

平成 28 年 1 月 26 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 28 年 1 月 26 日）

（本省受付分：平成 27 年 12 月 1 日から平成 27 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 11 月 26 日から平成 27 年 12 月 25 日受付分）

別紙

平成28年1月26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)	1	376	1	16	4,259	4,653
大臣官房	0	1	0	0	1	2
統計情報部	0	14	0	0	7	21
医政局	0	163	12	0	59	234
健康局	0	235	0	0	118	353
医薬・生活衛生局	0	307	0	0	13	320
生活衛生・食品安全部	0	6	0	0	56	62
労働基準局	0	419	0	0	126	545
職業安定局	0	16	0	0	157	173
職業能力開発局	0	4	0	0	4	8
雇用均等・児童家庭局	0	89	0	0	255	344
社会・援護局	0	481	30	30	144	685
障害保健福祉部	0	31	1	0	54	86
老健局	0	119	1	0	2	122
保険局	0	335	0	0	70	405
年金局	0	66	0	0	22	88
政策統括官	0	8	0	0	39	47
日本年金機構	139	523	59	0	38	762
合計	140	3,193	104	46	5,424	8,910

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、762件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	497
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,100
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,313

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

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
	1 件	376 件	1 件	16 件	4259 件	4653 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	4653 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国家公務員の給与について知りたいので、相談先を教えてください。(電話)		人事院に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	野菜ジュース等には、ナトリウムの表示がされているが、塩分を表示するようにしてほしい。(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。
3	夫婦別姓に関して、厚生労働省に意見を述べたい。(電話)		法務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	平成28年分 給与所得者の扶養控除等(異動)申告書の記入方法について教えてください。(メール)		国税庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
5	マイナンバー制度全体に関するご要望やご意見が複数寄せられました。(電話・メール)		マイナンバーを所管する内閣官房に御要望や御意見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、民間の生命保険会社に関することや、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	大臣官房地方課企画室
照会先	企画係 田中、松永(内線7255)

平成27年12月1日～12月31日

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
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	11月下旬の気温が低かった日に、半田合同庁舎2階共用会議室(北側に面している)において事業場担当者の来庁を求め調査を行っていたところ、来庁者から、「寒いので暖房を入れて欲しい。」との声が寄せられた。地方受付分		庁舎の管理官庁である半田公共職業安定所では、11月に暖房を入れると南側事務室の室温が高くなりすぎ通常の来庁者に迷惑となるため暖房を稼働させられないものである。 来庁者に対し理解を求めたところ承知いただいた。別に、管理官庁に対し会議室単独の暖房の設置を申し入れを行った。
2	神奈川県内の監督署は昼間に電気を消している時間がある。電気が消されていると閉庁していると勘違いしてしまう人もいるであろうし、開庁しているとわかっている人も非常に入りづらい雰囲気であるため、消灯するのはいかなるものか。せめてカウンターだけでも点灯するなどの対応をすべきではないか。地方受付分		省エネ対策の一環として昼休みの時間帯に消灯を実施している旨を説明し、当該申立については貴重な意見として承ると回答した。
3	離職(雇用契約の解除)に関する相談を職安にしたら労働相談コーナーを紹介された。離職に関することだから職安で一括して最後まで相談を聞く体制を取ってほしい。地方受付分		ご意見として承りました。
4	労働基準法違反が発覚した際は、営業停止にするくらいの強硬な措置を取ってほしい。地方受付分		国民の皆様の声として、組織で共有することとした。

「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	7件	21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	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>26年度国民生活基礎調査の概況において、「各種世帯の所得等の状況」に、図11「各種世帯の1世帯当たり平均所得金額の年次推移」とありますが、この図の都道府県別の数値データは、エクセルフォーマット等で利用可能でしょうか？</p> <p>願わくば、所得の中央値(平均値ではなく)をまとめた都道府県別のデータを閲覧したいと考えております。もし可能であれば、データの所在場所と入手方法を教えて頂けますか？</p>		<p>厚生労働省ホームページをご覧くださいありがとうございます。ご質問いただきました統計についてご回答致します。</p> <p>国民生活基礎調査は、昭和61年から調査を行っておりますが、所得に関する結果では、都道府県別表章を行っておりません。</p>
2	<p>直近5年程度の我が国での肺悪性腫瘍手術実施件数についてお教え願います。特にK514、K514-2それぞれの実施件数をお教え願います。</p>		<p>「肺悪性腫瘍手術」については「社会医療診療行為別調査」にて把握しており、直近5年の数値は下記のとおりです。</p> <p>(K514肺悪性腫瘍手術) 左列：実施件数、右列：回数 平成22年：779件、779回 平成23年：624件、625回 平成24年：596件、596回 平成25年：535件、535回 平成26年：547件、547回</p> <p>(K514-2胸腔鏡下肺悪性腫瘍手術) 左列：実施件数、右列：回数 平成22年：1785件、1785回 平成23年：2072件、2092回 平成24年：2575件、2593回 平成25年：2646件、2659回 平成26年：2575件、2585回</p> <p>1：各年次の数値は6月審査分のもので(1年分は把握しておりません)。 2：ご質問には手術の「実施件数」とありますが、当調査における「実施件数」とは当該診療行為が記載されている明細書の数となります。このため、例えば同じ患者さんに同じ手術が2回行われた場合は「1件」と計上されます。行われた診療行為の数については「回数」をご参照ください。</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

部局(課室)名	医政局
照会先	項目1 医事課総務係(内線2566)

平成27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	163 件	12 件	0 件	59 件	234 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	51 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	65 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	118 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させていただきました。

「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	健康局
照会先	健康局総務課 日野(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成27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	235件	0件	0件	118件	353件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	207件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	144件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	HPVワクチン接種後に副反応が生じたが、救済制度はあるのか。		お問い合わせされている方の接種時期を確認し、予防接種法による救済制度若しくはPMDA法による救済制度を御案内しました。
2	難病医療費助成の支給認定の基準を見直してほしい。		各疾病の支給認定に係る基準は、研究班や関係学会からの研究成果や情報提供を活用し、検討時点において適切と考えられる内容を設定していること、医学の進歩に合わせ、必要に応じて適宜見直しを行っていることをご説明いたしました。
3	ハンセン病療養所退所者等給与金に関する問合せ		お問い合わせされている方の書類の提出状況について確認した上で手続き方法についてご説明し、給与金の振込日をご説明しました。

「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	医薬・生活衛生局
照会先	書記室管理係長 池田 大輔(内線2704)

平成27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	307 件	0 件	0 件	13 件	320 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	320 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	化血研が製造販売しているインフルエンザワクチンや血液製剤を使っても大丈夫なのか。		現在出荷されている製品は、専門家会議(審議会)における検討も踏まえた上で、出荷停止を解除したものであること、不正製造に伴う副作用の発生については報告されていない旨をご説明しました。
3	医療機器の承認審査制度等に関する質問がありました。		PMDAホームページ等を紹介するなどして対応致しました。
4	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
5	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。

「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	生活衛生・食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成27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	6件	0件	0件	56件	62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(職員等の待遇問題を含む)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	39件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省と国交省が民泊を進めているようだが、犯罪やテロの発生の可能性を考えると危険だと思う。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	カフェイン中毒の事例について、カフェインは簡単に入手できるため、規制すべき。		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	419件	0件	0件	126件	545件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	36件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	148件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	361件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私の働いている会社の労働条件について、相談したいのだが、平日の昼間は仕事が忙しく相談できない。土日に相談したいが、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)を案内しました。
2	当社は派遣業を行っており、正社員30名、契約社員100名で構成されている。12月に施行されたストレスチェック制度の義務化の対象となるか。		派遣元がストレスチェックを実施する場合には、派遣元と雇用契約を結んでいる労働者(派遣労働者を含む。)が50人以上いるかという点で判断するので、例えば130人(正社員30名、契約社員100名)いるということであれば、何人をどこに派遣しているかにかかわらず、ストレスチェックを実施する義務が派遣元に生じる旨説明しました。

「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。

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 穴吹敏規(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 大野克己(内線5838) (直通03 - 3502 - 6768)

平成27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	16 件	0 件	0 件	157 件	173 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)	20 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	153 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人紹介について、求人希望のときは、直接連絡する方法が良いと思います。 ハローワーク求人へ希望の場合は、ハローワークの紹介状が必要になる為、時間の無駄が有り面倒です。		ハローワークでは、単に紹介状を交付するだけではなく、窓口の相談サービスとして、仕事選びやそのための自己分析、希望条件の決定、技能等が必要な場合の職業訓練に関する相談など様々なサービスを行っております。 職業紹介につきましては、「適格紹介の原則」等に基づき、求職者と求人者の間に立って、雇用関係の成立をあっせんするために、紹介状の交付をしているところです。 待ち時間が長く、お待ちいただくこともありますが、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。 また、可能な限りお待たせする時間の短縮に努めて参りたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。
2	派遣会社は、本人に確認もしないで、いつも新規で雇用保険に加入するので、雇用保険被保険者番号が複数存在する結果となっている。 このため、雇用保険失業給付の受給手続きの際に、雇用保険加入期間でトラブルになることもあるので、派遣会社が適切に加入手続きをするよう指導していただきたい。		雇用保険の資格取得手続きに当たりましては、事業主から提出される「雇用保険資格取得届」の届出内容について確認しているところですが、被保険者氏名と過去のデータとが一致しないことなどで、新規に資格取得するケースが多く見られます。 つきましては、事業主に対して、適切な内容であることを確認するよう、引き続き努めて参りますので、よろしくお願いいたします。 また、雇用保険被保険者番号を複数取得することのないよう、再就職をする際には、「雇用保険被保険者証」を就職先にご提出いただけますよう宜しくお願いいたします。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	管内の正社員(営業職)優良求人を増やしてほしい。何卒宜しくお願いいたします。(匿名・ご意見箱に投入)		貴重なご意見ありがとうございます。労働局及び全ハローワークでは正社員求人を増加させるため、非正規雇用から正社員雇用への転換等、「正社員転換・待遇改善キャンペーン」を展開し企業への働きかけを行っているところです。今後も良質な求人確保を心がけてまいります。
4	庁舎外の敷地に設置している来客用灰皿を受動喫煙防止の観点から撤去してもらいたい。		来所者には喫煙者もいることから、庁舎入口近くに設置していた喫煙コーナーを来所者の動線から離れた庁舎外敷地へ移設するとともに、喫煙のマナーを含め、喫煙者に対する協力依頼の貼紙を所内に掲示した。
5	就職活動を行っているが、自宅にプリンターがない。職務経歴書を入力してあるUSBを持参するので、ハローワークにおいてプリントアウトできるようにしてほしい。		ハローワークに設置されているシステムは、セキュリティ上の理由からUSB等の外部機器との接続が制限されているため、ご要望のデータをUSB等に入れて持参いただいてもプリントアウトすることができない旨ご説明し、ご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

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 山口 正行 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成27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	4件	0件	0件	4件	8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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ホームページに掲載している審議会・研究会の資料の一部が不鮮明で読みにくい旨ご意見をいただきました。		ご意見を踏まえ再掲載いたしました。

「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 課長補佐 竹野佑喜 (内線7817)

平成27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	89件	0件	0件	255件	344件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	27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	306件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会保障等の問題から、消費税の10%は仕方がないと思いますが、そのときに子育て世代の課題の待機児童や学童保育の延長の課題の解決や改善が急務だと思います。早急な対策を望みます。ぜひ、宜しくお願いいたします。		貴重なご意見として、組織内で共有させていただきました。
2	自分が勤務する会社では、来客時の案内、お茶くみは女性の仕事と決まっており、女性は落ち着いて仕事ができない。これはセクハラではないかと思うが、どのような改善が期待できるか。		男女雇用機会均等法第6条では、業務の配分を含む労働者の配置について、労働者の性別を理由として差別取扱いをしてはならないとされています。ご質問のように、女性労働者についてのみ通常業務に加えて、お茶くみ、掃除当番などを行わせることは、男女雇用機会均等法に違反します。都道府県労働局雇用均等室では、男女雇用機会均等法に関する相談を受け付けており、必要に応じて事業主に事情を聞き、法違反については行政指導を行っています。まずは、都道府県労働局雇用均等室にご相談ください。
3	有期契約労働者の育児休業の取得要件や、保育園に入園できなかった場合の育児休業について教えていただきたい。		有期契約労働者は事業主に引き続き雇用された期間が1年以上であるなど一定の要件を満たせば育児休業の申出ができることや保育所には入れないなどの場合には1歳6か月まで育児休業が延長できること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	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 菊池純一(内線2804)

平成27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	481件	30件	30件	144件	685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	685件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	冬季加算について、基準額が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。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>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、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう配慮をしつつ、慎重に見直しを行うものであります。</p> <p>今回の見直しは、各地域における冬季に増加する光熱費の支出額や、近年の光熱費物価の動向などを踏まえて見直すものであります。</p> <p>なお見直しに当たっては、傷病・障害で常時在宅しているといった特別な事情がある場合に、賄えない光熱料への配慮など最低限度の生活の維持に支障が生じないよう対応することとしています。</p>
2	住宅扶助基準額について、基準額が引き下げられたら引っ越さなくてはならなくなる。引き下げないで欲しい。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>住宅扶助基準については、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう配慮をしつつ、慎重に見直しを行うものであります。</p> <p>また、今回の住宅扶助の見直しに当たっては、既に入居されている方への配慮として、</p> <p>現在の家賃が基準額を超える場合においては、見直し後の基準額の適用を当該住宅の契約更新時まで猶予</p> <p>現に入居している住宅に引き続き住み続けることが、当該世帯の自立助長の観点から必要であると認められる合理的な理由がある場合は従前の基準を適用</p> <p>などといった措置を講じ、最低限度の生活の維持に支障がないよう対応したい</p> <p>なお、転居が必要となる場合は、転居費用を支給するなどといった措置を丁寧に講じ、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう対応することとしています。</p>
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。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>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。</p> <p>基準額については様々なご意見がございますが、生活保護制度が今後とも国民の信頼を得られるよう、適時適切に必要な見直しを図り、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。</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。

(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、日本人と同様に日本国内で活動できる方として永住者、定住者等の在留資格を有し、適法に日本に滞在する外国人の方については、行政措置として生活保護法に準じて必要と認める保護を行っています。 これは、人道上の観点から行っているものであり、生活に困窮する外国人の方が現に一定程度存在している現状を踏まえれば、外国人に対する生活保護を行う必要はあると考えます。
5	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。
6	(年金生活者等支援臨時福祉給付金について) 年金生活者等支援臨時福祉給付金の支給開始時期を教えてください。		現在、国会において審議中である旨をご説明しました。
7	(臨時福祉給付金について) 平成26年度の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。
8	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。
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。

「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 小野田 知子(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	地方自治体	合計
	0 件	31 件	1 件	0 件	54 件	0 件	86 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)	22 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	身体障害者の障害認定について、地元の自治体に申請したが障害として認定されず、障害者手帳が交付されなかった。その結果に不服がある場合にはどこに申し立てれば良いのか。		<p>身体障害者福祉法における身体障害認定については、 身体機能に一定以上の永続する障害が存在し、かつ 日常生活が著しい制限を受ける程度があると認められるものを対象とするとの基本的考え方に基づき、認定基準を示しております。</p> <p>認定基準に該当するかどうかの判定は、本人の申出のみで決定するものではなく、各都道府県・市から指定を受けた医師(指定医)による医学的な検査、臨床所見、治療の状況などの診断を受けた上で診断書を提出していただき、その診断書を基に障害の判定を行うこととしています。</p> <p>身体障害者手帳の交付は、都道府県、指定都市、中核市において行われていることから、障害程度等級の詳細や、却下決定に関する具体的な不服等については、お住まいの市区町村の福祉窓口を通じて、身体障害者手帳の発行元の都道府県等へおたずねください。</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、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	119件	1件	0件	2件	122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)	37件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	81件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金が少なく生活が苦しい。低所得者は介護保険料の負担を免除して欲しいとのご意見をいただきました。		介護保険制度が、皆様に保険料をご負担いただいた上で、加齢による介護が必要な状態になった方に介護サービスを提供する仕組みである点ご説明した上で、介護保険料の算定において、所得段階別の保険料設定の仕組みや、低所得者の保険料軽減強化等で、低所得の方に配慮している点をご説明しました。

「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 田中補佐(内線3216)

平成27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	335件	0件	0件	70件	405件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35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	312件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高額療養費の多数該当について、事業所がA健保組合を脱退してB健保組合に加入した場合、高額療養費の多数回のカウントは引き続き継続できるのか教えてほしい。		保険者が変わることになるため、事業所はA健保組合を全喪、B健保組合で新規適用となります。また、被保険者資格についても、A健保組合の資格を喪失して、B健保組合で新たに資格を取得ということになります。そのため、多数回のカウントについては、資格喪失と共にリセットされ、Bで資格取得時から新たに数え直しになる旨を説明しました。
2	70～74歳の方の負担割合が1割になる場合について教えてほしい。		平成26年4月以前に既に70歳に達していた方、もしくは障害認定を受けて後期高齢者医療制度に加入された方で、住民税課税所得が145万円未満の方が該当する旨を説明しました。
3	診療報酬の不正請求を行っている病院があるが、どこに言えば指導を行ってもらえるのか教えてほしい。		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導を実施していることを説明し、その連絡先をご案内しました。

「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	年金局総務課
照会先	課長補佐 高宮(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成27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	66件	0件	0件	22件	88件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	53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	期間に関係なく免除の年金を納められるようにして欲しいです。		<p>公的年金制度は、あらかじめ制度に加入し、老齢などの保険事故に対し所得保障を行う社会保険の仕組みをとっており、制度加入中は保険料を負担していただくことが原則です。しかし、国民年金保険料を納付することが経済的に困難であるという場合、申請により保険料の一部又は全部を免除する取扱いを受けていただくことが可能です。免除をうけた期間については、国庫負担相当分の給付を受けることができますが、将来資力が回復した場合、保険料の一部又は全部を追納することで、より高い年金を受け取ることが出来ます。追納については、免除をうけた時から10年間可能となっておりますが、これを撤廃し、いつでも保険料を納付できるようにすることについては、</p> <p>保険料の納付を将来に先延ばしできるとして保険料の納付意欲がかえって低下したり、将来その時点で保険料の支払いが困難である場合には、結果として保険料の納付が行われず適切な年金を受給できなくなってしまう可能性があること</p> <p>現役世代の保険料負担により、その時々々の年金給付をまかなうという世代間扶養の賦課方式を採用している公的年金制度の運営に支障をきたすおそれがあること</p> <p>という問題があるため、保険料納付期間の期限を撤廃することには慎重な検討が必要であると考えています。</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

平成27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 中村(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	8件	0件	0件	39件	47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	47件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	マイナンバー制度が運用になり、今迄以上に個人情報を漏えいされる危機感を持つ情報が漏れた場合、どのような過程で漏れたのか国民にきちんと説明をし、責任を取ることを義務つけるべきだ。		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

(参考)

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 宇津木 伸孝 若生 裕輔 (代表電話)03-5344-1100 (内線3173)	

平成27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		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	0件	429件	26件	0件	38件	0件	493件
	地方分	139件	94件	33件	0件	0件	3件	269件
合計	139件	523件	59件	0件	38件	3件	762件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	92件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	670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	遺族厚生年金制度を男女平等にしてほしい。厚生年金に加入中の妻が死亡した場合、遺族厚生年金を受給するには残された夫の年齢が55歳以上という妻には無い年齢要件があること、中高齢寡婦加算額を受け取れないこと、について男女平等にするべき。		現行制度について説明をしたうえで、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	被用者年金一元化施行日(平成27年10月1日)前から退職共済年金を受給していても、老齢厚生年金の繰下げ待機を引き続き可能としてほしい。現在退職共済年金を受給しているが、老齢厚生年金は繰下げ待機中だった。法改正前からの繰下げ待機者については、救済措置を設けるべきだ。		現行制度について説明をしたうえで、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	現在年金を受給しながら厚生年金加入中。4月から6月に残業が多かったため、標準報酬月額が変更となり、年金の停止額が増加した。年金が少なくなることで生活が苦しくなっていく。60歳以上65歳未満の場合、年金が支給停止となる基準額が28万円では年金がかなり停止されてしまう。年金が支給停止となる基準額を引き上げてほしい。		現行制度について説明をしたうえで、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	国民年金保険料の免除申請について、平成24年度から平成26年度まで全額免除が承認されていた。平成27年度も継続免除予定であったが、所得の関係で継続免除が却下された。継続免除の審査では、全額免除の区分のみの審査しかされず、一部免除に該当していても再申請が必要となる。申請方法を改善すべきだ。		現行制度について説明をしたうえで、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	年金の支払いは2か月に1度であるが、公共料金等の支払いは毎月あり、現在の年金の支払い方法では生活設計が立てにくい。年金の支払いは毎月支払いにすべきだ。低所得の年金受給者の生活実態をもっと理解して欲しい。		現行制度について説明をしたうえで、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	死亡した年金受給者の未支給年金の決定までのスケジュールについて説明を受けた。他の公的機関と比べて時間がかかりすぎているのではないかとのご意見をいただきました。		お時間をいただきご迷惑をおかけしていることをお詫びし、未支給年金のお支払には手続きから3～4か月を要していることをご説明しました。
7	年金振込通知書等について、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。		日本年金機構にて作成する文書について、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し、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います。
8	県外へ転居をしたため金融機関変更や住所変更の届出を行うため旧住所管轄の年金事務所へ行ったが、一度で手続きが終了しなかった、等の職員の窓口相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他74件の職員の相談スキルや電話対応等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、お客様がどのような手続きを必要としているのかを察知し、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を行えるよう心がけます。
9	国民年金の免除申請は、本人に加え、配偶者、世帯主の所得により決定されるが、家庭の事情で実際は連絡が取れない場合などがある、事情を汲んで判断してほしい。		現行の国民年金制度についてご説明をし、制度についてご理解をお願いしました。
10	年金の手続きに伺いました。笑顔で丁寧かつわかりやすい説明をしてくださりととても感動しました。理解でき安心しました。ありがとうございました。 (その他73件のおほめの言葉をいただきました。)		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。