

平成 29 年 6 月 16 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 6 月 16 日）

（本省受付分：平成 29 年 5 月 1 日から平成 29 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 4 月 26 日から平成 29 年 5 月 25 日受付分）

別紙

平成29年6月16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5月1日～5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)	4	318	0	0	3,555	3,877
大臣官房	0	1	0	0	1	2
医政局	0	54	0	0	46	100
健康局	0	278	5	0	278	561
医薬・生活衛生局	0	248	0	0	23	271
生活衛生・食品安全部	0	17	0	0	42	59
労働基準局	0	352	0	0	203	555
職業安定局	0	91	0	0	196	287
職業能力開発局	0	14	0	0	15	29
雇用均等・児童家庭局	0	73	0	0	90	163
社会・援護局	0	493	18	3	74	588
障害保健福祉部	0	42	0	0	98	140
老健局	0	37	0	0	0	37
保険局	0	397	0	0	57	454
年金局	0	42	0	0	42	84
政策統括官(総合政策担当)	0	0	0	0	0	0
(統計・情報政策担当)	0	4	0	0	17	21
日本年金機構 ※	187	321	44	0	155	708
合計	191	2,782	67	3	4,892	7,936

※ 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、708件



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	516
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	942
法令遵守違反に関するもの	0
その他	6,478

※ 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、4月26日～5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5月1日～5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
	4 件	318 件	0 件	0 件	3555 件	3877 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	3877 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ヘリコプターで農薬が散布されているが、病気に障るため、農薬散布を禁止して欲しい。相談先を教えて欲しい。(電話)	①	農林水産省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
2	原子力規制委員会について聞きたいことがある。(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。
3	食品の表示について確認したいことがある。どこに確認すればよいか。(電話)	①	消費者庁に御確認くださいますよう、御案内いたしました。
4	インターネット上の画像について、規制をかけて欲しい。(電話)	①	総務省に御相談くださいますよう、御案内いたしました。
5	公立中学校の部活動のあり方や教員の対応について、相談したいことがある。(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、国立公園に関することや、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5月1日～5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	54 件	0 件	0 件	46 件	100 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	9 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	78 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医師等の免許の登録済み証明書についてご照会がございました。	①	担当係より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 大竹(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年5月1日～5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	278 件	5 件	0 件	278 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	170 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	391 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	飲酒と死亡との関連について、いわゆるJカーブといわれる関係を紹介しているデータはないか。	①	e-ヘルスネットの情報提供ページ(下記)を案内し、該当項目を説明しました。 https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/alcohol/a-03-001.html
2	ダニに咬まれて心配である。	①	マダニに咬まれた後、数週間程度は体調の変化に注意をし、発熱等の症状が認められた場合は医療機関を受診し、ダニの刺咬歴があることを医師に伝えるよう説明しました。
3	海外からハムスターを持って帰りたい。	①	動物の輸入届出制度について説明し、ハムスターなどの齧歯目は、証明内容として必要な厚生労働大臣が定める保管施設の基準を満たすものとしての輸出国政府機関による保管施設(自宅)の指定がされず、衛生証明書の発行が困難であると考えられ、衛生証明書が発行されない場合は持ち込みができない旨を説明しました。
4	自身が罹患している疾病を医療費助成対象の疾病に指定してほしい。	①	医療費助成対象となる「指定難病」の要件を説明するとともに、対象疾病は指定難病検討委員会において検討されることを説明しました。

※「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5月1日～5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	248 件	0 件	0 件	23 件	271 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	271 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	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
3	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の副作用被害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。

※「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5月1日～5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	17 件	0 件	0 件	42 件	59 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	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	学校給食の衛生管理について聞きたい。	①	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。

※「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5月1日～5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	352件	0件	0件	203件	555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(職員等の待遇問題を含む)	119件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	363件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	大学における特定化学物質及び四アルキル鉛等作業主任者の設置の単位は、部署や研究室につき1人か、建物に1人か、事業所全体で1人か。また、使用量が微量だと設置しなくて良いなどの規定はあるのか。	①	作業主任者の設置の単位については、労働安全衛生法施行令等により、「試験研究のため取り扱う作業・・・を除く。」とあるように、大学は基本的に法令の適用除外となるものの、自主的に作業主任者の選任を推進いただいている機関が多いことも考慮し、法令の適用がある場合に準じ、「作業主任者が作業が行われる現場において、労働者の指揮、保護具の使用状況の監視等の職務が遂行できる単位」を基準にすること、また、頻度と量については、特定化学物質のうち特別有機溶剤については消費量により一部規定の適用除外はあるが、それを除けば、微量や低頻度であること自体を以て法令の適用を除外する規定はないことを説明しました。なお、法令の具体的な適用については、各所轄の労働基準監督署が判断するので、上記は労働基準監督署の個別の判断を妨げるものではないことを併せて説明しました。
2	週5日間勤務のパートタイム労働者として2年間働いているが、年次有給休暇は何日あるか。	①	パートタイム労働者であっても、週の所定労働日数が5日の場合は、全労働日の8割以上出勤で、雇入れの日から起算して6か月经過した日に10日、1年6か月经過した日に11日の年次有給休暇が発生するため、1日も年次有給休暇を使用していない場合は、残日数は21日あると思われることを説明しました。

※「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 寺島 孝幸（内線5655）

平成29年5月1日～5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	0 件	196 件	287 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)	109 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	178 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	失業給付の認定について、電話で問い合わせを行ったが、対応が悪く不快な思いをした。窓口対応はとても丁寧だったが、電話での不快な対応によりハローワークのイメージが落ちた。	② ④	電話対応(話し方等)が、相手に不快感を与えてしまったものと思われます。 所員に対し投書による意見等をミーティングの場等で周知し、再発防止に向けた注意喚起等を行いました。
2	ハローワークに短時間で終わる用件で訪問したにもかかわらず長く待たされた。 また、求人公開パソコンの画面が、後方で待っている人から見えやすい。	② ③	短時間で終わる用件のハローワーク利用者を専用の窓口で対応することで待ち時間の改善をしました。 また、求人公開パソコンについては、什器の移動等を行う必要がありますが、レイアウト変更で対応が可能か検討しております。
3	求人閲覧端末が設置されている場所の気温が高く暑くて集中できません。やせ我慢をして仕事の効率を下げて誰も得にならないので改善してください。	① ②	不快な思いをさせたことに対する謝罪と庁舎内の設定温度についての説明を所長名で掲示しました。 また、場所により温度差が生じるため、扇風機の適切な使用をするよう職員に周知・徹底しました。

※「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) 調整係長 横田 亮平 (内線5738)

平成29年5月1日～5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	14 件	0 件	0 件	15 件	29 件

国民の皆様の声の 内訳	件数
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)	9 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	教育訓練給付制度における講座指定に関する申請手続きや、指定を受けている講座について、お問い合わせがありました。	①	講座指定に必要な申請手続きや指定講座について、ご説明させていただきました。
2	技能検定試験の合格証書の再発行手続きについて、お問い合わせがありました。	①	合格証書の再発行手続きを行っている、技能検定試験受検地の都道府県担当課をご案内しました。
3	訓練実施機関の方から、求職者支援訓練の訓練コースの認定を受けるための要件について、お問い合わせがありました。	①	求職者支援訓練の認定基準や申請方法について、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5月1日～5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	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	12 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	138 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護休業等の申出の際に常時介護を必要とする状態について書面の提出を求める場合、ケアマネージャーによる署名でよいのか。	①	事業主は労働者に過大な負担をかけることのないよう柔軟な対応が求められ、ケアマネージャーによる書類による証明も妨げるものではないこと、また、書面の提出がないことを理由に申出を拒むことはできない旨をご説明しました。
2	所定労働時間の短縮措置の措置義務が3歳までとされている趣旨は何か。	①	ある程度心身が発達する3歳に達するまでの時期は子の養育に特に手がかかる時期であり、保育所の送迎等子育ての時間を確保するニーズが特に高いことを理由に当該措置義務を課していることをご説明しました。
3	介護のための所定労働時間の短縮等について3年以上の期間で2回以上の措置義務とはどういうことか。	①	当該制度は労働者が短時間勤務制度等の利用開始日として申し出た日から起算して3年以上の期間にわたって利用できるものでなければならず、またその間に介護休業を取得しても継続して利用できるよう2回以上と規定されている旨をご説明しました。
4	平成29年10月に施行される改正育児・介護休業法において、2歳までの育休延長の対象者について教えてほしい。	①	子どもの誕生日が平成28年3月31日以降であり、法律に定める要件を満たす労働者が対象である旨をご説明しました。

※「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

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5月1日～5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	493件	18件	3件	74件	588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	588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。	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にかかる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	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	多くの日本アマチュア無線連盟会員が、百万円ほどする高価な無線機を所有しているのに生活保護費を受給している。生活保護を受給するなら無線機を売却すべき。<地方受付分>	①	「国民の皆様の声」として、本省担当部局へ報告いたしました。

※「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5月1日～5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	42 件	0 件	0 件	98 件	140 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	138 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	都道府県の実施するサービス管理責任者研修に係る受講料の徴収について問い合わせがありました。	①	サービス管理責任者研修事業実施要綱に基づき、ご説明しました。
2	精神保健指定医の更新要件について問い合わせがありました。	①	厚生労働省HPの掲載場所をご案内しながら、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5月1日～5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	37件	0件	0件	0件	37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)	13件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療保険制度は仕方ないが、介護保険制度はなぜ強制加入なのか。なぜ介護保険料を支払わないといけないのか。	①	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、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5月1日～5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	397 件	0 件	0 件	57 件	454 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	314 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	少子化の問題を解決する一つの方法として、現在健康保険の対象外になっている正常なお産についても保険を適用させることを要望します。お産は病気ではないというのが理由だそうですが、中には命を落とす人もいて、女性が出産するのは皆命がけで大変な作業です。是非保険が使えるようにしてほしいと思います。そうすれば、生みたいと思う女性が増えて、少しは少子化の解消に役立つのではないかと思います。	① ④	貴重なご意見としてお伺い致しました。尚、帝王切開等の異常分娩の場合は現在も健康保険の対象になっている事をご説明しました。
2	高額療養費の限度額について、月途中で保険者が変わった場合多数回の判定はどうなるのか。	①	各保険者ごとに高額療養費の該当状況を確認するため、保険者が変わった場合には、新たな保険者にて高額療養費の支給回数のカウントを開始することになります。したがって、前保険者での該当回数は引き継がれないことになる旨ご説明しご理解いただきました。
3	薬剤服用暦管理指導料が処方薬を受け取った時に算入されていたが、この管理指導料は無駄なので、無くしてほしい。	①	薬剤師が薬学的管理、指導及び服薬状況の確認等を行う必要性をご説明しました。

※「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

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5月1日～5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	42件	0件	0件	42件	84件

国民の皆様の声の内訳	政策・制度立案への提言	62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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>少子化になるのであれば、年金保険料の減額をするべきだと思います。 本来は、現役世代が高齢者を支える仕組み、と思います。 人口構成は右肩下がりで、仕組みは機能しておらず、むしろ若年者の負担が多すぎる。</p>	①	<p>年金制度について、平成16年の制度改革前は、給付水準を先に定めた上で、その給付を賄うために必要な保険料水準を定める仕組みでしたが、少子高齢化が急速に進んでいく中で、保険料の上昇による現役世代への負担が過重になるといった懸念が生じました。具体的には、平成16年時点の推計で、その当時の給付水準を維持するためには、国民年金の保険料(月額)を13,300円から29,500円に、厚生年金の保険料率を13.58%から25.9%に、それぞれ約2倍に増やさなければ、給付と負担の均衡が図られない状況でした。</p> <p>このため、平成16年の制度改革により、この仕組みを改めることとし、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険料水準の上昇をできる限り抑制しつつ、上限を固定(国民年金16,900円、厚生年金18.3%)し、 ・ その保険料水準により得られる財源の範囲内で給付を行うこととし、物価や賃金の上昇に伴う年金額の伸びを自動的に抑えることにより、給付と負担の均衡を図ることとしました。 <p>この制度改革により、平成16年以降、保険料が段階的に引き上げられてきましたが、本年度において保険料水準は上限に到達します。</p> <p>また、この保険料水準により支えられる年金の給付水準については、現役世代が将来受け取る年金についても、所得代替率(※)のみで50%を確保できる見込みであり、この給付水準を維持していくため、必要な保険料負担であることをご理解いただきたいと思っております。</p> <p>※ 所得代替率 … 年金を受け取り始める時点(65歳)における年金額が、その時点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。</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 白峯(7365)

平成29年5月1日～5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	0 件	17 件	21 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	21 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>地域保健・健康増進事業報告 15(8)-27 子宮頸がん(集団検診、平成27年度精密検査結果)について、以下の通りの解釈で、数を計上してよろしいか伺いたいと思います。</p> <p>(11)がんであった者 の中には、I期以上とし、上皮内がん、上皮内腺がんは、含まない。(14) CIN3またはAISであった者には、CIN3(上皮内がん+高度異形成)、AIS(上皮内腺がん)の数を計上する。誠にお手数ですが、回答をお願いいたします。</p>	①	<p>責見のとおりです。</p> <p>「がんであった者(11)」には、精密検査受診者のうち、検査結果が子宮頸がんであった実人員を計上します。上皮内がん、上皮内腺がんは含めません。</p> <p>「CIN3又はAISであった者(14)」には、精密検査受診者のうち、検査結果がCIN3又はAISであった者について実人員を計上します。</p> <p>上皮内がん、高度異形成、上皮内腺がんはこちらに計上します。</p> <p>今回のご質問は、平成28年度地域保健・健康増進事業報告の15(8)-27の計上方法に関するものですが、通常、報告表の計上方法に関する質問は、都道府県から厚生労働省にご連絡いただくことになっています。</p> <p>(指定都市・中核市の場合は都道府県を経由する必要はありません。)</p> <p>今後は、委託元の市区町村から都道府県をとおしてお問い合わせいただきますようお願いいたします。</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	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5月1日～5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	3件	273件	16件	0件	155件	0件	447件
	地方分	184件	48件	28件	0件	0件	1件	261件
合計	187件	321件	44件	0件	155件	1件	708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(職員等の接遇問題を含む)	655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	国民年金第3号被保険者の制度は見直すべきである。世帯の収入に応じて、国民年金保険料を支払うようにしてほしい。	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	主人の遺族年金で生活をしているが、年金から固定資産税等を支払うと生活が厳しくなってしまう。年金額を見直してほしい。	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。
3	お金が必要なため、60歳を過ぎて働いているが、働き得た収入を年金額で調整されてしまう。在職老齢年金による、年金支給額の調整は廃止してほしい。	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	生計同一関係がない場合でも、相続権のある遺族に対して未支給年金を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	3月に仕事が集中し残業をするため、4月の給与が高くなる。算定対象月が4月～6月では標準報酬が高くなってしまいうので、改善してほしい。	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	3月に年金受給権者受取機関変更届を提出したが、4月の振込に間に合わなかった。支払いを早めてほしい、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、恫喝されてような物言いだった。案内も横柄な態度であったため、改善すべきである、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	国民年金保険料の還付請求書を提出したが、還付金の振り込みが出来ない銀行を記載したため、振り込み不能となった。還付請求の案内に振り込み出来ない金融機関があることを記載してほしい、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	年金事務所を訪問し、年金額を試算してもらったが、説明する資料の向きが、お客様側ではなく、年金事務所の担当者に金額が見える向きで説明され、不親切だった、とのご意見をいただきました。 (その他139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	手続きが難しく困っていたところ、「ひとつずつやっていきましょう」と声をかけていただき、ふっと気持ちが楽になることができました。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。