

平成 29 年 8 月 21 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 29 年 8 月 21 日）

（本省受付分：平成 29 年 7 月 1 日から平成 29 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 6 月 26 日から平成 29 年 7 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29年7月1日～7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<br>(各部署に属さないもの) | 8   | 255   | 3  | 1   | 4,698 | 4,965 |
| 大臣官房                  | 0   | 1     | 0  | 0   | 3     | 4     |
| 医政局                   | 0   | 83    | 0  | 0   | 70    | 153   |
| 健康局                   | 0   | 201   | 3  | 0   | 109   | 313   |
| 医薬・生活衛生局              | 0   | 502   | 0  | 0   | 65    | 567   |
| 労働基準局                 | 0   | 376   | 0  | 0   | 175   | 551   |
| 職業安定局                 | 0   | 76    | 0  | 0   | 186   | 262   |
| 雇用環境・均等局              | 0   | 64    | 2  | 0   | 52    | 118   |
| 子ども家庭局                | 0   | 18    | 0  | 0   | 80    | 98    |
| 社会・援護局                | 0   | 469   | 6  | 1   | 104   | 580   |
| 障害保健福祉部               | 0   | 35    | 0  | 0   | 74    | 109   |
| 老健局                   | 0   | 66    | 0  | 0   | 0     | 66    |
| 保険局                   | 0   | 420   | 0  | 0   | 42    | 462   |
| 年金局                   | 0   | 56    | 0  | 0   | 52    | 108   |
| 人材開発統括官               | 0   | 15    | 0  | 0   | 13    | 28    |
| 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   | 5     | 0  | 0   | 16    | 21    |
| 日本年金機構 ※              | 250 | 443   | 56 | 3   | 203   | 957   |
| 合計                    | 258 | 3,085 | 70 | 5   | 5,942 | 9,362 |

※ 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、957件

### 国民の皆様の声の内訳

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言              | 459   |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,257 |
| 法令遵守違反に関するもの             | 0     |
| その他                      | 7,646 |

※ 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、6月26日～7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 | 医政局              |
| 照会先     | 医療医事課総務係(内線2566) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(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 | 70 件 | 153 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 8 件   |
|----------------|--------------------------|-------|
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 16 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 129 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                  | 対 応 |                   |
|----|----------------------|-----|-------------------|
|    |                      | 分類  | 概 要               |
| 1  | 柔整師の施術についてご照会がありました。 | ①   | 担当係よりご回答させて頂きました。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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<br>大竹(内線2313)<br>(ダイヤルイン03-3595-2207) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話    | 手紙  | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|
|                               | 0 件 | 201 件 | 3 件 | 0 件 | 109 件 | 313 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 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) | 9 件   |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 208 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | 近隣住民からの受動喫煙で悩んでいる。歩きタバコのように、家庭内での喫煙マナーも向上してもらいたく、国として広く広報活動をしてもらう事は可能か。 | ①   | 健康増進法25条の条文を示した上で、関連の通知で( <a href="http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/tobacco/dl/tuuchi-121029.pdf">http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/tobacco/dl/tuuchi-121029.pdf</a> )子どもの受動喫煙対策についてご説明しました。 |
| 2  | がん検診では、どの位の確率でがんが発見できるのか。   | ①   | がんの種類によって発見率が異なることや偽陽性・偽陰性についてご説明しました。また、現状の市区町村が実施するがん検診を受診した者のうち、がんであった者の割合について、参考にお伝えしました。   |
| 3  | ネコにかまれて重症熱性血小板減少症候群(SFTS)に感染したヒトが亡くなったと報道されているが、ネコは危険なのか？動物からの感染予防対策は？  | ①   | 当省ホームページに記載のあるとおりご回答しました。(SFTSに限らず動物と接する際には注意が必要なこと。その注意点等を説明。)   |
| 4  | 指定難病検討委員会が開催されていると聞いたが、自身が罹患している疾病が、指定難病への追加を検討されているのか知りたい。             | ①   | これまでの指定難病検討委員会における検討対象疾病への該当の有無をお伝えするとともに、指定難病検討委員会の資料が掲載されている厚生労働省ホームページの該当箇所をご案内しました。   |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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 木本(2704) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話    | 手紙  | FAX | メール  | 合計    |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|
|                               | 0 件 | 486 件 | 0 件 | 0 件 | 33 件 | 519 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 519 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 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。                | ①   | 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。<br><br>参考：厚生労働省HP<br><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> |
| 2  | 医薬品、医療機器の判断がつかずに税関で止まっている事案について、その該当性の判断及び輸入手続きの方法に関するご照会がありました。 | ①   | 該当性の判断を行った上で、必要な際には手続きについて説明いたしました。  |
| 3  | 大麻の取締りに関するご意見がありました。   | ①   | 現行の制度や法律の解釈等について説明いたしました。  |
| 4  | 化学物質の製造・輸入に係る届出についてご照会がありました。                                    | ①   | 新規化学物質の届出に際して提出する試験データ(OECD TG及びGLP適用試験)に関して、英文の最終報告書を提出することは可能かとの事業者よりお問合せがあり、法令及び通知等に基づき説明いたしました。  |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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<br>生活衛生・食品安全企画課 |
| 照会先     | 企画情報課 佐々木(内線 2493)       |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(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 | 32 件 | 48 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 48 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HPに掲載されている広報資材を使いたい。 | ①   | 当ホームページのコンテンツの利用については、利用規約をご案内し、説明致しました。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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)<br>総務第二係長 田山 純一(内線5582) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話    | 手紙  | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|
|                               | 0 件 | 376 件 | 0 件 | 0 件 | 175 件 | 551 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 48 件  |
|----------------|--------------------------|-------|
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 131 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 372 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | 会社に就業規則を見せて欲しいと頼んだが、見せてくれなかった。どのような対応が考えられるか。 | ①   | 労働基準法第106条では使用者には就業規則を労働者に周知する義務があることが定められている旨説明いたしました。<br>また、個別事案の対応については事業場を管轄する労働基準監督署で承っていることを説明し、所轄労働基準監督署をご案内しました。  |
| 2  | 高校生向けに労働法に関する講演を行うことになったので、参考となるような資料を教えて欲しい。 | ①   | 平成28年度に、高等学校等の教員向けの指導者用資料である『『はたらく』へのトビラ』を作成し、ホームページにも掲載しているため、ダウンロードしてご利用いただくようお願いしました。<br><a href="http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11201250-Roudoukijunkyoku-Roudoujoukenseisakuka/0000163133.pdf">http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11201250-Roudoukijunkyoku-Roudoujoukenseisakuka/0000163133.pdf</a> |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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><br>公共職業安定所運営企画室<br>広報担当官 藤嶋 篤史 (内線5682)<br>広報係長 高橋 真弓 (内線5739)<br><地方受付分><br>中央職業安定監察官室<br>中央職業安定監察官<br>寺島 孝幸 (内線5655) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話   | 手紙  | FAX | メール   | 合計    |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|-------|-------|
|                               | 0 件 | 76 件 | 0 件 | 0 件 | 186 件 | 262 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 122 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 140 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応    |   |
|----|---|--------|---|
|    |   | 分類     | 概 要   |
| 1  | 窓口の職員が企業へ紹介の電話をする際、紹介する方の氏名や電話番号を大声で伝えていました。個人情報の取り扱いに気を付けていただきたいです。        | ②<br>④ | 個人情報伝える際には、声の大きさに十分配慮するよう、全職員に対しミーティングにより周知再発の防止につとめました。                              |
| 2  | ハローワークの求人情報検索機の隣の席との間隔が狭く、隣で検索機を利用している人と接触してしまう。                            | ⑤      | 庁舎が狭隘であり検索機の間隔を広げることが困難であるため、混雑時以外は1台おきに利用していただく対応をしております。                            |
| 3  | 自分が利用しているハローワークは平日19時まで開庁しているが、在職中のため、じっくり検索や職業相談する時間がないので、開庁時間を延長していただきたい。 | ①      | 自宅のパソコン等から24時間求人検索可能なハローワークインターネットサービスと一部のハローワークで実施している土曜日開庁のご案内をさせていただき、ご理解をいただきました。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。



# 国民の皆様の声・集計報告票

|         |                    |
|---------|--------------------|
| 部局(課室)名 | 雇用環境・均等局           |
| 照会先     | 総務課 古屋 勝史 (内線7817) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計    |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|-------|
|                               | 0  | 64 | 2  | 0   | 52  | 118 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 15 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 97 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応    |  |
|----|---|--------|--|
|    |   | 分類     | 概 要  |
| 1  | 1歳時点で育児休業の延長要件を満たせば3歳までの任意の期間について延長が可能な制度を企業独自に設けている場合でも、改正育児・介護休業法の10月1日施行に伴い、1歳6ヶ月からの延長についての規定を設ける必要があるか。 | ①      | 例えば、1歳6ヶ月時点で労働者本人が配偶者と交代して育児休業を延長する場合等については、1歳6ヶ月時点での申請ができないため、就業規則を改正しない場合、法律を下回る規定となる旨ご説明しました。 |
| 2  | 企業が独自に2歳までの育児休業を一度に取得できる制度を整備している場合でも、育児休業の繰り下げ変更を1歳時点、1歳6ヶ月時点で認める必要があるか。                                   | ①      | 1歳、1歳6ヶ月時点それぞれで認める必要がある旨ご説明しました。   |
| 3  | キャリアアップ助成金の審査状況について労働局に照会したが、都道府県労働局職員の対応が良くない。   | ②<br>④ | 該当する都道府県労働局に対して、事業主等からの照会に適切に対応するよう指示を行いました。   |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票

|         |                    |
|---------|--------------------|
| 部局(課室)名 | 子ども家庭局             |
| 照会先     | 総務課 高松 利光 (内線4813) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計   |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|------|
|                               | 0  | 18 | 0  | 0   | 80  | 98 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 11 件 |
|----------------|--------------------------|------|
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 13 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 72 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応    |  |
|----|--|--------|--|
|    |  | 分類     | 概 要  |
| 1  | 不妊治療は高額なうえ時間的にも精神的にも辛いことを知ってほしい。                 | ④      | 貴重なご意見として承りました。  |
| 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照会がございました。 | ①<br>⑤ | 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  | マタニティマークの使用制限についてききたい。                           | ①      | 制度をご説明いたしました。  |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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<br>(内線2803、2804) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話   | 手紙 | FAX | メール  | 合計   |
|-------------------------------|----|------|----|-----|------|------|
|                               | 0件 | 469件 | 6件 | 1件  | 104件 | 580件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 580件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容  | 対応 |  |
|----|---|----|--|
|    |   | 分類 | 概要   |
| 1  | 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。 | ①  | 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。                      |
| 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。  | ①  | 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  | 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。  | ④  | ご意見としてお伺いしました。<br>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おります。<br>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。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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照会がありました。                         | ④<br>⑤ | 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。<br>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  | 生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。   | ①<br>④ | 制度を説明し、室内でご相談内容について情報共有しました。  |
| 6  | よりよいホットラインの対応が悪い。   | ②      | お詫びとともに事務局にも伝えました。  |
| 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。                                      | ①      | 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。                            | ①      | 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より)<br>「冬は暖房費が支給されるのに、なぜ夏は冷房費が支給されないのか」との問い合わせがありました。〈地方受付分〉 | ④      | 貴重なご意見として本省担当部局へ報告する旨お伝えしました。   |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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<br>(内線3016) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数 | 来訪  | 電話   | 手紙  | FAX | メール  | 合計    |
|--------------------|-----|------|-----|-----|------|-------|
|                    | 0 件 | 35 件 | 0 件 | 0 件 | 74 件 | 109 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 25 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 84 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容  | 対 応 |  |
|----|--|-----|--|
|    |  | 分類  | 概 要  |
| 1  | 身体障害者福祉の買い物同行支援を認めてほしい。                                  | ①   | 障害福祉制度においても買い物への同行についての支援は可能であり、市町村、相談支援専門員にご相談いただくよう、ご案内しました。 |
| 2  | 白杖について「自分の症状・状況・環境にあった杖を気がねなく持ちたい」ので、白杖の種類(色や形状)を増やせないか。 | ①   | 白杖の種類については、道路交通法等により定められているため、所管の警察庁にご相談いただくよう、ご案内しました。        |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙  | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|-----|-----|-----|----|
|                               |    | 0件 | 66件 | 0件  | 0件  | 0件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 38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  | 現在仕事をしているが、将来年金生活になると介護保険料の納付が厳しい。介護保険料は年金受給者でも納め続けなければならないのか。 | ①  | 介護保険制度は、加齢に伴う介護負担を社会全体で支え合うという考えに基づいており、保険給付の対象となる被保険者の皆様から負担能力に応じて介護保険料をご負担していただいている旨ご説明しました。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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 西川(内線3216) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(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 | 42 件 | 462 件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 139 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 9 件   |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 314 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応    |   |
|----|---|--------|---|
|    |   | 分類     | 概 要   |
| 1  | 8月1日から高齢者の高額療養費の自己負担限度額が上がったらしいが、どのように上がったのか。上限額に達したら自動的に返金されるのか。         | ①      | 制度について説明し、被保険者個人の詳細については、加入されている広域連合にお問い合わせ頂くようご案内しました。 |
| 2  | 健康保険組合に加入する被保険者ですが、今まで同居していた被扶養者である妻と子どもが別居することになりました。健康保険組合への届出は必要でしょうか。 | ①      | 制度について説明し、詳細については、加入されている健康保険組合にお問い合わせ頂くようご案内しました。      |
| 3  | 外国人の国民健康保険の不正利用について、国として制限するべき。   | ①<br>④ | ご意見として頂戴しました。   |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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 鈴野(内線3316)<br>(代表)03-5253-1111 |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話   | 手紙  | FAX | メール  | 合計    |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|------|-------|
|                               | 0 件 | 56 件 | 0 件 | 0 件 | 52 件 | 108 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 5 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 51 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容                                    | 対応 |  |
|----|---------------------------------------|----|--|
|    |                                       | 分類 | 概要   |
| 1  | 障害基礎年金が少な過ぎる。働かない障害者にも現金18万円を支給してほしい。 | ①  | 年金は、稼働能力の喪失に対して、所得保障を行うことを目的としていますが、通常は加齢に伴って起こる稼働能力の喪失が、現役期に障害状態となって早期に到来することに対応した年金が障害年金です。<br>こうした考え方に則って、障害基礎年金の額は老齢基礎年金と同水準であることを基本としています。具体的には、<br>・2級の障害等級の場合には、満額の老齢基礎年金と同額<br>・1級の障害等級の場合には、介護等の必要経費等に配慮して、その額の1.25倍と設定しています。<br>また、現行の公的年金制度は、少子高齢化が急速に進行する中で、将来世代の負担を過重にしないため、保険料水準の上限を固定し、その範囲内で給付を行う仕組みであることから、大幅な給付の改善を行うことは困難であることにご理解をいただきたいと思っております。<br>なお、一定の所得以下の障害基礎年金を受給している方には、消費税の10%への引上げ(平成31年10月予定)に合わせて実施する年金生活者支援給付金より、障害1級の方には7万5千円(年額)、障害2級の方には6万円(年額)を年金と同時に支給することとしており、今まで以上に障害のある方へ配慮してまいります。 |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。



# 国民の皆様の声・集計報告票

|         |  |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 人材開発統括官<br>人材開発総務担当参事官室                    |
| 照会先     | 室長補佐 鈴木 秀彦 (内線5907)<br>調整係長 横田 亮平 (内線5738) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話   | 手紙  | FAX | メール  | 合計   |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|------|------|
|                               | 0 件 | 15 件 | 0 件 | 0 件 | 13 件 | 28 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 18 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                 | 対 応 |   |
|----|-------------------------------------|-----|---|
|    |                                     | 分類  | 概 要   |
| 1  | 技能者育成資金融資制度について、お問い合わせがありました。       | ①   | 技能者育成資金融資制度の趣旨や内容、また返還免除となるケースについて、ご説明させていただきました。 |
| 2  | 人材開発支援助成金の制度導入コースについて、お問い合わせがありました。 | ①   | 人材開発支援助成金の制度導入コースの具体的な内容について、ご説明させていただきました。       |
| 3  | 専門実践教育訓練制度の講座指定について、お問い合わせがありました。   | ①   | 専門実践教育訓練給付制度の講座指定について、指定の要件等を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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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 白崎(7365) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計  |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|-----|
|                               | 0件 | 5件 | 0件 | 0件  | 16件 | 21件 |

| 国民の皆様の声の<br>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) | 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>統計情報の所在に関して質問です。</p> <p>アルコール依存症 (ICD-10分類コードF10.2) とアルツハイマー病 (ICD-10分類コードG30)、および血管性及び詳細不明の認知症 (ICD-10分類コードF01, F03) について、都道府県別かつ年齢階級別の年次データ (S59～H26) が必要です。どこで得られるでしょうか。宜しくお願い致します。</p> | ①  | <p>医療機関を受診した患者の数については、厚生労働省で実施している「患者調査」の結果として「e-Stat政府統計の総合窓口」に公表されています。</p> <p>&gt;トップページ&gt; 統計データを探す&gt; 政府統計全体から探す&gt; 政府統計一覧&gt; 最新結果一覧</p> <p>※調査年ごとに統計表が掲載されております。(平成26年～平成28年調査まで掲載) <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;statCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;statCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch</a></p> <p>患者調査にて推計している患者数には2種類あり、1つは調査日当日に医療機関を受診した患者の推計数である「推計患者数」、もう1つは調査日現在において継続的に医療を受けている患者の推計数である「総患者数」となります。</p> <p>また、ご質問の傷病については、アルコール依存症 (F10.2) を含む「アルコール使用&lt;飲酒&gt;による精神及び行動の障害」、「アルツハイマー病」、「血管性及び詳細不明の認知症」については「傷病小分類」で確認することが出来ます。</p> <p>これらの都道府県別かつ年齢階級別の集計結果は下記のとおりとなります。</p> <p>平成26年 推計患者数=閲覧120表、総患者数=閲覧149表<br/>                 平成23年 推計患者数=閲覧121表、総患者数=閲覧150表<br/>                 平成20年 推計患者数=閲覧123表、総患者数=閲覧148表<br/>                 平成17年 推計患者数=閲覧109表、総患者数=閲覧133表<br/>                 平成14年 推計患者数=なし、総患者数=閲覧130表です。</p> <p>あいにく、平成11年より昭和59年の集計結果は、都道府県別、年齢階級別の統計表は作成されておりません。</p> <p>なお、「アルコール依存症 (F10.2)」の数値は「傷病基本分類」で確認できますが、「傷病基本分類」は全国のみ・年齢階級なしでの集計となります。</p> <p>参考までに直近 (H26) の結果表を下記に記載します。</p> <p>平成26年 推計患者数=閲覧34表、総患者数=閲覧96表<br/>                 何か不明な点がございましたら、厚生労働省 保健統計室までお問い合わせ下さい。</p> |

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

# 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)<br>(03)5253-1111(代表) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数<br>(本省受付分) | 来訪  | 電話    | 手紙  | FAX | メール    | 合計     |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
|                               | 8 件 | 255 件 | 3 件 | 1 件 | 4698 件 | 4965 件 |

| 国民の皆様の声の<br>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                      | 4965 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容   | 対 応 |   |
|----|---|-----|---|
|    |   | 分類  | 概 要   |
| 1  | クールビズの室温28度設定について、見直しすると聞いた。意見を述べたい。(電話)                | ①   | 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  | 米国で販売されている食品には、成分の詳細が書かれているので、日本も見習うべきではないか。(電話)        | ①   | 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  | 児童手当拠出金に関し、いつから事業主が負担することになったのか確認したい。(電話)               | ①   | 内閣府に御確認くださいよう、御案内いたしました。                      |
| 4  | 成年後見人制度全般について知りたいので、相談先を教えてください。(電話)                    | ①   | 法務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。                    |
| 5  | 適正な利用のために、救急車を有料化すべきという意見を述べたい。(メール)                    | ①   | 総務省消防庁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。      | ④   | 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、消費税に関すること等、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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

## 国民の皆様の声・集計報告票

|         |  |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 日本年金機構   |
| 照会先     | 相談・サービス推進部<br>お客様対応グループ長 佐川 明人<br>青木 潤<br>(代表電話)03-5344-1100 (内線 3173) |

平成29年7月1日～7月31日受付分

| 国民の皆様の声<br>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   | 367件 | 11件 | 1件  | 203件 | 0件    | 583件 |
|                    | 地方分 | 249件 | 76件  | 45件 | 2件  | 0件   | 2件    | 374件 |
|                    | 合計  | 250件 | 443件 | 56件 | 3件  | 203件 | 2件    | 957件 |

| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 93件  |
|----------------|--------------------------|------|
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 864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  | 日本から海外の大学へ留学している場合も、学生納付特例制度の対象としてほしい。                       | ①<br>④ | 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  | 未支給年金について、簡単な手続きで寄付できる仕組みをつくってほしい。                           | ①<br>④ | 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  | 20歳前傷病による障害基礎年金にかかる所得制限の基準について、所得だけで判断するのではなく、きめ細かい基準にしてほしい。 | ①<br>④ | 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  | 障害基礎年金の子の加算について、里親の子にも加算金が認められるようにしてほしい。                     | ①<br>④ | 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  | 交通事故に遭い労務不能になった従業員の社会保険料を免除、減額する制度をつくってほしい。                  | ①<br>④ | 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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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  | 未支給年金の手続きを5月に行ったが、支払いは8月と言われた。6月には払うべきだ、とのご意見をいただきました。  | ①<br>④ | 年金の決定から支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解を求めました。   |
| 7  | 国民年金の委託業者が訪問してきたが、話し方が馴れ馴れしく、礼儀がなかった、とのご意見をいただきました。   | ②<br>④ | お客様を不快にさせない対応を行うよう、委託業者へ指導を行います。  |
| 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、とのご意見をいただきました。  | ③<br>④ | 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取組みにより、より分かりやすい文書となるよう、引き続き改善に努めます。                  |
| 9  | 年金事務所に訪問し、国民年金の相談をした。3号被保険者や2号被保険者など、専門用語が使われたのでよく分からなかった、とのご意見をいただきました。<br>(その他145件の職員の接遇に関するご意見がありました。) | ②<br>④ | 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、専門用語は極力使わず、お客様にわかりやすい言葉でご説明するように対応を心がけます。 |
| 10 | 加給年金の仕組みについて、表や図を使い分かりやすく説明してもらい、理解することができました。言葉遣いも丁寧で、説明もわかりやすかったです。                                     | ④      | 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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。