

平成 29 年 10 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 10 月 25 日）

（本省受付分：平成 29 年 9 月 1 日から平成 29 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 8 月 26 日から平成 29 年 9 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9月1日～9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 (各部署に属さないもの)	8	294	3	6	8,693	9,004
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	61	0	0	47	108
健康局	0	202	10	0	115	327
医薬・生活衛生局	0	614	0	1	81	696
労働基準局	0	422	0	0	179	601
職業安定局	0	67	2	0	200	269
雇用環境・均等局	0	104	15	0	51	170
子ども家庭局	0	23	0	0	86	109
社会・援護局	0	447	12	2	117	578
障害保健福祉部	0	60	0	0	101	161
老健局	0	50	0	0	0	50
保険局	0	425	0	0	43	468
年金局	0	130	0	0	62	192
人材開発統括官	0	15	0	0	18	33
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	7	0	0	6	13
日本年金機構 ※	231	1,553	64	2	714	2,565
合 計	239	4,474	106	11	10,513	15,344

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	460
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2,825
法令遵守違反に関するもの	0
その他	12,059

※ 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、8月26日～9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	医事課総務係(内線2566)

平成29年9月1日～9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	61件	0件	0件	47件	108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)	6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	医師等の免許の登録済み証明書について		担当係より回答をいたしました。

「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	健康局
照会先	健康局総務課 和田(内線2313)

平成29年9月1日～9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	202件	10件	0件	115件	327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	205件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	パチンコに行くことがあるが、その店内は煙草の煙で充満している。受動喫煙対策を検討する中で、パチンコ店等の遊技場も対象にして欲しい。		現在の厚生労働省案を説明するとともに(http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000153190.html)、実効性のある法案の提出に向けて努力を続けていることを説明しました。
2	今年度のインフルエンザワクチンの供給量が例年に比べるとかなり少ないと聞くと、適切な供給量は確保されるのか。		医療機関や製造メーカーなどにおけるワクチンの供給や在庫調整等の効率的な運用と、医師において適切な接種回数で実施するという対策を進めていること、供給の前倒し対策を実施していることを説明しました。
3	日本における前立腺がんのPSA検査について、現行の指針や提言について教えてほしい。		現在、前立腺がんのPSA検査による死亡率減少効果のエビデンスが確立されていないため、厚生労働省は推奨していないことを説明し、論文について紹介しました。
4	マダニに咬まれてしまい、SFTSに感染していないか不安だ。どうすれば良いのか。		マダニが皮膚に咬着しているのであれば、医療機関でマダニの除去、洗浄などの処置をする必要があることについて説明しました。なお、全てのマダニがSFTSウイルスを保有しているわけではありませんので、咬まれたからといって必ずSFTSウイルスに感染するとは限りませんが、マダニに咬まれた後、数週間程度は体調の変化に注意をし、発熱等の症状が認められた場合は医療機関で診察を受けて、マダニの咬傷歴を伝える必要があります。

「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	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9月1日～9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	571 件	0 件	1 件	37 件	609 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	609 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。		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
2	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
3	自社での使用を検討している製品について、毒劇物該当性の有無を確認してほしい。		製品に含まれる化学物質を伺い、毒劇物に該当しているか確認を行った。
4	医薬品の審査内容を教えて欲しい。		審議結果報告書の内容が確認出来るHPを紹介しました。

「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9月1日～9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	43件	0件	0件	44件	87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	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	腸管出血性大腸菌O157による食中毒対策を業者にきちんと指導して欲しい。		ご意見として承り、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

「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	労働基準局総務課	
照会先	課長補佐 中村 (内線5554) 総務第二係長 田山 (内線5582)	

平成29年9月1日～9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	422件	0件	0件	179件	601件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	64件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	81件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	456件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	会社で始業時刻より前に朝礼が開催され、必ず出席するよう指示がある。この朝礼の時間は労働時間では無いのか。		「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」を紹介し、使用者の指示により就業を命じられた業務に必要な準備行為は労働時間に当たることをご説明いたしました。
2	父が肺がんになり、医師から石綿が原因である可能性が高いと言われた。本人に聞くと、以前関係する仕事をしていたことがあるという。何か補償はあるのか。		厚生労働省が作成しているリーフレット(「石綿健康被害救済制度、労災補償制度のご案内(その病気、その症状は石綿が原因かもしれません)」)の内容についてご説明の上、お住まいに近い労働局等へご相談いただくようご案内しました。 参考:厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/rousai/120406-1.html

「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 藤嶋 (内線5682) 広報係長 高橋 (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 寺島 (内線5655)

平成29年9月1日～9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	67件	2件	0件	200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)	140件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	129件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ハローワークの一部職員の窓口対応が、無愛想で上から目線であり不快であったので改善をお願いします。		職員全員に対し、管理者が苦情内容を周知のうえ、待遇改善のための研修を行いました。
2	新規に雇用されたとされる駐車場の警備員の誘導が悪く不愉快な気分になった。機転の利かない警備員は必要ないではありませんか。		交通誘導員につきましては、業務委託契約により配置をしております。再発防止のため、委託先に対して待遇の向上についての申し入れをいたしました。
3	ハローワークインターネットサービスの求人検索において、検索条件の設定が多く、高齢者には使いづらい。		ハローワークインターネットサービスは、複数の検索条件を設定することで、容易に、自身の希望に見合う求人検索が可能になることと、必要な検索条件だけで該当求人を絞り込むことも可能であることを説明し、ご理解を求めました。

「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋 (内線7817)

平成29年9月1日～9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	104	15	0	51	170 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	168 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	10月1日から育児休業が最大で2歳まで延長可能となるが、企業で独自に2歳まで育児休業を取得可能としていた場合でも、1歳6か月時点での申請をできるようにしなければならないか。	①	2歳までの延長は1歳6か月まで育児休業を取得しても保育所に入れない等、必要やむをえない場合に利用できる制度であり、また、1歳6か月時点で配偶者に替わって育児休業を取得する場合等も想定されるため、1歳6か月時点での申請を可能とする必要がある旨、ご説明いたしました。
2	パパ・ママ育休プラスを利用している場合であっても、1歳6か月までの育児休業を取得できるか。	①	取得できる旨ご説明いたしました。
3	孫は育児休業の対象外か。	①	対象外である旨ご説明いたしました。
4	子の看護休暇について、取得可能年齢を小学校就学前まででなく、もう少し長い期間取得できるようにしてもらいたい。障害のある子がいると、通院や見守りなどで休みが必要になることも多く、介護休暇では対応しづらい事案もある。	④	ご意見として承りました。
5	育児のための短時間勤務は現行3歳までであるが、小学校に入るまで短時間勤務が利用できるよう法改正をしていただきたい。子どもが保育園にいる時間が長くなり、子どもの負担が大きい。	④	ご意見として承りました。

※「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

平成29年9月1日～9月30日受付分

部局(課室)名	子ども家庭局
照会先	書記室管理係(内線4805)

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	86	109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)	16件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	93件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	マタニティマークを描いた商品を販売したいので、利用方法について教えて欲しい。		厚生労働省のホームページに記載されているマタニティマーク使用規定を案内し、営利を主たる目的とする場合は使用できない旨をご説明しました。
2	「愛の鞭ゼロ作戦」について教えてほしい。		体罰・暴言は子どもの脳の発達に深刻な影響を及ぼすため、様々な機会を捉えて広く国民の皆様に対してリーフレットを配布し、体罰によらない育児を推進してい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	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9月1日～9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	447件	12件	2件	117件	578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	578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、 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	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。		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。
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。		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。

「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	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相談したい。		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	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。
6	よりよいホットラインの対応が悪い。		お詫びとともに事務局にも伝えました。
7	(臨時福祉給付金(経済対策分)について) 生活保護を受給しているが、私は対象になるのか確認したい。		生活保護制度の被保護者となっている方は、原則として、臨時福祉給付金の対象とはしていないことをご説明しました。
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3016)

平成29年9月1日～9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	60件	0件	0件	101件	161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)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	147件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成26年4月以降、ペースメーカー装着者は、3年以内に障害の再認定を受けることになったが、それ以前に装着した者は、再認定の必要はないか、問い合わせがありました。		以下のとおり説明しました。 ・平成26年4月以降の申請から新たな障害認定基準の対象になります。 ・ただし、平成26年3月末までに診断書・意見書が作成した方については、平成26年6月までに申請した場合は従来の基準で認定します。 ・申請手続等については、お住まいの市区町村の福祉窓口でお問い合わせください。
2	公認心理師の資格取得を検討している方から、公認心理師試験の受験資格について問い合わせがありました。		法令、通知の内容に照らし、受験資格があるかどうかについて、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29年9月1日～9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	50件	0件	0件	0件	50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)	42件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特別養護老人ホームに入所している。職員の給与が低くて気の毒である。仕事の内容が過酷なのだから、処遇改善をお願いしたい		介護人材の処遇改善については、これまでも財源を確保しつつ着実にやってまいりましたが、今後も引き続き報酬改定に向けて、分科会等で議論をすすめてまいります。

「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。

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3208)

平成29年9月1日～9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	425件	0件	0件	43件	468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	326件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	不正請求をしている疑いがある保険医療機関がある。		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た。
2	熊本地震による被災者への医療費の免除について、平成29年10月以降も延長してほしい。		医療費の免除の実施は、各自治体において判断するものであるが、国としては、平成29年10月以降も、免除による財政負担が著しい自治体への財政支援を行う旨説明をした。
3	再審査請求の手続等に関する照会。		手続きや進捗状況についてご案内した。

「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 鈴野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成29年9月1日～9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	130件	0件	0件	62件	192件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	62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	116件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>私は学生ですが、母親が106万円の壁の対象者に入っています。私の家計は貧しく父親の稼ぎでは間に合わないため母親も懸命に働いてくれています。</p> <p>そんなところに106万円の壁が現れて、稼がなければならないのに調整をしなければならない。そういう状況になっています。せっかく103万の壁が150万に引き上げになったのに今度は106万円の壁と向き合わなければならない。母親が健康保険や厚生年金に入れば大ダメージなのは確実です。調整せざるをえません。国民から言わせてもらえばこれは「規制」です。もっと働かせてください。是非ともこの制度を廃止にしていきたいと思います。</p>		<p>働きたい人が働きやすい環境を整えるとともに、年金などの保障を厚くする観点から、厚生年金や健康保険といった被用者保険の適用範囲を拡大していくことは重要と考えています。</p> <p>昨年10月から、週の所定労働時間が20時間以上、月収8.8万円(年収換算で約106万円)以上等の一定の要件を満たす、大企業の短時間労働者が被用者保険に加入することとなりました。また、今年4月からは、中小企業等で働く短時間労働者についても、労使の合意を前提に、企業単位で被用者保険への加入を可能としたところです。</p> <p>被用者保険に加入することで、月々の保険料をお支払いいただくこととなりますが、以下のようなメリットがありますのでご理解いただきたいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国民共通の基礎年金に加えて、報酬比例の年金(厚生年金)が終身で給付されることにより将来もらえる年金が増えます。 ・ 厚生年金保険加入中に万一、障害がある状態となり、日常生活を送ることが困難になった場合、「障害厚生年金」が支給されます。障害厚生年金は、障害基礎年金に比べ、対象となる障害の範囲も広く、給付額も一般的に多くなります。 ・ ケガや病気、出産によって仕事を休まなければならない場合に、傷病手当金、出産手当金等の給付を受け取ることができます。

「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	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 鈴井 (内線5907) 調整係長 横田 (内線5738)

平成29年9月1日～9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	15件	0件	0件	18件	33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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	29件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度の対象となる職種の追加についてご意見がありました。		いただいたご意見については、貴重なご意見として担当部署内で共有させていただきました。
2	ニートの方に対する社会復帰支援について、お問い合わせがありました。		地域若者サポートステーションの事業内容や若者雇用促進法の無業青少年に関する条項等について、ご説明させていただきました。
3	技能者育成資金融資制度について、お問い合わせがありました。		技能者育成資金融資制度の趣旨や内容、必要となる諸手続について、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、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 白崎(7365)

平成29年9月1日～9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	7件	0件	0件	6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	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民のストレスを数字で表す指標はあるのでしょうか。 国民のストレスと国民貧富格差と精神障害者数を年度別に1980～2016間で表すことは可能でしょうか。		<p>障害保健福祉部と協力して、下記の通り回答しました。</p> <p>1 国民のストレスについて 国民生活基礎調査では、3年に一度健康票を実施しており、健康票の中で平成7年より「悩みやストレスの有無」等を調査しております。悩みやストレスの有無については、平成7年から平成28年の国民生活基礎調査の概況で円グラフ等で掲載しておりますので、そちらをご参照いただければと思います。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21kekka.html</p> <p>更に詳細なデータについては、統計表となり、平成10年から平成28年までのデータは、以下のURL(政府統計の総合窓口e-stat)の各年度の国民生活基礎調査「健康票(第二巻)」の各統計表の中で「悩みやストレスの有無について」標章している統計表がございますので、そちらをご参照ください。 http://e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&tstatCode=000001031016&requestSender=dsearch</p> <p>2 国民貧富格差について ご質問の「国民貧富格差」の内容が不明ではありますが、国民生活基礎調査では格差指標の一つとして、OECDの作成基準に基づく「貧困率」を公表しています。なお、当調査は昭和61年を初回として毎年実施していますが、貧困率は3年ごとの大規模調査年に集計・公表しています。また、当調査で把握している所得は調査実施年の前年1年間(1月～12月)の所得となりますので、貧困率の時系列データは昭和60年(1985年)から平成27年(2015年)となります。ご了承ください。 年次推移につきましては、政府統計の総合窓口e-statに掲載していますので以下URLからご確認ください。 (掲載場所) 国民生活基礎調査 / 平成28年国民生活基礎調査 / 所得・貯蓄(第1巻・第2章) / 報告書掲載 / 年次 / 2016 / 第213表 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001184705 (国民生活基礎調査の概要等の掲載場所) http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21.html</p> <p>3精神障害者数について データは1996年以降しかございません 1996年 1999年 2002年 2005年 2008年 2011年 2014年 218.1 204.1 258.4 302.8 323.3 320.1 392.4 単位：万人 厚生労働省「患者調査」より厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部において作成。 ICD10(国際疾病分類第10版)の「V精神及び行動の障害」から精神遅滞を除いた数に、てんかんとアルツハイマーの数を加えた患者数に対応している。 H23(2011)年の調査では宮城県の一部と福島県を除いている。</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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成29年9月1日～9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
	8 件	294 件	3 件	6 件	8693 件	9004 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	9004 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	プレミアムフライデーについて問い合わせをしたい。		経済産業省にお問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。
2	国家公務員共済組合の健康保険の扶養条件について聞きたい。		国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただきよう、御案内いたしました。
3	互助会制度について確認したい。互助会を所管する省庁はどこか。		経済産業省にご確認くださいませよう、御案内いたしました。
4	配偶者控除の基準額が変更になるのはいつからか。		税務署にお問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。
5	新しい市長に替わってから職員の労働環境が変わり、仕事が出来ていない。改善してほしい。		総務省にご相談をさせていただきますよう、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、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	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9月1日～9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	4件	1,448件	21件	1件	714件	0件	2,188件
	地方分	227件	105件	43件	1件	0件	1件	377件
	合計	231件	1,553件	64件	2件	714件	1件	2,565件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	80件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,485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	後納制度で納められる期間を、5年から10年にしてほしい。		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	障害状態確認届が到着してから提出までの期間が約1ヶ月と短い。病院の予約の関係もあるため、期限を長くしてほしい。		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	雇用保険の基本手当を受給していると、年金の支払いが調整されるが、両方同時に受給でき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。
4	社会保険の資格取得、喪失が同月の場合、健康保険と国民健康保険の両方の保険料の支払いが必要になる。どちらか片方の支払いにしてほしい。		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。
5	入院していたため収入はほとんどなかったが、社会保険料を徴収された。休職中で収入がない場合は社会保険料の支払いを免除してほしい。		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。

「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	振替加算が適正に支給されていなかった事案に関し、お叱りや未払いとなっているお客様への今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。		未払いとなっているお客様に多大なご迷惑をおかけしたこと、また、多くのお客様にもご心配をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。未払いとなっているお客様に対して、平成29年11月上旬にお知らせを送付し、同11月15日にお支払いをさせていただきます。またお客様への確認等が必要な場合は、お知らせを送付し、お支払いの対象であることを確認できた方々から順次、お支払いをさせていただきます。
7	振替加算が適正に支給されていなかった事案に関する問い合わせ先の専用ダイヤルが繋がらない。また有料になっているが、フリーダイヤルにすべきである、とのご意見をいただきました。		振替加算専用ダイヤル(0570-030-261)を廃止し、フリーダイヤル(0120-511-612)を開設しました。また応答回線を拡大しました。
8	扶養親族等申告書が送られてきた。細かい字で多くの情報が記載されているので高齢者には理解しにくい。字を大きくしたり図を増やすなど、もっと分かりやすい内容にしてほしい、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	扶養親族等申告書が送られてきた。書き方の確認のため「ねんきんダイヤル」に電話しているが、混んでいてつながらない、とのお叱りをいただきました。		記載方法や個人番号の提出に関するお問い合わせが集中したことで、つながりにくい状況にあり、ご迷惑をおかけしていることをお詫びしました。なお、扶養親族等申告書に関するご照会は、特別体制を組み対応を行っています。
10	年金事務所へ訪問し、年金の相談をした。相談する側の言葉を遮り、高圧的な態度であった、とのご意見をいただきました。(その他161件の職員の待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、お客様に不快な思いをさせることのない対応を心がけます。

「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。