ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health , Labour and Welfare

Press Release

平成 30 年 3 月 23 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 3 月 23 日）

（本省受付分：平成 30 年 2 月 1 日から平成 30 年 2 月 28 日受付分）
（地方受付分：平成 30 年 1 月 26 日から平成 30 年 2 月 25 日受付分）

別紙
平成３０年３月２３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３０年２月１日～２月２８日受付分

（単位：件）

組　織　名	電話	メール等	計
行政相談室 （各部局に属さないもの）	257	5,272	5,529
大臣官房	31	30	61
医政局	100	188	288
健康局	98	192	290
医薬・生活衛生局	77	135	212
労働基準局	229	455	684
職業安定局	66	260	326
雇用環境・均等局	17	179	196
子ども家庭局	27	73	100
社会・援護局	144	132	276
障害保健福祉部	135	122	257
老健局	95	110	205
保険局	91	140	231
年金局	234	108	342
人材開発統括官	10	35	45
政策統括官（総合政策担当）	8	21	29
（統計・情報政策担当）	11	7	18
日本年金機構	943	771	1,714
合　計	2,573	8,230	10,803

※ 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の件数になります。（国民の皆様の声コールセンター受付分から集計）
※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	医政局
照　会　先	医事課総務係（内線2566）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	医行為の該当の有無について	①	担当係より回答をいたしました。
2	カルテ開示について	①	担当係より回答をいたしました。
3	柔整師の施術について	①	担当係より回答をいたしました。
4	応召義務について	①	担当係より回答をいたしました。
5	遠隔診療について	①	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、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	総務課　和田（内線２３１３）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	規模の大小に関わらず飲食店は全面禁煙にするべきだ。	①	受動喫煙対策については、さまざまな報道があるが、法案の具体的な内容について、特例の対象となる小規模飲食店の基準を含め、現在、政府及び与党内で調整を続けているところであり、引き続き調整を進め、今国会に法案を提出できるよう取り組んでまいりたいとご説明しました。
2	乳がん検診を受診したことによって判明した高濃度乳房について、いつから受診者本人に対して通知を出すのか。	①	乳がん検診によって判明した高濃度乳房について、第21～23回のがん検診のあり方に関する検討会で議論され、検討中である旨、お伝えしました。
3	自身が罹患している疾病が、指定難病に指定されているか知りたい。	①	担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病に指定されているかを回答し、当該疾病の概要について記載のある厚生労働省及び難病情報センターのホームページをご案内しました。

※「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	医薬・生活衛生局
照　会　先	総務課　書記室　管理係　木本（2704）

平成30年2月1日～2月28日受付分

（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	C型肝炎救済特別措置法に基づく、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
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。	①	製品に含まれる化学物質及び当該物質の濃度等を伺い、毒劇物に該当しているか確認を行った。また、当該物質が毒劇物に該当している場合は、毒劇物の輸入を行う際に必要な手続きについてもご案内しました。
4	来日を予定している者から、服用している医薬品が日本でも販売されているかどうかの確認がしたい旨の質問がありました。	①	日本での販売の有無と医師に対する相談の上での処方を伝えました。なお、類似薬の紹介もしました。

※「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･生活衛生局生活衛生･食品安全企画課
照　会　先	生活衛生･食品安全企画課 佐々木（内線　2493）

平成30年2月1日～2月28日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	店の理容行為に不満がある。	①	管轄する自治体に御相談いただくようご案内しました。
2	水道の検査項目を教えて欲しい。	①	管轄する自治体をご案内しました。

※「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
照　会　先	総務課　課長補佐　　中村　（内線５５５４） 総務第二係長　　田山　（内線５５８２）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	不適切なデータを元に法案を通すのは怖いことだ。国民に安心を与える国家にしてほしい。また、裁量労働制の議論に、厚労省はもっと真摯に対応すべきだ。	④	ご意見として傾聴し、お詫びを申し上げました。

※「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	職業安定局
照　会　先	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　　髙橋（内線5739） 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30年2月1日～2月28日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	ハローワークで内職は取り扱っていないと聞いたが、理由を教えてほしい。	①	ハローワークは雇用関係の成立をあっせんするための事業を行っておりますが、内職は雇用関係に基づくものではないことを説明しご理解いただきました。
2	ハローワーク利用者用の駐車場が少ないため、最寄りの有料駐車場の案内図がほしい。	②	なるべく公共交通機関の利用をお願いするとともに、近隣の有料駐車場をご案内する地図を作成し配布することといたしました。
3	ハローワークを初めて利用し、どうすればよいかわからないのに、総合受付の担当者につっけんどんな言い方をされた。初めての人には、丁寧に教えてほしい。	② ④	いただいたご意見を職員で共有するとともに、利用者の立場に立った接遇を行うように徹底しました。

※「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	雇用環境・均等局
照　会　先	総務課　古屋（内線7817）

平成３０年2月1日～2月28日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	育児休業の対象となる労働者にはパートで働く者も含まれるか。	①	パートや派遣など期間を定めて雇用される労働者の方であっても、①同一の事業主に引き続き1年以上雇用されていること、②子が1歳6か月（2歳までの育児休業の場合は2歳）に達する日までに労働契約（更新される場合には更新後の契約）の期間が満了することが明らかでないこと、という要件を満たせば育児休業を取得できる旨ご説明しました。
2	「女性の活躍推進企業データベース」の機能向上について、ご意見いただきました。	④	課内担当者に情報を共有いたしました。

※「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	子ども家庭局
照　会　先	書記室　管理係（内線4805）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	保育無償化は大事だが、引き続き待機児童対策にも積極的に取り組んで欲しい。	④	ご意見として承りました。
2	1歳6ヶ月健診や3歳児健診について、市町村による集団健診ではなく、子どもが通う保育園や幼稚園で受けられるようにして欲しい。	④	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	社会・援護局（社会）
照　会　先	書記室管理係 （内線２８０３、２８０４）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	（臨時福祉給付金（経済対策分）について） 今からでも申請したら支給されるかどうか教えてほしい。	①	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。
2	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。	④	ご意見としてお伺いしました。 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。
3	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてほしい。	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。
4	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。	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。
5	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	法律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

部局(課室)名	社会･援護局障害保健福祉部
照　会　先	庶務班総務係(内線3016)

平成30年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	平成30年度障害福祉サービス等報酬改定における相談支援専門員1人当たりの標準担当件数に関する問い合わせがありました。	①	標準担当件数は、相談支援専門員が1ヶ月に実施したサービス利用支援及び継続サービス利用支援の合計数の前6月平均となること等をご説明しました。
2	精神病院に入院されている方から、退院に関する問い合わせがありました。	①	退院手続についてご説明するとともに、主治医ともよくご相談いただくよう、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	老健局
照　会　先	総務課企画法令係 (内線3909)

平成30年2月1日～2月28日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	年金生活で生活に余裕がない。介護保険を利用する予定がないので、介護保険料を支払うのをやめたい。	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

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３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	現在、夫婦共働きで別々の健康保険組合に加入しています。子どもが二人いるので、一人づつそれぞれの被扶養者にしたいと思っているのですが可能でしょうか。	①	「夫婦共同扶養の場合における被扶養者の認定について」という通知では「被扶養者とすべき者の員数にかかわらず、年間収入の多い方の被扶養者とすることを原則とする」という内容になっており、別々に分けて扶養することはできません、とお答えしました。
2	傷病手当金の請求をしようと思い、会社に書類を提出しましたが、いやがらせで事業主が証明をしてくれません。どうしたらよいでしょうか。	①	健康保険法施行規則に、「事業主は、保険給付を受けようとする者から証明書を求められたときは、正当な理由がなければ拒むことができない」と定められています。したがって事業主は、証明をしない正当な理由がない限り証明をしなければならない規則になっています、とお答えしました。

※「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
照　会　先	総務課　課長補佐　鈴野(内線3316)

平成30年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	60歳過ぎて、28万以上は年金が減らされる制度はやめてください。それなら、稼ぎ過ぎず、バイトで上手くやろうという同僚がいっぱいいます。	①	一定以上の賃金がある場合に年金を減額する在職老齢年金制度については、 ･働いても不利にならないようにすべき ･一定以上の賃金を有する高齢者については制度の支え手として給付を制限すべき という二つの要請のバランスの中で行われているものですが、過去の制度改正を経て、現在は高齢者の就労をできるだけ阻害しないよう配慮した仕組みとしています。 この在職老齢年金制度のあり方については、高齢者の就労にどの程度影響を与えているかという点に加え、仮に廃止する場合には、廃止に伴う給付の増加が若い世代の保険料負担や給付水準に与える影響にも留意しつつ、引き続き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	人材開発統括官
照　会　先	人材開発総務担当参事官室 調整係長　　横田　（内線５７３８）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	専門実践教育訓練制度の指定講座の一覧等について、お問い合わせがありました。	①	専門実践教育訓練の指定講座一覧の更新時期をご案内いたしました。
2	「人材開発支援助成金」の特定訓練コースにおける実践型人材養成システム実施計画の認定について、お問い合わせがありました。	①	実践型人材養成システム実施計画の認定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

部局（課室）名	政策統括官（総合政策担当）
照　会　先	管理係　只熊・佐藤（内線7709）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	いわゆるベーシックインカムと呼ばれる制度について、日本でも導入してほしい。（メール）	①	当該制度の導入については慎重な議論が必要であり、導入の検討は行っていない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	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　白嵜（7365）

平成30年2月1日～2月28日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	「賃金構造基本統計調査」について質問です。 現在、次年度清掃契約の予定価格を作成中です。 人件費算出にあたり、「賃金構造基本統計調査」を参考にしていますが、最新版（H29年度版）はいつごろ公表予定でしょうか。	①	以下の通り回答いたしました。 平成29年賃金構造基本統計調査の結果については、現在のところ、公表日は決定しておりません。 なお昨年（平成28年調査）は2月22日（水）に公表をしており、今年（平成29年調査）も同じぐらいの時期の公表に向けて、作業を進めているところです。 ※なお、本回答は2月16日（金）時点のものであり、現在において本調査結果は2月28日（水）から公表されている。

※「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	行政相談室
照　会　先	相談係長　　高橋　　（内線7134）

平成３０年２月１日～２月２８日受付分

（主な国民の皆様の声）

項番	内　容	対　応	
		分類	概　要
1	大学病院の医師の対応に問題があったので、意見をいいたい。	①	大学病院に勤務する医師の対応に関するご相談や指導は文部科学省にご相談頂くよう、御案内しました。
2	私は外国人で日本の設備会社で働いている。母国の知人が来日して働きたいと希望している。在留手続き等について聞きたい。	①	法務省にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。
3	保健所の職員の対応について苦情を言いたい。	①	お住まいの都道府県等にご相談頂くよう、御案内しました。
4	障害者差別解消法の障害者とは、障害者手帳を発行された人が該当するのか。病院で診断された人も含まれるのか。	①	内閣府にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。
5	公立学校共済組合の共済年金が下がった。なぜ下がるのか聞きたい。	①	公立学校共済組合にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。

※「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	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３０年２月１日～２月２８日受付分

（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、学生時代に未納期間があるので、任意加入をしたいと申し出たところ、厚生年金加入中は任意加入できないと言われた。過去、学生が任意加入だった時代の未納期間は今からでも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	障害厚生年金を受給しているが、1ヶ月あたり10万円程しか支給がない。10万円では施設にも入れず、一人暮らしをするにも足りない。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	社会保険料の金額を決める際、交通費も考慮されるため、基本給が同じ職員よりも保険料額が高くなる。不公平なので、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。
4	海外に居住している。昨年から年金を受給しているが今年の誕生日には現況届を提出しなければならない。郵便事情が悪いため現況届が届くのか心配している。現況届はダウンロードできるのか、とのご質問をいただきました。	① ④	日本年金機構のホームページの「海外に居住する方」をクリックしていただき、「海外居住者の現況届の提出」に様式を掲載しており、現況届に添付する書類もあわせてご参照いただくようにご案内しています。

5	国民年金保険料の催告状が届いたが、数日前にコンビニエンスストアで納付済みである、とのご意見をいただきました。	①④	日本年金機構では、お客様が保険料を納付されたことが確認できるまでに日数を要しています（金融機関、郵便局での現金納付は3～4営業日後、コンビニエンスストアでの現金納付は12～16営業日後）。そのため、催告状を作成した前後に納付されたお客様宛てに行き違いで送付されるケースがあることをご説明し、ご理解を求めました。
6	扶養親族等申告書が届いたが、扶養親族等がいなければ提出しなくていいと思い提出しなかったところ、2月の所得税が増額した。提出しないとどうなるかをもっと分かりやすく明記してほしい、とのご意見をいただきました。	③④	扶養親族等申告書の手引きに、「控除対象となる扶養親族等がいない場合でも受給者本人にかかる基礎控除が受けられること」、また、「申告書の提出がない場合は控除等の適用が受けられず、所得税等が多く源泉徴収されることがあること」を表示しておりますが、より分かりやすい文書となるよう、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取組により、引き続き改善に努めます。
7	年金事務所を訪問し、年金の相談をした。こちらの質問に対して、表情、言動、態度が通常では考えられないくらい悪い対応だった、とのご意見をいただきました。 （その他173件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	②④	年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、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	郵送していただいた書類に付箋で分かりやすい説明書きがあり、心が楽になりました。これからも、そちらに訪れる方々が安心されると思います。優しいお心遣いを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。