

平成 27 年 2 月 16 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 2 月 16 日）

（本省受付分：平成 27 年 1 月 1 日から平成 27 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 12 月 26 日から平成 27 年 1 月 25 日受付分）

別紙

平成27年2月16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27年1月1日～1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)	3	418	2	9	3,465	3,897
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	13	0	0	9	22
医政局	0	130	33	0	78	241
健康局	0	27	0	0	89	116
医薬食品局	0	217	0	0	31	248
食品安全部	0	26	0	0	20	46
労働基準局	0	406	0	0	130	536
職業安定局	0	90	0	0	261	351
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	146	2	0	49	197
社会・援護局	0	624	35	28	131	818
障害保健福祉部	0	28	0	0	70	98
老健局	0	248	1	0	5	254
保険局	0	355	0	0	61	416
年金局	0	54	0	0	67	121
政策統括官	0	0	0	0	1	1
日本年金機構	105	616	104	1	236	1,064
合計	108	3,398	177	38	4,708	8,431

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、1,064件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	388
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,286
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,757

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、12月26日～1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27年1月1日～1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
	3 件	418 件	2 件	9 件	3465 件	3897 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	3897 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	イスラム過激派による邦人へのテロ事件に関し、在外邦人の保護や大使館の対応に関する御意見が複数寄せられました。(電話)		御意見は外務省にお伝えさせていただきますよう、御案内いたしました。
2	救急車の利用に関する事で意見を言いたいが、どこに言えばよいか。(電話)		消防庁へ御相談させていただきますよう、御案内いたしました。
3	理化学研究所とSTAP細胞に関する事について聞きたい。(電話)		理化学研究所を所管する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	食品の製造元表示が記載されていない食品がある。食品表示について質問したい。(電話)		食品表示に関する事は消費者庁が所管していますので、消費者庁に御相談させていただきますよう、御案内いたしました。
5	ある中学校の保護者から「部活動が厳しすぎ、肉体的・精神的に子供が悲鳴をあげているので、なんとかしてあげてください」とのメールが寄せられました。		部活動や学校教育に関する事につきましては、文部科学省に御相談させていただきますようお願いいたします。
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事や、恩給の手続きに関する事等、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27年1月1日～1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	13件	0件	0件	9件	22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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	1月7日と1月8日の10時の新着情報配信サービスは配信されていますか？		<p>平素より、厚生労働省の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。</p> <p>10時の新着情報配信サービスにつきましては、前日の19時から当日の10時までに新着情報として厚生労働省ホームページに掲載された案件が配信されております。</p> <p>新着情報への掲載状況を確認したところ、1月6日19時から1月7日10時、及び1月7日19時から1月8日10時までの新着情報への掲載はございませんでした。</p> <p>従いまして、1月7日と1月8日の10時の配信は行われませんでしたので、その旨お知らせいたします。</p> <p>今後ともよろしく申し上げます。</p>
2	このメールで受信アドレスの変更ができますか？ 所定様式があれば教えてください。		<p>平素より、厚生労働省の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。</p> <p>申し訳ございませんが、ご要望のメールアドレスの変更の件につきましては、お手数ですが、一度サービスを解除し、再度登録していただく必要がございます。</p> <p>変更前の旧アドレスにつきましては、以下URLのページの「解除手続きの流れ」をご参考に一度サービスを解除していただき、また、変更後の新アドレスにつきましては、同ページの「登録手続きの流れ」をご参考に再度登録していただきますようお願い申し上げます。</p> <p>以上、よろしく申し上げます。</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/mailmagazine/s_hinchaku.html</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、2 医事課総務係(内線2566)

平成27年1月1日～1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	130 件	33 件	0 件	78 件	241 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	63 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	121 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	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条に規定されている旨、また、書式等につきましては特段規定されていない旨説明いたしました。

「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27年1月1日～1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	27件	0件	0件	89件	116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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	87件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	受動喫煙防止のため、厚生労働省で作成しているポスターを公共施設に掲示してほしいが、どこに依頼したら良いか。		毎年、5月頃に厚生労働省から各自治体にポスターを送付しておりますので、自治体の健康増進担当課にお問い合わせいただきたい旨回答しました。
2	ある市では給水の契約について集合住宅から各戸の契約に切り替える際に加入分担金を徴収しているが、供給規程である市の給水条例に、加入分担金を徴収する規定がないと思われ、加入負担金の徴収は法律違反になるのではないかと、水道事業者を監督する立場の国(厚労省)が、条例を精査して違法性について判断して欲しい。		ご質問の件についてお尋ねのありました市役所に確認を行ったところ、市の給水条例に記載があるとのことでした。市条例に関する疑義となるため、個別具体の判断に関してはお住まいの市役所、または市条例の適正な執行について判断を行う機関により判断していただくこととなる旨回答しました。

「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 上木 義博(内線2704)

平成27年1月1日～1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	217 件	0 件	0 件	31 件	248 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	248 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	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	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。
4	医薬品の表示色や容器形状などの外観類似による取り違え防止についてお問い合わせがありました。		目視による確認以外の方法(バーコード)の活用等、今後とも取り違え防止のために必要な対策を講じていくことを説明しました。
5	危険ドラッグ取締に対するご意見・ご要望。		課内各担当者に周知を行い共有しました。

「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(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成27年1月1日～1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	26 件	0 件	0 件	20 件	46 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)	5 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	食品への異物混入について、国として適切な対応を行って欲しい。		関係自治体と連携しながら必要な指導等を行っていく旨回答し、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	食に対する意識が根本的に日本と異なる国からの食品の輸入は控えて欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	ジビエの食肉が出回っている旨報道されていたが、野生の肉はウイルスの危険性が高いため、ジビエの肉は食用にしないようにすべきである。		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27年1月1日～1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	406件	0件	0件	130件	536件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	483件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今年度の特定最低賃金の発効日は12月27日であったが、当社は賃金締切日が月末であるため、1日だけ賃金額を改定して計算しなければならず、経理事務が繁雑となる。1月1日発効にできないか。 < 地方受付分 >		最低賃金の発効日は、改定額の公示日の30日を経過した日の後の日となっているため、任意に発効日を決めることができない旨を説明し、御理解をいただきました。
2	労働保険料の納付について次の点を伺いたい。 期別納付書には納付期限の記載がなく分かりにくいいため、納付書に納付期限を記載するように改善できないか。 銀行にすぐに納付の手続きを進めるよう依頼したが、もし手違いがあった場合、上記の事情もあるため、延滞金を課さないでほしい。 期別納付書は納期限の直前に送られてくるが、発送が遅いのではないか。改善されないのか。 < 地方受付分 >		次のとおり説明し、御理解をいただきました。 納付期限については封筒に記載されていること、また、納付書(領収済通知書)は、労働保険料等を納付して頂くための法令様式であり、年度を通して幅広く使用しているため、納付書に納付期限を記載することは難しいこと。 延滞金は督促状の指定期限までに納付された場合は課せられないため、指定期限までに納付していただきたいこと。 納付書の送付は、労働保険の制度上、対象となる事業場が頻繁に成立・廃止が行われるため、発送に当たっては発送直前の事業場データを基に作成していること。
3	電離放射線健康診断結果報告書は、1年に1回の提出でよいのか。		電離放射線障害防止規則(以下、「則」という。)第56条により、放射線業務に常時従事する労働者で、管理区域に立ち入るものに対し、雇入れ又は当該業務に配置換えの際及びその後6月以内ごとに1回、定期的に健康診断を行う事を事業者へ義務付けています。また、当該健康診断の結果報告については、則第58条により、当該健康診断を行ったときは、遅滞なく電離放射線健康診断結果報告書を所轄労働基準監督署に提出しなければならないことと定めています。したがって、当該健康診断を実施した際には、その都度、当該結果報告書を提出する必要があることを説明しました。

「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) (直通:03-3502-6768)

平成27年1月1日～1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	90件	0件	0件	261件	351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)	116件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	235件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
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。
4	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ので。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。
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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、

改善策を実施済み・実施予定、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27年1月1日～1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	146	2	0	49	197 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	6 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	185 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	離婚調停中であるが、父母が生計を同じくしていない場合の、児童手当受給者変更の手続きはどのように行えばよいのでしょうか。		児童手当の制度をご説明の上、具体的な手続きについては、お住まいの市町村にご相談いただくよう回答するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。
2	こどもの城の閉館を聞いたが、閉館をやめてほしい。		国民の皆様の声を課内で共有しています。

「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27年1月1日～1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	624 件	35 件	28 件	131 件	818 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	818 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	住宅扶助や冬季加算の基準額が引き下げられると聞いたが本当か。		住宅扶助基準及び冬季加算については、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ、最低生活の維持に支障が生じないよう必要な配慮をしつつ、見直しをすることとしています。住宅扶助については平成27年7月から、冬季加算については同年11月から見直しを行うことを予定しております。 今回の見直しは、各地域における家賃や光熱費支出の実態を踏まえて、適正な水準となるよう見直すものであり、一律に引き下げるものではありません。 なお住宅扶助の見直しに当たっては、生活保護を受給されている方への配慮の一例として、見直し後の家賃額を契約更新時まで適用を猶予することを検討しております。
2	具体的には、いつから、いくら減額されるのか。		見直しによる影響額は、お住まいの地域によって様々です。 生活保護を受給されている方に対しては、今後7月までの間に、福祉事務所から具体的な基準額についてお知らせがあると思います。
3	年金や最低賃金と比べても生活保護費は高すぎる。もっと下げるべきではないか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護の基準額は、国民の健康で文化的な最低限度の生活の需要を満たすものであって、それを超えてはならないとされております。 基準額については様々なご意見がありますが、生活保護制度が今後とも国民の信頼を得られるよう、適時適切に見直しを行い国民の皆様のご理解、ご納得の得られる制度となるよう努めてまいります。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	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。
5	テレビで生活保護の不正受給について取り上げられていた。少ない収入ながら税金を納めている者からすれば納得いかない。生活保護を受ける前の調査をしっかりとすべきである。		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。
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	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。
9	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1月1日～1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	28 件	0 件	0 件	70 件	0 件	98 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	4 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	23 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	71 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>身体、精神、難病を患っていて、身体障害手帳と精神障害手帳を持っています。法律も障害者総合支援法になって一つにするなら、障害者手帳も難病を加えて障害者総合手帳のように一つにしてほしいです。</p> <p>精神や身体、そして難病の手帳が始まると三冊になりますが、出来れば一冊に全て入った『障害者総合手帳』のようにして一冊にしてほしいです。</p>		貴重なご意見として承り、組織で共有いたします。

「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、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27年1月1日～1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	248件	1件	0件	5件	254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)	106件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	139件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	大規模災害の発生に備えた介護の仕組みをつくり、都道府県等に周知して欲しいとのご意見をいただきました。		ご意見を拝聴し、担当者間で共有いたしました。
2	平成27年度の制度改正について教えて欲しいとご依頼いただきました。		社会保障審議会介護給付費分科会の資料掲載サイトをご案内し、主な改正についてご説明いたしました。
3	1日に誕生日を迎えて65歳となったが、65歳になる前月分の保険料も支払うよう納付書が届いたが何故かとご質問をいただきました。		第1号被保険者の資格を取得することとなる65歳に達したときは、年齢計算に関する法律及び民法の規定により、誕生日の前日とされており、また、保険料は月額により賦課されるため、1日に65歳となる方については、65歳到達月の前月分の保険料から納めていただくこととなる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。

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27年1月1日～1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	355件	0件	0件	61件	416件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	28件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	31件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	357件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成27年1月から70歳未満の高額療養費の所得区分が変わったということですが、どのように変わったのでしょうか。		従来の上位所得、一般所得の区分がそれぞれ2つずつに分かれ、全部で5つの区分になりました。限度額適用認定証(医療機関の会計窓口で高額療養費の現物給付を受けるための証明書)の所得区分の表示は、標準報酬月額83万円以上はア、53万円以上83万円未満はイ、28万円以上53万円未満はウ、28万円未満はエ、被保険者が住民税非課税者はオ、という表示に変わりました。年4回以上で多数該当、合算対象額は2万1千円以上については従来と変わりません。
2	回復期リハビリ病棟への入院期間は発症から150日までと病院から言われているが、どこで決まっているのか教えて欲しい。また、150日を迎えても依然回復途中にあると思われる患者も退院させられて、維持期の病棟へ転院しなくてはならないのか。		日数の規定は、厚生労働省告示にあり、回復期リハビリテーション病棟への入院について制限を設けるものではない旨を説明した上で、当該告示については、厚生労働省ホームページに掲載している旨をお伝えしました。
3	国民健康保険の保険料の算出にあたり、土地、株式譲渡益などの取り扱いを改善して欲しい。		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

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27年1月1日～1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	54件	0件	0件	67件	121件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	67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	54件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	毎年、「マクロ経済スライド」を実施されると、実質年金額が目減りを受け、いつしか実質年金額が半分になり、そして、いつしか実質年金額がゼロに近づいてきます。「マクロ経済スライド」は、実質年金額が、ある目標の実質年金額になると、「マクロ経済スライド」を止めるのでしょうか？この「マクロ経済スライド」を続けると、年金受給者の多くの生活は成り立ちません。		<p>少子高齢化が進む中で、平成16年改正において、支え手である現役の方のご負担が過重にならないよう、厚生年金・国民年金の保険料の上限を固定することとしました(1)。このことにより、長期的な保険料の収入が固定されることから、それに応じて給付を決定しないと長期的な収支が合わなくなり、長期的な収支を見たとき、将来世代が受け取る年金水準を一定程度確保するためには、現在の高齢者の年金水準を調整していくことが必要となりました。</p> <p>年金額の毎年の改定については、従来、物価や賃金が上がれば、その分増額する仕組みでしたが、平成16年の改正で、支え手である現役世代の人数の減少等に応じて、この上がる分を一定程度抑制することにより、時間をかけて緩やかに年金の水準を調整していく仕組みを導入しました。この仕組みが、マクロ経済スライドです。</p> <p>マクロ経済スライドによる調整は、将来の給付の財源(保険料収入)を推計した上で、調整を行わなくても、その財源の範囲で今後100年間の給付を行える見通しが立つまで行われます。</p> <p>公的年金制度を安定的に運営していくために、5年に1度財政検証を行い、将来の給付と負担の見直しを作成しており、昨年行われた財政検証では、日本経済の再生と労働市場参加の促進が進むケースでは、2040年代には調整が終了し、将来にわたって所得代替率(2)50%の給付水準を確保していけることが確認されました。</p> <p>なお、次の財政検証までに所得代替率が50%を下回ると見込まれる場合には、マクロ経済スライドによる調整を止めるとともに、給付と負担の在り方について検討を行い、所要の措置を講ずることが法律上定められています。</p> <p>1 国民年金保険料額は平成29年度に16,900円(平成16年の物価・賃金水準での価格表示。実際には、その時々物価・賃金水準によって変化する)、厚生年金保険料率は平成29年以降18.3%で固定。</p> <p>2 所得代替率とは、賃金水準が厚生年金男子の平均である世帯において、受給開始時の年金額が現役世代の手取り賃金に対してどの程度の比率になるかを示したものです。</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27年1月1日～1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)

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	1件	539件	57件	0件	236件	0件	833件
	地方分	104件	77件	47件	1件	0件	2件	231件
	合計	105件	616件	104件	1件	236件	2件	1,064件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	144件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	920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	従業員の資格取得の届出に際し、国民健康保険組合に加入するため、「健康保険適用除外申請書」を提出しなければならないが、従業員の採用から5日以内という提出期限内に提出することが時間的に困難である。5日以内に届出ができないために、毎回理由書の添付を求められるため、提出可能な期限に変更してもらいたい。		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	子供が専門学校に入学し、学生納付特例制度を利用しようと思っていたが、子供が入学している専門学校が学生納付特例制度を利用できる対象の教育施設になっていなかった。アルバイトをするのも難しい状況にあり、制度を利用できる教育施設を増やすなど、どのような学生でも利用できる制度にしてもらいたい。		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。
3	自営業者の妻は、専業主婦でも国民年金保険料を払わなければならないかもしれませんが、国民年金第3号被保険者は、本人の保険料負担がなく、年金が受けられるのは不公平である。一日も早く是正していただきたい。		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	雇用保険と年金の調整について、基本手当を受け取ると年金が受け取れないという制度により生活が苦しい状況にある。在職老齢年金の仕組みのように限度額を決めて年金を受け取れるようにしてもらいたい。		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。
5	国民年金保険料について、現金で前払いをしているが、口座振替の前払いと割引率が違うのは不公平だ。割引率が同じになるように制度を変えてもらいたい。		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	源泉徴収票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	年金事務所の窓口対応が丁寧ではあったが早く終わらせようという雰囲気が感じられた、等の窓口対応への姿勢についてご指摘をいただきました。 (その他 117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、職員にとっては毎日の業務であっても、年金事務所へ足を運ぶことはほとんどの方が初めてであることを常に意識して、窓口の対応を行うことを心がけます。
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やっていることを説明しました。
9	ねんきんネットへ登録しているメールアドレスの変更の仕方がわからない、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	担当の 様に親切丁寧に説明や申請等について面倒をみていただき、お陰様で手続きも無事終わり大切な年金をいただけるようになりました。言葉の遣い方や対応全て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。