

平成 30 年 1 月 30 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 宮下 雅行

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 30 年 1 月 30 日）

（本省受付分：平成 29 年 12 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 29 年 11 月 26 日から平成 29 年 12 月 25 日受付分）

## 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12月1日～12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)	10	268	1	0	5,287	5,566
大臣官房	0	0	0	0	0	0
医政局	0	63	3	0	48	114
健康局	0	192	10	0	177	379
医薬・生活衛生局	0	510	0	1	32	543
労働基準局	0	374	0	0	128	502
職業安定局	0	93	0	0	144	237
雇用環境・均等局	0	60	3	0	52	115
子ども家庭局	0	37	0	0	75	112
社会・援護局	1	718	14	200	225	1,158
障害保健福祉部	0	47	0	0	89	136
老健局	0	54	0	0	0	54
保険局	0	396	1	0	59	456
年金局	0	274	0	0	41	315
人材開発統括官	0	8	0	0	28	36
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	8	0	0	5	13
日本年金機構	237	499	72	3	313	1,124
合 計	248	3,601	104	204	6,703	10,860

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	444
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,365
法令遵守違反に関するもの	0
その他	9,051

**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、11月26日～12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	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566)

平成29年12月1日～12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	63件	3件	0件	48件	114件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	101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		担当係より回答をいたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 和田(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成29年12月1日～12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	10 件	0 件	177 件	379 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	155 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	214 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	難病患者が使える制度など、療養生活に関する相談をしたい。		担当より、居住地の都道府県庁窓口と難病相談支援センターを案内しました。
2	B型肝炎訴訟の内容について聞きたい。		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。
3	福岡を中心に、九州でHIV感染者が急増しているという報道を見て、危惧している。この状況は外国人観光客の増加と相関関係があると思われる。対策を講じるべき。		九州地方でHIV感染者が増えている原因については現在調査中であり、外国人観光客の増加と直接関係があるかは分からない旨を説明し、併せてHIV感染予防に関する当省の取組についても説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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12月1日～12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	497 件	0 件	1 件	11 件	509 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	509 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り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。		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。		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	輸入する製品について、毒劇物該当性の有無を確認してほしい。		製品に含まれる化学物質を伺い、毒劇物に該当しているか確認を行い、該当している場合は、その後の手続きについてもご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 生活衛生・食品安全企画課
照会先	企画情報課 佐々木(内線 2493)

平成29年12月1日～12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	0件	0件	21件	34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	33件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自宅で喫茶店営業を行いたいと思っており、どのような資格が必要か教えて欲しい。		施設を管轄する自治体の保健所をご案内しました。
2	検疫所の連絡先を知りたい。		最寄りの検疫所をご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 (内線5554) 総務第二係長 田山 (内線5582)

平成29年12月1日～12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	374件	0件	0件	128件	502件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	57件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	67件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	378件

(主な国民の皆様)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働者への労働条件の書面明示は、いつ行えばよいか。	1	労働条件の書面明示は、労働契約の締結に際し行う必要があることを説明いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 (内線5682) 広報係長 高橋 (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 (内線5655)

平成29年12月1日～12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	93 件	0 件	0 件	144 件	237 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	128 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護ばかりではなく、飲食業や他の業種(人手不足)の面接会や説明会をお願いしたい。		ご意見をいただいた安定所では年間を通して、求人説明会・面接会を開催しており、ご希望の場合は窓口に応じ出たいことを所内掲示により周知いたしました。
2	担当する職員により対応が異なるため統一していただきたい。 混んでいて対応に追われていようとも、雑に扱うような態度や面倒くさそうな表情をされるといやな気持ちになり不愉快だった。		ご意見を全職員に周知するとともに、窓口対応時の接遇について指導を徹底いたしました。
3	ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載された採否決定日より会社からの連絡が遅れることが多いので、事業所への指導を徹底していただきたい。		採否結果の連絡については、早急に応募者とハローワークに連絡するよう事業主指導しているところですが、求人票に記載された期日を経過しても連絡がない場合は、応募者の希望により事業主に確認させていただくことを説明し、ご理解をいただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、 事実や制度を説明、改善策を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 改善策を実施済み・実施予定、 その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋 (内線7817)

平成29年12月1日～12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	60	3	0	52	115 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)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	103 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	妻が専業主婦でも育児休業は取得できるか。		取得できる旨ご説明いたしました。
2	清酒製造業退職金共済から退職金の申請書類が届いた。手続きや申請方法について聞きたい。		概要を説明のうえ、勤労者退職金共済機構の連絡先をお伝えいたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成29年12月1日～12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	37	0	0	75	112 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	108 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定不妊治療費の助成金について、年齢制限や所得制限を撤廃すべきだ。		ご意見として承りました。
2	母子健康手帳を汚してしまったのだが、どうすればよいか。		自治体の窓口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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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12月1日～12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	718件	14件	200件	225件	1,158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	1,158件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してはもらえないのか。		生活保護手帳による通知(局)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が、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うようご説明しました。
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。		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	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。		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ことをご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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	(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。		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。
5	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてほしい。		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。
6	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについて相談したい。		室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
7	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。		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ほしい。		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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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12月1日～12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	47件	0件	0件	89件	136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)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	114件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特別児童扶養手当の支給にかかる所得制限に関する問い合わせがありました。		受給者本人又は配偶者等に一定額の所得がある場合には支給を停止することがあること等について説明しました。
2	公認心理師の資格取得を検討している方から、公認心理師試験の受験資格について問い合わせがありました。		法令、通知の内容に照らし、受験資格があるかどうかについて説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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12月1日～12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	0件	54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)	39件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成30年度介護報酬改定についての新聞記事を読んだが、改定内容について分かる資料が厚生労働省ホームページ内に掲載されているのか。	①	平成30年度介護報酬改定については、社会保障審議会介護給付費分科会において議論されているところであり、同分科会資料については厚労省ホームページ内でご覧いただけることを案内。
2	要介護者を施設入所ではなく、在宅で支えている家族等への支援が不十分ではないか。 「これだけ在宅介護でがんばっているのだから補助しよう」といった制度を充実させるべきである。〈地方受付分〉	⑤	申し立ての趣旨を承り、厚生労働省本省へ「国民の声」としてお伝えする旨を説明し、了承を得た(なお、より介護保険制度に詳しい自治体等の部署をご案内しようとしたものの、「厚生局から、こういった声を本省に伝えてほしい」旨のご意向であった。)

※「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 高島(内線3208)

平成29年12月1日～12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	1 件	0 件	59 件	456 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	111 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	40 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	305 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	後期高齢者医療保険に加入している母親が手術のため入院した。病院から高額療養費の手続きを案内されたが、どのような手続きが必要か。		手続きの詳細につきましては、広域連合や市区町村の後期高齢者医療担当部門にお問い合わせいただくようお願いし、ご住所を管轄する広域連合と市区町村の電話番号をご案内しました。
2	1月から新規に産婦人科クリニックを開業する予定ですが、分娩を取り扱うため、出産育児一時金の直接支払制度を導入しようと思っています。厚生労働省へ届出は必要でしょうか。		出産育児一時金の受取代理制度は厚生労働省への届出が必要ですが、直接支払制度は届出の必要はない旨ご説明しました。
3	外国人が国民健康保険を悪用していると聞いたが、実態はどのようなのか。		外国人の国民健康保険利用の実態につきましては、現在法務省と連携して把握に努めているところであり、把握した実態を踏まえ、今後対応方針を決定していくこととしている旨ご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 鈴野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成29年12月1日～12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	274件	0件	0件	41件	315件

国民の皆様の声 の内訳	政策・制度立案への提言	41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	274件

(主な国民の皆様)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金受給者は受給カットの連続で貯蓄を食いつぶしながら生活している実態であり、そのうち生活ができなくなる恐れに悩まされている。 増税を掲げるだけでなく、もっと低所得年金生活者の立場に立った政策を実施して欲しい。		低所得の高齢者の方に対しては、公的年金のみならず、社会保障制度全体で総合的に支えていくことが重要であると考えています。消費税10%への引上げ時(平成31年10月)に、その財源を活用して、年最大6万円(月最大5,000円)の年金生活者支援給付金の創設や、介護保険料のさらなる軽減措置の実施をするほか、現在検討している生活困窮者自立支援制度の見直しによる包括的な支援の更なる推進などに取り組んでいく予定です。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	人材開発統括官 人材開発総務担当参事官室
照会先	室長補佐 鈴井 (内線5907) 調整係長 横田 (内線5738)

平成29年12月1日～12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	8件	0件	0件	28件	36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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	33件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	教育訓練給付制度の講座指定にかかる申請方法について、お問い合わせがありました。		講座指定に必要な申請手続きなどについて、ご説明しました。
2	外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律施行規則第12条第1項第3号の欠格事由について、お問い合わせがありました。		施行規則第12条の内容や欠格事由の例について、ご説明しました。
3	公的職業訓練の訓練内容について、ご意見がありました。		いただいたご意見については、貴重なご意見として担当部署内で共有しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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 白寄(7365)

平成29年12月1日～12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	8件	0件	0件	5件	13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	13件

(主な国民の皆様の)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>平成28年賃金構造基本統計調査/役職別第1表 役職、年齢階級別きまって支給する現金給与額、所定内給与額及び年間賞与その他特別給与額のデータを拝見させて頂いております。お伺いしたい事項があり、メールさせて頂きました。</p> <p>1 きまって支給する現金給与額 2 所定内給与額 3 年間賞与その他特別給与額</p> <p>上記、事項の定義をご教授ください。また、これらには交通費も含まれるでしょうか。</p>		<p>「きまって支給する現金給与額」「所定内給与額」「年間賞与その他特別給与額」の定義は、それぞれ以下のとおりとなります。</p> <p>.....</p> <p>きまって支給する現金給与額 労働契約、労働協約あるいは事業所の就業規則などによってあらかじめ定められている支給条件、算定方法によって6月分として支給された現金給与額をいう。 手取り額でなく、所得税、社会保険料などを控除する前の額である。 現金給与額には、基本給、職務手当、精皆勤手当、通勤手当、家族手当などが含まれるほか、超過労働給与額も含まれる。 1か月を超え、3か月以内の期間で算定される給与についても、6月に支給されたものは含まれ、遅払いなどで支払いが遅れても、6月分となっているものは含まれる。 給与改訂に伴う5月分以前の追給額は含まれない。 現金給与のみであり、現物給与は含んでいない。</p> <p>.....</p> <p>所定内給与額 きまって支給する現金給与額のうち、超過労働給与額を差し引いた額をいう。 超過労働給与額とは、次の給与の額をいう。 ア 時間外勤務手当 所定労働日における所定労働時間外労働に対して支給される給与 イ 深夜勤務手当 深夜の勤務に対して支給される給与 ウ 休日出勤手当 所定休日の勤務に対して支給される給与 エ 宿日直手当 本来の職務外としての宿日直勤務に対して支給される給与 オ 交替手当 臨時に交替制勤務の早番あるいは後番に対して支給される交替勤務給など、労働時間の位置により支給される給与</p> <p>.....</p> <p>年間賞与その他特別給与額 昨年1年間(原則として調査前年の1月から12月までの1年間)における賞与、期末手当等特別給与額(いわゆるボーナス)をいう。 賞与、期末手当等特別給与額には、一時的又は突発的理由に基づいて、あらかじめ定められた労働契約や就業規則等によらないで支払われた給与又は労働協約あるいは就業規則によりあらかじめ支給条件、算定方法が定められていても、算定期間が3か月を超えて支払われる給与の額および支給事由の発生が不確定なものの、新しい協約によって過去にさかのぼって算定された給与の追給額も含まれる。</p> <p>.....</p> <p>なお、賃金構造基本統計調査における用語の解説等は、以下URLよりご覧になれますので、参考までにご案内いたします。 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/chinginkouzou_b.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/chinginkouzou_b.html</a></p> <p>.....</p> <p>そして交通費(通勤手当)については、上記定義にあるとおり、きまって支給する現金給与額及び所定内給与額に含まれます。 ただし、算定期間が3ヶ月を超えて支払われる交通費(通勤手当)の場合は、年間賞与その他特別給与額に含まれることとなります。</p> <p>.....</p> <p>以上、どうぞよろしくお願いたします。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 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 高橋 (内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成29年12月1日～12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
	10 件	268 件	1 件	0 件	5287 件	5566 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	5566 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	市からゴミ収集の有料化の話があった。生活が苦しいので有料化には反対なので連絡をした。		環境省にお話いただくよう、御案内いたしました。
2	救急で大学病院に運ばれたが、何も処置されずに返された。翌日、他の病院で治療をした。病院の対応について納得できない。		大学病院を所管している文部科学省を御案内いたしました。
3	保健所の職員の対応が悪いので、指導してほしい。		厚生労働省には保健所の指導権限はないことをご説明し、都道府県にご相談いただくよう御案内いたしました。
4	県庁職員の兄が長時間労働をさせられて悩んでいる。相談するところはあるか。		総務省に御相談いただくよう、御案内いたしました。
5	障がいがある場合の、高速道路や自動車税の割引について質問をしたい。(メール)		国土交通省にお問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。
6	軍人恩給の受給者が亡くなったのでご連絡をした。		総務省にお問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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12月1日～12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	437件	22件	2件	313件	0件	775件
	地方分	236件	62件	50件	1件	0件	0件	349件
	合計	237件	499件	72件	3件	313件	0件	1,124件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	69件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,055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	怪我で離職し収入が大幅に減ったため、国民年金保険料の免除申請をしたが、配偶者に所得があるため全額免除にならなかった。医療費の支出が多いなど、やむを得ない理由がある場合は、全額免除にしてほしい。		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	平成3年3月以前の学生だった未加入期間の国民年金保険料を納めることができない。学生だった期間については、遡って納付できるようにしてほしい。		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	年金支給開始時期について、受給権発生の翌月からではなく、誕生日は日割りにして支給してほしい。		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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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	年金振込通知書が6月と10月に届いたが12月は届いていない。6月と10月に届いた年金振込通知書には平成30年4月の振込分まで載っている。年金の振込通知は毎回送付すべきである、とのご意見をいただきました。		年金振込通知書は毎年6月の支払期に向こう1年分の年金振込額をお知らせし、10月分のように振込額に変更があった場合には再度振込通知書をお送りする仕組みとなっていることを説明し、ご理解を求めました。
5	国民年金の委託業者が訪問してきたが、身分証の提示もなく、いきなり年金の話がされた。ご近所の目もあるのに声が大きく不快であった、とのご意見をいただきました。		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。
6	扶養親族等申告書を提出した。不備により書類が返戻されてきたが、どこが不備なのか分からなかった、とのご意見をいただきました。		分かりやすい返戻文書となるよう内部で検討を行い、改善に努めます。
7	年金事務所を訪問し、国民年金の相談をした。他のお客様には敬語を使い、私には友達口調で対応され悲しい気持ちになった、とのご意見をいただきました。 (その他141件の職員の待遇に関するご意見がありました。)		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。
8	担当者が私の不安な気持ちを酌んでくださる方で、親身になって話を聞いていただき、とても心強かったです。アドバイスも的確だったおかげで、申請書を提出することができました。ありがとうございました。		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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。