

平成 29 年 3 月 24 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 3 月 24 日）

（本省受付分：平成 29 年 2 月 1 日から平成 29 年 2 月 28 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 1 月 26 日から平成 29 年 2 月 25 日受付分）

別紙

平成29年3月24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2月1日～2月28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)	6	374	3	0	3,868	4,251
大臣官房	0	0	0	0	1	1
医政局	0	34	2	0	195	231
健康局	0	212	8	0	261	481
医薬・生活衛生局	0	216	0	0	27	243
生活衛生・食品安全部	0	28	0	0	55	83
労働基準局	0	404	0	0	189	593
職業安定局	0	123	0	1	171	295
職業能力開発局	0	9	1	0	15	25
雇用均等・児童家庭局	0	93	0	0	73	166
社会・援護局	0	633	11	4	75	723
障害保健福祉部	0	44	1	0	51	96
老健局	0	76	0	0	2	78
保険局	0	430	0	0	43	473
年金局	0	68	3	0	25	96
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	4	4
(統計・情報政策担当)	0	6	0	0	11	17
日本年金機構 ※	295	452	53	3	137	941
合 計	301	3,202	82	8	5,203	8,797

※ 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1件を合わせ、941件



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	537
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,195
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,065

※ 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、1月26日～2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2月1日～2月28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
	6 件	374 件	3 件	0 件	3868 件	4251 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	4251 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の実施や広報等にかかるご意見やご要望が複数寄せられました。(電話・メール)	①	経済産業省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	JASマークの表示のないカップめんは、安全であるのか。また、JASマークの判断基準を教えて欲しい。(電話)	①	農林水産省に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
3	少年法について意見を述べたいので、相談先を教えて欲しい。(電話)	①	法務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
4	児童手当の収入基準について確認したい。(電話)	①	内閣府に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
5	小学校の給食費の徴収方法について見直しを要望したい。(メール)	①	文部科学省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、民間の生命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、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2月1日～2月28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	34 件	2 件	0 件	195 件	231 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(職員等の待遇問題を含む)	13 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	203 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	助産師免許の欠格事由にかかる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

平成29年2月1日～2月28日受付分

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)

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	212 件	8 件	0 件	261 件	481 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	145 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	335 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インフルエンザワクチンを接種しようと考えているが、副作用は大丈夫か。障害が残ったらどうなるのか。	①	ワクチンの副反応は副反応疑い報告制度等に基づいて収集されており、その報告については定例的に厚生労働省の審議会で議論されている旨説明し、HPの資料を御案内いたしました。また、予防接種法若しくはPMDA法の救済制度がある旨も合わせて御説明いたしました。
2	性感染症について、2名の医師に相談したがどちらも違うことを言って信じられない。行政機関など信頼できるところに相談したい。	①	個別の診断等についてはお答えできないが、一般的な相談窓口として、厚労省で外部委託している感染症・予防接種相談窓口を運営している旨説明しました。また、身近な相談機関として保健所や保健センターを御紹介いたしました。
3	足に疾患がある。難病指定されているか聞きたい。	①	具体的な病名を伺ったうえで、指定難病の対象疾病であるか御回答いたしました。また併せて、療養生活についての相談窓口として、居住地の難病相談支援センターを御紹介いたしました。
4	保険証に臓器移植の意思表示欄があるが、これは死んだ後のことを連想させる。病気を治そうとしているのに、このような記載があるのはおかしい。	① ④	意思表示欄については、臓器移植という選択肢があること、その意思表示をしてもらうためのものであり、御理解いただくよう説明しました。また、このような御意見を頂いたことを共有する旨御伝えました。

※「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2月1日～2月28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	0 件	0 件	27 件	243 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	243 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 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。	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	毒劇物を個人使用のために輸入する場合の手続について教えて欲しい(海外の方)。	①	通関する税関を所管する地方厚生局宛てに、薬監証明を申請することで通関可能な旨を回答いたしました。また、厚生労働省HP(English)の薬監証明のページを案内いたしました。
4	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 http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html

※「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2月1日～2月28日受付分

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)

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	28 件	0 件	0 件	55 件	83 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)	2 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	海外から食品を輸入したい。検査などの手続きについて聞きたい。	①	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。

※「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2月1日～2月28日受付分

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)

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	189 件	593 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(職員等の接遇問題を含む)	117 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	368 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	人材派遣会社を運営し、水産加工関係の会社に従業員を派遣しているが、労災が非常に多いことから、メリット制度の適用により、多額の労働保険料を負担している。労災の発生は、派遣先事業場の安全対策の不備によるところも大きいので、メリット制度による労災保険率の増加分は、派遣元と派遣先の双方で負担するように、制度改正すべきである。 また、労災の休業補償給付は、平均賃金の6割が支給されるが、本人の不注意によって被災した場合には、交通事故の過失相殺のように、支給額を抑えるべきである。 ＜地方局受付分＞	① 現行制度の趣旨・目的について説明の上、御意見については、上部機関に報告することとしました。 また、休業補償給付の御意見については、労災補償は事業主の無過失責任に基づいて行われるものであること、また、故意や重大な過失による災害の場合は、支給制限もあり得ることを説明しました。
2	使用者の責に期すべき事由による休業の場合における休業手当の支払期日は、労働基準法第24条第2項に基づく所定賃金支払日に支払うべきものと解してよいのか。	① 貴見のとおりである旨、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。

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29年2月1日～2月28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	123 件	0 件	1 件	171 件	295 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)	74 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	221 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	庁舎内に掲示しているバス時刻表の文字が小さく見えづらいです。	②	バス時刻表のサイズを拡大し、文字を大きくすることによって改善を図りました。
2	求人の仕事内容として、重い荷物を運ぶ仕事があると書いていたのがありますが、何kgか？しっかりと書いてほしいです。	②	今後の求人受理時において、ご意見のような事案の場合は、どの位の重さなのかを表記するよう、求人部門に対して指示し、このことをご意見に対する回答として所内掲示板に掲示しました。
3	ご意見箱を通じて、当所の業務・サービスに係る意見・要望への回答の掲示について、「もう少し分かり易いところに貼ってほしい」との意見をいただきました。	②	これまでは、「回答」をご意見箱の上部壁面に掲出させていただいていましたが、掲出場所等について検討を行い、来所者により目につく既設の掲示板にサイズも拡大して掲出することによって改善を図りました。
4	ハローワークに行く度に入口近くで生命保険の方が勧誘してくるので、注意してほしい。	②	各所に対し、所内及び敷地内での勧誘等の営業活動の事実があった場合は、事業所に対し庁舎内(敷地を含む)営業活動の禁止を伝え注意を促すよう指示しました。

※「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2月1日～2月28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	1 件	0 件	15 件	25 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)	6 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	18 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について、ひとり親方でも対象になるかのご質問がありました。	①	雇用保険の被保険者である場合に対象となる旨説明させていただきました。
2	「パン製造職種(パン製造作業)」の技能検定試験に係る問題集はどこで入手できるかのご質問がありました。	①	「パン製造職種(パン製造作業)」の技能検定試験については、都道府県職業能力開発協会にて過去問題を閲覧、コピーサービスを利用することが可能である旨ご説明させていただきました。
3	職業訓練(ハロートレーニング)の入校条件(年齢条件)についてのご質問がありました。	①	公的職業訓練(ハロートレーニング)は知識・技能を身につけたいと考えている全ての方が受講できる制度であり、基本的に年齢によらず受講できるため、ぜひお近くのハローワークでご相談していただき、公的職業訓練のご受講をご検討いただくようご説明させていただきました。
4	特定の都道府県で職業訓練(ハロートレーニング)を受講中の方から、訓練校の職員の態度についての苦情をいただきました。	②	いただいた情報からは訓練の特定までは至りませんでしたが、当該都道府県に対して、早急にお寄せいただいた内容に該当する訓練がないか確認するよう指示をいたしました。
5	講座を運営する事業者の方から、教育訓練給付金制度(専門実践教育訓練)の教育訓練現況報告書についてご質問がありました。	①	現況報告書の記載方法等を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、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2月1日～2月28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	93	0	0	73	166 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(職員等の接遇問題を含む)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	140 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不妊治療の血液検査においてTh1とTh2という細胞がみつかったが、これは胎児を攻撃してしまい不妊の原因となるので、この特殊な血液検査を不妊治療をしている人に広めてもらいたい。	④	貴重なご意見として承りました。
2	出産・育児に関する手続きで、「育児休業申出書」の様式は、「育児・介護休業法のあらまし」にも掲載されているが、「産前産後休業申出書」の様式というものはあるのか。	①	産前産後休業に関しては特定の様式はない旨ご説明しました。

※「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2月1日～2月28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	633 件	11 件	4 件	75 件	723 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	723 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	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。	①	① 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、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	民生委員の活動内容に対する疑問点の問い合わせがございました。	① ④	民生委員の役割等について、丁寧にご説明しました。
5	(臨時福祉給付金(経済対策分)について) 臨時福祉給付金(経済対策分)の支給開始及び終了時期を教えて欲しい。	①	支給開始等の時期については、お住まいの市町村にお問い合わせ頂ようご説明しました。
6	(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。	①	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。
7	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。	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	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ほしい。	①	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、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2月1日～2月28日受付分

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)

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	44 件	1 件	0 件	51 件	96 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	89 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者施設からの物品購入などを積極的に進めて欲しい。 それを目的に、障害者優先調達推進法があると思うが、どの ように取り組まれているのか具体的な事例が知りたい。	①	障害者就労施設等の受注の機会を 確保していくことは障害者等の自立の 促進の観点から重要であることから、 厚生労働省HPにて優先調達の取り 組みや好事例等を紹介している旨伝 えたうえで、HPをご案内しました。 参考: 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit-suite/bunya/0000066983.html

※「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2月1日～2月28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	2 件	78 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(職員等の接遇問題を含む)	39 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	25 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	収入が少なく、介護保険料の支払いをすると生活が苦しい。低所得者は介護保険料の負担を免除して欲しい。	①	介護保険制度が、皆様に保険料をご負担いただいた上で、加齢による介護が必要な状態になった方に介護サービスを提供する仕組みである点ご説明した上で、介護保険料の算定において、所得段階別の保険料設定の仕組みや、低所得者の保険料軽減強化等で、低所得の方に配慮している点をご説明しました。

※「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

平成29年2月1日～2月28日受付分

部局(課室)名	保険局
照 会 先	総務課 課長補佐 小園 (内線3216)

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	430 件	0 件	0 件	43 件	473 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	134 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	13 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	月をまたいで入院した場合等の高額療養費の計算方法について改善して欲しい。	① 月単位の診療報酬明細によって計算される旨をご説明し、理解を求めました。
2	今回の改革は、70歳以上の高額療養費制度の見直し等、高齢者にばかり負担を求めるようなものばかりであり、弱い者いじめである。	① 制度の見直しの趣旨を説明するとともに、所得の低い方や長期療養を受ける方の負担について配慮を行うこととしている旨をご説明した。
3	不正請求を行っている歯科診療所がある。	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。

※「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2月1日～2月28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	68 件	3 件	0 件	25 件	96 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	47 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	26 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	貴省のホームページ内の http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/2810tekiyouk-akudai/ にて、今年(平成28年10月)から、「従業員501人以上の企業で週20時間以上働く人などにも厚生年金の対象」となっておりますが、是非、従業員200人以上の企業にしてほしいです。 私は週26時間ほど働いているのですが、従業員が280名程度の会社のため厚生年金に入れません。国民年金は1ヶ月あたりの金額が高すぎて正直自分の収入ではもう払えません。しかし厚生年金なら(今までの経験上)ギリギリ払えるのです。どうか厚生年金の加入範囲を拡大してください。	①	政府としては、働きたい人が働きやすい環境を整えるとともに、短時間労働者について、年金などの保障を厚くする観点から、被用者保険の適用拡大を着実に進めていくことが重要と考えています。 昨年10月に、まず従業員501人以上の大企業で働く短時間労働者を対象として被用者保険の適用拡大が始まりましたが、これは、適用拡大による企業経営への影響が、事業規模が小さいほど相対的に大きいと考えられることから、雇用への悪影響が生じないように配慮したものです。 その上で、できるだけ被用者保険の適用拡大を進める観点から、昨年成立した年金改革法により、今年4月から、従業員数が500人以下の中小企業等で働く短時間労働者についても、労使間で合意が成されることを前提に、企業単位で適用拡大を行う途を開くこととしました。 500人以下の企業で働く短時間労働者の方が、厚生年金への加入を希望される場合には、労働組合の事務局や労使協定等の代表の方、又は、事業主の方等にまずご相談ください。 なお、今後の更なる適用拡大については、昨年10月及び本年4月からの適用拡大の施行状況、個人の就労実態や企業に与える影響等をみながら、平成31年9月までに検討してまいります。

※「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。

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2月1日～2月28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	11 件	17 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	17 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民生活基礎調査結果を拝見いたしました。 平均7年、4年、元年、昭和61年の結果がホームページから探し出せませんでした。平成7年、4年、元年、昭和61年の総症状数平均症状数、年齢、症状、性別の「便秘」の有症者数をご教示ください。	①	照会がございました国民生活基礎調査の結果について、HP及び報告書をご案内しました。 また、報告書を参照する際の注意事項も併せてご案内しております。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成29年2月1日～2月28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 東方 武志 越後 麻美 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	2 件	376 件	23 件	2 件	137 件	0 件	540 件
	地方分	293 件	76 件	30 件	1 件	0 件	1 件	401 件
	合 計	295 件	452 件	53 件	3 件	137 件	1 件	941 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)	882 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	付加保険料は、申出月からの納付ではなく、遡って納付できるようにしてほしい。	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。
2	退職後、国民年金に加入し、保険料を納付した。納付後、国民年金に免除制度があることを知った。本来であれば、免除申請ができた期間の保険料を遡って返還してほしい。	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	2月生まれの場合、2月中に作成した診断書の提出が必要であるが、2月は他の月に比べて日数が少ない。誕生日前30日以内に作成した診断書の提出に変更してほしい。	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。
4	平成24年に離婚したが、離婚時の年金分割制度について知らなかったため、手続きをしていない。分割改定の請求期限を過ぎていても請求できるようにしてほしい。	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。
5	現在62歳で厚生年金に加入している。1月は休日が多く、給与が他の月に比べて少ないにもかかわらず、天引きされる保険料額は同じである。生活が成り立たないので、見直してほしい。	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	未支給年金請求時に添付する第三者の証明書に代わる書類(生計同一のわかるもの)を増やしてほしい。とのご意見をいただきました。	① ④	① 現行の未支給年金請求手続きの添付書類について説明し、ご理解を求めました。
7	口座振替の手続きをしたのに納付書が届いた。手続きが受理されたか不安になるし、誤って重複納付する可能性もある。口座振替の手続き完了後、口座振替できない月分の納付書のみ送付するか、最初の2ヶ月は納付書での納付にしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	① 処理スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
8	海外居住者に送付する支払調書を和暦から西暦に変更してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	① 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	電話が聞こえにくいことを伝えても、対応が変わらず、とても嫌な思いをしました、とのご意見をいただきました。(その他99件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	② 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	優しく対応してくれたり、届出用紙も分かりやすく説明書きしてくれたり、おかげで手続きがスムーズにできました。ありがとうございました。	④	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。