

平成 29 年 11 月 28 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 11 月 28 日）

（本省受付分：平成 29 年 10 月 1 日から平成 29 年 10 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 9 月 26 日から平成 29 年 10 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)	4	237	4	1	6,364	6,610
大臣官房	0	0	0	0	2	2
医政局	0	58	0	0	58	116
健康局	0	170	13	0	94	277
医薬・生活衛生局	0	503	0	0	55	558
労働基準局	0	413	0	0	198	611
職業安定局	0	78	1	0	193	272
雇用環境・均等局	0	65	0	0	40	105
子ども家庭局	0	41	0	0	75	116
社会・援護局	1	430	11	1	114	557
障害保健福祉部	0	79	0	0	116	195
老健局	0	49	0	0	0	49
保険局	0	425	4	0	40	469
年金局	0	80	0	0	59	139
人材開発統括官	0	11	0	0	24	35
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	13	0	0	9	22
日本年金機構 ※	206	605	71	7	410	1,300
合 計	211	3,257	104	9	7,851	11,433

### 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(職員等の接遇問題を含む)	1,567
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,406

※ 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	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566)

平成29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	58件	0件	0件	58件	116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(職員等の待遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	102件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療行為の該当の有無について		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	170件	13件	0件	94件	277件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	106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	157件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	加熱式たばこも紙巻たばこと同じように有害だ。受動喫煙対策の対象にして欲しい。		加熱式たばこの受動喫煙による健康影響については現在研究中であることをご説明し、ホームページの受動喫煙防止対策の強化について(基本的な考え方の案( <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000153190.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000153190.html</a> ))をご案内しました。
2	がん対策推進基本計画中間報告書(平成27年6月)に記載のあるデータの出典を知りたい。		データの出典となる研究を紹介の上、研究結果が掲載されている国立保健医療科学院の厚生労働科学研究成果データベースをご案内しました。
3	HIVの検査を義務化はできないのか。		傾聴の後、検査の義務化については、人権保護の観点から本人の同意を得ることとしており、非常に難しい問題があることをご説明しました。
4	難病患者が使える制度など、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 木本(2704)

平成29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	483 件	0 件	0 件	20 件	503 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	503 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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html">http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html</a>
2	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、必要な際には手続について説明いたしました。
3	家庭用品規制法におけるアゾ化合物の規制について、コートの背部や上着のヒモなど皮膚に長時間触れない物についても全て検査が必要か。		下着のように皮膚に長時間触れることが考えにくい物であれば、事業者の方で検査コストと利益のバランスを考え、柔軟な対応をお願いしたい。
4	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り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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
5	うつ病に対するTMS治療の承認時期、実施機関、治療代等について	1	うつ病に対するTMS治療のための医療機器として「NeuroStar TMS 治療装置」が先月承認された。 現在、その医療機器が適正に使われるように、使用する医師や病院の基準作成をしている。 保険適応についても今後検討されていくと思われる。

「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	20件	0件	0件	35件	55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	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	海外渡航のための予防接種について教えて欲しい。		最寄りの検疫所をご案内しました。
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。		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

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	413件	0件	0件	198件	611件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	69件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	95件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	447件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働時間が8時間ちょうどの場合、労働者に何分の休憩を与えなければならないのか。		労働時間が8時間ちょうどの場合は、少なくとも45分休憩を与える必要がある事を説明しました。
2	自分の経営する事業は零細で、経営が苦しい。税金や各種の公的保険の負担が、更に経営を圧迫している。労災事故を起こしたこともないにもかかわらず、労災保険料を負担しなければならないことに疑問を感じる。		厚生労働省HP <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/roudouhokenpoint/index.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/roudouhokenpoint/index.html</a> を案内し、労災保険の趣旨と、労災保険率は業種ごとの災害発生状況を考慮して設定していることを説明し、保険料負担の公平性についての理解を求めました。

「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 上園 (内線5728) 寺島 (内線5655)

平成29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	78 件	1 件	0 件	193 件	272 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)	134 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	138 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人検索機で中型と入力しているのになぜ大型の案件まで入ってくるのでしょうか？うとうしいし時間がかかる。過去には求人を締めてから3ヶ月以上たつたものもあつたり、地元のみならず関東・近県まで探している時は、非常に時間がかかるので条件をしばった時にはその通りにでて欲しい。		中型自動車運転手を検索した場合に、求人票の必要な免許・資格欄に「中型自動車運転免許又は大型自動車運転免許」や「大型自動車免許を所有していれば尚可」といった条件に幅を持たせている求人についても、中型自動車運転手として表示される仕様となっていますので、ご了承くださいますようお願いいたします。 また、応募締切の求人が公開されていたのご指摘につきましては、今後、求人票の管理の徹底に努めて参りますので、ご容赦いただけますようお願いいたします。 なお、求人の絞り込み等検索方法についてご不明な点がございましたら、ご遠慮なく職業相談窓口をご利用ください。
2	パソコン(検索機)で知り合い同士と思われる男女がずっとしゃべっていた。うるさくて他の検索機に移動することになった。ほとんどの人は、静かにしているが、たまに電話でしゃべっていたり、となり同士でしゃべっていて、集中できない時がある。貼り紙や口頭で注意してほしい。		求人検索機のご利用場所におきましては、他のご利用者様のご迷惑となりますので、携帯電話の使用等をご遠慮いただく旨の掲示をさせていただいておりますが、この度は、ご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、求人検索機をご利用の皆様方が利用しやすいようご案内に努めて参りますので、お気づきの点等がございましたら、ご遠慮なく総合受付へお申し出いただけ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、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
3	介護現場で人材不足が問題になっておりますが65才で定年は早いと思います。本人次第ですが(体調・気分)まだまだ働ける資格者もおります。特に国家資格介護福祉士の方々も定年という事で退職されます。定年制を考慮すべきと思います。		65歳以降の継続雇用延長については、政府の働き方改革実現会議において決定された「働き方改革実行計画」に継続雇用延長や定年延長を企業に働きかけ、相談・援助を行うことが盛り込まれており、当所としても各種会合での周知及び商工会議所等への要請を実施して、関係機関と連携し取り組んでおります。
4	外で求人を見ていると横から煙草の煙がきて不快です。外も禁煙にしてください。		所において、敷地内全面禁煙、喫煙場所の移動を検討し、当面、屋外求人掲示板の求人を見ている方がいる場合は、喫煙を遠慮いただきたい旨の協力依頼文を喫煙場所に掲示し、状況を見守ることとしました。併せて、全職員・相談員に対しても、投書内容と周知内容を回覧しました。

「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋 (内線7817)

平成29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	65	0	0	40	105 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	100 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働金庫で法人口座の開設を希望したが、当該労働金庫の地区内に事業所の登記が無いこと等から口座開設できなかった。希望する地区の労働金庫で口座開設できない法的な理由と、手続に際し、登記事項証明等が必要となる理由を教えてください。	①	メールにて、労働金庫法に基づき、労働金庫の口座を開設するにあたっての資格を説明し、提示が必要となる書類については、労働金庫法及び他の関連法により提示が必要であることを併せて説明いたしました。
2	家族経営を行う事業所の場合、育児休業は取得できるか。	①	同居の親族のみを雇う事業に雇用される者は除外される旨ご説明いたしました。
3	育児休業は、保育所等に入所できない場合、1歳6か月や2歳まで延長できるが、「保育所等」には「無認可保育施設は含まれない」とされている。無認可保育施設でも認可施設のように高い水準を維持している施設があるので、一律に無認可施設は含まないとするのを改める必要があるのではないか。	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

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	41	0	0	75	116 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	112 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	市区町村毎の妊婦健康診査の支援状況がわかる資料はあるか。		報道発表資料をご案内しました。 (平成29年9月8日「妊婦健康診査の公費負担の状況にかかる調査結果について」 <a href="http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000176691.html">http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000176691.html</a> )
2	特定不妊治療費の助成内容を拡充して欲しい。		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、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	書記室管理係(内線2803、2804)

平成29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
	1件	430件	11件	1件	114件	557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	557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ありますが、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	消費生活協同組合の組合員より、組合職員の対応についての苦情相談。		室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
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	よりそ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	技能実習の介護職種の追加について教えてください。		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。		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	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	79 件	0 件	0 件	116 件	195 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)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	154 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	療育手帳の判定等に関する問い合わせがありました。		療育手帳については、各都道府県・指定都市において、厚生労働省の通知を参考に実施要綱を作成し、知能検査や日常生活の適応状況等を評価して障害の程度を判定していること等を説明しました。
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	49件	0件	0件	0件	49件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	30件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護報酬を下げると介護福祉士の給与に影響がないか心配である。介護離職者をなくすためにも、介護報酬を下げないで欲しい。		平成30年度介護報酬改定に向けては、介護事業者の経営状況を適切に把握しつつ、しっかりと検討してまいります。

「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	425 件	4 件	0 件	40 件	469 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	120 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	337 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	傷病手当金の給付を法定義務にしてほしい。		傷病手当金の給付の実施は、各保険者によって判断されるものであり、国民健康保険においては、自営業者や無職の方も加入していることから、傷病手当金を法定義務にすることには多くの課題があり、検討が必要である旨説明いたしました。
2	保険点数の水増し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いては、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いたしました。
3	再審査請求の手續等に関する照会		手續の内容や進捗状況について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	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	80件	0件	0件	59件	139件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	59件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	79件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金支給開始年齢75歳引上げ案を唱えているが、国民の生活や意見を無視した身勝手な政策、バラマキ政権を続け国民の年金受給額を減らす政策には賛同出来ない。年金支給年齢引上げには私達は断固反対。		<p>公的年金制度は、高齢者自らが、60歳から70歳の間で受給を開始する時期を自由に選べる仕組みになっています。</p> <p>高齢者の心身の状況や就労環境は個人によって大きく異なるため、一律に年金支給を遅らせることは、こうした現実にあっていないことから、現在、検討の対象とはなっていません。</p> <p>他方で、受給を開始する時期を、更に弾力化し、70歳以降の選択も可能にすべきという意見があることは承知しています。こうした御意見も踏まえつつ、高齢期における受給者の就労意欲を高める観点からも、年金受給の在り方について検討していきます。</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	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	11 件	0 件	0 件	24 件	35 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	31 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	大学を中退された方に対する就職支援について、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	技能者育成資金融資の返還方法等について、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、また返還にあたっての諸手続について、ご説明させていただきました。
3	キャリアアップ助成金の支給申請の際の提出書類の取扱いについて、お問い合わせがありました。		該当労働局に事実関係を確認の上、公文書等の管理に関する法律などをもとに、行政機関の保有する申請書類等の保管手続きについて、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	13件	0件	0件	9件	22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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>患者数の統計データについてご質問いたします。公開されている「知ることからはじめよう みんなのメンタルヘルス」の統合失調症の患者数のデータが2008年となっています。</p> <p><a href="http://www.mhlw.go.jp/kokoro/speciality/detail_inte.html">http://www.mhlw.go.jp/kokoro/speciality/detail_inte.html</a> 約10年前の患者数のデータが公開されていますが、できることなら最新のデータを知りたいです。</p> <p>最新データの提供は可能でしょうか。よろしくお願ひします。</p>		<p>ご質問いただきました患者調査について回答いたします。</p> <p>患者調査は3年ごとに実施される調査であり、直近の調査結果は平成26年(2014年)となります。</p> <p>統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害(平成26年)は 推計患者数 総数 235.4千人 入院 165.8千人 外来 69.7千人</p> <p>総患者数 773千人 となっております。</p> <p>詳細については、「政府統計の総合窓口(e-Stat)」 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch</a> の下記の表からご覧いただけます。</p> <p>平成26年患者調査 閲覧表第1表 推計患者数、性・年齢階級 × 傷病分類 × 病院 - 一般診療所別 上巻 第9-1表 推計入院患者数、性・年齢階級 × 傷病分類 × 病院 - 一般診療所別 上巻 第9-2表 推計外来患者数、性・年齢階級 × 傷病分類 × 病院 - 一般診療所・外来(初診 - 再来)別 上巻 第62表 総患者数、性・年齢階級 × 傷病分類別</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
	4 件	237 件	4 件	1 件	6364 件	6610 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	6610 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	軍人恩給の受給者が亡くなったのでご連絡をした。		総務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	保健所の職員の対応について苦情を言いたい。		お住まいの都道府県にご相談いただくよう、御案内いたしました。
3	民間の生命保険に加入をしている。約款について疑問があるので質問をしたい。		金融庁にお問い合わせいただくよう、御案内いたしました。
4	テレビでたばこ税を増税すると話をしていたが、確認したい。		財務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。
5	障がいがある場合の、高速道路や自動車税の割引について質問をしたい。(メール)		国土交通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。
6	ゴミの分別が義務づけられた、高齢者は分別作業が出来ない。見直しをした方がよい。		お住まいの市町村長にお話をさせていただくよう、御案内いたしました。
7	その他、地方公務員の出勤状況に関することや、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

(参考)

平成29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 お客様対応グループ長 佐川 明人 青木 潤 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)		

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	2件	520件	26件	5件	410件	0件	963件
	地方分	204件	85件	45件	2件	0件	1件	337件
	合計	206件	605件	71件	7件	410件	1件	1,300件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	85件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,215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	国民年金第1号被保険者について、付加保険料の10年遡及納付が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。
2	65歳以上の在職老齢年金について、支給停止調整額を現在の46万円だけでなく、複数段階の調整額を設け、支給停止額を少なくしてほしい。		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	障害年金を受給しているが、診療費と薬代がかかり、金額が少ないので年金額を増やしてほしい。		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	年金加入期間が不足しているため高齢任意加入で保険料を納付してきたが、勤務先が事業をやめるため納付が出来なくなった。個人負担で納付出来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。
5	残業等により毎月の給与は変動するのに保険料が変わらないのはおかしい。毎月の給与額に応じた保険料を控除す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。

「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	勤め先の年末調整手続きにおいて、国民年金保険料控除証明書が必要なので早く送ってほしい、とのご意見をいただきました。		発送スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
8	振込通知書が届いたが、文字が小さすぎて読めない。金額欄はメガネを着用してもほとんど読めなかった。通知書が送付されるのは高齢者が多いはずであるため、文字を大きくしてほしい、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	年金事務所へ訪問し、年金の相談をした。こちらが内容を理解していないのに手続きを進めていくので「もう少しゆっくりお願いします」と言ったが、面倒そうな顔をされ感じが悪かった、とのご意見をいただきました。 (その他143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。
10	年金事務所へ年金額を確認するため相談に行きました。担当の方が、見やすいように年金額を大きな文字でメモに記載してくれるなど、とても親切に対応してくれました。ありがとうございました。		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。