

平成 28 年 7 月 21 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 7 月 21 日）

（本省受付分：平成 28 年 6 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 5 月 26 日から平成 28 年 6 月 25 日受付分）

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6月1日～6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)	12	394	2	3	3,978	4,389
大臣官房	0	1	0	0	1	2
医政局	0	21	1	1	35	58
健康局	0	201	3	0	18	222
医薬・生活衛生局	0	279	0	1	24	304
生活衛生・食品安全部	0	20	0	0	40	60
労働基準局	0	480	0	0	167	647
職業安定局	1	106	2	0	199	308
職業能力開発局	0	3	0	1	11	15
雇用均等・児童家庭局	0	95	0	0	126	221
社会・援護局	0	633	26	0	50	709
障害保健福祉部	0	55	3	0	28	86
老健局	0	72	0	0	0	72
保険局	0	413	0	1	82	496
年金局	0	59	0	0	49	108
政策統括官(総合政策担当)	0	3	0	0	7	10
(統計・情報政策担当)	0	18	0	0	17	35
日本年金機構	183	575	89	5	143	998
合計	196	3,428	126	12	4,975	8,740

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3件を合わせ、998件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	481
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,285
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,974

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、5月26日～6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28年6月1日～6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
	12 件	394 件	2 件	3 件	3978 件	4389 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	4389 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	塩分に関する食品の表示を統一して欲しい。(電話)	消費者庁に御相談くださいよう、御案内いたしました。
2	住民税の徴収方法について、確認したいことがある。相談先を教えて欲しい。(電話)	総務省に御相談くださいよう、御案内いたしました。
3	日本全体の財政状況について、質問をしたい。(電話)	財務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	ごみの焼却により発生する物質によって、大気汚染が生じる心配があるので相談したい。(電話)	環境省に御相談くださいよう、御案内いたしました。
5	児童手当受給者本人の所得によって、所得制限が設けられているが、ひとり親世帯については、その制限を見直して欲しい。(メール)	内閣府に御相談くださいよう、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	企画係 小磯・鈴木(内線7255)

平成28年6月1日～6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(職員等の接遇問題を含む)	- 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	管内事業場から年度更新(一括有期事業)の申告書が窓口で提出されたが、その際、「年度が切り替わったら、早く書類を送ってくるべきだ。やることが遅い。」といった意見が寄せられた。<地方局受付分>		制度説明を行った上で、国民の皆様の声として上申することを説明しました。
2	(年更説明会時における出席者からの意見) 年度更新・算定基礎届事務講習会の開催の案内はがき(年金事務所が発送)において、「「労働保険年度更新申告書の書き方」をご持参ください。」と記載されているが、文字が小さく、目立たないため、気づかなかった。太字にする、下線を引いたりする等目立つ記載としてほしい。(当該説明会において「労働保険年度更新申告書の書き方」を持参していない方が多く見られた。)<地方局受付分>		御意見については、組織で検討する旨伝え、国民の皆様の声として上申することを説明しました。
3	裁判所で不当解雇の仮処分が出たようなブラック企業については、労働者から仮処分等の情報があれば、労働基準監督署や労働局から指導等の対応ができる仕組みを作ってほしい。<地方局受付分>		「ブラック企業」という名称は、人によって捉え方が異なることもあり、厚生労働省では使用していないが、御要望の趣旨は今後の検討の参考とさせていただくよう、上部機関に伝え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

平成28年6月1日～6月30日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	総務課総務係(内線2517)

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	1 件	1 件	35 件	58 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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	37 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	救命センターにおいて、入院はしておらず救命外来(ER)で死亡した患者も全て全死亡例としてカウントし検証するものなのかの見解を教えて下さい。		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

平成28年6月1日～6月30日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 野村(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	201 件	3 件	0 件	18 件	222 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)	11 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	具体的な難病医療費助成の手続方法を知りたい。	担当より、医療費助成制度のご説明及び都道府県難病医療費助成申請窓口を案内いたしました。
2	最近は乳がんのニュースが多い。厚労省はがん予防として積極的にがん検診を受診することの重要性を国民に伝え、早期発見の推進等がんの死亡率を減少させる対策を考えるべきだ。	ご意見を組織で共有しました。
3	ジカ熱の対策についてしっかりと取り組んで欲しい。	厚生労働省では、ジカウイルス感染症に関する注意喚起を行うとともに、情報収集や調査研究を実施し、適切な対応を行っていく旨を説明しました。

「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

平成28年6月1日～6月30日受付分

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)

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	279 件	0 件	1 件	24 件	304 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	304 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いたしました。
3	医薬品副作用被害救済制度に関するご質問がありました。	PMDAの救済制度相談窓口等を紹介するなどして対応いたしました。
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續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、手續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
5	アゾ化合物の基準について、たとえば衣類などについては裏地の部分のみが基準の対象になるのか。	肌に触れる部分は対象になるため、必ずしも裏地のみではない旨を回答いたしました。

「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28年6月1日～6月30日受付分

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)

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	20 件	0 件	0 件	40 件	60 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	59 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品添加物は身体に悪影響を及ぼす物が多く心配だ。厚労省はきちんと規制して欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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6月1日～6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	480 件	0 件	0 件	167 件	647 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)	186 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	420 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	使用者は、社員旅行に労働者を参加させる際に、強制的に年次有給休暇を取得させることはできるか。	使用者は、労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えるなければならないものであって、労働者の意に反し、年次有給休暇の取得時季を指定できるものではない旨説明し、理解を得ました。
2	年金定期報告に同封されている「お知らせ」を、分かりやすく親切なものにしてほしい。 報告書に添付する書類について、表面の注意事項では「住民票」の記載がないのに、裏面の「添付書類欄」では、「住民票」や「戸籍抄本」がいるような記載となっていて結局、要るのか要らないのか分かりにくい。<地方局受付分>	分かりやすいものにすべきとの御意見について、厚生労働本省に報告する旨回答し、理解を得ました。
3	パワハラに対する相談窓口を教えてほしい。	都道府県労働局又は労働基準監督署等に設置した総合労働相談コーナーを御案内しました。また、ポータルサイト「あかるい職場応援団」において、パワーハラスメントの類型や、参考になる裁判例等を紹介していることも御紹介しました。
4	衛生工学衛生管理者資格の申請を行いたいが、申請の方法が分からないので、郵送方法等を教えてほしい。	申請先は、申請者の住所地を管轄する都道府県労働局となること、申請書や封筒は、都道府県労働局又は労働基準監督署で配布していることを説明するとともに、申請書の記載方法及び必要な書類を案内しました。

「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

部局名	職業安定局
照会先	<p><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)</p> <p><地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 磯村 誠司(内線5655) (直通03-3502-6768)</p>

平成28年6月1日～6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	106 件	2 件	0 件	199 件	308 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)	77 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	231 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークに出てる求人で、もの凄く時間がかかる面接ばかりしていてなかなか社員を決定しようとしない会社があります。また、転職する人達は、不真面目ではなくて、ほとんどがパワーハラスメント、いじめをされて退職、クビにされたりしています。だから、ハローワークでは仕事を探しに来た人達に優しい態度で接して下さい。		ご意見を全職員に周知するとともに、ハローワークに来所する求職者の心情(失業状態のことや就職が決まらない焦り等)を充分理解したうえで対応すること、また、求人受理時には十分な内容確認を行うとともに面接及び就労後のトラブルがあった時には、必要に応じて、求人者に対する指導を徹底するよう、あらためて所内に指示しました。
2	高い雇用保険をかけて働いてきたのに、無収入の会社の代表であるという理由で雇用保険を受けられないのはおかしい。制度を見直すべき。		会社の役員(株式会社又は有限会社の取締役又は監査役。合名会社の社員又は合資会社の無限責任社員)に就任している場合(非常勤の取締役、監査役等であって、報酬を1日当たりの自己の労働による収入がある場合の基本手当の減額の算定に係る控除額(雇用保険法第19条第1項に規定する額)の範囲を超えて受けないことが確実と認められる場合を除く。)は就職しているものとみなして取り扱うこととされているので雇用保険の受給資格決定はできないことを説明しました。
3	とにかく待ち時間が長い。1時間半は待たされる。待ち時間がわかれれば他の用事もできる。スタッフ増員が必要。認定の指定時刻に来ると待ち時間が長すぎて困ります。空いている時刻に来てはいけませんか。		長時間お待たせすることをお詫びするとともに、特定の時間が込み合わないように認定時間を設定していること、混雑が予想される特定日については応援体制を構築する旨府内掲示したのでご理解下さい。また、ご意見については全職員に回覧し情報共有しました。

「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)

4	<p>事業所を離職後、基本手当の受給資格決定を受けたが、給付を受けることなく早期に再就職をした。</p> <p>その後、再就職先で育児休業給付を申請した際に、再就職先での勤務した期間が1年未満であることから受給できないとと言われ納得できない。</p>	<p>一般被保険者が、その1歳に満たない子を、保育所で保育の実施が行われない等の場合は1歳6か月に満たない子を養育するために休業した場合において、原則として、その休業を開始した日前の2年間に賃金支払基礎日数が11日以上ある月が通算して12か月以上あるときに育児休業給付金の受給資格者となります。ただし、基本手当の受給資格決定を受けた場合は、給付の有無に関わらずそれ以降の被保険者期間で評価することになりますを説明しました。</p>
5	<p>ハローワーク内が非常に静かである。静かすぎる印象を受ける。</p>	<p>事務室内におけるBGMの音量について、調整を実施。今後においては、複数で確認を実施し適宜音量を調整することにより、個人情報の保護を含めた事務室内的環境整備を行うこととしました。</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6月1日～6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 柴田 栄二郎 (内線5914) 総務係長 小林 義治 (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	3 件	0 件	1 件	11 件	15 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)	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	専門実践教育訓練給付制度についての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。
2	職業能力開発大学校等の職業能力開発施設や訓練カリキュラムを更に充実させてほしいというご要望がありました。	担当部署にて共有させていただきました。
3	特定の職業訓練校の運営に関して苦情がありました。	当該苦情をもとに改善措置を講じました。
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。

「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6月1日～6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 竹内尚也 (内線7847)
国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪 95件 電話 0件 手紙 0件 FAX 0件 メール 126件 合計 221件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	22 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	190 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護休業に関して、例えば、改正育児・介護休業法の施行前に1ヶ月ほど介護休業を取得した人がいた場合に、その人は残り日数に関して同法の施行後に取得できるのか。		平成28年に改正した育児・介護休業法の施行後も、残り日数に関して最大2回に分けて取得することができるることを説明しました。 改正育児・介護休業法には介護休業に関して経過措置規定が定められておらず、同法第11条の規定の適用により、対象家族に関して最大3回以内、93日まで取得することができる根拠としました。
2	卵子凍結保存を安く利用できるようにしてほしい。 不妊治療の助成金について、初回の治療だけ拡充するのは不公平。2回目以降の治療についても助成額を上げてほしい。		現在の制度についてご説明するとともに、貴重なご意見として組織内で共有しました。
3	今年度は男女雇用均等月間は実施しないのでしょうか。また、これに代わるハラスメント防止のPRの機会はないのでしょうか。		左記月間は廃止したものの、男女雇用均等法並びに女性活躍推進法の周知は、引き続き行っていくこと、また、左記月間に代わるハラスメント防止のPRの機会として、マタハラ未然防止対策キャラバン(仮称)の実施予定についてご案内しました。

「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	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6月1日～6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	633 件	26 件	0 件	50 件	709 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	709 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	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。
2	薬局で処方を受ける際に、薬剤師から「生活保護受給者は後発医薬品を処方する決まりである」と言われ、後発医薬品の処方を強要された。聞けば、厚生労働省がそのような通知を出したと言う。生活保護受給者であることを理由に後発医薬品の処方を強要することは人権侵害及び差別ではないのか。	医療全体における後発医薬品の使用促進の動きを受け、生活保護受給者に対して後発医薬品の使用を推奨する通知は各自治体向けに出ておりますが、その通知は生活保護受給者に対し、後発医薬品の処方を義務づけるものではありません。もっとも、医師が一般名処方もしくは後発医薬品への変更を不可としない銘柄名処方を行った場合には、原則として後発医薬品を処方することとしているため、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
3	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してはもらえないのか。	生活保護手帳による通知(局)第7-2(6)家具什器費についての記載がございます。支給には要件があり、また限度額もございます。支給要件につきましては厚生労働省から示しているところではありますので、支給の可否については個々の生活状況を一番把握している福祉事務所の判断となりますので、よくケースワーカーと相談を行って下さい。

「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	地域福祉計画の規定の考え方について教えてほしい。		地域福祉計画の考え方について説明し、課内でご相談内容について情報共有しました。
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ほしい。		高齢者向け給付金は、多くの自治体で取組が開始されておりますが、実際の支給開始時期は、市町村によって異なるため、市町村にお問い合わせいただくよう、ご説明しました。 障害・遺族年金受給者向け給付金は、まだ取組が開始されていないため、8月頃に再度お住まいの市町村にお問い合わせ頂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ほしい。		住民税課税者に扶養されている場合や、生活保護受給者は、年金生活者等臨時福祉給付金の対象とならないことをご説明しました。
7	社会福祉法に基づく社会福祉主任用資格の取得方法について教えてほしい。		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ほしい。		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所以、周知するよう自治体に指導願いたい。(地方受付分)		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

平成28年6月1日～6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	障害保健福祉部企画課総務係 (内線2806)

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	55 件	3 件	0 件	28 件	86 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)	5 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	障害者総合支援法の対象疾病(難病等)として障害福祉サービス等を受けることが可能な範囲等について教えて欲しい。	障害者総合支援法の対象疾病(難病等)については、医療費助成の対象となる難病(難病法の対象となる指定難病)の検討を踏まえつつ、福祉的見地より疾病の要件等を検討し、難病法の対象よりも広い範囲の332疾病(平成27年7月から)を対象としており、お住まいの市区町村において、「障害支援区分」の審査を受けていただき、必要と認められたサービスを受けることを可能としているところです。 対象となる332疾病については、厚生労働省HPをご参照ください。 参考:厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/hani/index.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

平成28年6月1日～6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3909)

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	72 件	0 件	0 件	0 件	72 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)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	33 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害福祉サービスを使っている妻が脳梗塞になった。 退院後、要介護認定を受けさせられ、障害福祉サービスから介護保険サービスへの移行を求められているが、納得いかない。		制度上、介護保険サービスが優先となっていること、介護保険サービスで不足する部分については、各自治体の判断で障害福祉サービスも併用でき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

平成28年6月1日～6月30日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 西川(内線3216)

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	413 件	0 件	1 件	82 件	496 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	89 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	75 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	332 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	薬局にて不正請求と思われる事案がある。指導して頂きたい。	保険薬局等への指導・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	後期高齢者医療制度になってから国民健康保険の時から保険料が大きく上がったとのことにかかる照会がございました。	保険料の詳しい計算については市町村に問い合わせてもらうようご案内しました。
3	(再)審査請求の手続等に関する照会がございました。	手続きや進捗状況についてご案内しました。
4	今年の4月から出産手当金の算定方法が変更になり、予定していた金額が受けられず困っています。給付金算定の基礎となる標準報酬日額の算出方法で、在籍期間が短く12ヶ月の標準報酬月額の平均がとれない時は、加入している保険者の全被保険者の標準報酬月額の平均との比較でどちらか少ない方で算定するということになりました。私の場合転職して1年未満なので、自分の標準報酬月額が高いにもかかわらず、全被保険者の平均で算定しなくてはならず、手当金の額が減ってしまいました。変更した理由は不正防止のためということですが、どうにかなりませんか。	出産手当金をはじめ健康保険の給付は加入している被保険者が毎月支払っている保険料でまかなわれています。不正を放置すると、保険者は払わなくてよい給付金を払うことになり、保険料の値上げ、ひいては財政破綻にもつながりかねません。このような不正を防ぐための方法として改正したものですので、何卒ご理解のほどをお願いいたします。

「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

平成28年6月1日～6月30日受付分

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

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	0 件	0 件	49 件	108 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	67 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	17 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在65才で年金受給に24ヶ月足らない状況です。 特例で10年の後納ができるという事で後納してきましたが、後納期間が過去5年以内と変更されてしまいました。後納を過去10年にしていただけると助かります。		<p>賦課方式を基本とする年金制度は、現役世代から毎月保険料を納めていただくことで、それを財源として、その時々の年金受給者に年金を定期的に支給するものです。</p> <p>こうした中で、過去に未納となった保険料をまとめて納付する後納制度は、例外的な措置であり、現在平成27年10月から3年間の时限措置として5年間の後納制度を行っていますが、再度10年間の長期にわたる後納制度を実施することは慎重に検討する必要があります。</p> <p>御相談のように、65歳の時点で受給資格期間を満たしていない場合には、70歳までは国民年金に任意に加入することができ、受給資格期間を満たすまでの間、残りの24ヶ月分の保険料を納付することが可能ですので、お近くの市区役所・町村役場に御相談ください。</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、 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6月1日～6月30日受付分

部局(課室)名	政策統括官(総合政策担当)
照会先	社会保障担当参事官室 中村(7709) 只熊(7716)

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	7 件	10 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	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会保障費を適正に使わないと日本の財政に大きく影響するため、厚労省には社会保障のよりよい制度づくりを頑張ってほしい。		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

部局(課室)名	政策統括官(統計・情報政策担当)
照会先	統計・情報総務室総務係 山本(7977)

平成28年6月1日～6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	18 件	0 件	0 件	17 件	35 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	35 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	統計情報の示し方は、研究者には今の表でも良いですが、一般の人にも見てもらった方が良いので、もっと簡単なグラフで示したらどうでしょうか。	<p>厚生労働省の統計調査の結果については、以下リンク先の「厚生労働統計調査・業務統計等体系図(分野別・対象別一覧表)」により利用したい調査を探しやすいように表示しております。</p> <p>http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/bunya_taisyoubetu.html</p> <p>なお、各調査の結果については、主な結果をグラフ等で表した「結果の概要」を作成しておりますので、ご案内いたします。</p> <p>【例】国民生活基礎調査 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21kekka.html</p> <p>今後も利用しやすい厚生労働統計になるよう検討をしていきたいと存じますので、ご活用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
2	海外からアクセスすると、拒否メッセージが出ます。取り急ぎ改善要望いたします。	<p>厚生労働省のホームページサイトにつきましては、特段、海外からの接続を拒否するということはしておりません。国内と同じように接続ができるようにしております。ただし、ご使用になられた環境、特に接続環境によっては、接続できない事象が出る可能性がございます。</p> <p>ご理解のほどよろしく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

(参考)

平成28年6月1日～6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 青木 潤 (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	457 件	37 件	1 件	143 件	0 件	638 件
	地方分	183 件	118 件	52 件	4 件	0 件	3 件	360 件
	合計	183 件	575 件	89 件	5 件	143 件	3 件	998 件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	134 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	864 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	付加保険料の制度を知らず、今回遡って支払手続きをしようと考えていたが、できないとのこと。国民年金保険料は遡って納付できるので、付加保険料も遡って手続き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。
2	年金を支払う際、1円未満の端数が生じた場合切り捨てとするが、決定された年金額は保証されるべきものであるため、切り上げにしてほしい。		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。
3	死亡者の従妹の子が身元引受人となり、死亡時まで面倒をみてきた。三親等以内の親族以外では未支給年金を請求できないため、請求者の範囲を拡大してほしい。		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。
4	厚生年金に44年以上加入し長期特例に該当しているにもかかわらず、厚生年金被保険者の資格喪失をしないと長期特例に該当しないことは不公平であるので、改善してほしい。		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	被保険者の収入が被扶養者の収入の2倍以上無い場合扶養にできないとの基準は、収入が高ければ扶養にできるという事であり、社会保障の観点からすると逆である。弱者救済を考えるべき。		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	退職改定について、迅速に処理されるようにして欲しい、とのご意見をいただきました。		支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金収納業務の委託業者を名乗る方が来た。事前に日本年金機構から予告して来訪すべきではないか、とのご意見をいただきました。		納付のご案内のため訪問を行っている委託業者は、日本年金機構が発行した写真入りの身分証明書を携帯、提示している旨説明し、理解を求めました。
8	振替加算のはがきに記入してある注意書きをもっと大きく書いてほしい。小さくて見えない、とのご意見をいただきました。		外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の審査により、文書の記載内容を分かりやすくするよう、引き続き取り組みを行います。
9	年金事務所に電話し年金について質問したのだが、対応した職員の返事が「はい」ではなく「うん、うん」という言い方、また話の途中で早く切り上げようとしているようだった、とのご意見をいただきました。 (その他94件の職員の接遇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。
10	年金の書類の書き方がわからずどうしようと思しながら1週間もたってしまい、ここに来て説明を受け親切に時間をかけ指導してもらい無事に提出できました。 さんありがとうございました。 (その他140件のおほめの言葉をいただきました。)		常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様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。