

平成 28 年 11 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 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 11 月 17 日）

（本省受付分：平成 28 年 10 月 1 日から平成 28 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 9 月 26 日から平成 28 年 10 月 25 日受付分）

別紙

平成28年11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28年10月1日～10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)	5	329	4	4	3,528	3,870
大臣官房	0	1	0	0	3	4
医政局	0	35	7	0	82	124
健康局	0	189	6	0	207	402
医薬・生活衛生局	0	139	0	0	130	269
生活衛生・食品安全部	0	31	0	0	44	75
労働基準局	0	383	0	0	216	599
職業安定局	0	114	0	0	220	334
職業能力開発局	0	19	0	0	23	42
雇用均等・児童家庭局	0	54	8	0	84	146
社会・援護局	0	577	11	0	60	648
障害保健福祉部	0	56	1	0	47	104
老健局	0	124	0	0	0	124
保険局	0	429	0	0	79	508
年金局	0	77	0	0	78	155
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	5	5
(統計・情報政策担当)	0	8	0	0	9	17
日本年金機構	1,934	458	108	3	160	2,665
合 計	1,939	3,023	145	7	4,975	10,091

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、2,665件



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	575
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2,983
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,533

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、9月26日～10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10月1日～10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
	5 件	329 件	4 件	4 件	3528 件	3870 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	3870 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働省の関与を誤解させる表現を用いた助成金の勧誘がきた。事実確認をしたいという声が複数寄せられました。(電話・メール)		当省では、そのような勧誘に関与している事実はございませんので、ご注意ください。また、御説明いたしました。 http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/160930.html
2	建築現場における簡易トイレの下水道の取扱いについて、確認したいことがある。(電話)		国土交通省に御確認ください。また、御案内いたしました。
3	児童手当について、聞きたいことがある。問い合わせ先を教えてください。(電話)		内閣府に御確認ください。また、御案内いたしました。
4	全ての加工食品に原産地国の表示されるようになることだが、詳細について確認したい。(電話)		消費者庁に御確認ください。また、御案内いたしました。
5	特別支援学校の増設を要望したいが、相談先を教えてください。(メール)		文部科学省に御相談ください。また、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、民間の医療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10月1日～10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	「働きながらお母さんになるあなたへ」パンフレットについて、以前のものとは異なり母性健康管理指導事項連絡カードが見開き2ページにわたっていることから使い勝手が悪くなっている。以前の母性健康管理指導事項連絡カードを送ってほしい。地方受付分	以前までのカードの写しをとって交付するとともに、国民の皆様の声として本省に報告することをご説明しました。
2	(当署への書類提出のために来庁した際に合同庁舎1階ロビーに設けられている喫煙所について意見を申し述べたもの) 厚生労働省が役所を全面禁煙にすると発表しているので、国の出先機関である当該庁舎も全面禁煙にし、国の姿勢を示すべきである。 私の所属する事業場(医療機関)は屋外駐車場も含めて全面禁煙としている。地方受付分	当該庁舎には、各省庁の出先機関が入居しており、喫煙所は共用部分となるため、庁舎管理部門にご意見を伝えることとする旨、ご回答しました。

「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	医政局
照 会 先	医事課総務係(内線2566)

平成28年10月1日～10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	35 件	7 件	0 件	82 件	124 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	94 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	死亡診断書の書き方について照会がありました。		担当係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10月1日～10月31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	189 件	6 件	0 件	207 件	402 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	136 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	254 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	予防接種を受けて、健康被害が生じた。どうにかしてほしい。		予防接種健康被害救済制度をご説明いたしました。
2	受動喫煙防止対策の強化について、もっと徹底して行うべき。		引き続き検討を進めて参り、国民の皆様のご理解と後押しが重要であるご回答いたしました。
3	難病患者の施設入所の制度など、療養生活に関する相談をしたい。		担当より、居住地の都道府県庁窓口と難病相談支援センター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10月1日～10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	139 件	0 件	0 件	130 件	269 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	269 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。
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き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、手続きについて説明いたしました。 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html
4	化学物質の輸入に係る届出についてご照会がありました。		ある化学物質(天然物)を海外から輸入したいが、どのような届出が必要かという事業者からの問い合わせがあり、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。
5	医薬品、医療機器の判断がつかずに税関で止まっている事案について、その該当性の判断及び輸入手続きの方法に関する照会がありました。		該当性の判断を行った上で、必要な際には手続き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10月1日～10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	31 件	0 件	0 件	44 件	75 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	73 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品衛生管理者の講習について教えて欲しい。		食品衛生管理者の講習について説明いたしました。
2	海外から食品の輸入を考えている。手続きについて教えて欲しい。		輸入予定の湾港を所管する検疫所もしくは最寄りの検疫所を案内しました。

「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

平成28年10月1日～10月31日受付分

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)

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	383 件	0 件	0 件	216 件	599 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	38 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	187 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	374 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	10月31日法定納期限の第2期労働保険料の納付書送付が遅い。社内での決裁や事務の関係もあり、法定納期に間に合わない。せめて2週間前には届くようにしてほしい。 < 地方局受付分 >		納付書の発送については本省が行っており、每期概ね中旬頃に発送している旨説明した上で、上部機関に報告することとしました。 また、熊本県内からのお問い合わせに対しては、納付書に同封されているリーフレットのとおり、本年度は熊本地震により、熊本県の労働保険の申告納付は、現在1期分を含めて延長されていること、10月31日を過ぎて納付された場合でも、延滞金等は発生しないことを説明しました。
2	業務外の私傷病による休業期間については、労働基準法第19条の解雇制限はあるのか。		業務外の私傷病による休業期間については、労働基準法第19条の解雇制限はない旨説明しました。
3	旧JIS A 1481(平成26年3月廃止)で分析した、延焼防止材の石綿含有に関する分析結果は、現在も有効なのか。明記した文書・ガイドライン等は存在するか。		平成26年3月31日基安化発0331第3号「建材中の石綿含有率の分析方法等に係る留意事項について」において、次のとおり示しており有効であること、また、延焼防止材が否か等の建材の種類によって取扱いが異なることはないことを説明しました。 「既に廃止前のJIS A 1481により石綿等の使用の有無の分析を行ったものについては、新設後のJIS法により改めて分析調査を行う必要はないこと。」

「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 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10月1日～10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	114 件	0 件	0 件	220 件	334 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)	79 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	255 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	詳しい求人内容を求人者に直接確認したいため、安定所内に公衆電話の設置を要望します。		現在のところ、公衆電話の設置予定はありませんが、求人内容の確認の際には、遠慮なく相談窓口をご利用いただきたいこと、及び求人受理の際には、できるだけ詳細に確認する旨の回答を所内に掲示しました。
2	〇〇地域の職業訓練がとても少なく、しかも、地域で差があるようなのでおかしいと思う。改善願います。		どのような訓練が少ないのか、また、どのような訓練を実施してほしいのかが分からないため、具体的な要望を窓口等にお話しいただきたい旨のお願い文を、「ご意見に対する回答掲示板」に掲示しました。
3	選考方法は面接のみのはずが、入ってすぐにテストを受けさせられた。テストがあるのなら、前もって、あることを記載してほしかった。		求人票の記載内容につきましては、求人の申込を受け付ける際に十分に確認し、正確な内容の求人票となるよう努めていますが、選考方法等に相違点があった場合は、相談窓口にお申し出ください。なお、応募の際にも、選考方法について事業主に確認いたしますので、遠慮なくお申し付けください。
4	求職申込書記入台(二人分)が一時的に混み合っており、立ったままで記入が困難な求職者がいたため、バインダー等の記入板があると便利である。		総合案内に求職申込書記入用のバインダーを用意するとともに、各職員が目配りのうえ、記入案内をすることとしました。

「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	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 西海 国浩 (内線5907) 総務係長 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成28年10月1日～10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	19件	0件	0件	23件	42件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	1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	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	来年度から看護学校に通われる予定の方より、当該学校は専門実践教育訓練給付金の講座指定を受けていないが、(ア)どのような基準で講座指定をしているのかという質問と、(イ)同一グループ校であれば給付を受けられるようにしてほしいとのご要望がありました。		(ア)専門実践教育訓練給付において、看護学校における業務独占資格・名称独占資格の取得を目標とする養成課程の講座の指定にあたり、当該講座の資格受験率や合格率等が一定の基準を満たしていること等の審査を行い、基準を満たした場合に指定される旨、また、(イ)講座の指定は、学校側から申請のあった講座を審査の上で指定することとなるため、自動的に指定されるものではなく、また、指定の単位としては学校単位ではなく講座ごとに行うことになるため、グループ校に指定講座があった場合でも、入学予定の学校の看護師養成課程からの申請が無ければその講座を指定の対象とすることはできない旨ご説明させていただきました。
2	職業訓練の特定の訓練コースについて、どのような仕事に就くための訓練であるかというご質問がありました。		訓練の目的、カリキュラム内容、訓練修了後に想定される就職先等についてご説明させていただきました。
3	特定の職業訓練校のスタッフの対応についての苦情がありました。		いただいたご苦情について事実関係を確認の上、適切な対応を行って参ります。
4	キャリアコンサルタント養成講座のカリキュラムについて、実技の時間をもっと増やしてほしい旨のご要望がありました。		養成講座の要件の要件を満たしているかどうか引き続き担当部署で確認し、必要に応じて指導を行っていく旨ご説明させていただきました。
5	技能実習2号移行対象職種を追加するためには、どのような手続きを行う必要があるかというご質問がありました。		職種追加に必要な手続き等について御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	雇用均等・児童家庭局
照 会 先	総務課 千正康裕(内線7817)

平成28年10月1日～10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	54	8	0	84	146 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	124 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護のための選択的措置義務違反は、改正育児・介護休業法の改正により、介護休業と93日の通算を廃止し、3年以上の間で2回以上の取得が可能ができるようになったが、その解釈について詳しく教えてほしい。		厚生労働省のHPに掲載しているQ&A等の説明資料をご紹介しますながら、解釈についてご説明いたしました。
2	特定不妊治療にかかる経済的負担が大きい。		貴重なご意見として承りました。
3	こどもの医療費よりも他にもっと優先して税を投入すべき施策があるのではないかと。		貴重なご意見として承りました。
4	学童保育を利用している。春休みや夏休みだけ学童保育を利用する人がいるが、学童保育の空きを待っている人もいるのだから、長期休みの時だけの利用を認めないで欲しい。		貴重なご意見として承るとともに、お住まいの自治体へもお問い合わせいただくよう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

平成28年10月1日～10月31日受付分

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)

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	577件	11件	0件	60件	648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	648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	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。
3	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。

「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	(臨時福祉給付金について) 秋の臨時福祉給付金及び障害・遺族年金受給者向け給付金の支給開始時期を教えてください。		秋の臨時福祉給付金及び障害・遺族年金受給者向け給付金の支給開始時期については、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

平成28年10月1日～10月31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	56 件	1 件	0 件	47 件	104 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)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	98 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在、身体障害者手帳3級を所持している。自立支援医療制度を利用することが可能か知りたい。		自立支援医療制度は、心身の障害を軽減するための医療について、医療費の負担軽減を図っているところです。身体障害者手帳の等級による差異はなく、対象となる医療であれば1級の方も3級の方も同様に自立支援医療費を受給することができる旨説明しました。

「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、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10月1日～10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	124 件	0 件	0 件	0 件	124 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	27 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	50 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険料はなぜ特別徴収しかできないのか。 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するべきではないか。		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、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

平成28年10月1日～10月30日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 小園 (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	429 件	0 件	0 件	79 件	508 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	114 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	45 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	349 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	緊急入院をして、高額な一部負担金を支払ったので、高額療養費制度を利用したいが、どのような手続きを取れば良いか。		暦月ごとに医療機関等で支払った一部負担金が自己負担限度額を超えていれば、加入している国保保険者に申請することで、後日、高額療養費が支給される旨説明しました。具体的な手続き方法等については市町村にお問い合わせ頂くようにお伝えしました。
2	ずっと働いていて会社の健康保険だったのになぜ75歳になったら後期高齢者医療に入らなければならないのか。		制度の趣旨を説明し、ご理解頂くようお願いしました。
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10月1日～10月31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	77 件	0 件	0 件	78 件	155 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	121 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	21 件
	法令遵守違反に関するもの	0 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	今回国会に提出されている法律のような改革の中で「年金制度を永続的なものとする」事は私も重要であると思いますが、制度維持のために年金受給額を低下させる事ばかり考えているように私には感じます。低下した年金額では高齢者が生活できなくなる恐れが多分にあるではありませんか。		我が国の年金制度は、平成16年改正以前は、まず目標とする年金水準を定めて、それに必要な保険料負担を若い世代に求めることとしていましたが、急速な少子高齢化の中で、若い世代の負担が上昇し続けて背負い切れなくなり、若者の年金不信も高まるという課題に直面していました。 このため、平成16年改正において、保険料の上限を固定した上で、その範囲内で、マクロ経済スライドにより給付水準を調整する仕組みを導入しましたが、マクロ経済スライドによって名目の年金額を下げることはしない仕組みとし、現在年金受給している人にも配慮しています。 また、現在国会で審議されている年金改革法案には、年金額の改定ルールの見直しが盛り込まれておりますが、この見直しの実施に当たっては、低所得・低年金の方に最大年6万円の福祉的な給付を行うこととしております。 さらに、低所得・低年金の高齢者に対しては、福祉的な給付に加えて、医療・介護の保険料や自己負担の軽減など、年金のみならず、社会保障制度全体で総合的な対策にしっかりと取り組んでまいります。

「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。

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(7365)

平成28年10月1日～10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	8 件	0 件	0 件	9 件	17 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	17 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	政府統計の総合窓口(e-stat)に、人口動態統計の「保管統計表(報告書非記載表)」が2015～1999年まで掲載されていますが、1998年以前の資料はどこかに掲載されていますか。特に、性・年齢別(一歳ごと)の主要死因別死亡数を探しています。 従来からの報告書(上・中・下の三冊本)にはありません。		政府統計の総合窓口(e-stat)には掲載していない旨を伝え、1998年以前の「死亡数、性・年齢(各歳)・死因(死因簡単分類)別」の統計表については、厚生労働省において閲覧できるので、当省ホームページ「統計資料利用のご案内」(http://www.mhlw.go.jp/toukei/an-nai/)により閲覧方法をご案内しました。

「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

(参考)

平成28年10月1日～10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 東方 武志 越後 麻美 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	2 件	368 件	40 件	2 件	160 件	0 件	572 件
	地方分	1,932 件	90 件	68 件	1 件	0 件	2 件	2,093 件
	合 計	1,934 件	458 件	108 件	3 件	160 件	2 件	2,665 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	100 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,565 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	世帯主の所得が多くても、本人の所得がない場合は、国民年金保険料免除を認めてほしい。		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	症状が変わらず、診断書に回復の見込みがないと記載がある場合は、定期的な診断書の提出を免除してほしい。		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	国民年金に任意加入していなかったため、特別障害給付金を受給しているが、支給額については、障害基礎年金と同額にしてほしい。		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。
4	税金と社会保険の扶養認定の基準を統一してほしい。		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	遠距離通勤のため、交通費が月額4万円かかっている。交通費は、実費として消費し、手元に残らないので、標準報酬月額決定時の報酬範囲から除外してほしい。		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。

「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	準確定申告用源泉徴収票の発行に3～4か月かかると聞いたが、もっと早くしてほしい、とのご意見をいただきました。		発行スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金保険料を口座振替で前納している。60歳になったら任意加入する予定だが、任意加入時に再度、口座振替の手続きが必要で、60歳までしか現在の口座振替前納ができないことに納得できない、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。
8	年金振込通知書に記載されている年金額が大変小さくて読みにくい。誰にでも読めるような数字の大きさを記載してほしい、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	人の話を聞こうという姿勢がなく、揚げ足を取るような言い方をされた。 (その他166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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、安心してご相談していただけるようにすることを心がけます。
10	大変温かみのある対応で母共々ほっとしました。また、説明もわかりにくい言葉や表現は全くなく、ひとつひとつの質問に丁寧に答えていただきました。		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。