

平成 28 年 5 月 24 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 岩本 貢（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 5 月 24 日）

（本省受付分：平成 28 年 4 月 1 日から平成 28 年 4 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 3 月 26 日から平成 28 年 4 月 25 日受付分）

# 別紙

平成28年5月24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4月1日～4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)	11	404	5	3	3,804	4,227
大臣官房	0	0	0	0	5	5
統計情報部	0	14	0	0	9	23
医政局	0	140	7	2	91	240
健康局	0	57	0	0	102	159
医薬・生活衛生局	0	293	2	0	17	312
生活衛生・食品安全部	0	21	0	0	37	58
労働基準局	0	412	0	0	127	539
職業安定局	0	113	0	0	196	309
職業能力開発局	0	8	1	0	23	32
雇用均等・児童家庭局	0	69	0	0	114	183
社会・援護局	1	874	12	10	51	948
障害保健福祉部	0	46	3	0	28	77
老健局	0	62	0	0	1	63
保険局	0	171	1	0	80	252
年金局	0	65	0	0	38	103
政策統括官	0	1	0	0	7	8
日本年金機構	130	508	65	1	105	809
合計	142	3,258	96	16	4,835	8,347

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	344
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,215
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,788

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、3月26日～4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4月1日～4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
	11 件	404 件	5 件	3 件	3804 件	4227 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	4227 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	アレルギー物質を含む食品の表示の徹底について要望を述べたい。(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。
2	スズメバチによる害について、確認したいことがある。(電話)		環境省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
3	高等学校教育の義務化について質問したいが相談先は、どこか教えて欲しい。		文部科学省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	地方公務員の育児休業の取得に関して、質問したい。(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、恩給に関することや、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
照会先	総務係 村上(内線7209) 企画係 鈴木(内線7255)

平成28年4月1日～4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	毎月公表日が決められている「最近の雇用失業情勢」(求人倍率等)の公表(HPへのUP)が遅すぎる。他の省庁では公表日の午前9時には公表されている。継続的に情報収集を行ってきたが業務遂行に支障をきたしている。平成27年度は1年間を通じて特に公表の遅れが目立っており、国の行政機関として無責任な対応を行っていると思えない。地方受付分		当局での記者発表は11時に行っていること、また公表するデータの一部は当日にならないと揃わず、その後に調整を行うこと等から、担当部署間で取り決めをし、14時を目途に速やかにHPへの掲載を行うこととしました。
2	301人以上の企業であるので、女性活躍推進法に基づく行動計画を作るようにとのことだが、非常に煩雑であり、迷惑である。計画を立てさせることに本当に効果があるのか。マイナンバーの対応もあり、中小企業では対応することが厳しい。地方受付分		ご意見は、本省に伝える旨説明し、了解を得ました。
3	監督署各部署の案内表示が小さくわかりにくい。入口も暗くてわかりにくい。(奈良署) 地方受付分		ご意見として承りました。

「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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 山本(7337)

平成28年4月1日～4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	14件	0件	0件	9件	23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	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省のページで見られない項目があって困っています。 元のサイトからの取得に失敗または、タイムアウトしました。 ・404 Not Found ・エラーが返されました ・Forbidden 403 ・メンテナンス中  そういうのばかり出てきて、厚生労働省のホームページのいろんな項目が見られません。どうにかならないでしょうか？		当省ホームページで閲覧できないページがあるとのことですが、具体的にどのページになるかご教示いただきますようお願いいたします。該当ページのURLを教えていただければ、確認させていただきます。適切な対応を取らせていただきたいと思います。
2	厚生労働省法令等データベースサービスのページでiPadのSafariを使用すると下記リンク先のページにて何語?な感じで表示されます。修正をお願いします。  <a href="http://www.hourei.mhlw.go.jp/hourei/">http://www.hourei.mhlw.go.jp/hourei/</a>		平素より、『厚生労働省法令等データベースサービス』をご活用頂き、誠に有難うございます。お問い合わせの件につきまして、下記に回答させていただきます。 iPadやiPhoneで利用されているOS(以下「iOS」)については、先般製造元のApple社より従来のiOS 8からiOS 9へ大幅なバージョンアップが実施されました。その影響により『厚生労働省法令等データベースサービス』のホームページに利用されている、文字コードセットの自動認識が出来ず、iOSにおける同ページの表示に文字化けが発生しておりました。 文字コードセット：ホームページにおける表示言語(国など)を決定する部分 表示不具合については4月22日にシステムの改修を行い、iOS上においても正常に表示される事を確認しております。 ご迷惑をお掛け致しました事を深くお詫びすると共に、引き続き『厚生労働省法令等データベースサービス』をご活用頂きますよう、お願い申し上げます。

「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	総務課総務係(内線2517)

平成28年4月1日～4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	140 件	7 件	2 件	91 件	240 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	55 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	114 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療安全支援センター総合支援事業の仕組み概要等について照会がありました。 (1)必要性について(2)現状について(3)今後について		担当より回答させていただきました。
2	医療政策とは、どういう政策かその内容が知りたい。		担当より回答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28年4月1日～4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	57件	0件	0件	102件	159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	147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。

「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	総務課 書記室 管理係 池田(2704)

平成28年4月1日～4月28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	293 件	2 件	0 件	17 件	312 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	312 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	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>
4	化審法に基づく製造・輸入の届出等の必要性について照会がありました。		化学物質を試験研究用途で輸入する際に、化審法に基づく製造・輸入の届出等が必要であるか、事業者より問い合わせがあり、化審法に基づく届出等の制度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 佐々木(内線 2493)

平成28年4月1日～4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	21 件	0 件	0 件	37 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)	3 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	海外で製造された食品の衛生面が心配だ。厚労省は海外からの輸入食品の検疫体制をきちんとして欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	熊本地震において破損した水道管の修理のための人員確保をして欲しい。		各自治体と調整のうえ、適切に対応していきます。

「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	労働基準局総務課
照会先	課長補佐 中村 宇一(内線5554) 広報係長 田村 愛(内線5582)

平成28年4月1日～4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	412件	0件	0件	127件	539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(職員等の接遇問題を含む)	168件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	357件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	雇用保険の離職票の交付をもって、使用者は、労働基準法第22条第1項の退職時の証明書の交付義務を果たしたと認められるのか。		離職票は公共職業安定所に提出する書類であるため、退職時の証明書に代えることはできないことを説明し、理解を得ました。
2	パンフレット等に作成日の記載がないものがあるが、これではいつ作成したものかわからず困る。記載されていても、小さい字であったり、西暦表示かどうかも分からなかったりするのので、分かるように記載してほしい。(地方局受付分)		本省に要望について連絡し、組織で共有する旨説明しました。

「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。

# 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 高橋 真弓 (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5654) (直通03-3502-6768)

平成28年4月1日～4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	113 件	0 件	0 件	196 件	309 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)	101 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	208 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3・4月はいつも混み合っています。待ち時間が長いです。		3・4月は、雇用保険適用課の繁忙のピーク時と重なることもありどうしても普段と比べ待ち時間が長くなる傾向となっています。 待ち時間対策としては、所内の他部署からの協力体制や労働局から職員派遣により窓口を増加し対応に努めています。
2	ハローワークの利用者は失業中の方々だけでなく、転職希望の方々も多数いるので、交替での時間対応、土曜日対応とかしていただければありがたいです。		貴重なご意見として承るとともに、現在、時間外延長や土曜開庁を行っているハローワークを紹介する等により、ご理解をいただきました。
3	雇用保険受給手続きの際の「本人確認書類」について、マイナンバー制度の「個人番号カード」や「個人番号通知カード」を確認書類として使用できる旨、案内してほしい。		所内の記入台に掲示している「受給手続きに必要な書類の案内」に、個人番号カードが確認書類となることの記載を含めることとしました。
4	求人年齢は明確にして欲しい。高令であるが、実情は該当せずが多い。		年齢不問の求人の場合は、年齢により不採用とすることがないよう、事業主に指導してまいります。
5	求人内容について、免許資格欄の記載が正確でないものがあり判断に困った。(例 第2種電気工事士が電気工事士2級と記載されていた。電気工事士なのか電気工事施工管理技士なのか判断に迷った。)正確に記載いただきたい。		記載が不明確であったことについてはお詫びを申し上げ、今後、十分に気を付ける旨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 山口 正行 (内線5907) 総務係長 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成28年4月1日～4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	1件	0件	23件	32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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	19件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	教育訓練給付制度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	キャリア形成支援促進助成金の支給申請等に関するご質問やホームページにてダウンロード可能な各種様式に関するご要望がありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。また、ご要望に関してはすみやかに対応させていただきました。
3	職業訓練の入校選考基準に関するご質問がありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。
4	外国人技能実習制度についてのご意見がありました。		担当部署にて共有させていただきました。
5	技能検定の申請受付時の対応に関するご意見がありました。		いただいたご意見を踏まえ、申請受付に関する改善策を講じることとしました。

「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	雇用均等・児童家庭局(母子保健課)
照会先	総務課 課長補佐 竹野佑喜 (内線7817)

平成28年4月1日～4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	69件	0件	0件	114件	183件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	17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	166件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	不妊治療は高額なうえ、時間的にも精神的にも辛い。助成金を増額し、最新の不妊治療技術を紹介する専門の相談窓口を作ってほしい。		貴重なご意見として承りました。
2	少子化対策のためにも、不妊治療だけではなく子供が欲しくて妊活している夫婦に対して補助金を出してほしい。妊活をする25歳以上の女性に、卵子数が分かるAMH検査を保険適用にしてほしい。若いうちに健康な卵子の保存が出来るように進めてほしい。		貴重なご意見として承りました。
3	育児休業を開始する日を繰上げ変更又は繰下げ変更することができるのが1回に限られているのはなぜか。		1回以上の変更を行う可能性が低いこと及び複数回の変更は事業主に負担となることを考慮し1回に限っていることを説明しました。
4	特別の事情の発生により、育児休業の開始日を変更したいと労働者から申出があった場合(又はその申出が遅れた場合)、事業主はどのような対応をとればいいのか。		育児・介護休業法第七条の説明をし、育児・介護休業法施行規則の規定に応じ、事業主がとるべき対応や、変更申出が遅れた場合等を詳しく説明しました。

「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 (内線2803、2804)

平成28年4月1日～4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	874件	12件	10件	51件	948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	948件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	住宅扶助基準額について、基準額が引き下げられたら引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>
2	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>
3	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。		<p>ご意見としてお伺いしました。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。
5	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。
6	年金生活者等支援臨時福祉給付金の対象者は、住民税の非課税対象者とされているが、個人が非課税の場合は全て対象となるのか教えてください。		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	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。
8	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。
9	生活保護法の住宅扶助について、住宅の契約更新をする際に、火災保険料が認定されることを知らない被保護者が多いと思われるので、周知するよう自治体に指導願いたい。(地方庁受付分)		ご意見を拝聴のうえ、厚生労働省担当部局へ報告す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	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4月1日～4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	合計
	0件	46件	3件	0件	28件	77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)	6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	生まれつき軽度の身体障害があるが、これまで手帳の申請等を行ってこなかった。自分の障害程度で身体障害者手帳の交付を受けられるか知りたい。		<p>身体障害者福祉法においては、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、身体障害の認定を行っているところです。</p> <p>認定基準に該当するかどうかの判定は、各都道府県、指定都市、中核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、その診断書を元に、都道府県等で障害の判定が行われることとなります。</p> <p>身体障害者手帳の交付は、都道府県、指定都市、中核市において行われることから、具体的な身体障害者手帳の申請等のご相談については、お住まいの市区町村の福祉窓口を通して、都道府県等へご相談ください。</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28年4月1日～4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	62件	0件	0件	1件	63件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	33件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	16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	ニッポン一億総活躍プランを策定中だと聞いている。誰もが報われるような社会になるようなものにしてほしい。		傾聴し、同プランは、高齢者の就労推進や、保育や介護の労働者の待遇改善など、誰もが活躍できることを目指す内容を検討している旨説明し、ご納得いただきました。

「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	保険局
照会先	総務課 田中補佐(内線3216)

平成28年4月1日～4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	171件	1件	0件	80件	252件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	97件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	65件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	90件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	通院している病院で診療報酬の不正請求の疑いがある。相談したい。		保険医療機関等への指導・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、当該保険医療機関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。
2	高額療養費の仕組みが分からないので教えてほしい。		制度の趣旨をご説明し、ご理解いただきました。
3	一般の方から、紹介状なしで受診した場合に初診料とは別に費用を徴収できる保険外併用療養費の選定療養について以下のご意見をいただきました。 ・所得が少ない人も多い人も同じ金額を徴収されるのは不平等である。 ・新しい制度について国民に対する周知が足りない。 ・病院を受診して初めて知るのが実際である。また、500床以上の病院について、費用を徴収されるところ(特定機能病院、地域医療支援病院)とそうでないところがあるのであれば、そのことも周知すべきである。		制度の内容についてご説明したうえ、ご意見として承り、本省へ報告する旨回答いたしました。
4	75歳以上の後期高齢者にも関わらず、窓口負担を1割でなく3割もとられるのは不満である。		制度の概要をご説明しました。

「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 佐藤(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成28年4月1日～4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	65件	0件	0件	38件	103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(職員等の待遇問題を含む)	38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	生活保護のほうが、年金額(国民年金)より多いのは納得できません。		<p>年金は、現役時代に構築した生活基盤や貯蓄等と合わせて、老後の生活を送るという考え方で給付が行われているものであり、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ているものです。</p> <p>一方、生活保護については、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を維持できない方のみを対象に支給するものです。</p> <p>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るため、単純にその金額を比較すべきものではありません。何卒、制度の趣旨をご理解頂ければと思います。</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28年4月1日～4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	1件	0件	0件	7件	8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	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働や社会福祉に係る厚労省に、ベーシックインカムの導入に向けて検討に動き出してほしい。		貴重な意見として拝聴致しました。

「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28年4月1日～4月30日受付分

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	相談・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	407件	35件	0件	105件	0件	547件
	地方分	130件	101件	30件	1件	0件	0件	262件
	合計	130件	508件	65件	1件	105件	0件	809件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	74件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	735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	私は難病により、障害年金を受給している。今は2年に1回診断書を提出することになっているのだが、人に付き添ってもらって病院に行かなければならないため、ストレスもたまり大変である。自分のように今後治る可能性のない病気の場合には、診断書の提出頻度などについて配慮してほしい。		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	子の加給年金加算が18歳到達日以後の最初の3月31日までであることに納得がいけない。大学生でも生計を維持していることに変わりないので学生の間も加給年金を支払ってほしい。また、加給年金の収入要件が年間850万円未満と規定されていることにも納得がいけない。年収が800万円以上ある者に加給年金を支払う必要はないのではないかと。もっと庶民の気持ちになって考えてほしい。		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。
3	平成28年度の国民年金保険料月額、16,260円となり平成27年度より670円引き上げられているため、被保険者にとっては、年額8,000円以上の負担が増えることになる。賃金ならびに物価等の変動に応じて保険料の改定がされるということだが、負担が多くなれば、今より更に若者等の未払いが増えることも考えられる。国民年金保険料は、国民に負担のかからない金額にすべき。		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。
4	現在、障害年金を月に8万円位受給しているが、この金額では生活が苦しい。月10万円位に増やしてほしい。		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	現在61歳であるが、会社に勤め厚生年金の保険料を納めている。40年以上も保険料を納め続けてきて支給開始年齢に到達しているにも関わらず、在職老齢年金の調整により全額停止され、年金の支給がないことに納得がいけない。働いても年金がもらえないのであれば、働かずに年金をもらった方がいいという労働意欲の低下にもつながる。在職老齢年金による支給額の調整は廃止すべき。		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。

「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	学生納付特例制度の届出を行ったのに国民年金の納付書が送られてきた。納付書が送ってこられると手続きができていないのではないかと不安になるし、送られた納付書が無駄になるのでやめてほしい。		学生納付特例の審査と納付書が作成されるサイクルを説明し、ご理解を求めました。
7	65歳になった際に届出するハガキが届いていたがそのままにしておいたため、年金が支給停止になってしまった。65歳からの年金は何の手続きをしなくても引き続き支払われるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。		届出の必要性を説明し、ご理解をお願いしました。
8	年金相談で時間のかかる方がいる場合は、別室で対応するなどしてほしい、等の窓口待ち時間の解消についてご指摘をいただきました。 (その他96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、混雑時に窓口の職員を増やすなどし、待ち時間の解消に努めます。
9	年金振込通知書等について、内容が分かりづらいものがある、もっとわかりやすく記載してほしい。		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。
10	先日はお忙しい中対応していただきありがとうございました。右も左も分からない状態でしたが、アドバイスを頂いたおかげでスムーズに手続きできました。 (その他82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。