

平成 27 年 12 月 17 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 12 月 17 日）

（本省受付分：平成 27 年 11 月 1 日から平成 27 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 10 月 26 日から平成 27 年 11 月 25 日受付分）

別紙

平成27年12月17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11月1日～11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)	5	350	1	2	3,790	4,148
大臣官房	0	2	0	0	4	6
統計情報部	0	11	0	0	15	26
医政局	0	191	7	0	81	279
健康局	1	250	1	0	89	341
医薬・生活衛生局	0	290	0	0	27	317
生活衛生・食品安全部	0	12	1	0	47	60
労働基準局	0	421	0	0	169	590
職業安定局	0	66	0	0	168	234
職業能力開発局	0	2	0	0	10	12
雇用均等・児童家庭局	0	82	2	0	161	245
社会・援護局	2	445	31	28	106	612
障害保健福祉部	0	60	3	0	32	95
老健局	0	55	2	1	0	58
保険局	0	336	0	0	117	453
年金局	0	64	0	0	26	90
政策統括官	0	13	0	0	60	73
日本年金機構	164	465	74	3	35	743
合計	172	3,115	122	34	4,937	8,382

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、743件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	506
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,158
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,718

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、10月26日～11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11月1日～11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
	5 件	350 件	1 件	2 件	3790 件	4148 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	4148 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本の総人口や労働人口の推移について知りたいので、相談先を教えてください。(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。
2	個々の食品に詳細な食品添加物の情報を表示するよう、検討して欲しい。(電話)		消費者庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	下水道に関して、厚生労働省に質問をしたい。(電話)		国土交通省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	国鉄共済年金の職域加算に関して、質問したい。(メール)		財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、民間の自動車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11月1日～11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	電話応答について、名を尋ねられた場合等必要に応じて名を名乗るのは当然のこととして、応答の当初において、「...労働基準監督署の がお答えします」など必ず応答者から名乗ってもらいたいとの要望があった。 応答者の名前を確認し忘れたため、後日電話した際に、初めから再度説明をもとめられ、面倒であった。 地方受付分		前回の対応時にご面倒をおかけしたことを謝罪し、今後は担当者がわかるようお伝えすることで理解を得ました。また、この内容を署内で共有するとともに、次回の対応が円滑に行われるよう担当者名を相談者に確実に伝えるよう徹底しました。
2	【事業者の方からの声】 マイナンバー制度が始まり、事業者も社会保障や税の分野で数多くのマイナンバーを扱うこととなるが、事業者としていかに対応すべきかが分かりにくい。どこに問い合わせればいいのか。 また、制度の周知や説明は省庁の縦割りの分野ごとでなく、各分野において注意すべき事項などをまとめ、関係する官公庁合同の説明会を全国各地域で開催するなど、一元的に実施して欲しい。 地方受付分		制度の概要や対応については、当庁関係分を説明させていただいたほか、労働行政分野の各問合先や内閣官房、政府広報のホームページ等をご案内しご理解を得ました。 一元的な周知・説明の機会を設けて欲しい旨のご要望につきましては、情報共有させていただきます。

「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	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11月1日～11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	11件	0件	0件	15件	26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	26件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>全数調査で実施している、人口動態調査の人口動態調査出生票について質問です。</p> <p>「子が生まれたときの父母の職業」を記入させていますが、これは公表されていないのですか？主な仕事というざっくりとした集計表は確認できましたが、「子が生まれたときの父母の職業」の集計表は確認できません。5年に1度の人口動態職業・産業別でしかわからないのですか？</p>		<p>人口動態統計をご利用いただきありがとうございます。ご質問いただいた件について以下のとおり回答いたします。</p> <p>「子が生まれたときの父母の職業」は国勢調査年にあわせて、当該年の4月1日～翌年の3月31日の一年間の出生について調査し、「人口動態職業・産業別統計」として5年ごとに公表しております。</p>
2	<p>平成21年地域保健医療基礎統計のページにある時系列編(都道府県別にみた患者及び医療資源の年次推移)の「第37表 産婦人科・産科を標ぼうする医療施設数(重複計上)の年次推移、一般病院-一般診療所・都道府県別」はいつ公表されたものですか？年月日を教えてくださいたいです。</p> <p>またその統計のために使ったデータは、どのようなデータでいつ公表のものかも教えてくださいたいです。</p>		<p>いつも厚生労働省のホームページをご利用いただきありがとうございます。ご質問いただいた件について、回答いたします。</p> <p>「平成21年地域保健医療基礎統計」については、平成22年3月15日に報告書を発行しました。</p> <p>数値は「平成20年(2008)医療施設(静態・動態)調査・病院報告」の結果を加工(年次推移を作成)しているものです。</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

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11月1日～11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	191 件	7 件	0 件	81 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	96 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	71 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	112 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11月1日～11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
	1件	250件	1件	0件	89件	341件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	183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	157件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	麻しん風しんのワクチンが効かないとニュースでやっていた。ワクチンを既に打ったが、効果は出ないのか。これはどこのミスなのか。		ワクチン製造メーカーにて、一部出荷されたワクチンに、疾病を防ぐための効能(力価)が不足しているおそれのあるロットが見つかったことは事実であることを説明した上で、接種を実施した市町村において再度の接種に関するご案内をしているので、お問い合わせ頂きたい旨ご説明しました。
2	難病医療費の支給認定がされるとどの程度医療費の負担が軽くなるのか。		担当より、医療費の負担割合および1か月に負担いただく上限額の説明をし、制度の概要について記載のあるホームページの該当箇所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・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11月1日～11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	290 件	0 件	0 件	27 件	317 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	317 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 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	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、毒物及び劇物の検索ページ(http://www.nihs.go.jp/law/dokugeki/dokugekisearch.html)も紹介しました。
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 http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html

「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11月1日～11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	12 件	1 件	0 件	47 件	60 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	14 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	14 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	報道でハム、ソーセージ、ベーコンなどに発がん物質が含まれていると放送されたため、製造中止や販売中止を会社に指導して欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	レバ刺しは外面だけ焼いた状態であれば提供しても良いのではないかと思うため、生肉の提供について必要な知識や環境を持っている者に取り扱い免許を与えるようにすれば良いと思う。		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11月1日～11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	421件	0件	0件	169件	590件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	30件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	191件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	369件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	地域別最低賃金額の改正決定の過程がよく分からないので、説明してほしい。		公労使の3者で構成される最低賃金審議会での審議を経て地域別最低賃金額が改正される過程を説明し、理解を得ました。
2	なぜ年次有給休暇を時間単位で取ることができる日数について限度があるのか。		年次有給休暇の時間単位の取得については、年次有給休暇の取得が原則日単位の取得となっており、またまとまった日数の休暇を取得するという年次有給休暇本来の趣旨を踏まえつつ、仕事と生活の調和を図る観点から、年次有給休暇を有効に活用することを目的として定められたものであることを説明し、理解を得ました。
3	会社から健康診断を受ける様指示がありました。費用は労働者が負担すべきか、それとも事業主が負担すべきか。		以下のとおり説明し、理解を得ました。会社から指示された健康診断が、労働安全衛生法に基づく定期健康診断の場合、当該定期健康診断の実施義務は会社に課せられていることから、その健診の費用負担については、会社が負担すべきものとされていること。 ただし、労働安全衛生法に基づく定期健康診断の実施義務は、1年以上の雇用契約を締結しており(又は継続して1年以上雇用されており)、かつ週労働時間数が通常の労働者の4分の3以上の方に限るため、この要件に該当しない場合は、会社側に定期健康診断を行う法的義務はないこと。

「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11月1日～11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	66件	0件	0件	168件	234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)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	220件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人情報提供端末で都道府県別に検索できるとよい。時間内では見切れない。		就業場所については都道府県別に検索できること及び検索にあたっては重視する条件を指定することにより求人を絞り込むことが可能であることを説明し、不明な点は気軽に相談されるよう所内掲示により回答しました。
2	ハローワークの窓口で、12:00～12:25分まで待った。お昼なので仕方ないですが、受付は2名必要では？		長い時間お待たせいたしました申し訳ございません。昼時間帯の対応につきましては、職員がシフトを組みながら行っているところです。 ご意見のとおり昼時間帯の受付を2名体制にさせていただきますと、お昼前後の時間帯に対応する職員が更に手薄となり、お待ちいただく時間が長くなってしまいます。 限られた職員数の中での業務運営を行っておりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
3	企業の内容を知ってほしい。仕事、企業の紹介業務がほとんどなされていない。		職員による事業所訪問を実施しております。求人係と情報を共有し、更なる知識向上に努めるよう徹底して行きます。
4	求人票とともにインターネットを使用できるとよい。		来所者が使用できるインターネット閲覧端末の利用促進の周知等を行うよう指示しました。
5	インターネットサービスですべての求人について、事業所名をわかるようにしてほしい。		インターネットサービスのシステム上、事業所の要望により「事業所名」「所在地」「連絡先」を掲載しておりました。ハローワークにて求人内容をご確認いただき窓口で紹介状を受けて応募していただくことを事業所が希望されていることを所内に掲示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

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11月1日～11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	2件	0件	0件	10件	12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	11件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	技能士章の再交付の方法が知りたい。		技能士章については、やむを得ない事由により技能士章を滅失または破損した場合にのみ、都道府県の技能検定担当部局で再交付を行っている旨ご案内し、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

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11月1日～11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	82 件	2 件	0 件	161 件	245 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	18 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	44 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	183 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子育て世帯に対して、児童手当や児童扶養手当などの現金給付を行っているが、数万円配ったところで、効果はない。子どもを育てるために、一定の収入を安定的に得られるように雇用環境の整備等生活基盤を確立させるための施策に取り組むべきだ。		児童手当制度は内閣府へ移管された旨お伝えした上で、他のご意見については、貴重なご意見として、組織内で共有させていただきました。
2	不妊治療にあたり助成制度を利用したいが、その内容や申請方法について教えてほしい。		現行制度の内容について説明し、自治体への申請が必要な旨をお伝えしました。
3	子育て世帯臨時特例給付金の支給対象について説明していただきたい。		子育て世帯臨時特例給付金の支給対象者について説明しました。

「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	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11月1日～11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
	2件	445件	31件	28件	106件	612件

国民の皆様の声の 内訳(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	612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、</p> <p>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、</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	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。
5	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。
6	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。
7	(臨時福祉給付金について) ナビダイヤル(0570～)の通話料金が低い。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。
8	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。
9	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11月1日～11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	60 件	3 件	0 件	32 件	0 件	95 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)	31 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	64 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公共交通機関や各種公共施設の割引制度が身体障害者や知的障害者の手帳と比較して、精神障害者保健福祉手帳は割引制度が適用されない場合がある。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は、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

平成27年11月1日～11月30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
	0件	55件	2件	1件	0件	58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)	22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	介護保険料の特別徴収を選択制にして、普通徴収や、銀行の口座引き落としでも納められるようにしてほしいとのご意見をいただきました。		市町村の保険料徴収事務の確実性・効率性の確保や、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上など、介護保険料の徴収方法が原則特別徴収とされていることについての意義を説明しました。
2	認知症カフェを開きたいと考えており、補助金等があるかどうかのお問い合わせをいただきました。		認知症カフェに関する補助金等の取扱いがあるかどうかは市町村ごとに異なるため、お住まいの市町村窓口を確認していただきたい旨お伝えいたしました。

「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	保険局
照会先	総務課 田中補佐(内線3216)

平成27年11月1日～11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	336件	0件	0件	117件	453件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	45件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	69件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	339件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	1ヶ月の区切り方はなぜ暦の1日から末日までなのか。同じ入院日数でも、一月内で入院した場合と、月を跨いで入院した場合とで自己負担限度額に違いが出るのは不満であるため、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。
2	療養費の不正請求を行っている整骨院があるが、どこに言えば指導を行ってもらえるのか教えてほしい。		柔道整復師の施術所等への指導・監査に関する件につきましては、地方厚生局の都道府県事務所が窓口となっている事を説明し、当該施術所を管轄する地方厚生局の都道府県事務所をご案内しました。

「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

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11月1日～11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	64件	0件	0件	26件	90件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	41件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	36件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	加給年金は、配偶者の厚生年金加入期間が20年以上で止まるが、これは就労抑制ではないか？		<p>高齢厚生年金に係る配偶者加給年金は、高齢厚生年金の受給者により生計を維持される配偶者が存在する場合に、配偶者を扶養する厚生年金受給者に支給されるものです。したがって、配偶者自身が20年以上の厚生年金加入期間を持ち、一定水準以上の厚生年金を受給できる場合には、加給年金を付加する必要は小さいと考えられることから、加給年金の支給を停止しています。</p> <p>加給年金は、配偶者が65歳になりご自身の基礎年金を受けられるまでの経過的な給付ですが、配偶者ご自身がより長く働かれ、より長く厚生年金に加入していただいた方が自身の年金として終身でより多くの給付を受けられることとなりますのでご理解をいただければと思います。</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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成27年11月1日～11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	13件	0件	0件	58件	71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	71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		事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。
2	厚労省の職員がマイナンバー制度導入に関して不祥事を起こした。マイナンバー制度導入後にマイナンバーの情報漏えいがあった場合は、当該職員には厳罰を与えるべきだ。		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	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11月1日～11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
	本部分	0件	364件	38件	3件	35件	0件	440件
	地方分	164件	101件	36件	0件	0件	2件	303件
合計	164件	465件	74件	3件	35件	2件	743件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	79件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	664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	国保組合被保険者の全国健康保険協会管掌の健康保険適用除外申請は、事実発生から5日以内に申請しなければならないということとなっている。しかしながら、この5日の期限というのは余りに短くひどい。年末年始、ゴールデンウィーク等実質的に申請が不可能なこともある。やむを得ない理由を記載した理由書があれば可能ということではなく、実態に即した取扱いとすべき。		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	年金を受給しながら働き、標準報酬月額が20万円から24万円になったことで年金が全額支給停止となった。しかし、これは通勤費が上がったためであり、実際の収入は全く増えていない。やっとの思いでがんばっているのに納得がいかない。		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	妻が死亡したが、保険料納付が34か月のため死亡一時金が支給できないと説明を受けた。未納にしていたわけではなく、2か月だけの不足で支給されないのは理解できない。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。
4	5年以上前の国民年金保険料の未納期間があり、保険料納付の意思はある。後納制度は5年以内の保険料に限定せず、納付をでき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。
5	従業員が一人増えたことにより10万円近く保険料が増えた。保険料が高額すぎて、これでは若い人が厚生年金に加入したくても、加入させることができない。		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	扶養親族等申告書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。
7	年金機構から氏名等が印字された扶養親族等申告書が送られ提出したが誤りがあった。再度提出する用紙は内容の印字のないものなのですべて記入しなければならない。最初の届書を再交付できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。		最初に送られた届書の再交付はできないことを説明し、新しい用紙に必要な項目の記入をお願いしました。
8	死亡した者の準確定申告に使用する源泉徴収票をもらうために年金事務所を訪問したところ、不親切な対応であった。死亡した者の届出は年金知識がない者が行うのだから優しく対応してほしい。等の職員の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他66件の職員の電話接遇や年金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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、信頼感を持って安心して相談していただけるようにすることを心がけます。
9	国民年金納付勧奨の民間委託について、もっと周知してもらわないと何かの詐欺かと疑ってしまう。		収納業務の民間委託は提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するためにやっていることを説明し、周知が不足しているとのことご指摘についてお詫びしました。
10	本日はご丁寧に説明いただき、誠にありがとうございました。お陰様で気持ち良く理解することが出来ました。〇〇様のような方々が多いと安心です。 (その他113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。