

平成 27 年 9 月 25 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 9 月 25 日）

（本省受付分：平成 27 年 8 月 1 日から平成 27 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 7 月 26 日から平成 27 年 8 月 25 日受付分）

# 別紙

平成27年9月25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8月1日～8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)	5	339	2	3	3,711	4,060
大臣官房	0	2	0	0	6	8
統計情報部	0	8	0	0	9	17
医政局	0	138	9	0	98	245
健康局	0	87	0	0	104	191
医薬食品局	0	323	0	2	43	368
食品安全部	0	7	0	0	48	55
労働基準局	0	259	0	0	112	371
職業安定局	0	83	0	0	164	247
職業能力開発局	0	12	0	0	10	22
雇用均等・児童家庭局	1	56	0	0	15	72
社会・援護局	0	470	31	21	115	637
障害保健福祉部	0	52	0	0	58	110
老健局	0	193	0	12	7	212
保険局	0	335	0	0	60	395
年金局	0	61	1	0	41	103
政策統括官	0	2	0	0	31	33
日本年金機構	128	747	95	5	47	1,022
合計	134	3,174	138	43	4,679	8,168

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	426
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,246
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,496

**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、7月26日～8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8月1日～8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
	5 件	339 件	2 件	3 件	3711 件	4060 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	4060 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	携帯電話やインターネットを所管している省庁について、教えてほしい。(電話)		総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	特定保健用食品の成分に関して質問がある。(電話)		消費者庁に御確認くださいませう、御案内いたしました。
3	教職員に関する行政文書の開示請求先は、どこになるのか。(電話)		文部科学省に御問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。
4	地方公務員制度の改革を推進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	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8月1日～8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	モラハラ、パワハラに対する法的対策を立ててほしい。モラハラ、パワハラに対する法的対策を盛り込んだ労働法にしてほしい。労働法を現状に合ったものに見直してほしい。 地方受付分		モラハラ、パワハラに対する法的対策は労働法の見直しが必要であるというご意見は、「国民の皆様の声」として本省に報告することを説明した。
2	運転手として勤務しているが、国土交通省所轄の法令にて、ドライバーの適正検査があり、結果を事業場が保管する義務を負うが、その検査の費用負担(4700円)、賃金の支払については明確な定めがないため、運送業者により休日により自費で行わせる会社がある等、その取扱いが会社により違う現状にある。厚生労働省と国土交通省が連携して、事業主側にこれらの費用負担の義務があることを示し、この現状を改善させるべきである。(国土交通省にも申し入れ実施済) 地方受付分		いただいたご意見について、本省に上申させていただき旨を伝え、ご理解を求めました。
3	個別労働紛争の口頭助言の申出については、一律に来署を求めるのではなく、電話での申出も可能にしていきたい。 地方受付分		現状の制度(運用)について説明するとともに、御意見を本省に伝える旨回答した。

「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8月1日～8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	8件	0件	0件	9件	17件

国民の皆様の声の(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	17件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	情報収集のために厚生労働省新着情報配信サービスからのメールを頂戴していましたが、ある日を境にメールが配信されていません。配信のサービスを停止したのか、届いていないのかが不明です。		当省で新着情報配信サービスを確認したところ、配信エラーとなっていることを確認いたしました。 つきましては、当省側で配信エラーの解除をさせていただきますので、配信されるかご確認いただきますよう、お願い申し上げます。 配信がない際には、改めてご連絡いただけますよう重ねてお願い申し上げます。なお、プロバイダ側の扱いで配信されない場合がありますのでご承知おき願います。
2	私たちは、様々な国の生命表を調査しています。そこで日本のウェブサイトの生命表について質問があります。 「市区町村別生命表」は全国、都道府県、市区町村を作成するために同じ方法を使って算出していますか。また、「市区町村別生命表」では、都道府県のデータは1年分または3年分のデータですか。		「市区町村別生命表」では、市区町村別の値の他、全国の値や都道府県別の値も作成しているところですが、すべて作成方法は同じです。いずれの値も3年間の死亡実績を元にして作成しています。

「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	医政局
照会先	項目1 医事課総務係(内線2566)

平成27年8月1日～8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	138 件	9 件	0 件	98 件	245 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	88 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	68 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	89 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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る場所はないのか。		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くよう説明させていただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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8月1日～8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	87件	0件	0件	104件	191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	180件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	7月に難病医療費助成の対象疾病の範囲が拡大したと聞いたが、具体的な医療費助成の手続方法を知りたい。		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	指定難病の申請をするとどのようなメリットがあるのか。		担当より、医療費助成の制度及び制度の概要を記したホームページの該当箇所をご案内をいたしました。
3	電子たばこを販売している。コンプライアンスについて聞きたい。		現在の法規制の状況についてご説明いたしました。
4	B型肝炎の検査はどこで受けたらよいか教えてほしい。		検査の日程や場所、手続などが、自治体によって異なっていることから、お住まいの保健所の担当窓口を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	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8月1日～8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	323 件	0 件	2 件	43 件	368 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	368 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 <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	ある物質が毒物又は劇物に該当するか知りたい。		化学物質の名称やCAS番号等を伺い、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、毒物及び劇物の検索ページ( <a href="http://www.nihs.go.jp/law/dokugeki/dokugekisearch.html">http://www.nihs.go.jp/law/dokugeki/dokugekisearch.html</a> )を紹介しました。
4	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>
5	毒物又は劇物を輸入する際に必要な手続について知りたい。		輸入目的や輸入する化学物質について伺い、それが毒劇法の対象物質であれば、規制内容や手続について説明いたしました。必要に応じて、輸入港(あるいは空港)がある地域を管轄する地方厚生局の窓口を紹介しました。

「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8月1日～8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	7件	0件	0件	48件	55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)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	トランス脂肪酸を規制して欲しい。	1	国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	輸入ヒラメから寄生虫が見つかったとの報道があった。検査を徹底してほしい。	1	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8月1日～8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	259件	0件	0件	112件	371件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	49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	11月1日にナフタレンに関する労働安全衛生関係法令の改正があり、ナフタレンが特化則の特定第2類物質に入る。特化則の適用外となる業務の中に「液体状のナフタレン等を常温で取り扱う業務」とあるが、ナフタレンを含む溶剤は「液体上のナフタレン」と考えてよいか。		溶剤中にナフタレンが溶けているものは液体状のナフタレンに該当する旨、ご回答しました。

「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

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) 直通: 03 - 3502 - 6768

平成27年8月1日～8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	83 件	0 件	0 件	164 件	247 件

国民の皆様の声の 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(職員等の接遇問題を含む)	84 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	157 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。 地方受付分		夏期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に庁舎管理を行っていく旨を伝え、ご理解をいただきました。
2	求人票には性別も記載していただきたい。 地方受付分		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おります。このため、ハローワークでは違法な恐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。
3	社会保険未加入ということで求人が受け付けられないのは納得がいかない。 地方受付分		厚生年金保険及び健康保険は、所定の要件を満たした場合には法令により加入が義務づけられている事項です。また、求職者の関心も高く、重要な労働条件となっている旨ご説明し、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。

# 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8月1日～8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	12件	0件	0件	10件	22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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	技能者育成資金について問い合わせがありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。
2	技能検定の学科試験の配点についてお問い合わせがありました。		当該試験の配点については公開していないこと、また、合否基準の考え方についてご説明いたしました。
3	外国人技能実習制度の見直しについて問い合わせがありました。		制度についてご説明し、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8月1日～8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
	1件	56件	0件	0件	15件	72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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	65件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	日本版ネウボラについて教えてほしい。		子育て世代包括支援センターについてご説明しました。
2	児童虐待防止についての研究を行っている中で、児童相談所における児童虐待相談対応件数等の最新データを教えて欲しい。		希望する情報が記載されているホームページ(政府統計の総合窓口(e-Stat))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

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8月1日～8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	470件	31件	21件	115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、一律に引き下げる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、</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。テレビCMでも放送されており、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

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8月1日～8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	52件	0件	0件	58件	0件	110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	70件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	身体障害者や知的障害者には公共交通機関の割引制度がありますが、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方への割引は全国的に遅れていると感じるため、関係機関等へ指導して欲しい。		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。しかしながら、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、これまでも国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところですが、引き続き機会を捉えて協力を求めて参ります。

「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8月1日～8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	193件	0件	12件	7件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	104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	86件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	補足給付の支給要件の資産等の勘案について、生命保険は貯蓄性のあるものでも勘案の対象外となるのかとご質問をいただきました。		貯蓄性のあるものであっても、何らかの保険事故への備えという性質は同じであり、勘案の対象外としている旨ご説明しました。
2	旧一部ユニット型類型であった特別養護老人ホームについて、別施設に分離するのが煩雑であるため、すべてを従来型施設として指定してよいか、という問い合わせをいただきました。		入所者のケアの仕方が、ユニット型施設と従来型施設では異なることから、施設のハードとソフトが対応した形が望ましい旨をお伝えしました。
3	「身体拘束ゼロへの手引き」の冊子はどこで手に入るかお問い合わせをいただきました。		NPO法人 地域ケア政策ネットワークにおいて販売されているため御確認いただくようご案内しました。  <a href="http://www.jichitai-unit.ne.jp/network/book.html">http://www.jichitai-unit.ne.jp/network/book.html</a>
4	在宅復帰できる利用者について、家族が在宅復帰を拒否している。在宅復帰をさせられる方法はないかご相談いただきました。		介護老人保健施設の在宅復帰支援に関する調査研究事業の調査結果についてお知らせし、今後も検討を行って参りたい旨をお伝えしました。
5	介護老人保健施設入所者の定期的な健康診断は義務化されていないと記憶しているが、入所者の定期的な結核検査(胸部レントゲン)は行う必要があるかどうかお問い合わせをいただきました。		感染症法上、義務づけられている施設ではないこと、介護老人保健施設は医療提供施設であるため、介護老人保健施設の医師が判断する必要があることをご説明しました。
6	デイケアを併設しているが、リハビリスタッフについて、老健とデイケアで職員が兼務して基準を満たすことは可能か。それぞれで満たさなければならぬかお問い合わせいただきました。		それぞれのサービスにおける人員基準をご説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 高宮補佐(内線3216)

平成27年8月1日～8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	335件	0件	0件	60件	395件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	26件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	28件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	341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	処方箋の有効期限が発行日を含めて4日間しかないのは短すぎるので、改善してほしい。		処方箋の有効期限は、医師が診断した日から患者が実際に薬を飲むまでの間、症状が変わってしまう可能性があることから、療担規則で、「交付の日を含めて4日以内とする。ただし、長期の旅行等特殊の事情があると認められる場合は、この限りでない。」と定めている旨をご説明し、理解を求めました。
3	限度額適用認定証を使用する際、病院が変わると、それぞれ限度額以上でないと給付を受けられないと聞いたが本当か。また、同じ病院でも、入院と通院は別々とも聞いたが本当か。		限度額適用認定証について、現物で高額療養費の給付を受けるためのものなので、病院ごと、入院・外来ごとにそれぞれの限度額以上であることが必要である。現物給付が受けられない場合は、申請によって償還払いとして給付を受けることができる旨を説明しました。

「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

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8月1日～8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	61件	1件	0件	41件	103件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	61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	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	なぜ、10年間の後納制度は、27年9月30日までなのでしょう か？ (他同様の意見、3件)		<p>公的年金制度は、現役世代が納める保険料でその時々の高齢者の年金をまかなう世代間扶養の賦課方式を基本に運営しています。年金制度を安定的に運営し、定期的に年金を支給して高齢者の方の生活を支えるためにも、その月々の保険料をきちんとお支払いいただく必要があります。そのため、毎月保険料を納付いただくことを法律上義務付けるとともに、保険料の納付状況を年金の受給資格や受給額に反映する仕組みとなっています。したがって、保険料を毎月納めず、お金があるときにまとめて保険料を払うというのは、制度にとっても、また御自身の年金給付にとっても適当ではありません。</p> <p>ご質問の国民年金保険料の過去10年間の後納制度については、先に述べたことを前提としつつ、無年金や低年金の問題への対応のため、特例的に平成24年10月1日から平成27年9月30日までの3年間の時限措置として設けられたものでありますので、これをそのまま続けるのは適当ではなく、9月末をもってこの措置は終了いたします。</p> <p>なお、10年間の後納制度は終了いたしますが、保険料をきちんと納付している被保険者との均衡に配慮し、後納が可能となる期間を過去10年間から過去5年間とし、後納の際に保険料に加算される額について、現行の後納制度よりも高い額を設定した保険料の納付に関する新たな特例措置を平成27年10月1日から開始することとしております。(1)</p> <p>1 この特例措置は平成27年10月1日から平成30年9月30日まで</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8月1日～8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	2件	0件	0件	31件	33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	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	マイナンバー制度について、本当に1月から運用ができるのでしょうか。		事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。
2	マイナンバー制度の開設にあたっては、民間企業のように責任者の明確化、職員給料の無駄削減、限られた人数での透明な運営を徹底して欲しい。		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

(参考)

平成27年8月1日～8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	3件	656件	61件	3件	47件	0件	770件
	地方分	125件	91件	34件	2件	0件	0件	252件
	合計	128件	747件	95件	5件	47件	0件	1,022件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	114件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	908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	離婚分割の制度について、離婚から2年以上経過しているため分割請求できないと説明を受けた。離婚した夫も合意の上で、年金請求のときに離婚分割の手続きをしようと予定していた。当事者が合意していれば離婚分割の請求を無期限にできるよう制度変更してほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	学生納付特例期間2年分の保険料を追納しようとしたが、その内の一部が10年を経過していたため追納できなかった。10年経過後も追納できるように制度を改正してもらいたい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	標準報酬月額随時改定について、固定的賃金に変動があった当月から改定するようにしてほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	在職老齢年金の制度について、働いていることの対価として給与や賞与を受けるのは当然の権利であり、そのために年金が調整されるのは納得できないので、この制度は廃止してほしい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	雇用保険法による基本手当と厚生年金保険法による特別支給の老齢厚生年金の調整は行わず、併給されるようにしてもらいたい。		現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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。また、情報流出の対象となられた方の基礎年金番号の変更、お知らせを現在行っています。
7	支給額変更通知書等について、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	年金の請求を行ったが支払いまでに時間がかかりすぎる、効率を上げてもっと早く支払うようにするべきだ、とのご意見をいただきました。		年金の請求について、届出からお支払いまでのスケジュールを説明し、年金証書がお手元に届くまでお待ちいただくようお願いしました。
9	本人が入院しており委任状が作成できないためどのようにしたら良いか電話で確認をしたが、委任についての説明をするだけで要領を得なかった、等の電話による職員の相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他91件の職員の相談スキルや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、電話は言葉と声のみのコミュニケーションであるため聞き間違いや誤解が起こらないよう注意し、お客様が何をお知りになりたいかを正確かつ迅速に把握できるように努めます。
10	年金の仕組みに不明点があり来所しました。担当は〇〇さんで大変親切丁寧に教えていただきました。ありがとうございます。年金の仕組みは複雑で不満もありますが担当いただいた方で助かりました。今後ともよろしく願います。 (その他92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。