

平成 29 年 1 月 25 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 29 年 1 月 25 日）

（本省受付分：平成 28 年 12 月 1 日から平成 28 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 11 月 26 日から平成 28 年 12 月 25 日受付分）

別紙

平成29年1月25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12月1日～12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)	8	294	4	0	3,415	3,721
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	25	1	0	42	68
健康局	0	182	3	0	171	356
医薬・生活衛生局	0	172	1	0	11	184
生活衛生・食品安全部	0	25	0	0	25	50
労働基準局	0	411	0	0	162	573
職業安定局	0	92	0	0	150	242
職業能力開発局	0	15	0	1	10	26
雇用均等・児童家庭局	0	88	0	0	76	164
社会・援護局	2	699	12	0	46	759
障害保健福祉部	0	32	1	0	39	72
老健局	0	78	0	0	0	78
保険局	0	420	0	0	72	492
年金局	0	57	0	0	59	116
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	2	2
(統計・情報政策担当)	0	23	0	0	13	36
日本年金機構 ※	1,048	395	104	2	155	1,706
合計	1,058	3,008	126	3	4,448	8,645

※ 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、1,706件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	488
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,961
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,196

※ 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。

〈〉の記載のないものは、本省受付分となります。

※地方受付分につきましては、11月26日～12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12月1日～12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
	8 件	294 件	4 件	0 件	3415 件	3721 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	3721 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	所得税の配偶者控除の要件が見直されるとのことだが、その詳細について知りたい。(電話)	①	財務省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
2	船舶の管理について、意見があるので、相談先を教えてください。(電話)	①	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	ある国にワーキングホリデーを希望しているが、手続きについて教えてください。(電話)	①	駐日外国公館に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	プレミアムフライデーについて、詳しく教えてください。(電話)	①	経済産業省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
5	高病原性鳥インフルエンザに感染した野鳥の処分について確認したいことがある。(メール)	①	環境省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。	④	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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	地域医療計画課総務係(内線2549)

平成28年12月1日～12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	25 件	1 件	0 件	42 件	68 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	8 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	56 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	総合周産期母子医療センターの英語の正式名称を教えてください。	①	担当係からComprehensive Center(s) for Perinatal Medicineとご回答いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	182 件	3 件	0 件	171 件	356 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)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	225 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
	ALSと筋ジストロフィーと重症筋無力症の違いを聞きたい。	①	担当より、疾病名をお伺いした上で、当該疾病の概要について記載のある厚生労働省及び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。
	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。	①	予防接種健康被害救済制度を説明し、ご案内いたしました。
	C型肝炎は、新薬ハーボニーで完治できるようになった。B型肝炎治療の研究は進んでいるのか。B型肝炎治療について相談出来る所を教えてください。	①	(財)ウイルス肝炎研究財団にご相談頂くようご案内いたしました。
	B型肝炎訴訟の内容について聞きたい。	①	B型肝炎訴訟の対象がどなたになり、どのような手続きが必要か等を説明いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	172 件	1 件	0 件	11 件	184 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	184 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。	①	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ございました。	①	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についてご照会がありました。	①	厚生労働省のホームページをご案内し、手続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	ホルムアルデヒドやトリスの対象家庭用品になっている「寝具」にマットレスも含まれるのか。	①	基本的には人の肌に触れる、あるいは曝露されるような物を対象としているので、その観点で考えていただくよう説明いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	25 件	0 件	0 件	25 件	50 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	44 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	先日購入した食品に異物が入っていた。どこに相談したら良いか。	①	食品会社を管轄する保健所に御相談くださいますよう、御案内いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	411 件	0 件	0 件	162 件	573 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)	162 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	389 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「特定線量下業務に従事する労働者の放射線障害防止のためのガイドライン」で定める、被ばく線量を引き渡す厚生労働大臣が指定する機関とはどこか。	① ④	以下の機関を指定している旨御説明しました。 【指定機関】 名称 公益財団法人放射線影響協会 住所 東京都千代田区鍛冶町1丁目9番16号 指定年月日 平成24年7月24日 (参考:指定した際の記者発表) http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002fw6w.html
2	労働基準法第41条の管理監督者に該当する者に労働基準法第39条(年次有給休暇)の適用はあるのか。	① ④	管理監督者も、年次有給休暇の規定の適用がある旨御説明しました。
3	改正された労働契約承継法指針について、詳細を教えてください。	① ④	HPに掲載しているパンフレット及びリーフレットを御案内しました。 http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000084655.html

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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 磯村 誠司 (内線5655) (直通03-3502-6768)

平成28年12月1日～12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	92 件	0 件	0 件	150 件	242 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)	63 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	179 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークインターネットサービスで求人検索すると画面の初めのほうに年齢が『不問』とされており、スクロールさせて全体を確認して初めて定年年齢がわかり、実質的にそれが年齢制限と受け止めている。年齢制限不問の趣旨は理解できるが、定年年齢を上限とした年齢制限は認めるべきでないか。	①	定年年齢以上の求職者であっても、定年未満の労働者と同じ雇用形態(雇用期間の定めのない雇用など)と同じ労働条件で雇用されるかどうかを確認し、その可能性があるとする場合は年齢不問の求人として取り扱うこととしています。 ご要望の件につきましては、貴重なご意見として本省に報告し、内容を共有することといたしますと説明しました。
2	過去に職業訓練の受講歴があると受講が難しくなるとハローワークの職員から聞きました。過去にポリテクセンターに通った時は、何年か経過すれば受講が可能になると聞きました。未経験者のために訓練は開講されると聞きました。実際には、訓練は経験者と未経験者のどちらに受けてもらいたいのでしょうか。過去に聞いたことと、本日、ハローワークの職員から聞いたことと食い違っていました。	① ④	公共職業訓練等の受講あっせんにつきましては、求職されている方の就職可能性を高めることを目的に、希望職種と受講コース、受講の必要性等を総合的に判断し、適切に実施することになっていきます。過去に受講された訓練コースや酷似した訓練コースを修了された方は、既に知識や技能を習得していますので、再度の受講は難しくなります。また、過去にポリテクセンターの訓練受講歴があっても、何年か経過後に受講が可能になるとお聞きいただいたようですが、その際も職員からの説明が不足していた可能性があるかと推察いたします。 経験、未経験のいずれの方に訓練受講を勧めたいのかのご指摘につきましては、未経験者であれば、訓練を受講することや資格を取得することにより経験等に置き換えられ、再就職に有利になります。経験者であっても、求人者から求められる知識や技能、資格が不足している場合、受講の必要性が高いと判断するケースもありますので、お手数でも、再度、訓練相談窓口をご利用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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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
3	職業相談の際に職業訓練を勧められ、また、電話での案内も3回あったので、家族と相談の上で申し込むことにして相談したら、「子供さんいますよね、欠席は原則禁止ですが大丈夫ですか？」と言われ、期待させておいて落とされた。子供がいることは最初から分っているはずなのだから勧めないでほしい。	④	小さい子供がいて、仕事を探している方など、それぞれの事情のある求職者に対して画一的な対応になっていないか、朝会等の場を通じて職員が考える機会とすることにより、来所者の態様を考慮した相談になるように管内の全ハローワークあて労働局から指示しました。
4	採否連絡が長期になる求人者に対して、ハローワークから催促してほしい。	①	求人者からの採否結果の通知がない場合、ハローワーク側から求人者に対して確認しますが、その時期は原則として面接選考の場合は面接時から1週間以内、書類選考の場合は紹介日から2週間以内を目処として行うこととしています。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	15件	0件	1件	10件	26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)	1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	技能実習2号移行対象職種に追加されている職種についてお問い合わせがありました。	①	技能実習2号移行対象職種は74職種あり、具体的な職種名等については以下のURLをご覧くださいようご案内させていただきました。 【URL】 http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11800000-Shokugyououryokukaihatsukyoku/0000119096.pdf
2	キャリア形成促進助成金の申請についてお問い合わせがありました。	①	申請方法等についてご案内させていただきました。
3	電気関係の技能検定を受検予定の方より、1級、2級それぞれのくらいの実務経験が必要になるのかというご質問がありました。	①	1級については原則7年間、2級については原則2年間の実務経験が必要であり、職業訓練の修了などにより、必要な実務経験期間が短くなる旨説明させていただきました。
4	教育訓練給付制度の講座指定についてお問い合わせがありました。	①	講座指定の方法等についてご案内をさせていただきました。
5	職業訓練の期間について、3か月では短いため、全て4～6か月にすべきとのご意見をいただきました。	④	訓練の期間については、雇用情勢やこれまでの訓練の実施状況等を勘案して設定しております。いただいたご意見については、貴重なご意見として部署内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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	88 件	0 件	0 件	76 件	164 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	11 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	140 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	東京都武蔵野市の産婦人科病院で、母体保護法で定められた指定医の資格がない医師が妊娠中絶手術を行った件について、対策を取ってほしい。	④	貴重なご意見として承り、課内にて共有いたしました。
2	島や集落の無人化を防ぎ、伝統工芸をつぎ、技術を守り育てていくために、後継者を望む日本人を対象に、特別養子縁組前提の代理出産を認めるべき。	④	貴重なご意見として承り、課内にて共有いたしました。
3	平成29年1月1日から施行される、改正育児・介護休業法の改正内容についてのご質問がございました。	①	厚生労働省HPやパンフレット等をお示ししながら、改正内容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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	699 件	12 件	0 件	46 件	759 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	759 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。	① ④	<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>
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。	①	<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>
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。	①	<p>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。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについてご相談がありました。	① ④	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
5	(臨時福祉給付金について) 臨時福祉給付金(経済対策分)の支給開始時期を教えてください。	①	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について) 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。	①	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説明しました。
7	技能実習の介護職種の追加について教えてください。	①	技能実習法や介護職種の追加について概要を説明し、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。	①	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	生活保護受給者は治療の必要上先発医薬品を使う必要が無い限り、後発医薬品を必ず使用させるようにしてほしい(先発品、後発品の選択権を与えないでほしい。)	④	貴重なご意見として本省担当部局へ報告する旨をお伝えしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	32 件	1 件	0 件	39 件	72 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	68 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神疾患の相談について、家族が相談できる窓口も含めて、どこに連絡して良いか教えて欲しい。	①	精神障害者やそのご家族からの精神疾患に関する相談窓口として、全国480か所の保健所、都道府県や政令市が設置する精神保健福祉センターにおいて対応を行っている旨ご説明しました。 また、厚生労働省HPに「みんなのメンタルヘルス総合サイト」を設け、相談窓口の所在地等を掲載していることからご案内しました。 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kokoro/support/consult_2.html

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	78件	0件	0件	0件	78件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	23件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	27件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護保険法について、今後どのような改正が行われるのか聞きたい。	①	現時点ではどのような法改正が行われるのかは決まっていないが、社会保障審議会介護保険部会の意見等を参考に法改正が行われる旨を説明するとともに、厚労省HPの部会の意見が掲載されている箇所をお知らせしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	420 件	0 件	0 件	72 件	492 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	116 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	40 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	336 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	薬局で不正請求が行われている可能性があるとのこと相談がございました。	①	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	パブリックコメントに掲載されている「国民健康保険法施行令の一部を改正する政令案」の内容はどのようなものか。教えてほしい。	①	改正案の概要をご説明しました。
3	高額療養費の限度額認定証について知りたいとご照会がございました。	①	限度額認定証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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	57件	0件	0件	59件	116件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	92件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金の納付は国民の義務でありながら、貧困やら失業により納付に至っていない現状があります。そこで、年金保険料の過去未納分を時効なく納付できるようにできないものでしょうか？	①	<p>貧困や失業により保険料納付が困難な場合、50歳未満で本人または配偶者の所得が低い方については、保険料の納付を10年間猶予する納付猶予制度を利用することができます。</p> <p>また、世帯の所得が低い方については、保険料の納付を免除する免除制度を利用することができ、加えて、免除された保険料をその後10年間追納することもできます。</p> <p>こうした制度の活用により、未納となることを極力防ぎ、年金受給権を確保できるようにすることが重要と考えます。</p> <p>その上で、ご指摘のように、保険料納付の時効を撤廃し、いつでも保険料を納付することができることとした場合、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険料納付を将来に先延ばしできるため、かえって現在の保険料の納付意欲が低下したり、先延ばしした将来の時点で保険料の納付が困難となり、結果として保険料が未納となってしまうおそれがあること ・ 保険料納付を先延ばしにした期間中に、万が一障害を負った場合や亡くなられた場合、障害年金や遺族年金が支給されなくなってしまうこと ・ 「現役世代の保険料負担により、その時々受給者の年金給付を賄う」という世代間扶養の賦課方式を採用している公的年金制度の運営に支障をきたすおそれがあること <p>といった問題点があり、困難であると考えています。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成28年12月1日～12月31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	0件	0件	0件	2件	2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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	市町村セミナーの広報について照会がございました。	①	当該セミナーの広報の手段、内容について回答いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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12月1日～12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	23 件	0 件	0 件	13 件	36 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	36 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インターネットで認知症の増大と国民生活基礎調査の実施可能性について指摘がなされております。また認知症の推計が行われるようになって久しく経ち、シンクタンクでもその急増が推計されています。同調査の実施可能性や廃止の危機について、研究をされ、対策も検討されていると思います。調査の適正な実施問題や行政に必要な認知症世帯の実態把握の必要性と実施上の障害については重大問題と思います。認知症や高齢者単独世帯の急増と国民生活基礎調査のあり方について、どのような検討・対策を考えてこられてきたのか教えてください。次に、国民生活基礎調査では、調査票のデータをどのように編集・加工して集計しておられるのでしょうか。詳細を教えてください。	①	ご指摘の課題について、認識がある旨を伝えて、国民生活基礎調査の推計方法を以下のとおりご案内し、対応いたしました。 【集計・推計方法及び標準誤差】 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21tyousa.html#anchor12

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

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)

平成28年12月1日～12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
	本部分	1件	316件	29件	1件	155件	0件	502件
	地方分	1,047件	79件	75件	1件	0件	2件	1,204件
合計	1,048件	395件	104件	2件	155件	2件	1,706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)	1,619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	物価や賃金変動しているにもかかわらず、国民年金保険料免除制度の審査基準が変わらないのはおかしい。	① ④	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	遺族厚生年金の中高齢寡婦加算には年齢要件があるが、年齢にとらわれることなく、遺族基礎年金が失権した時点で妻が40歳未満の場合でも、中高齢寡婦加算を加算してほしい。	① ④	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	誕生月に診断書が送付され、その月に提出しなければならない。しかし、診断書を作成してもらうのに時間がかかる場合があるので、提出期限を緩和してほしい。	① ④	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	年金を受給しているが、66歳で働き出した場合、厚生年金保険に加入しなければならない。しかし、報酬が低額であるため、70歳以降僅かしか増えない。もっと年金額が増えるように改善してほしい。	① ④	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	先日、手術をして3ヶ月休業することになり、傷病手当金を受け取った。しかし、休業前と同額の社会保険料を請求され、手元に残らないので、休業中の社会保険料について見直してほしい。	① ④	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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	在職老齢年金の過払いが起きないようにするか、過払いになると分かったら、早く通知書を発行してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	処理スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金の委託業者が訪問してきたが、何を言いたいかはつきりしなかった。もっと用件が分かるように話してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様に分かりやすく説明するよう、委託業者に指導しました。
8	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書のクレジットカード選択肢に「発行会社」と「ブランド」が混在しているので、分かりやすい選択肢にしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	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	他の相談者にも分かるような不快な口調、態度をとられた、とのご意見をいただきました。 (その他96件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	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	あたたかく、きめの細かいご親切が心にしみました。とても大切なお仕事ですね。ありがとうございました。	④	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。