

平成 27 年 4 月 16 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 矢野 正枝

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 4 月 16 日）

（本省受付分：平成 27 年 3 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 2 月 26 日から平成 27 年 3 月 25 日受付分）

別紙

平成27年4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3月1日～3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)	5	470	2	6	3,559	4,042
大臣官房	0	0	0	0	1	1
統計情報部	0	8	0	0	16	24
医政局	0	178	8	0	95	281
健康局	0	20	0	0	74	94
医薬食品局	0	264	0	0	33	297
食品安全部	0	5	0	0	7	12
労働基準局	0	404	0	0	80	484
職業安定局	0	104	0	0	308	412
職業能力開発局	0	4	0	0	19	23
雇用均等・児童家庭局	0	331	0	0	53	384
社会・援護局	0	294	31	20	101	446
障害保健福祉部	0	35	0	0	59	94
老健局	0	143	0	3	0	146
保険局	0	377	0	0	53	430
年金局	0	52	0	0	23	75
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	155	518	113	0	233	1,022
合計	160	3,207	154	29	4,714	8,267

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3件を合わせ、1,022件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	418
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,215
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,634

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、2月26日～3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 小嶋 克利(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成27年3月1日～3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
	5 件	470 件	2 件	6 件	3559 件	4042 件

国民の皆様の声の内訳	件数
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	4042 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4月より、健康食品の表示について規制緩和が実施されると聞いたが、詳細について確認したい。(電話)		消費者庁へ御確認くださいますよう、御案内いたしました。
2	18歳以上の者に選挙権を与えることが議論されているが、その前に少年法を改正しないのか。(電話)		少年法を所管する法務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	教員免許の取得や更新について聞きたい。(電話)		教員免許に関することにつきましては、文部科学省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
4	ある学校法人で発覚した教材費等の不正流用に関する事で、御意見が寄せられました。(メール)		文部科学省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
5	動物虐待や動物の殺処分、ペットショップに関する御要望が複数寄せられました。(メール)		動物愛護管理法を所管する環境省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。
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、自動車保険に関することや、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 渡辺(7342)、高橋(7334)

平成27年3月1日～3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	8件	0件	0件	16件	24件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省新着情報配信サービスの配信先メールアドレスの変更を希望します。変更手続きについて教えてください。		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。 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。 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。 以上、よろしくお願い申し上げます。 http://www.mhlw.go.jp/mailmagazine/shinchaku.html
2	厚生労働省新着情報配信サービスの配信先メールアドレスを変更しようとしたのですが、有効期限切れのコメントが出ました。対処をお願いいたします。		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。 今回のコメントは解除の手続きの際に登録されたURLが正しく入力されていなかったため、出たものと思われます。お手数ですが、今一度、解除と登録のお手続きが必要となります。 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。 なお、解除もしくは登録の際はURLが正しく指定されているか、ご注意ください。以上、よろしくお願い申し上げます。 http://www.mhlw.go.jp/mailmagazine/shinchaku.html

「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 計画課総務係(内線2549) 項目2、3 医事課総務係(内線2566)

平成27年3月1日～3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	178 件	8 件	0 件	95 件	281 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	73 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	67 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	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くよう説明いたしました。
2	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いのか。		有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできず、実際にそのような事例があれば、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただくよう説明いたしました。
3	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説明いたしました。 尚、書式等につきましては特段規定されていない旨も合わせ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27年3月1日～3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	20件	0件	0件	74件	94件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	65件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	夏から難病医療費助成の対象疾病の範囲が拡大すると聞いたが、具体的な医療費助成の手続方法を知りたい。		制度をご説明の上、お住いの都道府県難病医療費助成申請窓口のご案内をいたしました。
2	管理栄養士の国家試験の追加書類について聞きたい。		厚生労働省ホームページに掲載されている管理栄養士国家試験受験要領をご案内し、追加書類の内容についてご説明しました。

「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 池田 大輔(内線2704)

平成27年3月1日～3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	264 件	0 件	0 件	33 件	297 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	297 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/1201
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	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。
5	家庭用品の表示について、確認したい。		家庭用品品質表示法を所管する消費者庁へ御相談くださいますよう、御案内いたしました。

「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

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3月1日～3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	5件	0件	0件	7件	12件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	12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、24時間営業による清掃時間の不足と考えられるため、連続6時間の閉店時間を設けるのが良いと思う。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	残留農薬の基準の設定について、海外の方向性に日本も見習うべきだ。		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 田村 愛(内線5582)

平成27年3月1日～3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	404 件	0 件	0 件	80 件	484 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	71 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	32 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	381 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私の妻が働いている会社の労働時間について、平日の夜間に本人から直接相談したいが、相談を受け付ける場所があるか。		労働基準法上の労働時間について説明した上で、夜間・土日に相談を受け付けている「労働条件相談ほっとライン」(電話番号:0120-811-610)を案内いたしました。
2	労働保険料の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と改善されないのか。 <地方受付分>		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

平成27年3月1日～3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 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	104 件	0 件	0 件	308 件	412 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)	128 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	284 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。
4	求人の全体数が少なく、職種も偏っているので、改善してほしい。		求人開拓については、より一層の努力を行うこと、所内でのミニ面接会をできる限り開催していくこと、事業主への雇用管理改善指導を強化していくこと等を説明し、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)

(主な国民の皆様の声)

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、来所者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。

「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27年3月1日～3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	4件	0件	0件	19件	23件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4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	平成27年度技能検定の受検資格としての実務経験の考え方等について問い合わせがありました。		都道府県が実施する技能検定の受検資格の審査については、都道府県職業能力開発協会が、法令等に基づき、技能検定職種と実務経験等の内容を勘案した上で行うこととされていることをご説明した上、受検申請予定の都道府県職業能力開発協会にお問い合わせいただくようご案内しました。

「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	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3月1日～3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	331	0	0	53	384 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	8 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10 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	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。 ・申請受付期間を過ぎて申請をした場合の取扱いについて。		事実や制度を説明。
2	児童手当の取扱いに関する照会等 離婚調停中であり、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について。		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。

「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3月1日～3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	294 件	31 件	20 件	101 件	446 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	446 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に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	4月から生活保護費が引き下げられると聞いた。引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。		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、適正化を図るものです。 生活保護基準については、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、適切に必要な見直しを行っていく必要がございます。 なお、平成25年8月から3年程度をかけて段階的に実施するなど生活保護受給世帯への影響を緩和するなどの配慮をしております。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	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。
5	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。
6	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。
7	よりそいホットラインの対応が悪い。		お詫びとともに事務局にも伝えました。
8	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。

「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 近藤 琢磨(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成27年3月1日～3月31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	35 件	0 件	0 件	59 件	0 件	94 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(職員等の待遇問題を含む)	25 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	今般障害福祉サービスの報酬を改定すると聞くが、職員の処遇改善に関する取組をすすめて欲しい。		今回の報酬改定における処遇改善加算により、賃金改善を含めた処遇が改善されるよう、しっかりと制度の運用を行ってまいりたいと考えております。

「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、 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3月1日～3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	143件	0件	3件	0件	146件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	68件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	17件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	61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4月1日から施行される改正介護保険法のうち、介護老人福祉施設の新規入所者が原則要介護3以上に限定される一方で、要介護1又は2の方であってやむを得ない理由により居宅による生活が困難な方については特例的に入所することができるようになることについて、特例入所の具体的な要件や、現在入所されている方の取扱いについて等のお問い合わせをいただきました。		昨年の12月に特例入所の指針を作る自治体に対し、技術的助言として、申込み者が特例入所に該当するかを判断する際に考慮すべき事項についての通知を发出した旨をお伝えしたほか、既入所者については経過措置が適用されるため、退所を強要されることはないことをお伝えいたしました。
2	今話題のコグニサイズについて、運動するための器具が販売され、NHKでも放送されている。これは厚生労働省として進めているものかどうか。また、コグニサイズ以外にも全く違った健康体操なるものが散在しているが、厚生労働省として統一した見解を示すべきではないか。いろいろある運動からどう選べばいいかわからないのご意見をいただきました。		コグニサイズについては、厚生労働省として進めているものではなく、厚生労働省として統一した見解を示す予定はないことを伝えした上で、ご意見内容を課室内で共有いたしました。
3	介護保険は対象者全員が強制加入となっているが、加入するかどうかを选べるようにすべきのご意見をいただきました。		加齢に伴う介護のリスクは皆さん誰もが抱えており、介護保険制度の趣旨として、40歳以上の国民全員でその負担を分担し合い、要介護のリスクを支え合う仕組みとなっている点。ご自身がもし要介護状態となれば、もし介護保険が無ければ、サービスにかかった費用は全て自己負担になってしまうという点などをご説明しました。
4	介護保険の自己負担割合が8月より一部の人が2割負担となると聞いた。自分はその対象者であるが、自己負担額が単純に2倍となり、高額でとても支払えない。何とかならないのかのご意見をいただきました。		高額介護サービス費の限度額が定められており、一定の額を超えた自己負担が発生した場合、その超えた額分が後から還付される仕組みとなっており、2割負担となっても自己負担が一定程度以上の方については後に還付を受けられ、単純に負担が2倍になるわけではないことをご説明しました。

「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3月1日～3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	377件	0件	0件	53件	430件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	25件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	380件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	後期高齢者医療の一部負担金割合の判定方法について教えてほしいというもの。		制度の概要をご説明し、具体的な判定は市町村が行うので、お住まいの市町村に問い合わせるようお伝えしました。
2	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。
3	平成27年1月から高額療養費制度が変わって新しい所得区分になったが、厚生労働省のホームページでは標準報酬月額を表示の仕方が違っている。 例えば、「区分イ」について「53万円～79万円」と「53万円以上83万円未満」と2通りの標記があるが正しいのはどちらの標記か。		健康保険の標準報酬月額は第1級から第47級までの等級によって区分されており、83万円は第40級、79万円は1級下の第39級となります。 「83万円未満」とは83万円は含まれないため、1級下の79万円を指すことになり、「53万円～79万円」と同じ意味になり、未満という言葉を使っているか否かの違いという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(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3月1日～3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	52件	0件	0件	23件	75件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	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	(派遣社員として)四半世紀以上頑張ってきたのにもらえる年金額が生活保護の給付額以下というのも納得できません。		<p>ご指摘の年金と生活保護との関係について以下の通り説明しました。</p> <p>生活保護は、その法律にあるように「憲法25条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長する」制度です。具体的には、収入や資産の調査、親族への扶養照会などを経て、自分が受け取る年金を含めた収入や資産だけでは最低限度の生活の維持ができない方のみを対象に、生活保護の基準額から収入を差し引いた差額分を支給するものです。</p> <p>一方、年金は、原則所得や資産にかかわらず、保険料の納付実績に応じた給付が権利として保障されるものです。</p> <p>このように、年金制度と生活保護制度については、給付の性格が大きく異なっていることから、単純にその金額を比較できるものではありません。何卒、制度の趣旨をご理解頂ければと思います。</p> <p>保険料納付に対応した形で給付が算定される年金制度において、低所得や低年金に着目して特別な配慮を行うことは難しい面がありますが、このような点も考慮した上で、社会保障・税一体改革においても、医療や介護の保険料負担軽減や、低所得で低年金の高齢者に対する福祉的な給付など、社会保障全体を通じて低所得者対策の強化を図ることとしています。</p> <p>なお、被用者の加入する厚生年金保険においては、加入していた期間や報酬に応じて、基礎年金に上乘せの給付がなされます。年金事務所では、厚生年金保険の適用条件を満たす方の適正な適用を進めるべく、事業所に対する調査や指導を行っているところですが、厚生年金保険の加入条件を満たしていたにもかかわらず、お勤めの事業所が厚生年金保険の加入について必要な手続きを取っていなかったと思われる場合には、事業所所在地を管轄しております年金事務所までご相談ください。</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3月1日～3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3173)

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	434件	64件	0件	233件	0件	732件
	地方分	154件	84件	49件	0件	0件	3件	290件
	合計	155件	518件	113件	0件	233件	3件	1,022件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	115件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	907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	加給年金を受けるためには、加給年金額の対象者が生計維持されていなければならないが、生計維持関係を判断するときの対象者の収入要件が年間850万円未満(所得で655万5千円未満)というのは高すぎである。財政が逼迫しているような状況にあると思われるため、もう少し収入要件を低くすべきである。		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	障害年金受給者となったときは、自動的に法定免除手続きがされるようにしてほしい。1～2年ほど前に障害年金受給者となったため、法定免除に該当していた。しかし、国民年金の納付書が送付されてきたため、制度がわからず納付してしまった。最近になって法定免除に該当していることに気がつき免除申請の手続きを行い、納付済みの保険料は還付されたが、障害年金受給者ということがわかっているのならば、自動的に手続きが行われるようにしてもらいたい。		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	現在65歳。老齢基礎年金の金額が保険料納付負担のない国民年金第3号被保険者と同様の計算方法で支払われることに不平等を感じる。保険料の負担なく老齢基礎年金を受給できる国民年金第3号被保険者制度が納付できないので、保険料を負担するように改正してほしい。		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	現在、介護保険料を特別徴収されている。自分は納付書で納付(普通徴収)したいのに出来ないと聞いている。年金額が低い場合は普通徴収となるそうだが、基準以上の年金額を受給している場合、強制的に特別徴収となるのは納付できない。今後は年金天引(特別徴収)か普通徴収か、自分で選択でき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。
5	現在、年金を受給している者です。年金をご入金いただけるのが2カ月に一度ですが、お金の管理が難しくなるため、毎月ご入金いただく制度にしていただけませんか。毎月となると労力が倍になるので、難しいとは思いますが、周りにも同じように感じている年金受給者が何人かいますので、ご検討いただけましたら幸いです。		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	年金事務所の窓口で制度を知らないことが悪い、と感じられる対応をされて不快に思った、等の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他135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、窓口でお客様へ年金制度の説明を行うことは、そのお客様にとって身近で信頼できる組織になるための第一歩であることを、常に意識して業務を行うよう心がけます。
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行っていることを説明しました。
8	老齢年金の請求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。
9	ねんきんネットのユーザIDや秘密の質問を忘れた場合の手続きがよくわからない、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	さんにご担当いただき、知りたいこと、ご相談したいことに懇切丁寧にご説明をいただきました。応接態度もよく、柔軟なお話しのされ方で、大変わかりやすいご説明でした。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。