

平成 28 年 6 月 20 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 6 月 20 日）

（本省受付分：平成 28 年 5 月 1 日から平成 28 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 4 月 26 日から平成 28 年 5 月 25 日受付分）

# 別紙

平成28年6月20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5月1日～5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	411	3	4	3,851	4,274
大臣官房	0	1	0	0	2	3
統計情報部	0	16	0	0	5	21
医政局	0	65	2	0	75	142
健康局	0	143	0	0	85	228
医薬・生活衛生局	0	280	0	0	26	306
生活衛生・食品安全部	0	17	0	0	54	71
労働基準局	0	476	0	0	151	627
職業安定局	0	109	0	0	171	280
職業能力開発局	0	9	0	0	19	28
雇用均等・児童家庭局	0	106	1	0	44	151
社会・援護局	0	639	12	5	72	728
障害保健福祉部	0	44	5	0	37	86
老健局	0	47	0	0	3	50
保険局	0	368	2	0	89	459
年金局	0	46	0	0	40	86
政策統括官	0	1	0	0	2	3
日本年金機構	96	439	49	2	116	702
合計	101	3,217	74	11	4,842	8,245

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	401
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	999
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,845

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、4月26日～5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5月1日～5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	411 件	3 件	4 件	3851 件	4274 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	4274 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	熊本地震への対応や支援に関したご要望やご意見が複数寄せられました。(電話・メール)		関係部局にご意見等をお伝えいたしました。
2	フードバンク事業を積極的に推進して欲しいので、相談したい。(電話)		農林水産省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	子供の学習費調査における教育費の動向について、質問したい。(電話)		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	地球温暖化について、意見を述べたいが、相談先を教えてください。(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。
5	児童手当における「第3子以降」の定義について、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。
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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 山本(7337)

平成28年5月1日～5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	5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>国民生活基礎調査の実施の案内が来ました。後日調査員が世帯票、健康票、介護票等を回収する趣旨の説明がされています。又、一部に所得票、貯蓄票を調査員に提出すると説明されています。しかし、調査員にいくら守秘義務があるとしても、調査員自身に内容をチェックされることは個人情報を知らせることとなります。調査員はわたくしの自宅の近くの方です。なぜ自分の支出額や所得、貯蓄を隣の調査員に知らせなければならないのですか、このような調査のやり方は、国政調査では改められて、インターネットによる回答や内容も改善されました。本調査もインターネットによる回答を可能に今回の調査から実施されることを切に要望いたします。</p>		<p>いただきましたご要望につきまして回答させていただきます。</p> <p>国民生活基礎調査は、全国から無作為に選ばせていただいた約28万世帯の方に調査をお願いして、全国の状態を推計しております。対象の方々からいただく調査結果から、少子・高齢化対策や低所得者対策の基礎資料など、行政に役立つ正確な資料を作成するため、調査員が世帯を訪問し、調査票の記入ミスや記入漏れがないか確認をさせていただいておりますので、調査員調査にご協力いただきますよう、お願いします。</p> <p>なお、オンライン調査につきましては、導入を図る上で必要な環境整備等を踏まえ、中長期的に検討していくこととしておりますので、ご理解いただきますよう、よろしくお願いします。</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

部局(課室)名	医政局
照会先	総務課総務係(内線2517)

平成28年5月1日～5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	65件	2件	0件	75件	142件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	45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	80件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療安全支援センター総合支援事業が推進された、医療安全に関する役割は何でしたか。		担当より回答させていただきました。
2	厚生省に新しく導入された医療事故制度ですが、医療機関からの申請となっています。遺族から申請はできないでしょうか？		担当より回答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5月1日～5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	0件	85件	228件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	84件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	135件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	臓器提供をしたいと思っているが、家族同意が無いと臓器提供できないと聞いた。私は親兄弟もすでにおらず、家族と呼べる者が誰もいない。家族がいないと臓器提供はできないのか。		本人が臓器提供の意思表示をしており、調査した結果、家族の存在が確認できない場合は、本人の提供意思が尊重されることをご説明しました。
2	指定難病検討委員会が開催されたと聞いたが、内容を知りたい。		担当より、5月16日に委員会が開催された旨をお伝えし、資料が記載されているホームページの該当箇所を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	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5月1日～5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	280件	0件	0件	26件	306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	306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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
2	医療機器の承認審査制度等に関するご質問がありました。		PMDAホームページ等を紹介するなどして対応いたしました。
3	医薬品副作用被害救済制度に関するご質問がありました。		PMDAの救済制度相談窓口等を紹介するなどして対応いたしました。
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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html">http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html</a>
5	毒物及び劇物指定令の改正に係る対応についてご照会がありました。		新たに毒物又は劇物に指定される物質の取扱や、指定に伴って生じる法令上の義務等についてご説明いたしました。

「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 佐々木(内線 2493)

平成28年5月1日～5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	17件	0件	0件	54件	71件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	9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	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	食品への異物混入事件をニュースで見た。そのような情報は迅速に提供して欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
3	輸入される遺伝子組換え食品等の監視体制が心配だ。また、結核の感染率が高い区域があるので対策をして欲しい。		後者については当部の所管ではない旨をお伝えした上で、御意見を拝聴いたしました。

「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5月1日～5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	476件	0件	0件	151件	627件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	158件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	452件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働者が1名しかいない事業場でも、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出る義務があるか。		使用者は、常時10名以上の労働者を使用する場合に、就業規則を作成し、所轄の労働基準監督署に届け出なければならない旨説明し、理解を得ました。
2	職員健診で、35歳と40歳以上は労働安全衛生法で定められているため、胃がん及び大腸がん検診が強制であると説明を受けた。選択できるようにすべきではないか。		労働安全衛生法において義務付けている定期健康診断で、胃がん健診や大腸がん検診などの項目はない旨、回答しました。
3	建設現場で測量や警備に従事している人が、建設現場でけがをした場合、建設元請業者がかけている労災保険ではなく、自社でかけている労災保険を使うのか。		制度について説明し、契約内容や作業態様により判断されるため、具体的な取扱いについては、管轄の労働基準監督署にお尋ねいただくよう案内しました。

「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 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 横村 武 (内線5653) (直通03-3502-6768)

平成28年5月1日～5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	109 件	0 件	0 件	171 件	280 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)	55 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	225 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成28年度から雇用保険料が引き下がったが、事業所に対して個別に案内文の送付はないのか。変更になったことを知らないと料率が高いまま控除してしまう。		制度的には官報で告示していること、インターネットや窓口でリーフレットにより周知広報していることを説明し、理解を得ました。
2	受付番号を口頭で呼ぶ際、声が小さな職員がいて聞き取りにくい。		「声が聞き取りにくい」ことを受け、職員等に対して、来所者をお呼びする際には「立って番号を聞き取りやすい声量でお呼びする」こと、応答がない場合には「待合室に出て再度番号をお呼びする」ことにしました。
3	子供の保育所関係の情報を、求人情報一覧に載せて欲しい。		託児所等があり募集をいただいている企業はごく僅かな状況である旨の説明と、求人情報一覧にはスペースの関係で掲載することができないが、紹介窓口で託児所がある企業一覧を提供できること及びマザーズコーナーで公的保育所の情報を含めた子育て中の方の就職活動をサポートできることについて安定所内に掲示しました。
4	求人情報提供端末の職種の表示について、職種の検索項目に「倉庫・清掃・雑務」と云うものがありますが、「雑務」という言葉はいかなものかと考えます。何事も雑にすれば雑務となるものであり、職種として最初から雑務と表記するのはどうかと思います。		厚生労働省編職業分類において、「雑務」という職業分類はなく、適切な表記でないと判断し、求人情報提供端末の希望条件選択の職種欄の「倉庫・清掃・雑務」の表記を「倉庫・清掃・その他の軽作業」に改めました。

「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	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5月1日～5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	9件	0件	0件	19件	28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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	第10次職業能力開発基本計画に関する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。
2	外国人技能実習制度についてのご要望がありました。		担当部署にて共有させていただきました。
3	キャリア形成促進助成金についてのご意見がありました。		担当部署にて共有させていただきました。
4	ジョブ・カード講習について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。
5	職業訓練を受講した場合の支援策や専門学校在学中でも受けられる支援策についてご質問がありました。		訓練手当制度、教育訓練給付制度等についてご案内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	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5月1日～5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	1件	0件	44件	151件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	12件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	138件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	母性健康管理指導事項連絡カードの使用方法について教えて欲しい。		母性健康管理指導事項連絡カードの趣旨、使用方法、及び均等法第12条、13条等について説明しました。
2	改正後の育児・介護休業法の子の看護休暇や介護休暇の詳細な内容について教えて欲しい。		今回の改正により、全ての事業主が、子の看護休暇及び介護休暇について半日単位で休暇を取得させなければいけなくなったこと、各制度の詳細な内容については、現在労働政策審議会で議論しているということを説明しました。
3	育児休業給付金について教えて欲しい。		ハローワーク及び雇用保険課を紹介しました。
4	不妊治療の助成金の所得制限を撤廃して欲しい。		貴重なご意見として承りました。
5	不妊治療の助成金の対象を拡大してほしい教えて欲しい。		貴重なご意見として承りました。

「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	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5月1日～5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	639件	12件	5件	72件	728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	728件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	薬局で処方を受ける際に、薬剤師から「生活保護受給者は後発医薬品を処方する決まりである」と言われ、後発医薬品の処方を強要された。聞けば、厚生労働省がそのような通知を出したと言う。生活保護受給者であることを理由に後発医薬品の処方を強要することは人権侵害及び差別ではないのか。		医療全体における後発医薬品の使用促進の動きを受け、生活保護受給者に対して後発医薬品の使用を推奨する通知は各自治体向けに出しておりますが、その通知は生活保護受給者に対し、後発医薬品の処方を義務づけるものではありません。もっとも、医師が一般名処方もしくは後発医薬品への変更を不可としない銘柄名処方を行った場合には、原則として後発医薬品を処方することとしているため、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
3	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してはもらえないのか。		生活保護手帳による通知(局)第7-2(6)家具什器費についての記載がございます。支給には要件があり、また限度額もございます。支給要件につきましては厚生労働省から示しているところではありませんので、支給の可否については個々の生活状況を一番把握している福祉事務所の判断となりますので、よくケースワーカーと相談を行って下さい。

「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。
5	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。		高齢者向け給付金は、多くの自治体で取組が開始されていますが、実際の支給開始時期は、市町村によって異なるため、市町村にお問い合わせいただくよう、ご説明しました。  障害・遺族年金受給者向け給付金は、まだ取組が開始されていないため、8月頃に再度お住まいの市町村にお問い合わせ頂くようご説明しました。
6	年金生活者等支援臨時福祉給付金の対象者は、住民税の非課税対象者とされているが、個人が非課税の場合は全て対象となるのか教えてください。		住民税課税者に扶養されている場合や、生活保護受給者は、年金生活者等臨時福祉給付金の対象とならないことをご説明しました。
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。
9	生活保護法の住宅扶助について、住宅の契約更新をする際に、火災保険料が認定されることを知らない被保護者が多いと思われるので、周知するよう自治体に指導願いたい。		ご意見を拝聴のうえ、厚生労働省担当部局へ報告する旨を説明しました。

「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	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5月1日～5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	合計
	0件	44件	5件	0件	37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(職員等の接遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	83件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「自立支援医療受給者証」の有効期限が近づいている場合、更新手続きはどうしたら良いか。		自立支援医療の更新手続きについては、支給認定の有効期間の終了する日の概ね3か月前から支給認定の申請をすることができることとしております。 具体的な申請手続きにつきましては、お住まいの市町村等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5月1日～5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	47件	0件	0件	3件	50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	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険法第一章総則第一条では、「この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、…」とある。 また、第二条では「要介護状態又は要支援状態(以下「要介護状態等」という。)」と定義していますので、要介護状態とは要支援状態を含まず、第一条は要支援状態を含まないものと解釈可能と思われる。 そこで、第一条は「この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態又は要支援状態(以下「要介護状態等」という。)」となり、…」の表記のほうが正確な表記ではないかと考える		介護保険法第一条では、「この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、(後略)」と規定されており、要支援状態にある方は、同条文中の「その他の医療を要する者等」に含まれると解釈している旨を回答し、ご納得いただきました。

「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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 田中(内線3216)

平成28年5月1日～5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	368件	2件	0件	89件	459件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	96件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	79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	薬局にて不正請求と思われる事案がある。指導して頂きたい。		保険医療機関等への指導・監査に関する件につきましては、地方厚生局の都道府県事務所が窓口となっている事を説明し、当該保険医療機関を管轄する地方厚生局の都道府県事務所をご案内しました。
2	高額療養費の自己負担限度額の決定方法について、健康保険では、保険料算定時の標準報酬月額を用いて定めていますが、国民健康保険のように所得に変えてほしいと思います。事業主の場合、事業による損失や障害者扶養控除等で課税所得は低いにもかかわらず、標準報酬月額による限度額が高い設定のため高額療養費が不支給となってしまいました。高い保険料を払わされ、いざというとき給付が受けられないのは納得がいきません。		課税台帳を持つ自治体が運営する国民健康保険と、給料・賞与の情報しか得られない協会けんぽや健康保険組合等被用者保険との違い、及び高額療養費を定めている法律の違いについて説明し理解を求めました。
3	昨年から傷病手当金を受けているが、4月分から手当金の額が減ってしまいました。算定方法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。また、減額になった者に救済措置はないですか。		傷病手当金の算定の基礎となる標準報酬月額について、改正前は受給開始月の1ヶ月を用いていましたが、改正後は受給開始月以前12ヶ月の平均を用いることになりました。12ヶ月に満たない場合は、所属する保険者の全被保険者の標準報酬月額の平均との比較でどちらか低い方を用います。施行日は平成28年4月1日で、これから新たに申請する方も施行日以前から受給中の方も同じ算定方法になります。
4	保険料の計算方法について教えてほしい。		制度の趣旨をご説明したうえ、市町村の国民健康保険窓口にご相談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	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5月1日～5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	46件	0件	0件	40件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	59件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12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	障害年金を受給すると、国民年金の保険料支払いが免除されますが、65歳以上になって障害がなくなった場合、障害年金は停止されると思いますが、その場合、どのように救済されるのでしょうか。 保険料免除になった国民年金が全額支給されるのでしょうか。		ご相談のように、65歳以上になって障害がなくなり障害年金が支給停止されるようなことがあった場合、保険料納付済期間(保険料を納付した期間)と保険料免除期間(障害によって免除された期間等)を合わせて25年以上あれば、老齢年金が支払われることになります。その場合、支給される年金額は、保険料納付済期間の月数と保険料免除期間の月数を足した数(注)を480で除し、その数に老齢基礎年金の満額(平成28年度は780,100円)を乗じた数となります。 (注)保険料免除期間については、平成21年3月以前は1ヶ月を1/3ヶ月とし、同年4月以降は1ヶ月を1/2ヶ月として計算されます。

「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

平成28年5月1日～5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	1件	0件	0件	2件	3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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	社会保障費を負担減となるような国民への意識づけの提案がございました。		貴重な意見として拝聴致しました。

「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5月1日～5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	0件	344件	26件	1件	115件	0件	486件
	地方分	96件	95件	23件	1件	1件	0件	216件
	合計	96件	439件	49件	2件	116件	0件	702件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	74件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	628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	65歳以上の厚生年金加入者は第2号被保険者に該当しないため、被扶養者になっていた妻が第3号被保険者から第1号被保険者になった。保険料負担が新たに発生してしまうため、第2号被保険者の要件について、見直しをしてほしい。		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	熊本県の震災により復興業務に従事している従業員は、例年に比べ残業手当が多くなっているため、平成28年度算定基礎届で特例の取り扱いが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	熊本県の震災により、2年前納分の振替額の確認と口座の残高の確認ができず、資金不足で振替ができなかった。今回の状況を考慮し、前納の納付期限の延長をしてほしい。		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	現在障害年金受給中で、5年に一度診断書を提出している。現状以上の改善が見込めず治療法がない難病については、診断書の再提出がなくても障害年金を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。
5	未支給年金請求書に添付する「身分関係が明らかにできる戸籍謄本」について、除票の住民票で続柄等の身分関係を明らかにできる場合は、戸籍謄本の添付を省略してほしい。		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	銀行の統合により、年金の受取口座が変更となった。変更の書類を提出したが銀行印が無く返戻された。銀行の依頼で行っているのであり、自分で口座を変えたわけではない。		届出の必要性を説明し、ご理解を求めました。
7	2年前納を行っている被保険者が4月から厚生年金に加入した場合は、口座振替を行わないでほしい。		ご不便をお掛けしていることをお詫びし、後日還付請求書を送付することを説明したうえで、ご理解を求めました。
8	支給額変更通知書の記載文言が分かりにくいいため、誰にでも理解できる文言で記載してほしい。		日本年金機構にて作成する文書について、記載内容を分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、記載内容を分かりやすくするよう、引き続き取り組みを行います。
9	遺族年金の手続きで年金事務所に来訪したが、閉所時間間際のためか、詳細な説明や計算方法の案内を受けられず急いで対応を終了させられた感じがする、等の窓口対応についてご指摘をいただきました。(その他95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、お客様が不明に思っている点を正確に把握し、お客様の心情により添った親身で分かりやすい対応を行うよう心がけます。
10	受付の方は必要な事のみをきちんと聞いてくれて対応してくれました。穏やかで的確な対応に感謝です。担当者の方も手続きに向けた大事な事項や内容を的確に私に合わせて説明してくれて、とても分かりやすかったです。スムーズに手続きできました。(その他51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。