

平成 27 年 10 月 19 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 10 月 19 日）

（本省受付分：平成 27 年 9 月 1 日から平成 27 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 8 月 26 日から平成 27 年 9 月 25 日受付分）

別紙

平成27年10月19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9月1日～9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)	4	396	1	1	4,122	4,524
大臣官房	0	1	0	0	7	8
統計情報部	0	8	0	0	10	18
医政局	0	137	9	0	82	228
健康局	0	87	0	0	108	195
医薬食品局	0	310	0	0	35	345
食品安全部	0	3	0	0	17	20
労働基準局	0	365	0	0	82	447
職業安定局	0	26	2	0	184	212
職業能力開発局	0	15	0	0	10	25
雇用均等・児童家庭局	0	81	2	0	81	164
社会・援護局	0	548	30	20	139	737
障害保健福祉部	0	57	0	0	49	106
老健局	0	187	0	8	1	196
保険局	0	298	0	0	48	346
年金局	0	59	1	0	30	90
政策統括官	0	5	0	0	23	28
日本年金機構	128	445	88	0	50	712
合 計	132	3,028	133	29	5,078	8,401

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、712件

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	328
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,053
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,020

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、8月26日～9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

平成27年9月1日～9月30日受付分

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)

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
	4 件	396 件	1 件	1 件	4122 件	4524 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	4524 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国勢調査をインターネットから回答できるとのことであるが、セキュリティ面について意見を述べたいので、相談先を教えてください。(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	民法の相続に関する規定について質問がある。(電話)		法務省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
3	消費税の軽減税率について、意見を述べたい。(電話)		財務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	児童手当の額改定通知書の文面で、改善が必要と思われる点があるので指摘をしたい。(メール)		内閣府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、民間の生命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9月1日～9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	失業保険の受給要件に「離職の日以前2年間に、賃金支払の基礎となった日数が11日以上ある雇用保険に加入していた月が通算して12か月以上あること」というものがあるが、長期休業を余儀なくされたり、勤務日数が少ないケースにおいて、受給できない者が発生することから、当該要件を見直すべきではないか(撤廃すべきではないか)。地方受付分		現行の法制度に關しての意見であったため、国民の皆様の声として組織内で共有することとした。
2	国は労働力が不足していると言っているが、非正規労働の拡大は低所得者を増加させるばかりである。その結果、消費も拡大せず日本経済全体に悪循環を及ぼしている。長時間労働対策の推進をする一方で、事業主の中には社会保険等の加入者を減らすことを目的とし、非正規労働者の労働時間を一定時間までに押さえるケースがあり、十分な就労を確保できない労働者は困窮している。国は、最低賃金を上げるだけでなく、積極的に正規社員を増やす取り組みを実施すべきではないか。国民の意見として参考にしてほしい。地方受付分		国の政策に關して参考意見を上げることであったため、国民の皆様の声として組織内で共有することとした。
3	各労働局が行う電話相談を全件フリーダイヤルとすべきではないか。賃金不払い等の労働相談を行う労働者に対して電話料金を負担を求める姿勢は疑問である。地方受付分		フリーダイヤルの窓口としては厚生労働省委託事業である「労働条件相談ほっとライン」があるが、現状において岐阜労働局はフリーダイヤルの相談窓口がないことを説明した。当該意見は、各労働局全てについてフリーダイヤル窓口の設置を求めるものであり、国民の皆様の声として組織内で共有することとした。

「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9月1日～9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	8 件	0 件	0 件	10 件	18 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	18 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本の常習的欠勤率に関する最新のデータの情報を提供していただけないでしょうか？		残念ながら、欠勤日数・欠勤率に関しては、現行の就労条件総合調査では統計がございませんが、前身の調査“賃金労働時間制度等総合調査”に調査統計値がございます。こちらの最新統計は1993年でございます。
2	受療行動調査について、自宅療養、自宅介護、福祉施設での介護・療養などの病院外の患者についても患者の満足度調査を行うことが必要だと思います。		受療行動調査へのご要望についてご回答を申し上げます。 本調査は、費用と調査の必要性を考慮して、現在は病院のみを調査の対象としています。 頂いたご意見は、今後の調査の参考とさせていただきます。 この度は、貴重なご意見を賜りありがとうございました。

「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9月1日～9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	137 件	9 件	0 件	82 件	228 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)	64 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	103 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。
2	医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。 医籍のみの変更で医師免許の書換をしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。		まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。 しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である旨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

平成27年9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 日野(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	87 件	0 件	0 件	108 件	195 件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	11 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	184 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	難病の療養生活が不安である。		各都道府県ごとに難病相談・支援センターが設置されており、当センターにて療養上の悩みや不安、就労の継続や再就職等に関する相談を受け付けていることを説明し、問い合わせ先をご案内いたしました。
2	インターネットニュースで南アジアのデング熱流行のニュースを見た。デング熱は未だ終息していない以上、何か対策はしているのか。また、日本ではデング熱に対する薬の研究は進んでいるのか。		昨年の国内におけるデング熱感染は冬に終息し、今年の国内感染事例はなく、厚生労働省の指針に基づき、平時からのデング熱対策を実施している旨回答しました。 なお、海外ではデング熱が毎年1億人以上が感染していると言われており、南アジアのような熱帯亜熱帯地方では、毎年何万人もの患者が報告されている地域も多数あります。 このような状況で、情報の共有など、国際的にも連携して対策を行う試みも進められており、ワクチン等の開発も進められていることを回答しました。

「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9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	医薬・生活衛生局 (旧医薬食品局)
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	310 件	0 件	0 件	35 件	345 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	345 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	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 http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
4	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。

「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	生活衛生・食品安全部 (旧食品安全部)
照 会 先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成27年9月1日～9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	3 件	0 件	0 件	17 件	20 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)	3 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	輸入食品の検査について、農薬や化学物質だけでなく、重金属類についても検査を実施してほしい。		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

平成27年9月1日～9月30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) 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	365 件	0 件	0 件	82 件	447 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)	105 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	335 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働保険年度更新に係る業務を民間事業者に委託しているとのことであるが、このような業務は国が直接行うべきではないか。＜地方受付分＞		労働保険の適用徴収業務においては、行政の効率化を図る観点から、可能な範囲で民間業者を活用して、外部委託化を進めている旨説明し、理解を得ました。
2	労働条件の明示について、教えてもらいたい。また、労働条件明示のひな形はないのか。		労働基準法第15条及び労働基準法施行規則第5条の内容について、説明し、御理解をいただきました。 また、労働条件明示に関するひな形については、厚生労働省内のホームページを案内しました。 (http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/roudoujouken01/index.html)
3	今年度の最低賃金額の改定に関し、当局のホームページにポスター等の掲載を要望する。＜地方受付分＞		本省から配布された今年度のリーフレットを当局のホームページに掲載しました。

「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 武田 幸彦(内線5655) (直通: 03 - 3502 - 6768)

平成27年9月1日～9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	26 件	2 件	0 件	184 件	212 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)	107 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	105 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がございましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨を説明し、ご理解をいただきました。
2	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組を行っております。引き続き、来所された皆様に気持ちよく、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。
3	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)

4	就職活動を行っているが、自宅にプリンターがない。職務経歴書を入力してあるUSBを持参するので、ハローワークにおいてプリントアウトできるようにしてほしい。	ハローワークに設置されているシステムは、セキュリティ上の理由からUSB等の外部機器の接続が制限されているため、ご要望のデータをUSB等に入れて持参していただいても、プリントアウトすることができない旨ご説明し、ご理解いただきました。
5	すべてのハローワークに手話協力員を配置し、聴覚障害者の相談に応じる体制を整えてほしい。	ハローワークの手話協力員は、緊要度等を考慮し、聴覚障害者の利用が多いハローワークに配置しております。それ以外のハローワークでは筆談等によりきめ細かな対応を引き続き進めていく旨ご説明し、ご理解いただきました。
6	ハローワークの職員の名札を、もう少し見えやすいところに付けて欲しい。	いただいたご意見を踏まえ、名札を首から下げる際は、利用者が見える位置に置くこと、裏返しにならないようにすること、お客様から名前を聞かれた際には、速やかに名乗り名札を提示することを職員全体に改めて周知しました。

「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9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 山口 正行 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03 - 3502 - 6783)

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	15 件	0 件	0 件	10 件	25 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(職員等の接遇問題を含む)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	16 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	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9月1日～9月30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	81 件	2 件	0 件	81 件	164 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(職員等の接遇問題を含む)	7 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	日本版ネウボラについてどのようなものか取組等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	ある企業のパート・アルバイト募集に対して問い合わせを行ったところ、募集要項にそういった記載はないにも関わらず、「男性の採用はしていないし、募集もしていない」と言われた。このような企業の改善は望めるか。		男女雇用機会均等法第5条で、募集・採用について性別による差別が禁止されている旨お伝えし、労働局にご相談いただければ、必要に応じて事業主に事情を聞き、法違反については行政指導を行うこともあるため、まずは都道府県労働局雇用均等室にご相談いただくようご案内しました。
3	ファミリー・サポート・センターを利用したいが、どうすれば良いか。シッターを紹介してもらえるのか。		ファミリー・サポート・センター事業の概要(地域の子どもを預かってほしい人と、預かりたいボランティアを仲介する)を説明し、該当市区町村のセンターの電話番号をご案内しました。

「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9月1日～9月30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	548 件	30 件	20 件	139 件	737 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	737 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存じます。 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ます。 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) ナビダイヤル(0570～)の通話料が高い。自分の携帯電話は通常の番号(03～)ならいくら使用しても無料なのにナビダイヤルでお金を使ってしまうのは納得がいかない。		臨時福祉給付金は全国で実施しており、公平性を図る観点から、全国のどの地域でも一定の料金とするため、ナビダイヤルを活用している旨ご説明し、ご理解いただけるようお願いしました。
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

平成27年9月1日～9月30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 小野田 知子(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	57 件	0 件	0 件	49 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	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	28 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	76 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	障害者認定について ○ 障害者手帳の交付は、厳格な規定を設けてしっかりと審査をするよう求めます。 ○ 障害認定が認められず、障害者手帳を交付されずに苦労している方々がいると思われるため、適正に手帳を交付していただきたい。	身体障害者福祉法における身体障害認定については、身体機能に一定以上の永続する障害が存在し、かつ日常生活が著しい制限を受ける程度があると認められるものを対象とするとの基本的考え方に基づき、認定基準を示しております。認定基準に該当するかどうかの判定は、本人の申出のみで決定するものではなく、各都道府県・市から指定を受けた医師(指定医)による医学的な検査、臨床所見、治療の状況などの診断を受けた上で診断書を提出していただき、その診断書を基に障害の判定を行うこととしています。今後とも適切に手帳の交付がなされるよう、地方自治体と連携し適正な運用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

部局(課室)名	老健局総務課
照会先	企画法令係(内線3917)

平成27年9月1日～9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	187件	0件	8件	1件	196件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	101件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	24件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	71件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	65歳以上の人の介護保険料について、年金から天引きされるのはおかしいとのご意見をいただきました。	年額18万円以上の年金を受け取っておられる65歳以上のの方の介護保険料については、原則特別徴収(年金から天引き)という方法をとらせていただいております。これは市町村の保険料徴収事務の確実性・実効性の確保や、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上を図るといった観点から、メリットが大きい方法であると考えております。また仮に普通徴収の方法をとるとしても、介護保険料を納めていただくことには変わりがない旨お伝えいたしました。
2	高齢者介護施設に勤務していた元従業員より、高齢者虐待の疑いがあるのではないかと、という通報をいただきました。	高齢者虐待防止法に基づき、まずは市町村に報告する義務があるため、市町村の担当部署を伝え、まずは市町村に報告するように伝えつつ、厚生労働省からも当該市町村に伝達しておくことを申し添えました。
3	全国のグループホームの数がわかる資料の有無についてお問い合わせいただきました。	介護サービス施設・事業所調査において施設数を把握しており、結果については、厚生労働省ホームページに掲載されている旨ご案内いたしました。
4	通院等乗降介助について、包括報酬としていることには問題がある。時間当たり報酬にするなど明確化が必要であるとご意見いただきました。	ご意見として承りました。
5	老健において、入所者に対して在宅復帰を勧めているが、その家族等が在宅への退所を拒否することが多く見受けられる。例えば、このような入所者を強制的に退所させることは可能かどうかとのお問い合わせをいただきました。	老健における在宅復帰が難しい理由を、入所者本人に関する要因と家族に関する要因をそれぞれ提示し、その解決に資する視点をお伝えしました。 また、入所者に対し強制的に退所を求めることは、「サービス提供の拒否」に関する指導対象となる可能性があるため、留意する必要がある旨をお伝えしました。
6	戦後GHQの特例で靴磨きをされている方が、路上で靴磨きをされていて、高齢者でもあり、夏場は健康が気になるので、自治体で支援してほしい。	ご意見としては承りますが、具体的に困っていることの解決に向けては、まずは当事者から基礎自治体の福祉部署にご相談いただきたいとご案内しました。

「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 田中補佐(内線3216)

平成27年9月1日～9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	298 件	0 件	0 件	48 件	346 件

国民の皆様の声の 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(職員等の接遇問題を含む)	37 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	289 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現状の国民健康保険料について、非常に高い金額が毎月請求されるので少しでも安くしてほしい。また、国民健康保険の都道府県化によって、保険料を少なくしてほしい。		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	病院の都合により、差額ベット代が生じる病室に移動させられたが、本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか教えてほしい。		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合のみであり、患者の同意がない場合には差額ベット代は請求できない旨を説明した上で、病院と再度、話し合っていたくようお伝えした。
3	高額療養費の算定方法について、1ヶ月の区切り方がなぜ暦の1日から末日までなのか教えてほしい。 月を跨いだ1ヶ月で支払った金額は自己負担限度額を超えているが、月末で区切られ2ヶ月に分かれたことで、結局、高額療養費には該当せず不支給となった。 暦の1ヶ月というのは、単に事務処理上の都合によるもので、誰も暦に合わせて病気になるわけではないため、月を跨いでもいいように制度を変えてほしい。		高額療養費の算定方法については、医療機関が保険者に請求する診療報酬明細書(レセプト)をもとに行われており、レセプトの作成基準である暦の1ヶ月を単位としていること。 また、高額療養費には他に、同一月内での合算や年間4月以上で多数回該当により自己負担限度額が下がる等の制度もあり、これらの算定のためにも、1ヶ月の単位を定める必要がある旨を説明し、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

平成27年9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	年金局総務課
照会先	課長補佐 高宮(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	59 件	1 件	0 件	30 件	90 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	34 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	42 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	14 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	年金暮らしのお年寄りより生活保護受給者の方が多金額を支給されているのは年金支払いを拒否する者の増加に拍車をかけると思います。	年金は、現役期に働いて収入を得て、そこから保険料を納め、老後に年金を受けとるという形で、現役期から引退期へのスムーズな移行を支援する仕組みです。このため、年金はそれだけで老後生活の全てを賄うという考え方ではなく、現役世代に自立した生活を営み、生活基盤を構築するとともに、ある程度老後の備えを行った人が、老後にも一定の水準の生活を送ることが可能になるという考え方で設計されています。 また、公的年金制度は、あらかじめ、ご自身が高齢期に備えて毎月保険料を納めていく保険の仕組みであると同時に、比較的若い世代の方々が毎月納めている保険料により、その時々の高齢者等の年金給付を賄うという世代間の支え合いの仕組みでもあることから、毎月保険料を納めていただくことが必要であることにご理解をいただきたいと思います。 なお、ご指摘の年金と生活保護との関係につきましては、生活保護が、その法律にあるように「憲法25条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長する」制度であり、具体的には、収入や資産の調査、親族への扶養照会などを経て、自分が受け取る年金を含めた収入や資産だけでは最低限度の生活の維持ができない方のみを対象に、生活保護の基準額から収入を差し引いた差額を支給するものである一方で、年金は、原則、所得や資産にかかわらず、保険料の納付実績に応じた給付が権利として保障されるものです。 このように、年金と生活保護については、給付の性格が大きく異なっていることから、単純にその金額を比較できるものではありません。何とぞ、制度の趣旨をご理解いただければと思います。 また、年金受給者であっても、その年金給付等の収入及び資産が厚生労働大臣が定める基準(最低生活費)に満たない場合には、生活保護を受給することができます。この場合、収入と最低生活費を比較して、最低生活費から収入を差し引いた差額が保護費として支給されます。

「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9月1日～9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	5 件	0 件	0 件	22 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	22 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	マイナンバーを医療の分野でどう活用されるかについて、国からの説明が不十分だ。プライバシーにも大きく関わる問題だ。医療の分野でマイナンバーが必要なのか。		事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。
2	マイナンバーカードは健康保険証や運転免許証と一体化させると良い。		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9月1日～9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 宇津木 伸孝 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	0 件	371 件	61 件	0 件	50 件	0 件	482 件
	地方分	128 件	74 件	27 件	0 件	0 件	1 件	230 件
	合 計	128 件	445 件	88 件	0 件	50 件	1 件	712 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	87 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	625 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	妻の障害該当年月日が遡及したことにより、決定免除の期間も遡及し、納付済の国民年金保険料が還付になった。生活の当てにしていた国民年金基金も脱退することとなり、生活設計が台無しになってしまった。平成26年4月からは法定免除期間も納付申出することにより、国民年金基金に加入できる様に制度が改正されたが、不十分である。保険料納付意思があるのだから、納付申出も遡って認めてもらいたい。		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。
2	平成22年3月分から特別支給の老齢厚生年金を受給できたということであったが、手続きをしていなかったため、今日手続きしても平成22年6月分までしか遡れないと言われた。年金の支払いを受けるのに5年の時効があるのは納得できない。法律を変えてもらいたい。		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	妻が65歳となり配偶者加給金が不該当となり、年金額が減額となった。妻に振替加算となったとしても、夫婦合わせると以前より大幅な減額になる。段階的に減額する等の制度に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。
4	65歳からの年金見込額は、夫婦合わせても月20万円を少し超える額にしかない。世帯として生活を営むには厳しい額であり、一方が死亡した場合、残された者の年金額はさらに厳しいものになると予想される。年金額について、見直してもらいたい。		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。
5	年金の支払いについて、2か月毎の支払いでは生活費の管理が難しいため、毎月にしてほしい。		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。

「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。		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とお知らせを行いました。
7	国民年金の加入案内や免除勧奨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。		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	特別支給の老齢厚生年金の手続きとともに年金の繰上げ請求を行う予定だったが、年金事務所の窓口でその説明がなく一度で手続きができなかった、等の職員の窓口相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他87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、窓口対応にあたってはお客様が不明に思っている点を把握し、お客様により添った対応を行うよう心がけます。
9	年金受給者にとって年金額変更などにかかる通知書は重要なものであるため、今よりもっと早く通知してほしい、とのご意見をいただきました。		現状のスケジュールをご説明し、通知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。
10	この度は〇〇さんに担当していただいたおかげで安心して手続きを終えることができました。年金の手続きは難しいと思っていましたが、順を追って丁寧に説明していただき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。