

平成 27 年 8 月 18 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 8 月 18 日）

（本省受付分：平成 27 年 7 月 1 日から平成 27 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 6 月 26 日から平成 27 年 7 月 25 日受付分）

別紙

平成27年8月18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 (各部局に属さないもの)	8	422	2	9	3,874	4,315
大臣官房	0	1	0	0	9	10
統計情報部	0	13	0	0	14	27
医政局	0	174	10	0	102	286
健康局	0	59	0	0	136	195
医薬食品局	0	285	0	0	30	315
食品安全部	0	4	0	0	31	35
労働基準局	0	357	0	0	170	527
職業安定局	0	115	0	0	210	325
職業能力開発局	0	4	0	0	6	10
雇用均等・児童家庭局	0	111	0	0	26	137
社会・援護局	0	432	30	20	155	637
障害保健福祉部	0	32	0	0	53	85
老健局	1	297	1	10	2	311
保険局	0	415	0	0	45	460
年金局	0	81	5	0	50	136
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	188	696	101	3	115	1,106
合 計	197	3,501	149	42	5,028	8,920

日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の3件を合わせ、1,106件

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	474
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,456
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,990

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、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	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7月1日～7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
	8 件	422 件	2 件	9 件	3874 件	4315 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	4315 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	恩給を受給しているが、一部、過払い金があるという通知がきた。今後の手続きについて、教えてほしい。(電話)		総務省へ御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	学校教育の問題について、話を聞きたい。(電話)		文部科学省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	消費税が5%から8%になったが、消費税の使い道について教えてほしい。(電話)		財務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	地方公務員試験の年齢制限を撤廃して欲しいというご要望が複数寄せられました。(メール)		総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	児童手当の制度や手続きに関するご質問が複数寄せられました。(電話・メール)		内閣府に御確認くださいよう、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、民間の旅行保険に関することや、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7月1日～7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(職員等の接遇問題を含む)	- 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	相談者から個別労働関係紛争に関し、労働相談員のアドバイスにより事業場とのトラブルが解決したことに対するお礼の電話があった。		職員、総合労働相談員に情報提供を行うとともに、引き続き公正、公平かつ的確な対応に努めていくことを確認した。
2	完全週休2日制について、民間企業において尚その取り組みが進んでない現状がある、国が強く指導しないと進まない、やり方が生ぬるい、さらに労働者が働きやすい環境を作るべきだ。又、法違反をしている事業所が多いことから、「守りやすい法律」を作るべきだ。		労基法について説明したうえでご意見としてお伺いし、国民の皆様の声としてあげて説明した。
3	年度更新で来庁したが、駐車場が満車で数時間待つこととなった。一定数の来庁者が見込まれる時期については是非臨時の駐車場を確保してほしい。		官用車の駐車スペース等を活用し臨時駐車場としていることを説明し理解を得た。要望として国民の声に上げることとした。

「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7月1日～7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	13 件	0 件	0 件	14 件	27 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	27 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	賃金構造基本統計調査について、以下質問に対し回答願います。 調査の目的および結果の利用(最低賃金・労災等)は解りますが、その「意義」と活用方法について「具体的な説明」がほしいです。		賃金構造基本統計調査にご協力いただきまして有り難うございます。いただきました調査に関するご質問について、以下の通り回答いたします。 賃金構造基本統計調査結果の具体的な活用例としては、民間企業における賃金決定等の資料、最低賃金法に基づき最低賃金審議会における最低賃金の決定、改正の審議に必要な基礎資料を作成するために用いられております。また、労働者災害補償保険法施行規則9条の4(最低限度額及び最高限度額の算定方法等)に基づき、毎年、労災保険の給付基礎日額における年齢階層別の最低・最高限度額の算定にも用いられるなどしています。
2	厚生労働省が発表している診療行為の資料を見させていただきました。その資料の中に“一般医療”“後期医療”と明記してありますが、定義が分かりませんでした。“一般医療”“後期医療”について詳しく教えて頂けないでしょうか。		厚生労働省ホームページをご覧くださいありがとうございます。いただきましたご質問について回答いたします。 「社会医療診療行為別調査」では、以下の通り定義して集計しております。 【一般医療】 0歳から74歳までの者(65歳以上で高齢者の医療の確保に関する法律による後期高齢者医療制度の被保険者を除く。)が、疾病又は負傷に関して、保険医療機関又は保険薬局において受けた療養の給付並びに入院時食事療養費及び入院時生活療養費の支給をいう。 【後期医療】 高齢者の医療の確保に関する法律による後期高齢者医療制度の被保険者が疾病又は負傷に関して、保険医療機関又は保険薬局において受けた療養の給付並びに入院時食事療養費及び入院時生活療養費の支給をいう。

「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7月1日～7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	174 件	10 件	0 件	102 件	286 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	99 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	64 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	123 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療事故調査制度の仕組みについて教えてほしい。		担当より、今後の制度の施行について回答させていただきました。
2	診療録(カルテ)において記載事項などは法的に定められているのでしょうか。		診療録の記載事項に関しては、医師法施行規則第23条に規定されている旨回答させていただきました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成27年7月1日～7月31日受付分

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)

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	59 件	0 件	0 件	136 件	195 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)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	184 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハンセン病について聞きたい事があるので、係に繋いでもらいたい。		今年10月から開始される特定配偶者等支援金制度に関するご質問であったため、制度の内容についてご説明しました。
2	市民健診の項目は、自治体で決めているのか、それとも厚生労働省で定めたものか教えてほしい。		『厚生労働省としては「標準的な健診・保健指導プログラム」を発表しているが、独自の項目を追加している自治体もある』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

平成27年7月1日～7月31日受付分

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)

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	285 件	0 件	0 件	30 件	315 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	315 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法に基づく、特定のフィブリノゲン製剤や血液凝固第IX因子製剤を投与されたことによってC型肝炎ウイルスに感染した場合の救済制度の利用について相談したい。		厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けています。 (電話番号: 0120-509-002) 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html
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。 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
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	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。
5	化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのかご照会がありました。		厚生労働省のホームページからご案内いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成27年7月1日～7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	4 件	0 件	0 件	31 件	35 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)	4 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	トランス脂肪酸に限らず、人工甘味料、保存料などの添加物を日本でも厳しく規制をして欲しい。		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7月1日～7月31日受付分

部局名	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)

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	357 件	0 件	0 件	170 件	527 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	32 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	144 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	351 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	どのようなケースがパワハラに当たるのか等、事業主側に十分な知識がないことが、パワハラが蔓延する原因になっているように思われる。 パワハラをテーマにした講習会を開くなどして、パワハラについて十分に周知されるよう努めて欲しい。		パワハラについては、企業が対策に取り組む際に参考となるようマニュアルを作成し、また7月からは当該マニュアルを用いた人事担当者向けセミナーを全都道府県で開催する旨をご説明した。
2	パートタイマーとして今まで5年ほど働いてきた会社で、正社員として働くことになった。 年次有給休暇の算定にあたって、継続して勤務したことになるのか。		実質的に労働契約が継続していると認められる場合には、勤務年数を通算する必要があることをお伝えし、ご理解いただきました。

「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7月1日～7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 上園 敬一(内線5655) (直通:03-3502-6768)

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	115 件	0 件	0 件	210 件	325 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)	118 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	207 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい。		夏季の節電の取組により、冷房中の室温を原則28度としていること、建物の構造上場所によって温度差が生じていること等を説明し、今後とも室内の温度をこまめにチェックし、不快感を与えないよう温度管理を行っていく旨を伝え、ご理解をいただきました。
2	求人年齢制限撤廃に向けて、指導の徹底を要望します。		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等を活用し、より一層の事業主への周知・徹底に取り組んでいます。
3	ハローワークは、土曜日、日曜日、祝日、平日午後5時15分以降(午後7時頃まで)も対応してもらいたい。		平日、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	ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。		採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
5	求人検索機を30分を超えて使っている求職者がいる。一人一回30分以内としている以上、これを守るべきではないか。		求人検索機は、現在、混み合うことが少なくなっており、30分を超えても待っている人がいない時は、利用を容認していることが多いことを説明しました。「それならば表示をなくせばよいのでは。」と提案をいただきましたが、利用状況に波があるため、今は様子を見ていることを説明し、ご理解をいただきました。(現在のテロップを再確認し、あまり待合が発生しない時にも対応できるよう見直しを行う予定。)

「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7月1日～7月31日受付分

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 課長補佐 竹野佑喜 (内線7817)

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	111 件	0 件	0 件	26 件	137 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	137 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・センターの依頼会員になりたいのだが、どうすればよいか。		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	育児・介護休業法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ました。
3	女性則に関する問い合わせ		女性の就業禁止業務等について、ご回答しました。
4	転職先でセクハラに悩んでいる。パワハラや評価に影響することを恐れ、我慢している。とても嫌だが、試用期間に退職するのは自分に不利であり悔しい。どうするのがベストか助言がほしい。		事業主は職場におけるセクハラ対策として雇用管理上必要な措置を講じることが法律で義務づけられています。 都道府県労働局雇用均等室では、セクハラに関する相談を受け付けており、必要な場合は事業主に行政指導を行います。 また、当事者の一方から申し出があれば、トラブルの早期解決に向けた各種援助を行っています。 まずは、事業所所在地の都道府県労働局雇用均等室にご相談ください。

「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7月1日～7月31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 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)

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	432 件	30 件	20 件	155 件	637 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	637 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。	ご意見としてお伺いしました。 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。 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。 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。
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。	ご意見としてお伺いしました。 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。 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ございませんのでご理解いただきたいと思います。 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。
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。	ご意見としてお伺いしました。 生活保護の基準額は、国民の健康で文化的な最低限度の生活の需要を満たすものであって、それを超えてはならないとされており、 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。

「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	(臨時福祉給付金について) 市町村から郵送により臨時福祉給付金の申請書が来た。税金の無駄遣いだ。		臨時福祉給付金の申請を着実に行っていただくための手法については、市町村の規模や実情を踏まえ、各市町村によりご判断いただいております。 いただいたご意見につきましては、貴重なご意見として承りました。
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

平成27年7月1日～7月31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】 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)

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	32 件	0 件	0 件	53 件	0 件	85 件

国民の皆様の声の 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)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	55 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	障害者が地域で生活していくために、グループホームなどの事業所を整備して欲しい。	障害児・障害者の障害福祉サービス等の基盤整備に必要な経費については、各自治体において整備が着実に進められるよう予算の確保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、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7月1日～7月31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 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	297 件	1 件	10 件	2 件	311 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	119 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	40 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	152 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険の利用者負担が8月1日から2割になる基準が、年金収入ベースで280万円以上であるが、基準が低すぎるのではないか。介護費用以外にも、生活費に費用がかかり、負担増となると生活が苦しくなるとのご意見をいただきました。		介護費用が増加している中、制度の持続可能性を高めていくために、一定程度の所得がある方について負担をお願いするという制度改正の趣旨を説明しました。
2	介護保険を利用していないのに、介護保険料が高く、生活を圧迫している。もっと安くしてほしいとのご意見をいただきました。		介護費用の増加に伴い、保険料の増加は一定程度避けられないこと。さらに、補足給付(施設入所者の食費居住費の軽減)を重点化し、一部の利用者負担も引き上げること。低所得者の保険料には、段階的に新たに公費を投入し、軽減措置を行うことなどを説明しました。
3	補足給付(施設入所者の食費居住費の軽減)の申請の際、預貯金額の確認のため、全ての通帳の写し等を提出することが求められているが、本人が認知症で、家族も全ての通帳の保管場所が分からず、提出できない。その場合でも補足給付は受けられないのかとお問い合わせいただきました。		今現状把握している通帳の写しを提出した上で、保険者の判断で一旦支給決定することが可能であり、現時点で把握している通帳の写しを提出いただくよう案内しました。なお、後に別の通帳があることが分かり、資産額が基準を超える場合は、過誤調整が必要なので、追加で申告が必要である旨を合わせて説明しました。
4	自分の身近な人で、認知症が疑われる人がいるが、相談する場所を教えてほしいとの問い合わせをいただきました。		認知症の高齢者にかかる相談について、まずはお近くの地域包括支援センターにご相談されるよう案内しました。
5	平成27年8月より、特別養護老人ホームの多床室に入所している方については、室料相当分をご負担頂くことになっていますが、その根拠や考え方について問い合わせいただきました。		今回の介護報酬改定の趣旨等を説明した上で、基本報酬の47単位分が室料相当としてご負担頂くため切り下げることとしていることを説明しました。また、根拠となっている告示等について、新旧対照表がホームページで公開されているため、リンク場所を案内しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成27年7月1日～7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	415 件	0 件	0 件	45 件	460 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(職員等の接遇問題を含む)	45 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	407 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。		制度の概要を説明するとともに今回の国保改革により、平成27年度から約1700億円、さらに平成29年度から約1700億円上乗せして約3400億円の財政支援の拡充を行うことをご説明し、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説明した。
3	保険適用外の療養に対して、高額療養費は支給されるのか教えてほしい。		高額療養費の制度について説明し、保険適用外の治療費は高額療養費の支給対象外になる旨を説明した。

「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

平成27年7月1日～7月31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) (代表)03-5253-1111

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	81 件	5 件	0 件	50 件	136 件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	51 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	58 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	27 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在の社会保険のしくみは、フルタイム正社員を前提としてつくられており働き方の多様化に対応できていないと感じました。昨年度子供が学校に行っている間のみ(5時間)勤務できる機会がありましたが、現行では、フルタイム労働者のおよそ4分の3以上の所定労働時間・所定労働日数で働かないと社会保険には加入できないと言われてきました。扶養からはずれ、会社で社会保険に加入できないとなると自ら国民年金、国民健康保険に加入しなければなりません。2人で一人分の仕事をするワークシェアリングなどを考えてもせめて2分の1以上で会社の社会保険に加入できるよう法整備を期待します。子供を持ち、ワークライフバランスを考えながら勤務したい母親には4分の3はハードルが高すぎます。		当初は自営業者を主たる対象者としていた国民年金において、近年、常用雇用・臨時パートの割合が上昇するなど、国民年金の被保険者像が変化しており、これに対しては、被用者にふさわしい保障の実現を図ることが課題となっています。 こうした中で、社会保障・税一体改革の中で、短時間労働者に対する被用者保険(厚生年金保険、健康保険)の適用拡大を実施することとしており、具体的には、被用者保険の適用事業所に使用される者のうち、 ・週の所定労働時間が20時間以上 ・雇用期間が1年以上 ・月額賃金が8.8万円以上 ・学生は適用除外 ・従業員数が501人以上の企業 の要件を満たす者について、被用者保険を新たに適用することとしています。 また、平成28年10月からの適用拡大の施行状況も踏まえ、更なる適用拡大に向けての検討を進めていくこととしています。

「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7月1日～7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	3 件	0 件	0 件	0 件	3 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	3 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	社会保障審議会はどこかに機関が設置されていて、連絡先を設けてあるのか教えて欲しい。	事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。
2	7月25日に、内科医師が10名の患者宛にBCCではなくCCでメールを送った。患者から、アドレスや氏名などの個人情報の漏洩ではないかとのクレームがあった。厚生労働省の医療分野における個人情報の管理についてのガイドラインがある。厚生労働省政策統括官情報政策担当参事官室からの発出となっている。個人情報の管理についてのガイドラインについて聞きたい。	事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。
3	厚生労働省の業務に関連したマイナンバーについて聞きたい。	事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。

「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

(参考)

平成27年7月1日～7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)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	1 件	538 件	61 件	1 件	114 件	0 件	715 件
	地方分	187 件	158 件	40 件	2 件	1 件	3 件	391 件
	合 計	188 件	696 件	101 件	3 件	115 件	3 件	1,106 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	156 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	950 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	これまでは国民健康保険料が年金から特別徴収されていたが、先日、市役所から「国民健康保険料が年金額の2分の1を超える状態になるので、普通徴収に変更になる」旨の案内を受けた。年金額や保険料額にかかわらず本人の希望により特別徴収できるようにしてほしい。		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。
2	障害年金を受給しており、定期的に診断書を提出しているが、診断書の提出期間が短期間であるため、かかりつけ医の予約が取れないこともあり、診断書の提出については毎回苦慮している。提出期間をもっと長めに設けてほしい。		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	特別支給の老齢厚生年金の受給権発生後も就労しており厚生年金に加入中であるが、現在支払っている保険料が年金額に反映されるのが退職したときや65歳になったときというのは納得いかない。就労意欲を削ぐような法律は改正してもらいたい。		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。
4	標準報酬月額の中に通勤手当が含まれることに納得がいかない。通勤手当も生活費とはいえ、会社が社員のために捻出している経費なので、個人の年金額調整にかかわってくるのはおかしい。在職老齢年金の計算に、通勤手当により差が出るのはどうしても納得がいかない。		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	国民年金第3号被保険者の制度について、全く保険料負担なく年金を受給することは公平性を欠く。国民年金第3号被保険者も保険料を負担すべきだ。		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	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しました。なお、今後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	年金事務所に届出に行ったが、窓口担当者が不慣れなためか2時間もかかった、等の窓口担当者の相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他115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、お客様のご要望を正確に把握し、迅速な対応ができるよう自己研鑽に努めます。
8	老齢年金の請求書等について、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。
9	年金事務所の電話が繋がらない、とのご意見をいただきました。		混雑時には電話が繋がりにくくなっていることをお詫びいたしました。また、電話には3コール以内に出ることを旨として努力してまいります。
10	お客様相談室の〇〇様は、とても丁寧な説明をしてくださって思いやりの精神があり、とても感動しております。何回かお会いしましたが、いつも同じ態度で接してくださいます。心より感謝の気持ちでいっぱいです。 (その他80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。