

平成 26 年 8 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 8 月 13 日）

（本省受付分：平成 26 年 7 月 1 日から平成 26 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 6 月 26 日から平成 26 年 7 月 25 日受付分）

別紙

平成26年8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7月1日～7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	412	6	15	5,527	5,965
大臣官房	0	0	0	0	10	10
統計情報部	0	38	0	0	7	45
医政局	0	192	22	0	99	313
健康局	0	86	0	0	80	166
医薬食品局	0	378	0	0	89	467
食品安全部	0	16	0	0	23	39
労働基準局	0	483	0	0	96	579
職業安定局	0	147	0	0	285	432
職業能力開発局	0	1	0	0	15	16
雇用均等・児童家庭局	0	847	0	0	72	919
社会・援護局	1	730	31	10	272	1,044
障害保健福祉部	0	52	0	0	74	126
老健局	0	244	1	0	8	253
保険局	0	397	1	0	106	504
年金局	0	30	2	0	41	73
政策統括官	0	2	0	0	1	3
日本年金機構	293	592	110	4	290	1,290
合計	299	4,647	173	29	7,095	12,244

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、1,290件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	432
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	10,387

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、6月26日～7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7月1日～7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	412 件	6 件	15 件	5527 件	5965 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	5965 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	改正道路交通法のうち、てんかん患者の自動車運転に関して詳しく知りたい。(電話)		道路交通法を所管する警察庁に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
2	規格外の野菜も店で販売できるようにしてほしい。(電話)		農林水産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。
3	確定申告の医療費控除について聞きたい。(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。
4	加工品の原産国表示や原材料表記等、食品表示に関する内容の電話やメールが複数寄せられました。(電話・メール)		食品表示に関することは消費者庁が所管しておりますので、消費者庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	動物の愛護及び管理に関する法律の内容についての御意見や、ペットの飼育についての御要望等、ペットに関する内容のメールが複数寄せられました。(メール)		ペットに関することは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。
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7月1日～7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は強制力のない任意制度として運営されているが、困っている人のために強制力を持つ制度に変更して欲しい。地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨等を説明しました。

「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	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7月1日～7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	38件	0件	0件	7件	45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	45件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>昭和34年4月実施の賃金構造基本調査(『賃金構造基本調査結果報告書』労働省大臣官房労働統計調査部)において、前年(昭和33年)とは異なり初めて【1時間当り賃金額】を調査され結果を公表されていますが、翌昭和35年4月実施の調査においては、同調査にかえて【超過労働給与額】を調査されています。</p> <p>同昭和35年の結果報告書の13頁に、『企業規模1,000人以上の事業所については昨年は「1時間当り賃金額」を調査したが、これを検討の結果本年は「超過労働給与額」を調査することにした。』とあります。</p> <p>質問1：昭和34年4月に初めて【1時間当り賃金額】を調査された理由・経緯等を教えてください。ないしは、議論等されている参考書籍(論文)等の文献があればそれを教えてください。</p> <p>質問2：翌昭和35年には、昭和34年の同調査事項の検討の結果をふまえ、調査事項を変更されていますが、その検討の内容、変更された理由・経緯等を教えてください。ないしは、議論等されている参考書籍(論文)等の文献があればそれを教えてください。</p>		<p>賃金構造統計は、昭和23年以降毎年行っており、社会情勢や経済の状況等に合わせて対象・項目の検討、見直しを行いながら調査を実施して参りました。</p> <p>当初の調査では、職種別賃金構造の把握に重点をおき、例えば昭和26年の「職業別賃金調査」や昭和29年の「職種別等賃金実態調査」等のように、職業や職種別の賃金について調査を実施して参りました。</p> <p>その後、職種ないし職業よりもむしろ労働者の年齢、学歴、勤続年数などに重点をおいた賃金構造に関する統計の要請が強まったことから、昭和33年の調査では、調査の重点をそれまでの「職種別」から「個人別」に改め、労働者の属性区分別の集計に重点をおき実施されました。</p> <p>さらに昭和34年の「賃金構造基本調査」で、調査の職種を主要なものみに整備(104職種)し、超過勤務給与算定を行うための基礎となる1時間当たり賃金額を企業規模1000人以上に限り調査する等、内容を改正し調査を実施しました。</p> <p>その後、昭和35年の「賃金構造基本調査」では、職種をさらに見直し整備(90職種)し、1時間当たり賃金額の項目から超過労働給与額の項目に調査項目を変更し、きまって支給する現金給与額については「所定内給与額」と「超過労働給与額」に分けて結果を表章するよう改めました。</p> <p>このように、社会的経済的情勢等の変化に対処できるよう調査項目の検討を行い、「職種別、職業別」の賃金の把握から「個人別」の賃金の実態を把握できるように、調査対象や賃金額の調査項目を段階的に見直し、改正してきたものと考えられ、お尋ねの件につきましては、この段階的な改正の一環であると考えます。</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	医政局
照会先	項目1 総務課総務係(内線2517) 項目2~5 計画課総務係(内線2549) 項目6~8 歯科保健課総務係(内線2583) 項目9~11 看護課総務係(内線2596) 項目12~13 経済課総務係(内線2525) 項目14~16 医事課総務係(内線2566)

平成26年7月1日～7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	192 件	22 件	0 件	99 件	313 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	84 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	86 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	143 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。		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ご案内しました。
3	三陸沿岸に病院建設を考えている。地域医療で充実して参考になる地域医療支援センターがあれば教えて欲しい。		三陸地方の地域医療支援センターを紹介しました。
4	事業所で自動体外式除細動器を購入する場合は補助金が出るか。		要綱に掲げている条件を満たすことが必要と説明しました。
5	厚労省HPの「検体測定室に関するガイドライン」について聞きたい。		照会内容について説明致しました。
6	80歳の残存歯数に係るデータが欲しい。		照会内容について説明致しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
7	指導歯科医の講習開催情報について聞きたい。		照会内容について説明致しました。
8	歯科助手と歯科衛生士の法的な業務範囲について知りたい。		照会内容について説明致しました。
9	外国人看護師の受験資格認定について、ご意見を申し上げたい。		貴重なご意見として承りました。
10	介護士から看護師へキャリアアップできるようにしていただきたい。		貴重なご意見として承りました。
11	看護専門学校の在り方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	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。
13	ジェネリック医薬品の安定供給について。		担当者より制度について説明しました。 担当者間で情報を共有しました。
14	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持っている者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いでしょうか。		有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできません。 実際にそのような事例がございましたら、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただきますようお願いいたします。
15	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。
16	技量に問題のある医師が多くいると思われる中で、日本の医師免許制度は一度免許を取得すれば生涯更新を必要としない。運転免許証等も定期的な更新手続が必要であり、医師免許についても同様に、技術試験を行う等定期的な更新が必要な制度とするべきである。 国民からこのような意見があったことを本省に伝えてもらいたい。 地方受付分		現行法では医師免許については更新制が採られていないことを説明し、制度改善に対するご意見として本省へ報告させていただきたく旨お伝えしました。

「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	健康局
照会先	健康局総務課 木下博詞(内線2312) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成26年7月1日～7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	86件	0件	0件	80件	166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	160件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省HPに掲載されている、熱中症予防リーフレットを社内資料で活用することやお客様に配布して良いか確認したい。		HP掲載中の熱中症予防リーフレットに関しては、ご自由に使用して頂いて構わない旨お伝え致しました。
2	管理栄養士国家試験を受験するには実務経験が必要となるが、実務経験を行う施設について、指定があるのかを教えてください。		厚生労働省ホームページに掲載されている管理栄養士国家試験受験要領をご案内し、厚生労働省令で定められている施設について、ご説明しました。
3	厚生労働省主催で「慢性の痛みに対する検討会」というものが、平成21年、22年に行われたようですが、その後、検討会はどうになりましたか。痛みを苦しむ患者さんの希望の光ともいえる検討会だと思っております。		「慢性の痛みに関する検討会」での検討の結果が「今後の慢性の痛み対策について(提言)」として、平成22年9月13日に公表されており、この提言を受けて、平成23年度より予算事業として慢性の痛み対策事業を開始している旨を回答しました。

「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	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7月1日～7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	378 件	0 件	0 件	89 件	467 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	467 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	危険ドラッグ取締に対するご意見・ご要望がありました。		課内各担当者に周知を行い共有しました。
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	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。
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7月1日～7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	16件	0件	0件	23件	39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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	健康上の観点から、異性化糖の使用規制を検討してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	使用期限切れ鶏肉や、不衛生に扱われた食品、冷凍しゃもへの異物混入など、食品の輸入について、危険な食品が輸入されることのないよう輸入食品の検疫をしっかり行うべき。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	エボラ出血熱の対策について、しっかり行っていただきたい。また、ホームページにおいて、国民向け情報を充実させてほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
4	食品添加物の見直しは国としてやらないのですか？ 幼い子供を持つ親として海外と日本の食品添加物に対する考え方の違いや基準の甘さに不安を感じています。		食品添加物の海外との考え方の違いや指定制度についてご説明しました。
5	台湾と日本でエビの防腐剤として使用される4-Hexylresorcinol(4-ヘキシルレゾルシノール)の規制についての情報を探しています。 情報の入手先を教えてください。		指定添加物・使用基準が記載しているURLをご案内しました。 http://www.mhlw.go.jp/english/topics/foodsafety/foodadditives/

「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7月1日～7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	483件	0件	0件	96件	579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(職員等の待遇問題を含む)	60件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	508件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働保険料等の納付書に「納付の場所」として「日本銀行(本店・支店・代理店又は歳入代理店)」と記載されているが、実際にどこで納められるのかわかりにくいので、「銀行・信用金庫の各支店」とするなど、記載を工夫してほしい。<地方受付分>		納付の場所については、法令上、日本銀行の代理店等である必要があるため、変更は困難である旨説明するとともに、年度更新時に各事業場へお送りしておりますパンフレットに、銀行や郵便局等で納付が可能である旨を明示していることを説明しました。
2	労働保険料等を法定納期限までに納められなかった場合、督促状で指定された期限(以下「指定納期限」という。)までに一部を納付しても法定納期限に遡って元本から延滞金を計算されるのは納得がいかない。指定納期限までに全額を納付した場合は延滞金は発生しないのだから、一部を納付した場合も指定納期限時点の未納額から延滞金を算定すべき。 また、延滞利息が年14.6%というのは社会状況からみて高いので見直すべき。<地方受付分>		滞納している労働保険料の額の一部につき納付があったときには、その日の前日までは滞納している労働保険料の全額を、その日以後は滞納している労働保険料から一部納付された額を控除した額が延滞金の計算基礎となること等を説明致しました。 また、延滞金の割合についての御意見は厚生労働本省に報告する旨回答しました。 延滞金の割合については、平成26年6月4日に成立した「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」(平成26年法律第64号)により、平成27年1月1日以降、引き下げられる見込みです。
3	私立学校の任期付きの教員は、労働契約を更新してもらえるように、管理職に認められるための仕事しか行わない者が多く、本来あるべき教育の質が担保されなくなっている。 私立学校の教員については、すべて無期雇用とするか、試用期間を設ける場合にも、6か月～1年間とするよう法律で規制すべきである。		貴重な御意見として承り、組織内で共有しました。

「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

部局名	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) <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)

平成26年7月1日～7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	147 件	0 件	0 件	285 件	432 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)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	391 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り、実態に合わないため年齢を表示できるようにしてほしい。		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を改訂し、より一層の事業主への周知・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ます。
3	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、職員が対応する旨説明しご理解をいただきました。
4	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、違法なおそ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。

「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	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、混雑状況及び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めざし、取り組んでまいります。
6	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解をいただきました。
7	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい。		夏季の節電の取組により、冷房中の室温を原則28度としていること、建物の構造上場所によって温度差が生じていること等を説明し、今後とも室内の温度をこまめにチェックし、不快感を与えないよう温度管理を行っていく旨を伝え、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

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7月1日～7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	1 件	0 件	0 件	15 件	16 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	16 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公共職業訓練において、悪天候時の休校時の補講の取り扱いについて、ご要望がありました。		自然災害等による休校について、訓練実施機関は受講生の意見を踏まえて、できる限り迅速かつ必要な補講対応をしている旨回答しました。

「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

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 課長補佐 若林健吾 (内線7817)

平成26年7月1日～7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	847	0	0	72	919 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)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	893 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	元気で無職の高齢者が急速に増えてきています。これらの方々には年齢制限で再就職は困難ですがボランティア又は安い賃金での労働は可能です。介護士、保育士等が不足している現在、高齢者の方々に短期間の教育および試験を実施してこれらの現場で補助者として活用されては如何でしょうか？働く側の高齢者にも生きがいを与えられ、若い人の不足が補えるとともに国や自治体の出費も抑えることが出来ます。厚労省のご意見を教えてください。		ご指摘を踏まえ、現在厚生労働省において取り組んでいる施策(保育所運営費の入所児童処遇特別加算費)をご紹介し、こうした取組を引き続き推進していきたい旨、お伝え致しました。

「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	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7月1日～7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
	1 件	730 件	31 件	10 件	272 件	1,044 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	1,044 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	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。
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ます。
4	近所の家族が生活保護の不正受給をしています。納税者の立場になって考えてもらいたい。生活保護の不正受給の調査をしっかりとってもらいたい。		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ったところであり、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) 消費税率引上げの影響を受けるのは、国民全員であり、低所得者(市町村民税非課税者)に限ったことではないので、広く国民に支給すべきである。		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	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

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7月1日～7月31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	52 件	0 件	0 件	74 件	0 件	126 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)	28 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	96 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>公共交通機関における障がい者の運賃割引の現状をみると、身体障がい者と知的障がい者に対する割引はほとんどの事業者で行っているにもかかわらず、精神障がい者に対する割引は行っていない事業者が多くみられる。また、障害者基本法では、「身体障がい者及び知的障がい者」と「精神障がい者」の位置付けに差異はなく、障害者基本法の立法趣旨に鑑みれば、「身体障がい者及び知的障がい者」に対しては運賃割引が適用され、「精神障がい者」に運賃割引が適用されないのは公平性に欠ける。</p> <p>障がい者に対する運賃割引は法令に義務付けはないことから、国土交通省では公共交通機関の事業者に対し、運賃の割引を導入するよう要請しておりますが、既に「身体障がい者及び知的障がい者」に対する運賃割引を導入している事業者については、他の利用者の運賃から賄っているのが実情であり、さらに「精神障がい者」に対する運賃割引を導入するよう、要請することは事業者の負担を増加させることとなり、運賃割引を導入していない事業者については、身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者に対する運賃割引を一気に導入させることとなり、事業者に対し過大な負担を課すこととなる。</p> <p>障がい者に対する公共交通機関の料金の割引については、国土交通省と伴に、事業者へ対し、補助金・助成金の交付なども検討する必要があると考える。</p>		<p>障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業者団体の自主的な判断で行っているものである。</p> <p>精神障害者に対する運賃の割引についても、身体障害者や知的障害者と同様に行われるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも機会を捉え、国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところであり、まずは引き続き、国土交通省を通じて理解と協力を求めてまいりたい。</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7月1日～7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	244件	1件	0件	8件	253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	188件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	65歳以上の被保険者の介護保険料について、なぜ医療保険のような所得に応じた定率制としないのかとのご質問をいただきました。		介護保険の給付は定型的な性格を有しており、医療と比べ保険給付を受ける蓋然性が低いことや、医療と比較して著しく高額な給付が発生することがないこと等から、一定の方の保険料負担を著しく高額なものとする所得比例の考え方は、給付と負担の均衡の観点から介護保険制度にはなじまないという考え方をご説明しました。
2	介護保険制度への加入を任意として、保険料を払わないようにすることはできないのか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、将来利用する可能性も含めて、保険給付の対象となる被保険者の皆様から負担能力に応じて介護保険料をご負担していただいている旨をご説明しました。
3	全国介護保険担当課長会議でお示した特別養護老人ホームへの特例入所の指針についての骨子案について、骨子案の解釈や指針が示されるまでのスケジュールについて問い合わせがございました。		骨子案に示されている「市町村の適切な関与」の手続きについて、考え方をお伝えすると同時に、指針公表の時期についてお答えいたしました。
4	小規模多機能型居宅介護支援事業所及び訪問看護事業所を運営している法人から、複合型サービスにおける看護職員の人員基準についてご質問をいただきました。		基準告示を説明し、開設予定地の指定権者へ早めの相談をしていただくようお願いしました。
5	事業所に不正の疑いがある旨を広域連合に伝えたが、動きが見えず不満であることとご相談をいただきました。		広域連合に情報提供を行いました。

「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 高宮補佐(内線3216)

平成26年7月1日～7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	1 件	0 件	106 件	504 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)	49 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	415 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	後期高齢者医療制度に関する高額療養費制度について教えてほしいというもの。		制度の概要をご説明し、具体的なお問い合わせについて、お住まいの市町村にす るようお伝えしました。
2	後期高齢者医療の患者負担割合の判定方法について教えてほしいというもの。また、判定方法がおかしいのではないかと いうもの。		患者負担制度の趣旨から丁寧にご説明し、負担割合が一般よりも高くなる方についてはご理解頂けるよう お願いしました。判定方法がおかしいという御意見に対しては、公平性の観点から制度の成り立ち をご理解いただけるようご説明しました。

「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

部局(課室)名	年金局総務課
照会先	年金局総務課 課長補佐 高橋(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成26年7月1日～7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	30件	2件	0件	41件	73件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	39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	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。		日本年金機構に個別のケースについて事実確認をした上で、必要な対応を行うよう指導いたしました。
2	ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。		日本年金機構に個別のケースについて事実確認をした上で、必要な対応を行うよう指導いたしました。
3	正社員では無いアルバイトやパートの社会保険、厚生年金の加入に関しては、希望者のみの加入にしてほしいです。時給950円では、病院に行くところが食べることもままならない状態です。なんとかなりませんか…		<p>現行制度の趣旨について下記のように詳しくご説明をいたしました。</p> <p>日々の生活の中で、認識することはそれほど多くはないかもしれませんが、私たちの生活は常に、病気やけが、障害等により、自立した生活を維持出来なくなるリスクと隣合わせであり、また、年をとるといずれは働くことが出来なくなる日が訪れます。このようなリスクに対して、個人であらゆる事態を予想し、十分に備えることは困難です。社会保険制度は、こうしたリスクに対して社会全体で備える制度です。我が国におきましては、全ての国民が何らかの医療保険制度、年金制度に加入する、「国民皆年金・皆保険」が実現しており、それぞれが立場と負担能力に応じた保険料を支払うことで、リスクが顕在化した際には、必要に応じた保障を受けることが出来るようになっていきます。</p> <p>この中で、相談内容にあります厚生年金については、労働に対する賃金で生活する被用者は、老齢や障害等により稼働能力を喪失すると、収入の途がなくなることから、基礎年金に上乘せの所得保障を行っているものです。他に、被用者の加入する社会保険には健康保険等がありますが、これも、医療の保護に加えて、病気休業中に傷病手当金を支給する等、被用者のニーズに即した保障を行うものです。</p> <p>厚生年金や健康保険等の被用者保険は、報酬比例の保険料を労使折半で拠出し、被用者のニーズに対応した給付を行う支え合いの仕組みで、一定条件を満たす被用者が強制加入とされ、全員の支え合いで成り立っています。</p> <p>かつては、パート労働者は、いわゆる主婦パートに代表されるように、主たる生計維持者が存在し、家計補助的な位置づけが多かったため、主たる生計維持者の加入する被用者保険で保障がカバーされ、自ら被用者保険に加入する必要性は小さかったのですが、近年、雇用形態の変化に伴い、ご相談者の方のように、パート労働による収入で生計を維持される方も増えてきており、被用者にふさわしい保障をパート労働者の方にも及ぼしていくことが重要な課題となっています。社会保障・税一体改革の際にもこの点が議論となり、一定の要件を満たす週20時間以上勤務するパート労働者の方に、平成28年10月から被用者保険の適用拡大がなされることとなりました。</p> <p>被用者保険は、保険料が報酬比例であり、事業主との労使折半の負担となるという有利な点もあります。例えば、厚生年金の保険料については、所得の少ない方であれば少ない所得に応じた保険料を労使折半で負担する一方で、受給者になれば、基礎年金部分については払った保険料の多寡にかかわらず、加入期間の長さに応じた額を受給することが出来ます。</p> <p>このような被用者保険の性格をご理解頂き、パート労働者の適用拡大の必要性についても、ご理解を承りたいと思います。</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。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成26年7月1日～7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	475件	48件	0件	289件	0件	812件
	地方分	293件	117件	62件	4件	1件	1件	478件
	合計	293件	592件	110件	4件	290件	1件	1,290件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	184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	老齢年金請求時の必要書類について、請求者が世帯主で配偶者と同居している場合には、住民票だけで証明書として十分であると思われるが、なぜ戸籍謄本(抄本)まで提出させられるのか。請求内容に関係のないセンシティブ情報も記載されており、個人情報に対する配慮が欠ける取り扱いではないか。		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	夫が65歳になり配偶者加給年金の加算が始まった。妻の老齢満了による年金受給が始まると、夫の配偶者加給年金は停止になるという制度は聞いていたが、妻の受給額が、配偶者加給年金より大幅に少なく不合理である。妻の年金額と夫の配偶者加給年金の差額を支給するような制度の見直しが必要ではないか。		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。
3	子供が20歳になったため、本人に代わり国民年金の資格取得の届出をしたが、届出期限が事実のあった日から14日以内と短すぎる。本人が忙しいことなどにより、ほとんど届出は親任せとなっていることが多い。期限を延ばしてでも本人に届出をさせ年金制度の重要性を認識させるべきである。		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	在職老齢年金制度について、60歳以降もまだまだ働き盛りであるのに、年金を受給するために仕事を辞めたり、時間を減らして仕事をする者が多いのは、日本社会にとって大きな損失である。年金を減額せず支給して、収入に応じた税金を支払わせる制度に切り替えるべきである。		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	どんな理由であれ、消費税も上がっている中で年金を減額するというのは納得がいかない。場合によっては、生活保護を受けている人のほうが給付される金額が多いことも納得できない。現役世代のように収入を得られるわけもなく、年金を頼りにしている人間を苦しめている。		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。

「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	電話対応時で時間がかかった後に「失礼しました」等の言葉がなかった、窓口で「ご苦労様」といわれた等、お客様対応時の言葉遣い、話し方についてご指摘をいただきました。 (その他109件の職員の接遇に関するご意見がありました。)		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、対応する者一人ひとりが日本年金機構を代表しているという意識を持ち、お客様に好感を持っていただける対応をするよう心がけます。
8	支給額変更通知書等の文言等について、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。
9	ねんきんネットのID等の機能について複雑すぎて覚えづらい、手続きを間違えてロックがかかってしまった、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	いつも親切に相談にのっていただきありがとうございます。 さんは、こちらの状況に沿っていつも的確でわかりやすい説明をしてくださるので、とても頼りにしております。少しは社会保障関連の勉強をしたとはいえ、年金制度はややこしくてなかなか自分で解決できません。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。		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。