

平成 29 年 12 月 26 日

**【照会先】**

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 宮下 雅行

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 12 月 26 日）

（本省受付分：平成 29 年 11 月 1 日から平成 29 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 10 月 26 日から平成 29 年 11 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11月1日～11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)	4	238	7	0	4,856	5,105
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	65	0	0	58	123
健康局	0	185	22	0	177	384
医薬・生活衛生局	0	602	0	0	80	682
労働基準局	0	391	0	0	139	530
職業安定局	0	75	0	0	181	256
雇用環境・均等局	0	15	1	0	95	111
子ども家庭局	0	50	0	0	77	127
社会・援護局	0	440	25	2	89	556
障害保健福祉部	0	61	0	0	112	173
老健局	0	39	0	0	0	39
保険局	0	412	1	0	83	496
年金局	0	10	0	0	79	89
人材開発統括官	0	7	0	0	17	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	6	0	0	9	15
日本年金機構 ※	188	473	60	0	303	1,026
合計	192	3,069	116	2	6,355	9,736

### 国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	387
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,400
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,949

※ 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、10月26日～11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	総務課総務係(内線2517)

平成29年11月1日～11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	65件	0件	0件	58件	123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)	17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	病院とクリニックの違いについて		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) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年11月1日～11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	185件	22件	0件	177件	384件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	123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	253件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	報道で、厚生労働省の受動喫煙防止法案が大幅後退と見たが、本当か。		受動喫煙対策については、様々な関係者の意見を伺いながら検討を進めているところですが、現時点で、厚生労働省として新たな案をまとめたとの事実はない旨をご説明し、「望まない受動喫煙」をなくすための実効性ある対策をとりまとめるべく、引き続き努力していくとご説明しました。
2	市町村が行うがん検診の結果の判定方法について教えてほしい。		市町村の実施するがん検診については、厚生労働省の定める「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」(健発第0331058号平成20年3月31日厚生労働省健康局長通知別添)に基づいて実施するよう、推奨しており、当該指針において、がん検診の手法や読影等を含めた実施体制等について定めていることをお伝えしました。
3	「インフルエンザに関する報道発表資料」での、毎回「次回はいつ発表」を説明してください。		当該報道発表資料は原則毎週金曜の公表とされているところですが、祝日等の理由により変更となる場合があります。ご意見いただきましたとおり、平成29年11月17日公表分から、次回の公表予定日をご案内することとしました。
4	自身が罹患している疾病が、指定難病に指定されているか知りたい。		担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病に指定されているかを回答し、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11月1日～11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	584 件	0 件	0 件	45 件	629 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	629 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き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、手続き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き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、必要な際の手続きについて説明いたしました。
3	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。		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」をご案内しました。 (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>
4	大学の管理栄養士養成課程(栄養学科)を修了し、科目名に「化学」のついたものを10単位(うち、4単位は実験科目)を取得した者であるが、化粧品の総括製造販売責任者の要件のうち、「薬学又は化学に関する専門の課程を修了した者」について該当するか伺いたい。		製造販売業の許可は、各都道府県が許可権者であり、個別具体的な判断が必要と考えられることから、都道府県庁の薬務主管課をご案内致しました。

「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11月1日～11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	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	3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	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	食品の販売をしたい。問い合わせ先を教えてください。		施設を管轄する自治体の保健所を案内しました。
2	温泉水を販売したい。問い合わせ先を教えてください。		施設を管轄する自治体の保健所を案内しました。

「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11月1日～11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	391件	0件	0件	139件	530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)	75件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	391件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	就業規則などの労働基準法に基づく労働基準監督署への届出について、電子申請で行うことは可能か。		労働基準法に基づく届出は全て電子申請で行うことができることを説明しました。
2	副業は人手不足解消に効果的だと思うので、副業を自由化してほしい。		現在「柔軟な働き方に関する検討会」にて議論を行っていることをお伝えしつつ、御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 (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11月1日～平成29年11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	75 件	0 件	0 件	181 件	256 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)	147 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	109 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	雇用保険部門での相談の際に担当職員の声が大きく、他の利用者に自分のプライバシーが筒抜けである。改善してほしい。		担当職員に相談時の声の大きさに注意すよう指導するとともに、安定所全体の問題ととらえ、全職員に対して注意喚起しました。
2	就職が決まったことについて、雇用保険給付課窓口申請したところ、対応した職員の態度が上から目線、また、強い口調で嫌な感じだった。		接遇について、利用者の目線に立ち、親切・丁寧な対応を心掛け、特に言葉遣いについては上から目線にならないように、全職員に徹底しました。
3	バイクで安定所に来たが、駐輪場が喫煙場所になっており、タバコの苦手な人には辛いので、喫煙場所を別の場所に移動していただきたい。		現状で可能な対応として、灰皿の設置場所を移動させました。今後の取り組みとして、衝立を設置する等により、さらなる分煙対策を検討します。

「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。



# 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11月1日～11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	15	1	0	95	111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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	104件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	育児のための所定労働時間の短縮措置等の対象者について、育児・介護休業法第23条に「その3歳に満たない子を養育する労働者であって育児休業をしていないもの」とあるが、育児休業を過去に取得したことがある労働者は対象となるか。	①	育児休業を取得したことがあっても現に育児休業をしていない方は対象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11月1日～11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	50	0	0	77	127 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)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	122 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	妊娠初期は周囲から妊娠に気付かれにくいいため、そのような妊婦も安心して生活できるよう、引き続きマタニティマークの普及啓発に努めて欲しい。		ご意見として承りました。
2	不妊症について相談できる窓口はあるか。		不妊専門相談センターについてご案内しました。  全国の不妊専門相談センター一覧 <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/boshi-hoken03/">http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/boshi-hoken03/</a>

「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11月1日～11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	440件	25件	2件	89件	556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	556件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(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。		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。
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うようご 説明しました。
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。

(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		民生委員の役割等について、丁寧に説明しました。
5	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。		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	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてください。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
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。		法律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11月1日～11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	61 件	0 件	0 件	112 件	173 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)	30 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	胃がんのため胃を全摘出された方から、身体障害者に該当するかどうか、問い合わせがありました。		身体障害の認定基準について説明し、お近くの市役所にご相談するよう、ご案内しました。
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11月1日～11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	39件	0件	0件	0件	39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)	32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	65歳になり、健康保険料と介護保険料を納付すると生活が苦しく、食費等が少なくなる。介護保険サービスを受けなければ介護保険料が無駄になるではないか。		介護保険制度は、加齢に伴う介護負担を社会全体で支え合うという考えに基づいており、将来利用する可能性も含めて、保険給付の対象となる被保険者の皆様から負担能力に応じて介護保険料をご負担していただいている旨をご説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 高島(内線3208)

平成29年11月1日～11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	412件	1件	0件	83件	496件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	111件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	97件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	288件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	一律3割の自己負担割合を所得に応じたものとして欲しい。		国民健康保険においては、すべての被保険者が等しく保険給付を受ける権利があり、被保険者全体の相互扶助で支えられるものであることから、応分の負担をしていただく必要があり、自己負担割合については、6歳以上69歳以下であれば一律3割としており、所得に応じた負担については、保険料の賦課や高額療養費の上限額において、勘案していることと説明しました。
2	不正請求を行っている保険薬局がある。		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。
3	育児休業中の傷病手当金について、現在、育児休業中で社会保険料の免除を受けている者が病気になり、医師の診療を受け、しばらくの間治療が必要と言われた場合、傷病手当金の請求はできるか。また、保険料免除も継続して受けられるのか。		傷病手当金は、病気療養のため労務に服することができない場合、1年6月を限度に支給が受けられる制度であり、保険料免除については、育児・介護休業法に規定される育児休業中の者が事業主を通して申し出た場合に免除が受けられる制度であることから、病気療養に専念するため、育児をすることが不可能となり、育児休業が終了となった場合には保険料免除は受けられません。また、育児休業中で休業してはいるものの、病気の療養のために労務に服することができないことはない、つまりは労務不能ではない場合は傷病手当金は支給されません。以上のようにご説明しました。

「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	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11月1日～11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	10件	0件	0件	79件	89件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	25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	64件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公的年金制度の改革を行って欲しい。賦課方式から積み立て方式への段階的な移行を行い、現役世代の負担を引き下げて欲しい。		<p>公的年金制度は、現役世代が負担する保険料や税によって、高齢者世代を支えるという助け合いの仕組み、いわゆる「賦課方式」を基本としています。この賦課方式の下、平成16年改正において、現役世代の負担を過重にしないよう、一定の積立金を保有しつつ、保険料水準の上限を固定し、その範囲内でマクロ経済スライドにより、給付水準を調整する仕組みを導入しています。</p> <p>今年度に保険料の引上げが終了し、今後は限られた収入の範囲内で、年金の給付水準をいかに確保していくかという課題に取り組み、誰もが安心できる年金制度を構築していきます。</p> <p>なお、仮に、賦課方式から積立方式へ切り替える場合には、若い世代を含む全世代が、自分の積立に加えて現在の高齢者の給付を賄うこととなる、いわゆる「二重の負担」の問題が生じ、その必要となる大きな財源をどのように確保するかといった問題があり、現行の方式が最も適したものではないかと考えていることをご説明しました。</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 鈴木 (内線5907) 調整係長 横田 (内線5738)

平成29年11月1日～11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	17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)	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	ジョブ・カード制度について、各種実績や周知・広報に関するお問い合わせがありました。		ジョブ・カード制度に関して厚生労働省が取り組んでいる各種事業の実績や課題に対する対策などについてご説明させていただきました。
2	外国人技能実習生制度における、監理団体の定款変更の申請手続きについて、及びパブリックコメントについてお問い合わせがありました。		定款変更の申請手続き及びパブリックコメントの内容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11月1日～11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	6件	0件	0件	9件	15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	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応		
		分類:	概要	
1	<p>ご多忙中のところ素人質問ですみません。 第17表 悪性新生物の主な部位別にみた性別年齢調整死亡率(人口10万対)の年次推移 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/det17.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii09/det17.html</a> こちらは平成21年までですが、これ以降の年次推移は、どこをみればわかるでしょうか？</p>	<p>人口動態統計を御利用いただきありがとうございます。 お問い合わせのありました、統計表「第17表 悪性新生物の主な部位別にみた性別年齢調整死亡率(人口10万対)の年次推移」については、平成22年以降の統計表も毎年作成しており、厚生労働省ホームページにて公表しております。</p> <p>【主要統計表(エクセルファイル)】 平成22年から最新の平成28年までの統計表は、次のページからそれぞれエクセルファイルをダウンロードして、「死亡 第17表」のシートを御覧ください。</p> <p>平成22年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii10/xls/toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/suii10/xls/toukei.xls</a> 平成23年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku11/xls/23toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku11/xls/23toukei.xls</a> 平成24年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku12/xls/24toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku12/xls/24toukei.xls</a> 平成25年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku13/xls/25toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku13/xls/25toukei.xls</a> 平成26年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku14/xls/26toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku14/xls/26toukei.xls</a> 平成27年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku15/xls/27toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku15/xls/27toukei.xls</a> 平成28年 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku16/xls/28toukei.xls">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kaku16/xls/28toukei.xls</a></p> <p>なお、これらのページは、「人口動態調査 - 結果の概要」ページからも進むことができます。</p> <p>【掲載場所】 人口動態調査 - 結果の概要(厚生労働省ホームページ) <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/81-1a.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/81-1a.html</a> &gt; 「人口動態統計(確定数)の概況」の下の各年次をクリック &gt; 「人口動態統計年報 主要統計表(最新データ、年次推移)はこちらから」 何か御不明な点がございましたら、厚生労働省 人口動態・保健社会統計室までお問い合わせ下さい。</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11月1日～11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
	4 件	238 件	7 件	0 件	4856 件	5105 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	5105 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	レトルト食品の酢豚の肉が違う気がする。変なおいがる。食品会社に電話のしたが繋がらない。どうしたら良いか。		国民生活センターにご相談いただくよう、御案内いたしました。
2	児童手当の支給基準について確認をしたい。		児童手当は厚労省の所管外とお伝えし、内閣府にお問い合わせいただくよう、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	近所に野良猫が増えて困っている。市や保健所に相談をしたが具体的な対策をとらない。相談したい。		お住まいの都道府県に御相談いただくよう、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	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。
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や、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 青木 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3173)

平成29年11月1日～11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	2件	427件	20件	0件	303件	0件	752件
	地方分	186件	46件	40件	0件	0件	2件	274件
	合計	188件	473件	60件	0件	303件	2件	1,026件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	51件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	975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をしたが、世帯主の収入も審査の対象となり免除が認められなかった。世帯は一緒だが私自身の収入は少ないので、免除を認めてほしい。		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	育児のため短時間勤務の仕事に転職し国民年金の被保険者となった。全額免除期間は将来の年金給付額が納付した場合と比較して半分となるが、減額された分は将来親を援助するという形で子供に負担をかけることになる。子供に手がかからなくなるまでは、全額免除でも将来の年金給付額が減額されないようにしてほしい。		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。
3	代金の支払いが毎月あるため、年金の支給を2か月に1回ではなく毎月支払われ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	障害基礎年金は、障害厚生年金と異なり障害等級3級では年金を受給できない。3級でも障害基礎年金を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。
5	随時改定について、大幅に給与が下がっても3か月間は従前の高い保険料のまま控除される。逆に大幅に給与が上がった場合は保険料徴収の機会を逸している。後から保険料の調整を行い、還付や追加徴収してほしい。		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	日本で働く外国人は数多くいるため、英語対応可能な相談窓口を作るべき、というご意見をいただきました。		平成29年10月より一部の年金事務所(新宿、足立、港、八王子、豊田、浜松西、大手前、三宮)で多言語通訳サービス(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語)を開始しました。今後は順次、他の年金事務所及びコールセンターへも導入していく予定です。
7	国民年金の委託業者が訪問してきたが、敬語を使わず、横柄な態度で不快だった、とのご意見をいただきました。		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	扶養親族等申告書が届き、記入して提出したところ、内容に不備があり返戻された。記入方法を分かりやすく表記してほしい、とのご意見をいただきました。		分かりやすい文書となるよう内部で検討を行い、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において、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、敬語ではなく友達言葉が使われた。電話の保留時間も長く、酷い対応だった、とのご意見をいただきました。 (その他110件の職員の接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	年金事務所へ相談に行った際、持参の書類を見ながら詳しく説明していただき、理解できました。手際の良い対応と熱心さに敬意を払います。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。