

平成 26 年 10 月 17 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 10 月 17 日）

（本省受付分：平成 26 年 9 月 1 日から平成 26 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 8 月 26 日から平成 26 年 9 月 25 日受付分）

# 別紙

平成26年10月17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9月1日～9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)	10	440	7	11	4,124	4,592
大臣官房	0	0	0	0	7	7
統計情報部	0	42	0	0	17	59
医政局	0	167	23	0	96	286
健康局	0	208	0	0	198	406
医薬食品局	0	309	0	0	38	347
食品安全部	0	10	0	0	25	35
労働基準局	0	407	0	0	100	507
職業安定局	0	221	1	0	216	438
職業能力開発局	0	3	0	0	14	17
雇用均等・児童家庭局	0	359	0	0	75	434
社会・援護局	0	583	23	10	239	855
障害保健福祉部	0	57	0	0	69	126
老健局	0	258	1	1	4	264
保険局	0	371	0	0	58	429
年金局	0	25	1	0	39	65
政策統括官	0	1	0	0	0	1
日本年金機構	236	482	107	1	226	1,053
合計	246	3,943	163	23	5,545	9,921

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、1,053件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	414
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,275
法令遵守違反に関するもの	0
その他	8,232

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、8月26日～9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9月1日～9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
	10 件	440 件	7 件	11 件	4124 件	4592 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	4592 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	小学校の入学年齢が6歳になっているのはなぜか。(電話)		文部科学省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	獣医師の資格に関することについて質問したい。(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。
3	船舶が遭難した場合の救助は、どこが所管しているか教えてほしい。(電話)		海上保安庁が所管しています、と御案内いたしました。
4	野菜を原料とした加工食品の表示に関する事等、食品の表示に関する内容の御質問が複数寄せられました。(電話)		食品の表示に関する事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	所得税等の非課税対象所得金額の改正に関する御要望や、寡婦控除の要件に関する御要望等、税に関する内容のメールが複数寄せられました。(メール)		税に関する事は国税庁が所管しておりますので、御意見・御要望は国税庁にお話くださいますよう、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、恩給に関する事や、たばこの販売に関する事等、厚生労働省の施策以外の電話や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9月1日～9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	42件	0件	0件	17件	59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	59件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	下記の死亡場所別に見た死亡数・構成割合の介護老人保健施設の総数に、2008年から設置された介護療養型老人保健施設(新型老健)が含まれているのかをお聞きしたく、ご質問させていただきました。 第6表 死亡の場所別にみた都道府県(19大都市再掲)別死亡数・構成割合 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth6.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth6.html</a>		人口動態統計をご利用いただきありがとうございます。 ご質問の介護療養型老人保健施設については、「介護老人保健施設」の形態の一つですので、介護療養型老人保健施設で死亡した方がいた場合は、「介護老人保健施設」の区分に集計されます。 ただし、実際に介護療養型老人保健施設で死亡した方が含まれているかどうかは、「介護老人保健施設」より細かい区分で集計を行っていないため、お答えすることができません。 なお、死亡の場所別にみた死亡数の直近の結果は、政府統計の総合窓口(e-Stat)に掲載しております。どうぞ参考になさってください。  政府統計の総合窓口(e-Stat) 人口動態統計 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897</a> 人口動態調査>人口動態統計>確定数>死亡>年次>2013年> 上巻 5-7 死亡の場所別にみた都道府県(21大都市再掲)別死亡数
2	同じ内容のメールが2通届いています。 送信名は「厚生労働省 新着情報配信サービス〇〇〇〇年〇月〇日」というメールです。		平素より厚生労働省メール配信サービスをご利用いただきありがとうございます。 メール配信の記録を確認させていただきましたが、当該のアドレスに複数送信している記録はございませんでした。 なお、新着情報配信サービスは同日に10:00と19:00に2回配信しており、内容は異なりますが、送信名は同名となっております。念のため内容をご確認いただけますでしょうか。 いまだ、同内容のメールが複数届いているようでしたら、お手数ですが再度、「国民の皆様の声送信フォーム」よりご連絡くださいますようお願いいたします。

「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 医事課総務係(内線2566) 項目3 歯科保健課総務係(内線2583)

平成26年9月1日～9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	167 件	23 件	0 件	96 件	286 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	72 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	72 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	142 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療法違反が疑われる医療広告について聞きたい。		担当より医療広告の法令違反に反する一般的な判断基準について説明いたしました。
2	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いたしました。
3	歯科助手と歯科衛生士の業務範囲について聞きたい。		照会内容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	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9月1日～9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	208件	0件	0件	198件	406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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	302件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	脱メタボ合宿について教えてほしい。		平成27年度概算要求を行っている、宿泊型新保健指導試行事業のことです。糖尿病が疑われる者等を対象として、いわゆるメタボの改善等を図るために、健康増進施設やホテル・旅館等を活用した新たな保健指導プログラムを試行することにより、糖尿病等の発症予防や生活習慣病予防を支援し、健康寿命の延伸を図っていきます。
2	厚生労働省研究班が発表したギャンブル依存症に関する資料が欲しい。		平成25年度厚生労働科学研究費補助金により実施した「WHO世界戦略を踏まえたアルコールの有害使用対策に関する総合的研究」(研究代表者:樋口 進(久里浜アルコール症センター))の研究報告書を掲載している、国立保健医療科学院の「厚生労働科学研究成果データベース」をご案内しました。

「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9月1日～9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	309 件	0 件	0 件	38 件	347 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	347 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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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	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>
4	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。
5	類似名称の医薬品が承認されていることについてお問い合わせがありました。		類似名称品目については、医療事故やヒヤリ・ハット事例の収集・分析を続け、現行では医療事故の防止策として不十分と判断される場合には、販売名の変更を含め、必要な対策を検討する旨を回答いたしました。

「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9月1日～9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	10 件	0 件	0 件	25 件	35 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	7 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	20 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	海外では、食用油に廃油が混入され販売されるなどの事例がある。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い、必要に応じ輸入規制を行って欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	エボラ出血熱及びデング熱について、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

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9月1日～9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	407 件	0 件	0 件	100 件	507 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)	39 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	457 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私は、週5日勤務で、土日は休みの会社で働いているが、仕事の都合で土日に出勤する時がある。しかし、土日に出勤したとしても、固定給以外に、割り増しで賃金を支給されていない。労働基準監督署に相談したいが、匿名でも可能か。		具体的な会社の労働条件等に関する御相談については、労働基準監督署で受け付けていること、相談は来署によるほか、電話でも可能で、匿名であっても受け付けていることを説明しました。
2	会社の労務担当者であるが、本社で一括して、就業規則や時間外労働協定の一括送付ができると聞いた。やり方を教えてもらいたい。		本社一括届出の就業規則及び時間外労働に関する協定届について、厚生労働省ホームページを案内するとともに、当該ホームページに掲載されているパンフレットで、届出方法、留意点を説明しました。  参考URL： <a href="http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/130419-1.html">http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/130419-1.html</a>

「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9月1日～9月30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 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)

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	221 件	1 件	0 件	216 件	438 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)	103 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	335 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。

「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。

「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9月1日～9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	3 件	0 件	0 件	14 件	17 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	17 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	愛知県または広島県で、保育に関する職業訓練の受講を希望しているが、詳細を教えてください。		愛知県と広島県において保育に関する職業訓練が実施されていることをお伝えし、詳細は各県にお問い合わせいただくよう連絡先をお伝えしました。

「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	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9月1日～9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	359	0	0	75	434 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	19 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	404 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) 児童手当の所得制限について、受給者の所得ではなく世帯の所得で判断してほしい。 児童手当の支給額について第3子以降も児童の人数に応じて児童一人当たりの支給額を増やしてほしい。		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	マタニティマークは廃止すべきである。		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。

「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9月1日～9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	583 件	23 件	10 件	239 件	855 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	855 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。
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	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。
4	複数の自治体から重複して不正受給する事件の報道がありました。税を負担する国民感情から許せません。		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) 支給決定前に死亡した場合、それまでの間、消費税率の引き上げの影響を受けているはずなのに支給されないのはおかしいのではないか。		臨時福祉給付金の法的性格は民法上の贈与契約です。贈与は、両者の意思表示の合致をもって成立する契約のため、契約成立前にご本人が死亡してしまった場合は、支給の対象にならないことをご理解いただきたい旨、ご説明しました。
6	(臨時福祉給付金について) 自治体に申請書を提出したが、支給に時間がかかり過ぎではないか、支給までに3ヶ月かかると言われた。国から指導してほしい。		申請から支給までの処理については、自治体の処理態勢の規模、実情等もあり、国から統一的に示すことは難しいが、早期に支給できるよう可能な範囲で、審査や支払事務の迅速化に努めてもらえるよう、自治体をお願いしている旨、ご説明しました(平成26年9月26日付事務連絡「臨時福祉給付金(簡素な給付措置)の支給促進について」を发出済み)。
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9月1日～9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	57 件	0 件	0 件	69 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)	26 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	98 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ニュースで悲しい知らせを拝見したりすると心が痛みます。補助犬に対しての、市民の理解がさらに向上していくように、大々的にアピールして下さい。よろしくお願いします。		様々な事業等を通じて、引き続き補助犬に対する普及啓発促進に努めて参ります。

「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、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9月1日～9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	258件	1件	1件	4件	264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)	30件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	214件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	訪問看護ステーションを開設している法人の方から、「訪問看護ステーションの看護職人員が2.5人を下回る時はどうすれば良いのか」という問い合わせがありました。		指定権者である都道府県知事に報告するよう伝えとともに、訪問看護ステーションについては、人員基準を満たさないことによる介護報酬の減算規定はないことをあわせて説明しました。
2	一般国民の方から、「平成26年度の介護報酬改定後の単位数一覧が見たいが、インターネット上に公表されているか。」との問い合わせがありました。		厚生労働省のホームページ上の該当ページをご案内し、実際にアクセスして確認いただきました。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kaitei26.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kaitei26.html</a>
3	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ことをご意見をいただきました。		市に情報提供を行い、報告に基づき対応している旨を確認しました。
4	年金収入が280万円以上ある人は、来年から介護保険料が2倍になると聞いたが本当かとのことをご質問をいただきました。		2015年8月から介護保険サービスを利用した場合、一定以上の所得のある方については利用者負担を2割とさせていただく旨ご説明しました。また、一定以上の所得に関しては、合計所得金額160万円以上を基本とし、具体的な水準については今後、政令で定める旨ご説明しました。 なお、来年度以降の介護保険料の額については、今後、各市町村が定めることをお伝えしました。
5	今般の介護保険法改正について、何が変わるのかというご質問をいただきました。		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、介護保険法の改正部分の概略をご説明し、ホームページ上に掲載されている概要資料をご案内致しました。
6	今般の介護保険法改正に伴い、平成27年4月から特別養護老人ホームの新規入所者を原則要介護3以上とすることにつき、省令の改正等の具体的な時期についてお問い合わせがありました。		省令改正等の時期についてお答えしたほか、7月28日に行われた全国介護保険担当課長会議の資料に対する地方自治体からの質問に関し、Q&Aを発出する予定であるため、そちらも合わせて確認頂きた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	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成26年9月1日～9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	371件	0件	0件	58件	429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)	45件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	355件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	まだ発売されていない後発医薬品への転換を勧奨する通知が後期高齢者医療の被保険者に送付されているとして、保険薬局から改善を要望されたもの。		事実状況を確認して、取扱いを改善するよう広域連合に連絡しました。
2	売薬を服用して治療した場合は、療養費の支給の対象となるか。		保険者が療養の給付を行うことが困難であると認める事情があれば、療養の給付にかえて療養費の支給が可能ですが、当該ケースにおける売薬治療に要した費用は、本来の療養の給付の範囲に含まれないため療養費の対象とはなりません。
3	救急車等で病院に搬送していただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(搬送時に料金が高い個室は困るとは言えない状態かと思われる。)		特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないという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	年金局総務課
照会先	課長補佐 高橋(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成26年9月1日～9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	25件	1件	0件	39件	65件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	38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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>私は平成24年に妻を病気で亡くした父子家庭のものです。法改正により平成26年4月以降に妻が亡くなられた父子家庭には遺族基礎年金が支給される事となっております。しかし、私のようなそれ以前のものへの支給はございません。平成26年4月で区切っておりますが、あまりにも不公平ではないでしょうか？</p> <p>ひとり親の家庭への支援も進みつつある中で、この点については疑問を感じております。私には小さな子供が2人おります。普通の家庭のような生活や教育をさせてやりたいと願う事は傲慢なのでしょうか？私たちにも普通の生活を営む事ができるよう、ご検討をお願い申し上げます。(他同様の意見を9件頂きました。)</p>		<p>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。</p> <p>一昨年8月に公布された『公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律』による改正により、遺族基礎年金の支給範囲が母子家庭から父子家庭に拡大されました。これには、共働き世帯の増加などの社会経済情勢の変化を踏まえ、これまでの「男性が家計を支えることを前提にした制度設計」から「男性も女性も家計を支える存在となり得ることを前提とした制度設計」へという考え方の変更が背景にあります。</p> <p>この法改正では、施行日(平成26年4月)以後に母親が亡くなった父子家庭の父親を対象としていますが、社会保険の考え方から、</p> <p>支給事由が生じた当時の法律の規定を基に給付を行うこと</p> <p>給付の範囲の見直しを行った場合には、将来に向かってのみその効力が生じることとなるので、改正法の施行前である平成26年4月より前に母親が死亡した場合には、対応することは困難であると考えています。</p> <p>なお、遺族年金の対象とならない場合でも、所得など一定の要件を満たす場合には児童扶養手当が支給される場合があります。</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9月1日～9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	401件	47件	0件	226件	0件	674件
	地方分	236件	81件	60件	1件	0件	1件	379件
	合計	236件	482件	107件	1件	226件	1件	1,053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)	941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	障害基礎年金を、遡及して受給することになったが、既に納付済みの国民年金の保険料が法定免除に該当するため、遡って還付された。還付された期間については、追納制度が利用可能ということであったが、遡る期間によっては保険料に加算金が付加されることに納得できない。制度を改正してもらいたい。		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	厚生年金の離婚分割制度を利用できなかった。離婚分割の請求ができるのが、離婚した日から2年というのは、精神的にも疲弊している状況にあっては短すぎる。離婚分割や年金の半分を貰えるという言葉だけが先行し、具体的な内容については、浸透していないのではないか。2年以内という期限を撤廃し、離婚分割の制度周知を徹底してもらいたい。		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。
3	未支給年金について、生計同一関係の有無に関わらず、相続人であれば受給できるように法改正をしてもらいたい。生計同一関係を有する遺族がなく、未支給年金を受け取れない状況であるが、被相続人の葬式代等を相続人が負担していることを考慮すると不合理である。未支給年金受け取りの条件を緩和してほしい。		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。
4	国民年金保険料について、若いときに支払えず、非常に今、後悔しています。何卒、恒久的に遡って支払えるような法制度を作っていただけませんか？自営業のため、後納制度を利用してもとても支払いきれません。ちょっとずつ昔に遡って支払えるような法制度の検討をお願いいたします。		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	在職老齢年金の仕組みを、扶養家族がいる場合を考慮した制度に見直してほしい。60歳代前半で年金を受給しているが、在職により年金額が減額されている。大学生の子供がいて最も生活費がかかる状況であり、収入により一律に減額するのではなく、扶養家族の有無や世帯の所得を加味した制度に変えてほしい。		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	年金事務所の総合案内には業務に慣れない職員は配置しないでほしい、年金事務所で手続きをしたが後日書類不足の連絡を受けた等の職員の窓口対応スキルについてご指摘をいただきました。 (その他、116件の職員の待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、常にお客様に満足いただける正確なご案内ができるよう、自己研鑽を積み重ねることを心がけます。
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を行っていることを説明しました。
8	老齢年金の請求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。
9	ねんきんネットのトップ画面の情報量が多く目的の情報が見つからない、ごちゃごちゃしてわかりづらい、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	年金について良く解らない事が多くて年金事務所に伺いました。とても親切に説明していただき理解することが出来ました。今まで持っていたイメージが全く変わり、もっと早く伺えば良かったと思いました。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。