

平成 27 年 7 月 23 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 7 月 23 日）

（本省受付分：平成 27 年 6 月 1 日から平成 27 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 5 月 26 日から平成 27 年 6 月 25 日受付分）

# 別紙

平成27年7月23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6月1日～6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)	6	378	5	4	4,195	4,588
大臣官房	0	2	0	0	5	7
統計情報部	0	14	0	0	16	30
医政局	0	171	11	0	94	276
健康局	0	117	0	0	623	740
医薬食品局	0	271	0	0	41	312
食品安全部	0	28	0	0	304	332
労働基準局	0	345	0	0	136	481
職業安定局	0	148	0	0	242	390
職業能力開発局	0	6	0	0	12	18
雇用均等・児童家庭局	0	102	4	0	31	137
社会・援護局	0	485	30	25	185	725
障害保健福祉部	0	48	0	0	113	161
老健局	0	226	0	6	4	236
保険局	0	359	0	0	44	403
年金局	0	180	22	0	112	314
政策統括官	0	2	1	0	2	5
日本年金機構	201	1,585	103	7	939	2,837
合計	207	4,467	176	42	7,098	11,992

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、2,837件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	442
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3,637
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,913

**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、5月26日～6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6月1日～6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
	6 件	378 件	5 件	4 件	4195 件	4588 件

国民の皆様の声の内訳	件数
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	4588 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	産業革新機構について意見を述べたいが、厚生労働省が窓口か。(電話)		経済産業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	学校における地震対策について、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	選挙権年齢の引き下げについて教えてほしい。(電話)		総務省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	児童手当の制度や手続きに関するご質問が複数寄せられました。(メール)		内閣府に御確認くださいませよう、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御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、民間の保険会社に関することや、たばこの販売に関すること等、厚生労働省の施策以外の電話やメールがありました。		

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房地方課企画室
照会先	企画係 田中、松永(内線7255)

平成27年6月1日～6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	同一労働同一賃金について罰則付きの法律を作るべきだ。		法制度に関することにつき、国民の皆様の声で取り上げる旨説明した。
2	四日市市保険年金課へ年金機構不正アクセス事案について協力依頼で訪問したところ、自治体より「年数回、年金機構から十数万人の年金データが紙媒体で送付されてくるが、膨大な量である。これをCD等電子媒体で送付はしてもらえないのか。現在、紙媒体のため活用するためには、電子データを改めて作成する必要があるが、職員数が少なくできない、また、個人情報なのでコスト的問題、情報管理の問題があり業者委託ができなく困っている。廃棄する時も、個人情報のためコストがかかり困っている。」との申し出があった。また、基礎年金番号を変更するとの話があるが、市役所では住基ネットとの関連があり、変更されると、膨大な事務となり対処することができないとの申し出があった。(自治体からの申し出)		監督署で対応することはできないので、貴重な意見として本省に報告する旨説明した。

「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6月1日～6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	14件	0件	0件	16件	30件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	貴省のホームページに掲載されています、合計特殊出生率について質問させていただきます。 「期間」合計特殊出生率の説明の中で、年次比較、国際比較、地域比較に用いられると書かれています。その中の地域比較についてですが、想定されている地域とはどのレベルの地域でしょうか(県レベル、県の中の市町村レベル等)。		人口動態統計をご利用いただき、ありがとうございます。 ご質問の地域比較についてですが、国勢調査年は都道府県・指定都市・東京都の区部単位で比較することを想定しており、国勢調査年以外は都道府県単位で比較することを想定して、合計特殊出生率を作成しています。
2	平成26年就労条件総合調査結果を拝見させていただきました。その中の週休制の形態別企業割合について、教えていただきたく存じます。 調査結果では、週休制度の形態として「週休1日制」「週休1日半制」「完全週休2日制より休日日数が実質的に少ない制度」「完全週休2日制」「完全週休2日制より休日日数が実質的に多い制度」がありました。毎週日曜日、第3土曜日、祝日が正式な休日の場合、どの分類に入るのでしょうか。正確な答えを知りたいので、ご回答をよろしく願います。 法的には「週休2日」に入るのかと思いますが、この調査ではどこに分類されるのかわかりませんでしたので、願います。		このたびは厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。ご質問につきまして、以下のとおり回答いたします。 毎週日曜日、第3土曜日、祝日が正式な休日の場合には、「月1回の週休2日制度」となるので、「完全週休2日制より休日日数が実質的に少ない制度」の分類になります。 「完全週休2日制より休日日数が実質的に少ない制度」とは、週休が月3回、隔週、月2回、月1回の週休2日制などを言います。

「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	医政局
照会先	項目1 総務課総務係(内線2517)

平成27年6月1日～6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	171 件	11 件	0 件	94 件	276 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)	65 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	99 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療用ロボットに頼りすぎるのはよくないのではないか。医師自らが執刀しなければ、医療技術は身につかないのではないか。	1	貴重なご意見として共有させていただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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6月1日～6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	117件	0件	0件	623件	740件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	28件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	710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段方法を知りたい。		担当より、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	現時点でハンセン病の原因は分かっているのか教えて欲しい。		ハンセン病は「らい菌」に感染することで起こる病気であることをご説明しました。
3	電子たばこの発がん性物質について調べてみたが分からなかった。どこに聞けばいいか教えてもらいたい。		「電子たばこの健康影響評価については、第6回たばこの健康影響評価専門委員会において公表した。なお、電子たばこの健康影響について明らかになっているわけではないため、銘柄については公表していない。」旨をご説明しました。
4	臓器の移植に関する法律の運用に関する指針(ガイドライン)の中の、家族承諾の範囲について、厚生労働省で議論された内容を知りたい。 平成21年の臓器移植法改正時に国会でどのような議論がされたのか知りたい。		について、厚生労働省のホームページ上の厚生科学審議会疾病対策部会臓器移植委員会の議事録をご案内しました。 については、平成21年の衆議院厚生労働委員会の会議録が衆議院のホームページ上で公開されている旨をご案内しました。
5	核酸アナログ製剤治療に対する医療費助成があると聞いた。具体的な手続きについて伺いたい。		医療費助成の実施主体は都道府県であり、具体的な申請手続きについては最寄りの保健所に相談するようお願いしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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6月1日～6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	271 件	0 件	0 件	41 件	312 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	311 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	家庭用品の表示について、確認したい。		家庭用品品質表示法を所管する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。
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6月1日～6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	28 件	0 件	0 件	304 件	332 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	4 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	72 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	256 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	韓国で発生しているMERSについて、日本国内に感染しないように、水際対策を強化ししっかり対応して欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	豚レバーの生食を禁止にしたが、罰則が軽いと感じる。店舗を閉店させるなどを検討してほしい。		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6月1日～6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	345件	0件	0件	136件	481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)	229件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	221件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働保険料等の納付書に「納付の場所」として「日本銀行(本店・支店・代理店又は歳入代理店)」と記載されているが、実際にどこで納められるのかわかりにくいので、「銀行・信用金庫の各支店」とするなど、記載を工夫してほしい。<地方受付分>		納付の場所については、法令上、日本銀行の代理店等である必要があるため、変更は困難であることを説明するとともに、年度更新時に各事業場へ送付しているパンフレットに、銀行や郵便局等で納付が可能である旨を明示していることを説明しました。
2	厚労省のHPに掲載されている各種健康診断結果報告書などの様式について、pdfファイルではなく、エクセルやワードファイル形式で掲載してほしい。		各種健康診断結果報告書については、所轄労働基準監督署に提出された後、機械で報告書に記載されている内容を読み取るOCR帳票となっていること、帳票に記載されているマスの大きさ等が、本来の大きさと異なると、機械による読み取りができないため、ワードやエクセルのような帳票内のマスの大きさ等が容易に変更できるファイル形式での掲載は行っていない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6月1日～6月30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 百崎 諭(内線5728)

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	148件	0件	0件	242件	390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)	148件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	242件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人票には企業が希望する性別もしっかり記入しておいて欲しい。		男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されています。このため、ハローワークでは、違法なおそれのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
2	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。		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を行っています。
3	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。
4	求人の全体数が少なく、地域や職種も偏っているので、良質な求人の開拓に力を入れていただきたい。		求人開拓については、より一層の努力を行うこと、及び所内でのミニ面接会をできる限り開催していくこと、事業主への雇用管理改善指導を強化していくこと等を説明し、ご理解をいただきました。
5	ハローワークは平日だけでなく土曜日、日曜日でも対応してほしい。また、平日も夜間対応をしてほしい。		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。
6	ハローワークの駐車場が混んでいる。収容台数を増やすなど改善してほしい。		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。

「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6月1日～6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	6件	0件	0件	12件	18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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度が、コストを抑える為に受け入れる制度ならやめるべきであり、本来の研修に立ち返るべきである。		ご意見を担当者間で共有させていただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	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6月1日～6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	102 件	4 件	0 件	31 件	137 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	131 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	育児・介護休業の取得に関する問い合わせ		育児休業や、介護休業の取得要件等をご回答した。
2	・少子化対策への提言をしたく、文書を郵送したいがどちらに送ればよいか。 ・出生率の低下は日本の大きな課題であり、目先の対応だけでなく、国家百年の計で望むべきだ。		貴重なご意見に感謝申し上げるとともに、少子化対策企画室宛にお送りいただくようご案内した。

「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6月1日～6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	485 件	30 件	25 件	185 件	725 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	725 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	7月から住宅扶助基準額が下がると福祉事務所から連絡があった。引き下げられたら引っ越さなくてはならないのか。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>住宅扶助基準については、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう配慮をしつつ、慎重に見直しを行うものであります。</p> <p>また、今回の住宅扶助の見直しに当たっては、既に入居されている方への配慮の一例として、現在の家賃が基準額を超える場合においては、見直し後の基準額の適用を当該住宅の契約更新時まで猶予することとしています。</p> <p>なお、転居が必要となる場合は、転居費用を支給するなどといった措置を丁寧に講じ、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう対応することとしています。</p>
2	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。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。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>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、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう配慮をしつつ、慎重に見直しを行うものであります。</p> <p>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、一律に引き下げのものではございませんのでご理解いただきたいと存じます。</p> <p>なお見直しに当たっては、最低限度の生活の維持に支障が生じないよう必要な配慮措置を講ずることとしています。</p>
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。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。

(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おります。 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	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。
10	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6月1日～6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
	0 件	48 件	0 件	0 件	113 件	0 件	161 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	121 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公共交通機関における障がい者の運賃割引について、身体障がい者と知的障がい者に対する割引はほとんどの事業者で行っているにもかかわらず、精神障がい者に対する割引は行っていない事業者が多くみられる。 障害者基本法の立法趣旨に鑑みれば、「身体障がい者及び知的障がい者」に対しては運賃割引が適用され、「精神障がい者」に運賃割引が適用されないのは公平性に欠ける。		障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業者団体の自主的な判断で行っているものです。 精神障害者に対する運賃の割引についても、身体障害者や知的障害者と同様に行われるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも機会を捉え、国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところであり、引き続き、国土交通省を通じて理解と協力を求めてまいります。

「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、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6月1日～6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	226件	0件	6件	4件	236件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	86件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	57件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	93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1日から施行される制度改正により、預貯金等が単身で1000万円(夫婦で2000万円)を超える場合には、補足給付の対象外となってしまうが、補足給付が打ち切られて、食費・居住費をずっと払うことになったら、預貯金がすぐなくなってしまうのですが、というご意見をいただきました。		年度の途中であっても、預貯金が単身で1000万円(夫婦で2000万円)を切った場合には、申請していただければ補足給付を受けることが可能です、と説明しました。
2	市町村の保有する個人情報の開示請求に係る御質問、老健施設における急変時の対応が不適正であったこと、それに対する指導監督権限を持つ都道府県の対応が不十分であったことについてお電話をいただきました。		行政機関の保有する個人情報については、法律の所管が総務省であることをご案内しつつ、法律・条例で確認可能な範囲で制度を御説明しました。また、老健施設に係る指導監督権限を持つ自治体を御案内するとともに、当方としても情報提供として承る旨、説明しました。
3	平成27年度介護報酬改定に関連し、旧一部ユニット型施設が分離指定した場合を含め、同一建物内での人員配置についてQ&Aを发出しているが、「同一建物」の具体的な範囲について、問い合わせがありました。		「同一建物」の明確な定義はなく、所轄庁である都道府県又は市町村の個別判断が必要( )と回答いたしました。 例えば、「渡り廊下でつながっている」場合であっても、渡り廊下の距離が短く職員・入所者が頻繁に行き来し、施設もある程度共用している場合と、渡り廊下の距離が比較的長く、職員・入所者の行き来はほとんどない場合とでは、「一体的に運用されている」か否か、判断が分かれるため、実態を把握した上で個別判断を行う必要があるため。
4	「指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う事実上の留意事項について」の通知に記載されている、「夜間及び深夜の時間帯」とは何時から何時までのことかお問い合わせいただきました。		「指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について」(平成18年3月31日老計発第0331004号老振発第0331004号老老発第0331017号厚生労働省老健局計画課長、振興課長、老人保健課長連名通知)に記載あるように、「夜間及び深夜の時間帯は、それぞれの事業所ごとに、利用者の生活サイクルに応じて、一日の活動の終了時刻から開始時刻までを基本として設定するもの」とあるように、利用者の生活サイクルに応じて事業者が定めることとされている旨説明いたしました。
5	訪問看護ステーションの患者への対応に倫理的な問題があり、訪問看護ステーションと患者との話し合いがこじれた場合、相談及び仲裁できるような組織を、看護協会等に依頼し構築してほしいとのご要望をいただきました。 地方受付分		法令や規程等に違反しているなどが無いと、行政として指導等はできない旨を説明し、国民の皆様の声として本省の担当部局へ報告する旨をお伝えしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成27年6月1日～6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	359件	0件	0件	44件	403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)	39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	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。保険料を低くしてほしい。		制度の概要と国保改革により、国保への財政支援を拡充することをご説明し、理解を求めました。
2	漢方薬を保険適用外としたと聞いたが本当か教えてほしい。		漢方薬を保険適用外とした事実は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	年金局総務課
照会先	課長補佐 高橋(内線3316)

平成27年6月1日～6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	180件	22件	0件	112件	314件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	16件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	286件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	今回の年金情報流出問題について、厚生労働省としての責任を問う。		日本年金機構を監督する立場としてお詫びするとともに、厚生労働省としまして、原因究明と再発防止策を検討し、できるものから順次取り組んでまいります。また、今回の事案を検証し、原因究明と再発防止策の検討を行うために、第三者からなる検証委員会を設置したところであり、厚生労働省としてしっかりと対応する旨説明しました。
2	私は現在63歳でパート勤めで年金を払いながら、僅かな年金をいただいています。 不公平な3号制度を、早く廃止してください。私は、女手一つで子供を育ててきました。子供を育てるのに女手と男手があってどうしてその上、3号被保険者には年金まで支給されるのですか。		以下のように制度の趣旨や現在の議論等について説明しました。 第3号被保険者制度は、それまでは家計の主たる生計維持者への年金で、夫婦二人の老後生活をカバーするという考え方から、強制加入ではなかったサラリーマン世帯の専業主婦について、離婚したときや障害を負ったときの年金保障に欠けるとの指摘があったこと等から、その年金権を保障する仕組みとして、昭和60年に導入されたものです。こうした導入経緯を踏まえれば、第3号被保険者制度について議論するにあたっては、被扶養配偶者の年金権の保障の在り方やその負担の在り方という観点が必要になります。 第3号被保険者制度については、働き方に中立的な社会保障制度への見直しという観点から、社会保障審議会年金部会においても議論が行われ、 第3号被保険者は、短時間労働に従事している者、出産や育児のために離職した者、配偶者が高所得で自ら働く必要が高くない者などが混在しており、第3号被保険者制度を単に専業主婦を優遇しているとのとらえ方ではなく、多様な属性を持つ者が混在していることを踏まえた検討が必要であること まずは、被用者保険の適用拡大を進め、被用者性が高い人に被用者保険を適用していくことを進めつつ、第3号被保険者制度の縮小・見直しに向けたステップを踏んでいくことが必要であること と議論が整理されているところです。 なお、この現行の仕組みにおいても、サラリーマン世帯の夫婦の賃金の合計額が同じであれば、専業主婦世帯でも共働き世帯でも、夫婦二人でみた保険料負担は同額、年金給付も同額となり、夫婦単位で見れば、給付と負担の公平性は保たれているため、第3号被保険者は夫婦で共同して保険料を納めていると考えられることもでき、このような考え方から、平成16年の制度改革で、保険料を夫婦で共同負担しているという基本的認識を年金法に明記しています。

「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

平成27年6月1日～6月30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	2件	0件	0件	0件	2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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省作成のDVD「社会保障って何？」は通常は県立図書館で貸し出ししている。今、霞ヶ関に来ているので、もしできたら直接借りられないか。		厚労省ではレンタル等に行っていない旨を伝え、ご理解頂いた。
2	消費税引き上げ時に、増収分を社会保障へ充当すると発表された。年金、医療、介護、子育ての分野に重点的に配分されると聞いたが、生活保護、社会福祉、保健衛生、労災等の分野に配分しなかった理由を聞きたい。		事実や制度を説明し、ご理解頂いた。

「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6月1日～6月30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	3件	1,365件	83件	4件	939件	0件	2,394件
	地方分	198件	220件	20件	3件	0件	2件	443件
	合計	201件	1,585件	103件	7件	939件	2件	2,837件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	135件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,702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	1週間前に息子が亡くなった。死亡一時金を受け取れると聞いたので年金事務所に問い合わせたところ「保険料納付済期間の月数が36月以上であれば支給されるが、1月不足しているため、支給されない」と言われた。36月未満の納付済期間であったとしても、死亡一時金が支払われるような制度にしてもらいたい。		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	70歳の厚生年金保険被保険者資格喪失届は、各被保険者の生年月日を把握しているのだから、自動的に資格喪失とすることができるはずであり、会社が届出する必要はないと思う。届出の負担を軽減してほしい。		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。
3	同月内における加入及び脱退による健康保険料の徴収について、全国健康保険協会の健康保険と国民健康保険双方から1か月分の保険料を徴収されることに納得いかない。双方の保険料を1/2にするとか、日割計算するなど改善すべきである。		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	現在、在職老齢年金制度により年金を一部停止されている。これまで納めてきた保険料に対して、年金は支給されるのではないか。国民年金の第3号被保険者は自身では保険料を納めずに国民年金を受給していると聞いている。自身で保険料を納付してきた者の年金を停止し、国民年金の第3号被保険者は年金を受け取れるのは納得できない。厚生年金に加入し自分自身で公的年金の保険料を納めてきた人を尊重してほしい。		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。
5	年金の支払について、支払を2か月に1度ではなく、毎月の支払いにすべきである。		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	個人情報流出に関し、お叱りや流出したお客様への今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。		今回の事案についてお詫びをし、情報流出の対象となられたお客様に対して、お詫びの文書を送付するとともに、基礎年金番号を変更させていただくこととしています。
7	改定通知書等について、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。		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。
8	仕事の合間をぬって来訪したが相談員の数少なく対応に時間がかかった、等の窓口体制についてご指摘をいただきました。 (その他124件の職員の接遇等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、混雑時であっても待ち時間の短縮を図り、お客様の立場に立った窓口相談体制の構築に努めます。
9	国民年金の納付を猶予してもらうために、学生納付特例の申請をしたが、結果がまだ通知されていないにもかかわらず納付書が送付されてきた、納付書の発行にかかるコストが無駄である、とのご意見をいただきました。		国民年金保険料学生納付特例を申請いただいた方でも、申請時期等により審査が終了していなければ納付書が送付されることを説明しました。
10	先週、算定基礎届の説明会に出席できなかったため、本日資料を取りに来所いたしました。窓口の女性の方が大変親切で、変更点などを詳細かついいに説明してくださいました。今後も親切な年金事務所であって欲しいと思います。 (その他83件のおほめの言葉をいただきました。)		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。