

平成 29 年 2 月 22 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 2 月 22 日）

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

（地方受付分：平成 28 年 12 月 26 日から平成 29 年 1 月 25 日受付分）

# 別紙

平成29年2月22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29年1月1日～1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)	2	304	0	1	3,914	4,221
大臣官房	0	0	0	0	2	2
医政局	0	19	2	0	73	94
健康局	0	216	2	0	250	468
医薬・生活衛生局	0	192	0	0	27	219
生活衛生・食品安全部	0	18	0	0	40	58
労働基準局	0	381	0	0	222	603
職業安定局	0	91	0	1	165	257
職業能力開発局	0	13	1	0	17	31
雇用均等・児童家庭局	0	106	0	0	71	177
社会・援護局	1	655	14	0	172	842
障害保健福祉部	0	39	2	0	41	82
老健局	0	78	0	0	0	78
保険局	0	396	0	0	89	485
年金局	0	76	0	0	50	126
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	3	3
(統計・情報政策担当)	0	9	0	0	14	23
日本年金機構 ※	272	374	84	1	157	890
合計	275	2,967	105	3	5,307	8,659

※ 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、890件



### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	512
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,148
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,999

※ 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。

〈〉の記載のないものは、本省受付分となります。

※地方受付分につきましては、12月26日～1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29年1月1日～1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
	2 件	304 件	0 件	1 件	3914 件	4221 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	4221 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子供の大学進学にあたり、奨学金を申し込みたいので、手続きについて教えて欲しい。(電話)	①	文部科学省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
2	貴金属の売買において、年金手帳は、本人確認書類として認められるか確認したい。(電話)	①	国家公安委員会に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
3	在留カードを所有している外国の方は、どのような仕事に就くことができるか。詳細について教えて欲しい。(電話)	①	法務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	東京のタクシー初乗り運賃が改定されたが、早く全国で適用して欲しい。(電話)	①	国土交通省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	国民の祝日に関する法律の改正について、提案がある。(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。	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、オリンピックに関することや、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、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	大臣官房地方課
照会先	企画係 小磯・鈴木(内線7255)

平成29年1月1日～1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	件数
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	育児・介護休業法における育児に関する制度は、所定外労働制限が3歳までで、時間外労働制限も小学校就学までが対象となっている。ひとり親の場合、少なくとも小学校卒業までは残業せずに働くことができないと、育児と仕事の両立が難しい。 ひとり親でも、仕事と育児が両立できるよう、所定外労働制限等の制度を利用できる期間を拡充してほしい。	① ④	育児・介護休業法の義務規定及び努力義務規定をご説明しました。 さらに、育児のための所定外労働制限等の制度について拡充するようご要望があったことについては組織で共有する旨伝え、ご理解をいただきました。
2	多数の労働者は深夜業に従事していないと思われるにも関わらず、深夜に就労していない保育ができる同居家族がいることにより育児・介護休業法に基づく深夜業の免除対象から除外とすることは、実態に即していないので廃止してほしい。	① ④	深夜業の制限が法制化された趣旨・目的を説明し、ご意見を上部機関にお伝えする旨ご回答しました。
3	高齢化社会の今、会社がこれから雇用する人は高齢者となるケースも多い。若者は仕事を選べるが、高齢者は体力的に厳しく、働く上での制約が増えるにも関わらず、就労する際の支援が少ない。企業側の高齢者雇用を評価するような制度(認定のようなイメージ)があると良い。	① ④	労働局で整備している認定制度等をご案内しつつ、評価制度の創設については、国民の皆様の声として本省に報告する旨お伝えいたしました。

※「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	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566)

平成29年1月1日～1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	19 件	2 件	0 件	73 件	94 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	14 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	68 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国の医学部を卒業後に日本の医師免許を取得する手続きについてご照会がございました。	①	担当係からご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 野村(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年1月1日～1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	216 件	2 件	0 件	250 件	468 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	119 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	受動喫煙させられるので、ベランダや住宅密集地での喫煙についても規制してほしい。	①	健康増進法第25条の受動喫煙防止努力義務規定や、関連する通知をご説明したうえで、それらには個人宅等を位置づけているものではなく、自治会や自治体の関連部門から配慮のお願いをしていただく可能性がありうるとご説明しました。
2	市町村が実施するがん検診については、「がん予防重点健康教育及びがん検診実施のための指針」に基づき、科学的根拠に基づくがん検診が実施されている。職場・医療保険者も、この指針に沿ったがん検診を実施していくべき。	①	今後、「がん検診のあり方に関する検討会」において、職域におけるがん検診に対するガイドライン等について検討する予定であることをご説明しました。
3	鳥インフルエンザは人に感染しないのか。	①	鳥インフルエンザウイルスは、通常、ヒトに感染することはありませんが、感染した鳥に触れる等濃厚接触をした場合など、きわめて稀にヒトに感染することがあるので、鳥からの感染を防ぐためにも、弱った鳥や死んだ鳥にさわらないことなど動物との接触に注意が必要の旨ご説明しました。
4	診断がつかない病気に悩まされているが、難病の医療費助成制度の対象となるのか。	①	担当より、医療費助成の対象となる「指定難病」の指定の要件を説明するとともに、日本医療研究開発機構(AMED)が主導する未診断疾患イニシアチブ(IRUD)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、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 池田(2704)

平成29年1月1日～1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	192 件	0 件	0 件	27 件	219 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	219 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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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。	①	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	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ございました。	①	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>
4	化学物質の製造・輸入に係る届出についてご照会がございました。	①	化審法の中間物・少量中間物・少量新規制度の確認数量について事業者からお問い合わせがあり、各制度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、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	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29年1月1日～1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	40 件	58 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(職員等の接遇問題を含む)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	51 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不衛生な食品を購入した。どこに相談すればよいか。	①	食品製造所を管轄している保健所にお問い合わせいただくようご案内しました。
2	食品の輸入を検討しているがどこに相談すればよいか。	①	輸入を予定されている港・空港を管理している検疫所にお問い合わせいただくようご案内しました。

※「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	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29年1月1日～1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	381 件	0 件	0 件	222 件	603 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	91 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	99 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	413 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労災保険、雇用保険に加入する際、保険関係成立届を提出するようだが、個人事業主の場合に必要な書類は何か。	①	事業活動を示す書類や、税務関係書類などを確認させていただくことがあるが、個々のケースにより異なるため、事業場の所在する都道府県を管轄する労働局に問い合わせいただくよう御案内しました。
2	雇入後3か月に満たない者の平均賃金の算定にあたり、賃金締切日があるときは、その直前の締切日から起算するの か。	①	質問者の認識のとおり、このような場合も、直前の賃金締切日から起算する旨、御説明しました。

※「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 上園 敬一 (内線5654) (直通03-3502-6768)

平成29年1月1日～1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	91 件	0 件	1 件	165 件	257 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)	86 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	171 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「未経験者歓迎」の面接を受けたところ、「本当は経験者の方がぜんぜん良いんだけどさ」と嫌味を言われました。未経験者歓迎と言うのは会社のうわべだけなのではないですかね？	②	ハローワークの求人面接の際にご気分を害したことについての謝罪及び面接でこのような事案があった時には、窓口へ申し出てもらえば事業主に対して必要な指導を行う旨、お伝えいたしました。
2	職業訓練相談時に、前回の訓練受講選考面接への欠席理由を聞かれたが、頭ごなしにしっかりつけるような言い方であった。	②	懇切丁寧な対応を心がけていても、何のために質問しているかをわかりやすく説明し、十分納得を得た上で相談を進めるよう、担当相談員に対して指導を行いました。
3	トイレの鞆を掛けるフックを、もう少し低くしてほしいです。150cmだときついです。とどかない。	②	トイレのフックを点検した結果、低身長の方だと届きにくいことが判明したため、新たに低い位置にもフックを設置することといたしました。
4	求人情報検索をしたときに、一度選択した職種情報がクリアできず、何度も同じデータで検索される。使い勝手が良くなかった。	②	ご不明の点につきましては、窓口又は受付の職員にお問合せいただきますよう、その旨お伝えいたしました。

※「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	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29年1月1日～1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	1 件	0 件	17 件	31 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(職員等の接遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	27 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	キャリア形成促進助成金の申請についてのお問い合わせがありました。	①	申請方法等についてご案内させていただきました。
2	「現代の名工」の審査資料(写真・推薦文含む)は公表されているかというご質問がありました。	①	「現代の名工」の審査資料(写真・推薦文含む)については、報道発表資料で公表しているものを除き、非公表である旨ご説明させていただきました。 なお、現代の名工の表彰者については、広報誌「厚生労働」の「ニッポンの仕事再発見」コーナーで毎月1人ご紹介しておりますので、是非ご覧ください。
3	教育訓練給付制度の講座の開設についてご質問がありました。	①	講座の開設について要件等をご案内させていただきました。
4	職業訓練(ハロートレーニング)の訓練コースについて、調理、文書校正、ホテルや飲食店などのサービス業をもっと設定してほしいとのご要望がありました。	④	ハロートレーニングの訓練コースについては、雇用情勢やこれまでの訓練の実施状況等を踏まえ、設定しております。いただいたご意見については、貴重なご意見として部署内で共有させていただきました。
5	建築大工の技能検定を、「木造大工」と「造作大工」に分けてほしいとのご要望がありました。	④	技能検定の職種の 신설・廃止などについては、専門家を交えた検討会により決定しております。いただいたご要望については、貴重なご意見として部署内で共有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	雇用均等・児童家庭局
照会先	総務課 千正康裕 (内線7817)

平成29年1月1日～1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	106 件	0 件	0 件	71 件	177 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	154 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	育児休業期間を最長2年に延長するという法案が成立した場合、施行日はいつになるのか。	①	現在提出中の法案が、国会での審議を経て成立・公布された場合には、10月1日施行となる旨、ご説明するとともに、省HP内の、法案についての概要資料をご案内しました。
2	不妊治療の助成に関する年齢制限はおかしいのではないかと。	④	貴重なご意見として承りました。
3	以前は放課後児童クラブは1年生から3年生までだった。今は全学年を受け入れている。理由を聞きたい。	①	児童福祉法の改正経緯等、平成27年4月から放課後児童クラブの対象児童を小学校の全学年に拡大された旨ご説明しました。

※「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	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1月1日～1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	655件	14件	0件	172件	842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	842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。	① ④	① ご意見としてお伺いしました。 ④ 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	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。	①	① 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。
3	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してもらえないのか。	①	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せん。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、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	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がございました。	① ④	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お伝えしました。
5	(臨時福祉給付金について) 臨時福祉給付金(経済対策分)の支給開始時期を教えてください。	①	支給開始時期については、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。	①	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説明しました。
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	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。	①	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。

※「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2806)

平成29年1月1日～1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	39 件	2 件	0 件	41 件	82 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	80 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	発達障害児者に関する支援制度や相談する窓口などを紹介して欲しい。	①	国立障害者リハビリテーションセンターが開設しているHP「発達障害情報・支援センター」を紹介して説明を行うとともに、相談窓口として各都道府県・指定都市に設置している発達障害者支援センターをご案内しました。 参考:発達障害情報・支援センターHP ① <a href="http://www.rehab.go.jp/ddis/">http://www.rehab.go.jp/ddis/</a>

※「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1月1日～1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	0件	0件	0件	78件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	12件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	31件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	35件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	親が介護保険料を滞納していたことがあるが、本人の介護保険サービスの利用開始にあたって何か不都合はあるか。	①	介護保険料を特別な事情もなく滞納している場合、滞納期間に応じて保険給付の支払方法の変更、保険給付の一時差止、保険給付と滞納保険料の相殺や保険給付の減額措置等の措置がとられる旨ご説明しました。また、その方に対する措置につきましては、直接、市町村に問い合わせさせていただきようご案内しました。

※「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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 小園 (内線3216)

平成29年1月1日～1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	396 件	0 件	0 件	89 件	485 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	115 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	45 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	325 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不正請求を行っている診療所がある。	①	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ました。
2	国民健康保険料の納付方法が年金からの引落とし(特別徴収)となっているが、納付方法を変更することはできないのか。	①	特別徴収は、保険料納付手続きの簡素化による利便向上等を目的としていることをご説明するとともに、口座振替を選択することも可能である旨をお伝えし、手続きについては保険者に相談いただくようご案内しました。
3	社会保険の再審査請求の手続き等に関するご照会がありました。	⑤	手続きや進捗状況等についてご説明しました。

※「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	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29年1月1日～1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	76件	0件	0件	50件	126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)	17件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金は引き下げられるのになぜ生活保護者の金額の方が高いのか。生活保護費は、月13万なのに対し、年金は月6万円。どうやって暮らしていけと考えているのでしょうか。何もせずに暮らす生活保護者に比べてあくせく働いてきた老人や、仕事しながら働いている障害者には大きな負担を強いて、生活保護者には楽な暮らしをさせている。矛盾してると思いませんか。もっと国民の声に耳を傾け、情報ももっと内容の濃いものから判断して欲しい。	①	<p>ご指摘のあった年金と生活保護の関係について説明させていただきますと、生活保護については、その法律にあるように「憲法25条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長する」制度です。具体的には、収入や資産の調査、親族への扶養照会などを経て、自分が受け取る年金を含めた収入や資産だけでは最低限度の生活の維持ができない方のみを対象に、生活保護の基準額から収入を差し引いた差額分を支給するものです。</p> <p>一方で、年金は、原則、所得や資産にかかわらず、保険料の納付実績に応じた給付が権利として保障されるものです。このように、年金と生活保護については、給付の性格が大きく異なっていることから、単純にその金額を比較できるものではありません。</p> <p>また、年金はそれだけで老後生活の全てを賄うという考え方ではなく、現役時代に自立した生活を営み、生活基盤を構築するとともに、ある程度老後の備えを行った人が、老後にも一定の水準の生活を送ることが可能になるという考え方で設計されています。</p> <p>その上で、年金制度においては、保険料納付の努力が給付にできるだけ結びつくようにする観点から、年金の受給資格期間の25年から10年への短縮や、将来の給付を厚くするため短時間労働者に対する厚生年金の適用拡大に取り組むとともに、それでも低年金・低所得の方には、消費税の10%引上げ時に年最大6万円の年金生活者支援給付金を支給することとするなど、所得保障の充実に取り組んでいるところです。何卒、制度の趣旨をご理解頂きたいと思っております。</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	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29年1月1日～1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	9件	0件	0件	14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	死因順位の統計表が平成21年より更新されていません。年々、変化していると思われませんが、更新されない理由を御教示願います。	①	照会があった死因順位の統計表について、政府統計の総合窓口(e-Stat)を御案内しました。  政府統計の総合窓口(e-Stat) 人口動態統計 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897</a>  人口動態調査>人口動態統計>確定数>死亡>年次>※年を選択>上巻 5-17表 性・死因別にみた死因順位

※「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	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 東方 武志 越後 麻美 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

平成29年1月1日～1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	315件	38件	0件	156件	1件	511件
	地方分	271件	59件	46件	1件	1件	1件	379件
合計	272件	374件	84件	1件	157件	2件	890件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	63件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	827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	国民年金保険料免除制度の基準を前年の所得だけでなく、借金の返済額も考慮してほしい。	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	妻が特別支給の老齢厚生年金を受給したことにより、加給年金が停止になった。加給年金額より妻の年金額の方が少ないので、停止にならないようにしてほしい。	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	基準を設け、基準を下回る人からは、年金からの特別徴収をやめるようにして、年金額を減らさないでほしい。	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。
4	被扶養者の認定基準のうち、「同居の場合、被扶養者の収入が被保険者の収入の半分未満」の基準は、被保険者が低収入であれば資格条件を満たしづらくなるので、改正してほしい。	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	標準報酬月額、支払基礎日数が17日未満であった場合、計算の対象外とされてしまう。特に休日の多い5月はパートタイマーで働く人が不利になるので、年収などの実態に合った計算方式にしてほしい。	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。

※「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	未支給年金の手続きを行ったが、支払いまでに3~4ヶ月かかると言われた。もっと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	国民年金収納業務の委託業者が来たが、話を始める前に自分の所属や名前を名乗らず、結局最後まで名前を名乗らなかった、とのご意見をいただきました。	① ④	日本年金機構が発行した顔写真入りの身分証明書を掲示するよう、委託業者に指導しました。
8	平成28年分の源泉徴収票に印字されている文字が小さく、内容を確認することができない。誰もが確認できるように文字を大きくしてほしい、とのご意見をいただきました。	① 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	70歳以上被用者届について電話で問い合わせたところ、笑いながら対応された。困って相談しているのに不快だった、とのご意見をいただきました。 (その他72件の職員の待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電話対応を心がけます。
10	丁寧に説明していただき、よく理解できました。今後のことを踏まえて、助言していただき、感謝しています。	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。

※従来、意見箱に投函いただく記入用紙は、主に据え置きで行われていましたが、平成28年10月からは、来訪された全てのお客様に配布することとしました。結果の集計は、10月分については意見箱に投函されたものを全て、11月、12月分はそのうち、好意的な言葉や感想のみが記載されたものを除いて集計しました。平成29年1月分からは、お客様の声を具体的に把握するという本意見箱の趣旨を踏まえ、「ご意見・ご要望」のうち具体的な内容が記載されたものについて集計しています。