

平成 28 年 2 月 16 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 28 年 2 月 16 日）

（本省受付分：平成 28 年 1 月 1 日から平成 28 年 1 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 12 月 26 日から平成 28 年 1 月 25 日受付分）

# 別紙

平成28年2月16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28年1月1日～1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)	2	359	0	0	3,642	4,003
大臣官房	0	7	0	0	2	9
統計情報部	0	9	0	0	7	16
医政局	0	136	11	0	86	233
健康局	0	136	0	0	130	266
医薬・生活衛生局	0	381	0	0	38	419
生活衛生・食品安全部	0	4	0	0	69	73
労働基準局	0	410	0	0	144	554
職業安定局	0	73	0	0	163	236
職業能力開発局	0	5	0	0	20	25
雇用均等・児童家庭局	0	66	5	0	142	213
社会・援護局	0	510	33	30	102	675
障害保健福祉部	0	48	2	0	44	94
老健局	0	95	0	0	2	97
保険局	0	314	0	0	78	392
年金局	0	77	0	0	48	125
政策統括官	0	0	0	0	21	21
日本年金機構	111	448	69	3	121	753
合計	113	3,078	120	33	4,859	8,204

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、753件

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	335
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,255
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,614

**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、12月26日～1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28年1月1日～1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
	2 件	359 件	0 件	0 件	3642 件	4003 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	4003 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	地球温暖化の防止に関して、意見を述べたいので、相談先を教えてください。(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。
2	食品の消費期限や賞味期限を分かりやすく、表示してほしい。また、それらの期限を延長してはどうか。(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	確定申告における医療費控除の取扱いについて、詳しく聞きたい。		国税庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	児童手当の支給手続きのあり方について、教えてください。(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。
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、金融機関に関すること等、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28年1月1日～1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	子育てをしながら就職を希望している女性のための相談窓口はあるが、介護と仕事を両立するための相談窓口がないので、作ってほしい。 自分のように独身女性で介護のために仕事ができず困っている人がたくさんいる。(地方局受付分)		具体的な職業相談や就職活動に関する相談ではなく、意見を伝えたかったとのことであったため、ご意見として承る旨回答した。

「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28年1月1日～1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	9件	0件	0件	7件	16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	16件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	皮膚病患者数の推移について調べましたが、統計の新しいものはないのでしょうか。推移を調べたいのですが、ご協力ください。		<p>患者調査にて集計を行っている推計患者数及び総患者数についてご案内いたします。</p> <p>皮膚に関する傷病につきましては、下記に掲載のある結果表(CSV形式)から「X皮膚及び皮下組織の疾患」等の患者数をご覧いただきますようお願いいたします。なお、年次推移でまとめた結果表はございませんので、大変お手数ではございますが、各調査年の結果表をご覧いただきますようお願いいたします。</p> <p>&lt;結果表 掲載先&gt;                      H26 推計患者数：閲覧第4表  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141598">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141598</a>                      H26 総患者数：上巻第63表  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141596">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141596</a></p>
2	新着情報配信サービスが届かなくなりました。送付してください。		<p>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。</p> <p>ご要望のありました件について、下記のとおり回答いたします。</p> <p>当省でご要望者様の登録されているアドレスを確認したところ、メール配信済となっていることを確認いたしましたので当省のメール配信につきましては、正常に配信しております。</p> <p>つきましては、お手数ですがご要望者様の環境、プロバイダ側での状況を含めてご確認いただきますようお願い申し上げます。</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

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28年1月1日～1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	136 件	11 件	0 件	86 件	233 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)	47 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	133 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち、その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いでしょうか。		有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできません。実際にそのような事例がございましたら、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただきますようお願いいたします。

「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	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28年1月1日～1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	136 件	0 件	0 件	130 件	266 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	16 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	86 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	164 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハンセン病の補償金の請求期限に関する問い合わせ(NHKニュース、政府広報(新聞突出し)を御覧になったことに伴うお問い合わせ)		補償金に関する経緯、補償金を受け取るために必要な手続き等についてご説明し、希望された方に対しては訴訟手続きに関する相談先を紹介しました。
2	B型肝炎ワクチンが10月から開始されるという報道があったが本当か。		定期予防接種の制度立案に関する手続きについて御説明しました。

「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28年1月1日～1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	381件	0件	0件	38件	419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	419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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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 <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>
3	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。
4	化血研が製造販売しているインフルエンザワクチンや血液製剤を使っても大丈夫なのか。		現在出荷されている製品は、専門家会議(審議会)における検討も踏まえた上で、出荷停止を解除したものであること、不正製造に伴う副作用の発生については報告されていない旨をご説明しました。
5	家庭用品規制法における、平成28年4月1日施行のアゾ染料の規制について、内容をお伺いしたい。		下記URLに掲載されている改正政省令、通知等をご案内しつつ、制度の内容について説明しました。 <a href="http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/hourei.html">http://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/hourei.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	生活衛生・食品安全部
照会先	企画情報課 後藤(内線 2493)

平成28年1月1日～1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	69件	73件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	10件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	51件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	消費期限や賞味期限がまだ残っている食品を、産業廃棄物として廃棄するのはもったいない事だと思う。消費期限や賞味期限の見直しを行い、もう少し長く伸ばすようにしたらよいと思う。厚労省でも食品の廃棄のあり方について検討してはどうかと思う。		消費期限や賞味期限の見直しについては消費者庁の所管である旨説明し、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28年1月1日～1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	410件	0件	0件	144件	554件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	39件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	186件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	329件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働安全衛生法の健康管理手帳に基づく健康診断の日時を変更したいが、どうしたら変更できるのか。<地方受付分>	①	健康診断の受診日については、各健康診断実施機関から御案内しており、その日時調整についても当該機関が行っていることを説明し、直接、健康診断実施機関に御連絡いただくよう説明しました。
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と改善されないのか。<地方受付分>	①	納付書の送付は、労働保険の制度上、対象となる事業場の成立・廃止が頻繁に行われるため、発送にあ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28年1月1日～1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	73件	0件	0件	163件	236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)	42件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	194件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高齢(62歳)の求職者の方が正社員の求人に応募したが、面接の中で年齢で断られたとの苦情が寄せられた。		ハローワークでは、事業所に対して、応募者の年齢だけで判断するのではなく、これまでの経験や能力によって適正に判断していただくよう指導していることを説明して、理解していただきました。
2	求人票に「入居可能住宅」の記載があるが、有料・無料の表示がない。特に有料の場合は、金額の表示をしてもらいたい。		求人票受理の際は、できる限り内容の把握を行い、求人票に明示するよう努めていることを説明し、ご理解をいただきました。
3	「できれば土曜日に開庁してほしい」と利用者提案カードによる投書があった。		県内の時間外・土曜日開庁を行っている安定所について所内に掲示するとともに、幹部会議の中で、所長よりこのような利用者の声・要望があることを各自しっかり受け止め窓口対応をするよう指示しております。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	中高年優先求人を作ってほしい。 中高年の未経験職種への道を作ってほしい。		ハローワークでは、年齢に関係なく、応募される方の適性や能力を基準として選考するよう求人事業者を指導していることから、お申し出のあった中高年優先の求人を作成することはできませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。また、「中高年の未経験職種への道を作ってほしい」とのことですが、窓口でご相談いただければ、求人開拓等を含め個別に対応させていただくことを説明し、ご理解をいただきました。
5	「閉庁時も求人情報紙を常時入手できるような場所に棚などを設置してほしい。」との利用者提案カードが意見箱に投函された。		安定所内において、次の検討結果を公開しています。 現在、求人情報紙を庁舎外の掲示板に貼付していますが、ご要望のとおり、閉庁時の求人情報提供サービス向上として、安定所玄関横に専用の「求人情報紙ボックス」を設置することといたしました。
6	「温度が高くて暑いです。集中できません。」【投書】		庁舎出入口と奥側で温度差が大きい ため、適温に調整することが難しい状況です。職員等の健康にも配慮する必要があるため、当面は温度調整をこまめにするものといたします。

「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	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28年1月1日～1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	20件	25件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	10件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	11件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度の見直しの内容などについてご質問がありました。		見直しの内容などについてご説明し、ご理解いただくとともに、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28年1月1日～1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	5 件	0 件	142 件	213 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	165 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	同じ職場で働くパート職員から、所属長によるセクハラの相談をされた。所属長は何もなかったように接しているが、うやむやにしてはいけないと思っている。どうしたらよいか。		<p>男女雇用機会均等法では、職場におけるセクハラ防止のために雇用管理上必要な措置を講じることを事業主に義務付けています。都道府県労働局雇用均等室では、セクシュアルハラスメントに関する相談を受け付けており、法違反があった場合は行政指導も行っています。</p> <p>労働者と事業主間でトラブルが生じている場合には、当事者の一方または双方の申し出があれば、紛争解決援助、調停等の早期解決のための援助を行っています。</p> <p>援助の対象となるのは、紛争の当事者である労働者及び事業主であるため、まずはご本人から、お勤めの事業所の所在地にある雇用均等室にご相談いただくようご案内しました。</p>
2	育児・介護休業法の改正について、介護休業の分割取得が認められるようになると聞いたが、いつからか。		<p>労働政策審議会で諮問・答申された要綱を紹介し、要綱では平成29年1月1日とされている旨を回答しました。</p> <p>当該規定の施行日を平成29年1月1日とする法案が、1月29日に国会に提出されています。</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

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28年1月1日～1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	510件	33件	30件	102件	675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	675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 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 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	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	(年金生活者等支援臨時福祉給付金について) 高齢者向けの年金生活者等支援臨時福祉給付金の支給開始時期を教えてください。		支給開始時期は、市町村によって異なるため、お住まいの市町村にお問い合わせいただくよう、ご説明しました。
7	(臨時福祉給付金について) 平成26年度の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	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28年1月1日～1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	48 件	2 件	0 件	44 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	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	13 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	81 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	各種障害手帳を統合して欲しい。また、身体、知的、精神の種別に関わりなく、JRや公共施設の割引などの優遇措置を適用して欲しい。		それぞれの障害者手帳制度について説明をしました。 各種援助施策については、支援の充実が図られるよう、各自治体、事業者等に働きかけを続けていく旨お伝えしました。

「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、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28年1月1日～1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	95件	0件	0件	2件	97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(職員等の待遇問題を含む)	36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	介護保険施設職員の方より、認知症であり、かつ家族や成年後見人のいない利用者の、マイナンバーが記載されている書類を施設で保管してよいかどうか、問い合わせをいただきました。		利用者本人、家族や成年後見人等の代理人が保管することが基本であることを説明しつつ、困難な場合は施設において保管しても差し支えない旨、留意点とともにご説明いたしました。

「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	保険局
照会先	総務課 田中補佐(内線3216)

平成28年1月1日～1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	314件	0件	0件	78件	392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)	71件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	276件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	海外での医療費が高額となった場合、海外療養費のと併せて高額療養費の制度を利用できるのか教えてほしい。		海外療養費は、国内での保険診療に置き換えた総医療費の7割が給付される制度です。また、3割の自己負担分が自己限度額を超えていれば高額療養費の対象になる旨を説明しました。
2	70～74歳の方の負担割合が1割になる場合について教えてほしい。		平成26年4月以前に既に70歳に達していた方、もしくは障害認定を受けて後期高齢者医療制度に加入された方で、住民税課税所得が145万円未満の方が該当する旨を説明しました。
3	薬剤服用暦管理指導料が処方薬を受け取った時に算入されていたが、毎回同じ薬を受け取っており、この管理指導料が必要な理由を教えてほしい。		薬剤師が薬学的管理、指導及び服薬状況の確認等を行う必要性が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

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28年1月1日～1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	77件	0件	0件	48件	125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(職員等の接遇問題を含む)	60件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金の義務化をどうかかえてください。毎月高い年金を払って将来貰えるかわからない。だったら自分で貯金をしていた方がいいです。		<p>現在の公的年金制度は、現役世代の方が納める保険料を高齢者などの年金の給付に充てるという世代と世代の支え合いの考え方を基本としています。また、保険料収入以外にも、積立金や国庫負担が年金の給付に充てられています。</p> <p>したがって、今保険料を納めている方々が年金を受給される際の給付の原資は、その時の現役世代の納める保険料や積立金、国庫負担となります。少子高齢化の進む中で、長期的には給付水準はゆるやかに低下していく見通しですが、我が国において経済活動が営まれている限り、将来の保険料収入や税収入がなくなることはありませんので、年金が受け取れなくなることはありません。</p> <p>もし公的年金制度がなかったら、私たちは、親の老後を仕送りなどで支えたり、自分自身の老後に自分だけで備えたりする必要がありますが、自分が何歳まで生きられるのか、長い人生の間に、経済の状況や社会の在り方がどう変化していくのかは予測できません。途中で重い障害を負ったり、一家の大黒柱が亡くなってしまったりもありません。個人や家族だけで対応しようとしても、必要な額の貯蓄ができなかったり、貯蓄のために必要以上に生活を切り詰めたり、家族や子どもに頼ることができなくなったりすることも起こりえます。これらに対しては、社会全体で対応した方が確実に効率的であり、世代を超えて支え合うことで、その時々々の経済や社会の状況に応じた給付を実現することができます。</p> <p>このように、公的年金制度は、予測することができない将来のリスクに対して、社会全体であらかじめ備え、生涯を通じた保障を実現するために必要なものですので、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

(参考)

平成28年1月1日～1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 宇津木 伸孝 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	0件	363件	24件	2件	121件	0件	510件
	地方分	111件	85件	45件	1件	0件	1件	243件
	合計	111件	448件	69件	3件	121件	1件	753件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	77件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	676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	国民年金の加入のみだった配偶者が死亡した場合、18歳未満の子供がいなければ残された配偶者へ遺族基礎年金が支給されないのは納得できない。救済措置を考えて欲しい。		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	障害基礎年金2級の受給者が、症状が軽減されたとして年金が支給されなくなるケースがあると聞いた。症状が軽減されたとしても労働に制限がかかる状態と思うため、障害基礎年金にも3級を導入するなどの制度改正をして欲しい。		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	国民年金保険料の免除制度について、厚生年金保険制度には産前産後休業期間中・育児休業期間中の保険料の免除があるのに対し、国民年金保険制度にないのはおかしい。国民年金保険制度にも、産前産後休業期間中・育児休業期間中の免除を加えるべきだ。		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	被保険者の標準報酬月額変更と、保険料額について、報酬月額変更後3か月を経て4か月目に速やかに届出するとしても、報酬月額変更後の3か月分については、報酬月額変更前の保険料額が適用されるとする制度に納得がいきません。大幅減額の場合、およそ支給額に見合わない保険料額となり整合性・合理性を欠く。		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	国民年金第3号被保険者の制度は見直すべきである。本人は保険料の負担をしていないのに受給するというのは不公平であるし、厚生年金保険料を納付している被保険者の負担にもなる。		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	生活費の管理上、年金を二つの口座に分けて振り込みをしたい。年金基金が解散したためそれまで別々だった年金の支払いが一本化され不便である、とのご意見をいただきました。		種類が同じ年金の支払は分けることができず、一つの金融機関・口座に振り込みがされることをご説明しました。
7	年金事務所へ電話相談をした際に受話器をガチャンと大きな音でおかれることがあり非常に不快に感じる、等の職員の電話対応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電話対応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、必要な指導を行いました。 また、お客様との対応において、終話後もお客様対応は終了していないことを自覚し、お客様に気持ち良く相談を終えていただくことを心がけます。
8	源泉徴収票等について、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、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等において審査をし、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	免除の手続きなどに不利益が起こらないように、国民年金の加入手続きに漏れがあった場合の勧奨は早く行ってほしい。		現在の加入勧奨のスケジュールを説明し、ご理解をお願いしました。
10	〇〇様の説明が非常にわかりやすく凡人にも、ハッキリと理解できました。お話を聞いて安心しました。今後も活躍を期待します。ありがとうございました。 (その他88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。