

平成 28 年 8 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 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 8 月 16 日）

（本省受付分：平成 28 年 7 月 1 日から平成 28 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 6 月 26 日から平成 28 年 7 月 25 日受付分）

別紙

平成28年8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7月1日～7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) | 7 | 431 | 1 | 0 | 3,735 | 4,174 |
| 大臣官房 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 医政局 | 0 | 38 | 3 | 0 | 35 | 76 |
| 健康局 | 0 | 165 | 3 | 0 | 97 | 265 |
| 医薬・生活衛生局 | 0 | 287 | 1 | 0 | 25 | 313 |
| 生活衛生・食品安全部 | 0 | 22 | 0 | 0 | 40 | 62 |
| 労働基準局 | 0 | 414 | 1 | 0 | 149 | 564 |
| 職業安定局 | 0 | 100 | 0 | 1 | 186 | 287 |
| 職業能力開発局 | 0 | 2 | 0 | 0 | 12 | 14 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 112 | 0 | 0 | 86 | 198 |
| 社会・援護局 | 1 | 577 | 22 | 3 | 51 | 654 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 68 | 1 | 0 | 88 | 157 |
| 老健局 | 0 | 89 | 0 | 0 | 1 | 90 |
| 保険局 | 0 | 435 | 1 | 0 | 61 | 497 |
| 年金局 | 0 | 54 | 0 | 0 | 44 | 98 |
| 政策統括官(総合政策担当) | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| (統計・情報政策担当) | 0 | 13 | 0 | 0 | 13 | 26 |
| 日本年金機構 | 193 | 422 | 61 | 2 | 114 | 794 |
| 合計 | 201 | 3,232 | 94 | 6 | 4,740 | 8,275 |

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、794件

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 408 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,045 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 6,822 |

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。

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、6月26日～7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7月1日～7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 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
| | 7 件 | 431 件 | 1 件 | 0 件 | 3735 件 | 4174 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 | 4174 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 熱中症対策として、幼稚園や小学校にエアコンを設置して欲しい。(電話) | | 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。 |
| 2 | 自賠責保険について質問があるので、相談先を教えて欲しい。(電話) | | 国土交通省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。 |
| 3 | ゆうちょ銀行の金融部門を所管している官庁を教えて欲しい。(電話) | | 金融庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。 |
| 4 | タバコの値上げについて、疑義があるので、理由を説明して欲しい。(電話) | | 財務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。 |
| 5 | 児童手当を配偶者名義の口座にも振り込めるようにして欲しい。(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。 |
| 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 |
| 照会先 | 企画係 小磯・鈴木(内線7255) |

平成28年7月1日～7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 | <p>労働局内は暑い。来庁者のことを考えていないのではないかと。庁舎内にいる職員はある程度は暑さに慣れたかもしれないが、確実に能率が落ちているはずである。電気代を節約できても仕事の能率が下がるようでは経費節減にならないのではないかと。</p> <p>雇用環境・均等室内の相談スペースは、案内されても入りたくない。隅に押し込められ圧迫感がある。</p> <p>行き過ぎた経費節減は、税金の無駄遣いである。来庁者と無用なトラブルをさけるためにも、職員が能力発揮できる程度の職場環境は確保すべきである。 地方受付分</p> | | <p>庁舎内は28度設定としているが、冷房がききにくい場所があること、庁舎スペース等については労働局内だけでは対応の限界がある旨説明し、庁舎環境について貴重なご意見として承り、上部機関へ報告する旨説明し、ご理解を求めました。</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

| | |
|---------|--------------------|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 医療経営支援課総務係(内線2614) |

平成28年7月1日～7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 | 38件 | 3件 | 0件 | 35件 | 76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) | 4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 | <p>医療法第52条 三 第51条第2項の医療法人にあつては、公認会計士等の 監査報告書について 厚生労働省令で定める基準に該当する者に限る。 基準はいつ公表されますか 何の目的で(例えば会社ですと株主のためであります が、)監査報告書が必要ですか。(社会医療法人は理解でき ますが) 医業の収支状況が悪い現状において、監査報酬の支出 はいかなるものでしょうか。</p> | | 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 野村(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207) |

平成28年7月1日～7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 | 165件 | 3件 | 0件 | 97件 | 265件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 91件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 9件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 165件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---------------------------------|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 公共の場での禁煙・分煙対策について早急に法整備をしてほしい。 | | 健康増進法(25条)について説明いたしました。 |
| 2 | ハンセン病療養所退所者給与金に係る手続きについて教えて欲しい。 | | 現況届を提出する際に添付する書類についてや、2ヶ月に1度提出いただく請求ハガキの提出漏れの際の手続き方法等について説明いたしました。 |
| 3 | 海外でジカ熱が流行している。ジカ熱入国防止に努めて欲しい。 | | 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7月1日～7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 | 287 件 | 1 件 | 0 件 | 25 件 | 313 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 | 313 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ご質問がございました。 | | 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ございました。 | | 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続についてご照会がございました。 | | 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 |
| 5 | 相模原事件をふまえた、麻薬取締りに対するご意見・ご質問がございました。 | | 現行の制度や法律の解釈等について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 | 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7月1日～7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 | 22件 | 0件 | 0件 | 40件 | 62件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 2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 | 食品添加物の基準を知りたい。 | | 食品衛生法における食品添加物の基準についてご説明しました。 |

「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 | 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7月1日～7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 | 414件 | 1件 | 0件 | 149件 | 564件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 19件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 140件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 405件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 労災年金の定期報告書様式が今年から変更になっており、昨年までは返信用窓あき封筒用の折り曲げ位置が で表示されていたのになくなっていて、高齢者でも分かりやすく直してほしい。< 地方局受付分 > | | 様式が変更になった経緯、理由等について説明し、上部機関に報告する旨回答しました。 |
| 2 | 労働保険年度更新手続きにおいて、労災保険分と雇用保険分をそれぞれ計算していたが、労災保険対象者賃金と雇用保険対象者賃金が同額であったため、労働保険料算定欄に訂正したところ、「算定基礎賃金集計表」の労災保険対象者、雇用保険対象者賃金をそれぞれの欄に転記するよう説明されているため、それにしたがって転記した。 「算定基礎賃金集計表」に同額の場合の記載方法について説明があるべきではないか。< 地方局受付分 > | | ご要望について、国民の皆様の声として上部機関に報告する旨説明し、理解を得ました。 |
| 3 | 有機溶剤、特定化学物質取り扱いに伴う特殊健康診断の実施について、所見がない場合、次回(年2回の2回目)の特殊健康診断の実施を省略できないか。< 地方局受付分 > | | 現在の法令、制度上義務づけられていることを説明のうえ、当該意見があったことは上部機関に報告する旨回答し、理解を得ました。 |
| 4 | 有期雇用契約の最高雇用期間を5年とする規定を設けている例があるが、これでは、労働契約法18条に定める無期転換ルールの趣旨を十分に達成することが難しいのではないかと。 | | 以下のとおり、無期転換ルールの趣旨等について説明しました。 労働契約法第18条に定める無期転換ルールは、有期雇用で働く方々の雇用の安定を図るためのものです。雇止めは様々な事情・理由でなされるものであるため、無期転換申込権が発生する前に雇止めをすることが、直ちに労働契約法の無期転換ルールの趣旨に反するとまでは言えないと考えられますが、厚生労働省としても、このルールの周知に際し、「雇止め」の判断に当たっては、実際上の必要性を十分慎重に検討のうえ対応するようにお願いしているところです。 今後とも、全国の労働基準監督署やハローワークなど様々な機会において、無期転換ルールの趣旨について、労使に対し積極的に周知してまいりたいと考えています。 |
| 5 | 所定労働時間7時間の事業場において、45分の休憩を一齐に与えることとしている。労働時間を2時間延長する場合、更に15分の休憩を与える必要があると思うが、この追加の15分の休憩についても一齐に付与しなければ、労基法第34条2項違反となるのか。 | | 貴見のとおりである旨、説明し、理解を得ました。 |

「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7月1日～7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 | 100件 | 0件 | 1件 | 186件 | 287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) | 70件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 217件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 庁舎内に、公衆電話を設置してほしい。 | | 求人内容について問い合わせ等があれば窓口にご相談することを勧め、近隣の公衆電話の設置場所を掲示板に掲載し、理解を求めました。 |
| 2 | 最近の求人は、履歴書だけでなく職務経歴書の提出が応募条件にありますが、職務経歴書の書き方がイマイチわかりません。職業訓練講座で教えていただいたのですが、職務経歴書用の用紙があまり市販されておらず、本当に困ります。応募したい求人があっても、応募書類に職務経歴書があると応募できず履歴書だけの求人に応募しています。職務経歴書は、本当に必要なのでしょうか？ | | 職務経歴書は、履歴書だけでは書ききれない仕事上の経験や成果をより詳しく伝え、具体的な能力や技術を印象づけるもので、履歴書の他に提出を求める企業が増えています。また、職務経歴書の用紙は、形式や様式等決まりがないことから流通量は少ないようです。 職業相談窓口において、応募書類(職務経歴書等)に関する書き方等の相談も行ってありますので、気軽にお声かけください。 |
| 3 | 求人を増やしてほしい。 | | ハローワークでは、良質な求人を増やすために求人者支援員が事業所を訪問し、求人確保に努めているところです。今後も、皆様のニーズに合った求人確保に努めてまいりますので、引き続きご利用ください。 |

「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。

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 柴田 栄二郎 (内線5914) 総務係長 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成28年7月1日～7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 | 2件 | 0件 | 0件 | 12件 | 14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) | 2件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 9件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--------------------------------|-----|------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | キャリア形成促進助成金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 | 教育訓練給付制度の講座指定に関する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 | 職業訓練の募集や受講手続き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 | キャリアコンサルティング技能検定に関するご意見がありました。 | | ご意見を受け、改善策を実施予定です。 |

「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7月1日～7月31日受付分

| | |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 雇用均等・児童家庭局 |
| 照会先 | 総務課 千正康裕(内線7817) |

| 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 | 112件 | 0件 | 0件 | 86件 | 198件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 19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 | 165件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 児童扶養手当は18歳以上には支給されない。どうして18歳なのかが聞きたい。 | | 以下のとおりご説明しております。 支給対象児童は、児童扶養手当法において、18歳に達する日以降の最初の3月31日までの間にある者又は20歳未満で政令で定める程度の障害の状態にある者とされております。 なお、この規定は、高校進学率が9割を超え、高校卒業の年齢までの間、働いて自ら生計を立てるケースがほとんどないことを考慮して定めているものです。 |
| 2 | 不妊治療の助成金の所得制限を引き上げてほしい。 | | 貴重なご意見として承るとともに、ご意見を局内で共有いたしました。 |
| 3 | 平成28年3月に改正された育児・介護休業法に伴う施行規則や指針の公布または告示はいつになるか。 | | 平成28年6月の労働政策審議会雇用均等分科会にて、諮問・答申いただいた省令案・指針案をもとに出来るだけ早く公布又は告示できるよう調整をしている状況である旨回答いたしました。 なお、本件回答の後、8月2日に施行規則、指針を公布しました。 |

「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7月1日～7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 |
|-------------------------------|----|------|-----|-----|-----|------|
| | 1件 | 577件 | 22件 | 3件 | 51件 | 654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 | 654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います。 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しておりますが、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 | 生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。 | | 制度を説明し、室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ください。 | | 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ください。 | | 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。 |

「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 | 障害保健福祉部企画課総務係 (内線2806) |

平成28年7月1日～7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 | 合計 |
|--------------------|----|-----|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 68件 | 1件 | 0件 | 88件 | 157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) | 8件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 149件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 相模原市の障害者施設で発生した殺傷事件について、事実関係の検証と再発防止策を講じるよう求める。 | | 相模原市の障害者施設で発生した殺傷事件については、厚生労働省として事実関係の検証や再発防止策の検討等を行うため、有識者や関係省庁等で構成するチームを8月8日に設置しました。二度とこのような事件が起こらないように、また、障害者やその御家族の方々をはじめ、多くの方の不安を解消できるように、関係省庁等と連携して取り組んでいく旨説明しました。 |
| 2 | 知的障害のある方に交付される療育手帳制度について、申請する際、過去に精神科医師から診断や治療を受けている場合は、医師の診断書を判定書に代える事ができると聞いたが事実かどうか確認したい。 | | 療育手帳制度については、各都道府県、指定都市において要綱等を定めて交付事務が行われているため、具体的な手続きの方法等に関するご照会については、お住まいの市区町村の福祉窓口にお問い合わせいただく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、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3909) |

平成28年7月1日～7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 | 89件 | 0件 | 0件 | 1件 | 90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) | 29件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 54件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|------------------------------|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 介護保険のサービス給付を減らすと聞いたが、納得できない。 | | 現在介護保険部会で行っている検討は、サービスの縮小といった特定の方向性を念頭に置いたものではなく、重度化の防止、本人の自立を支援するという観点を踏まえながら、保険給付の効率化・重点化も含め、様々な観点から幅広くご議論いただいているものであることをご説明しました。 |

「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 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 課長補佐 小園(内線3216) |

平成28年7月1日～7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 | 435件 | 1件 | 0件 | 61件 | 497件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 94件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 46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 | 高額療養費の申請をしたいが、どうすればよいのか教えて欲しい。 | | 制度の概要を説明し、申請先は保険者となるため、お住まいの市区町村にお問い合わせいただくようお願いしました。 |
| 2 | 負担割合の判定の段階を増やして欲しい。 | | ご意見として頂戴いたしました。 |
| 3 | 自己負担が3割になった。どうして2割はないのか。生活保護の人の方が得するのはおかしいではないか。 | | 制度の趣旨をご説明し、ご意見として頂戴いたしました。 |
| 4 | 所得の低い者からは保険料を取らないで欲しい。 | | ご意見として頂戴いたしました。 |

「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 | 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7月1日～7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 | 54件 | 0件 | 0件 | 44件 | 98件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 69件 |
|----------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 15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 | 定年後も働いていますが、働くとなんか年金が減らされ働く意欲がでない。働く意欲がある人は、年金が減らされずに働ける社会にして欲しい。 | | 厚生年金は、制度発足当時、退職後の所得保障を行うという趣旨から、在職中は年金が支給されませんでしたが、その後、年金をより早く受給できるようにするため、在職中でも年金を一部支給する仕組みが設けられ、現在に至ります。 現在支給されている年金は、若い世代が現在支払っている保険料と税金とでそのほとんどをまかなう仕組みとなっています。この仕組みのもとでは、少子高齢化が更に急速に進行していく中で、若い世代の負担を過重にしないためには、働く能力と意欲のある高齢者の方について、就労所得を見ながら年金給付を調整するとともに、年金制度の支え手として保険料を納めていただくことについて、ご理解とご協力をいただくことが必要と考えております。 一方で、ご指摘のような働く意欲についても配慮は必要です。このため、高齢期における多様な就業と引退への移行に弾力的に対応できるよう、年金受給の在り方について、今後さらに検討を進めることとしています。 |

「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 | 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7月1日～7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 | 13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>簡易生命表の概況から様々な動向を調べている者ですが、発表資料内における「図1 平均寿命の前年との差に対する死因別寄与年数」について、グラフそのものは2010年分から確認ができますが、具体的な数字は2012年分のものからしか公開されていません。</p> <p>2010～2011年分の数字の公開予定はありますか。特に2011年は東日本大震災による影響が多々見られたことから、その具体的動向を知りたく思います。</p> | | <p>平成23年(2011年)以前の年次の数値公表予定は現在のところないものの、算定方法をお示しするとともに、簡易生命表の諸数値や人口動態統計の死因別死亡数をもとにおおよその数値の算出が可能である旨をご説明しました。</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

(参考)

平成28年7月1日～7月31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 | 1件 | 313件 | 19件 | 1件 | 114件 | 0件 | 448件 |
| | 地方分 | 192件 | 109件 | 42件 | 1件 | 0件 | 2件 | 346件 |
| | 合計 | 193件 | 422件 | 61件 | 2件 | 114件 | 2件 | 794件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 87件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 707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 | 2級以上の障害年金の受給権者には保険料の法定免除が認められているが、障害状態に該当しなくなってから3年が経過すると法定免除ではなくなる。3年が経過した場合でも法定免除を受けられ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 | 法定免除を遡って申請したことにより還付された国民年金保険料を追納する際に、追納加算金がかからないようにしてほしい。 | | 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。 |
| 3 | 診断書が送付されてから提出期限日まで短い。大規模な病院では診断書交付に時間がかかり、治療内容によっては通院の予定もあるので、早い時期に送付してほしい。 | | 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 | 障害基礎年金を受給しているが、障害厚生年金と受給額の差が大きい。これでは生活ができないので、格差を是正してほしい。 | | 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 | 短時間労働者適用拡大により、厚生年金に加入となる。法改正に合わせて勤務体制を変えることができず勤務時間を短縮できないため、経過措置をつくってほしい。 | | 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。 |

「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 | 所得状況届を毎年提出するのは、わずらわしく不快である。日本年金機構から市町村へ直接所得を照会し、所得状況届を提出しなくて済むようにしてほしい、とのご意見をいただきました。 | | 届出の必要性を説明し、ご理解を求めました。 |
| 7 | 委託業者による国民年金保険料の督促は、納付実績をきちんと確認した上で督促をしてほしい、とのご意見をいただきました。 | | お客様が納付を行っている可能性もあることを念頭において督促業務を行うよう、委託業者へ指導しました。 |
| 8 | 「年金の請求手続きのご案内」(65歳用)のリーフレットの記載内容について、説明が不十分であるため、もっと、分かり易いものにすべき、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 | 年金事務所へ電話で相談した。担当した職員の対応が横柄で驚いた。丁寧な口調で説明して欲しいとは言わないが、ため息を吐いて話すやる気の無い態度は改めてほしい、とのご意見をいただきました。 (その他84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、電話は相手の姿が見えない言葉と声だけのコミュニケーションであることを意識し、お客様に不快な思いをさせることのない電話対応を行うことを心がけます。 |
| 10 | 初めて相談に来ました。応接態度・説明内容・待ち時間全て円滑でとてもいい雰囲気でした。このような接客は初めての者にとって緊張をほぐしてもらい、安心して相談することができました。ありがとうございました。 | | 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。