

平成 28 年 4 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 岩本 貢（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 4 月 26 日）

（本省受付分：平成 28 年 3 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 2 月 26 日から平成 28 年 3 月 25 日受付分）

別紙

平成28年4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28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) | 14 | 390 | 2 | 2 | 5,786 | 6,194 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 統計情報部 | 0 | 8 | 0 | 0 | 14 | 22 |
| 医政局 | 0 | 143 | 7 | 0 | 88 | 238 |
| 健康局 | 0 | 178 | 0 | 0 | 117 | 295 |
| 医薬・生活衛生局 | 0 | 316 | 0 | 0 | 22 | 338 |
| 生活衛生・食品安全部 | 0 | 16 | 0 | 0 | 38 | 54 |
| 労働基準局 | 0 | 447 | 0 | 0 | 157 | 604 |
| 職業安定局 | 0 | 106 | 0 | 0 | 211 | 317 |
| 職業能力開発局 | 0 | 13 | 0 | 0 | 12 | 25 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 155 | 0 | 0 | 216 | 371 |
| 社会・援護局 | 0 | 595 | 20 | 20 | 199 | 834 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 39 | 2 | 0 | 35 | 76 |
| 老健局 | 0 | 129 | 0 | 0 | 0 | 129 |
| 保険局 | 0 | 152 | 0 | 0 | 78 | 230 |
| 年金局 | 0 | 40 | 0 | 0 | 56 | 96 |
| 政策統括官 | 0 | 5 | 0 | 0 | 7 | 12 |
| 日本年金機構 | 151 | 579 | 90 | 2 | 132 | 957 |
| 合計 | 165 | 3,311 | 121 | 24 | 7,170 | 10,794 |

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、957件

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 506 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,332 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 8,956 |

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28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 |
|-------------------------------|------|-------|-----|-----|--------|--------|
| | 14 件 | 390 件 | 2 件 | 2 件 | 5786 件 | 6194 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 | 6194 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 二酸化炭素などによる温暖化問題について意見を述べたい。 (電話) | | 環境省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 2 | 地方選挙における立候補者の資格について、確認したいことがある。 (電話) | | 総務省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 3 | 学校教育の監督指導に関する相談先は、どこか教えて欲しい。 | | 文部科学省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 4 | 児童手当における所得制限について、見直しをして欲しい。 (メール) | | 内閣府に御相談くださいますよう、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、民間の損害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 | 大臣官房地方課 |
| 照会先 | 企画係 田中、鈴木(内線7255) |

平成28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 |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | - 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 | 労働組合の者であるが、大阪労働局のHPに局幹部の氏名を掲載してもらいたい。労働局宛て通知文を作成する際、(名宛人確認のため)その都度照会する必要があり不便である。近畿経済産業局は局幹部名簿をHP掲載しており、同じ国の機関で対応が異なるのは理解できない。 今後、大阪労働局のHPに局幹部名簿を掲載することを検討してもらいたい。< 地方局受付 > | | ご意見を踏まえ、今後、当局の対応を検討する旨回答し、ご理解を得ました。 |

「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 山本(7337) |

平成28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 | 14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 | 脳卒中発症者は年間130万人ですがその内の7割は脳梗塞ということはわかっていますが、脳出血後遺症患者数は約何万人位いるのでしょうか？ | | <p>ご質問の件につきまして、当省で実施しております患者調査の結果から、推計患者数、総患者数をご紹介します。患者調査で集計した推計患者及び総患者数は、調査日現在の推計数となりますのでご注意ください。患者調査は、WHOの定める「疾病、傷害及び死因の統計分類」(ICD-10(2003)版)に準拠し、傷病をコード化しています。疾病、傷害及び死因の統計分類についてはこちらを参照してください。</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/toukei/sippej/ おたずねの「脳卒中」について、患者調査では「脳血管疾患(ICDコード 160-169)」として公表しており、推計患者数は253.4(千人)、総患者数は1179(千人)となっています(下記URL<統計表掲載場所>の2表及び94表参照)。</p> <p>このうち後遺症として分類される「脳血管疾患の続発・後遺症」はICDコード 169であり、それを合算した数値は存在しませんが、同じく下記URL<統計表掲載場所>の閲覧34表及び96表に各基本分類ごとの患者数を掲載しておりますのでご確認ください。</p> <p><統計表掲載場所> https://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=00001141598&requestSender=dsearch</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 総務課総務係(内線2517) |

平成28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 | 7 件 | 0 件 | 88 件 | 238 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) | 72 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 103 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 香川(内線2312) (ダイヤルイン03-3595-2207) |

平成28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 | 0件 | 0件 | 117件 | 295件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 109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 | 186件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 指定難病に指定されている疾病と病院で診断されたが、医療費助成の手続方法を知りたい。 | | 担当より、医療費助成制度の概要及び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 | 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 | 総務課 書記室 管理係 池田(2704) |

平成28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 | 316 件 | 0 件 | 0 件 | 22 件 | 338 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 | 338 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 | 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 | 平成28年4月1日から施行される家庭用品規制法改正政省令(アゾ規制)の内容に関する質問がありました。 | | 厚生労働省で情報をまとめたHPを作成しているので、そちらを案内し、不明な点があれば、また問い合わせるよう伝えました。 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000114934.html |
| 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 |

「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 佐々木(内線 2493) |

平成28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 | 16件 | 0件 | 0件 | 38件 | 54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) | 7件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 46件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|-------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 海外で製造された食品の衛生面が心配だ。厚労省は海外からの輸入食品の検疫体制をきちんとして欲しい。 | | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 2 | 食品添加物の中には、健康を害する可能性のある物質がある。検査をして、疑いのある添加物は国民の為に使用禁止にしてもらいたい。 | | 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

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 労働基準局総務課 |
| 照会先 | 課長補佐 中村 宇一(内線5554) 広報係長 田村 愛(内線5582) |

平成28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 | 447件 | 0件 | 0件 | 157件 | 604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) | 143件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 432件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 賃金台帳の記入事項及び賃金台帳の様式をダウンロードできる厚生労働省のインターネットのページがあれば教えてほしい。 | | 労基則第54条に規定されている賃金台帳の記入事項について説明した上で、厚生労働省の主要様式ダウンロードコーナーを御案内しました。 http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/roudoujouken01/index.html |
| 2 | ボイラー取扱作業主任者の職務として、「1回/日の水面測定装置の機能点検」があるが、土日など、ボイラー取扱作業主任者が休日のため不在の際は、取扱者(1級、2級ボイラー技士)が在席し、必要データを取得し、翌日に作業主任者に報告することで足りるか。 | | ボイラーを運転する日には、交代勤務制を採用している場合はその日のシフトのいずれかにおいて、また、交代勤務制を採用していない場合であっても、その日のうちに、ボイラー取扱作業主任者は、ボイラー及び压力容器安全規則第25条に規定する職務を行う必要があり、この職務が遂行できるよう、ボイラーの運転実態に応じ、必要な資格を持った作業主任者を選任する必要がある旨説明しました。 |

「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 高橋真弓 (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 | 106 件 | 0 件 | 0 件 | 211 件 | 317 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) | 71 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 246 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | インターネットの情報が古いのがある。 求人票に欠員か増員か分かるようにしてほしい。 | | ハローワークで受理した求人は、事業主の希望により、「ハローワークインターネットサービス」のサイトで公開され、求人取消等の申し出があった場合は翌日早朝に更新されることとなっております。多少のタイムラグが生じる点につきましては、ご容赦いただきたいと存じます。(ハローワークインターネットサービスとは無関係な類似サイトがあり、紹介期限切れ求人や取消求人が掲載されているとの情報がございますのでご注意ください。) また、当該求人が欠員によるものか増員によるものかについては、求人票の「求人条件特記事項欄」に記載をさせていただいております。記載もれ等ございましたら、求人係あてお申し出いただくようお願いいたします。 |
| 2 | HWの求人公開システム利用者から「求人閲覧端末に椅子を設置してほしい。求職者の立場になって考えていただきたい。」とのこと意見をいただいた。 | | 意見をいただいた所の求人閲覧端末は27台で、うち2台が椅子付きの端末となっております。 椅子付きの端末は、体調不良者、肢体不自由な方、子供連れの利用者の方などに優先的に利用していただいております。 求人閲覧端末の台数を確保すると、スペースに限りもあることから、現状では椅子付きの求人閲覧端末を設置することが困難な状況にあります。 ただ、椅子付き求人閲覧端末のは、利用状況によっては健常者の方にも利用いただけるので、利用を希望される方は総合案内へ申し出てもらおうようお願いする旨を「ご意見等への回答掲示板」に掲載し、ご理解とご協力をいただくこととしました。 |

「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)

| | | |
|---|--|---|
| 3 | <p>求人検索機における就業場所の地域選択がセットになっている地域があって使いにくい。例えばA市とB市がセットになっているのでA市だけを見たいのにB市も出て、見るのに時間がかかる。</p> | <p>求人検索機の設定を見直し、A市・B市を切り離してそれぞれの地域を選択できるように変更いたしました。</p> |
| 4 | <p>求人検索パソコンで「全国の求人から探す」を選択した際に、47都道府県の中から複数県を選択できるようになっているが、一括で全都道府県を選択できる機能を付け加えてほしい。</p> | <p>全国的に統一されたシステムであることから、すぐに改善することは困難ですが、貴重な意見として上部組織へ上申させていただきます。</p> |
| 5 | <p>開所時間を月・金ともに19:00、土曜日を毎週開所に戻して欲しいです。特に転職活動を考えている人にとっては非常に不便を感じます、検討をお願いします。</p> | <p>時期的に繁閑はあるものの全体的に求職者は減少しており、現時点では、現状のままとしたい。 平日日中の体制強化により就職困難者へのきめ細かな支援や事業主への助言・指導などを強化することの周知徹底を図ることとしました。</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

| | |
|---------|---|
| 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 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成28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 | 13 件 | 0 件 | 0 件 | 12 件 | 25 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 3 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 | 18 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 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。 |
| 2 | 個別のケースについて、キャリア形成支援促進助成金の支給要件に該当するか否かの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。 |
| 3 | 特定の地域若者サポートステーションに対する応援メッセージをいただくとともに、全国にある地域若者サポートステーションの支援をもっと充実させてほしいとのご意見をいただきました。 | | 担当部署にて共有させていただきました。 |
| 4 | 外国人技能実習制度について問い合わせがありました。また、制度についてのご意見がありました。 | | 制度についてご説明し、ご理解いただきました。また、ご意見については、担当者間で共有させていただきました。 |
| 5 | キャリア・コンサルティング技能検定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。 |

「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 | 155件 | 0件 | 0件 | 216件 | 371件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 26件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 50件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 295件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 育児休業は、最大で子が何歳になるまで取れるか。 | | 育児休業は原則1歳まで、保育園には入れない場合などは1歳6ヵ月まで取得できることをご説明しました。 |
| 2 | 地域子育て支援拠点事業の事業概要についての問い合わせがありました。 | | 地域子育て支援拠点事業の制度概要をご説明しました。 |
| 3 | 不妊に悩む方への特定治療支援事業の所得制限についての問い合わせがありました。 ・所得制限額を引き上げるべきでないか。 ・2回目以降の助成に対して拡充されないのは不公平ではないか。 | | 制度の趣旨等をご説明しました。 所得制限を引き上げるべき、2回目以降の助成に対して拡充すべきとのご意見については、意見として承り、組織内で共有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 | 社会・援護局(社会) |
| 照会先 | 社会・援護局書記室管理係(内線2803、2804) |

平成28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 | 595件 | 20件 | 20件 | 199件 | 834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 | 834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 | 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 | 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。 |
| 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 | 39 件 | 2 件 | 0 件 | 35 件 | 0 件 | 76 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) | 6 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 | 公共交通機関や各種公共施設の割引制度が身体障害者や知的障害者の手帳と比較して、精神障害者保健福祉手帳は割引制度が適用されない場合がある。関係機関等へ指導して欲しい。 | | 障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業者団体の自主的な判断で行っているものです。 しかしながら、精神障害者に対する運賃の割引については、身体障害者や知的障害者と同様に行われるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところですが、引き続き機会を捉えて協力を求めて参ります。 |

「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、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 | 129件 | 0件 | 0件 | 0件 | 129件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 26件 |
|----------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 26件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 77件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 要介護1、2の調理・買い物は介護保険から外すという報道を見た。これでは要介護1、2の孤独死が増えると思う。それに変わるアフターケアを国は考えて欲しい。 | | 生活援助の在り方については、骨太の方針や経済・財政再生計画改革工程表において、検討事項とされており、今後、社会保障審議会介護保険部会等において検討していく予定であるとお伝えしました。 |

「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 | 152件 | 0件 | 0件 | 78件 | 230件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 86件 |
|----------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 73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 | 本来であれば5年前から後期高齢者医療の被保険者となり、自己負担割合が1割で済んでいたところ、障害認定の申請に関するお知らせが市町村から来なかった為に今まで3割負担で支払っていた医療費の還付を請求するための窓口はどこかというもの。 | | 65～74歳の障害認定を受けている方については、後期高齢者医療への加入は法律上任意であるため、不服申立をしても医療費の還付は発生しないこと、障害認定による被保険者資格は遡及できないものであることをご説明し、お住まいの都道府県の後期高齢者医療審査会をご案内した。 |
| 2 | 障害認定を受けて後期高齢者医療制度に加入した場合と、現在加入している医療保険とでは、保険料額はどれくらい変わるのか。 | | 個人の所得状況や各保険者における保険料率によっても異なるため、お住まいの市町村の窓口でお尋ねいただくようご案内した。 |
| 3 | 「今年の4月から障害者差別解消法が施行される。自分は視覚障害者である。厚生労働省はお薬手帳の交付を推進しているが、今回の改正でお薬手帳の点字版などが義務づけられていないようである。これでは差別解消とは言えないのではないか。」とのご意見がありました。 | | お薬手帳の点字版の交付は、現行の制度では義務づけられていないことをご説明しました。いただいたご意見については、組織内で共有するとともに「国民の皆様の声」として厚生労働省担当部局へ報告する旨をお伝えしました。 |

「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 佐藤(内線3316) (代表)03-5253-1111 |

平成28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 | 40件 | 0件 | 0件 | 56件 | 96件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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) | 18件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 10件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 平成28年の10月から社会保険の適用拡大が実施されるのですが、どのような方が対象となるのでしょうか。私も加入しなければならないのか判断したいので要件を教えてください。 | | <p>近年、被用者でありながら被用者保険の恩恵を受けられない短時間労働者が増加していますが、このような方にも、所得保障を確実にするために、被用者保険の適用を拡大し、給付が手厚くなる厚生年金等を適用することは、将来世代のセーフティネットを強化していく観点から重要なことです。</p> <p>また、この適用拡大は、多様な働き方を支え、特に女性や高齢者の就労を一層促進するという効果もあると考えており、まずは平成28年10月から一定の条件を満たす短時間労働者について、被用者保険の適用拡大を行うこととしています。</p> <p>具体的には、被用者保険の適用事業所に使用される者のうち、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1週間の所定労働時間が20時間以上であること ・雇用期間が1年以上見込まれること ・月額賃金が8.8万円以上であること ・学生でないこと ・常時501人以上の被保険者を使用する企業に勤めていること <p>という5要件を全て満たす方について、被用者保険を新たに適用することとしています。</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

(参考)

平成28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 | 相談・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 | 4件 | 469件 | 40件 | 1件 | 132件 | 0件 | 646件 |
| | 地方分 | 147件 | 110件 | 50件 | 1件 | 0件 | 3件 | 311件 |
| 合計 | 151件 | 579件 | 90件 | 2件 | 132件 | 3件 | 957件 | |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 95件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 862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 | 特別支給の老齢厚生年金を受給中で、厚生年金加入のため年金に停止額が入っている。年金だけでは生活が大変なため仕事を続けているのに、年金が停止になるのでは働いている意味がなくなってしまう。在職老齢年金の制度を廃止し、年金を全額受給できるようにしてほしい。 | | 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 | 国民年金保険料の未納期間の納付について、納付意思があるにもかかわらず時効により納付できない期間がある。本人が申し立てれば、5年以上前の未納保険料でも納付できる制度にしてほしい。 | | 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。 |
| 3 | 国民年金の保険料が高すぎるため、支払いを継続するのが大変である。そもそもの保険料額を一万円未満にするなど見直しを検討してほしい。 | | 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。 |
| 4 | 健康保険の適用除外承認申請の取扱いは、事実発生した日から5日以内に申請することとなっているが、この5日以内の日数の計算方法について、暦日ではなく年金事務所の営業日(開所日)換算に改めてほしい。事務処理上、物理的に5日を超えるケースがあり提出が難しい月がある。 | | 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 | 2か月ごとの年金支払いでは、家計の管理が難しい。過去に、3か月ごとの支払いを2か月ごとの支払いへ変更したように、年金を1か月ごとの支払いに変更してほしい。 | | 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。 |

「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 | 遺族年金と未支給年金の手続きを行ったが、最終的に口座に入金されるまで4ヵ月ほどかかったり生活に支障をきたした、もっと支払いを早くするべきである、とのご意見をいただきました。 | | 年金の決定から支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解をお願いしました。 |
| 7 | 年金事務所へ確認事項があり連絡したところ、折返しの電話を貰うことになったが、いつまでたってもかかってこない。確認に時間がかかっているのであれば、その旨の説明や回答までの時間の目安などを連絡するべきである、等の職員の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他106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、電話対応においてはお客様を待たせることなく対応できるよう常に心がけます。 |
| 8 | 国民年金の納付書で、納付しなければならない期限(納付期限)と納付できる期限(使用期限)の違いが分からず督促を受けた。もっとわかりやすく記載してほしい。 | | 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 | 国民年金第三号被保険者が住所変更など所定の手続きを行っていない場合、事業所へ日本年金機構から勧奨を行うなどしてほしい。 | | 現在の事務処理の流れを説明し、ご理解を求めました。 |
| 10 | この度は大変お世話になりありがとうございました。初めてお伺いした時からとても丁寧に説明してくださり、また、母のかなり昔の記録まで遡って調べてくださり本当に感謝しております。〇〇さんで良かったです。これからはお体に気をつけて益々ご活躍ください。 (その他106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。