

平成 27 年 3 月 17 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 長良 健二

室長補佐 坂本 久美夫(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 27 年 3 月 17 日）

（本省受付分：平成 27 年 2 月 1 日から平成 27 年 2 月 28 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 1 月 26 日から平成 27 年 2 月 25 日受付分）

# 別紙

平成27年3月17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27年2月1日～2月28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>(各部局に属さないもの) | 3   | 359   | 1   | 5   | 3,645 | 4,013 |
| 大臣官房                  | 0   | 0     | 0   | 0   | 1     | 1     |
| 統計情報部                 | 0   | 9     | 0   | 0   | 17    | 26    |
| 医政局                   | 0   | 144   | 16  | 0   | 91    | 251   |
| 健康局                   | 0   | 25    | 0   | 0   | 90    | 115   |
| 医薬食品局                 | 0   | 244   | 0   | 0   | 37    | 281   |
| 食品安全部                 | 0   | 6     | 0   | 0   | 15    | 21    |
| 労働基準局                 | 0   | 414   | 0   | 0   | 121   | 535   |
| 職業安定局                 | 0   | 84    | 0   | 0   | 216   | 300   |
| 職業能力開発局               | 0   | 0     | 0   | 0   | 9     | 9     |
| 雇用均等・児童家庭局            | 0   | 291   | 1   | 0   | 88    | 380   |
| 社会・援護局                | 0   | 543   | 21  | 42  | 123   | 729   |
| 障害保健福祉部               | 0   | 32    | 0   | 0   | 67    | 99    |
| 老健局                   | 0   | 231   | 4   | 2   | 2     | 239   |
| 保険局                   | 0   | 322   | 0   | 0   | 62    | 384   |
| 年金局                   | 0   | 38    | 0   | 0   | 45    | 83    |
| 政策統括官                 | 0   | 0     | 0   | 0   | 0     | 0     |
| 日本年金機構                | 152 | 600   | 87  | 0   | 298   | 1,138 |
| 合 計                   | 155 | 3,342 | 130 | 49  | 4,927 | 8,604 |

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、1,138件

### 国民の皆様の声の内訳



|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言              | 374   |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,311 |
| 法令遵守違反に関するもの             | 0     |
| その他                      | 6,919 |

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、1月26日～2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 村松 英明(内線7134)<br>(03)5253-1111(代表) |

平成27年2月1日～2月28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     |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
|                               | 3 件 | 359 件 | 1 件 | 5 件 | 3645 件 | 4013 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                      | 4013 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                      | 対 応 |                                                    |
|----|----------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------|
|    |                                                          | 分類  | 概 要                                                |
| 1  | 輸入食品に使用する食品表示ラベルを作成したが、記載内容に問題がないか確認したい。(電話)             |     | 消費者庁へ御相談くださいますよう、御案内いたしました。                        |
| 2  | オリンピックに関することで意見を言いたい。(電話)                                |     | 御意見は文部科学省にお伝えくださいますよう、御案内いたしました。                   |
| 3  | 福島第一原子力発電所で発生した汚染水問題について苦情を言いたい。(電話)                     |     | 電力会社や経済産業省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。                  |
| 4  | 結婚可能年齢を、女性18歳以上、男性20歳以上とするよう、法律を改正したほうがよいのではないか。(メール)    |     | 結婚可能年齢の改正につきましては、民法を所管する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  | 鳥インフルエンザや豚インフルエンザから、生産者を守る施策の提案をしたい。(メール)                |     | 農林水産省の所管する内容となりますので、農林水産省に御提案くださいますよう、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、酒類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 藤嶋(7342)、松井(7334) |

平成27年2月1日～2月28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 | 9 件 | 0 件 | 0 件 | 17 件 | 26 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) | 0 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 26 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                                       | 対 応 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                           | 分類  | 概 要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1  | 日本人の死因のランキング表につきまして、今現在見る事ができる日本人の死因の表は、何年度の表でしょうか？                       |     | <p>いつも厚生労働省ホームページをご利用くださりありがとうございます。<br/>厚生労働省が作成している「人口動態統計」では、平成25年(2013)までの死因順位を見ることが出来ます。<br/>集計は暦年の1月から12月で行っており、「年度」とは異なりますので、ご注意ください。</p> <p>なお平成25年(2013)の死因順位は、厚生労働省HPの次の場所に掲載しています。<br/><a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei13/dl/10_h6.pdf">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei13/dl/10_h6.pdf</a></p>                                                                                                                                                          |
| 2  | 「第5表 親権を行わなければならない子の有無別離婚件数・構成割合及び親が離婚した未成年の子の数・率の年次推移」について、最新のデータが欲しいです。 |     | <p>人口動態統計をご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>お問い合わせいただきました「第5表 親権を行わなければならない子の有無別離婚件数・構成割合及び親が離婚した未成年の子の数・率の年次推移」の統計表は現在作成しておりませんが、類似した統計表を下記ホームページに掲載しておりますのでご案内します。<br/>なお、最新データは2013年となっております。</p> <p>●総務省統計局のホームページ<br/>「政府統計の総合窓口(e-Stat)」<br/><a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897</a><br/>上記アドレスから「人口動態統計」→「確定数」→「離婚」→「2013」をクリックして表番号 上巻 10-9 「夫妻が親権を行わなければならない子の数別にみた年次別離婚件数及び百分率」の(1)離婚件数、(2)百分率のCSVファイルをご覧下さい。</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2566)<br>項目2 医事課総務係(内線2566) |

平成27年2月1日～2月28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 | 144 件 | 16 件 | 0 件 | 91 件 | 251 件 |

|                |                          |      |
|----------------|--------------------------|------|
| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 92 件 |
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 63 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  | 病院内の掲示について、わかりやすく表示いただけるような制度にしてほしい。 |     | 貴重なご意見として共有させていただきました。                    |
| 2  | 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けるよう説明いたしました。 |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                              |
|---------|----------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 健康局                                          |
| 照会先     | 健康局総務課<br>野崎(内線2313)<br>(ダイヤルイン03-3595-2207) |

| 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 | 25 件 | 0 件 | 0 件 | 90 件 | 115 件 |

|            |                          |       |
|------------|--------------------------|-------|
| 国民の皆様の声の内訳 | 政策・制度立案への提言              | 15 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                      | 100 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                                          | 対 応 |                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------|
|    |                                                                              | 分類  | 概 要                                                             |
| 1  | 現在住んでいるところの公共施設は職員も市民も敷地内全面禁煙になっている。市に確認したところ、厚労省の指示に従って行っていると言われた。事実が確認したい。 |     | 公共的な空間については原則として全面禁煙である旨の平成22年2月25日付け健康局長通知を各自治体に送ったことをお伝えしました。 |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| 部局(課室)名 | 医薬食品局                    |
| 照会先     | 書記室管理係長<br>上木 義博(内線2704) |

| 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 | 244 件 | 0 件 | 0 件 | 37 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                      | 281 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。<br>(電話番号: 0120-509-002)<br><br>参考: 厚生労働省HP<br><a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>                        |
| 2  | 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。<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> |
| 3  | 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照会がありました。                               |     | 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。                                                                                                                                                                                            |
| 4  | 躁病・躁状態治療薬の、使用上の注意について照会がありました。                                                                |     | 本剤の使用上の注意、適正使用のご案内をいたしました。                                                                                                                                                                                                     |
| 5  | 毒物劇物指定令改正の概要についてお問い合わせがありました。                                                                 |     | 厚生労働省ホームページをご案内し、概要を説明いたしました。                                                                                                                                                                                                  |

「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 | 食品安全部             |
| 照会先     | 企画情報課 後藤(内線 2493) |

平成27年2月1日～2月28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 | 6 件 | 0 件 | 0 件 | 15 件 | 21 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) | 4 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 11 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                               | 対 応 |                                                                                       |
|----|-----------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                   | 分類  | 概 要                                                                                   |
| 1  | 食品への異物混入について、罰金刑を課すなど罰則を強化すべきである。 |     | 事業者において異物混入防止などの衛生管理が適切に行われるよう、引き続き地方公共団体を通じて必要な指導等を行っていく旨回答し、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |
| 2  | ネオニコチノイドについては危険性が高いと思う。           |     | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。                                                               |
| 3  | アクリルアミドを含有するものは極力排除すべきと考える。       |     | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。                                                               |
| 4  | トランス脂肪酸を使用禁止にして欲しい。               |     | 国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。                                                               |

「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27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                          |
|---------|------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 労働基準局総務課                                 |
| 照会先     | 課長補佐 中村 克美(内線5554)<br>広報係長 渡辺 章子(内線5582) |

| 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 | 414 件 | 0 件 | 0 件 | 121 件 | 535 件 |

|                |                          |       |
|----------------|--------------------------|-------|
| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 21 件  |
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 39 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 475 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                                                                                                                                                                             | 対 応 |                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                 | 分類  | 概 要                                                                                                                                                                                                                        |
| 1  | e-GOVの電子申請システム( <a href="http://www.e-gov.go.jp/shinsei/index.html">http://www.e-gov.go.jp/shinsei/index.html</a> )を利用して労働保険の手続きを行ったが、システムの入力チェックにより入力漏れがないことを確認して送信したにも関わらず、後日、労働局から空欄部分を追記するよう連絡が来た。< 地方受付分 > |     | システムの入力チェックでは必須となっていない項目についても、個別の状況に応じて記入が必要な場合があることを説明し、御理解をいただきました。                                                                                                                                                      |
| 2  | フレックスタイム制と 1か月単位の変形労働時間制の違いを教えてください。                                                                                                                                                                            |     | フレックスタイム制は、1か月以内の一定期間の総労働時間を定めておき、労働者自らがその範囲で各日の始業・終業の時刻を選択できる制度であるのに対して、1か月単位の変形労働時間制は、1か月以内の一定の期間を平均して1週間当たりの労働時間が40時間以下となる範囲内で、各日、各週の労働時間をあらかじめ設定することにより、特定の日または週に法定労働時間(1日8時間、1週間40時間)を超えて労働させることができる制度であることなどを説明しました。 |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

| 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 村田裕香(内線5682)<br>広報係長 矢野理恵子(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>小林 茂慶(内線5655)<br>(直通:03-3502-6768) |

| 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 | 84 件 | 0 件 | 0 件 | 216 件 | 300 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) | 75 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  | 求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。           | ②   | ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。                         |
| 2  | 求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、実態に合わないため年齢を表示できるようにしてほしい。 |     | 雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。今後とも事業主向けパンフレットを改訂し、より一層の事業主への周知・徹底に取り組んでいきます。     |
| 3  | ハローワークは土曜日、日曜日、午後5時15分以降も対応してもらいたい。                            |     | 開庁時間を延長しているハローワークと土曜日に開庁しているハローワークをご案内し、ご理解をいただきました。                                                                                                  |
| 4  | ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。                                      |     | ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際には、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解をいただきました。                                                       |
| 5  | ハローワークの待ち時間が長い。                                                |     | ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況及び空いている時間の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所された皆様に気持ち良く、利用できるようなサービス提供体制の確立を目指し、取り組んでまいります。 |

「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。

# 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 若林健吾<br>(内線7817) |

平成27年2月1日～2月28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  | 291 | 1  | 0   | 88  | 380 件 |

|                |                          |       |
|----------------|--------------------------|-------|
| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 20 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                      | 355 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                               | 対 応 |                                                                     |
|----|---------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------|
|    |                                                   | 分類  | 概 要                                                                 |
| 1  | 児童手当の所得の計算方法について教えて欲しい。                           |     | 児童手当制度で定めている所得の計算方法についてご説明するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。             |
| 2  | こどもの城の閉館を聞いたが、閉館をやめてほしい。                          |     | 閉館の経緯について説明するとともに、国民の皆様の声を課内で共有しています。                               |
| 3  | 子育て世帯臨時特例給付金について、申請受付期間を過ぎて申請をした場合の取扱いについて教えて欲しい。 |     | 事実や制度をご説明するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。                              |
| 4  | 1989年の厚生省時代の研究結果の報告書の閲覧方法について。                    |     | 現在の厚生労働省科学研究費のデータベースには掲載されていないので、研究者の所持分が国会図書館での閲覧等、実本での検索をお願いしました。 |
| 5  | マタニティマークは不要であり、廃止すべき。                             |     | 貴重なご意見として承りました。                                                     |
| 6  | マタニティマークをつけていても周囲に配慮してもらえなかった。                    |     | 貴重なご意見として承りました。                                                     |
| 7  | マタニティマークをもっと目立つものにすべき。                            |     | 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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 社会・援護局(社会)                                                      |
| 照会先     | 社会・援護局書記室<br>管理係長 高橋健司(内線2803)<br>社会・援護局書記室<br>管理係 大沼史英(内線2804) |

| 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 | 543 件 | 21 件 | 42 件 | 123 件 | 729 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                      | 729 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                   | 対 応                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | 分類: 概 要                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1  | 住宅扶助や冬季加算の基準額が引き下げられると聞いたが本当か。        | 住宅扶助基準及び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、最低生活の維持に支障が生じないように必要な配慮をしつつ、見直しをすることとしています。住宅扶助については平成27年7月から、冬季加算については同年11月から見直しを行うことを予定しております。<br>今回の見直しは、各地域における家賃や光熱費支出の実態を踏まえて、適正な水準となるよう見直すものであり、一律に引き下げるものではありません。<br>なお住宅扶助の見直しに当たっては、生活保護を受給されている方への配慮の一例として、見直し後の家賃額を契約更新時まで適用を猶予することを検討しております。 |
| 2  | 具体的には、いつから、いくら減額されるのか。                | 見直しによる影響額は、お住まいの地域によって様々です。<br>生活保護を受給されている方に対しては、今後7月までの間に、福祉事務所から具体的な基準額についてお知らせがあると思います。                                                                                                                                                                                                          |
| 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。 | 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。<br>基準額については様々なご意見がありますが、生活保護制度が今後とも国民の信頼を得られるよう、適時適切に見直しを行い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。                                                                                                                                          |

「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  | 生活保護受給者のなかには、働けるのに働かずに生活保護に頼っている人がいると聞く。働ける人には働いてほしいと思います。                        |     | ご意見としてお伺いしました。<br>就労による自立が可能な生活保護受給者の方については、早期の保護脱却を目指して、就労に至るまでの切れ目ない集中的な支援により、自立の促進に努めていくこととしております。                               |
| 5  | テレビで生活保護の不正受給について取り上げられていた。少ない収入ながら税金を納めている者からすれば納得いかない。生活保護を受ける前の調査をしっかりとすべきである。 |     | 不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、罰則の引き上げや不正受給に係る返還金の上乗せ等の生活保護制度の見直しを行ったところであり、不正受給対策を徹底して参ります。 |
| 6  | (臨時福祉給付金について)<br>申請受付が終了してしまったのだが、今からでも申請は可能か。申請を受け付けてもらえるよう、国からも自治体に指導してほしい。     |     | 市町村で定めた申請期間内での申請手続きが必要であり、また、国から自治体に対し、そういった指導は出来ない旨、ご説明し、ご理解いただけるようお願いしました。                                                        |
| 7  | 生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてほしい。                                                         |     | 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。                                                                |
| 8  | よりそいホットラインの対応が悪い。                                                                 |     | お詫びとともに事務局にも伝えました。                                                                                                                  |
| 9  | 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ほしい。                                               |     | 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。                                                                                               |

「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27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 社会・援護局障害保健福祉部                                                           |
| 照会先     | 【企画課】<br>課長補佐 小野 雄大(内線3011)<br>主査 村岡 孝(内線3016)<br>(ダイヤルイン 03-3595-2389) |

| 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   |
|--------------------|-----|------|-----|-----|------|-------|------|
|                    | 0 件 | 32 件 | 0 件 | 0 件 | 67 件 | 0 件   | 99 件 |

|                |                          |      |
|----------------|--------------------------|------|
| 国民の皆様の声の<br>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) | 21 件 |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
|                | その他                      | 75 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                           | 対 応 |                                                                      |
|----|-----------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------|
|    |                                               | 分類  | 概 要                                                                  |
| 1  | 今般障害福祉サービスの報酬を改定すると聞くと、職員の処遇改善に関する取組をすすめて欲しい。 |     | 今回の報酬改定における処遇改善加算により、賃金改善を含めた処遇が改善されるよう、しっかりと制度の運用を行ってまいりたいと考えております。 |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                  |
|---------|------------------|
| 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) |

| 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 | 231 件 | 4 件 | 2 件 | 2 件 | 239 件 |

|                |                          |       |
|----------------|--------------------------|-------|
| 国民の皆様の声の<br>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(職員等の接遇問題を含む) | 55 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 155 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                                         | 対 応 |                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                             | 分類  | 概 要                                                                                      |
| 1  | 平成27年8月から介護サービスを利用した際の利用者負担割合が変わると聞いたが、自分の利用者負担割合はどうすれば確認できるのかとご質問をいただきました。 |     | 既に要介護(要支援)認定をお持ちの方であれば、毎年7月頃にお住まいの市町村(保険者)から介護保険負担割合証が交付されるため、そちらで確認していただくことになる旨ご説明しました。 |
| 2  | 介護保険において、在宅サービス中心の制度はやめるべきではないかとご意見をいただきました。                                |     | ご意見としてお受けする旨ご説明しました。                                                                     |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                  |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 保険局              |
| 照会先     | 総務課 高宮補佐(内線3216) |

| 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 | 322 件 | 0 件 | 0 件 | 62 件 | 384 件 |

|                |                          |       |
|----------------|--------------------------|-------|
| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 21 件  |
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 30 件  |
|                | 法令遵守違反に関するもの             | 0 件   |
|                | その他                      | 333 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                               | 対 応 |                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                   | 分類  | 概 要                                                                                                          |
| 1  | 後期高齢者医療の一部負担金割合の判定方法について教えてほしい。                                   |     | 制度の概要をご説明し、具体的な判定は市町村が行うので、お住まいの市町村に問い合わせるようお伝えしました。                                                         |
| 2  | 国民健康保険は、同じ健康保険制度なのに被用者保険と比較し保険料が高過ぎないか。                           |     | 制度の概要をご説明し、理解を求めました。                                                                                         |
| 3  | 精神科医は基本的にただ話を聞いて薬を処方するだけなのに「精神科専門療法」という項目を設けて医療費を高く請求するのは理解できません。 |     | 精神科専門療法の中には対象となる精神疾患によって様々な種類があり、認知行動療法やデイケアなども含まれます。薬物療法だけでなく精神療法を併せて行うことも精神疾患の治療には有効であり、必要とされていることを説明しました。 |

「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

平成27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 年金局総務課                              |
| 照会先     | 課長補佐 高橋(内線3316)<br>(代表)03-5253-1111 |

| 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 | 38 件 | 0 件 | 0 件 | 45 件 | 83 件 |

|                |                          |      |
|----------------|--------------------------|------|
| 国民の皆様の声の<br>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                      | 38 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容                                                                                                                             | 対 応 |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                 | 分類: | 概 要                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1  | (国民年金の保険料について)免除や猶予の申請も通りませんでした。免除は親の所得が多いため、猶予は自身の所得額が審査基準より多いからです。支払うのは個人なのに何故世帯主の所得を審査にいれるのでしょうか。親に支払ってもらえる家計ばかりだと思っているのですか？ |     | 国民年金制度において、保険料の申請免除の際に、配偶者と世帯主の所得等も審査の対象としていますが、これは、国民年金制度が、自らの収入を持たない無業者等も含めて被保険者とする皆年金制度をとっていることから、世帯単位で保険料拠出能力を判断することとしたこと<br>国民年金の第1号被保険者は、職種や就業の実態などが多種多様な者を対象としており、自営業者の家族従業者等、世帯単位で保険料拠出能力を判断するのが相応しい者を含んでいること<br>等によります。制度の趣旨をご理解頂ければと思います。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、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27年2月1日～2月28日受付分

|         |                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 日本年金機構                                                             |
| 照会先     | サービス推進部<br>お客様の声グループ長 西脇 悟<br>若生 裕輔<br>(代表電話)03-5344-1100 (内線1002) |

|                    |     | 来訪    | 電話    | 手紙   | FAX | メール   | 地方自治体 | 合計      |
|--------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|-------|---------|
| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数 | 本部分 | 3 件   | 506 件 | 48 件 | 0 件 | 298 件 | 0 件   | 855 件   |
|                    | 地方分 | 149 件 | 94 件  | 39 件 | 0 件 | 0 件   | 1 件   | 283 件   |
|                    | 合 計 | 152 件 | 600 件 | 87 件 | 0 件 | 298 件 | 1 件   | 1,138 件 |

|                |                          |         |
|----------------|--------------------------|---------|
| 国民の皆様の声の<br>内訳 | 政策・制度立案への提言              | 120 件   |
|                | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,018 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  | 現在、会社に勤めているため厚生年金保険料を毎月支払いながら、年金を受給している。年金額については、会社を退職しなければ改定されない(65歳・70歳到達を除く)ことに納得ができない。保険料を支払っているのだから、毎年年金額を改定してもらいたい。                                        |     | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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  | 標準報酬月額改定月については、報酬が変更されてから3か月間は従来の標準報酬月額のままで、4か月目から変更することとなり、3か月間は従来の標準報酬月額に応じた保険料で納付し続けなければならないため、報酬の減額時には生活に支障をきたしてしまう。4か月目から改定するのではなく、報酬変更月から改定となるようにしていただきたい。 |     | 現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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  | 障害状態確認届(診断書)についてですが、誕生月内の検査によるデータが必要なのは分かりましたが、誕生月前月に診察を受けていたとしても、誕生月の検査、診察による診断書が必要なため、異常が見当たらなくても再度検査、診察を受けなければいけません。誕生月の前後1か月の障害状態確認届(診断書)を可とするような検討をお願いします。  |     | 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  | 国民年金保険料の免除申請手続きは、免除申請書の記入や必要な添付書類の準備などを行ったうえで、市区町村役場への提出が必要となり簡易的ではない。手続きの時間を確保するのが難しく、意志があっても申請を行う事が出来ない場合がある。簡便にする工夫をしてほしい。                                    |     | 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。なお、免除申請手続きを簡便とするよう厚生労働省と日本年金機構で検討中です。 |
| 5  | 現在、国民年金保険料は、過去10年分まで納付可能ですが、過去に遡ってすべての未納は納付できるようにしては如何ですか。少子高齢化社会であり、少しでも納付してもらえるような制度を検討してください。                                                                 |     | 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  | 国民年金保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。                                                                   |     | 収納業務の民間委託は提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために、行っていることを説明しました。                                             |
| 7  | 年金事務所へ電話したところ、職員の態度が横柄で、めんどくさそうな印象を受ける対応をされた、等の電話対応についてご指摘をいただきました。<br>(その他122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、電話は相手の姿が見えない言葉と声だけのコミュニケーションであることを意識し、お客様に不快な思いをさせることのない電話対応を行うことを心がけます。 |
| 8  | 支給額変更通知書等の文言等について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。                                                   |     | 記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、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っていることを説明しました。                      |
| 9  | ホームページの情報が個人用のものと法人用のものとが一緒に掲載されているためわかりづらい、とのご指摘をいただきました。                                           |     | よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。                                                    |
| 10 | 先日はお電話にて〇〇様に対応していただきましたが、とてもわかりやすく、親切で好感が持てました。年金についての知識が少ない私にとって、簡単な言葉で理解しやすいようにお話し下さりありがとうございました。  |     | 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。