

平成 30 年 5 月 25 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 5 月 25 日）

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

（地方受付分：平成 30 年 3 月 26 日から平成 30 年 4 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4月1日～4月30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)	267	5,779	6,046
大臣官房	37	48	85
医政局	114	149	263
健康局	86	82	168
医薬・生活衛生局	61	67	128
労働基準局	90	177	267
職業安定局	95	208	303
雇用環境・均等局	30	110	140
子ども家庭局	24	61	85
社会・援護局	495	186	681
障害保健福祉部	140	145	285
老健局	98	78	176
保険局	147	210	357
年金局	118	164	282
人材開発統括官	36	55	91
政策統括官(総合政策担当)	0	10	10
(統計・情報政策担当)	5	7	12
日本年金機構	853	940	1,793
合計	2,696	8,476	11,172

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、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	医政局
照会先	総務課総務係(内線2617)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	へき地医療について		担当係に共有いたしました。
2	医療における個人情報の取り扱いについて		担当係に情報提供いたしました。
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4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	受動喫煙対策として分煙は難しい。仕切りを立てるだけでは役に立たないので煙を遮断できる施設が必要だ。		厚生労働省のホームページ(受動喫煙対策により、現状がどのように変わるのか http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000189195.html)をご案内し、仕切り(パーテーション)を立てるような分煙ではなく、喫煙専用室を設置し、そこでのみ喫煙を可能にした上で、室外への煙の流出防止措置が講じられたものを設置してもらうことを考えているとご説明しました。
2	麻疹の流行に関する報道に学校の話が出てこない。部活動や修学旅行での移動が増えるゴールデンウィークの前に、文部科学省など他省庁からも注意喚起を行ってほしい。(メール)		本年4月11日、海外からの輸入症例を契機として、沖縄県で麻疹患者数の増加が報告されていることを受けて、麻疹発生報告数の増加に伴う注意喚起を行いました。 (http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekaku-kansenshou/rubella/dl/180412_2.pdf) また、人の移動が活発化するゴールデンウィーク前の、4月26日に、医療機関や各自治体宛てに、麻疹対策の更なる徹底についての通知を行いました。 (http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekaku-kansenshou/rubella/dl/180427_1.pdf) なお、外務省など関係省庁とは注意喚起等の協力依頼について連携を図りました。
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しました。
4	自身又は家族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。		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	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4月1日～4月30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、医療機器の副作用、不具合に関する御質問がありました。		独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)に設置されている相談窓口を紹介するなど、ご案内しました。
3	家庭用品規制法では革製品がアゾ規制の対象となっているが、合成皮革は対象となるか。		家庭用品規制法で合成皮革と明確に規定しているわけではないが、対象と見なしうる旨をご説明しました。
4	新薬の承認、薬事規制の変更などがHPに掲載されているのか。		厚生労働省及び独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)のHP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 企画課 大塚(内線 2493)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	飲食店の衛生管理が適切ではない。監督指導をしてほしい。		施設を管轄する自治体の保健所をご案内しました。
2	海外に渡航するために予防接種を受けたい。		検疫所にお問い合わせ頂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	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)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働災害の発生状況を教えて欲しい。		労働災害発生状況を公開しているURLをご案内し、最新の件数をお答えしました。 http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei11/rousai-hassei/

「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	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)

平成30年4月1日～4月30日受付

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	安定所窓口の受付方法がわかりにくいので、書類を入れたファイルをボックスに入れることを明記してもらいたい。		わかりやすいように表示する等して、改善しました。
2	求人情報提供端末利用時に、利用者が少ないときは、席を詰めて案内しないでもらいたい。		すいている時間帯は、利用席の間隔をあけて案内するよう職員に指示しました。
3	安定所前の路上で、来所するたびに勧誘を受ける。敷地外ではあるが、通行の妨げとなっている場合もあるので安定所から注意をしてもらいたい。		来所者を勧誘している業者等に対して、通行の妨げとなる行為や執拗な勧誘については慎んでいただくよう伝えました。
4	雇用保険の初回説明時に託児できるとありがたい。		マザーズコーナーやキッズコーナーを紹介するとともに、託児支援できる内容の掲示を行って周知しました。

「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4月1日～4月30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3月31日以前用のキャリアアップ助成金申請用紙をダウンロードできません。どうやったらダウンロードできますか。		キャリアアップ助成金の昨年度の申請用紙のHP掲載場所及びダウンロード方法を回答しました。
2	職場におけるパワーハラスメント等を企業が認めないことは、コンプライアンス的にも許されないものだと思います。		課内において、御意見を共有しました。

「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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不育症について広報してほしい。		ご意見として承りました。
2	平成30年度予算で保育のICT化の補助事業はあるか。		担当者から制度についてご説明しました。

「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	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護基準の引き下げを中止するべきではないか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護において保障すべき最低生活の水準については、一般低所得世帯の消費水準との均衡が適切に図られているか見極めるため、社会保障審議会生活保護基準部会において、専門的かつ科学的見地から5年に1度、定期的に検証を行っています。 今回の生活保護基準の見直しは、生活保護基準部会の検証結果を踏まえて生活保護基準が適切な水準となるよう見直すものであり、見直しにあたっては、減額幅を現行基準から5%以内にとどめる緩和措置を講ずることとしていることをご説明しました。
2	(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。		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。

「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4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	サービス管理責任者研修の受講要件について、お問い合わせがありました。		サービス管理責任者の実務要件に関する厚生労働省告示の内容をご説明するとともに、個別の経歴が実務経験として認められるかどうかは、研修を実施する自治体にお問い合わせいただくよう、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の中で、同行援護ヘルパーの要件の見直しについて、お問い合わせがありました。		居宅介護職員初任者研修課程修了者で、視覚障害者等の福祉に関する事業に1年以上従事した経験を有していれば、同行援護養成研修を終了していても、同行援護サービスの提供が可能で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。

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4月1日～4月30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、源泉徴収のみでは控除対象配偶者の介護保険料を社会保険料控除として利用できず不平等になっているため、口座振替との選択制にして欲しい。		<p>市町村の保険料徴収事務の確実性・効率性の確保や、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上等の観点から、介護保険料の徴収方法については原則特別徴収とされております。</p> <p>社会保険料控除は、自己又は自己と生計を一にする配偶者やその他の親族が負担することとなっている社会保険料を支払った納税義務者が、自らの所得から控除を受けるものです。そのため、例えば夫婦それぞれが特別徴収の対象となる場合、それぞれの年金から保険料の徴収が行われ、これに伴い社会保険料控除も納税者それぞれについて適用されることとなります。</p> <p>このことについては、今後、課題を整理しつつ、検討を行ってまいりたいと考えております。</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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 高島(内線3208)

平成30年4月1日～4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	高額療養費の限度額適用認定証について伺います。今年の2月から入院をしていますが、最近、限度額適用認定証のことを知り、証明書を発行してもらいました。4月に交付されたので、適用されるのが4月1日からで入院初めの2月までさかのぼってもらえませんでした。過去の、2月、3月分の高額療養費についてはもう受けられないのでしょうか。		限度額適用認定証は、医療機関での会計時に高額療養費を現物給付として受ける(自己負担限度額までの支払い)ための証明書のことです。証明書を提示できず、現物給付が受けられなかった過去の月分について、高額療養費の受給権が消滅したわけではありませので、加入している健康保険の保険者へ申請することで給付を受けることができます、とお答えしました。
2	限度額適用認定証を使用しての高額療養費で、4ヶ月目から自己負担限度額が下がる多数該当の月数のカウントについてお聞きしたいのですが、病院が変わったら月数のカウントはリセットされて、また1ヶ月目からになってしまうのでしょうか。私は前の病院では3ヶ月以上かかっていたので、4ヶ月目から多数該当の低い限度額を支払っていました。このたび、別の病院に行ったら高い限度額を払うように言われたのですが、払わなければいけないのでしょうか。		限度額適用認定証による高額療養費の給付については、医療機関ごとになりますので、病院が変わった際、新しい病院での月数のカウントは改めて1ヶ月目からになります。したがって、変わった先の病院では、多数該当ではない通常の自己負担限度額での支払いをすることになります。多数該当限度額との差額の請求については、直接、健康保険の保険者に行ってください、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4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>成人前に発症した一型糖尿病について、国民年金の3級を設けて障害年金の対象にさせていただくことは、ダメなのでしょうか。</p> <p>子供のころから、インスリン注射を打ち、血糖をコントロールしながら通学、就職と大変な苦勞があります。</p> <p>ちゃんと管理していても、突然低血糖になり、そのたびに休憩をもらうのは悪く、仕事も長く続けたくとも無理な面があります。</p> <p>障害年金の制度で助けてはもらえませんか。診断書はしっかりと提出できます。検討をお願いいたします。</p>		<p>障害年金については、国民年金は障害等級が1・2級の方、厚生年金は1・2・3級の方に支給されています。</p> <p>厚生年金の被保険者は被用者等ですが、障害厚生年金の3級は、障害により被用者等の労働力が著しく制限されるという観点に着目し設けられています。</p> <p>こうした中で、国民年金に3級を設けることについては、</p> <p>無職の方等を含む日本に住所を有する20～59歳までの全ての方を被保険者としている国民年金において、厚生年金と同様に、労働能力に着目した3級相当の障害年金を支給することが制度的に妥当であるか</p> <p>対象者の拡大による給付費増については、保険料及び国庫を財源とすることとなりますが、負担増についての理解が得られるかといった課題があることから、慎重な検討が必要であると考えています。</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	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 加藤 (内線5738)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	キャリアコンサルタントの登録方法についてお問い合わせがありました。		厚生労働省のホームページをご案内し、キャリアコンサルタント登録制度の内容を説明するとともに、具体的な登録手続等は指定登録機関にご確認いただくようご案内しました。
2	貴金属装身具製作技能検定の受検要件についてお問い合わせがありました。		パンフレットやHPに記載している受検要件を紹介するとともに、実際の受検にあたっての受付窓口として、相談者の居住地の都道府県職業能力開発協会の連絡先をお伝えしました。

「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	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(7365)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医師,看護師,薬剤師,診療放射線技師,臨床検査技師,理学療法士,作業療法士,臨床工学技士の最新の人数を知りたい。		厚生労働省のホームページ(平成28年(2016)医療施設(動態)調査・病院報告の概況)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4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	交通事故の自賠償保険について、聞きたいことがある。問い合わせ先を教えて欲しい。		国土交通省にお問い合わせいただくよう、御案内しました。
2	大学病院の職員の態度が悪かった。苦情を言いたい。		文部科学省にご相談いただくよう、御案内しました。
3	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。		国土交通省にお問い合わせくださいますよう、御案内しました。
4	隣の住宅の浄化槽装置が排水できずヘドロ状態になっている。市と保健所に相談をしたが関知しないとされた。相談をしたい。		環境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

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)

平成30年4月1日～4月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	65歳以降、障害基礎年金と老齢厚生年金は併給できるが、障害厚生年金3級の場合は老齢基礎年金と併給ができないので、併給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。
2	障害基礎年金について障害厚生年金と同様に、障害等級3級の場合でも年金を支給してほしい。		
3	従業員が病気になり休んでいる。厚生年金保険料を収入が無い状態で負担するのは厳しいので、救済措置を設けてほしい。		
4	扶養親族等申告書に係る一連の業務において、業務委託における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。		扶養親族等申告書に係る一連の業務実態・業務プロセスをあらためて検証し、原因を究明します。 4月10日に外部の専門家による「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」を設置しました。
5	平成30年3月から健康保険・厚生年金保険関係の申請・届出様式が変更になっているが、ホームページの掲載ができていない様式がある。早くダウンロードできるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。		健康保険・厚生年金保険関係の申請・届出様式うち、5種類様式は掲載を完了しています。 未掲載の申請・届出様式についても、ホームページに掲載する予定です。
6	年金振込通知書の次回支払月について、作成時点で支払額が未確定なのであれば、「支払予定額」と記載してほしい、とのご意見をいただきました。		年金振込通知書には、「振込額や振込先に変更があった場合は、改めて「年金振込通知書」をお送りします。」との注意事項は記載してありますが、より分かりやすい通知書となるよう、引き続き改善に努めます。
7	年金事務所を訪問したが、窓口での対応が非常に悪い。分からないことがあるため問い合わせをしているのに、そんな事も知らないのかみたいな上から目線で対応された。もっと丁寧な対応をしたい、とのご意見をいただきました。(その他、173件の職員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、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	障害年金の相談をした際、申請用紙の記入方法や、その後の手続きの流れなど、細かい部分も丁寧にわかりやすく説明してくださいました。初めての手続きでしたが、ホッとしました。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。