

平成 27 年 6 月 16 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 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 6 月 16 日）

（本省受付分：平成 27 年 5 月 1 日から平成 27 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 4 月 26 日から平成 27 年 5 月 25 日受付分）

# 別紙

平成27年6月16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5月1日～5月31日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	6	295	3	1	3,261	3,566
大臣官房	0	0	0	0	4	4
統計情報部	0	6	0	0	12	18
医政局	0	181	13	0	106	300
健康局	0	37	0	0	135	172
医薬食品局	0	283	0	0	43	326
食品安全部	0	9	0	0	67	76
労働基準局	0	369	0	0	117	486
職業安定局	0	92	0	0	198	290
職業能力開発局	0	6	0	0	5	11
雇用均等・児童家庭局	0	106	1	1	19	127
社会・援護局	1	369	27	21	98	516
障害保健福祉部	0	63	0	0	43	106
老健局	0	252	2	4	4	262
保険局	0	322	0	0	64	386
年金局	0	36	0	0	48	84
政策統括官	0	1	0	0	1	2
日本年金機構	114	501	73	1	252	943
合計	121	2,928	119	28	4,477	7,675

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、943件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	432
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,261
法令遵守違反に関するもの	0
その他	5,982

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、4月26日～5月25日までを対象とし、代表的な御意見を記載しています。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 小嶋 克利(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	6 件	295 件	3 件	1 件	3261 件	3566 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	3566 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国債について、意見を述べたいが窓口はどこか。(電話)		財務省へ御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
2	大学生の奨学金制度について、意見を述べたい。(電話)		文部科学省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。
3	復興特別所得税について教えてほしい。(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	ペットショップにおける猛毒生物の販売を規制して欲しいというご意見が寄せられました。(メール)		環境省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。
5	マイナンバー制度全体に関するご要望やご意見が複数寄せられました。(電話・メール)		マイナンバーを所管する内閣官房に御要望やご意見をお伝えくださいますよう、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、ペットの治療に関することや、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	大臣官房地方課企画室
照会先	企画係 田中、松永(内線7255)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	- 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	情報開示(行政機関個人情報保護法)について手間がかかり過ぎて不便だ。請求後に決定通知が郵送で届いたが、この時点で開示文書は同封されず、再度申出書様式を来庁又は郵送で提出してから開示文書の受け取りとなる。なぜ1回の手続きで済むようにできないのか。請求者の負担を考慮しておらず、権威主義的である。 地方受付分		制度趣旨について説明し、通常の方法により開示を行うことについて了承を得たが、条例によってはすぐに(その場で)情報を閲覧できる場所もあり、方法を改善すべきである旨の意見を聴取した。
2	個人情報開示請求書の本人確認のための添付書類について郵送による請求の場合、住民票の写し(開示請求日より前30日以内に市区町村から交付されたもの)となっているが、他の請求にかかる添付書類として住民票をつける場合には3ヶ月以内となっていることが多い。 個人情報開示請求書の本人確認書類としての住民票も3ヶ月以内のものとしてほしい。 治療が長期になる場合、レセプトを定期的に請求するためそのたびに住民票を用意しなければならないのは請求者にとって負担が大きいため。 地方受付分		個人情報開示請求に係る添付書類については全国統一での取扱いとなっているため、労働局で変更することは難しい旨を説明し、また、いただいたご意見について、労働局から厚生労働省に上申させていただく旨を伝え、ご理解を求めました。
3	ブラック企業の防止について企業名を公表に踏み切ってほしい。 地方受付分		ご意見として承り、国民の皆様の声として、労働局から本省に挙げさせていただくこととした。

「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 渡辺(7342)、高橋(7334)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	6件	0件	0件	12件	18件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	18件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	2009年以降の死亡場所の推移を教えてください。 最近、自宅での死亡もよく聞くような気がしています。 よろしくお願いします。		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。 厚生労働省では、人口動態統計において、死亡の場所別にみた死亡数を集計し公表しています。 ご質問の2009年以降の死亡場所の推移につきましては、政府統計の総合窓口(e-Stat)に掲載しております。 どうぞご参考になさってください。  政府統計の総合窓口(e-Stat) 人口動態統計 <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>
2	人口動態調査×家庭内事故で検索したところ下記がヒットし、H21年は詳細なデータが御座いました。こちらは毎年の公開データは御座いませんか？経年での傾向を確認したいです。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth18.html#">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/deth18.html#</a> また、下記年報を見るとエクセルシートで同様のシートがダウンロードできましたが、年報自身がH23年度と若干古く最新版を入手したいのです。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii10/">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii10/</a> お手数をかけますが宜しくお願い致します。		人口動態統計をご利用いただきありがとうございます。 ご質問の「家庭内における主な不慮の事故の種類別にみた年齢別死亡数・構成割合」については、人口動態統計で同様の集計表を毎年作成、公表しており、最新の集計結果は平成25年のものとなります。政府統計の総合窓口(e-Stat)に、平成元年(1989)～6年(1994)の集計表をPDFファイルで、平成7年(1995)～25年(2013)の集計表をCSVファイル(エクセルシートで開くことができます。)で掲載しておりますので、ご参考になさってください。 <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>

「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2517) 項目2 医事課総務係(内線2566)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	181件	13件	0件	106件	300件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	124件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	70件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	106件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特定機能病院の取消について、診療を受ける側の立場として、意見を申し上げたい。		貴重なご意見として共有させていただきました。
2	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち、その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いのか。		有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできず、実際にそのような事例があれば、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供頂く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

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

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	37件	0件	0件	135件	172件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	23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	148件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	7月から難病医療費助成の対象疾病の範囲が拡大すると聞いたが、具体的な医療費助成の手続方法を知りたい。		難病医療費助成制度のご説明及び都道府県難病医療費助成申請窓口のご案内をいたしました。
2	市役所等の公共の場所での喫煙について、健康増進法を確認したい。		健康増進法25条において、多数の者が利用する施設を管理する者は、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない、旨が規定されていることをご説明しました。
3	電子たばこから発がん性物質が検出されたと聞いた。私が吸っている銘柄は安全か確認したい。		第6回たばこの健康影響評価専門委員会において、電子たばこの成分分析につき、「いくつかの成分についてリスクの懸念がある」との報告があった。しかし、健康影響は不明のため今後も確認していく。そして、調査内容である銘柄については、明らかにされてない、旨をご説明しました。

「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 池田 大輔(内線2704)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	283 件	0 件	0 件	43 件	326 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	326 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り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/1201">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/1201</a>
2	医療機器の承認審査制度等に関する質問がありました。		PMDAホームページ等を紹介するなどして対応致しました。
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>
4	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。
5	ある物質が毒物又は劇物に該当するか知りたい。		名称や構造式等を伺い、回答しました。また、直接の担当窓口として自治体(国内での流通の場合)や地方厚生局(輸入通関の場合)もご案内しています。

「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

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5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	9件	0件	0件	67件	76件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	5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	56件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	豚レバーの生食が禁止される件について、法律で罰するのではなく、生食禁止の啓発を行うに留めるべきである。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	韓国で発生している感染症(MERS)について、日本で発症者が出ないように空港で水際対策を早急を実施してほしい。		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

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) 広報係長 田村 愛(内線5582)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	369 件	0 件	0 件	117 件	486 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(職員等の接遇問題を含む)	117 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	354 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	職場では不当なパワーハラスメントによりストレスを受けている労働者が数多くいる。 パワーハラスメントを防止するために国はどのような対策を行っているのか。		厚生労働省では、職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた社会的気運を醸成するため、企業のパワーハラスメント対策の取組方法や関連する裁判例などについて周知を行うとともに、全国でのセミナー開催等に取り組んでいることを説明しました。
2	労働基準監督署に申告したが、粘り強く指導していただいた結果、不払だった賃金が支払われた。 誠実に交渉していただいたこと、経過連絡の際の言葉が励ましになったことについて、担当者にお礼を言ってもらいたい。		都道府県労働局を通じ労働基準監督署に伝え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

平成27年5月1日～5月31日受付分

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 矢野理恵子(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 大野 克巳(内線5838)

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	92 件	0 件	0 件	198 件	290 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)	115 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	175 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類:
1	求人パンフレットの置き方が見にくいと思います。 (下を向いている為)	毎朝、及び日中においても気が付いたら各種パンフレット等の整理整頓をしているところですが、今回のご指摘を受けて、改めて各種パンフレット等の整理整頓について徹底することをご説明し、ご理解いただきました。
2	子どもがいるので、待っている間小さな子供が遊べるスペースを作ってほしい。	窓口で乳幼児を連れて来職者の方には「マザーズコーナー」への相談や次回予約相談をご案内する等、ハローワークのサービス内容の周知に努めることとしました。
3	ハローワークで事業所の求人を募集しているが応募者がほとんどいない。応募者を増やすにはどうしたらよいか。	ハローワークでは事業主の方のご要望に応じ、募集職種の希望者に対して求人票を送付するなどにより充足の促進を図っています。しかしながら、賃金、就業場所等、職種以外の条件が合わないため、応募につながらない可能性もあることをご説明するとともに、求人条件の見直しも併せてお願いし、引き続き充足に向けた取組を推進することをご説明し、ご理解いただきました。
4	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールする場を与えてもらえないことがある。事業主を指導してほしい。	履歴書の書類選考だけでは応募者の適正や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受理の窓口等においてはできる限り面接選考を実施していただけるようお願いをしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨ご説明し、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、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)

5	<p>庁舎内で実施した管理選考を受けられた方より、個人面接のスペースと面接待機者のスペースが衝突で仕切っただけであり、面接を受けている者の個人情報や話の内容が待機者に聞こえる状況であったことから、面接会場と待機スペースを分けてほしいとの要望が寄せられました。</p>	<p>個人情報の保護に配慮して、面接スペースと待機者のスペースを設定する旨説明し、ご了承いただきました。          次回の選考から、面接を受ける方だけが会場に入り、待機者は別に待機場所を用意することとしました。</p>
6	<p>同一の求人が有効期間満了後繰り返し更新されている。ハローワークは求人者と求職者のマッチングにしっかりと取り組むべきだ。</p>	<p>ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、ご理解いただきました。</p>
7	<p>雇用保険の適用窓口における待ち時間が長い。事務処理を速くしてほしい。</p>	<p>例年3月及び4月は雇用保険に関する諸手続を行われる方が多数訪れ、待ち時間が長時間となる傾向があるため、余裕を持った来所や、雇用保険以外の窓口を担当している職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮化につながる取組を行っていることをご説明し、ご理解をいただきました。</p>
8	<p>自己都合で離職した場合、雇用保険の失業給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、3ヶ月間無収入になってしまうので、この制度を見直すべきだ。</p>	<p>雇用保険制度の趣旨は労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから給付制限を設けている旨ご説明しご理解いただきました。</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	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 田中 規倫 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	6件	0件	0件	5件	11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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働大臣の指定する講習(48時間講習)を受講して、ボイラー科の指導員免許が取得できるかご質問がありました。		取得できる旨回答するとともに、受講要件をお伝えしました。

「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 課長補佐 若林健吾 (内線7817)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	106 件	1 件	1 件	19 件	127 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	126 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ファミリー・サポート・センターの利用を希望するが、どうすれば良いか。		お住まいの市区町村のセンターで会員登録をする必要がある旨説明し、該当市区町村のセンターの電話番号をご案内しました。
2	パワハラに関するHP「あかるい職場応援団」のように、マタハラについて事例紹介やマニュアル掲載、啓発資料掲載を提供してくれる場がほしい。		厚生労働省HPの中の特集ページ、マタニティハラスメント禁止の周知徹底について重点的に取り組むこととしている男女雇用機会均等月間の報道発表ページ、「女性にやさしい職場づくりナビ」のホームページなど、いわゆる「マタハラ」に関する情報の掲載先をご紹介します。

「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	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局書記室 管理係長 高橋健司(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 菊池純一(内線2804)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1 件	369 件	27 件	21 件	98 件	516 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	516 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。 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。 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。 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	4月から生活保護費が引き下げられると聞いた。引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、適正化を図るものです。 生活保護基準については、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行っていく必要がございます。 なお、平成25年8月から3年程度をかけて段階的に実施するなど生活保護受給世帯への影響を緩和するなどの配慮をしております。

「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、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。 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	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。		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。
6	生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。		生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内いたしました。
7	(臨時福祉給付金について) 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。
8	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。
9	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてください。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。		実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
10	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。
11	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。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0 件	63 件	0 件	0 件	43 件	0 件	106 件

国民の皆様の声の 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(職員等の待遇問題を含む)	32 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	66 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	身体障害者更生相談所の「更生」という文言は、障害者の方にネガティブな印象を与えるのではないかと、どのような趣旨で「更生」という文言を使用しているのか。		身体障害者福祉法において、「更生援護」とは、「身体障害者の自立と社会経済活動への参加を促進するための援助と必要な支援」と定義しています。 なお、現行制度では「更生相談所」という名称の使用までを義務付けてはいないため、各地方自治体の判断で当該文言を使用しないことも可能としているところです。

「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

部局(課室)名	老健局総務課
照会先	総務課企画法令係(内線3917)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	252件	2件	4件	4件	262件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	77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	163件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームに入所されているご家族の方の要介護度が改善し、要介護2になった場合、入所者が原則要介護3以上となった制度改正との関係がどうなるのか、お問い合わせいただきました。		要介護度が改善した場合は退所扱いになる可能性があるが、要介護1又は2の方であっても、居宅での生活が困難であると認められる場合には特例的に入所することができるため、特例入所の要件に該当するかどうか、各自治体の指針を確認していただくよう、提案いたしました。 また、要介護認定に対する不服申し立てができる可能性もあるため、担当課におつなぎしました。
2	グループホームの認知症専門ケア加算の算定の中で、日常生活自立度 以上という記載があるが、これはいつの時点のことかお問い合わせいただきました。		平成21年3月23日に発出された介護保険最新情報 vol.69 平成21年4月改定関係Q & A(vol.1)の中に記載されているとおり、届出日の属する月の前3月の各月末時点の入所者又は利用者数の平均で算定することになっている旨ご説明いたしました。
3	介護職員処遇改善加算について教えて欲しい。介護施設で介護職員として働いている者に対して支払われるものとして報道されているが、給料に反映されていないのは何故かとお問い合わせいただきました。		介護職員処遇改善加算について説明をしました。 また、勤めている介護施設が介護職員処遇改善加算を取得しているか、取得しているのであれば、勤め先の介護施設にどのような形で支払われるのかを確認していただくようご案内いたしました。
4	平成27年8月1日から施行される制度改正により、食費・居住費の補足給付支給の要件に、資産を勘案することとしたことに関して、収入がないにも関わらず、預貯金が一定程度あることによって、補足給付が受けられないのは不公平ではないかのご意見をいただきました。		食費・居住費については本人の自己負担が原則であること、介護保険給付費の増加に伴い、介護保険制度を持続可能な制度としていくため、補足給付についても真に必要な方に重点化せざるを得ないこと等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	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	322件	0件	0件	64件	386件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35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	326件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高額療養費などの給付に関する制度について教えてほしい。		制度の概要をご説明し、制度の概要が掲載されているHPをご紹介しました。
2	海外療養費の申請に関する制度について教えてほしい。		制度の概要をご説明し、申請に必要な書類などをお伝えしました。
3	国民健康保険の保険料の算出について教えてほしい。		制度の概要をご説明し、理解を求めました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

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

平成27年5月1日～5月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	36件	0件	0件	48件	84件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	60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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	世代間の不公平や財政悪化を直ちに改善できないようなら、年金制度を廃止するべきではないか。		<p>年金制度は、かつては家庭内において行われていた老親の扶養を、産業構造や社会構造の変化により、社会的な扶養へと置き換えていったものです。この置き換えの過程では、現在の高齢世代は負担した保険料は確かに低かったかもしれませんが、三世同居にみられるように私的な扶養負担も負っていました。したがって、年金制度における保険料負担と給付の関係のみで世代間の不公平を評価することはできないと考えています。</p> <p>ここで大切なことは、制度の持続可能性を確保し、将来の世代にとっても年金制度が老後の所得保障としての役割を果たせるようにすることです。</p> <p>このような認識に立ち、労働人口が減少する一方で高齢者の平均余命が伸長する中で、将来世代の負担を過重にしないために、平成16年の改正で将来の保険料水準を固定し、国庫負担や積立金も活用して得られる財源の範囲内で給付水準を調整するマクロ経済スライドという仕組みを導入して、長期的な給付と負担の均衡を図ることと致しました。</p> <p>マクロ経済スライドによる調整は、将来の給付の財源(保険料収入)を推計した上で、調整を行わなくても、その財源の範囲で今後100年間の給付を行える見通しが立つまで行われます。</p> <p>公的年金制度を安定的に運営していくために、5年に1度財政検証を行い、将来の給付と負担の見直しを作成しており、昨年行われた財政検証では、日本経済の再生と労働市場参加の促進が進むケースでは、2040年代には調整が終了し、将来にわたって所得代替率(1)50%の給付水準を確保していけることが確認されました。</p> <p>なお、財政検証の結果、次の財政検証までに所得代替率が50%を下回ると見込まれる場合には、所得代替率が50%に達した段階でマクロ経済スライドによる調整を止めるとともに、給付と負担の在り方について検討を行い、所要の措置を講ずることが法律上定められています。</p> <p>1所得代替率とは、賃金水準が厚生年金男子の平均である世帯において、受給開始時の年金額が現役世代の手取り賃金に対してどの程度の比率になるかを示したものです。</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

平成27年5月1日～5月31日受付分

部局(課室)名	政策統括官(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 中村(7709)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	1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)	0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	マイナンバーは個人データが漏れなく載るので良い事だ。生活保護の悪用も減ると思う。	傾聴しました。	

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成27年5月1日～5月31日受付分

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 西脇 悟 若生 裕輔 (代表電話)03-5344-1100 (内線3173)

国民の皆様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	2件	405件	45件	0件	252件	0件	704件
	地方分	112件	96件	28件	1件	0件	2件	239件
合計	114件	501件	73件	1件	252件	2件	943件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	81件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	862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	通算で5年程海外に転出していた期間があり、合算対象期間になると思っていたが、日本に住居登録をしたまま海外に転出していたため、合算対象期間として認められなかった。事実として、海外に居住し、パスポート・労働ビザでも確認できるのだから、合算対象期間として認めるように制度改正してほしい。		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	年金を受給しながら働いているが、給料からは厚生年金保険料約2万円が引かれており、年金額からは在職老齢年金の仕組みにより月額約3万円支給が停止されている。働く意欲がなくなるよう制度を見直してもらいたい。		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。
3	交通費が変わっただけで、手取りの給与は変わらないのに標準報酬月額が上がった。このため保険料も上がり、手元に残る金額が少なくなってしまった。標準報酬月額に交通費を含めないよう制度を改正してほしい。		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。
4	付加年金に加入しています。大変お得な制度であるため、付加年金の掛け金をさらに増やして、受給額を増やせるように検討してください。		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。
5	納付した保険料をもとに年金を受給する権利はあたりまえにあるのだから、年金は「請求により受給できる」のではなく、「自動的に支給される」という考えに基づくべきであり、制度を改正してほしい。		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。

「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	住民票住所申出書のリーフレット等について、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。		届出の概要についてご説明し、届書の返信をお願いしました。 また、日本年金機構にて作成する文書について、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し、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います。
7	年金事務所へ電話した際に、電話を引き継いだ方に内容が伝わっていなかった、等の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他86件の職員の接遇に関するご意見がありました。)		当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。 また、お客様の意図を正確に把握し、誤りなく引継ぎを行うことで、お客様に不要な負担をおかけすることのないよう心がけます。
8	国民年金保険料収納業務の民間委託業者から、すでに納付済みであるにもかかわらず督促があり、その旨を説明しても謝罪の言葉がなかった、とのご指摘をいただきました。		お客様へ督促をするに当たり、当方が所持している情報より後にお客様が納付を行っている可能性もあることを配慮して督促業務を行うよう、委託業者へ指導しました。
9	日本年金機構から送られた書類について、ホームページで確認をしたがすぐに該当ページにたどり着けなかった、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	過日はお世話になりました。世間知らずの私ですが、年金の仕組みや手続きについてわかりやすく丁寧に説明していただいたおかげで、よくわかり納得できました。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。