

平成 28 年 12 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 12 月 19 日）

（本省受付分：平成 28 年 11 月 1 日から平成 28 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 10 月 26 日から平成 28 年 11 月 25 日受付分）

## 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11月1日～11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)	3	296	2	3	3,770	4,074
大臣官房	0	1	0	0	0	1
医政局	0	37	2	0	44	83
健康局	0	199	7	0	154	360
医薬・生活衛生局	0	211	2	0	25	238
生活衛生・食品安全部	0	34	0	0	33	67
労働基準局	0	415	0	0	194	609
職業安定局	0	81	1	1	151	234
職業能力開発局	0	17	0	0	21	38
雇用均等・児童家庭局	0	68	0	0	92	160
社会・援護局	2	602	18	0	88	710
障害保健福祉部	0	49	1	0	44	94
老健局	0	89	0	0	0	89
保険局	0	420	0	0	87	507
年金局	0	83	0	0	72	155
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	3	3
(統計・情報政策担当)	0	13	0	0	14	27
日本年金機構	1,766	380	66	2	154	2,371
合計	1,771	2,995	99	6	4,946	9,820

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、2,371件

## 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	536
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2,670
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,614

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。

の記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、10月26日～11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11月1日～11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
	3 件	296 件	2 件	3 件	3770 件	4074 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	4074 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働省の関与を誤解させる表現を用いた助成金の勧誘がきた。事実確認をしたいという声が複数寄せられました。(電話・メール)		当省では、そのような勧誘に関与している事実はございませんので、ご注意ください。また、御説明いたしました。  <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/160930.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/160930.html</a>
2	冷凍食品に関し、大きな文字で、食品成分や注意書きの表示位置を統一して記載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	配偶者控除について、質問したいことがある。(電話)		国税庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	下水道の取扱いに関して、相談したい。担当部署を教えてください。(電話)		国土交通省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	児童手当の申請手続きについて、相談したいことがある。(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
照会先	企画係 小磯・鈴木(内線7255)

平成28年11月1日～11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	国が所有する自動車にも、任意保険をかけるべきだ。 事故があった場合には、すべて国家賠償として補償するのであれば、国の職員は仕事で自動車の運転をしているのに、安心して仕事ができないということではないか。 国民が事故の相手方となった場合、迅速な補償が受けられないことになるのではないか。 地方受付分		現状の事務取扱いを説明し、交通事故防止に努めていることと、事故があった場合には迅速な事務処理に努めていることを御説明しました。  貴重な御意見として本省に報告し、内容を共有することといたしますと説明しました。

「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	医政局
照会先	医療医事課総務係(内線2566)

平成28年11月1日～11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	37件	2件	0件	44件	83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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	52件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	カルテの保存期間にかかるご照会がございました。		担当係から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11月1日～11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	199件	7件	0件	154件	360件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	126件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	23件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	211件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	受動喫煙防止について厚労省が法律を作って欲しい。		受動喫煙防止対策の強化につきましては、引き続き検討を進めて参りますと回答しました。
2	たばこは人体にどのような害を与えるのか聞きたい。		e-ヘルスネットのたばこに関するページをご案内しました。
3	自身が罹患している疾病が、何故、指定難病に指定されていないのか聞きたい。		医療費助成の対象となる「指定難病」の要件を説明するとともに、必要な情報が集まったものについて指定難病検討委員会において検討されることを説明いたしました。
4	難病の医療費助成がいつ頃から開始されたのかを教えてください。		昭和46年度スモンへの治療費補助から始まり、特定疾患治療研究事業を経て、難病法施行に至るまでの経緯を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	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11月1日～11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	211 件	2 件	0 件	25 件	238 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	238 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ございました。		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	毒劇物を個人使用のために輸入する場合の手続について教えて欲しいとのご照会がありました。(海外の方)		通関する税関を所管する地方厚生局宛てに、薬監証明を申請することで通関可能な旨をご回答しました。また、厚生労働省HP(English)の薬監証明のページをご案内しました。
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>

「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11月1日～11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	34 件	0 件	0 件	33 件	67 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不衛生な食品会社を調査して欲しい。		食品会社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11月1日～11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	415件	0件	0件	194件	609件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	171件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	407件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	勤務先より、法令で定められているので医療機関で、帰国時の健康診断を受けるようにとの指示があった。 先月末に海外赴任先から帰国し、現在妊娠中で、もうすぐ臨月を迎える状況であるが、このような状況でも、労働安全衛生規則に定められているとおり、健康診断を受診する必要があるのか。		以下のとおり御説明しました。 労働安全衛生規則では、事業者は、海外に6月以上派遣した労働者を帰国後「国内業務に就かせるとき(一時的に就かせるときを除く)」は、健康診断を行わなければならないとされています。 臨月を迎えられるとのことで、今後すぐに業務に就く訳ではないと考えられますので、すぐに健康診断を受けていただく必要はないかと推察いたしますが、具体的状況に関して把握していないこともありますので、お近くの労働基準監督署に御相談ください。
2	(障害補償年金受給者からの電話)介護補償給付請求について、業者に対して介護費用を支出した場合は、その領収書を添付して請求することとなっているが、年金暮らしでは経済的に厳しく、介護費用を一旦立て替えることが難しいので、業者からの請求書を添付することで介護補償給付請求できる制度(受任者払い)に変更してほしい。一旦立て替えることができないので、訪問介護を利用したくても利用できないでいる。年金受給者の中には、自分と同じ理由により十分な介護を受けられないでいる人がいると思う。<地方局受付分>		現制度では、受給者の方が介護費用を支払った領収書を添付して請求していただく制度になっていることを御説明しました。
3	労働保険料のメリット制度について、事業規模にかかわらず適用してほしい。労災事故がなく、労災を使用しなかった場合、労働保険料を安くしてほしい。<地方局受付分>		現制度では、事業場規模などの条件によりメリット制度を適用しており、当該条件に該当しない場合はメリット制度が適用されないことを御説明しました。
4	労働者に対する法令等の周知義務について、労働基準法第106条第1項にある労働基準法及びこれに基づく命令の「要旨」とは何か。		「要旨」とは、法令が容易に理解できるよう抜き出して整理したものをいう旨、御説明しました。

「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 横村 武 (内線5653) (直通03-3502-6768)

平成28年11月1日～11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	81 件	1 件	1 件	151 件	234 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)	64 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	170 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	フリーワードによる求人検索が行えると、求人絞込みができて便利なので検討してほしい。		システム的には可能でしたが、積極的に周知を行っていませんでした。求職者に対して、ポスター等により周知を図りました。
2	開庁時間を以前のように、平日は19時までにしてほしい。現在の時間では短すぎます。		求職者数の大幅減少と開庁延長時の利用者の減少により、毎日ではなく、平日の火・水・木曜に19時までの開庁、第1、第3土曜日に10時から17時まで開庁していることを所内掲示板に掲示し、理解を求めました。
3	駐車場に入る時と駐車場で待っている時に、毎回見ている人がいます。毎日毎朝、同じ時間に駐車場を監視し、来所する人皆を見ているようです。 以前に、その人から「何だ、何を見ている」と言い掛かりを付けられました。		駐車場内での事故・盗難や利用者様同士のトラブルについては、責任を負うことはできませんので、何卒ご容赦ください。 なお、駐車場内で不審者を見掛けた場合は、お手数でも総合受付までお申し出ください。警察機関へ通報する等の措置をいたします。

「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。

# 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11月1日～11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	17件	0件	0件	21件	38件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	技能者育成資金融資の手続きについてのお問い合わせがありました。		必要な手続きについてご案内させていただきました。
2	厚労省のホームページで一般教育訓練給付の講座を検索したいが、どこを見たら良いかというご質問がありました。		一般教育訓練給付の講座検索ページのURLをご案内させていただきました。 [URL] <a href="http://www.kyufu.mhlw.go.jp/kensaku/T_K_kouza">http://www.kyufu.mhlw.go.jp/kensaku/T_K_kouza</a>
3	技能実習法の内容についてのお問い合わせがありました。		法律の概要をご説明し、以下のURLをご覧くださいようご案内させていただきました。 [URL] <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/0000142615.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/0000142615.html</a>
4	全国の職業能力開発大学校の数と名称についてのお問い合わせがありました。		職業能力開発大学校は全国に10校あり、名称等については、以下URLをご覧くださいようご案内させていただきました。 [URL] <a href="http://www.jeed.or.jp/location/college/2.html">http://www.jeed.or.jp/location/college/2.html</a>
5	キャリアアップ助成金(人材育成コース)の申請についてのお問い合わせがありました。		申請方法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 千正康裕(内線7817)

平成28年11月1日～11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	68件	0件	0件	92件	160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)	13件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	137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・介護休業法における、子の看護休暇の半日単位取得の考え方についてのご質問がございました。		厚生労働省HPやパンフレット等をお示ししながら、半日単位の考え方についてご説明しました。
2	不妊治療の経済的負担が大きいため、所得制限を撤廃するか、階層によって助成額を定めるなどの対応をしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
3	妊娠を希望し病院を訪れるすべての女性の、貯蔵鉄、甲状腺ホルモンの数値の計測と周知の徹底を医療機関に指導してほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	乳幼児定期検診の負担が大きいため、保育園に通っている子どもの場合は普段保育園で実施している検診結果を報告するだけで済ませる等のやり方も考えてほしい。		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11月1日～11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	602件	18件	0件	88件	710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	710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	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してもらえないのか。		生活保護法による保護の実施要領について第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。
3	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。

「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ご相談がありました。		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	(臨時福祉給付金について) 臨時福祉給付金(経済対策分)の支給開始時期を教えてください。		支給開始時期については、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について) 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説明しました。
7	技能実習の介護職種の追加について教えてください。		技能実習法や介護職種の追加について概要を説明し、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	生活保護受給者は治療の必要上先発医薬品を使う必要が無い限り、後発医薬品を必ず使用させるようにしてほしい(先発品、後発品の選択権を与えないでほしい。)。<地方受付分>		貴重なご意見として本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	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11月1日～11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	49 件	1 件	0 件	44 件	94 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	91 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者の補装具費支給制度について教えて欲しい。		<p>障害者総合支援法における補装具費支給制度は、身体に障害のある方の身体機能を補完・代替する義肢・装具、車椅子等の補装具について、市町村が購入や修理に要した費用から、利用者負担額(原則1割負担)を控除した額を支給している制度である旨説明しました。また、補装具の種類などについては、厚生労働省HPの該当ページをご案内しました。</p> <p>参考:厚生労働省HP  <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougai_hoken/yogu/gaiyo.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougai_hoken/yogu/gaiyo.html</a></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3909)

平成28年11月1日～11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	89件	0件	0件	0件	89件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	19件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	38件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険に関する各種統計情報が知りたい。		介護サービス施設・事業所調査を始めとした各種調査を実施しており、厚生労働省HPで結果を公表している旨ご案内しました。

「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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 小園(内線3216)

平成28年11月1日～11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	420件	0件	0件	87件	507件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	116件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	46件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	345件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	海外で長期間生活しており、一時的に日本に帰国(住民票は移さない)する場合、国民健康保険には加入できないのか。日本に滞在中、無保険なのは非常に不安であるため、保険料を支払うことで、国保に加入したい。		「国民健康保険制度は、その市町村に住所を有する者が加入することになっています。住所を有するとは、原則当該住所地に住民票があることを意味しますので、海外に住居を有している場合には、一時的に帰国(住民票は移さない)したとしても、日本国内に住居を有しているとは言えず、国民健康保険に加入することはできません。」と説明し、理解を求めました。
2	働いている後期高齢者の保険料が高すぎるとのこと。		制度の趣旨をご説明しました。
3	健康保険の被扶養者(妻)が医療を受ける場合、高額療養費の自己負担限度額は被保険者(夫)の収入で決定されるのか。		被保険者(夫)の標準報酬月額によって決定されることをご説明しました。

「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 佐藤(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成28年11月1日～11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	83件	0件	0件	72件	155件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	112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	25件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「同じ症状」の人でも厚生年金に加入していた人は3級が受け取れて、国民年金に加入していた人は障害基礎年金は「2級までしかない」ので受け取れないというのは、不公平です。障害基礎年金にも3級をよろしくお願いします。		<p>障害基礎年金は、全国民を対象に、日常生活能力の制約という観点に着目した給付を行うものです。一方、障害厚生年金は、被用者を対象に、基礎年金の上乗せ給付として、労働能力の喪失という観点に着目した給付を行うものです。</p> <p>被用者が障害を負った際に、比較的軽度な障害の場合には、日常生活に著しい支障はなくても、労働能力には影響が出ることがあるため、被用者同士の助け合いの制度である厚生年金において独自に障害等級3級を設けています。</p> <p>仮に、障害基礎年金について、障害厚生年金と同じように障害等級3級を設けることについては、</p> <p>働いていない人も含めて対象としている国民年金において、労働能力の喪失に着目した3級相当の障害年金を支給することが制度趣旨の違いに照らして適当であるか</p> <p>対象者の拡大による給付費増については、保険料及び国庫の財源を確保する必要があるが、負担増についての理解が得られるかといった課題があり、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

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11月1日～11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	14件	27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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	日本国内における整形外科の疾患(特に膝周囲の疾患に関して)の疾患別手術件数を調査しているのですが、厚生労働省でそのような統計や資料はあるのでしょうか。		<p>膝に関する手術件数は「社会医療診療行為別統計」にて把握可能である旨を伝え、下記留意点及び政府統計の総合窓口(e-stat)の該当箇所をご案内しました。</p> <p>「疾患別」の手術件数は把握しておりません。</p> <p>医療保険における診療報酬明細書で算定された診療行為についての集計です(医療保険外の診療や、患者数は把握しておりません)。</p> <p>各年の6月審査分の数値です。(1年分は把握しておりません。)</p> <p>「政府統計の総合窓口 e-Stat」社会医療診療行為別統計(平成27年(2015年)6月審査分)  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001153823&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001153823&amp;requestSender=dsearch</a></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)

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)

平成28年11月1日～11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	地方自治体	合計
	本部分	1件	306件	27件	0件	154件	0件	488件
	地方分	1,765件	74件	39件	2件	0件	3件	1,883件
合計	1,766件	380件	66件	2件	154件	3件	2,371件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	85件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,286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歳まで国民年金に任意加入できる制度を知らなかった。制度を知らなかった者に対して、救済措置を設けてほしい。		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	年金の支払いを2カ月に1度ではなく、毎月支払わ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。
3	遺族基礎年金の受給条件を緩和して、18歳未満の子がいなくても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。
4	療養のため休職していた。復帰後、休職前の仕事ができず、給料が半分になった。しかし、保険料額は休職前と同額なので、療養後復帰した者に対しては保険料額を軽減してほしい。		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	6月だけ仕事が多く給料が高かったため、定時決定で保険料額が高くなった。翌年の定時決定を待たずに保険料額を変更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。

「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	年金受給権者受取機関変更届を提出した翌月の15日に変更後の受取機関に振込してほしい、とのご意見をいただきました。		処理スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金保険料の免除申請をしてから結果が出るまでの審査期間が長すぎるので、早くしてほしい、とのご意見をいただきました。		審査スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
8	ねんきん定期便に、保険料納付可能期間や任意加入制度について記載してほしい、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	面倒臭そうに話したり、半笑いで話したり、態度が悪かった。(その他185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	非常に親切に丁寧にご説明いただいた。遺族年金の請求手続きについて相談したが、気を配りながらの対応に非常に感銘した。		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。