

平成 29 年 9 月 26 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 9 月 26 日）

（本省受付分：平成 29 年 8 月 1 日から平成 29 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 7 月 26 日から平成 29 年 8 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8月1日～8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 (各部署に属さないもの)	5	295	3	3	8,865	9,171
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	71	0	0	44	115
健康局	0	210	11	0	144	365
医薬・生活衛生局	0	611	1	0	49	661
労働基準局	0	387	0	0	169	556
職業安定局	0	84	0	3	233	320
雇用環境・均等局	0	115	0	0	43	158
子ども家庭局	0	23	0	0	80	103
社会・援護局	1	482	11	1	69	564
障害保健福祉部	0	49	0	0	94	143
老健局	0	48	0	0	0	48
保険局	0	428	0	0	39	467
年金局	0	82	1	0	74	157
人材開発統括官	0	11	0	0	13	24
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	0	0	0	13	13
日本年金機構 ※	217	509	59	1	349	1,135
合計	223	3,405	86	8	10,278	14,000

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	477
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,383
法令遵守違反に関するもの	0
その他	12,140

※ 主な国民の皆様の声は、担当部署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、7月26日～8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	医政局
照会先	地域医療計画課総務係(内線2549)

平成29年8月1日～8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	71 件	0 件	0 件	44 件	115 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)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	96 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	AED設置場所へ、人工呼吸用のポケットマスクやフェイスシールドを一緒に設置してほしい。	①	担当係より回答させて頂きました。

※「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	健康局
照会先	健康局総務課 和田(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年8月1日～8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	210 件	11 件	0 件	144 件	365 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	108 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	249 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	電子煙草は受動喫煙対策の対象になっているのか。	①	電子煙草はたばこ事業法上の煙草に該当しないので、現行の健康増進法の規制対象にはなっていないということをご説明しました。
2	厚生労働省が出しているがん検診の通知の掲載箇所及び強制力について教えてほしい。	①	「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」の厚生労働省HPでの掲載箇所をご案内しました。また、職域におけるがん検診の手法等については、実施主体の判断による旨お伝えしました。
3	日本の猫カフェで、猫にひっかかれたが、狂犬病は大丈夫か。猫への狂犬病予防接種義務はあるのか。	①	日本では、猫への狂犬病ワクチンの接種義務はありませんが、日本国内で狂犬病に感染した人は昭和31年、動物では昭和32年を最後にこれまで確認されていないので、現在、日本は狂犬病の発生のない国と考えられます。 したがって、日本国内の猫にひっかかれたとしても、狂犬病を心配する必要はありません。
4	自身が罹患している疾病を医療費助成対象の疾病に指定してほしい。	①	医療費助成対象となる「指定難病」の要件をご説明するとともに、対象疾病は指定難病検討委員会において検討され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、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8月1日～8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	593 件	1 件	0 件	14 件	608 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	608 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き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
3	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。	①	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。
4	製造もしくは販売を検討している製品が、有害物質を規制する家庭用品の規制に関する法律の規制対象となるのかを教えてください。	⑤	総務省の日本標準商品分類を参照するよう案内いたしました。なお、例え分類にない製品でも家庭用品と見なす物であれば、健康被害が生じたときに法的な対応が可能であるため、できるだけ基準を守ってもらうことが望ましいと説明いたしました。
5	医薬品の審査基準について教えてください。	①	通知等が載っているHPを紹介いたしました。

※「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 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8月1日～8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	18 件	0 件	0 件	35 件	53 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	52 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	輸入食品の監視体制について教えて欲しい。	①	現行の体制や関係法令について説明しました。

※「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	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)

平成29年8月1日～8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	387 件	0 件	0 件	169 件	556 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	37 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	94 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	425 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最低賃金の上げはいつから引き上がるのか。	①	HPで公表している報道発表資料(平成29年度地域別最低賃金時間額答申状況)をご案内し、了解を得ました。 http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000174622.html
2	高校生のアルバイトは、何時まで働くことが出来るのか。	①	労働基準法では、「満18歳に満たない者を午後10時から午前5時までの間に使用してはならない」と定められていること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 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8月1日～8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	84 件	0 件	3 件	233 件	320 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)	152 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	168 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人の中には、応募しても電話連絡もなくナシのつぶてで、本当に採用する気があるのだろうかと思われるところもあります。	④	当該情報を共有するとともに、同様の相談等があった場合は、迅速に対応できるよう全職員に周知徹底を図りました。
2	待合のテレビを消して下さい。うるさくて、集中して検索できない。	②	求職者サービスの一環として、待合スペースで訓練情報や履歴書の書き方等仕事を探すうえでの注意点をプラズマディスプレイで流していますが、求職者からの意見を踏まえ、ボリュームを下げる、音を消すといった改善策を実施いたしました。 また改善内容については、「利用者の皆様から寄せられた声への回答」として、意見箱設置横のスペースに掲示いたしました。
3	応募先へのTEL照会、申し込みは、まわりに聞きとられないうように、ボリュームに配慮してほしい。できるだけ小声で、誰も好き好んで応募するわけではなく、他人にあまりきかれたくない。 思いあたる職員は、十分配慮して、プライバシーに係る時は小声で対応して欲しい。	② ④	この度は、ご利用者様への配慮を欠いた電話対応により、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 今後につきましては、再度、職員研修等によりご利用者様のプライバシーに配慮した丁寧な対応が行えるよう対処してまいります。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋 勝史 (内線7817)

平成29年8月1日～8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	115	0	0	43	158 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	153 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	育児休業やパパ・ママ育休プラスは専業主婦世帯の場合は取得できないのか。	①	育児休業は配偶者の就業の有無を問わず取得できるが、パパ・ママ育休プラスの場合には配偶者が育児休業を取得している必要がある旨ご説明いたしました。
2	どのような条件を満たす休暇が育児目的休暇と認められるのか。	①	子の看護休暇、介護休暇とは別に、育児に関する目的で利用できる休暇制度であればよく、取得可能日数や有給・無給等の具体的な内容は企業の実情に応じて決めていただくこととなる旨、ご説明いたしました。
3	育児休業期間中に、数日就労することは可能か。	①	育児休業期間中において、一時的に子の養育をする必要が無い期間について、一時的・臨時的に事業主の下で就労することは妨げるものではありませんが、あらかじめ決められた特定の曜日に出勤する場合には育児休業ではなく週の所定労働日数を短縮する短時間勤務制度であると考えられることをご説明いたしました。
4	平成29年改正法の施行により、2歳までは育児休業を任意に延長できることとなるのか。	①	2歳までの育児休業を取得するには、1歳6か月時点で労働者本人又はその配偶者が育児休業をしており、かつ、保育所等に入れないなどの特別な事情があるという要件を満たす必要がある旨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	子ども家庭局
照会先	書記室管理係 (内線4805)

平成29年8月1日～8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	23	0	0	80	103 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(職員等の接遇問題を含む)	13 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	79 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	母子健康手帳の歴史について教えてほしい。	①	母子健康手帳の制度の変遷等をご説明しました。
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。

※「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8月1日～8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	482件	11件	1件	69件	564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	564件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	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。	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。
3	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。	④	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おります。 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。

※「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	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。	① ④	制度をご説明し、室内でご相談内容について情報共有しました。
6	よりよいホットラインの対応が悪い。	②	お詫びとともに事務局にも伝えました。
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。

※「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8月1日～8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	49 件	0 件	0 件	94 件	143 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)	18 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	125 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	身体障害者や知的障害者には公共交通機関の割引制度がありますが、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方への割引は全国的に遅れていると感じるため、関係機関等へ指導して欲しい。	①	障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業団体の自主的な判断で行っているものです。しかしながら、精神障害者に対する運賃の割引についても、身体障害者や知的障害者と同様に行われるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところですが、引き続き機会を捉えて協力を求めて参ります。
2	線維筋痛症になり、療養しているが、家事がほとんどできないため、身体障害者手帳の交付について相談できる窓口を知りたい。	①	肢体不自由については、疾病名にかかわらず身体に永続する機能障害があり、その障害程度が障害認定基準に合致するものであれば認定が可能です。身体障害者手帳の申請等に関するご相談は、市区町村の窓口を通して、交付を行う都道府県等へご相談をお願いします。

※「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8月1日～8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	48件	0件	0件	0件	48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)	39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	外国人も介護保険の被保険者となるのか。	①	適法に3ヶ月を超えて国内に在留し、住所を有する等の要件に該当する外国籍の方は介護保険の被保険者となる旨ご説明しました。

※「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 高島(内線3216)

平成29年8月1日～8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	428 件	0 件	0 件	39 件	467 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	131 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	327 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成29年8月からの高額療養費の見直しによって、自己負担額が増えるのか。	①	平成29年8月から実施された70歳以上の方の高額療養費の見直しについてご説明し、詳細については、加入されている広域連合にお問い合わせ頂くようご案内しました。
2	障害年金は国民健康保険の保険料算定に影響するの か。	①	障害年金は非課税所得であるため、国民健康保険の保険料算定には影響ない旨ご説明し、詳しくはお住まいの市区町村にお問い合わせ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薬局がある。	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。

※「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 鈴野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成29年8月1日～8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	82件	1件	0件	74件	157件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	74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	83件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	マクロ経済スライドは廃止してほしいと思います。また、賃金の下がるような年金を下げるべきではなく同額にしてください。目減りする額ではやっていけません。	①	<p>マクロ経済スライドは、平成16年改正により、将来世代の負担を過重にしないため、保険料の上限を固定し、その範囲内で給付水準を調整する仕組みとして導入したものです。今年の9月に最後となる保険料の引上げが行われ、厚生年金の保険料は18.3%で固定されました。これにより、基礎年金国庫負担分の2分の1への引上げと合わせ、収入面での財政フレームは完成をみました。</p> <p>仮に、マクロ経済スライドをかけないこととした場合、このフレームのもとでは、給付と負担の均衡を図ることができなくなることから、年金受給者の方々にも、将来世代のためにご協力頂きたいと考えます。</p> <p>また、昨年成立した年金改革法は、仮に年金制度の支え手である現役世代の賃金の下がるような経済状況が起きた場合は、年金額もその賃金の変化に合わせて改定することで、現役世代が将来受給する基礎年金の水準が低下することを防止するものです。</p> <p>これにより、現役世代の年金制度への信頼が高まることで、安心して、現在の高齢者の年金を支えていただけることとなり、年金制度の持続可能性も高まると考えています。</p> <p>なお、この改定ルールの見直しについては、低所得・低年金の方に対する最大6万円(年額)の福祉的給付がスタートする平成31年10月以降、平成33年から導入することとしています。</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

部局(課室)名	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 鈴木 秀彦 (内線5907) 調整係長 横田 亮平 (内線5738)

平成29年8月1日～8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	11 件	0 件	0 件	13 件	24 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	21 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	都道府県の技能検定委員の選任について、お問い合わせがありました。	①	都道府県技能検定委員に選任されるための要件などについて説明の上、実際に選任を行う都道府県職業能力開発協会等へご相談いただくようご案内いたしました。
2	専門実践教育訓練給付制度の講座に指定されるための基準等について、お問い合わせがありました。	①	専門実践教育訓練給付制度の対象となるための手続きや基準などについて、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	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 白寄(7365)

平成29年8月1日～8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	0件	0件	0件	13件	13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	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>「1人平均賃金を引き上げた・引き上げる」は86.7%この数字本当に実態をあらわしているのでしょうか、そのわりに世間の実感が乏しいようですが、上がっていない人は苦しくなっているのではないのでしょうか。企業はどのように選んでいるのですか、毎回同じ企業ですか、賃金が上がっているのは同じ企業ばかりですか、下請企業は上がっているのですか。良くなっているように見えるが、世間とのずれが大きいうように感じます。</p> <p>1人平均 賃金を引 き上げは、従業員の内一人でも賃金を上げれば、平均賃金が上がるのですか。もしそうなら、実態をあらわしていないのでは。</p> <p>企業ではなく、個人の調査は行わないのでしょうか。</p>	①	<p>国民の皆様の声あていただきました賃金の改定の実施状況に関するご質問について、「賃金引上げ等の実態に関する調査」を所管している賃金福祉統計室よりご回答いたします。</p> <p>「『1人平均賃金を引き上げた・引き上げる』は86.7%」は、平成28年賃金引上げ等の実態に関する調査(以下「本調査」といいます。)の企業規模100人以上の結果になります。</p> <p>本調査の調査対象企業は、企業規模及び産業ごとに、統計理論に基づいて無作為に選定しております。</p> <p>このため、同じ企業が当たる場合もございますが、他の企業も含めた全体としての結果となっています。</p> <p>下請企業であるか否かについては把握しておりません。</p> <p>「1人平均賃金を引き上げた・引き下げる」は、企業毎に、雇用期間の定めのない労働者を対象として、所定内賃金の1人平均が改定前に比べて上がった・上がる場合をいいます。</p> <p>そのため、例えば労働者のうち1人だけ賃金の引上げがあり、他の方については行われない場合も「引き上げた・引き上げる」に該当することになります。</p> <p>本調査は、民間企業における賃金の改定額、改定率、改定方法、改定に至るまでの経緯等について把握することを目的としており、個人の調査は行っておりません。</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

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8月1日～8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	295 件	3 件	3 件	8865 件	9171 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	9171 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本食品標準成分表に関し、どじょうと鰻の栄養価の比較について聞きたいことがある。(電話)	①	文部科学省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
2	原子力発電について知りたいので、相談先を教えてください。(電話)	①	経済産業省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	在宅で人工透析をするが、医療廃棄物の処理方法について確認したいことがある。(電話)	①	環境省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	拘置所の対応について相談したいことがある。(電話)	①	法務省に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
5	新たに国民の祝日を設けて欲しい。(メール)	①	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、民間の生命保険に関することや、住民票に関すること等、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8月1日～8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	436 件	16 件	0 件	349 件	0 件	802 件
	地方分	216 件	73 件	43 件	1 件	0 件	0 件	333 件
合計	217 件	509 件	59 件	1 件	349 件	0 件	1,135 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)	1,038 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	国民年金保険料の免除申請について、世帯主や配偶者の所得を審査対象外とするよう、基準を見直してほしい。	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。
2	過去、学生納付特例を受けていた期間の国民年金保険料を遡って支払う場合、過去10年分しか追納ができない。期間を問わず納付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。
3	年金受給者による寄付金制度を創設し、年金財政の一助にしてほしい。	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。
4	妻が65歳になり受け取った振替加算額について、これまでの加給年金額と比べると年間30万円程度世帯収入が減ってしまった。減額されてしまう制度を見直してほしい。	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。
5	非課税となる交通費は、標準報酬月額決定の基礎となる報酬に含めないでほしい。	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	未支給年金の決定に3ヶ月もかかるのは遅すぎる。施設や病院へ費用を支払わなければならないので、早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	年金の決定から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	国民年金納付督促業務の委託業者から電話がかかってきたが、名乗りもせず、やる気のない話し方で非常に不愉快だった。しっかり指導し、きちんと対応出来るようになってから電話をしてくるべき、とのご意見をいただきました。	② ④	お客様を不快にさせない対応を行うよう、委託業者へ指導を行います。
8	年金振込通知書に印字されている文字が小さく、色も薄いため読みづらい。文字を大きく、色を濃くするなどの配慮がほしい、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取組みにより、より分かりやすい文書となるよう、引き続き改善に努めます。
9	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、相槌のひとつもなく、こちらの質問を最後まで聞かずに説明をされ、さっさと電話を切ろうとされた、とのご意見をいただきました。 (その他174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	娘の国民年金に関して相談に伺いました。相談窓口では親身になって対応していただき、その後電話で相談した時も分かりやすい言葉で丁寧に答えていただきました。心から親身になっていただき、前に進む勇気をもらいました。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。