

平成 29 年 5 月 26 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 5 月 26 日）

（本省受付分：平成 29 年 4 月 1 日から平成 29 年 4 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 3 月 26 日から平成 29 年 4 月 25 日受付分）

別紙

平成29年5月26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4月1日～4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)	6	284	5	3	3,899	4,197
大臣官房	0	3	0	0	0	3
医政局	0	48	0	0	51	99
健康局	0	234	3	0	165	402
医薬・生活衛生局	0	341	2	0	41	384
生活衛生・食品安全部	0	25	0	0	36	61
労働基準局	0	323	0	0	149	472
職業安定局	0	118	0	0	180	298
職業能力開発局	0	20	0	0	14	34
雇用均等・児童家庭局	0	73	0	0	90	163
社会・援護局	0	672	10	2	97	781
障害保健福祉部	0	48	0	0	80	128
老健局	0	45	0	0	0	45
保険局	0	418	0	0	34	452
年金局	0	40	0	0	44	84
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	5	5
(統計・情報政策担当)	0	9	0	0	10	19
日本年金機構 ※	198	319	58	1	175	752
合計	204	3,020	78	6	5,070	8,379

※ 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、752件



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	471
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	951
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,957

※ 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、3月26日～4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4月1日～4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
	6 件	284 件	5 件	3 件	3899 件	4197 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	4197 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	認定子ども園で働いている。保育士の免許はあるが、幼稚園教諭の免許を取得したい。どうしたら良いか相談したい。(電話)	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。
2	タクシー運転手の定年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	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。
3	旅行会社の倒産により、旅行先から帰国できない方へ支援について確認したいことがある。(電話)	①	観光庁に御確認くださいよう、御案内いたしました。
4	競輪の場外車券販売施設が住宅地に出来る模様である。意見を述べたいので、どこに相談したらよいか教えて欲しい。(電話)	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。
5	所得制限がある家庭への児童手当を廃止するという提言について、意見を述べたい。(メール)	①	財務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、迎賓館に関することや、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4月1日～4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
	— 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	地方合同庁舎の駐車場に輪留めを設置した方がよい。本日、駐車する際に輪留めが設置されていないため、車両を接触させてしまい、部品が割れた。改善が必要だと思うので、担当部署に伝えておいてほしい。〈地方受付分〉	⑤	利用者からの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

部局(課室)名	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566)

平成29年4月1日～4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	48 件	0 件	0 件	51 件	99 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	76 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療行為の該当の有無についてご照会がございました。	①	担当係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、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 大竹(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年4月1日～4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	234件	3件	0件	165件	402件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	138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	258件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最新の健康寿命のデータを教えてほしい。	①	健康日本21(第二次)分析評価事業のページ(下記)を案内し、該当項目を説明しました。 http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kenkouunippon21/
2	緩和ケア研修会修了者とはがんの専門医なのか。	①	緩和ケア研修とは、がんと診断された時から痛みをはじめとした、がんによる苦痛に対する緩和ケアの知識、技能、態度を習得し、実践できることを目的として、国が定めた一定のプログラムの研修であり、緩和ケア研修会修了者は上記研修会を修了した者のことで専門医ではないことを説明しました。
3	B型肝炎訴訟の内容について聞きたい。	①	B型肝炎訴訟の対象がどなたになり、どのような手続きが必要か等を説明しました。
4	鳥を飼っているがオウム病が心配である。	①	鳥を飼う時は、羽毛や糞を除去し清潔にすること、鳥への接し方は、口移しで餌をあげたりせず、節度ある接し方が大切であることを説明しました。また、治りにくい咳や息苦しさなどの症状を感じたらオウム病を疑って病院を受診し、鳥を飼っていることを医師に伝えるよう説明しました。

※「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	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4月1日～4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	341 件	2 件	0 件	41 件	384 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	384 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についてご照会がありました。	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
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。	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。	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	化学物質の製造・輸入に係る届出についてご照会がありました。	①	化審法の新規化学物質の審査に求められている試験について事業者からお問い合わせに対して、法令に基づ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

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4月1日～4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	25 件	0 件	0 件	36 件	61 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	60 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	飲食店で不衛生な食品の取扱いをしていた。指導して欲しい。	①	飲食店を管轄する保健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	労働基準局総務課
照会先	課長補佐 中村 宇一(内線5554) 総務第二係長 田山 純一(内線5582)

平成29年4月1日～4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	323 件	0 件	0 件	149 件	472 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	53 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	92 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	327 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社から急に「明日から来なくてよい」といわれたが、どうすればよいか。	①	使用者が労働者を解雇しようとする場合においては、少なくとも30日前の予告をするか、30日以上平均賃金の支払わなければならないことを説明し、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 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 上園 敬一 (内線5728) 寺島 孝幸 (内線5655) (直通03-3502-6768)

平成29年4月1日～4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	118 件	0 件	0 件	180 件	298 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	210 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	職員の名札は被相談者から見える位置に吊り下げてください(机の下に隠れて見えない)。	② ④	各課部門の課長・統括に伝達し、朝一ミーティング等で職員・相談員に対し注意喚起を図るよう指示しました。また、職員研修の際に冒頭、所長より「国民の皆様の声」として注意喚起を行いました。
2	在職中のため、転職するにあたって平日にハローワークが利用できないので、土曜日(午前または午後)だけでも開庁してほしい。〇〇市内には、土曜日に開いているところもあるが、駐車場がないため利用しづらい。	①	ハローワークインターネットサービスの利用及び近隣所で実施している開庁延長を案内し、理解を求めました。
3	求職登録をした際に、どのように相談を進めていきたいのか希望も尋ねられないままジョブサポーターの担当者制となり、被相談者の考えを尊重されることもなく担当者の考えや計画で就職活動を進められてしまったため、被相談者の考えに合った就職活動ができず不満である。	② ④	所内全職員・相談員で当該内容を共有するとともに、職業紹介窓口及び総合案内においては、担当者制について説明を行い、被相談者をジョブサポーターへ誘導するメリット、必要性等の理解を促すこととしました。 職業相談時においては、傾聴により被相談者の考えをしっかりと把握したうえで、被相談者の意向を尊重・確認しながら相談を進めていくことを徹底するとともに、ジョブサポーターによる担当者制の十分な説明を行い、被相談者の担当者制の同意の確認を徹底することとしました。 今後、所内研修を実施し、再発防止と職業相談スキル等の向上に努めることとしています。

※「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	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)

平成29年4月1日～4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	20 件	0 件	0 件	14 件	34 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	32 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3月に厚生労働省が開催した外国人技能実習制度にかかる講習会で配布したパンフレットの内容について、お問い合わせがありました。	①	パンフレットに掲載している技能実習法の概要等について、ご説明させていただきました。
2	技能者育成資金融資制度について、お問い合わせがありました。	①	技能者育成資金融資制度の趣旨や、申請に必要な提出書類などについて、ご説明させていただきました。
3	人材開発支援助成金の特定訓練コースにおける、労働生産性向上訓練の適用要件について、お問い合わせがありました。	①	労働生産性向上訓練の適用要件について、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、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4月1日～4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	73	0	0	90	163 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)	13 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	139 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現行の育児・介護休業法における育休の延長は一回のみだが、自治体の保育所に1ヶ月毎に申請し、不承諾とされている場合に1ヶ月毎に育児休業延長を認めることができるか。	①	原則一回という法の規定を上回る制度を各事業所で実施することは可能であること、1歳6ヶ月までの延長を申請した上で、保育所の状況により終了日繰り上げ変更を行うなど、労使で話し合いの上、柔軟な対応をしていただくようご回答しました。
2	切迫流産のおそれありという医師の診断により、当初の産前休業開始日より早く休業することになった場合、その分は休暇と見なすべきか休業とみなすべきか。	①	男女雇用機会均等法13条では事業主が医師の指導に基づいて休業等の必要な措置を講ずることが定められており、本件は産前休業と扱うべき旨ご説明しました。
3	放課後児童クラブを新設する予定である。厚労省HPの放課後児童健全育成事業の実施について質問したい。	①	事業内容を説明の上、新設にあたっては自治体担当窓口へもご相談いただくよう案内を行いました。

※「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4月1日～4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	672件	10件	2件	97件	781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	781件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。	④	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。
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	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。もともと、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	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	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。	① ④	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	(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く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	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。
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	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	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4月1日～4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
	件	48 件	0 件	0 件	80 件	128 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	121 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 http://www.rehab.go.jp/ddis/

※「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4月1日～4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	45件	0件	0件	0件	45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(職員等の待遇問題を含む)	19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	介護保険法が改正されると聞いた。改正内容について分かる資料はないか。	①	介護保険法改正については、現在国会で審議中であることをご説明し、改正内容が分かる資料について、厚生労働省ホームページ内の掲載場所を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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 小園(内線3216)

平成29年4月1日～4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	418 件	0 件	0 件	34 件	452 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	131 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	312 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	夫が入院した際に高額の医療費がかかった。後日、医療費の還付があるということを知人より聞いたが、事実かどうか確認したい。	①	高額療養費制度について説明し、実際にご主人様が対象になるかどうかは、居住しているの市区町村の役所または広域連合に確認していただくようご案内しました。
2	非自発的失業者に対する国民健康保険料の軽減制度について、どのように手続きすればよいのか。	①	申請には雇用保険受給資格者証が必要になる旨を説明したうえで、詳細な手続きについては、直接の窓口である住民票のある市町村に確認していただくようご案内しました。
3	「後期高齢者」という名称は、高齢者を前期と後期の二つに区分けし、後期に該当する者(75歳以上)は社会に必要無いとの印象を受けてしまう。	①	ご意見として頂戴しました。

※「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4月1日～4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	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	68 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	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>どうして年金を払う義務があるのでしょうか？既に破綻して居て若者は損をするだけに思えます。</p> <p>両親がお金に困る年齢は働き盛りなので養っていけるし、私達も年金制度に不安を感じるので、毎月積み立てて貯金をしています。年金制度や再分配制度は若者の虚無を生み出すのでは？このままでは働いても働いても稼げない優秀な若者が海外に流出して、暗い日本になってしまいうです。</p>	①	<p>日本の公的年金制度は、平成16年改正において、現役世代の負担を過重にしないため、保険料の上限を固定し、その範囲内で年金の給付水準を調整するマクロ経済スライドという仕組みを導入しました。その上で、公的年金制度については、5年に一度、人口や経済の長期の前提に基づき、おおむね100年間という長期的な給付と負担の均衡を図るための財政検証を行い、安定性の確認を行っています。</p> <p>平成26年の財政検証においては、少子高齢化が進む中においても、日本経済が再生し、高齢者や女性の労働参加が進めば、向こう100年間は所得代替率(※)が50%を上回ることが確認されており、年金制度は次の世代にもしっかり引き継ぐことができるようになっています。</p> <p>また、日本の公的年金制度は、現役世代が負担する保険料や税金が、その時々の高齢者世代の年金に充てられる仕組み(賦課方式)を基本としており、いわば社会全体で行う「仕送り」といえます。</p> <p>老後の生活資金としては、公的年金以外に、子から親への個人的な仕送りや将来に備えた貯蓄などもありますが、公的年金制度には、個人的な仕送りや貯蓄と比較して、次のような特徴があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 親や自分が何歳まで生きるかはあらかじめ分からないため、仕送りをいつまで続けられるか分からず、また、貯蓄を生きている間に使い切ってしまうおそれもありますが、公的年金は、亡くなるまで受給できる終身の仕組みです。 ・ 長い人生の間に物価や賃金が上がると、それまでの貯蓄の価値は目減りしますが、公的年金制度は、賃金が上がれば、賃金に保険料率を掛けて計算される保険料の収入も増えるため、物価や賃金の変動に応じた給付を行うことができます。 ・ 一家の大黒柱が、突然の事故や病気で障害を負ったり、亡くなったりしたとき、仕送りを受けていた親や遺された配偶者や子は、それまでの貯蓄だけでは生活していけない場合もありますが、公的年金制度は、障害年金や遺族年金による保障も行っています。 <p>このように、公的年金制度は、予測することができない将来のリスクに対して、社会全体であらかじめ備え、生涯を通じた保障を実現するために必要なものであり、制度へ加入することは、ご自身にとっても、また、社会全体にとっても意義のあることだと考えておりますので、ご理解をいただきたいと思います。</p> <p>※所得代替率とは、年金を受け取り始める時点(65歳)における年金額が、そのときの現役世代の手取り収入額(ボーナス込み)と比較してどのくらいの割合かを示すものです。</p> <p>たとえば、所得代替率50%といった場合は、そのときの現役世代の手取り収入額の50%を年金として受け取れるということになります。</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

平成29年4月1日～4月30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 佐藤(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	0件	0件	0件	5件	5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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	人事労務マガジンの送信元アドレスが従来と異なっているが、変更があったのか。	②	4月からメルマガ配信業務を委託している業者の変更に伴い、送信元アドレス・差出人名が変更になった旨をお伝えしました。 また、新しい差出人名では誰からメールが配信されたものか分かりにくいため、次回配信分より従来の差出人名に戻すことといたしました。
2	新着情報配信サービスでは、会社人事に関連する法改正の情報を網羅しているか教えてほしい。	①	新着情報配信サービスは、当該情報を網羅していないことをお伝えすると共に、人事・労務関係の法改正情報の入手手段の一つとして、「厚労省人事労務マガジン」のご案内もいたしました。

※「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	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 井上(7334)

平成29年4月1日～4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	9件	0件	0件	10件	19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	19件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	質問ですが、2015年の10～14歳の不慮の事故の内訳について教えて頂きたいのです。 不慮の事故死亡数合計74人中、1位は～で何人、2位は～で何人という風に細かく教えていただければ幸いです。 よろしくお願いします。	①	日頃、人口動態統計をご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、 2015年の10～14歳の不慮の事故の内訳につきまして、以下の通り回答いたします。 1位：不慮の溺死及び溺水 (27人) 2位：交通事故 (25人) 3位：その他の不慮の窒息 (9人) 4位：煙、火及び火炎への曝露 (8人) 5位：転倒・転落 (2人) 6位：自然の力への曝露(1人) 有害物質による不慮の中毒及び有害物質への曝露 (1人) その他及び詳細不明の要因への不慮の曝露 (1人) 不慮の事故の統計表につきましては、下記の表をご参照ください。 政府統計の総合窓口 (e-Stat) 人口動態統計 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897 人口動態調査>人口動態統計>確定数>死亡>年次>2015年> 上巻 死亡 表5-31 不慮の事故の種類別にみた年齢別死亡数

※「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 お客様対応グループ長 佐川 明人 青木 潤 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

平成29年4月1日～4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	256件	19件	0件	175件	0件	452件
	地方分	196件	63件	39件	1件	0件	1件	300件
合計	198件	319件	58件	1件	175件	1件	752件	

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	52件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	700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	国民年金保険料について、今年は下落すると思っていたが上昇した。年度ごとに決定された金額の理由を納付書に告知してほしい。	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	時効により国民年金保険料を納付できない未納期間がある。本人が申し立てれば、5年以上前の未納保険料でも納付できる制度にしてほしい。	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	離婚分割制度について、裁判所が決定した按分率になってしまふのはおかしいので、離婚した事情を考慮し、按分率を決定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。
4	支払われていない年金があると判明したが、時効のため5年間分しか受け取れないと説明された。熊本地震の被災者であることを考慮し、救済措置を設けてほしい。	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	在職中の年金額改定について、退職時と70歳到達時以外にも1年ごとに改定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	年金受給選択申出書を提出したが、早く処理してほしい、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、言い方が一方的で怖かった。わかりやすく、感じのいい人から電話をかけてほしい、とのご意見をいただきました。	② ④	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	支給額変更通知書が届いたが、文字が小さくて見えにくい。高齢者でも見えるように大きな文字で記載してほしい、とのご意見をいただきました。	③ 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	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、こちらが話すたびに、うんうん、と返事をされ、とても不快な思いをした、とのご意見をいただきました。 (その他120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	年金請求の際、初めてのことで何も分からない私に、懇切、丁寧にご指導いただき、ありがたい思いでいっぱいです。ありがとうございました。	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。