調査の公表日は平成24年7月5日です。 なお、平成25年(2013年)国民生活基礎調査の概況(日本語版)の公表は7月中旬を予定しております。 どうぞよろしく願いいたします。
2	6/17および6/18の午前配信のメルマガが届きませんが、配信されていないのでしょうか。夕刻の配信はあるのですが。		平素より新着情報配信サービスをご利用いただき、ありがとうございます。 新着情報配信サービスは、厚生労働省トップページの本日の新着情報欄に掲載された情報を午後7時過ぎと翌日(土日・祝日を除く)午前10時過ぎの2回に分けてメールにて配信するサービスです。 午後7時以降に掲載のものは翌日午前10時過ぎにご案内しますが、新着情報に掲載された情報がない日については配信しません。 6/17および6/18は、午後7時以降に新着情報に掲載された情報がなかったため配信いたしませんでした。 何卒ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

「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2～5 指導課総務係(内線2549) 項目6～8 医事課総務係(内線2566) 項目9～10 歯科保健課総務係(内線2583) 項目11～13 看護課総務係(内線2596) 項目14～15 経済課総務係(内線2525)

平成26年6月1日～6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	276 件	27 件	0 件	122 件	425 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	87 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	109 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	229 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律についてのご意見をいただきました。		担当より法律の内容について、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御案内しました。
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。
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	出産を予約し、医療費(一部)も前払いしている病院側から、分娩業務を廃止するため、他の病院でお願いしますとの報告があり、出産まで期間もなく、妻のお腹もかなり大きいため、途方にくれています。 病院から医師不足であり、政策が不十分なためとの説明を受けましたが、予約を受付けている妊婦がいる間、なんとか業務を続けられるよう、医師を調整できませんでしょうか。		国の政策として、個々の病院が提供する医療体制の人的支援に係る調整の対応まで行うことは困難である旨を説明の上、当該病院を所管する 市を介して、病院側へ不安や負担の軽減に出来る限り努めてもらうよう助言しました。

「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	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。
7	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られません。
8	診療録(カルテ)において保存期間は法的に定められているのでしょうか。		診療録の保存期間に関しては、医師法第24条に規定されております。
9	歯科医療振興財団の歯科医師プログラム責任者講習会の開催について聞きたい。		照会内容について説明致しました。
10	歯科医師臨床研修プログラム検索サイトについて聞きたい。		照会内容について説明致しました。
11	看護師の労働環境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。
12	准看護師養成所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	外国人看護師の受入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。
14	医療機器開発について。		担当者間で情報を共有しました。
15	ジェネリック医薬品の使用促進について。		担当者間で情報を共有しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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6月1日～6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	54件	0件	0件	78件	132件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	18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	114件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	糖尿病の人をホテルや旅館に宿泊させて改善させていくという新聞記事を見たが、詳しく聞きたい。		糖尿病等の生活習慣病の発症予防、重症化予防を進めるためには、薬物治療のみならず、知識の習得等を通して、生活習慣の改善を図ることは重要。当該プログラムは、生活習慣病を効果的に予防することを目的として、特定健診等の結果、糖尿病が疑われる者等が、ホテル・旅館等の地域の観光資源を活用し、数日間宿泊しながら、生活習慣病の知識や健康的な食事、適切な運動の方法などについて学ぶものであり、今後、具体的なプログラムの内容を検討していくこととしていることをお伝えしました。
2	まつげエクステンションについて		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。
3	原爆症認定申請の異議申し立てに係る書類が届いたことに関する質問		お手元に届いた書類は認定申請の却下に対する異議申し立てに係る口頭意見陳述の意思確認のための書類であり、制度の主旨と今後の手続きについ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	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6月1日～6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	323 件	1 件	0 件	44 件	368 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	368 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	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。
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。

「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6月1日～6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	6件	0件	0件	12件	18件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	15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	輸入食品について、粗悪品が輸入されないようしっかり規制してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	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	食中毒が発生した飲食店に対し罰則(罰金)をもうけるべきである。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	日本で使用可能な食品添加物について、見直しを行いしっかり規制してほしい。		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6月1日～6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	454 件	0 件	0 件	104 件	558 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)	52 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	492 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働保険の保険料の徴収等に関する法律(以下「徴収法」という。)第8条において、下請事業を元請事業に一括して元請負人のみを徴収法の適用事業主として取り扱うことについて、直接の雇用関係があるのは下請とその下請の労働者であるのに、直接雇用関係が無い元請事業主に下請労働者の労災保険が適用されるのはおかしい。<地方受付分>		建設の事業において、有機的関連をもって行われる一体の各種工事を個々に分割して法を適用することは実情にそぐわず、困難でもあり、また実質的には元請負人が使用者として指揮監督を行うことが一般的であること等から、これを一括している旨説明し、御理解を頂きました。
2	建売販売業者の工事を請負った場合、元請負人は建売住宅業者ではなく、発注者であるとの厚生労働省の見解は、個々の業者を形式的な契約関係をもって発注者、元請人と区別するもので実態を無視している。 建売販売工事であっても、建築にかかる全体的な管理や調整は建売販売業者が行っており、その実態は元請下請けの関係に変わりはない。 このようなやり方は強い業者が、小さな個々の業者に対して労災の責任を押し付けることにもなると思う。<地方受付分>		建売販売住宅については、建売販売業者は発注者であり、元請負人は発注者と契約した最先次の請負人であるとする裁判所の判断が示されている旨説明し、御理解を頂きました。
3	最近会社を退職したが、最後の月の賃金が所定支払日に支払われないかもしれない。こうしたことは許されるのか。また、このような場合、どこに相談したらよいのか。		労働基準法第24条により、賃金は、毎月1回以上、一定の期日を定めて支払わなければならないことを説明するとともに、賃金が支払われなかった場合の相談先として、所轄の労働基準監督署を案内しました。
4	安全衛生を含めた統括管理は本社で行っているのに、衛生管理者の選任について本社で1名選任して巡回できるように法改正してほしい。現場には、介護を行う者しかいず、現場単位で選任するのは負担が大きい。<地方受付分>		労働者の安全衛生管理は、現場の状況を把握している当該事業場に所属している者が、現場ごとに行うことが重要である旨説明し、御理解を頂きました。

「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 矢野理恵子(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)

平成26年6月1日～6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	99件	0件	0件	191件	290件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2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	201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	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まいります。
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。
9	求職者支援制度における職業訓練受講給付金の支給要件について、「本人収入が月8万円以下」という要件が厳しいため見直してほしい。		「本人収入が月8万円以下」という支給要件について、求職者支援制度が雇用保険を受給できない方に対する制度であることから、雇用保険の被保険者とならない働き方で働く場合の収入水準を基に決められている旨ご説明しました。

「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、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) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成26年6月1日～6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	12件	0件	0件	13件	25件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求職者支援訓練における訓練認定基準についての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。
2	職業訓練を受けたいが、どうすればいいかお問い合わせをいただきました。		公的職業訓練の制度について説明し、お近くのハローワークをご紹介いたしました。

「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	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6月1日～6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	848	0	0	132	980 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	44 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	77 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	859 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ホームページに掲載はあるか。		平成25年12月24日の報道発表資料「男女雇用機会均等法施行規則を改正する省令等を公布しました」のページを御案内しました。 (http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000033232.html)
2	男女雇用機会均等法が来年改正されるが、どのような制度になるのか。		男女雇用機会均等法施行規則に規定された間接差別となりうる措置の範囲の拡大や、セクシュアルハラスメントの予防・事後対応の徹底、従来通達で示してきたコース等ごとの雇用管理を行うに当たって事業主が留意すべき事項についての告示の制定等であり、省令の施行は本年7月1日からである旨を御説明しました。
3	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、稼働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6月1日～6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	592 件	30 件	14 件	175 件	812 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	15 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	797 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	住宅扶助基準が引き下げられると聞いた。引き下げないで欲しい。		住宅扶助基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会で専門的かつ客観的に検証しているところであり、引き下げが決まっているものではない旨説明いたしました。
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いきます。
4	生活保護の不正受給がなくなるように対策して下さい。身近には不正受給者が多くいます。生活保護不正受給ゼロを目指してほしいです。		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。		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) 臨時福祉給付金の対象ではないのに、市町村から郵送により案内が来た。税金の無駄遣いだ。		臨時福祉給付金の申請を着実にやっていただくための手法については、市町村の規模や実情を踏まえ、各市町村によりご判断いただいております。 いただいたご意見につきましては、貴重なご意見として承りました。
7	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。
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

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6月1日～6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	43 件	0 件	0 件	82 件	0 件	125 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)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	100 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6月1日～6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	217件	0件	4件	4件	225件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	28件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	37件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	160件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今国会で成立した法律案の内容について、介護保険サービスを利用した場合、どういう人の負担が増えるのかとのご質問をいただきました。		介護保険サービスを利用した場合、一定以上の所得の方については利用者負担を2割とさせていただき旨ご説明しました。また、一定以上の所得に関しては、被保険者ごとに判断すること、その水準については今後、政令で定める旨ご説明しました。
2	介護保険料が高く低所得者は生活が苦しいため、所得に応じて徴収する制度にして欲しいとのご要望をいただきました。		介護保険料の所得別段階については、国では6段階を基本として示しており、保険者である各市町村においても、地域の実情に応じて独自の段階を定めることができることから、所得段階に応じて徴収している旨ご説明しました。また、平成27年4月から低所得者の方に対して、公費を投入することにより保険料の軽減を行う旨ご説明しました。
3	地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律が成立したことによる介護保険法改正について、特に特養の重点化の趣旨についてご質問いただきました。		特別養護老人ホームの入所申込者の中には要介護者が多数存在するため、限られた資源の中でより入所の必要性の高い方が入所しやすいよう、中重度の要介護高齢者を支える施設としての機能に重点化を図ることが趣旨であると回答いたしました。
4	第99回社会保障審議会介護給付費分科会資料のデータの基となっている調査報告書や論文、公表ホームページ等を教えて欲しいとのご要望をいただきました。		指定された資料の内容は「厚生労働省 老人保健健康増進等事業」の概要であることと、報告書が掲載される予定のサイトをお教えしました。

「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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成26年6月1日～6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	399件	1件	0件	130件	530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)	78件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	412件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私は72歳で、健康保険は協会けんぽに加入しています。先日、病院に行き健康保険証を提示して保険診療を受けようとしたら、「70歳以上の方は高齢受給者証と一緒に提示して下さい。」と言われました。私は、健康保険証以外を持ち歩くのは不便なので、高齢受給者証は持ち歩いていません。負担割合は、現役世代と同じ3割です。なぜ、健康保険証1枚で受診できないのでしょうか。健康保険証に負担割合を入れればすむことです。高齢者に負担をかけないで、高齢受給者証を持たなくても、健康保険証1枚で保険診療ができるようにして下さい。		健康保険法施行規則に基づき、保険者は高齢受給者証を交付しなければなりません。健康保険証に負担割合及び高齢受給者証を兼ねる旨を明記した場合は、健康保険証と一体化することも可能となっています。現在、一部の保険者で、健康保険証と高齢受給者証を兼ねているところもありますが、一体化にするかどうかは、それぞれの保険者が判断を行っています。
2	薬の処方せんを木曜日に受けたが、帰りに立ち寄る時間がないため、日をあらためて土曜日に薬をもらいに行ったら、普段より高かった。同じ薬をもらっているのに平日と土曜日では、どうして値段が異なるのか？		土曜日の午後1時から午前8時に調剤をした場合には、保険薬局の調剤報酬に加算が行われ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	年金局(総務課)
照会先	課長補佐 若林(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成26年6月1日～6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	12件	0件	0件	70件	82件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	70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	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>・当方、障害厚生年金3級を受給しております。医師からの指導により就労不可のため、年金が唯一の収入になっております。消費税10%と同時に、年金生活者支援給付金という名目で月5千円が、加算されるケースがあるそうですが、困窮者対策の一環であるならば、基礎年金受給者のみならず、障害年金受給者で、本当に困窮している場合には、厚生3級受給者にも5千円の加算をしていただくと、医療費に充当でき、大変助かります。インカムテストにより、年金の種類でくらず、本当に困窮している人に、届けて頂きたいと思っております。</p> <p>・年金生活者支援給付金の中の、障害年金生活者支援給付金についてなのですが、障害基礎年金受給者のみ該当して障害厚生年金3級受給者は除外というのは、あまりにも不公平です。障害厚生3級で、就労不可の方は沢山おり、月に受給額も5万弱です。困窮者対策の面から言えば、年金の種類で除外するのはあまりにも酷だと思っております。</p>		<p>年金を受給しながら生活をしている障害者などの中には、年金額が十分でない等の理由から、経済的な援助を必要とする人がいるという低年金問題への対応として、「年金生活者支援給付金の支給に関する法律」が一昨年成立しました。本法律には、一定の所得以下の障害基礎年金受給者に対して、福祉的な給付を行う措置が盛り込まれました。</p> <p>この『福祉的な給付』の具体的な措置内容は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害基礎年金受給者を対象とすること、 ・給付額は月額5千円とし、障害等級1級の者への給付額は1.25倍(6.25千円)とすること、 などとしており、消費税の引上げが予定されている税制抜本改革の施行時(平成27年10月1日)に合わせて施行することとしています。 <p>この給付金については、当初の政府案では年金制度の中で低所得者に対する加算を実施することとしていたものの、3党協議の中で、社会保険方式になじまないとの意見もあり、保険料納付意欲を損なわないようにする等の観点から、年金制度をベースとしつつ、年金制度の枠外の福祉的給付とすることで、合意に至ったものであると承知しています。</p> <p>また、この給付金の財源は、消費税引き上げによる増収分により確保することとされており、</p> <p>このように、財源を社会共通の費用を賄う租税によっていることから、給付の対象を、全国共通の年金である基礎年金の受給者としていくところ、</p> <p>よって、障害基礎年金を受給していない方については、今般の給付の対象とはなっていません。制度の趣旨についてご理解頂きたいと思っております。</p>

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

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成26年6月1日～6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	1件	617件	97件	0件	292件	0件	1,007件
	地方分	252件	103件	52件	0件	0件	2件	409件
合計	253件	720件	149件	0件	292件	2件	1,416件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	310件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,106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	昨年の12月支払い分から年金が減っていて、今年の年金額改定通知書を見たところ、また年金額が減っている。介護保険料等差し引かれた上に年金を下げられては生活ができない。光熱費等の支払もあり、パートの仕事を増やしても、これでは生活していけない。物価・賃金の変動に応じて改定される法律を見直してほしい。		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	年金額改定通知書記載の年金額(年額)と年金振込通知書記載の各期の振込金額の合計額に差額が無いようにしてほしい。年金の支払額計算の際の端数処理によるものということだが、端数処理はせずに、すべて支払ってほしい。端数処理の計算に関する法律があるなら、その法律を改正してほしい。(本件については、平成27年10月に施行(予定)される被用者年金一元化法により、端数処理の扱いが変更となります。)		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。
3	先般、平成26年財政検証結果が公表されたが、その中で8つのケースが示され、「ケースH」の場合、制度として破綻状態ではないのかと危惧している。折しも、年金の支給開始年齢の更なる引き上げの議論が出ており、そういう状況の中で今後も保険料を払い続けることに疑問を感じる。今後も保険料を払い続けることのメリットや保険料の払い損を起こさない制度設計の構築についてご検討いただきたい。		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。
4	雇用保険の基本手当と年金とが併給できないことは知っている。しかし、自己都合で退職したとき、雇用保険の基本手当は3か月の待機期間が設定されるが、なぜ待機期間中に年金が一旦停止となるのか。雇用保険の受給終了後には支給されるが、待機期間中に支給されるよう改正の検討をしてほしい。この制度で、困っている人はたくさんいる。		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。
5	同一月内で資格の取得と喪失が複数回に及ぶ場合、厚生年金は同月の最終事業所で結果的に1か月分の保険料納付となるが、健康保険はそれぞれの事業所で保険料納付となることはおかしい。社会保険関係の事務手続きの手引きなどを見てもどこにも書かれていない。法律上の取り扱いであるからには事業所として健康保険の保険料を支払うが、厚生年金と同じ扱いとするよう制度の見直しを行ってほしい。		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	改定通知書の文言等について、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。
7	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やっていることを説明しました。
8	お客様から受けた電話の受け答えが正しくない、名刺の渡し方が間違っている等の接客マナーについてご指摘をいただきました。 (同様のご意見が100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、接客スキルの向上について自己研鑽を積み重ね、お客様に不快な思いをさせることのない対応をするよう心がけます。
9	HPの文言で、同じ案件についての説明が統一されていないため分かりづらい、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	年金の請求をするため、年金事務所に行きました。そこで さんにお世話になりました。その仕事の速さ、きびきびとした物腰、私共への心遣い、説明の分かりやすさ、どれも素晴らしく驚いてしまい、お礼も満足に言えませんでした。本当にどうもありがとうございました。(その他202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。