

平成 30 年 6 月 26 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 6 月 26 日）

（本省受付分：平成 30 年 5 月 1 日から平成 30 年 5 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 4 月 26 日から平成 30 年 5 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30年5月1日～5月31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)	284	4,935	5,219
大臣官房	29	9	38
医政局	113	43	156
健康局	74	21	95
医薬・生活衛生局	67	16	83
労働基準局	126	46	172
職業安定局	84	58	142
雇用環境・均等局	31	28	59
子ども家庭局	40	25	65
社会・援護局	557	43	600
障害保健福祉部	122	38	160
老健局	98	30	128
保険局	151	35	186
年金局	90	48	138
人材開発統括官	18	13	31
政策統括官(総合政策担当)	4	1	5
(統計・情報政策担当)	8	3	11
日本年金機構	546	729	1,275
合 計	2,442	6,121	8,563

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報告から集計)

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、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	大臣官房厚生科学課
照会先	庶務班(内線3811)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	AIの医療分野への活用について意見がある。		課内担当係に共有いたしました。

「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	医政局
照 会 先	総務課総務係(内線2617)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	来日外国人による医療制度の悪用について		担当係に情報提供しました。
2	医療における個人情報の取り扱いについて		担当係に情報提供しました。
3	応召義務について		担当係より回答をいたしました。
4	オンライン診療について		担当係より回答をいたしました。
5	柔整師の施術について		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	総務課 和田(内線2313)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	受動喫煙防止の法案は甘い。100平方メートル以下は喫煙を認めるとしているが、狭いほど煙が充満する。全面禁煙にすべきだ。		厚生労働省のHP(受動喫煙対策 http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000189195.html)をご案内し、本法案においては既存の小規模飲食店(資本金または出資総額5000万円以下かつ客席面積100㎡以下)については、「一定の期間(別に法律で定める日)」を設け猶予措置を講じ、一定期間経過後は原則屋内禁煙(喫煙専用室でのみ喫煙可)となることが検討されている旨をご説明しました。
2	麻しんの予防接種を2回していると母子手帳に記載されているが、何年も前のことなので不安である。何年前に予防接種をしていても、変わらず免疫は保たれるのか。(メール)		麻しんに対する免疫(抗体価)は、2回の予防接種で十分得られるとされています。ご自身の抗体価が心配な場合には、保健所や医療機関で抗体検査を受けるようお勧めいたしました。
3	自身又は家族が罹患している疾病が、指定難病又は小児慢性特定疾病に指定されているか知りたい。		担当より、疾病名をお伺いした上で指定難病等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等のホームページをご案内いたしました。
4	指定難病又は小児慢性特定疾病の具体的な医療費助成の手続方法を知りたい。		担当より、医療費助成制度についてご説明し、都道府県等の担当窓口をご案内いたしました。

「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	医薬・生活衛生局
照会先	総務課書記室管理係 木本 (内線2704)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。		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	医薬品、医療機器の安全性に関するご質問がありました。		個別の医薬品、医療機器については、独立行政法人医薬品医療機器総合機構に設置されている相談窓口を紹介するなどして対応しました。また、安全性確保の仕組みについては、薬事・食品衛生審議会等で専門家の先生に御議論いただく等の制度になっていることを御説明するなどして対応しました。
3	販売目的ではなく、自社内で使用する目的で、毒劇物を輸入することを考えている。この場合の必要な手続きについて教えてほしい。		地方厚生局より薬監証明を受ける必要があることをお伝えし、通関する税関を確認の上、該当する地方厚生局をご案内しました。
4	薬局における第1類医薬品の販売の是非について		第1類医薬品の販売に関する制度等を紹介しました。

「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	生活衛生・食品安全企画課 大塚(内線 2493)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	液体ミルクが認められると聞いたが、その後の進捗状況が聞きたい。		担当係より回答しました。
2	食品衛生管理者の資格の大学での必要単位項目について聞きたい。		担当係より回答しました。

「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

平成30年5月1日～5月31日受付分

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 松田(内線5582)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	定期健康診断の有所見率が掲載されているページを教えてください。		定期健康診断の有所見率の推移が掲載されているページをご案内しました。 http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei11/h28.html

「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

平成30年5月1日～5月31日受付

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 橋 (内線5739) 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 久保田 (内線5653)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
1	求人自己検索機の求人情報に写真や動画を取り入れてほしい。	求人情報には画像が取り入れてあるものもあり、見ることもできることから、その案内を行いました。 まだまだ、画像を入れた求人が少ないため、事業主に求人には画像を入れられることを積極的に周知していくこととしました。

「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	雇用環境・均等局
照 会 先	総務課 古屋(内線7817)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社内だけでなく、社外の者からのセクハラに対しても、防止する対策を講じたほうがいいと思う。		貴重なご意見として承りました。
2	同一労働同一賃金で正規と非正規の差がなくなることはすばらしいことだ。		課内に情報を共有いたしました。
3	中小企業退職金共済制度への加入は、現在は事業主単位であり、個人では加入できない仕組みになっているが、誰でも加入できるようにしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	建設業事業主も特定業種退職金共済制度に加入できることになっているが、民間工事事業者への周知が足りていないと思うので、もっとして欲しい。		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、 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30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	遺児をなくすために、こうのとりのゆりかご(赤ちゃんポスト)を関東にも設置してほしい。		ご意見として承りました。
2	保育士が復職する時に看護師のように研修を行う制度を作してほしい。		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、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	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(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。		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。
2	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。		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。

「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	企画課庶務班(内線3016)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	工賃向上計画等の取組内容について、お問い合わせがありました。		工賃向上計画等の取組内容やその推進のための基本的な指針について、ご説明するとともに、厚生労働省のホームページをご案内しました。
2	平成30年度障害福祉サービス等報酬改定における、就労継続支援A型事業所の基本報酬区分について、お問い合わせとご意見がありました。		就労継続支援A型事業所の基本報酬区分の算出方法等について、ご説明するとともに、ご意見については承りました。

「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	老健局
照 会 先	総務課企画法令係 (内線3909)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険料の納付方法について、65歳以上の被保険者で、年金を受給していない方や受給資格がない方も存在すると思うが、こうした方々の徴収事務の確実性・効率性の確保は十分に出来ているのか、説明してほしい。		普通徴収の収納率の向上については、口座振替の勧奨や、収納事務をコンビニ等へ委託すること等の対策の推進を自治体へお願いしているところであり、引き続き、被保険者相互の負担の公平を図る観点から、収納率の向上を図ってまいりたいと考えております。
2	介護保険料の納付方法について、源泉徴収となる対象者の要件を年金額18万円以上に設定している理由を説明してほしい。		当該額については、介護保険制度創設時、市町村において保険料の確実な収納を図るため、約8割が対象となる水準とするとともに、老後の所得保障としての年金制度の趣旨に鑑み、設定したものです。
3	配偶者が有料老人施設に入所しており生活が大変であるため、介護保険料の減免はできないか。		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、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	保険局
照 会 先	総務課 課長補佐 高島(内線3208)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	夫婦共働きでそれぞれ別の健康保険組合に加入していますが、子どもの扶養を両方の組合で断られてしまいました。通常収入は妻の方が多いたのですが、現在妻は育児休業中のため無給で育児休業給付金を受けているという状況です。妻の加入する健保組合は育児休業給付金より夫の収入が多いので夫の扶養に入れるべきといい、夫の健保組合は休業は一時的なもので通常収入で判断するべきと、それぞれが相手方に入れるようにという主張です。どうしたらよいでしょうか。		「夫婦共同扶養の場合における被扶養者の認定について」という通達が出ており、内容は、「年間収入(当該被扶養者届が提出された日の属する年の前年分の年間収入とする)の多い方の被扶養者とする」と定められています。この通達を基に、それぞれが加入する保険者同士が話し合いを持ち、どちらに入れるかを決定して下さい、とお答えしました。
2	医療保険者ですが、資格喪失後受診に係る医療費の返還請求について伺います。離婚のため夫の扶養から除かれた妻が、健康保険証を使って保険診療を受けた分の医療費を返還請求する場合、その請求先は被保険者である夫か、それとも離婚した妻のどちらでしょうか。		健康保険法上では、被扶養者が療養の給付(保険診療)を受けた場合、家族療養費として被保険者に給付が行われたことになります。また、被保険者は、被扶養者を除く手続きの際は、健康保険証を回収して保険者に返納する義務があります。以上の事から、返還金を請求するのは被保険者である夫になります、とお答えしました。

「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
照 会 先	総務課 課長補佐 鈴野(内線3316)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	政府は、原則として会社の従業員は厚生年金に加入させるよう規制を強化するべきだ。		働きたい方が働きやすい環境を整えるとともに、年金などの保障を厚くする観点から、2016年10月からの大企業で働く短時間労働者を対象とした被用者保険(厚生年金、健康保険)の適用拡大の施行に加えて、2017年4月からは、中小企業で働く短時間労働者についても、労使合意を前提に企業単位で適用拡大の途を開いたところです。 社会保険の適用に関しては、今後とも、個人の多様な働き方に合わせて、適用の基準を引き下げることで短時間労働者に対する被用者保険の適用拡大を着実に進めていくことが重要であると考えています。 法律の規定において、2019年9月までに、被用者保険の適用範囲について検討を加え、その結果に基づき必要な措置を講じることとされており、適用拡大が事業主や短時間労働者に及ぼす影響なども踏まえつつ、更なる適用拡大について、しっかりと検討してまいります。

「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。

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 只熊(内線5738)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ユースエール認定企業の申請はどうすれば良いか。		厚生労働省のホームページをご案内し、ユースエール認定制度の内容を説明するとともに、具体的な手続等は管轄の労働局にご確認いただくようご案内しました。
2	企業の者である。人材開発支援助成金について聞きたい。		人材開発支援助成金の概要(必要となる要件や申請書類等)について説明するとともに、以下のホームページをご案内させていただきました。 ・厚生労働省HP(人材開発支援助成金) http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/d01-1.html また、相談や申請先となる管轄の都道府県労働局の連絡先をご案内しました。

「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	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 中村(内線7365)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最新のがんの死亡率について教えてほしい。		人口動態統計年計(概数)のHP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	行政相談室
照 会 先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成30年5月1日～5月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品の表示(トクホ)について、確認したいことがある。		消費者庁にお問い合わせいただくよう、御案内しました。
2	動物愛護について意見を述べたいが、相談先を教えて欲しい。		環境省にご相談いただくよう、御案内しました。
3	特別支援学校の増設を要望する。		文部科学省にお問い合わせいただくよう御案内しました。
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。		総務省にご相談いただくよう、御案内しました。
5	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。		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。

「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

平成30年5月1日～5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 平田 康 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金保険料の後納制度が平成30年9月末で終了するが、未納分の保険料を少しずつ支払っているの、制度を来年まで延長してほしい。		
2	国民年金保険料免除の審査について、配偶者の所得が審査対象となるが、内縁関係にある者については審査対象から外すよう、基準を見直してほしい。		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	国民年金の第3号不整合特定受給者に係る特定措置終了に伴い、4月分から老齢基礎年金を減額するとのことだが、一律に1割減額とするのではなく、特別な事情を考慮した減額にしてほしい。		
4	扶養親族等申告書に係る業務委託の事務処理が適切でなかったことに対し、お叱りや今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。また、その後の業務委託の新たな報道を受けて、お叱りやご意見をいただきました。		平成30年6月4日に公表された「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書において提言された具体的対応策等について、同日付で当機構内に設置したプロジェクトチームを中心として、确实かつ速やかな実施に全力を尽くして取り組んでまいります。

5	国民年金納付督促業務の委託業者が自宅に訪問してきたが、玄関先で、国民年金の納付に関する話を大きな声でされたため、ご近所に聞こえるのではないかと不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	お客様に不愉快な思いを抱かせることのないように、配慮ある対応を行うよう、委託業者へ指導を行ってまいります。
6	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を申請したが処理が遅く、被保険者証がまだ届かない、とのご意見をいただきました。	年度当初においては、健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届等の受付が多く、処理の遅延によりお客様にご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。年金事務所の窓口において、処理状況を丁寧にご説明し、柔軟に対応してまいります。
7	年金請求手続きのため、年金事務所を訪れた際、職員から年金請求の説明を受けたが、こちらから質問をしないと何も説明をしないような非常に不適切な対応だった。こちらからの質問を待つのではなく、職員の方から積極的に説明していただきたい、とのご意見をいただきました。 (その他、124件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	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、親切、丁寧で且つ積極的な対応(お客様にとってプラスになるもう一言)を心がけます。
8	終始笑顔を絶やさず、分かりやすくかつ丁寧に説明をしていただきました。年金制度の知識はもとより、対応マナーも素晴らしく、満足のいくものでした。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。