

平成 26 年 9 月 12 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 9 月 12 日）

（本省受付分：平成 26 年 8 月 1 日から平成 26 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 7 月 26 日から平成 26 年 8 月 25 日受付分）

別紙

平成26年9月12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8月1日～8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)	12	540	4	10	4,462	5,028
大臣官房	0	0	0	0	8	8
統計情報部	0	42	0	0	9	51
医政局	0	183	15	0	107	305
健康局	0	157	0	0	445	602
医薬食品局	0	321	0	0	53	374
食品安全部	0	7	0	0	195	202
労働基準局	0	386	0	0	84	470
職業安定局	0	186	0	0	203	389
職業能力開発局	0	0	0	0	3	3
雇用均等・児童家庭局	0	464	1	0	61	526
社会・援護局	0	617	22	10	128	777
障害保健福祉部	0	62	0	0	84	146
老健局	0	231	1	2	5	239
保険局	0	371	0	0	84	455
年金局	0	60	3	0	27	90
政策統括官	0	3	0	0	1	4
日本年金機構	218	529	104	0	246	1,097
合 計	230	4,159	150	22	6,205	10,766

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	591
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,388
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,787

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、7月26日～8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8月1日～8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
	12 件	540 件	4 件	10 件	4462 件	5028 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	5028 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	地すべりの災害対策について聞きたい。(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。
2	水俣病の医療費請求に関することについて質問したい。(電話)		環境省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	ネックレスを購入したが、クーリングオフに応じたくないことについて相談したい。(電話)		国民生活センターに御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	スーパーで販売されている食品に原産国表示がないが、表示についての規定がないのか知りたい。(電話)		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に関する御意見や、ペットの飼育についての御意見等、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。
7	その他、民間の生命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8月1日～8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	42 件	0 件	0 件	9 件	51 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	51 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3年に1回の患者調査について教えてください。 1. 毎年何月何日から何月何日まで実施しているのでしょうか。 2. この調査は都道府県や市町村も間に入って調査するのでしょうか。 3. 調査票は公表されているのでしょうか。 4. 受け入れ条件が整えば退院可能な精神障害の入院者の算定式を教えてください。		質問について回答いたします。 1. 患者調査の調査日は、10月中旬の1日を医療施設別に厚生労働省で指定し、調査を実施しています。(平成23年は10月18日～21日、平成20年は10月21～24日のうち1日) ただし、退院患者については、9月1か月間に医療施設を退院した患者となります。 2. 都道府県や保健所を経由して、医療施設へ調査の配布・回収等を行っています。 3. 公表しています。以下のURL「患者調査」をご参照ください。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/chousahyo/index.html#00450022 4. 患者調査は抽出調査ですので、回収した調査票から把握した患者数に拡大乗数を掛け合わせた数値を全国の推計患者数として公表しています。 ご質問の数字につきましては、以下のURLに推計入院患者数を掲載しています。 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001103075 そのアドレスから26表 推計入院患者数、入院の状況×傷病中分類×病院 - 一般診療所別を開き、E列が「受け入れ条件が整えば退院可能」の推計患者数となりますので、40行目以降(√精神及び行動の障害)をご覧ください。
2	いつもメルマガを配信していただいております。ところが本日の午前 は当方では受信しておりません。 本日午前の配信はなかったのでしょうか。それとも配信したのでしょうか。		平素より厚生労働省 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。 昨日8月18日(月)午後7時以降、本日8月19日(火)午前10時までに掲載された新着情報が無かったため、本日午前10時の新着情報の配信は行いませんでした。 何卒ご理解いただきますよう、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1～2 総務課総務係(内線2517) 項目3 計画課総務係(内線2549) 項目4 医事課総務係(内線2566) 項目5 歯科保健課総務係(内線2583)

平成26年8月1日～8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	183 件	15 件	0 件	107 件	305 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	82 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	82 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	141 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、説明しました。
2	医療法違反が疑われる医療広告について。		担当より医療広告の法令違反に対する一般的な判断基準について説明しました。
3	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。
4	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、きゆ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。
5	歯科疾患実態調査について質問したい。		照会内容について説明しました。

「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	健康局
照会先	健康局総務課 野崎(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成26年8月1日～8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	157 件	0 件	0 件	445 件	602 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	153 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	449 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	中国でのペスト、アフリカでのエボラについて、我が国の対応はどうなっていますか。個人にできる予防はありますか。		エボラ出血熱やペストをはじめとする感染症の対応については、感染症法、検疫法に定められており、これらの法律に基づき、国際的な感染動向を注視するとともに検疫所における注意喚起等、適切に対応している旨回答いたしました。また、個人での予防については、エボラ出血熱は血液などの体液や便などの排泄物を介して広がるため、患者の体液や排泄物に接触しないようにすること、ペストについては、感染したノミに咬まれることによって感染するため、ノミに咬まれないようにすることについて、回答いたしました。
2	健康寿命の最新データについて知りたい。		日本における最新の健康寿命(健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間)は、男性70.42歳、女性73.62歳で、男女とも世界1位となっています。厚生労働省ホームページもご参照下さい。 http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/dl/kenkounippon21_02.pdf
3	5月10日の新聞に、糖尿病対策の「宿泊型新保健指導プログラム」というタイトルで厚労省の記事があった。内容を詳しく知りたい。		田村前大臣が、産業競争力会議において発表したものです。背景としては、通常の保健指導は通いですが、糖尿病予備群など、しっかりと生活習慣を改善していただくためには、宿泊の形態も考えられるので考案したものです。集中的な保健指導に、楽しさを加味したものとする予定であり、また、旅館等を活用することで、経済の活性化にも寄与できると考えています。スケジュールや内容については、現在具体化するべく検討しているところです。

「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年8月1日～8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	321 件	0 件	0 件	53 件	374 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	374 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	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。
3	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。
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	毒物劇物指定令改正の概要を教えてほしい。		厚生労働省HPを紹介し、概要を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	食品安全部
照 会 先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成26年8月1日～8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	7 件	0 件	0 件	195 件	202 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)	57 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	58 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	放射性物質で汚染されている可能性が高いと思われる地域の野菜が、食料品店で販売されているが、安全の根拠がわからないためデータで示して欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	食品添加物の規格基準について、英語版の資料がほしい。		該当ホームページをご案内し、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	エボラ出血熱について、検疫体制を強化してほしい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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8月1日～8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	386 件	0 件	0 件	84 件	470 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)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	418 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「最低賃金の減額の特例許可」の有効期間が切れ、そのまま最低賃金を下回る金額を支払っていたことから、監督署より指導を受けた。指導をする前に、更新申請を促す通知をすべきではないか。＜地方受付分＞		許可書交付時に有効期間について説明をし、有効期間内に更新申請していただくようお願いしていましたが、改めて有効期間について丁寧に説明し、御理解いただきました。
2	割増賃金の算定基礎に精勤手当を算入しなければならないことを使用者に説明したところ、「長年そのようなことは知らなかった。算入しないでもいいように法律を変えてほしい。」との御意見をいただきました。＜地方受付分＞		労働基準法第37条第5項、労働基準法施行規則第21条の趣旨・内容を丁寧に説明し、現行の法制度について御理解いただきました。

「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8月1日～8月31日受付分

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 武田 幸彦(内線5653)

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	186 件	0 件	0 件	203 件	389 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(職員等の接遇問題を含む)	106 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	281 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	
1	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いたしました。 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、職員が対応する旨を説明し、ご理解をいただきました。
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。	②	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	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。
4	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、来所された皆様に気持ち良く、利用できるようなサービス提供体制の確立を目指し、取り組んでいきます。

「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、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	
5	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。		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。ご来所の際には、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。
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	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。

「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8月1日～8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 田中 規倫 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(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	0 件	0 件	0 件	3 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	夫が外国人だが受講できる職業訓練のコースはあるかご質問をいただきました。	定住外国人向けの訓練コースについて概要をご説明いたしました。
2	求職者支援訓練における訓練実施施設職員の言動や対応について苦情が寄せられました。	いただいた情報を元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、指導するように(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構に依頼しました。

「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	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8月1日～8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	464	1	0	61	526 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)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	499 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童手当の制度運用面への提言 転居した際に児童手当に関する手続きの案内をされないことがある。必要な手続きがしっかり周知されるようにしてほしい。		厚生労働省や各自治体の取り組みを説明するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。
2	子育て世帯に対する臨時特例給付の取扱いに関する照会等 配偶者からの暴力を理由に児童を連れて避難している場合、子育て世帯臨時特例給付金はどのように申請すればよいですか。		制度や手続きの概要を説明致しました。

「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年8月1日～8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 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)

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	617 件	22 件	10 件	128 件	777 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	777 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ています。 なお、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	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。
4	生活保護費の不正受給がなくなるよう取り組んでください。税金をしっかりと納めている方々からすれば、あまり気持ちの良いものではないと思います。		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。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。

「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	(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。
6	(臨時福祉給付金について) 今年は災害が多く、大変な方が大勢いるので、この制度は、これらの被災者のために使用してほしい。		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。
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8月1日～8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	62 件	0 件	0 件	84 件	0 件	146 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)	32 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	112 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	障害者認定について ○ 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。 ○ 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。	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。

「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8月1日～8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3917)

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	231 件	1 件	2 件	5 件	239 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)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	187 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	65歳以上の生活保護を受けている人は、介護保険料を納めていないのではないか、生活保護を受けている知り合いは介護保険料は払っていないと話している、とご質問をいただきました。		介護保険料は、被保険者のみなさまから所得状況等に応じて設定された額を納めていただいております。そのため、65歳以上の方であれば、生活保護を受けていても介護保険料を納めていただいていることをご説明しました。また、介護保険料の納付方法については、本人が直接納付する場合と、保護の実施機関が代理で納付する場合があることをご説明しました。
2	親が介護保険料を滞納していた期間があるのだが、本人の介護保険サービスの利用開始にあたって何か不都合はあるか、とご質問をいただきました。		介護保険料を特別な事情もなく滞納している場合、滞納期間に応じて保険給付の支払方法の変更、保険給付の一時差止、保険給付と滞納保険料の相殺や保険給付の減額措置等の措置がとられる旨ご説明しました。また、その方に対する措置につきましては、直接、市町村に問い合わせさせていただくようご案内しました。
3	従来型個室・多床室とユニット型個室を併設して設置する場合、介護保険法規と老人福祉法規上でどのように取扱いをするのか、お問い合わせがございました。		平成23年に一部ユニット型施設類型が廃止され、それぞれ別施設・事業所として指定する取扱いとなったこと等を御説明いたしました。

「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

平成26年8月1日～8月31日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(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	371 件	0 件	0 件	84 件	455 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)	55 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	360 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。どこに言えば指導等を行うのか？		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導等を実施していることを説明し、その連絡先を案内しました。
2	患者負担割合(1割負担、3割負担)に対する御意見(判定基準が知りたいというもの、さらに高齢者の患者負担を高くすべきだというもの等)		ご質問に対しては制度の概要をご説明しました。また、御意見として賜りました。

「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8月1日～8月31日受付分

部局(課室)名	年金局総務課
照会先	課長補佐 高橋(内線3316) (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	60 件	3 件	0 件	27 件	90 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	52 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	38 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民として年金の制度はありがたいと思っています。しかし今の年金制度は納得いきません。国民年金の場合、保険料を満額納めた人で受け取る年金額は6万6000円位であり、保険料を満額以下なら減額されます。国民として4万円位しか受け取れない人もいます。国民が年金で生活するのに僅かな額しか受け取れない場合は、生活が大変だと思います。国民の生活について、憲法を取り上げますが、憲法公布において昭和天皇が「自由で平和な文化国家を築く」とおっしゃられました。国民が年金による生活するのに年金額が低ければ生活は困難です。年金は人間が人間らしい生活することを保障するものでなければならないと思います。		担当より制度の内容について以下のように説明いたしました。 年金は、現役時代に構築した生活基盤や老後の備えと合わせて一定の水準の生活を可能とするものであり、必ずしも年金だけで老後生活を賄うという考え方で設定しているものではありません。 ご指摘の基礎年金の水準については、昭和60年の基礎年金導入当時、老後生活の基礎的な部分を保障するという考えから、老後生活の全てを賄う水準ではなく、いわゆる「衣食住」に対応する消費支出を勘案して設定されたという経緯があります。先の考えはこの経緯からも明らかです。 基礎年金のみの受給となる国民年金は、生計の手段を有し、緩やかに引退していく自営業者の特性に対応したものです。近年、国民年金の被保険者像は大きく変化し、農地や商店等の稼得手段を有する自営業者は減り、短時間労働者等、退職すると収入の途がなくなる者が増加している状況にあります。 短時間労働者については、基礎年金とあわせて報酬比例年金の給付を行う等、被用者としてふさわしい保障を実現するために、平成28年10月より、一定の条件を満たす短時間労働者について、厚生年金適用拡大を行うこととなっています。 また、低所得かつ低年金の高齢者等に対し、福祉的給付を行う年金生活者支援給付金法が、社会保障・税一体改革の中で成立しており、消費税の10%への増税が予定されている平成27年10月から施行される予定となっています。

「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

平成26年8月1日～8月31日受付分

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	調整第2係(内線7716)

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	1 件	4 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)	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	労働契約承継法のなかで、承継法の適用範囲、または個人の選択権を定めるべきではないか。	会社分割に伴う労働契約の承継に関して、どういった労働者が承継法の適用を受け、異議申立を行うことができるかご説明しました。

「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8月1日～8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)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	0 件	436 件	39 件	0 件	245 件	0 件	720 件
	地方分	218 件	93 件	65 件	0 件	1 件	0 件	377 件
	合 計	218 件	529 件	104 件	0 件	246 件	0 件	1,097 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	134 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	963 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	妻の障害年金の障害状態確認届が届いたのですが、提出期限まで約1ヶ月間と短く、担当医や病院の都合上提出が間に合わない場合があるため、もっと早く手元に届くように配慮していただきたい。実際、提出期限までに間に合いませんでした。		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	死亡した父の年金記録が見つかり、未支給年金の請求を行おうとしたが、父の死亡から20年程経過しているため、当時の生計維持関係を証明する第三者の証明を取得することが困難である。また、第三者の証明に代わる書類も何も残っていない。何らかの救済措置を講じてほしい。		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	国民年金保険料1年分を一括で納付したが、使用期限後の納付書で納付したため過誤納となり、過去の未納分に一部充当処理され、残りの保険料が還付された。使用期限後の納付であり、処理については理解ができるが、還付になった保険料で改めて納付が必要となり、手続きが煩雑となる。納付した金額を将来支払う保険料に充当することができるように制度の改善を要望したい。		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。
4	年金の支給月について、毎月支給にしてもらいたい。現在、偶数月15日が支給日となっており、受給者が毎月資金繰りにどれほど苦労しているのか考えてほしい。もし、会社員の給与が2ヶ月毎の支給であればどうですか？制度改正をお願いします。		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。
5	現在の国民年金保険料の後納制度は、過去10年分のものに限られていますが、未納分すべての期間を納付できるようにしていただきたい。若い頃は、年金への関心も少なく、保険料を納付するお金もなかったが、子育てなども終わり、経済的にも余裕ができた人がたくさんいると思います。未納分全期間を納付できるような制度改正をお願いします。		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。

「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	年金相談を行う職員の服装が職場に適していない格好をしており不快である、等の職員の勤務の姿勢についてご指摘をいただきました。 (その他108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、お客様に不快な思いをさせることなく、お客様に安心、信頼していただけるような対応を行うことを心がけます。
7	老齢基礎年金への加算金に関する手続きのお知らせ等の年金受給の手続きに関する書類の文言等について、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。
8	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。
9	ねんきんネットの年金見込額試算がうまく使えない、使い方がわ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	年金手続の書類が届きましたが、なかなか思うように書けず悩んでいましたので、年金事務所へ訪問したところ、親切・丁寧に説明いただき助かりました。本当にありがとうございました。		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。