

平成 28 年 9 月 27 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 28 年 9 月 27 日）

（本省受付分：平成 28 年 8 月 1 日から平成 28 年 8 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 7 月 26 日から平成 28 年 8 月 25 日受付分）

別紙

平成28年9月27日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成28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 (各部局に属さないもの)	3	443	3	2	3,186	3,637
大臣官房	0	2	0	0	1	3
医政局	0	46	4	0	43	93
健康局	0	188	8	8	107	311
医薬・生活衛生局	0	253	0	0	30	283
生活衛生・食品安全部	0	31	0	0	33	64
労働基準局	0	404	0	0	181	585
職業安定局	0	107	0	1	185	293
職業能力開発局	0	4	0	1	22	27
雇用均等・児童家庭局	0	94	9	0	85	188
社会・援護局	0	549	16	0	68	633
障害保健福祉部	0	32	1	0	61	94
老健局	0	80	0	0	0	80
保険局	0	429	0	0	47	476
年金局	0	87	2	0	43	132
政策統括官(総合政策担当)	0	1	0	0	0	1
(統計・情報政策担当)	0	8	0	0	15	23
日本年金機構	192	473	80	4	165	916
合計	195	3,231	123	16	4,272	7,839

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2件を合わせ、916件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	461
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,275
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,103

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。

件数は本省受付分のみとなります。

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。

記載のないものは、本省受付分となります。

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	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28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
	3 件	443 件	3 件	2 件	3183 件	3634 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	3634 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	本年度の熱中症の罹患数について知りたいが、照会先を教えてください。(電話)		消防庁に御確認くださいませよう、御案内いたしました。
2	生活に影響があるので、消費税増税を止めて欲しい。(電話)		財務省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
3	食品の表示について、確認したいことがある。(電話)		消費者庁に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	高齢者に対し、運転免許の返納を呼び掛けているが、意見を述べたい。(電話)		警察庁に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
5	アルコールの消費量に関する統計情報を探しているが、どこで入手することができるのか。(メール)		国税庁に御確認くださいませよう、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、民間の自動車保険に関することや、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、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	大臣官房地方課
照会先	企画係 小磯・鈴木(内線7255)

平成28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
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	働き方改革や同一労働同一賃金など言われているが、昔の終身雇用の時代と比べてたいへん格差が広がっている。非正規雇用が増えて、低賃金の人がとても多い。これは政治が悪い。きちんと取り組んでいないと思う。若者がかわいそうである。色々な人を見て本気で対応してほしい。労働者側のことを考えて、賃金の上がる環境作りをしてほしい。 地方受付分		政策・制度立案への提言のため、本省に上申する旨を説明し、了解を頂きました。

「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	医政局
照会先	医療総務課総務係(内線2517)

平成28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	46件	4件	0件	43件	93件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	15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	78件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	救命センターにおいて、入院はしておらず救命外来(ER)で死亡した患者も全て全死亡例としてカウントし検証するものなのか。見解を教えてください。		担当より回答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	健康局
照会先	健康局総務課 野村(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成28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	188件	8件	8件	107件	311件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	110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	197件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ダニが原因で痙攣や後遺症が残る例があるとニュースで知った。ダニ対策を国民に周知させて欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 (厚労省HPやTwitter等を通じマダニに関する注意喚起を行っております。)
2	私は下垂体に腫瘍があり、副腎脂質ホルモン低下症である。難病である。薬の副作用で仕事の復帰が難しい。治療や仕事について相談できる場所はるか。		担当より、難病患者サポート事業の1つである患者相談支援事業で設置している担当窓口である、難病相談支援センターに相談をしていただくようにご案内しました。

「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 池田(2704)

平成28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	253件	0件	0件	30件	283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	283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。		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	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。		PMDAの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。
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ございました。		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。
4	毒物及び劇物の取扱等に関する照会がございました。		毒物劇物の取扱(運搬、保管等)及び登録の要否、物質の該当性、輸入手続きなどについて問い合わせがあり、それぞれに回答し又は都道府県等の適切な窓口を紹介いたしました。
5	相模原事件をふまえた、麻薬取締りに対するご意見・質問がございました。		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、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	生活衛生・食品安全部
照会先	企画情報課 佐々木(内線 2493)

平成28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	31件	0件	0件	33件	64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	64件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	海外で製造された食品の衛生面が心配だ。厚労省は海外からの輸入食品の検疫体制をきちんとして欲しい。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	日本への食品輸入手続きを教えて欲しい。		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、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 宇一(内線5554) 広報係長 田村 愛(内線5582)

平成28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	404件	0件	0件	181件	585件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	36件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	236件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	313件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	大学生等を対象にした「アルバイトするに当たっての労働関係法令の講習会」を行ってほしい。< 地方局受付分 >		学生アルバイトにおける「労働条件の確認」ほか「働くときのポイント」等については、リーフレット配布等により機会を捉え周知していますが、御意見を踏まえ改めて取組強化すべきとの認識を持つとともに、上部機関に報告することとしました。
2	年次有給休暇の比例付与の対象となる労働者について、年度の途中で所定労働日数が変更された場合、年次有給休暇は基準日において発生するので、初めの日数のままと考えるのか、それとも日数の増減に応じ、変更すべきと考えるのか。		所定労働日数が変更された場合でも、当初の日数のままとなる旨、御回答しました。
3	事業場で取り扱う化学物質について、SDSを取得し、適用法令等を確認している。しかし、同一の物質の名称の記載が、各SDSでばらばらであり、法令の適用となるかどうかの判別が難しい場合がある。SDSの物質名等を統一化してほしい。< 地方局受付分 >		御意見として承り、上部機関に報告することとしました。

「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 穴吹 敏規 (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 横村 武 (内線5653) (直通03-3502-6768)

平成28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	107 件	0 件	1 件	185 件	293 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)	88 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	求人票の必要な経験等欄に「ワード・エクセル」とだけの記載ではどのくらいのレベルの技能を求めているのかわからない。		ワード・エクセル等の技能レベルにつきましては、求人事業所の申し出や聴取に基づき、できるだけわかりやすく記載しているところですが、ご指摘のとおり一部においては、記載に不十分なところも見られるところです。事業所が求める技能レベルは事業所によって様々であり、今後は、求人事業所の協力を得て、求人票の「必要な経験等」欄の充実に努めてまいりますので、ご理解をいただきたいと存じます。 なお、窓口で相談いただければ、求人事業所への確認等個別に対応させていただきますので、遠慮なくお尋ねください。
2	AEDの設置スペース周辺には、案内表示板など障害になるものは置かない方がよい。実際に使用する際、迅速に取り出すことができ、心に余裕をもって対応ができる。		ハローワーク福井では、万が一に備えて1階入口通路にAEDを1台設置しています。また、職業相談サービス等を周知するための移動式案内表示板(両面使用)も同場所に設置していました。今回の提案を踏まえ移動式案内表示板の設置場所を変更しました。
3	8月1日から雇用保険の基本手当日額が変更されているが、変更することを事前に周知すべきである。また、基本手当日額が下がったことに対して納得できない。		基本手当変更の通知は7月28日であったので、即日ポスターを庁内に掲示しました。基本手当日額については、「毎月勤労統計」の結果に基づき毎年8月1日に改定されるので、増額、減額があり得ることを説明し理解をいただきました。

「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	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 西海 国浩 (内線5907) 総務係長 小林 義治 (内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成28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	4件	0件	1件	22件	27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)	4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	技能者育成資金融資制度についてのご質問がありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。
2	障害者の職業訓練に関するご要望がありました。		担当部署にて共有させていただきました。
3	外国人技能実習制度についてのご意見がありました。		担当部署にて共有させていただきました。
4	技能検定制度についてのご質問がありました。		制度についてご説明し、ご理解いただきました。
5	ハローワーク窓口におけるジョブ・カードの利用促進に関するご意見をいただきました。		制度についてご説明するとともに、引き続き積極的に利用促進を図っていく旨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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 千正康裕(内線7817)

平成28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	94	9	0	85	188件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	26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	151件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	放課後児童クラブ・学童保育の概要が知りたい。		放課後児童クラブと学童保育の違い、両者の概要をご説明しました。
2	厚労省HPに昭和37年刊行の「児童福祉白書」を参照できるページはないか。		参照できるページは存在しないこと、国立国会図書館など、一部図書館で参照できる旨お伝えしました。
3	平成28年3月に改正された育児・介護休業法により、子の看護休暇、介護休暇の半日単位の取得ができるようになったが、その解釈について教えてほしい。また、就業規則の規定の仕方についても教えて欲しい。		子の看護休暇、介護休暇の半日単位の考え方についてご説明しました。就業規則の規定の仕方については、厚生労働省のHP上に公開している就業規則の規定例をご案内しました。

「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	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28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	549件	16件	0件	68件	633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	633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。		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。		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。

「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	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。
5	(年金生活者等支援臨時福祉給付金について) 高齢者向け給付金及び障害・遺族年金受給者向け給付金の支給開始時期等を教えてください。		高齢者向け給付金は、多くの自治体で取組が開始されておりますが、受付終了時期は、市町村によって異なるため、市町村にお問い合わせいただくよう、ご説明しました。 障害・遺族年金受給者向け給付金は、まだ取組が開始されていないため、再度お住まいの市町村にお問い合わせ頂くようご説明しました。
6	(年金生活者等支援臨時福祉給付金について) 対象者は、住民税の非課税対象者とされているが、個人が非課税の場合は全て対象となるのか教えてください。		住民税課税者に扶養されている場合や、生活保護受給者は、年金生活者等臨時福祉給付金の対象とならないことをご説明しました。
7	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。
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2806)

平成28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	32件	1件	0件	61件	94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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	88件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者福祉サービスのうち就労支援の取組みについて知りたい。		<p>障害者総合支援法における障害福祉サービスのうち就労移行支援事業や就労継続支援A型・B型事業について説明いたしました。</p> <p>参考:厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahukushi/service/shurou.html</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、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28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	80件	0件	0件	0件	80件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	22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	46件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護保険制度はなぜ強制加入なのか。 任意加入として、保険料を払わないようにすることはできないのかとのご質問がありました。		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 小園 (内線3216)

平成28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	429件	0件	0件	47件	476件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	97件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	47件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	332件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	地方自治体の医療費助成により自己負担が無いため、領収書が出ず、医療費の点数が確認できないことに関する照会がありました。		医療費通知について説明と、市区町村の窓口の内容を問い合わせるようご案内しました。
2	不正を行っている薬局がある。行政の取締、指導改善をお願いします。		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	県をまたいで引っ越しをしたとき高額療養費は合算して欲しい。		ご意見として頂戴いたしました。

「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 佐藤(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成28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	87件	2件	0件	43件	132件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	73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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金の最低納付期間を5年にしてください。 無年金者が60歳から働いて65歳までやってもわずかな年金が出るようお願いいたします。		<p>公的年金制度は、老後の所得保障という役割を果たすべく、保険料の納付を年金給付に結びつけることにより、将来の年金額を一定程度保障することが必要です。</p> <p>このため、現行制度は25年という受給資格期間の要件を定めておりますが、保険料を納めた期間が短い場合には、年金を受け取ることができないケースが生じることになるため、今般、この受給資格期間について、25年から10年への短縮を来年度中に実施したいと考えております。</p> <p>ご相談のように、60歳に到達した時点で受給資格期間を満たさない方については、65歳までは国民年金に任意で加入できるとともに、65歳を超えても受給資格期間を満たさない場合には、70歳までの間、更に任意で加入できる仕組みとなっております。</p> <p>このため、仮に60歳時点で保険料納付実績が全くない場合でも、最大10年間分の保険料を納付し、年金を受給することが可能であり、また、平成30年9月30日まで、過去5年間以内の未納期間について保険料を納めることができる特例措置を設けているため、10年を更に5年に短縮する必要性は乏しいと考えております。</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

平成28年8月1日～8月31日受付分

部局(課室)名	政策統括官(総合政策担当)
照会先	社会保障担当参事官室 中村(7709) 只熊(7716)

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	1件	0件	0件	0件	1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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	一億総活躍社会について、厚労省が主導権をにぎるべきではないか。		貴重な意見として拝聴致しました。

「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	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 山本(7365)

平成28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	8件	0件	0件	15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	現在、日本の診療科別医師数のうち、産婦人科医師数(あれば産科、婦人科別)を追っているのですが、e-Statには平成8年からのデータしかないという返答をいただきました。過去のデータについては個別に問い合わせるよう、連絡先をいただきましたのでメールさせていただいています。1960年位からの色々ネット上に落ちている数字は見たりしていますが、整合性があるのかどうか分かりません。また、この産婦人科、産科、婦人科別は、産婦人科の中の産科、婦人科で重複しているものなのか、それとも別の数字なのでしょう。もし厚労省で正式な数字がありましたら、教えていただければ幸いです。		産婦人科・産科・婦人科別医師数につきましてはe-Statに昭和30年(1955年)からの数字が掲載してございます。 こちらの数字は医療施設に従事している医師について、従事する診療科(複数回答)別になっておりますので、産婦人科・産科・婦人科について複数科従事されている方につきまして重複しております。 第4表「医療施設従事医師・歯科医師数の年次推移、主たる診療科、病院-診療所別」は重複しておりません。 第5表「医療施設従事医師・歯科医師数の年次推移、診療科(複数回答)別」 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001141060
2	偶然かも知れませんが、メールマガジンの配信希望で登録させていただいてから、多数の迷惑メールが送信されてくるようになりました。メールアドレスが漏れるようなことは決してないと思うのですが、同様の問い合わせはございますか。		当省側で確認いたしましたところ、登録者のメールアドレスの漏洩はしておりません。契約されておりますプロバイダ側において、スパムメールの取り扱いや設定変更の有無のご確認をしていただきますようお願い申し上げます。 以上、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

「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

(参考)

平成28年8月1日～8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 お客様の声グループ長 宇津木 伸孝 越後 麻美 (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	0件	387件	20件	1件	165件	1件	574件
	地方分	192件	86件	60件	3件	0件	1件	342件
	合計	192件	473件	80件	4件	165件	2件	916件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	81件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	835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、離婚協議中の配偶者の所得で全額の免除が認められなかった。離婚協議中は単身の所得で審査してほしい。		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	過去の国民年金期間が厚生年金期間と重複しており、当時の納付金額で還付されることになった。現在の貨幣価値に直した金額で還付してほしい。		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	以前、年金受給権がないとわかり脱退手当金を受給したが、受給資格期間が短縮されるとわかった。脱退手当金を返還し、年金を受給できるように救済措置をつくってほしい。		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	老齢厚生年金の長期特例について、厚生年金加入期間と共済年金加入期間を通算してほしい。		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	通勤手当は所得税を計算する時、一定額までは非課税となるので、報酬には含めないでほしい。		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	扶養親族等申告書を毎年提出しているが、そうそう変わるわけではないので無駄である。変更があった時のみの提出にしてほしい。		各種控除を受けるために提出が必要である旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	7月末の一日前に退職し、国民年金の加入をした。付加年金の加入を希望していたが、7月30日、31日は土日であるため7月からの手続きが取れなかった。付加年金の受付期間をある程度みてもらえるようにしてほしい。		月末(7月31日)が休日の場合は、翌営業日(8月1日)の申出であれば7月からの適用であったことを説明し、ご理解を求めました。
8	二以上事業所勤務被保険者に関する決定通知書の内容がわかりづらいため、月額変更届の提出が必要かどうかの判断が難しい。決定通知書の記載内容を改善してほしい、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	わからないことがあったので電話相談しているのに、「そういうものですから」「結局なにが心配なんですか」といった発言に不快な思いをした、とのご意見をいただきました。(その他95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・不安な気持ちにさせることのない、明るく真心を持った対応を行うよう心がけます。
10	一番有利な年金の選択方法を教えてもらい、安堵感を覚えました。最後に職員の方から「また、わからないことがあれば問い合わせてください」との言葉をもらい、安心して帰って来ました。ほんとうに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。