

平成 29 年 4 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 4 月 28 日）

（本省受付分：平成 29 年 3 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 28 年 2 月 26 日から平成 29 年 3 月 25 日受付分）

平成29年4月28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3月1日～3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)	1	359	3	1	3,963	4,327
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	26	12	0	51	89
健康局	0	257	6	0	340	603
医薬・生活衛生局	0	681	0	0	16	697
生活衛生・食品安全部	0	21	0	0	54	75
労働基準局	0	402	0	0	213	615
職業安定局	0	20	0	0	258	278
職業能力開発局	0	17	0	0	15	32
雇用均等・児童家庭局	0	80	0	0	82	162
社会・援護局	3	574	14	1	90	682
障害保健福祉部	0	53	0	0	95	148
老健局	0	50	0	0	1	51
保険局	0	457	0	0	40	497
年金局	0	40	0	0	44	84
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	0	0	0	0	0
日本年金機構 ※	295	382	32	2	158	874
合 計	299	3,419	67	4	5,423	9,217

※ 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5件を合わせ、877件



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	526
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,199
法令遵守違反に関するもの	0
その他	7,492

※ 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、2月26日～3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3月1日～3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	359 件	3 件	1 件	3963 件	4327 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	4327 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	旅館等のバリアフリールームは、大手旅行代理店に抑えられていて予約ができない。旅行会社を通じて予約すると同行者を付けると言われ料金が高くなってしまふ。旅行会社を指導して欲しい。(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。
2	会社法について聞きたいことがあるが、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。
3	青色申告の手続きにおける所得の扱いについて教えて欲しい。(電話)	①	国税庁に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
4	鳩の糞の被害に悩まされているが、自治体に相談しても、動物愛護法により、駆除できないと言われた。相談したい。(電話)	①	環境省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	プレミアムフライデーのあり方について提案がある。(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。
6	厚生労働大臣と直接会話をし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、軍人恩給に関することや、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3月1日～3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	26 件	12 件	0 件	51 件	89 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)	13 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	69 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	カルテ開示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3月1日～3月31日受付分

部局(課室)名	健康局
照 会 先	健康局総務課 大竹(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	257 件	6 件	0 件	340 件	603 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	136 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	462 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	喫煙とガンとの関係の分析結果があれば教えてほしい。	①	昨年夏にまとめた「喫煙と健康 喫煙の健康影響に関する検討会報告書」をご紹介します、さらに、喫煙と健康に関する解説が載っている「国立がん研究センターがん情報サービス」もご案内しました。
2	子宮頸がん検診受診率とその陽性判定率について聞きたい。	①	国民生活基礎調査による子宮頸がん検診受診率についてご説明した上で、職域でのがん検診も含めた全体の陽性判定率については、調査結果がない旨、ご説明しました。
3	非結核性抗酸菌症は、現在の医療では根治させるのは困難と聞いた。国としては、非結核性抗酸菌症や、その治療薬開発に対して研究支援を行っているのか。	①	非結核性抗酸菌症を含む疾病に関する研究や新薬の開発について、厚生労働科学研究費やAMEDなど国の研究支援システム全般をご説明させていただき、さらに、国の機関である国立感染症研究所、補助を行っている各種研究機関等の取り組み状況をお伝えしました。
4	自身が罹患している疾病が、何故、指定難病に指定されていないのか聞きたい。	①	医療費助成の対象となる「指定難病」の要件を説明するとともに、必要な情報が集まったものについて指定難病検討委員会において検討されることをご説明いたしました。

※「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	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3月1日～3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	681 件	0 件	0 件	16 件	697 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	697 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	処方されたロキソニンの副作用について聞きたい。	①	PMDAにお問い合わせ頂くようご案内しました。
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。	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
4	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。	①	該当性の判断を行った上で、必要な際には手続きについてご説明いたしました。
5	大麻の取締りに関するご意見がありました。	①	現行の制度や法律の解釈等についてご説明いたしました。

※「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

平成29年3月1日～3月31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	21 件	0 件	0 件	54 件	75 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)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	63 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	購入した食品に異常があった。どうしたらよいか。	①	販売所を管轄する自治体の保健所にご相談いただくようご案内しました。
2	海外の美容師免許で日本で美容院を開業できるかどうか。	①	日本で美容師の仕事をする際は日本の美容師免許が必要であり、開業については、開業予定地を管轄する保健所にご相談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 総務第二係長	中村 宇一(内線5554) 田山 純一(内線5582)

平成29年3月1日～3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	402 件	0 件	0 件	213 件	615 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(職員等の待遇問題を含む)	197 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	休日にも関わらず、携帯に会社とお客様から直電が掛かるが、賃金が支払われない。	① 労働時間とは使用者の指揮命令下に置かれている時間であり、使用者の明示又は黙示の指示により労働者が業務に従事する時間は労働時間に当たり、会社からは休日と言われているも、実態的には労働時間である場合には適正に賃金を支払う必要があるため、まずは事業場の所在地を管轄する労働基準監督署に相談していただくようご説明しました。
2	仕事中に怪我をしました。労災だと思いますが、会社は労災の手続きをしてくれません。どうすればいいですか。	① 労災請求は、労災保険法12条の8第2項に基づき、被災労働者本人からの請求に基づいて調査・決定を行うものであり、事業場が行うものではないことをご説明しました。 また、事業場が労働災害の事実を認めず、請求書への証明を拒否した場合でも、請求は可能であり、まずは、事業場の所在地を管轄する労働基準監督署に請求の手続き等について相談していただくようご説明しました。 【労働基準監督署所在地一覧】 http://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiainnai/roudoukyoku/ 【労災保険制度の概要、給付の請求手続等】 http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/rousai/gaiyou.html 【労災保険給付請求書等ダウンロード】 http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousai/oken06/03.html
3	本日の新聞で、長時間労働による労災認定の記事があったが、その中で、労働基準監督署は、「個別の事案には回答できない」とあった。どうしてこのような大きなことを公表しないのか。 国民にも知る権利があるのではないのか。	① 個人情報に関わる事案であるため、公表しないこととしていること、また、お話は、貴重なご意見として承る旨説明し、了解を得ました。

※「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 藤嶋 篤史 (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 寺島 孝幸 (内線5655) (直通03-3502-6768)

平成29年3月1日～3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	258 件	278 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)	95 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	183 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークが行っている訓練(介護職員実務者講習)を受講するため2名のスタッフが退職した。今までは働きながら頑張って資格を取っていたが、ハローワークの訓練は無職だと無料で受講できる。資格を取ったら帰ってきてね、とお願いしているが確約はない。今後、こういった退職が増えてくるだろうと思う。在職中でも資格が取れるような制度を充実させてほしい(事業所訪問時に聴取)。	④	ご要望の件につきましては所内で情報共有するとともに、貴重なご意見として本省に報告し、内容を共有することといたしますと説明しました。
2	雇用保険の育児休業給付を受給していた従業員が、自己都合退職を申し出てきた。職場復帰を前提に支給を受けて、会社も手続等の労力を費やしたが、突然の退職申し出に最初から職場復帰の意思はなかったのではないかと思います。正当な理由もなく職場復帰をしない者には給付金の返還を求める制度の創設を望む。	① ④	① 現行の制度について説明するとともに、貴重なご意見として本省に報告し、内容を共有することといたしますと説明し、理解を求めました。
3	引きこもりに対する支援が不足している。	①	① 支援機関として地域若者サポートステーションがあること、同機関が当地域においても相談実施日があることを説明し、理解を求めました。

※「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3月1日～3月31日受付分

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) 調整係長 横田 亮平 (内線5738) (直通 03-3502-6783)

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	17 件	0 件	0 件	15 件	32 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2 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	26 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	技能検定試験の受検資格要件についてのお問い合わせがありました。	①	受検資格要件について、ご説明させていただきました。
2	教育訓練の講座指定校の方から、平成29年3月末で期限が切れるが、更新等の手続きが必要か否かの問い合わせがありました。	①	今後も指定を希望されるのであれば手続きが必要なこと、併せて、平成29年4月からの指定分には間に合わないため、4月に書類を提出し10月から指定となったとしても、指定講座でない期間が半年は生じてしまう旨ご説明させていただきました。
3	キャリア形成促進助成金(平成29年4月から人材開発支援助成金)について、社内検定制度を導入した場合の助成内容についてお問い合わせがありました。	①	社内検定制度を導入した場合の助成内容は、事業主が自社内で実施する検定制度を導入し、雇用する労働者に計画的に受検させた場合、50万円助成される旨ご説明させていただきました。
4	ハロートレーニング(職業訓練)に特定の訓練コースを設けて欲しい、逆に、今ある特定の訓練コースを廃止すべきといったご意見をいただきました。	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。

※「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3月1日～3月31日受付分

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)

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	80	0	0	82	162 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(職員等の接遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	142 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	第193回通常国会提出の育児・介護休業法の改正を含む雇用保険法等の一部を改正する法律により、育児休業を最大2年に延長できるようになった場合、対象となる労働者は誰か(質問者自身が対象となるかどうかという趣旨)	①	平成29年10月1日以降に、育児休業に係る養育する子が1歳6か月に達する場合は、2歳までの延長の対象になる旨をご説明しました。
2	不妊治療の助成金の所得制限を撤廃してほしい。	④	貴重なご意見として承りました。
3	不妊治療の一環として栄養指導もしていくべきではないか。	④	貴重な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

平成29年3月1日～3月31日受付分

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)

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	574 件	14 件	1 件	90 件	682 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	682 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	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ください。	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	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。	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。
9	一般の方から、生活保護についてご意見をいただきました。 生活保護の受給資格に関する審査(調査)について、もっと厳格にすべきである。＜地方受付分＞	④	ご意見として承り、本省に報告する旨回答しました。

※「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3月1日～3月31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 件	電話 53 件	手紙 0 件	FAX 0 件	メール 95 件	合計 148 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)	5 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	公共交通機関や各種公共施設の割引制度が、身体障害者や知的障害者の手帳と比較して、精神障害者保健福祉手帳には割引制度が適用されない場合がある。交通機関が独自に運賃割引をしていると聞いているので、国の制度にして欲しい。	① 障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業団体の自主的な判断で行っているものです。 ④ しかしながら、精神障害者に対する運賃の割引については、身体障害者や知的障害者と同様にされるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところですが、引き続き機会を捉えて協力を求めて参ります。

※「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3月1日～3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	50 件	0 件	0 件	1 件	51 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	49 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	介護保険サービスを利用しているが、現状のサービスでは生活が成り立たない。訪問介護サービスの日数を増やして欲しい。	①	介護サービスについては、区分によってサービス支給に限度があることをご説明した。その上で介護サービスの調整についてはケアマネジャーの役割であるため、担当ケアマネジャーと相談して頂くようご説明しました。
2	家族が老健施設に入所するため、最寄りの自治体に負担限度額証の申請を行ったが、自己負担区分が4段階であると言われ交付対象外と言われた。	①	負担限度額証の交付は自己負担区分3段階までの方が交付対象とご説明した。判定基準については最寄りの自治体で再度確認頂くようご説明しました。

※「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	保険局
照 会 先	総務課 課長補佐 小園(内線3216)

平成29年3月1日～3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	457 件	0 件	0 件	40 件	497 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)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	349 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高額療養費の申請をしたが、まだ振り込まれておらず、どうなっているのかというもの。	①	後期高齢者医療制度に加入されている方の高額療養費の振込は各都道府県の後期高齢者医療広域連合で実施しているため、広域連合に問い合わせさせていただきご案内しました。
2	自費診療で、医療を受けたが高額療養費制度の対象となるのかというもの。	①	高額療養費制度は、保険適用となる療養が対象のため、自費診療については対象とならない旨ご説明しました。
3	保険料が高すぎて払えないため、無保険にしてほしいというもの。	①	国民がいずれかの公的医療保険制度に加入することは義務であること等をご説明し、保険料の支払いについては、お住まいの市区町村に相談して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	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3月1日～3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	40 件	0 件	0 件	44 件	84 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	67 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	9 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類: 概 要
1	第3号被保険者制度が創設されたのは、結婚と同時に退職して専業主婦(夫)になることが多かったという時代背景によるものと考えている。しかし、現代は結婚後も仕事を完全に辞めるわけではなくパート・アルバイト収入を得ているパターンが多い。実際、収入があるにもかかわらず保険料免除かつ将来の年金額に満額分として反映されるのは様々な事情で第3号被保険者に該当しない第1号被保険者の立場からすると不公平すぎる。第3号被保険者制度を段階的にでも廃止するべきだ考える。	① 昭和60年に創設された第3号被保険者制度は、それまでは家計の主たる生計維持者に年金を支給することで夫婦二人の老後生活をカバーするという考え方のもと、専業主婦の方は強制加入の対象ではなかったため、離婚したときや専業主婦の方が障害を負ったときの年金保障に欠けるとの指摘があったこと等を背景として、その年金権を保障する仕組みとして導入されたものです。 現在、第3号被保険者制度については、 ・ 短時間で働いている方 ・ 出産や育児のために離職している方 ・ 配偶者が高所得で自ら働く必要性が高くない方 など、多種多様な属性を持つ方がおられることから、社会保障審議会年金部会の議論においては、まずは昨年10月から始まった短時間労働者に対する被用者保険の適用拡大を進め、被用者性が高い人については被用者保険を適用していくことを進めつつ、第3号被保険者制度の縮小・見直しに向けたステップを踏んでいくことが必要であると整理されています。 第3号被保険者制度の今後の在り方については、こうした整理を踏まえつつ、更なる適用拡大の検討とあわせ、議論してまいります。

※「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

(参考)

平成29年3月1日～3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)

		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	0 件	313 件	15 件	2 件	158 件	1 件	489 件
	地方分	295 件	69 件	17 件	0 件	0 件	4 件	385 件
	合 計	295 件	382 件	32 件	2 件	158 件	5 件	874 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	798 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	遺産相続の一時所得があったため、国民年金保険料の免除に該当しなかった。所得だけでなく、家庭環境や事情を考慮した基準にしてほしい。	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	昭和61年4月1日以後に受給した脱退手当金の期間を、合算対象期間とな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。
3	選択により老齢基礎年金が全額支給停止されている場合でも付加年金は支給停止せず支払われ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。
4	二以上事業所勤務者の保険料計算について、按分方式ではなく各事業所の標準報酬月額に基づく保険料としてほしい。	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	基本給が増えたが残業が減ったため、標準報酬月額が5等級下がった。しかし、随時改定に該当せず高い保険料のままである。随時改定に該当す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。

※「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	海外の郵便事情を考慮し、海外受給者の現況届の送付時期を今より早めてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	現在のスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金納付督促業務の委託業者から電話がかかってきたが、名前も名乗らず一方的に話を進められた。話を始める前に名前を名乗ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	適切な対応を行うよう、委託業者へ指導しました。
8	国民年金保険料口座振替納付申出書を提出したが、金融機関の届け出印漏れで申出書が戻ってきた。押印が必要であることをもっと分かりやすく記載してほしい、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	初めて聞く言葉や手続きで、分からないことだらけなのに、めんどくさそうに対応された。もっと丁寧に教えてほしい、とのご意見をいただきました。 (その他94件の職員の接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対応を心がけます。
10	とてもご親切に複数のシュミレーションを行い、ご説明くださりましてありがとうございました。自分の年金の状況をよく理解することができました。	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。