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 9 月 27 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 9 月 27 日）

（本省受付分：平成 30 年 8 月 1 日から平成 30 年 8 月 31 日受付分）
（地方受付分：平成 30 年 7 月 26 日から平成 30 年 8 月 25 日受付分）

別紙
平成30年9月27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8月1日～8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）	474	5,467	5,941
大臣官房	20	39	59
医政局	108	136	244
健康局	65	79	144
医薬・生活衛生局	49	96	145
労働基準局	87	183	270
職業安定局	176	268	444
雇用環境・均等局	19	85	104
子ども家庭局	37	62	99
社会・援護局	424	161	585
障害保健福祉部	129	113	242
老健局	93	102	195
保険局	129	161	290
年金局	113	150	263
人材開発統括官	9	68	77
政策統括官（総合政策担当）	2	10	12
（統計・情報政策担当）	9	7	16
日本年金機構	483	558	1,041
合　計	2,426	7,745	10,171

※ 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8月1日～8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	外国人の医療費について	④	承ったご意見を、担当係に共有しました。
2	カルテ開示について	①	「診療情報の提供等に関する指針」の内容を説明の上、医療安全支援センターに相談いただくように案内しました。
3	死亡診断書の記載方法について	①	死亡診断書記入マニュアル等をもとに、記載方法についてご説明しました。
4	看護師の需給推計について	①	所管する看護師需給の関係についてご説明しました。
5	受験資格認定について	①	所管する看護師の受験資格認定の認定基準等についてご説明をしました。

※「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8月1日～8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	HPにある健康増進法の一部を改正する法律概要の中に喫煙専用室内でのみ喫煙可とあるが、この形状や基準はどのようなものか。	①	喫煙専用室の基準については、現在、たばこの健康影響評価専門委員会でご議論していただいてるところであり、その議論を踏まえて今後、省令でお示しさせてただきますとご説明しました。
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、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	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や相談窓口を知りたい。	①	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及び難病相談支援センターを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	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8月1日～8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 https://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	韓国の方から日本の薬剤師の受験資格に関する照会がありました。	①	日本の薬剤師国家試験に関する仕組み等をご説明しました。
4	平成30年7月に指定された毒劇物に関する情報が厚生労働省HP内のどこにあるのか教えていただきたい。	①	厚生労働省HP内の政令改正通知、審議会資料をご案内しました。

※「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8月1日～8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HPに残留農薬のポジティブリストが掲載されている。質問がある。	①	担当係より回答しました。
2	かび毒のデオキシニバレノールの規格基準について聞きたい。	①	担当係より回答しました。
3	厚労省のHPの水質汚染発生状況を見ている。水質汚染事故発生件数を知りたい。	①	担当係より回答しました。
4	厚労省は闇民泊をどのようにしていくのか聞きたい。	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8月1日～8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	ホームページで公表されているの労働災害発生状況について、陸上貨物運送事業にはどのような業種が属するのか教えてほしい。	①	陸上貨物運送事業の業種について http://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/sokuhou.html を示し、細分類の04-03道路貨物運送業と05-01陸上貨物取扱業であることを案内しました。

※「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	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8月1日～8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	ハローワークの求人検索機で見た求人を、自宅でハローワークインターネットサービスで確認しようとしたら、掲載されていなかった。ハローワークで受理した求人のすべてを閲覧できないのか。	① ②	ハローワークで受理した求人のうち、求人者がハローワークインターネットサービスへの掲載を同意したもののみ検索できる旨説明し、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8月1日～8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	勤務先で、男女間で職務内容等に差があると感じるため、改善方法について、教えてほしい。	①	男女雇用機会均等法の性別を理由とした差別の禁止についてご説明し、ご相談先として、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）をご紹介しました。
2	男性の育児休業取得に関する助成金はないのか。	①	男性労働者の育児休業等取得を支援する企業が活用できる助成金として、「両立支援等助成金（出生時両立支援コース）」を紹介しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/ryouritsu01/
3	「同一労働同一賃金」に関する情報を国民向けにもっと周知するとともに、対応準備を進めるべき。	④	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、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8月1日～8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	放課後児童クラブにおける事故対応に疑問がある。 放課後児童クラブに通う子が、ターザンロープを利用中に皮膚剥離の怪我を負った。その際、クラブ側は病院へ連れて行く等の対応をしなかった。後日、保護者が病院に連れて行ったところ、緊急に対応を要する程度の怪我であることが判明した。	① ⑤	「放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準」及び「放課後児童クラブ運営指針」において、事故発生の際は速やかに保護者に連絡するものとしています。今後は適切な対応を図っていただくよう市に対して助言を行いました。
2	子どもが児童相談所に一時保護をされているが、職員の対応に納得がいかない。	⑤	承ったご意見を、自治体に情報提供しました。

※「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8月1日～8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	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについて相談したい。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
2	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	企画課庶務班（内線3016）

平成30年8月1日～8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	日常生活用具の支給について、お問い合わせがありました。	①	日常生活用具に関する告示について説明するとともに、実施主体となる市町村にご確認いただくよう、ご案内いたしました。
2	就労継続支援A型事業所の今後の展望や、事業所の会計処理等について、お問い合わせがありました。	①	来年度の予算概算要求の状況等について説明するとともに、会計処理については事業所の指定を行っている自治体にご確認いただくよう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	老健局
照　会　先	総務課企画法令係 (内線3909)

平成30年8月1日～8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	介護施設に入所している。部屋代や食費が軽減される場合があると聞いたが本当か？	①	部屋代や食費は、通常、全額自己負担ですが、所得の低い方のサービス利用が困難にならないよう、所得に応じた自己負担の限度額がもうけられる制度があります。 この制度を利用するためには、自治体の認定を受ける必要があります。

※「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	保険局
照　会　先	書記室管理係（内線3204）

平成30年8月1日～8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73歳で協会けんぽ加入の被保険者です。癌の治療のため、毎月薬を処方してもらい、先月までは月に5万7千6百円を支払っていました。今月は、17万円を支払うようにと言われたのですが、先月の3倍以上というのは間違いではないでしょうか。	①	間違いではありません。若者との間での世代間の公平が図られるよう、70歳以上の方にも負担能力に応じた負担をしていただくということで、昨年の8月から段階的に高額療養費の限度額が変わっています。今年の8月からは現役並み所得者が収入に応じた3区分に分かれ、70歳未満の方と同じになりました。ご質問者は、標準報酬月額53万円～79万円で「現役並みⅡ」の区分となり、限度額の算定は　167,400円＋（医療費－558,000円）×1%　の計算式になります。

※「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8月1日～8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	厚生年金保険の加入要件を現在の8.8万円以上から6.6万円以上へおよそ2万円引き下げる案の検討はやめてください。手取が減るため、従来より長い時間で働けなくなってしまう。	①③	1　ご意見をいただいたような具体的な検討案を現時点で検討している事実はありません。 2　一方で 、パート労働者に対する被用者保険の更なる適用拡大については、2012(平成24)年に成立した年金機能強化法の附則に基づき、「平成31年９月30日までに検討を加え、その結果に基づき、必要な措置を講ずる」こととされています。 3　政府としては、本年６月に決定した「骨太の方針(経済財政運営と改革の基本方針2018)」の閣議決定なども踏まえ、パート労働者に対する被用者保険の更なる適用拡大について、適用拡大が事業主やパート労働者に及ぼした影響なども踏まえつつ、しっかりと検討してまいりたいと考えています。 4　なお、厚生年金保険に加入いただくことにより、ご本人の老後における年金水準を高めることにつながるものと考えています。

※「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8月1日～8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	若年者離職率の全国平均について聞きたい。	①	「新規学卒者の離職状況調査」を掲載している以下のページをご案内し、最新の数値をお答えしました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jakunen/jakunensha-houdou.html#02
2	日本にある「保全2級」とか「旋盤2級」などの資格取得の仕組みや制度をタイにも導入したいと考えているが、どのようにすればよいか。	①	日本の技能検定制度をタイに導入する事業は、ODAの一環として厚労省にて既に実施済みであり、現在タイにおいて技能検定を実施している機関等の情報をご案内しました。

※「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	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8月1日～8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	死因別の死亡率の年次推移について教えてほしい。	①	e-Stat（政府統計の総合窓口）内の「人口動態統計」を紹介しました。

※「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8月1日～8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	保健所の職員の対応について苦情を言いたい。	①	都道府県等にご相談頂くよう、御案内しました。
2	公立学校共済組合の共済年金について質問がある。	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。
3	市の職員の家族が長時間労働に悩んでいる。相談するところはあるか。	①	総務省に御相談いただくよう、御案内いたしました。
4	特定保健用食品（トクホ）の表示について質問がある。	①	消費者庁にお問い合わせ頂くよう、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。	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。

（参考）

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8月1日～8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	過去5年の未納期間について国民年金保険料を納付したいが、平成30年9月30日までに全額納付ができないので、後納制度の延長をしてほしい。	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	在職したことによる老齢年金の支給停止は、働きながら年金を受給している人の勤労意欲がなくなるので、制度を見直してほしい。		
3	社会保険料の定時決定について、通勤定期代等の交通費も算入されるため、遠距離通勤の場合多くの労力を注ぎ、さらに高い社会保険料を徴収されてしまうので、見直してほしい。		
4	老齢年金の裁定請求書を提出したが、年金の支払いがまだされていない。早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	①	お客様の年金記録を確認したところ共済組合の加入歴のあるお客様でした。共済組合の記録をお持ちの方の年金裁定には、共済組合との情報交換が必要であることをご説明をし、ご理解をいただきました。

5	国民年金に加入して、納付書が事務センターから送付されてきたが、封筒に同センターの電話番号の記載がない。質問したいことがある場合はどうしたら良いか、とのご意見をいただきました。	① ④	事務センターから送付する納付書には、送付書を同封しており、照会先の年金事務所名および電話番号の案内があることをご説明しました。 ご質問は、年金事務所にて回答することを案内し、ご理解をいただきました。
6	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を届出後、年金事務所に健康保険被保険者資格証明書交付申請書を提出しましたが、処理に時間がかかる。速やかに処理を行うよう要望したい、とのご意見をいただきました。	① ④	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届が電子申請であったため、事務センターでの処理状況を確認する必要があり、年金事務所の窓口で即時対応ができなかったことをご説明し、ご理解をいただきました。 健康保険被保険者資格証明書は、事務センターの処理後、速やかに交付いたしました。
7	年金事務所の窓口で手続きを行ったところ、応対した担当者が不機嫌そうで、何の説明もなく、書類の扱いも乱暴であった。年金事務所を訪問するお客様は知識のない国民が来所するという前提で、丁寧かつわかりやすい応対をしてほしい、とのご意見をいただきました。 （その他、134件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	④	お客様に失礼にならない応対を心掛けるとともに、わかりやすい説明をする等、お客様サービスの向上に努めてまいります。
8	老齢年金請求書等の書類を送っていただいた際、紙面にマーカーで表示がされており、記入する箇所には印もありましたので、分かりやすかったです。請求する人の目線に立った、丁寧な対応をしていただき、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。