

平成 26 年 11 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 11 月 17 日）

（本省受付分：平成 26 年 10 月 1 日から平成 26 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 9 月 26 日から平成 26 年 10 月 25 日受付分）

別紙

平成26年11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10月1日～10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)	7	484	4	10	4,893	5,398
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	49	0	0	15	64
医政局	45	162	25	0	66	298
健康局	0	274	0	0	255	529
医薬食品局	0	320	2	0	44	366
食品安全部	0	13	0	0	97	110
労働基準局	0	520	0	0	92	612
職業安定局	0	221	0	0	222	443
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	331	0	0	67	398
社会・援護局	0	607	24	10	150	791
障害保健福祉部	0	46	0	0	66	112
老健局	2	270	1	1	10	284
保険局	0	376	0	0	85	461
年金局	0	32	0	0	48	80
政策統括官	0	2	0	0	1	3
日本年金機構	151	722	114	2	276	1,269
合 計	205	4,429	170	23	6,387	11,218

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4件を合わせ、1,269件

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	598
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,434
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,186

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、9月26日～10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10月1日～10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
	7 件	484 件	4 件	10 件	4893 件	5398 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	5398 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	廃棄物処理法の解釈について聞きたい。(電話)		環境省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	旅行業者の認可や申請に関することは、どこの省庁が所管しているのか。(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。
3	外食産業のアレルギー表示について聞きたい。(電話)		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。
4	自分は陸軍に所属し、怪我などはせずに帰還した。恩給を支給してもらえないか聞きたい。(電話)		恩給に関することは総務省が所管しておりますので、総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	空き家の有効活用が全然進んでいないが、潜在的な空き家を作らないよう制度を作してほしい等、空き家対策に関する御意見が寄せられました。(メール)		空き家対策に関しましては国土交通省が所管しておりますので、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。
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10月1日～10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	49 件	0 件	0 件	15 件	64 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	64 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在、FacebookやLINE、Twitterに代表されるSNSは、国民の情報入手の場として、看過しがたい影響力を持っています。多くの企業サイトはもちろん、もはや個人のサイトですら、記事内に設置されたボタンから、ワンアクションで、その内容を拡散、共有できるようになっています。 こういった中において、厚生労働省公式サイトの記述内容、つまるところ、日本国の公衆衛生当局の公式見解という、国民がもっとも迅速に入手しなければいけない、数ある情報のなかで一番早く、効果的に拡散、共有されなくてはならない情報へのアクセシビリティが悪い現状は、憂うべきものであると考えます。 折しも、エボラ出血熱の上陸が疑われる本日、SNSはデマと流言飛語の渦巻く巷と紙一重です。 これへの対処として最も参照すべきは厚労省の該当記事であるかと思いますが、現況ではわざわざURLをコピーするという前時代的手法をもってするほかなく、たいして情報感度の高くない大多数のユーザーにとっては、実質、存在しないも同然の情報となっています。 公式サイトにSNSへの共有ボタンを追加し、情報の拡散性を向上させることによって、必ずや国民の福祉、衛生の向上に寄与するものであると、当方は考えます。		平素、厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。 ご要望いただきましたSNSへの共有ボタン設置の件につきましては、現在、当省のセキュリティ上、対応できない状況となっております。 いただいたご要望につきましては、今後の当省ホームページ運用の参考にさせていただきます。 なお、当省「Twitter」ではエボラ出血熱などの重要なお知らせを発信させていただいております。 今後ともよろしくお願い申し上げます。
2	メルマガを購読させていただいておりますが、1日に何度も来るので、正直迷惑です。 1日に1回でよいのではないのでしょうか？ 貴省所管の案件はあまりにも幅広く、「旧厚生省」「旧労働省」で絞れませんか？		平素、厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。 当省のメール配信の配信時間につきましては、1日2回、10時と19時に配信させていただいております。 日中(10時以降)に掲載した情報を19時に配信しており、19時以降に掲載したコンテンツにつきましては、緊急性の高い情報や重要なお知らせがあるため、国民の皆様にもそのようなお知らせをいち早くお知らせするため、10時にも配信を行っております。 また、「旧厚生省」、「旧労働省」に絞り込むことにつきましては、現在のコンテンツの構成上、絞り込みが出来るようになっていないため、難しい状況となっております。 いただいたご要望につきましては、今後の当省ホームページ運用の参考にさせていただきます。 今後ともよろしくお願い申し上げます。

「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 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10月1日～10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
	45 件	162 件	25 件	0 件	66 件	298 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	53 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	61 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	184 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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いたしました。
2	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いるが、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。
3	歯科助手及び歯科衛生士の仕事内容について聞きたい。		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

平成26年10月1日～10月31日受付分

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)

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	274 件	0 件	0 件	255 件	529 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	152 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	377 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	健康マークはコンビニエンスストア以外でも使用できるのか。使用できるとしたら使用の許可はどこに申請をしたら良いのか。	提供される場所は限定しておりません。また、使用は許可制ではなく、事業者は、この基準を満たした料理を市販する場合に、マークを表示することができます。
2	来春からコンビニ弁当等に健康マークを採用すると聞いた。決定された背景について聞きたい。	健康日本21(第二次)において、生活習慣病の予防の徹底と健康寿命の延伸を目指し、社会環境の整備を重視していること、さらには、日本再興戦略における、健康寿命延伸産業を育成するための主要施策として、エビデンスに基づく「健康な食事」の基準を策定することが位置づけられたことを背景としています。
3	健康寿命の最新の数字を知りたい。	平成25年の健康寿命(全国版)をHPに掲載しました。 http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-10601000-Daijinkanboukouseikagakuka-Kouseikagakuka/sinntyoku.pdf

「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10月1日～10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	320 件	2 件	0 件	44 件	366 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	366 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ご相談がありました。		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	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
3	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。		医薬品、医療機器に該当するかどうか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。
4	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。
5	PTPシートの材質が非常に硬く、切り取り線を切り取る際シートの先端が指先に触れ出血し、非常に危険なものと感じたのでシートを改善して欲しいとの要望がありました。		PTP包装シートの技術的改善について、今後も医薬品の製造販売業者に対してお願いしていくとともに、個々の事例についても医療事故情報等の収集・分析を続け、必要に応じて対応していく旨を回答しました。

「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

平成26年10月1日～10月31日受付分

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

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	13 件	0 件	0 件	97 件	110 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	23 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	69 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国内飲食店において、食品を不衛生に取り扱う様子がインターネットに掲載されているとの報道について、至急、確認をお願いしたい。		管轄の保健所を紹介し、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	エボラ出血熱について、人権を尊重しつつ、帰国者への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10月1日～10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	520 件	0 件	0 件	92 件	612 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	25 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	46 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	541 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	継続事業であって労災保険と雇用保険の両方が成立している事業に係る概算保険料の納付について、保険料の額が40万円未満の場合も延納が出来るようにしてほしい。＜地方受付分＞	保険料の額が40万円未満であっても、事務処理を労働保険事務組合に委託しているものについては延納が出来ることを御説明しました。 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ました。
2	日本企業の海外支店で働く労働者に、日本の労働基準法は適用されるのか。	労働基準法は、行政取締法規として、日本国内にある事業場のみに適用があるため、日本企業の海外支店に対しては、原則として日本の労働基準法の適用はないことを御説明しました。

「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

平成26年10月1日～10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 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) (直通:03-3502-6768)

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	0 件	0 件	222 件	443 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)	119 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	323 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
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。
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	ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。		採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
8	ハローワークからの応募者で、約束した面接日時になっても連絡なしにキャンセルする方がいます。指導してほしい。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守り、行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナー等で周知を図り、理解を深めております。

「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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年10月1日～10月31日受付分

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)

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	331	0	0	67	398 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	21 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	366 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(児童手当の制度に関する照会等) 児童手当の支給額を教えて欲しい。また、児童手当は自治体によって支給額がちがうのかどうか併せて教えて欲しい。		児童手当の支給額や、支給額が全国一律であること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金の制度に関する照会等) 申請受付期間について教えて欲しい。		事実や制度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

平成26年10月1日～10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	607 件	24 件	10 件	150 件	791 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	791 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。	ご意見として伺いました。 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	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。	ご意見として伺いました。 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。
3	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。	ご意見として伺いました。 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。
4	不正受給が後を絶たないのは、審査に問題があるのではないのでしょうか。税を負担する国民のことも考えすぐに改善すべきです。	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) 申請受付が終了してしまったのだが、今からでも申請は可能か。 申請を受け付けてもらえるよう、国からも自治体に指導してほしい。		市町村で定めた申請期間内での申請手続きが必要であり、また、国から自治体に対し、そういった指導は出来ない旨、ご説明し、ご理解いただけるようお願いしました。
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」を発出済み)。
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	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。
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ほしい。		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ほしい。		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10月1日～10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	46 件	0 件	0 件	66 件	0 件	112 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)	19 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	90 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10月1日～10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
	2 件	270 件	1 件	1 件	10 件	284 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)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	205 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	施設の介護職員について、資格の有無に関わらず誰でも従事できる基準になっているのはおかしいのではないかとのご意見をいただきました。		厚生労働省の省令ではあくまで最低基準を定めている点及び具体的な基準は各都道府県の条例で定めている旨をご説明しました。 また、組織内での共有を求められたため、本報告により広範に共有させていただきます。
2	内部留保を理由に特養の基本報酬を切り下げること、介護報酬について6%削減することが報道に出ているが、入所している弱者をこれ以上いじめないでほしいとのご意見をいただきました。		厚生労働省としてご指摘のような決定をした事実はなく、今後、社会保障審議会介護給付費分科会においてご議論して頂くものと考えている旨をご説明しました。
3	事業所に不正の疑いがある旨を市に伝えたが、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	2015年度以降の介護保険サービス利用者の利用者負担について、年金収入が280万円以上ある人が2割負担になるのか、もしくは、不動産収入など年金以外の収入も含めて280万円以上ある人が2割負担になるのかとご質問をいただきました。		一定以上所得者の利用者負担が2割となるのは2015年8月からであること、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ているため、年金以外の収入も含むことをご説明しました。なお、具体的な水準については今後、政令で定める旨をご説明しました。
5	2015年8月から、1,000万円以上の資産がある場合には食費・居住費の補助を受けることができないと聞いたが、その資産には何が含まれるのかとご質問をいただきました。		単身で1,000万円超(夫婦で2,000万円超)の資産がある場合は補足給付の対象外とさせていただくことをご説明しました。 また、資産の範囲については、預貯金や有価証券、いわゆるタンス預金等の合計額で判定することとしています。具体的な範囲については今後、省令等で定める旨をご説明しました。
6	一般の方から、「介護保険法に基づく複合型サービスは小規模多機能と訪問看護しかないのか。介護保険法第8条では、他のサービスも並記してある。」とのお問い合わせをいただきました。		介護保険法施行規則により、複合型サービスは小規模多機能と訪問看護の組み合わせとすることとしているため、現行ではこの組み合わせによる複合型サービスしかないことを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	保険局
照 会 先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成26年10月1日～10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	376 件	0 件	0 件	85 件	461 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	25 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	60 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	376 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民健康保険は、同じ健康保険制度なのに被用者保険と比較し保険料が高過ぎないか。		制度の概要をご説明し、理解を求めました。
2	保険料の特例軽減の見直しについての御意見(1.優遇されすぎており見直すべき、2.高齢者の生活実態をよく考えて欲しい)		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10月1日～10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	32 件	0 件	0 件	48 件	80 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	47 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	33 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	遺族年金は、誰に、何のために支払われるのか教えて下さい。離婚した元夫が亡くなりました。そのとき子供は中学生でした。親権は私が持っています。	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。 遺族年金は、世帯の生計の担い手が死亡した場合に、その者によって生計を維持されていた遺族の生活が困難にならないよう、所得保障をする仕組みです。 遺族基礎年金については、死亡した者に生計を維持されていた子(1)のある配偶者又は子に支給されますが、離婚後の妻(夫)については、元夫(妻)の死亡に対する所得の喪失があるわけではないと考えられることから、支給対象とはなりません(2)。子は父母の離婚後であっても、死亡した者と同居していた場合、あるいは別居をしていても、養育費等を受け取っていた場合は、その者により生計を維持されていたとされ支給の対象となります。ただし子に対する遺族基礎年金については、子が父又は母と生計を同一にしている間は、子は親により生計を維持出来ると考えられることから、支給が停止されます。 死亡した者が厚生年金に加入していた場合には、その者に生計を維持されていた配偶者又は子等に、一定の要件を満たすことによって遺族厚生年金が支給されます。厚生年金は被用者間の支え合いにより被用者に上乗せの給付を行うものです。こちらも先と同様に、離婚後の妻(夫)については支給の対象とはならず、子については支給対象となる場合があります。子に対する遺族厚生年金は子が父又は母と同居をしていても支給されることとなります。 なお、遺族年金の支給対象となる子について、死亡した被保険者の親権の有無は問いません。 1 子は18歳年度末まで(障害のある者については20歳到達日まで) 2 戸籍上の離婚後も事実上婚姻関係と同様にある場合は受給権が生じます。

「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

(参考)

平成26年10月1日～10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	1 件	619 件	88 件	1 件	275 件	1 件	985 件
	地方分	150 件	103 件	26 件	1 件	1 件	3 件	284 件
	合 計	151 件	722 件	114 件	2 件	276 件	4 件	1,269 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	201 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,068 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	障害年金の診断書を提出する期限について、診断書提出の連絡が誕生月の月初にきて、すぐに医療機関に受診し、診断書を書いてもらうにしても数週間かかる場合がある。誕生月の月末までに提出するのは困難な場合があるため、提出期限をもう少し延ばしてもらいたい。		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	被扶養者の認定の「被保険者の収入の2分の1未満であること」という要件について、年金受給者の年金額によって、この要件を満たすことができず、扶養の認定を受けることが難しいことが多い。特に年収の少ない世帯に不利であり、収入の要件について、見直してもらいたい。		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	厚生年金・国民年金と共済年金で未支給年金の受給要件が違うのはおかしい。厚生年金・国民年金は生計同一が要件となっているが、共済年金については、相続人であればよい。統一した取り扱いにしてもらいたい。		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。
4	健康保険・厚生年金保険の標準報酬を決定する際の報酬に通勤手当を含めることに納得がいかない。通勤手当は自宅から会社に通勤するための費用であり、実収入にはならない。通勤手当を報酬から除くよう制度改正を要望する。		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	事業所が健康保険・厚生年金に加入する制度について、加入時点から何年間というように期限を設けて減免措置等を設けるなど、一方的に加入を求めるのではなく、加入しやすい制度を作ってもらいたい。		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。

「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	国民年金保険料学生納付特例申請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	年金事務所へ電話をし内容を伝え担当者に変わったところ、内容の引継ぎが正確にされていなかった等の電話対応のスキルについてご指摘をいただきました。 (その他142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、電話対応を含めたお客様対応のスキルアップに常に努力し、お客様に不快な思いをさせることの無いよう心がけます。
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を行っていることを説明しました。
9	ねんきんネットのユーザIDが長すぎるのもっと簡単にしてほしい、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	ご担当の〇〇様がとても親身になり、気持ち良くご説明してくださり、感謝しております。特に、振替加算の存在を発見して下さったことに、感謝しております。		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。