

平成 27 年 11 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 11 月 18 日）

（本省受付分：平成 27 年 10 月 1 日から平成 27 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 9 月 26 日から平成 27 年 10 月 25 日受付分）

# 別紙

平成27年11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10月1日～10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	423	1	1	3,435	3,865
大臣官房	0	2	0	0	3	5
統計情報部	0	13	0	0	11	24
医政局	0	216	8	0	79	303
健康局	0	232	0	0	142	374
医薬食品局	0	304	1	0	41	346
食品安全部	0	5	0	0	71	76
労働基準局	0	371	0	0	130	501
職業安定局	0	19	0	0	174	193
職業能力開発局	0	12	0	0	10	22
雇用均等・児童家庭局	0	71	0	0	130	201
社会・援護局	2	545	31	30	19	627
障害保健福祉部	0	54	3	0	37	94
老健局	0	129	0	8	5	142
保険局	0	377	1	0	48	426
年金局	0	66	0	0	39	105
政策統括官	0	131	0	0	99	230
日本年金機構	146	535	92	5	30	809
合計	153	3,505	137	44	4,503	8,343

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、809件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	530
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,211
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,602

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、9月26日～10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10月1日～10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	423 件	1 件	1 件	3435 件	3865 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	3865 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	選挙権年齢の引き下げ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	水銀を含有した産業廃棄物による環境汚染に困っているので、相談したい。(電話)		環境省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	ペット用の医薬品開発に関して質問がある。(電話)		農林水産省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	児童手当の振込に関して、厚生労働省に相談したい。(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、民間の保険会社に関することや、たばこの販売に関する事等、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

平成27年10月1日～10月31日受付分

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)

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	65歳以上の雇用は短時間のパートタイム労働しかなく、生活していけない現状である。日本国政府として、働く意欲のあるすべての65歳以上の労働者に職を与える政策を行っていただきたい。 地方受付分		国民の声として、組織で共有することとした。
2	助言指導を行う総合労働相談員は、常勤のフルタイムか、非常勤の場合は複数体制であるべきで、開庁時間帯に同相談員がいないのは、利用者の利便性を考えておらず問題であるとの意見をいただいた(前回相談時に助言指導制度及び相談員の出勤予定日を伝えていたが、相談員不在日に来署し、直ちに助言指導の実施を求めたもの)。 地方受付分		助言指導の申出を職員で受理し、翌日以降、相談員に引き継ぐことで理解が得られるように努めた。
3	ハローワークを熊本北部周辺に作ってほしい。 私の住んでいる北区や光の森、菊陽町は、全国で9番目に人口が増加している地域。2年前のデータであり、現在も全国でトップクラスであることは間違いない。それなのに、水道町、大江、市役所内など、中央区ばかり優遇することに理解ができない。 個人の力でどうしようもないのは分かっている。 いろんな事情でそうなっているのもわかるが、現状を見て、可能な限り北部周辺へもハローワークを設置する検討をしてもらいたい。 地方受付分		ハローワークの設置の要望が出されたことを「国民の皆様の声」として本省に報告する旨を説明し、了解が得られた。

「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10月1日～10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	11件	24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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	お世話になっております。 今回アドレスを変更することになりましたので、アドレス変更の方法をご指導ください。 よろしくお願い致します。		平素より、厚生労働省のメール配信サービスをご利用いただきありがとうございます。お返事が遅くなり申し訳ございませんでした。 ご要望のメールアドレスの変更の件につきましては、お手数ですが一度サービスを解除し、再度登録していただく必要がございます。変更前の旧アドレスにつきましては、以下URLのページの「解除手続きの流れ」をご参考に一度サービスを解除していただき、また、変更後の新アドレスにつきましては、同ページの「登録手続きの流れ」をご参考に再度登録していただきますようお願い申し上げます。  <a href="http://www.mhlw.go.jp/mailmagazine/shinchaku.html">http://www.mhlw.go.jp/mailmagazine/shinchaku.html</a>
2	当方では、労災再発防止の指針として、「第7表 産業(大・中分類)、事業所規模別不休災害度数率」を参考資料として活用させていただいております。 平成25(2013)年度版はインターネットで検索できましたが、その後の不休度数率を掲載したものがみあたりません。2014年度、2015年度の事業所規模別不休災害度数率を掲示しているHPのアドレスを教えてくださいませんか。		この度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。いただいたご質問につきまして、以下のとおり回答させていただきます。 労働災害動向調査「第7表 産業(大・中分類)、事業所規模別不休災害度数率」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。 以下、アドレスからご覧ください。 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001014029">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001014029</a> なお、2014年の結果につきましては、来月11月上旬に掲載予定です。 また、2015年はこれから調査実施のため、来年度の掲載になります。 よろしくお願いいたします。

「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	医政局
照会先	項目1 医事課総務係(内線2566)

平成27年10月1日～10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	216 件	8 件	0 件	79 件	303 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	53 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	180 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 日野(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成27年10月1日～10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	232件	0件	0件	142件	374件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	185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	186件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自身が罹患している疾病が指定難病に指定されているか知りたい。		担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病に指定されているかを回答し、当該疾病の概要について記載のある厚生労働省あるいは難病情報センターのホームページをご案内いたしました。
2	定期の予防接種を受け損ねた。何か救済制度は無いのか。		長期にわたる療養状態を原因として、定期の予防接種の実施年齢の間にやむを得ず接種が出来なかった場合は、療養快復後2年間(ワクチンによる)までは特例制度があるので、お住まいの市区町村へ確認願うよう御説明しました。
3	原子爆弾被爆者実態調査票が届いた。家族2人が被爆者健康手帳を持っているが、もう1人の家族には調査票が届いていない。それはどうしてか。		調査対象者は、各都道府県において、被爆者の中から無作為に30%抽出して選んでいる旨御説明しました。

「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・生活衛生局
照会先	書記室管理係長 池田 大輔(内線2704)

平成27年10月1日～10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	304 件	1 件	0 件	41 件	346 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	346 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/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</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	医療機器の承認の有無		承認台帳等を確認の上、回答致しました。
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	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。

「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
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成27年10月1日～10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	5件	0件	0件	71件	76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)	32件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	41件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	理容店、美容院でハサミや櫛などを使いまわしをしている店があるが、道具類はその都度消毒するべきである。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	銭湯で軟水機を取り付けると設備が腐食する為、防錆剤を使用しているところがあるが、その水を利用者が飲んでしまうと問題だと考える。		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10月1日～10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	371 件	0 件	0 件	130 件	501 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)	105 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	364 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	監督署の指導が、単なる行政指導ではなく何らかの大きな処分を行えるように制度を変えてほしい。 <地方受付分>		違反の内容によっては、行政処分や司法処分という措置を行うこともあることを説明しました。
2	労働保険料の期別納付書は納期限の直前に送られてくるが、発送が遅いのではないか。改善されないのか。 <地方受付分>		納付書の送付は、労働保険の制度上、対象となる事業場が頻繁に成立・廃止が行われるため、発送に当たっては発送直前の事業場データを基に作成している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

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)

平成27年10月1日～10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	19件	0件	0件	174件	193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)	30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	ハローワーク求人全般について、男女共用で出ている性別で断られることがある、差別ではないか。		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	求人者の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 所の職場説明会、面接会の日程を近隣大規模所のハローワーク 所などにも掲示してほしい。区のエリアはUターンエリアでもあるので、近隣ハローワークに情報があると嬉しい。		該当するハローワーク 所は、近隣大規模所のハローワーク 所と調整し、事業所説明会等の予定表を毎月メールで送信しています。その他、事業所見学会のリーフレットも送付し、掲示・誘導を依頼しております。
5	就職支援セミナーの順序(A(求職活動スタートコース) B(応募書類作成コース) C(面接対策支援コース) D(総合コース(A・B・Cの各コースのポイントをまとめたもの))を時々変更してほしい。		本セミナーは、年度で日程契約していることから、変更は難しいことを説明し、ご理解をいただきました。本セミナーについては、窓口での案内やリーフレットの配布等により、日程を周知徹底するとともに、スケジュールが合わない場合には、近隣ハローワークの利用を案内することとしており、希望求職者に受講漏れのないように取り組んでおります。
6	求人検索後、会社の詳細(場所、交通手段等)を調べられれば、その場で紹介していただくことができると思いますので、是非、インターネット検索ができるパソコンを置いてほしい。		ハローワークは、求職者の方などの個人情報や大量に保有しており、個人情報漏えい防止のため、平成27年7月から窓口端末によるインターネットの使用を制限することとなったことを説明し、ご了承をいただきました。なお、ハローワークには、台数は少ないですが、インターネットを使用できる端末を設置していますので、受付等に申し出ていただき、ご利用いただきたいことを併せてご説明しております。

「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。

# 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 山口 正行 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成27年10月1日～10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	8 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	11 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	「現代の名工」の受賞者について問い合わせがありました。		公表時期は11月上旬を予定している旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	地域若者サポートステーションを利用し、親身に相談にのってもらえたので、当該制度を周囲に推奨している。		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 竹野佑喜 (内線7817)

平成27年10月1日～10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	71件	0件	0件	130件	201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)	11件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	179件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	放課後児童クラブ運営指針にある、「専用区画」に、下記の中で含まれないものがあれば、お示し下さい。  トイレ 事務スペース 収納スペース 通路および下駄箱 静養室		<p>トイレ、事務スペース、収納スペース、通路および下駄箱は、専用区画に含まれません。</p> <p>放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準第9条第1項に規定する「専用区画」とは、遊び及び生活の場としての機能並びに静養するための機能を備えた区画をいい、「区画」とは、部屋又は間仕切り等で区切られたスペースをいうものです。</p> <p>ここでの「遊び及び生活の場」とは、児童にとって安心・安全であり、静かに過ごせる場をいうものであり、児童にとっての生活の場としての機能が十分に確保される場所であることが必要であるため、事務室や便所、収納スペース等は含まれません。</p>
2	(外国の方からの照会) 日本では、何名が保育施設にいますか。		<p>平成27年4月1日現在で認可保育所に2,188,809人、幼保連携型認定こども園に173,059人の入所児童がおります。</p> <p>(出典)福祉行政報告例</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10月1日～10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
	2件	545件	31件	30件	19件	627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	627件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	冬季加算について、基準額が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>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、各地域における冬季に増加する光熱費の支出額や、近年の光熱費物価の動向などを踏まえて見直すものであります。</p> <p>なお見直しに当たっては、傷病・障害で常時在宅しているといった特別な事情がある場合に、賄えない光熱料への配慮など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	住宅扶助基準額について、基準額が引き下げられたら引っ越さなくてはならなくなる。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</p> <p>現に入居している住宅に引き続き住み続けることが、当該世帯の自立助長の観点から必要であると認められる合理的な理由がある場合は従前の基準を適用</p> <p>などといった措置を講じ、最低限度の生活の維持に支障がないよう対応したい</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>
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ございますが、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) 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

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)

平成27年10月1日～10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	54 件	3 件	0 件	37 件	0 件	94 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)	22 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	身体障害者手帳や精神障害者保健福祉手帳について、現行の手帳は紙に顔写真が貼られてケースに入れられており、紛失や破損しやすいため、カード化するなどの検討をしていただきたい。		<p>障害者に関する各種手帳は、法律に基づき省令等に記載事項が定められており、これに基づき都道府県知事等が発行することとなっております。</p> <p>具体的な記載事項は、障害の種類及び程度、名前、住所、発行日といった基本的情報に加えて、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者手帳については、補装具の交付状況</li> <li>・精神障害者保健福祉手帳については、更新の履歴</li> </ul> <p>など、加筆していく事項もあることなどから、記載スペースの確保のため表裏のみのカードではなく手帳形式としています。</p> <p>貴重なご意見として承り、組織で共有いたします。</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、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10月1日～10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	129件	0件	8件	5件	142件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	66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	70件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	なぜ65歳以上の者についての介護保険料は、年金から天引きする(特別徴収する)方法をとっているのかお問い合わせいただきました。		特別徴収の方法をとっているのは、市町村の保険料徴収事務の確実性・効率性の確保という観点や、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上といった観点からメリットが大きい旨ご説明させていただきました。
2	全国の認知症の人の数についてお問い合わせいただきました。		日本における認知症の人の数は2012(平成24)年時点で約462万人と推計されている旨お伝えし、下記URLの資料1をご案内いたしました。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000072246.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000072246.html</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	保険局
照会先	総務課 田中補佐(内線3216)

平成27年10月1日～10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	377件	1件	0件	48件	426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(職員等の待遇問題を含む)	48件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	363件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	診療報酬の不正請求を行っている病院があるが、どこに言えば指導を行ってもらえるのか教えてほしい。		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導を実施していることを説明し、その連絡先をご案内した。
2	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きたが本当か。		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。
3	後期高齢者医療の一部負担金割合の判定方法について教えてほしいというもの。		制度の概要をご説明し、具体的な判定は市町村が行うので、お住まいの市町村に問い合わせ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	年金局総務課
照会先	課長補佐 高宮(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成27年10月1日～10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	66件	0件	0件	39件	105件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	47件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	51件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	聞くとよると、65歳までの人が仕事をして収入を得ると、仕事の報酬と老齢年金の合計額が28万円を超えると、超えた金額に応じて、年金支給額を減らされると聞きましたが、何で65歳以上の人も厳しいのですか？		<p>厚生年金保険法における老齢厚生年金は、昭和29年にほぼ現在の姿になって以来、支給開始年齢要件に加え、稼働能力が失われた場合の所得保障を行うという観点から退職を支給要件としており、在職中は年金を支給しないことが原則でした。</p> <p>しかしながら、高齢者は低賃金の場合が多く、賃金だけでは生活が困難であったため、昭和40年に、在職者にも支給される年金として、在職老齢年金が新たに創設されました。</p> <p>昭和60年には、65歳から全国民一律に支給される基礎年金制度が導入されたことに伴い、厚生年金においても65歳が制度上の引退年齢とされ、65歳以降は在職中でも老齢厚生年金を全額支給することとされました。</p> <p>その後、平成12年の改正において、少子高齢化により現役世代の保険料負担が重くなっていることを踏まえ、現役世代とのバランスから65歳以上の高所得者についても支給の停止を行うこととしました。</p> <p>このような経緯を踏まえますと、60歳代前半の在職老齢年金の考え方は、高齢者は低賃金の場合が多いことから、それらの者に対し、所得保障の観点から在職中でも特例的に年金の一定割合を支給するものであり、一方60歳代後半の在職老齢年金の考え方は、65歳を制度上の引退年齢とし、以降は年金を主な収入として生活していただくことを基本としつつも、少子高齢化により現役世代の負担が重くなる中で、現役世代とのバランスから高所得者については年金の一定割合の支給停止を行うものであると言えます。</p> <p>こうした考え方に基づいて、60歳代前半に比べて、60歳代後半の方が、支給停止調整を開始する基準が高く設定されているところです。</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10月1日～10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	130件	0件	0件	99件	229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)	130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	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	マイナンバー不正事案について、職員の勤務状況をしっかり把握すべきではないか。		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)

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)	

平成27年10月1日～10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
	本部分	0件	432件	54件	4件	30件	0件	520件
	地方分	146件	103件	38件	1件	0件	1件	289件
合計	146件	535件	92件	5件	30件	1件	809件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	109件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	700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	毎年行う標準報酬月額決定について、毎月給料に変動がある歩合制の場合は、4月、5月、6月の平均ではなく、1年間の報酬の平均で決定して欲しい。		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	働きながら年金を受給しており、毎月の給料はほぼ変わらないものの、今年の標準報酬月額が30万円から32万円に一等級上がった。等級が2万円区切られているため、一等級の変更が年金の停止額に大きく影響してしまう。標準報酬月額の全等級の金額幅を1万円程度にして欲しい。		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。
3	定時診断書の提出について、病院の状況等により診断書作成まで日数がかかってしまう。このような事情に配慮し、診断書送付を早めにするか、提出期限を2か月間にするなど改善してもらいたい。		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	年金の支給について、2か月に1回の支給では生活に困ってしまう。生活保護を受けている人は毎月受け取っているのだから、それと同じように毎月支給するようにして欲しい。		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	年金からの介護保険・住民税の特別徴収は、本人の同意がある場合のみ徴収するようにして欲しい。		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	死亡した親族の未支給年金の手続きをしたにもかかわらず届出勸奨の通知が届いた、年金事務所が受け付けていないのではないかと不安になる、とのご意見をいただきました。		ご迷惑をおかけしていることをお詫びし、行き違いで送られたものであることをご説明しました。
7	年金事務所へ電話した際に本来の担当とは違う部署にかけてしまったが、そこで電話にでた職員の対応が無愛想で不愉快な気持ちとなった、等の職員の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他115件の職員の電話接遇や相談のスキル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、お客様からの電話には親切、丁寧に対応することを心がけます。
8	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。
9	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。
10	年金手続きの際は大変お世話になりました。色々わかりやすく丁寧に教えていただき感謝しております。〇〇さんに担当していただき人生を前向きに考えられるようになりました。本当にありがとうございました。 (その他96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。