

平成 28 年 3 月 29 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 3 月 29 日）

（本省受付分：平成 28 年 2 月 1 日から平成 28 年 2 月 29 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 1 月 26 日から平成 28 年 2 月 25 日受付分）

別紙

平成28年3月29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28年2月1日～2月29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	349	2	5	4,441	4,798
大臣官房	0	5	0	0	7	12
統計情報部	0	14	0	0	6	20
医政局	0	149	7	0	94	250
健康局	0	191	0	0	113	304
医薬・生活衛生局	0	358	0	1	30	389
生活衛生・食品安全部	0	8	0	0	51	59
労働基準局	0	445	0	0	129	574
職業安定局	0	89	0	0	216	305
職業能力開発局	0	10	0	0	20	30
雇用均等・児童家庭局	0	123	5	0	265	393
社会・援護局	0	495	40	20	130	685
障害保健福祉部	0	55	1	0	28	84
老健局	0	140	0	0	0	140
保険局	0	363	0	0	109	472
年金局	0	55	0	0	43	98
政策統括官	0	3	0	0	11	14
日本年金機構	168	608	79	2	136	995
合計	169	3,460	134	28	5,829	9,622

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、995件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	409
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,503
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,710

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、1月26日～2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28年2月1日～2月29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	349件	2件	5件	4441件	4798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	4798件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	成年後見人制度の法律に関して、照会したいので、相談先を教えてください。(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。
2	食品の表示には、健康に関する注意喚起の文言を記載するようにすべきではないか。(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	確定申告における扶養控除について、教えて欲しい。		国税庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	児童手当の請求手続きや請求書の処理について、意見を述べたい。(メール)		内閣府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28年2月1日～2月29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
	- 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	求人情報の広告を見ていたところ、試用期間中の賃金額が試用期間終了後の賃金額より低くなっているものがあった。労働者保護の観点から試用期間中の賃金額を低く設定しないような法律を制定すべきではないか。(地方局受付分)		ご意見として頂戴し、国民の皆様の声として上申することを説明した。
2	2社以上の離職票により雇用保険手続きをとった場合、原則として直近の離職票に係る離職理由により所定給付日数が決定されることになるが、2社以上の離職票の提出を求める以上、直近以外の離職票の離職理由も考慮に入れて所定給付日数を決定すべきではないか。(地方局受付分)		雇用保険制度について説明のうえ、国民の皆様の声として上申することを説明した。
3	個別労働関係紛争に関し、総合労働相談員より解雇にかかる「あっせん」の手続きについてアドバイスを受けた相談者(労働者)の母親から、事業所と早期に紛争が解決したこと及び親身な対応について、相談者ともどもお礼と感謝の電話をいただいた。(地方局受付分)		職員、総合労働相談員に伝達し、引き続き公正、公平かつ的確な対応に努めていくことを確認した。
4	特定の会社のことではなく一般論としての相談。 ハローワークの求人票と実際の労働条件が異なることが多い。このため、ハローワークは労働者が就職した後、半年後くらいにその後の状況を確認し、違法なことをしている会社があれば、対処して欲しい。悪い会社の名前を公表する等して欲しい。 この内容を上の方へ伝えてもらいたい。(地方局受付分)		実際の労働条件は労働条件通知書において決まること、労働条件通知書は雇い入れ時に交付する義務が会社にあること、通知書を見て勤務することができない場合は就職を断ることもできることを説明した。 ハローワークにおいて、相談できる旨説明し、また、「ハローワーク求人ホットライン」により、電話相談ができる旨を併せて説明した。 また、労働基準法違反等については、監督署が会社に対し定期的に調査指導を行っていることを説明した。 いただいた内容については、御意見として承ることを伝えた。

「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28年2月1日～2月29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	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高年初産婦の割合の出し方について質問します。35歳以上で初めて子どもを出産する女性の割合を出したいのですが、どのグラフや表を見て参考にすればいいのでしょうか？		<p>平素より人口動態統計をご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>お問い合わせいただきました「高齢初産婦の割合の出し方」については、該当する統計表がございますので、以下のリンク先からご覧いただけます。なお、35歳以上の割合につきましては算出しておりませんので、大変お手数をおかけいたしますが、そちらで算出していただければと思います。</p> <p>よろしく願いいたします。</p> <p>【閲覧方法】 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897</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28年2月1日～2月29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	149 件	7 件	0 件	94 件	250 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	59 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	115 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28年2月1日～2月29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	191 件	0 件	0 件	113 件	304 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	10 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	90 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	204 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	指定難病の治療を続けて以前より症状が軽くなったので、少しでも働きたいと考えている。どこに相談すれば良いのか。		各都道府県ごとに難病相談支援センターが設置されており、就労の継続や再就職等に関する相談を受け付けていることを説明し、問い合わせ先をご案内いたしました。
2	ハンセン病の補償金の請求期限に関する問い合わせ(NHKニュース、政府広報(新聞突出し)を見たことに伴う問い合わせ)		補償金に関する経緯、補償金を受け取るために必要な手続き等についてご説明し、希望された方に対しては訴訟手続きに関する相談先を紹介しました。

「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28年2月1日～2月29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	358件	0件	1件	30件	389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	389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	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。
3	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
4	毒物又は劇物に指定する予定の物質の審議についてご照会がありました。		毒物劇物調査会及び毒物劇物部会にて審議する、毒物又は劇物に指定する物質について、GHS分類や国連危険物輸送勧告、国内流通量等を参考に候補物質を選定し、情報収集を行っていることを説明。また、指定に至るまでの審議会プロセス等についても説明しました。

「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	生活衛生・食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成28年2月1日～2月29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	51件	59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)	13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	ジカ熱の感染が拡大しているとの情報をテレビで見た。感染者が日本へ入国しないように、厚労省でしっかり監視してもらいたい。		日本への入国に関しては、外務省にもお話し頂く様にお伝えし、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	日本ではトランス脂肪酸は規制対象になっていない。今は影響が無くても、将来的に体に害が出る可能性があるため、たばこのリスク表示と同様、食品にもトランス脂肪酸の危険性を表示すべきである。		食品表示については消費者庁の所管である旨説明し、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28年2月1日～2月29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	445件	0件	0件	129件	574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(職員等の接遇問題を含む)	173件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	349件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	36協定の本社一括届けは、過半数の労働者の代表者が提出することができるのか。		各事業場の労働者の過半数で組織された労働組合でなければ、提出できないことを説明したうえで、厚生労働省ホームページに掲載しているリーフレットを案内しました。
2	労働局・監督署から送られている安全衛生の自主点検表について、企業内の各部署にメールで送信したいので電子媒体が欲しい。<地方受付分>		自主点検表を労働局ホームページに速やかに掲載し、掲載箇所を案内しました。
3	厚生労働省ホームページに記載されている財形制度のメリットについて説明してほしい。また、厚生労働省ホームページ以外にもこの制度の資料があれば教えてほしい。		財形制度(財形貯蓄制度、財形持家融資制度)の概要及び事業主が制度を利用した場合のメリットについて説明しました。また、財形持家融資制度を取り扱っている独立行政法人勤労者退職金共済機構のホームページを紹介しました。

「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28年2月1日～2月29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	216 件	305 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)	48 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	257 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	庁内で音楽を流しているが、検索パソコンを見ていると気が散って集中できない。音楽を流さないでほしい。		庁内での音楽は、窓口での相談内容等のプライバシー保護に配慮するために流しているものです。 ハローワークでは、引き続きプライバシー保護のために音楽を流す必要があると考えておりますので、御理解をお願い致します。
2	求人票に「マイカー通勤不可」の記載があるが、不可の理由を記載してほしい。会社の方針でマイカー通勤不可なら理解できるが、会社で駐車場の確保が困難であり、応募者の努力で駐車場を確保することを条件にマイカー通勤可とするなら、「マイカー通勤可能。但し駐車場は各自確保」と記載してほしい。		内容の把握を行い、求人票に明示するよう努めることを説明し、ご理解をいただきました。
3	現在、在職中で仕事が終わるのが遅く、ハローワークの夜間開庁時間(~19:00)に間に合わないので、開庁時間を延長してほしい。		土曜開庁等のご案内をしましたが、平日夜間開庁時間の延長を強く希望されましたので、ご意見として組織で共有することとしました。
4	時間外、土日でも求人を見られるようにしてほしい。民間委託しても、メールサービスで(求人情報の提供)行ってほしい。求人者側のインターネット登録を推進し、企業側が選ぶしくみを作ってほしい。		ハローワークインターネットサービスや平日及び土曜日の開庁について案内するとともに、求職情報提供サイトについて説明を行いました。
5	ハローワークでの内職求人の情報提供の要望が「ご意見箱」に寄せられた。		ハローワークにおいては雇用契約に基づく求人しか取扱うことができないため、内職の募集についてはハローワークの取扱求人に該当しないことから、取扱いを行っていない旨を「ご意見箱への回答」として掲示しました。

「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	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28年2月1日～2月29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	10件	0件	0件	20件	30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	18件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度の見直しの内容などについてご質問がありました。		見直しの内容などについてご説明し、ご理解いただきました。
2	技能者育成資金について問い合わせがありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。
3	専門実践教育訓練の講座について、専門学校と大学院が支援対象になる一方で、大学の正規課程が対象外の理由は何かご質問がありました。		制度についてご説明し、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	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28年2月1日～2月29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	123 件	5 件	0 件	265 件	393 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	332 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保育園への入園を申し込んでいたが、入れなかった。国は待機児童解消の取組を進めているというが、不十分ではないか。		「待機児童解消加速化プラン」に基づき、保育の受け皿拡大に全力を挙げて取り組んでいること、自治体にも受け皿拡大を働きかけていることをご説明しました。
2	育休明けの勤務時間変更について 保育園の迎えがあるため6時までの勤務を希望したところ、子供の病気などで急に休まれては困るのでと半日勤務を勧められた。		法律の内容のほか、事業主とのやりとりなどでお困りの場合に利用できる制度等についても説明・相談にのることができるとして、都道府県労働局雇用均等室をご案内しました。
3	日本版ネウボラについてどのようなものが取組等について教えてほしい。		子育て世代包括支援センター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	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28年2月1日～2月29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	495件	40件	20件	130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、</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) 高齢者向けの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。		支給開始時期は、市町村によって異なるため、お住まいの市町村にお問い合わせいただくよう、ご説明しました。
7	(臨時福祉給付金について) 平成27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28年2月1日～2月29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	55 件	1 件	0 件	28 件	0 件	84 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)	3 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	療育手帳の申請手続きや必要書類等について教えて欲しい。		療育手帳制度については、各都道府県、指定都市において要綱等を定めて交付事務が行われているため、具体的な手続きの方法等に関するご照会については、お住まいの市区町村の福祉窓口にお問い合わせいただくようお願いしました。

「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、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28年2月1日～2月29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	140件	0件	0件	0件	140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(職員等の接遇問題を含む)	52件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	70件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	地域包括支援センターにケアプランを作成してもらったが、その際 交わした書類の中に、自分の個人情報を関係機関と共有すること に同意する旨の同意書があった。市の委託を受けている当セン ターはその同意書があれば自分の個人情報は、第三者を含め、 介護保険に関係無い場合でも誰にでも提供できるようになるもの であると言うが、制度的におかしいのではないかと問い合わせ をいただきました。		個人情報保護法により、第三者に個人情報 を提供するにあたっては本人の同意が必要と なっています。介護保険の適用に関し、関係 機関との連携には個人情報の提供が必要と なる場合も十分に想定されますが、センター 職員には守秘義務もあり、不必要に第三者 に渡すことは無い旨をお伝えし、また、同意書 の内容については、センター所管の市役所へ 相談していただくよう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

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 田中補佐(内線3216)

平成28年2月1日～2月29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	363件	0件	0件	109件	472件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	55件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	96件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	321件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	傷病手当金の待期の起算日について、医師が労務不能と認められた初日が休日の場合、起算日の考え方を教えてほしい。		健康保険法の条文では傷病手当金の待期の起算日となりうるのは、医師が労務不能と認められた初日からであり、休日の場合でも取扱いが変わるものではない旨を説明しました。 また、待期期間の成立は、3日連続労務に服さなかったことが条件であり、労務不能と認められた日が休日であれば、自ずと労務に服すことはないため、その休日は待期の起算日になりえることになる旨説明しました。
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	薬剤服用暦管理指導料が処方薬を受け取った時に算入されていたが、毎回同じ薬を受け取っており、この管理指導料が必要な理由を教えてほしい。		薬剤師が薬学的管理、指導及び服薬状況の確認等を行う必要性があ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	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28年2月1日～2月29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	55件	0件	0件	43件	98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(職員等の接遇問題を含む)	40件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害の初診日に関わらず障害年金が支給されるように改正して下さい。		<p>社会保険制度は、あらかじめ保険事故に備えて保険料を納付し、保険事故が生じた場合にそれに対応する給付を行うという原則の下で成り立つ、加入者による支え合いの仕組みです。</p> <p>特に、障害年金は、長期間の保険料の納付実績に応じた長い期間加入した場合と同様の給付が行われる老齢年金とは異なり、加入期間が短くても一定の要件を満たせば給付を行うものであり、保険事故発生時点における保険料納付状況を確認する必要があります。</p> <p>一方、障害の原因となる傷病の発生時点を正確に把握することは困難であるため、客観的に把握できる初診日をもって保険事故の発生時点としています。</p> <p>このような制度の成り立ちからすると、障害年金の初診日要件はあらかじめ保険事故に備えて保険料を納付するという社会保険の制度の根幹をなすものであり、これを廃止することは適当でないと考えています。</p> <p>なお、要件を満たしている方が、初診日が確認できないという理由で年金をもらえないことが極力ないように、これまでも、申請者の状況に応じ、健康保険の給付記録等の幅広い資料を参照し、初診日を判断することとしていましたが、平成27年10月からは、初診日を証明する書類がない場合であっても、初診日を合理的に推定できるような一定の書類により、本人が申し立てた日を初診日と認めることができるように見直しました。</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28年2月1日～2月29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	3件	0件	0件	11件	14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	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	将来の社会保障制度について直接担当省庁からの制度の説明や将来の方向性について国民へのセミナーみたいな形式で説明会を開催して欲しい。		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

(参考)

平成28年2月1日～2月29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 宇津木 伸孝 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	494件	30件	1件	136件	0件	662件
	地方分	167件	114件	49件	1件	0件	2件	333件
合計	168件	608件	79件	2件	136件	2件	995件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	97件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	898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	遺族厚生年金の中高齢寡婦加算が、65才から経過的寡婦加算に替わることで大きく減額となり、生活に大変困窮する。減額改定を行わないようにしてほしい。		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。
2	雇用保険の基本手当と特別支給の老齢厚生年金の調整について、雇用保険と厚生年金保険、それぞれ保険料を納めてきたのだから、同時に受給できるよう制度を改正してほしい。		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。
3	厚生年金の標準報酬月額に通勤手当を含めないでほしい。再雇用により給与が下がり、年金が全額支給されると思っていたが、標準報酬月額に通勤手当が含まれるため、一部停止になった。通勤手当は本人が受取れるものではないのに標準報酬月額に含まれることに対して納得いかない。		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	平成27年7月1日に健康保険・厚生年金保険の新規適用事業所となった。現在年金受給中であり、年金相談で70歳時の年金見込額を出してもらったが、70歳まで加入しても年金額はさほど増えず、保険料を負担するメリットがない。制度を改善するべきである。		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	診断書の提出期限について、誕生月上旬に診断書が到着次第、毎回速やかに主治医に渡している。しかし医師が非常に多忙であり、さらに経過観察のため診断書の作成に1か月以上時間がかかってしまう。そのため、誕生月上旬に届いたものを、誕生月末までに提出するのが困難である。提出期限にもう少し余裕が欲しい。		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	未支給年金や遺族年金請求の手続きに用意する添付書類は個人情報が多く、請求者にとって負担であり必要ないのではないか、とのご意見をいただきました。		現行の遺族年金等の制度についてご説明し、ご理解をお願いしました。
7	年金事務所へ年金の一般的なことを相談に行ったが、年金見込額の試算を行ったうえで説明をされとても時間がかかった、自分の知りたかったことだけでもっと早く終わっている、等の職員の窓口対応スキルについてご指摘をいただきました。 (その他104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、必要な指導を行いました。 また、年金相談において、お客様がどういった内容の相談をされたいのかを察知し、適切な対応が出来るよう努力します。
8	年金請求書やリーフレット等について、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、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等において審査をし、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。
9	国民年金収納業務の委託業者が本当に委託されている人が分からない、訪問を行う際は事前連絡をしてほしい。		納付のご案内のため訪問を行っている委託業者は、日本年金機構が発行した写真入りの身分証明書を携帯、提示している旨説明し、理解を求めました。
10	年金の受給の確認のため、初めて年金事務所を訪れましたが、受付の方と相談した方に非常に親切で明るく対応していただき、晴れ晴れとした気持ちにさせてもらいました。ありがとうございました。 (その他118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。