

平成 27 年 1 月 21 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 27 年 1 月 21 日）

（本省受付分：平成 26 年 12 月 1 日から平成 26 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 11 月 26 日から平成 26 年 12 月 25 日受付分）

別紙

平成27年1月21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12月1日～12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)	11	373	7	10	3,553	3,954
大臣官房	0	0	0	0	3	3
統計情報部	0	14	0	0	6	20
医政局	0	142	20	0	83	245
健康局	0	46	0	0	95	141
医薬食品局	0	246	1	0	20	267
食品安全部	0	4	0	0	17	21
労働基準局	0	313	0	0	49	362
職業安定局	0	83	0	0	168	251
職業能力開発局	0	0	0	0	15	15
雇用均等・児童家庭局	0	178	2	0	30	210
社会・援護局	0	322	35	44	77	478
障害保健福祉部	0	26	0	0	62	88
老健局	0	204	3	0	6	213
保険局	0	319	0	0	58	377
年金局	0	34	0	0	23	57
政策統括官	0	2	0	0	1	3
日本年金機構	106	567	86	0	197	958
合 計	117	2,873	154	54	4,463	7,663

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、958件

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	303
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,141
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,219

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、11月26日～12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

平成26年12月1日～12月31日受付分

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)

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	373 件	7 件	10 件	3553 件	3954 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	3954 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	母が面倒をみていた女性の恩給証書が手元に残っているが、どうしたらよいか。(電話)		総務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	教育委員会のあり方について意見を言いたい。(電話)		文部科学省へ御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	高等学校卒業程度認定試験に合格した場合、学歴は高校卒業と認められるのか。(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。
4	勤労学生控除の控除額を増やしてください、との御要望が寄せられました。(メール)		税に関することを所管する国税庁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	刑務所から出所した者に対して支援をしたい、といった内容のメールが寄せられました。		刑務所出所者に対する社会復帰のための支援につきましては、法務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12月1日～12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	14 件	0 件	0 件	6 件	20 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	20 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	下の表についてお尋ねします。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/tokusyu/riikon10/01.html 「同年別居の年齢階級別離婚率及び有配偶離婚率の年次推移」とありますが、何と同じ年に「別居」なのでしょう。つまり、「同年別居」の「同年」の意味が分かりませんのでご教示いただけないでしょうか。		人口動態統計をご利用いただき、ありがとうございます。 ご照会の件について、以下のとおり回答します。 「同年別居」とは、各届出年に同居をやめ届け出たものです。 つまり、「離婚届」を提出した年と同じ年に「別居」したものをさします。 なお、該当の統計資料には「用語の説明」のページも掲載しておりますので、併せてご参照いただけますと幸いです。 「用語の説明」 http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/tokusyu/riikon10/04.html ・平成21年度「離婚に関する統計」概況 http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/tokusyu/riikon10/index.html
2	今日、虐待と思われる行為をスーパーで見ました。対応の仕方が分からなかったもので、どうにもできずに悔しい思いをしました。友人に対応の仕方を相談するため今日あったことをFacebookに書き込んだ後、詳しく調べようと虐待通報で検索してここへたどり着きました。今日の私のように、虐待を目撃してもどうしていいか分からない人のために、このページをTwitterやFacebookに載せて多くの人に知らせたいです。ホームページやブログで見かける、TwitterやFacebookのボタンを付けてくれたら、日頃、面白い情報をSNSに載せる感じで知り合いに見てもらえると思ったので、お願いします。せっかくのルールや制度も悔しい思いして諦めずにここへきたような人しか知ることができないようでは、企画倒れだと思います。あと、今スマホで書き込んでますが、書きにくいのでスマホ対応にもして下さい。せっかくのご意見箱も使いづらくては企画倒れだと思いますから。		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。 また、スマートフォンからの「国民の皆様の声」への入力には、PCに比べると、どうしても煩わしさを感じるころではあるかと思いますが、スマートフォン特有の入力方法ということもございいますので、その点ご理解いただき、ご利用くださいますよう、お願い申し上げます。 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 医事課総務係(内線2566) 項目2 歯科保健課総務係(内線2583)

平成26年12月1日～12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	142 件	20 件	0 件	83 件	245 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)	58 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	117 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	歯科医師の業務範囲について教えて欲しい。		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12月1日～12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	46 件	0 件	0 件	95 件	141 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	116 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	高齢者肺炎球菌予防接種をしてちょうど5年経過。再接種日を検討中に「定期接種」の朗報でしたが、対象者は「過去にこのワクチンを接種したことがない人」との通知があり、腑に落ちません。接種効果が切れる5年目に定期接種の決定→接種経験者は対象外→全額自己負担で2度目の接種では理不尽ではないか。一回接種で永久に効果ありとのことなののでしょうか。ご説明をお願いします。	高齢者肺炎球菌ワクチンを任意で再接種することについては、薬事法上特に問題ありませんが、高齢者の方が再接種を行った場合の有効性や安全性については、様々な議論があることから、公費を用いて定期接種で再接種を行うとする結論は現時点で出ておらず、今後の検討事項とされている旨、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

平成26年12月1日～12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	246 件	1 件	0 件	20 件	267 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	267 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	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。	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。
4	欧米諸国等における医療機関からの医薬品等副作用報告の範囲について照会がありました。	当該国の薬事行政を所掌する機関に直接照会いただくよう、HP等をご案内しました。
5	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。

「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12月1日～12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	4 件	0 件	0 件	17 件	21 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)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	11 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	トランス脂肪酸の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	ノロウイルスによる食中毒予防対策を厚生労働省でしっかり行って欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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12月1日～12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	313 件	0 件	0 件	49 件	362 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	9 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	329 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私の息子が勤めている会社では、長時間労働や賃金不払残業が常態化している。 厚生労働省は、こうした若者に過酷な労働を強いる企業に対する取締りをしっかりと行っているのか。		若者の「使い捨て」が疑われる企業等については、社会的に大きな問題であると認識しており、厚生労働省では、重点的な監督指導の実施などに取り組んでいることを説明しました。
2	業種別の特定最低賃金が改正となったことをたまたま取引会社から聞いたが、その話を聞かなかったら最低賃金額を下回って支払うところだった。 県の最低賃金は、毎年9月頃から市の広報に載るので簡単に知ることができるが、特定最低賃金は改正になるのか分からない上に、年によって改正日もまちまちで、こちらから情報を得る努力をしなければならぬ。 県の最低賃金と同様に業種別においてももっと自然に目に入るよう行政側から積極的なPRをしてほしい。<地方受付分>		特定最低賃金を含め最低賃金額の改定状況は、労働局のホームページに限らず、県内の市町村、使用者団体等各種経済団体への周知用チラシの送付、広報誌への掲載依頼など、周知に努めていることを説明し、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12月1日～12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 小林 茂慶(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	83 件	0 件	0 件	168 件	251 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)	76 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	175 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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。
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。
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。
5	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

平成26年12月1日～12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	15 件	15 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	15 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	技能検定の指定試験機関として指定されるための条件などについてお問い合わせがありました。		技能検定職種を追加するための6要件を説明しました。また、御照会の職種は既に技能検定試験の対象となっているため、指定試験機関を指定することはできない旨ご説明いたしました。
2	社会保険労務士事務所の方から地域ジョブ・カードセンターの業務について、キャリアアップ助成金(人材育成コース)の申請書作成・申請代行を行えるかお問い合わせがありました。		地域ジョブ・カードセンターは、ジョブ・カード制度を活用する企業に支給する助成金の申請に係る助言等を行っていますが、この助言等には、社会保険労務士法第2条第1号及び同条第1号の2による申請書類の作成や提出代行は含まれない旨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

平成26年12月1日～12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	178	2	0	30	210 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)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	197 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の受給者の切り替えについて。		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の児童手当の切り替えについて、制度をご説明するとともに、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。		事実や制度をご説明するとともに、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12月1日～12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	322 件	35 件	44 件	77 件	478 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	478 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	住宅扶助基準や冬季加算が引き下げられると聞いた。引き下げないで欲しい。	住宅扶助基準や冬季加算につきましては、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けない。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。
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	家賃収入があるのに生活保護費を受給していたとの報道がありました。不正受給に対する取組みを徹底してください。	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。

「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	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。
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12月1日～12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	26 件	0 件	0 件	62 件	0 件	88 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)	21 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	65 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。 ○ 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。		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12月1日～12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	204 件	3 件	0 件	6 件	213 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	109 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	非課税所得を含めると年収が280万円以上になるのだが、この場合も2015年8月から利用者負担が2割になるのかとのご質問をいただきました。		2割負担となる方の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おり、合計所得金額に遺族年金や障害年金、損害賠償金等といった非課税所得は含まれない旨ご説明しました。 なお、具体的な水準については今後、政令で定めることについてもご説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成26年12月1日～12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	319 件	0 件	0 件	58 件	377 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)	29 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	327 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成26年度診療報酬改定において、精神薬処方制限が含まれているが、今まで野放しにしておいた多量処方を受けている患者に対して、配慮が足りないのではないかと薬を半年で改定後の量に減らせるのなら、薬で苦しんでる患者はとくに居ないはず。		向精神薬の多剤投与に係る診療報酬の減算規定が設けられた背景には、日本は諸外国に比べて向精神薬の処方量が多いことや、副作用・依存リスクなどが問題とされ、中央社会保険医療協議会において議論された結果、今回の改定に至った旨、及び、規定が除外されるケースもある旨を説明しました。
2	現状の国民健康保険料について、非常に高い金額が毎月請求されてくるが、少しでも安くしていただくようお願いしたい。		制度の概要をご説明し、理解を求めました。

「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12月1日～12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	34 件	0 件	0 件	23 件	57 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)	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	私は61歳になる障害者であり、2級の障害年金を受けています。妻と子があり、両親が生きていた時はその年金もあって何とか生活できていましたが、数年前に両親が亡くなってから生活が苦しいのです。そこで遺族年金を拡充して障害者は20歳を超えても遺族年金が受けられるようにしてほしいです。障害者はその方法しか収入は考えられません。		遺族年金を受けることが出来る子については、18歳に到達する日以後の最初の3月31日までの間にあるか、20歳未満で障害の状態にあることとされております。 これは、18歳以降の子については自立した生活が出来ると考えられること、また障害のある子の生活にかかる制限については、20歳に達した後は障害年金による所得保障が行われることによります。20歳に達した後の障害のある子について重ねて遺族年金による保障を行うことは、保障の重複になりかねないことから行っておりません。 制度の趣旨をご理解いただければと思います。

「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12月1日～12月31日受付分

部局(課室)名	政策統括官(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 高橋(7709)

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	1 件	1 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)	1 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	医療等分野における番号制度の活用等に関する研究会において、プライバシーの関係上、医療IDのカードを複数用意するという案が提示されていたように思われるが、事実関係を教えてほしい。		事実関係を説明し、研究会の中間まとめを取りまとめたので、その内容を説明いたしました。

「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

(参考)

平成26年12月1日～12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1002)

		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	2 件	507 件	54 件	0 件	197 件	0 件	760 件
	地方分	104 件	60 件	32 件	0 件	0 件	2 件	198 件
	合 計	106 件	567 件	86 件	0 件	197 件	2 件	958 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	101 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	857 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	年金額の改定により年々金額が減っている。これ以上減額はしないほしい。平成27年4月分の年金からも特例水準解消分として0.5%減額予定と聞いたが、年金で生活をしている者にとって、年金は生活給なので、減額されると生活が困窮してしまう。年金を引き下げる法律を廃止すべきである。		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。
2	標準報酬月額に通勤手当を含まないほしい。通勤手当は収入ではなく、通勤に必要な経費。遠方からわざわざ会社に通勤しているのに、通勤手当が標準報酬月額に含まれていて、在職老齢年金の仕組みにより年金額が調整されており、納得ができない。		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	現在の国民年金制度では、未納期間の後納制度と免除期間の追納制度のどちらも10年前までしか遡って納められない。経済的な余裕がなければ制度の利用ができず、納付期限が経過して納付できなくなってしまう。無期限で遡って納められるようにしてほしい。		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	障害状態確認届(診断書)が送付されてきたが、これから受診すると提出期限までに届出することができない。提出期限に間に合わなければ年金の支払が差し止められてしまうため、受診の対象月を誕生月だけではなく、誕生月の前後1か月などもっと幅を持たせてほしい。		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。
5	現役時代、国民年金・厚生年金については、毎月保険料を支払っていたにもかかわらず、年金を受給するときは2か月に1回の支払というはおかしいのではないかと。生活設計は1か月単位で立てている人がほとんどであるので、毎月払いにしてほしい。		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。

「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	振込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。
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	年金事務所に挨拶がきちんとできない職員がおり、その一人のために年金事務所全体のイメージを悪くしてしまった、等の窓口対応の接遇・マナーについてご指摘をいただきました。 (その他 104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、お客様にとっては対応する職員が日本年金機構職員の全てであることを自覚し、常にお客様に満足していただける対応をすることを心がけます。
9	HPに掲載されている説明や文言、計算式についてもっとわかりやすい表現にしてほしい、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	退職を目前に控え、年金の相談に行きました。担当していただいた○○さんにテキパキとご説明いただき、併せて任意加入の説明もしていただきました。担当課との連携もよく、対応も良かったです。		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。