

平成 30 年 8 月 28 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 花咲 恵乃

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 8 月 28 日）

（本省受付分：平成 30 年 7 月 1 日から平成 30 年 7 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 6 月 26 日から平成 30 年 7 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7月1日～7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)	350	5,863	6,213
大臣官房	27	58	85
医政局	104	134	238
健康局	97	95	192
医薬・生活衛生局	66	124	190
労働基準局	107	166	273
職業安定局	62	211	273
雇用環境・均等局	12	91	103
子ども家庭局	50	93	143
社会・援護局	427	161	588
障害保健福祉部	152	93	245
老健局	93	65	158
保険局	147	174	321
年金局	72	97	169
人材開発統括官	15	71	86
政策統括官(総合政策担当)	1	8	9
(統計・情報政策担当)	4	22	26
日本年金機構	445	663	1,108
合 計	2,231	8,189	10,420

※ 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7月1日～7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	医療事故について	④	担当係に情報提供し、案件によっては都道府県をご案内しました。
2	被災地の病院再建について	④	担当係と情報共有し、補助金等をご案内しました。
3	医療法人の役員就任の手続きについて	①	担当係から該当する制度をご説明し、照会事項に回答しました。
4	医行為の該当の有無について	①	担当係より回答しました。
5	応召義務について	①	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、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 吉田(内線2313)

平成30年7月1日～7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	喫煙室に20歳未満は立ち入り禁止となっているが、ホテル、旅館の客室には、喫煙室もありその部屋には、20歳未満の清掃員も立ち入る事は出来ないのか。	①	厚生労働省HPの受動喫煙対策をご案内しつつ、「多数の者が利用する施設等の類型に応じ、一定の場所以外の場所における喫煙を禁止する」という考え方の下、旅館・ホテルの客室等、人の居住の用に供する場所については適用除外されるため立ち入ることは可能とご説明した上で、ただし、できるだけ立ち入らせないように配慮していただきたいとご回答しました。
2	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。	①	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。
3	自身が罹患している疾病が、何故、指定難病又は小児慢性特定疾病に指定されていないのか聞きたい。	①	医療費助成の対象となる「指定難病」又は「小児慢性特定疾病」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等の場において、医学的な見地から検討され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、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 (内線2704)

平成30年7月1日～7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。	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
2	医薬品、医療機器の安全性に関する御質問がありました。	①	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	マクラを輸入する際に有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律の基準に適合する旨を示すために分析機関の検査結果を添付することは必要か。	①	本法律では検査結果の添付は義務づけていないので必要ない。あくまで本法に定められた規制基準を守っていただければよいことを御説明しました。

※「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	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7月1日～7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	タイから食品を輸入したい。手続きについて何処に問い合わせれば良いか。	①	検疫所にお問い合わせいただくようご案内しました。
2	ハサップの講習について確認したい。	①	担当係より回答しました。
3	上水の水質基準項目について知りたい。	①	担当係より回答しました。
4	厚生労働省のホームページに掲載されている公衆浴場のろ過装置について確認したい。	①	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、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 大屋 (内線5554) 総務課総務第二係長 松田 (内線5582)

平成30年7月1日～7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	うつ病や過労死を根絶するため、政策の立案には労働者保護の姿勢を明確にすること。	④	現在も労働政策審議会などの場を通じて労働者代表の意見は聴取している旨回答し、ご意見を承った旨お伝えしました。
2	リフラクトリーセラミックファイバーの規制・製品への表示について教えてほしい。	①	担当係より規制・表示に関する制度等について以下のURLとともに紹介し、個別案件については所轄の労働基準監督署に問い合わせさせていただくようご案内しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000099121.html

※「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 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7月1日～7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	応募した会社から採否連絡がなかなか来ない時には、ハローワークから催促してもらいたい。	① ②	求人者が選考に要する期間を考慮し、一定期間が経過しても採否結果の通知がない場合には、ハローワークから求人者に採否確認を行うこととしていることを説明し、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、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 清野 (内線7817)

平成30年7月1日～7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	産前産後休業について、もう少し前から取得できるようにしてほしい。	④	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、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7月1日～7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	児童福祉司の増員について、児童虐待防止の前進に繋がることを希望している。 特に役所における窓口となる部署等の周知をよりしてもらいたい。	④	課室での情報共有を行いました。
2	児童福祉施設の設備及び運営に関する基準 第38条 に一般財団法人児童健全育成推進財団が行う認定児童厚生員資格は含まれるのか。	①	一般財団法人児童健全育成推進財団が行う資格は、任意資格であって基礎資格ではないため含まれない旨説明しました。

※「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	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年7月1日～7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	民生委員の活動内容に対する疑問点の問い合わせ	① ④	民生委員の役割等について、丁寧に説明しました。
2	在留資格「介護」の制度について教えてほしい。	①	在留資格「介護」の制度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、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	企画課庶務班(内線3016)

平成30年7月1日～7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	精神障害者保健手帳の申請に際して、医療機関が作成する診断書について、お問い合わせがありました。	①	初診の日から6月を経過した日以後における診断書を提出いただくことになっていますが、具体的には、手帳の交付を行う都道府県、指定都市の担当窓口にお問い合わせいただくよう、ご案内いたしました。
2	個別の事案について、障害者虐待防止法の適用対象となるかどうかお問い合わせがありました。	①	障害者虐待防止法では、養護者、障害者福祉施設従事者、使用者等による虐待について、通報等の手続を規定していること等をご説明するとともに、ご相談先についてご案内いたしました。

※「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	保険局
照 会 先	書記室管理係(内線3204)

平成30年7月1日～7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	私は現在72歳、健康保険組合が発行した健康保険証と一部負担金の割合が3割と書かれた高齢受給者証を持っています。被扶養者である妻も72歳で、同じく健康保険証と3割の高齢受給者証を持っています。来月妻が入院することになり病院から、健康保険組合に限度額適用認定証を申請して発行してもらうようにと言われました。今までは保険証と高齢受給者証を提示するだけでよかったのですが、何か変わったのでしょうか。	①	今年の8月から、一部負担金の割合が3割の高齢受給者証を持っている方は、高額療養費の1ヶ月の限度額が変わり3つの区分に分かれることとなります。これまでは3割負担者は「現役並み所得者」ということで皆一律の限度額が適用されていましたが、今後は収入に応じて、下から現役並みⅠ・Ⅱ・Ⅲと分かれることとなります。したがって、高齢受給者証では所得区分の判別ができないため、現役並みⅠ・Ⅱの方は限度額適用認定証が必要となります。

※「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	年金局
照 会 先	総務課 課長補佐 中園(内線3316)

平成30年7月1日～7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	私は障害等級1級程度の障害者です。国民年金の未納期間があったため、障害年金を受給できません。障害の発生後でも、事後的に一定期間の年金保険料を納めたら、障害年金を受給できるようになるチャンスをいただきたい。	①	1 障害年金を含む公的年金保険制度は社会保険制度であり、あらかじめ保険事故に備えて保険料を納付し、保険事故が発生した場合に、それに対応する給付を行うという原則で成り立つ、加入者間の支え合いの仕組みとなっています。 2 そのため、障害年金の受給権を得るためには、保険事故が発生した時点(初診日)の前日において、一定の保険料納付要件を満たしていることが必要となります。 3 保険事故が発生した後に保険料を納付した場合にも障害年金を支給することは保険の逆選択(保険事故が生じてから制度に加入し、給付を受けようとする選択)を認めることになり、保険制度に対する信頼を根底から揺るがすこととなりますので、現在の仕組みとしております。

※「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 只熊 (内線5738)

平成30年7月1日～7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	厚労省のホームページに外国人技能実習制度の移行対象職種・作業の取り扱いについて掲載されている。平成30年3月とあるが正確な日にちを知りたい。	①	詳しい日付を回答いたしました。
2	現在兵庫県の民間訓練実施機関で職業訓練を受けている。 授業は分かりやすく満足しているが、暑さで時折頭痛に苛まれる。	①	都道府県及び(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構に情報提供を行いました。 その後、民間訓練実施機関において、サーキュレーターを増設や個別空調管理の可能な教室で訓練を行うなどの対応を行いました。

※「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 中村(内線7365)

平成30年7月1日～7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	複写サービスが終了した経緯及び理由について教えてほしい。	①	従前の複写サービスの提供期間満了に伴い、平成30年度の複写サービス提供の公募を行いました。応募業者が現われなかったこと、及び図書館のホームページ等で複写サービス終了についてご案内していた旨をご回答しました。

※「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	行政相談室
照 会 先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成30年7月1日～7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	旅行保険に加入をして国内旅行に行った。旅先で交通事故に遭った。保険会社に入院費用等を請求したところ、交通事故は該当しないと言われた。相談をしたい。	①	金融庁にご相談いただくよう、御案内しました。
2	通院している大学病院の予約変更受付は2時間しかない。受付時間を延長して欲しい。	①	病院にお話いただくよう御案内し、大学病院については文科省にご相談いただくよう、御案内しました。
3	新たに国民の祝日を設けて欲しい。	①	内閣府にお問い合わせくださいますよう、御案内しました。
4	食品ラベルの表示について確認したいことがある。どこに確認すればよいか。	①	消費者庁にお問い合わせくださいますよう、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。	④	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、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

平成30年7月1日～7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	国民年金保険料の免除申請について、配偶者の収入も審査に入るため、納付猶予は認められず、4分の1免除や2分の1免除しか認められない。個人の収入だけで審査してほしい。		
2	遺族年金の請求において、死亡者の配偶者が年収850万円以上ある場合、生計維持関係が認められず、遺族年金が支払われない。死亡者は高い保険料を支払ってきたので、遺族年金を支払うようにしてほしい。	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。
3	標準報酬月額額の定時決定について、人員不足による残業時間の増加により、4月～6月のみ報酬が増加した。実態とそぐわない等級で決定せず、季節的業務以外でも、年間平均で等級を決定してほしい。		
4	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、複数回呼び鈴を鳴らしたり、何度も扉をノックされたため、仕方なく扉を開けると、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、不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	④	委託業者に訪問時の対応状況の報告を指示し、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、指導を行ってまいります。

5	障害年金について、障害状態確認届が提出月初旬に送られてきても、診察の予約が取れなかったり、体調不良などで受診できなかったりと、月末までに提出できないことがある。もっと早く送るか、提出期限を延ばすかしてほしい、とのご意見をいただきました。	①	障害状態確認届の提出スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。 また、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。
6	健康保険・厚生年金保険適用関係届の電子申請の届出作成プログラム・仕様チェックプログラムがメンテナンス中のためダウンロードができない。早急に復旧させてほしい、とのご意見をいただきました。	②	平成30年7月25日からのメンテナンスに時間を要し、ご迷惑をおかけいたして、誠に申し訳ございませんでした。 両プログラムについては、メンテナンスを行い、問題がないことを確認ができましたので、平成30年8月6日よりダウンロードができるよう再開しております。
7	年金事務所へ電話で年金の支給額変更通知書の変更内容について説明を求めたが、専門用語等を多用するため、理解できなかった。	④	お客様には専門用語を極力使用せず、わかりやすい言葉に置き換えて説明するよう、お客様サービスの向上に努めてまいります。
8	障害年金の手続きに多くの書類を準備する必要があり苦労しましたが、職員の方々から段階を追って、手際の良いアドバイスを頂けたおかげで、頓挫することなく頑張れました。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。