

平成 28 年 10 月 19 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 10 月 19 日）

（本省受付分：平成 28 年 9 月 1 日から平成 28 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 8 月 26 日から平成 28 年 9 月 25 日受付分）

# 別紙

平成28年10月19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9月1日～9月30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)	12	383	0	2	3,022	3,419
大臣官房	0	2	0	0	2	4
医政局	0	36	3	0	99	138
健康局	0	200	9	0	171	380
医薬・生活衛生局	0	249	0	0	17	266
生活衛生・食品安全部	0	27	0	0	28	55
労働基準局	0	394	0	0	194	588
職業安定局	0	116	1	0	164	281
職業能力開発局	1	16	0	1	12	30
雇用均等・児童家庭局	0	58	0	0	94	152
社会・援護局	2	647	15	0	81	745
障害保健福祉部	0	38	1	0	59	98
老健局	0	114	0	0	0	114
保険局	0	401	0	0	72	473
年金局	0	79	1	0	55	135
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	0	0
(統計・情報政策担当)	0	13	0	0	15	28
日本年金機構	160	527	69	4	135	896
合計	175	3,300	99	7	4,220	7,802

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1件を合わせ、896件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	496
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,193
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,113

**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。**

件数は本省受付分のみとなります。

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。

記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、8月26日～9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9月1日～9月30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
	12 件	383 件	0 件	2 件	3022 件	3419 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	3419 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	自宅で太陽光発電を行い、発電した電力を電力会社に買い取ってもらっている。発電できなくなった場合には、どうなるのか教えて欲しい。(電話)		経済産業省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
2	児童養護施設にいる児童の進学に関し、奨学金制度等がないか確認したい。(電話)		文部科学省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
3	国民の祝日を所管している府省を教えて欲しい。意見を述べたいことがある。(電話)		内閣府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。
4	配偶者控除の見直しについて議論されている。様々な理由により働けない方がいると思うので、当該控除の継続を要望したい。(電話)		国税庁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。
5	被災された方のために、災害援護資金の貸付やその返済のあり方について制度を見直すべきではないか。(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、民間の保険会社に関することや、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 小磯・鈴木(内線7255)

平成28年9月1日～9月30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	<p>椎茸農家を経営しているが、最低賃金額が上がることを知った。現在労働者の時給は700円だが、もし改正後の最低賃金額以上に支払わなかったらどうなるのか？</p> <p>熊本県内の企業は震災の影響もあってどこも大変な状態であり、やりきれない思いである。地方受付分</p>		<p>最低賃金法について説明するとともに、地域別最低賃金については、(1)労働者の生計費、(2)労働者の賃金、(3)通常の事業の賃金支払能力を総合的に判断して決定されていることを説明してご理解いただいた。</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	医政局
照会先	医療総務課総務係(内線2517)

平成28年9月1日～9月30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	36件	3件	0件	99件	138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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	96件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	研修中の研修医が、実家の病院のホームページにて小児科医の項目に名前が明記されています。研修期間中にこのようなかたちで氏名が掲載されることに問題はございませんでしょうか。		関係課とともに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 野村(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成28年9月1日～9月30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	200件	9件	0件	171件	380件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	111件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	264件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	自身が罹患している疾病が指定難病に指定されているか知りたい。		担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病に指定されているかを回答し、当該疾病の概要について記載のある厚生労働省及び難病情報センターのホームページをご案内いたしました。
2	がん診療に携わる医師に対する緩和ケア研修会を受講しやすい環境を整備すべきではないか。		各都道府県に対して、受講者が受講しやすい単位型という形式での開催や、研修会開催回数の増加、開催に関するホームページでの情報提供等に関して推奨を行い、緩和ケア研修会を受講しやすい環境の整備を行っている旨を回答しました。

「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9月1日～9月30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	249件	0件	0件	17件	266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	266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。
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>
4	アゾ染料について、輸入する際に、基準に該当しているのかを確認しないといけないのか。		国内で基準を超えているものがあれば、法に則り適切な措置を講じることになると回答いたしました。
5	相模原事件をふまえた、麻薬取締りに対するご意見・質問がありました。		現行の制度や法律の解釈等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 佐々木(内線 2493)

平成28年9月1日～9月30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	27件	0件	0件	28件	55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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	53件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本への食品輸入手続きの方法を教えて欲しい。		輸入予定の湾港を所管する検疫所もしくは最寄りの検疫所を御案内いたしました。
2	不衛生な飲食店を指導してほしい。		飲食店を管轄する保健所に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	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9月1日～9月30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	394件	0件	0件	194件	588件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	66件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	125件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	397件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	割増賃金の算定基礎から除外される住宅手当に、住宅に要する費用にかかわらず一律に定額で支給される手当は含まれるのか。		御質問のような住宅手当は、除外されるものに該当せず、割増賃金の算定基礎から除外される住宅手当とは、住宅に要する費用に応じて算定される手当をいうものである旨、説明しました。
2	勤務する会社の労働組合が、使用者から経費援助を受けており、従業員(組合員)に不利益な行動を取っているがどうしたらよいか。		労働組合法第7条の規定や労働委員会による行政救済制度について説明し、不当労働行為に該当する行為があると思う場合には、勤務地の都道府県労働委員会に相談するよう御案内しました。
3	労災年金の「スライド率等の改定等による変更決定通知書」が8月25日に届いたが、適用年月日が8月1日であり通知が遅い。		厚生労働省では印書等機械処理や内容確認の上、全国の年金受給者へ発送しており、告示公布日から1か月程度の作業時間を要することを説明し理解を得ました。

「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 磯村 誠司 (内線5655) (直通03-3502-6768)

平成28年9月1日～9月30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	116 件	1 件	0 件	164 件	281 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)	86 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	195 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在、夫婦2人暮りで自分は70歳。年金だけで生活ができず、働かざるを得ない状況にあり、ハローワークにも仕事を探しに行っているが、高齢のためになかなか該当求人がない。求人は60歳までの求人が圧倒的に多く、紹介してもらっても2、3時間の短時間のもので、その収入では生活が厳しい。70歳の高年齢であってもやる気のある者は働くことができるのだから、生活ができる収入が得られる社会を作っていただきたい。		厚生労働省は、高年齢者が意欲と能力がある限り年齢にかかわらず働くことができる企業の拡大に向け、高年齢者雇用安定助成金や高年齢者雇用開発特別奨励金の支給等を通じて高年齢者の雇用環境整備や就職促進に取り組む企業への支援を行っています。また、全国の主要なハローワークに「生涯現役支援窓口」を設置し、65歳以上の高年齢求職者に対する再就職支援や求人開拓等を重点的に実施するなど、様々な取組を行っています。
2	ハローワークの雇用保険受給説明会に出席したいが、駐車場が満車で入れないようだ。		駐車場の広さには限りがあるので、利用者に公共交通機関での来所を推奨したり駐車場の混雑予想を周知したりしていますが、さらに説明会の1回あたりの参加者数を制限し、満車にならないよう改善を図りました。
3	ハローワークの求人検索機で一覧を出した際に就業場所が「市」(一部町村)単位で表示されますが、例えば市内でも市街地と山間部では、かなり状況が違います。せめて「地区」といった感じで、もう少し狭い範囲の表示はできないのでしょうか？		現行の求人検索機は、職種を中心に探すことを前提にシステム設計されており、市内のある地区を選択しての検索は、申し訳ございませんが、できないこととなっております。 しかしながら、相談窓口の端末であれば市内の特定の地区を検索することが可能です。地区限定の検索をご要望であれば、お手数ですが窓口でのご相談をご利用ください。
4	ハローワークで紹介状の交付を受ける時、事業所へ電話連絡する際に声が大きいと、周囲の人に個人情報を知られて困ります。		部門ミーティングにおいて、職業相談時や事業所連絡する際、特に個人情報に関する情報(氏名、住所、年齢、携帯番号等)は周囲に聞かれないよう声のトーンに配慮するよう再度周知・徹底を行いました。
5	紹介状の裏面は「選考結果通知」となっていて、ハローワークも採否状況については承知していると思いますが、「不採用の理由」については、応募者本人は確認できるのでしょうか。せめて本人の問題(適性、能力、条件等)によるものなのか、採用できる範囲だが応募者多数により、より適性な応募者の方を選んだのかくらいは知りたいのですが。		求人事業所から送付された「選考結果通知」の記載内容(不採用理由等)を知りたい場合は、相談窓口にてその旨をお申し出いただければ、わかる範囲でお伝えすることとしています。 ただし、今回のお申し出のような具体的な不採用理由については、求人事業所からご回答いただけないケースもございますので予めご了承願います。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

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・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 西海 国浩 (内線5907) 総務係長 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成28年9月1日～9月30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	16件	0件	1件	12件	30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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	25件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	本年4月より国家資格化されたキャリアコンサルタント制度について、従来の制度からどのような点が変わったのかというご質問がありました。		国家資格化により、キャリアコンサルタントの資質を保証し、名称独占資格となり守秘義務等が課されることにより、キャリアコンサルティングを受ける人がさらに安心して受けられるようになることを目指していることや、キャリアコンサルタントになるために、必要な試験等についてご説明させていただきました。
2	専門実践教育訓練給付の講座指定を受けておられる教育訓練機関の方より、来年度より訓練経費とカリキュラムの変更を予定しているとのこと相談がありました。		変更内容を細かくお伺いした上で、来年度必要となる手続きについてご案内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、労働局の助成金センターにて手続きをされたお客様より、審査基準についてのご質問がありました。		キャリア形成促進助成金の審査基準についてご説明をさせていただくとともに、お客様より寄せられたご意見については、担当部署にて共有させていただき旨回答させていただきました。
4	キャリアコンサルティング技能検定について、実技試験の合格率が学科試験の合格率に比べてかなり低いといった点について、実技試験のあり方を見直し、もっと情報公開すべきとのこと意見をいただきました。		いただいたご意見について担当部署において共有させていただきました。
5	技能者育成資金融資の返済方法や残額に関するお問い合わせがありました。		返済方法等についてご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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 千正康裕(内線7817)

平成28年9月1日～9月30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	58件	0件	0件	94件	152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)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	130件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成29年1月1日から施行される改正育児・介護休業法において、介護のための選択的措置義務は、3年以上の間で2回以上の取得ができるようになったが、その解釈について教えてほしい。		厚生労働省のHPに掲載しているQ&Aを紹介しながら、解釈についてご説明いたしました。
2	放課後児童健全育成事業における、「放課後児童支援員」の資格の取得方法について教えてほしい。		各都道府県が実施する認定資格者研修を受講することにより資格を得ることができる旨お伝えし、詳細についてはお住まいの自治体へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	児童委員・(主任児童委員)の待遇向上と業務・責任の範疇の在り方の見直し、機能を社会福祉協議会、児童相談所、地域包括支援センターへ移管し支援体制の強化を図ってはどうか。		頂戴したご意見を室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9月1日～9月30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
	2件	647件	15件	0件	81件	745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	745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います。 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	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。
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すので、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	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについて		室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
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。		高齢者向け給付金の受付終了時期は、市町村によって異なるため、市町村にお問い合わせ頂くようご説明しました。  障害・遺族年金受給者向け給付金についても、支給開始の有無について、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	生活保護を受給している方からのご意見。生活保護を受けながら、精神科などを受診している40代・50代の方々に関しては、生活保護を受給する期限を設け、社会復帰できるよう自立させてほしい。楽をしてお金をもらっているようにしか見えず、税金の無駄。そのお金を保育園や保育士の為に使っていくことはできないか。<地方受付分>		貴重なご意見として、本省の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	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	障害保健福祉部企画課総務係 (内線2806)

平成28年9月1日～9月30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	38件	1件	0件	59件	98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)	10件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	88件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害児通所支援の放課後等デイサービスの概要が知りたい。		放課後等デイサービスの概要や事業の人員、運営に関する基準等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、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3909)

平成28年9月1日～9月30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	114件	0件	0件	0件	114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)	42件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	60件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護保険の制度改正によって、要介護度が低いと車いす等の用具の自己負担が増えると聞いたが、本当か。車いすがあることによって外出ができるなど、自立して生活する助けになっているはずなので、安易な切り捨てはするべきではない。		介護保険制度改正については、社会保障審議会介護保険部会で議論を行っているところであり、現時点では結論は出ていないということ、今回いただいたご意見も参考にさせていただき、慎重に検討を行っていくことを説明し、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 小園(内線3216)

平成28年9月1日～9月30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	401件	0件	0件	72件	473件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	113件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	44件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	316件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保険医療機関が不正請求を行っている。相談したい。		保険薬局等への指導・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	後期高齢者医療制度の保険料が高すぎるとのご意見がございました。		制度の趣旨を説明し、ご理解いただくようお願いしました。
3	高額療養費の手続きはどうすればよいのか。		制度の概要を説明し、申請先は保険者となるため、お住まいの市区町村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、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9月1日～9月30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	79件	1件	0件	55件	135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)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>政府は年金の受給資格を得るのに必要な保険料納付期間を25年から10年に短縮する関連法案を決定されたそうですがあまり払っていない人が良いようにするより、払い続けている人がより多く受け取れて払っていて良かったという制度にしてもらった方がいいと思います。</p> <p>10年で国民年金は幾ら貰えるのですか？現行の25年モデルの方が多いいと思いますが、25年払い続けた人の受給よりも半分くらいじゃないと納得できません。</p>		<p>現在国会に法案が提出されている受給資格期間の短縮は、納付した保険料を極力給付に結びつけることにより、国民の皆様の年金制度に対する信頼を一層高めるために実施するものです。</p> <p>年金制度は、保険料の納付実績に応じた年金額が支給されるものであることから、今回の制度改正が「10年だけ納めればよい」という誤ったメッセージにならないように、保険料納付は法律上の義務となっていることや、10年間の保険料納付では少額の年金額しか受給できないことを十分に周知したいと考えております。</p> <p>また、保険料の着実な納付を促すための取組として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的年金制度の周知・教育や広報の一層の推進</li> <li>・口座振替やコンビニエンスストアでの納付、クレジットカード納付など、納めやすい環境の整備</li> <li>・十分な所得がありながら、度重なる納付督促にも応じず、保険料を納めていただけない方に対する、督促等の強制徴収</li> </ul> <p>も着実に進めていきたいと考えています。</p> <p>なお、ご質問のように保険料納付済期間が10年である方の基礎年金の額は、40年納付による満額(月額6.5万円)の4分の1である月額1.6万円となり、25年納付の場合の月額4.1万円よりも低くなっています。</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

部局(課室)名	政策統括官(統計・情報政策担当)
照会先	統計・情報総務室総務係 山本(7365)

平成28年9月1日～9月30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	15件	28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	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	日本の最新の健康寿命と平均寿命を教えてください。		問い合わせ内容のうち、最新の平均寿命(平成27年)について回答し、厚生労働省の該当ホームページをご案内しました。
2	都道府県別の医師数と医療教育の関連について調査しております。都道府県別医師数の実数を教えてください。可能でしょうか。		都道府県別の医師数について回答し、該当内容をご案内しました。  第27表 医師数、従業地による都道府県 - 指定都市・特別区・中核市(再掲)、業務の種別  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141060">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141060</a>

「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9月1日～9月30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 東方 武志 越後 麻美 (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	458件	31件	4件	135件	0件	628件
	地方分	160件	69件	38件	0件	0件	1件	268件
	合計	160件	527件	69件	4件	135件	1件	896件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	61件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	835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歳以上で遺族厚生年金と退職共済年金を受給する権利がある場合、退職共済年金を優先せず、遺族厚生年金と退職共済年金のどちらを受給するか選択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	私は離婚して2年以上経過しているため、離婚分割の手続きができなかった。2年以上経過していても、手続きが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。
3	老齢年金を受給し始めてから生まれた子供に対する加給年金は現在認められていないが、今後子供を育てるためのお金が必要なので認めてほしい。		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	義父母を扶養に入れるためには同居が条件であるが、別居していても扶養に入れられ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	現在、地方で働いているが、最低賃金が低いため、10月からの適用拡大の条件、月額8.8万円に該当しない。都会であれば対象になったと思うので、地方との格差をなくしてほしい。		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	傷病手当金の受給が満了してから、障害年金を受給できるようになるまでの時間がかかりすぎる、とのご意見をいただきました。		支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金納付督促業務の委託業者は、訪問時に身分証の掲示、名乗り・身分の説明を徹底し、来訪を受けた者が安心できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。		日本年金機構が発行した顔写真入りの身分証明書を掲示するよう、委託業者へ指導しました。
8	国民年金保険料口座振替額通知書には、開始月は表記されているが、口座振替ができない納付すべき期間についての案内がない、とのご意見をいただきました。		外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の審査により、文書の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	窓口相談で対応した職員の話し方が、優しさに欠ける物言いであったので、苦情として申し出たい、とのご意見をいただきました。 (その他78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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、安心してご相談していただけるようにすることを心がけます。
10	聞きたい情報をすぐに提供していただき、プラスで知り得ないことも教えていただきました。お出迎えも親切でした。ありがとうございました。		常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様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。