

平成 30 年 7 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

(直通電話) 03(3595)2320

### 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 7 月 30 日）

（本省受付分：平成 30 年 6 月 1 日から平成 30 年 6 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 5 月 26 日から平成 30 年 6 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6月1日～6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)	299	5,543	5,842
大臣官房	12	56	68
医政局	115	191	306
健康局	68	104	172
医薬・生活衛生局	62	98	160
労働基準局	108	181	289
職業安定局	85	289	374
雇用環境・均等局	17	114	131
子ども家庭局	89	332	421
社会・援護局	450	128	578
障害保健福祉部	119	106	225
老健局	109	88	197
保険局	129	222	351
年金局	113	116	229
人材開発統括官	15	86	101
政策統括官(総合政策担当)	1	8	9
(統計・情報政策担当)	5	5	10
日本年金機構	587	723	1,310
合計	2,383	8,390	10,773

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)

# 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2517)

平成30年6月1日～6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	外国人による医療費未払い問題について		担当係に情報提供しました。
2	柔整師の施術について		担当係より回答をいたしました。
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	医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	総務課 和田(内線2313)

平成30年6月1日～6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	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、難病情報センター等のホームページをご案内しました。
2	自身が罹患している疾病が、何故、指定難病に指定されていないのか聞きたい。		医療費助成の対象となる「指定難病」の要件を説明するとともに、必要な情報が集まったものについて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。
3	遊興施設は18才以上が利用できるが、たばこは20才以上でないと認められない。18才～19才の若者が遊興施設で受動喫煙の被害を受ける。施設内を分煙にするか、店外での喫煙にしたらどうか。		(厚生労働省のHPをご案内しつつ)健康増進法の一部を改正する法律案では遊興施設を含め、多数の者が利用する施設については原則屋内禁煙となり、喫煙専用室でのみ喫煙が可能となること、喫煙可能場所には20歳未満の方の立入りを禁止することなどの内容を盛り込んでいることをご説明しました。
4	厚労省の受動喫煙対策は緩い。東京都の条例と同じくらい厳しいものにしてほしい。		健康増進法の一部を改正する法律案は全国統一的な最低限の規制を定めるものであり、既存の小規模飲食店については経過措置を設けているものの、新たに開設する店舗については「原則屋内禁煙」となることや喫煙可能な場所について、20歳未満の方の立入りを禁止することなどの内容を盛り込んでおり、今後、受動喫煙対策が段階的に進む実効性のある案になっていると考えていますとご説明しました。

「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6月1日～6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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
2	医薬品等の販売方法について教えて欲しい。		第1類、第2類、第3類に関する販売方法を説明し、気になることがある場合には最寄りの自治体に相談するように御説明しました。
3	医薬品、医療機器の安全性に関する御質問がありました。		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しました。
4	高齢者の医薬品適正使用の指針(総論編)について(平成30年5月29日付け医政安発0529第1号・薬生安発0529第1号)に関する御質問がありました。		指針の内容について御説明しました。
5	廃棄物業者のPRTRの届出は必要か伺いたい。		PRTRは経済産業省と環境省の所管のため、そのどちらかの省に伺っていただいた方が的確な答えをいただけるので、どちらかの省に伺っていただくよう御案内した。

「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6月1日～6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	旅館業法について聞きたいことがある。		担当係より回答しました。
2	食品衛生法の改正について確認したい。		担当係より回答しました。
3	HACCPの制度化はスーパーやレストランにも適用されるのか。		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

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6月1日～6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	求人自己検索機利用者の中にマナーの悪い方がいるので注意してもらいたい。		注意書きを掲示して利用者にマナーを守るよう呼びかけるとともに定期的にも職員が見回りをする等の対応を行うこととしました。
2	利用しているハローワークの喫煙所が駐車場のそばにあり、いつも気になる。もう少し離れたところにはできないか。		受動喫煙防止のため、喫煙所を駐車場内から比較的人通りの少ない場所に移動いたしました。

「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋(内線7817)

平成30年6月1日～6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	産前休業について、もっと早期から取得できるようにしてほしい。		貴重な御意見として承りました。
2	勤労者退職金共済機構から、退職金の支払いに1か月近くかかると言われた。退職金を担保に資金を借りられるような仕組みを設けたり、退職金が支払われるまでの間の資金援助について、他の機関に話を繋ぐ等してほしい。		貴重な御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6月1日～6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	児童相談所と警察の連携を強化してほしい。		児童相談所強化プランについてご説明しました。
2	児童福祉司を増員してほしい。		児童相談所強化プラン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6月1日～6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	よりそいホットラインの対応が悪い。		お詫びとともに事務局にも伝えました。
2	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。

「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6月1日～6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	公認心理師の名称使用に関するお問い合わせをいただきました。		公認心理師法では、「公認心理師でない者は、公認心理師という名称を使用してはならない」と規定されていることや、本規定の趣旨等について説明しました。
2	障害者のヘルパー派遣に関するお問い合わせがありました。		ヘルパー派遣にかかる支給決定に当たっては、各自治体に対し、申請いただいた方の障害支援区分だけではなく、個々人のご事情も勘案の上、適切に対応いただくように周知していること等を説明しました。

「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6月1日～6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、後期高齢者医療保険では口座振替と特別徴収とで選択方式となっている一方、介護保険料は選択制ではないのはなぜか。		<p>後期高齢者医療制度における保険料の徴収方法については、平成20年4月の後期高齢者医療制度施行当初より、高齢者の医療の確保に関する法律等に基づき、原則として特別徴収で被保険者の年金から天引きしておりますが、特別徴収しか選択できない場合、世帯における社会保険料控除の適用関係が変化することにより、世帯としての税負担の増加が余儀なくされる場合があること等から、平成20年11月18日与党高齢者医療制度に関するプロジェクトチームとりまとめ「長寿医療制度の改善策の円滑な実施について」等を踏まえ、平成21年4月以降、被保険者の希望がある場合などは普通徴収(口座振替)に切り替えることが可能となっています。</p> <p>また、介護保険料の特別徴収については、平成12年4月介護保険制度施行当初より、介護保険法に定められており、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上や、保険者(市町村)の保険料徴収事務の効率性・確実性の確保の観点から、年額18万円以上の老齢基礎年金等がある場合には、介護保険料は、特別徴収(年金からの天引き)により被保険者個人から徴収することとなっています。</p>
2	第2号被保険者は要介護や要支援になると介護保険を給付できるようになるのか。		<p>第2号被保険者は、40歳以上65歳未満の健保組合、全国健康保険協会、市町村国保などの医療保険加入者を対象としております。</p> <p>第2号被保険者の方は、「がん」、「関節リウマチ」といった特定疾病(老化に起因する疾病)により、要介護や要支援の状態になった場合には、介護保険を受給できます。</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6月1日～6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	70歳以上の高額療養費について、昨年の8月に限度額の引き上げがありました。今年8月から第2段階目の変更があると聞きました。どのように変わるのでしょうか。		70歳以上の高額療養費については、70歳未満の方より低く設定されている限度額について、世代間の公平を図り、負担能力に応じたご負担をしていただくという主旨で、平成29年8月から段階的に変更していくというものです。第2段階目となる今年8月から、現役並み所得者については外来の限度額がなくなり、所得区分を細分化(1区分 3区分)し、70歳未満の方と同じ限度額を適用、一般所得者については、外来の限度額が月18000円に上がる予定です。詳細についてはご加入の医療保険者にお尋ねください、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6月1日～6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	年金保険料は、所得の少ない人は納めなくても良いか、少額を納めるようにするようしていただきたく、たくさん所得のある人はたくさん保険料を納めるようにしていただきたい。		<p>1 年金保険料については、所得の少ない方にも配慮した仕組みとなっています。</p> <p>2 まず、会社員等の方が加入する厚生年金の保険料については、ご本人の給与(標準報酬月額)や賞与(標準賞与額)に一定の保険料率をかけた額を納めていただくことにより、給与や賞与の多寡に応じた負担をしていただいています。</p> <p>3 また、自営業者等の方が加入する国民年金の保険料については、被保険者に自営業者、短時間労働者、無業者、学生など様々な方がいることから定額の保険料としていますが、様々な理由で所得が得られなかったり、低かったりするために、保険料を十分には納められない方もいることを踏まえ、所得が無い、または、低い方に対して保険料を免除する等の仕組みを設けています。</p> <p>4 2004(平成16)年改正では、保険料をより納めやすくし、年金給付に結びつける観点から、多段階の免除制度を導入し、ご本人の負担能力に応じてきめ細かく対応しているところです。</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 只熊 (内線5738)

平成30年6月1日～6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	今度開催される合同就職説明会は高校生も参加可能なものだが、求人公開前の時期であるにも関わらず求人の説明を行うようである。これについては問題ないのか。		当該合同就職説明会の対象は高校生、大学生等、一般(35歳未満の方)となっている。パンフレット記載の「求人説明会」については一般、大学生等対象者に対するの文言であり、高校生については、企業及び学校への参加通知にて、高校生の選考ルールについて説明し、あくまでも企業説明のみとなっている。当日の運営においても、上記について改めて徹底するよう所管労働局へ周知していることを説明しました。
2	人材開発支援助成金の変更届について教えてほしい。		人材開発支援助成金(特定訓練コース・一般訓練コース)の変更の提出方法についてご案内をさせていただきました。

「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	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6月1日～6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	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6月1日～6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	完全失業率の計算方法を教えてほしい。		総務省にお問い合わせいただきよう、御案内しました。
2	市役所の子育て支援課の職員の態度が悪い。相談に乗ってくれないので、指導してほしい。		市の総務課等にご相談いただきよう、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要望したい。		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	厚労省を名乗る人物から、累積金額の返金をしたいので申請するようにと連絡があった。確認をしたい。		厚労省から個人宅に個別に電話をすることはございませんと御案内しました。
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6月1日～6月30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	以前、アルバイトで生活をしてきたため、国民年金保険料を支払っていない期間がある。5年以上前の国民年金保険料を支払えるように、後納制度を見直してほしい。		
2	妻が亡くなり遺族年金を請求したが、資格期間が数カ月足りず、受給できなかった。老齢年金と同様に、遺族年金も、資格期間を10年に短縮してほしい。		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	通勤手当について、所得税では一定額まで非課税になるので、標準報酬月額を決定する際も、通勤手当は計算から除外してほしい。		
4	年金振込通知書が私の分は送付されましたが、妻の分が送付されてきません。住所は同じです。送付漏れではないかと心配しています、とのご意見をいただきました。		ご心配をおかけして申し訳ございません。年金振込通知書は、順次送付しており、同じご住所であっても、到着時期に差が生じる場合がある旨をご説明し、ご理解を求めました。

5	健康保険・厚生年金保険月額算定基礎届の送付時期が遅い。遅くとも提出時期の一カ月前には送付すべきである、とのご意見をいただきました。	業務スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。
6	4月から国民年金に加入したが、納付書が6月に届いたため、4月分と5月分の前納ができなかった、とのご意見をいただきました。	業務スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。
7	障害年金の手続きのために年金事務所に来訪したが、説明において専門用語が多く使われ、わかりにくく、事務的で冷たい対応であった、とのご意見をいただきました。 (その他、137件の職員の接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、お客様の立場に立った、わかりやすい説明を行うよう心がけます。
8	たくさんの相談者を抱えているにもかかわらず、4月から数回にわたりアドバイスをいただきました。最後には、年金受給の小冊子までご送付いただき、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。