

平成 29 年 7 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 29 年 7 月 24 日）

（本省受付分：平成 29 年 6 月 1 日から平成 29 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 5 月 26 日から平成 29 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29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)	5	334	4	2	4,028	4,373
大臣官房	0	1	0	0	3	4
医政局	0	68	0	0	71	139
健康局	0	257	2	0	165	424
医薬・生活衛生局	0	280	0	0	31	311
生活衛生・食品安全部	0	17	0	0	46	63
労働基準局	0	402	0	0	167	569
職業安定局	0	110	0	0	200	310
職業能力開発局	0	4	0	0	17	21
雇用均等・児童家庭局	0	77	0	0	91	168
社会・援護局	2	503	14	1	91	611
障害保健福祉部	0	39	0	0	87	126
老健局	0	59	0	0	0	59
保険局	0	397	0	0	50	447
年金局	0	121	0	0	49	170
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	0	0
(統計・情報政策担当)	0	9	0	0	14	23
日本年金機構 ※	208	504	67	3	200	987
合 計	215	3,182	87	6	5,310	8,805

※ 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5件を合わせ、987件

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	487
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,284
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,034

※ 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、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

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29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
	5 件	334 件	4 件	2 件	4028 件	4373 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	4373 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ヒアリの駆除方法について聞きたい。どこで確認すればよいか教えて欲しい。(電話)	①	環境省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	家族滞在で就労不可の滞在許可を持った外国人は、日本で働くことができるのか教えて欲しい。(電話)	①	法務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
3	獣医学部の新設について意見を述べたい。(電話)	①	文部科学省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	民間の生命保険に加入したいが、障害があるため、高額な保険商品しかなかった。不公平だと思うので、見直して欲しい。(電話)	①	金融庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	公立中学校の部活動のあり方や教員の対応について、相談したいことがある。(メール)	①	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。
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、ノーベル賞に関することや、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	医療経営支援課総務係(内線2614)

平成29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	68 件	0 件	0 件	71 件	139 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	13 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	18 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	108 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療法人の理事長代理に関する質問がございました。	①	制度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、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 大竹(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29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	257件	2件	0件	165件	424件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	138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	件
	その他	280件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	喫煙の健康影響について教えて欲しい。	①	副流煙をはじめ、受動喫煙の健康影響や、喫煙者本人への健康影響など、喫煙の健康影響について、国際的な報告や、国内の研究をまとめた報告書(http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000135586.html)や、国立がん研究センターがん情報サービスの該当ページ http://ganjoho.jp/public/pre_scr/cause/smoking.html)を案内し、説明しました。
2	高齢者のがん患者に対して抗がん剤治療が効果がないという記事を見たが、詳しく教えてほしい。	①	国立がん研究センターの研究で、75歳以上のがん患者は抗がん剤治療の有無で5年生存率に大きな差はなかったが、研究対象となった母数が極端に少ないため、この研究をもって効果がないと言うことは難しい旨、説明しました。
3	狂犬病の予防接種の時期がきまっているのはなぜか。	①	海外での狂犬病発生状況等を伝え、万一国内で狂犬病が発生した場合には、素早くしっかりと発生拡大とまん延の防止を図るために、飼育犬の予防注射は重要であり、多くの方に確実に狂犬病ワクチンを接種していただくために4月から6月を予防注射の時期として法令で定められていることを説明しました。
4	ジカウイルス感染症を注意する国はどこか。	①	WHOがジカウイルス感染症の地理的分布について、4つのカテゴリーに分類しており、厚生労働省では、カテゴリー1とカテゴリー2の地域を流行地域として注意を呼びかけていることを説明し、流行地域を掲載しているホームページを案内しました。
5	腎臓移植について、家族間であれば移植できるが、第三者へ移植することはできないのか。今後、第三者へ提供できるように検討しないのか。	①	臓器移植法に基づいて、死体から摘出された腎臓等の臓器は、レシピエント(臓器移植を受けられる方)選択基準により、第三者に提供されている旨、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。

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 木本(2704)

平成29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	280 件	0 件	0 件	31 件	311 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	311 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	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。	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
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。	①	PMDAの副作用被害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	オーソライズドジェネリックの定義について教えて欲しい。	①	現状と承認制度について説明いたしました。
5	大麻の取締りに関するご意見がございました。	①	現行の制度や法律の解釈等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、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 (医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課)
照会先	企画情報課 佐々木(内線 2493)

平成29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	17 件	0 件	0 件	46 件	63 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	61 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	美容師免許を持っていない人が髪をカットしたりパーマをかけたりしている。どこに通報したらよいか。	④	施設を管轄する自治体の保健所を案内しました。
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。	④	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、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29年6月1日～6月30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) 総務第二係長 田山 純一(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	402 件	0 件	0 件	167 件	569 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	53 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	103 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	413 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準監督署では、労働者からだけではなく事業主からの相談も受けてくれるのか。	①	どなた様からのご相談も受け付けている旨説明し、管轄の労働基準監督署をご案内しました。
2	労働保険の年度更新書類について、用紙サイズや様式を統一してほしい。一括有期報告書は3枚複写だが、総括表は局提出用、監督署提出用、控用の3枚だが複写になっていない。カーボン紙を挟んで作成すれば良いが、結局会員企業に1枚作成してもらい、残り2枚は商工会で記載し作成しているため事務が煩雑となっている。	④	地方局が貴重な意見として本省へ報告し、今後の検討課題として本省内で情報共有しました。

※「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 藤嶋 篤史 (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5728) 寺島 孝幸 (内線5655)

平成29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	110 件	件	件	200 件	310 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)	132 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	178 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	喫煙場所を変更して下さい。 受動喫煙防止して下さい。	① ② ④	喫煙可能区域から流れる他人の煙草の煙で、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 公共機関としては、全面禁煙とすることが望ましいと思われませんが、煙草の投げ捨てによる防火上の問題や環境問題もあり難しい状況にあります。 しかしながら、受動喫煙防止対策の観点から、喫煙されない方が近くにいる際には、禁煙に理解と協力を求めるポスターを掲示することといたしましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。
2	勤務地が駅近くの求人コーナーを作ってほしいです。 (電車通勤可能職場)	④	ご要望の趣旨は理解できますが、ハローワーク〇〇管内に駅が多数存在する中、求人コーナーの設置は困難となります。 なお、相談窓口において駅を指定していただければ、検索にて情報提供をいたしますので、ご理解ください。
3	相談窓口の担当者を指名しての相談が、希望する時間でできない。	①	相談窓口職員の勤務時間が変更となったことに伴い、指名したい時間帯にその職員が不在となる場合があることを説明するとともに、指名に対応できる時間を受付及び窓口で周知することとし、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、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 (人材開発統括官 人材開発総務担当参事官室)
照会先	室長補佐 西海 国浩 (内線5907) 調整係長 横田 亮平 (内線5738)

平成29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	4 件	0 件	0 件	17 件	21 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)	10 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	キャリアコンサルタントの登録の更新についてのご質問をいただきました。	①	キャリアコンサルタントの登録の継続のためには更新講習の受講が必要な旨をお伝えするとともに、更新講習の趣旨等について、ご説明させていただきました。
2	外国人技能実習制度における機械検査作業の対象について、お問い合わせがありました。	①	厚生労働省のホームページに掲載されている資料に沿って、ご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、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 (雇用環境・均等局、こども家庭局)
照会先	総務課 千正康裕 (内線4813)

平成29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	77 件	0 件	0 件	91 件	168 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	12 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	143 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	10月1日から最大子が2歳に達するまで育児休業を取得できるようになるが、すでに育児休業に入っている場合でも対象となるのか。	①	平成29年10月1日以降にで1歳に6か月に達する子と養育する方であって、子が1歳6か月に達する日において、ご本人またはその配偶者の方が育児休業を取得している方で、なお保育所に入れない等の場合は1歳6か月から2歳に達するまでの育児休業についても、対象となる旨をご説明しました。
2	不妊治療の助成金の所得制限を撤廃してほしい。	⑤	傾聴いたしました。
3	以前は放課後児童クラブの利用対象児童は小学1年生から3年生までだったが、今は全学年を受け入れている。事実関係や対象拡大した理由を教えてください。	①	児童福祉法の改正経緯等、平成27年4月から放課後児童クラブの利用対象児童を小学校の全学年に拡大した旨ご説明しました。

※「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29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
	2件	503件	14件	1件	91件	611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	611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。	④	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。	①	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。支給してはもらえないのか。	①	生活保護法による保護の実施要領について第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、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	民生委員の活動内容に対する疑問点の問い合わせがございました。	① ④	民生委員の役割等について、丁寧にご説明しました。
5	(臨時福祉給付金(経済対策分)について) 臨時福祉給付金(経済対策分)の支給開始及び終了時期を教えてください。	①	支給開始等の時期については、お住まいの市町村にお問い合わせ頂ようご説明しました。
6	(臨時福祉給付金(経済対策分)について) 自治体によって受付期間及び時期に違いがあるのはおかしい、国で一律にすべきだ。	①	支給事務は市町村にて行っており、市町村の規模、実情等に応じて、市町村の責務で対応するものであることをご理解いただけるようご説明しました。
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	生活保護の受給資格に関する審査(調査)について、もっと厳格にすべきである。<地方受付分>	④	ご意見として承り、本省に報告する旨回答いたしました。

※「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	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3016)

平成29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	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	39 件	0 件	0 件	87 件	126 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)	36 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	ペースメーカーを入れている方から、身体障害者等級の再認定に関するお問い合わせがありました。	①	医学的判断が必要となることから、主治医にご相談いただくよう、ご案内しました。

※「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29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	59 件	0 件	0 件	0 件	59 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	5 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	32 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	22 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	おむつ代が医療費控除として申請できると聞いたが、どのような場合か教えて欲しい。	①	傷病によりおおむね6か月以上にわたり寝たきりであり、医師の治療を受けている者のおむつ代は、医師による治療を受けるため直接必要な費用として、医療費控除の対象とご説明した後、申請方法等についてはお近くの自治体の介護保険窓口にお問い合わせ頂くようご案内しました。

※「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 西川 (内線3216)

平成29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	397 件	0 件	0 件	50 件	447 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	133 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	303 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民健康保険の保険料が高くて払えない。どうすればよいのか。	①	保険料の減免や分割納付などについて説明し、詳しくはお住まいの市町村に相談していただくようご案内しました。
2	協会けんぽに加入している被扶養者ですが、出産予定日の前後の頃に夫が転職をする予定です。出産育児一時金を受けるためにはどうしたらよいでしょうか。	①	出産育児一時金は、出産時に加入している健康保険制度から給付を受けることになる旨ご説明し、手続きなど詳しくはご加入予定の医療保険者にご相談いただくようご案内しました。
3	不正請求を行っている保険医療機関がある。	①	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。

※「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29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 鈴野(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	121 件	0 件	0 件	49 件	170 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(職員等の接遇問題を含む)	12 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	103 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	いつも思うことなのですが、一定期間を経過しますと国民年金の未納分を遡り納付出来なくなる点に、もどかしさ歯がゆさを感じてしまいます。現在では、経済的にも人並みにですが余裕もあり、過去の遡り納付はわけない状況です。将来のことを考えますと、叶いますなら若かりし時の負の遺産を解消したい、と考えます。一方、高齢化社会を迎え、年金財源の確保が急務となる昨今、納付意欲ある人の申出により、遡り納付を可能にすることは、少なからず歳入増につながると考えます。	①	<p>公的年金制度は、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、その時々年金受給者に年金を定期的に支給する賦課方式を採用しています。年金制度を安定的に運営し、定期的に年金を支給して高齢者の方の生活を支えるためにも、その月々の保険料をきちんとお支払いいただくことが必要です。</p> <p>また、公的年金制度では、高齢者となり仕事ができなくなった場合の保障のみならず、現役期に障害を負った場合や死亡した場合の保障も行っておりますが、これには、あらかじめ月々の保険料をお支払いいただくことが要件となっております。</p> <p>現行制度においては、過去に保険料を納付することができなかった方については、平成30年9月30日までは過去の未納期間に係る保険料を最大5年間遡って納付することが可能である後納制度や、過去に免除期間がある方については、免除期間に係る保険料を最大10年間遡って納付することが可能である追納制度があります。</p> <p>その上で、保険料をいつまでも遡って納付できるようにすべきとのご提案については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いつでも払ってもよいとすると、毎月の保険料を納めなくても後から納めれば良いとの考えにつながり、かえって保険料の納付意欲に悪影響を与え、障害や死亡の保障を受けられなくなる人が増加することが懸念されること ・ これまで一度も保険料を納めたことがない人でも、年金が受けられる年齢に近くなってから一度に年金の受給権を得ることも可能になり、若い頃から毎月保険料を納めてきた人に不公平感を与えることが懸念されること ・ 多額の保険料を短期間にまとめて納付できる高所得者、資産家の方に恩恵が集中してしまうおそれがあることを踏まえると、現在の仕組みが適当であると考えています。

※「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	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 白崎(7365)

平成29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	9 件	0 件	0 件	14 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	<p>「出生に関する統計」の次回公開予定について教えてください。</p> <p>大学院における生涯教育費にかかる研究に際して、平成22年度上記統計にある『表1 妻の平均初婚年齢・母の出生時平均年齢・出生までの平均期間』のうち、“母の出生時平均年齢”を参考にしています。現状は平成22年度データを用いて作業をすすめるほかないのですが、この点に7年間で多少変化があったのではないかとも思い、お伺いする次第です。公開予定時期もしくは有無についてご教示いただけますとありがたく存じます。</p>		<p>厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。お問い合わせいただきました件につきまして、回答いたします。</p> <p>出生に関する統計については、今後の公表予定は未定ですが、ご所望の平成22年以降の母の出生時平均年齢については、人口動態統計 上巻 出生 第4.19表 出生順位別にみた年次別母の平均年齢にて該当数値が掲載されております。</p> <p>e-Stat 政府統計総合窓口にてCSV形式でのダウンロードが可能で、以下のURLの「上巻4-19」に平成27年までの各年の数値をご覧いただけるかと存じます。</p> <p>https://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&listID=000001157965&requestSender=dsearch</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。

(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 お客様対応グループ長 佐川 明人 青木 潤 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

平成29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		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	0 件	421 件	23 件	0 件	200 件	1 件	645 件
	地方分	208 件	83 件	44 件	3 件	0 件	4 件	342 件
合計	208 件	504 件	67 件	3 件	200 件	5 件	987 件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	78 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	909 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	国民年金保険料を納付する意思があるが、時効により納付ができない期間がある。今からでも納付ができるようにしてほしい。	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。
2	所得があっても特定疾患により医療費がかかるため、国民年金保険料を納付することができない。免除制度は所得制限があるが、特定疾患に該当する場合は全額免除が認められるようにしてほしい。	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	年金支払い時の端数処理は、1円未満を切り捨てずに端数の支払いをしてほしい。	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	誕生月に診断書を提出する必要があるが、診察の予約を取るのが大変で提出が間に合わないことがある。診断書は誕生月より前に送付してほしい。	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	育児休業等終了時報酬月額変更届について、5月育休明けの場合、8月改定となる。給与が低いのに高い保険料を払わなければならないので、3か月待たずに改定してほしい。	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	海外在住のお客様より、6月の年金が振込まれていないので早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	「現況届」および「在留証明」が提出期限までに未着であったため、お支払が保留となったこと、7月にお支払となることを文書にてお知らせしました。
7	国民年金保険料の免除申請を行ったが、審査結果が出るまで2~3か月かかると言われたが、なぜそんなにかかるのか、とのご意見をいただきました。	① ④	所得確認等に時間を要することを説明し、ご理解を求めました。
8	改定通知書、振込通知書に記載されている字が小さすぎて見えない。受け取る人のことを考えてほしい、とのご意見をいただきました。	③ 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	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、質問するたびに語気が強めな物言い、明らかに人を見下したような話し方で不快だった、とのご意見をいただきました。 (その他142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、お客様に不快な思いをさせることのない対応を心がけます。
10	窓口担当の方が、何も知らない私でもよく分かるように話していただき、年金に対する知識が広がりました。すべて、相談者の身になってくださりまして、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。