

平成 30 年 10 月 24 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 10 月 24 日）

（本省受付分：平成 30 年 9 月 1 日から平成 30 年 9 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 8 月 26 日から平成 30 年 9 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9月1日～9月30日受付分

(単位:件)

組織名	電話	メール等	計
行政相談室 (各部署に属さないもの)	344	6,368	6,712
大臣官房	14	44	58
医政局	110	111	221
健康局	68	68	136
医薬・生活衛生局	46	84	130
労働基準局	103	158	261
職業安定局	91	201	292
雇用環境・均等局	21	59	80
子ども家庭局	26	61	87
社会・援護局	330	104	434
障害保健福祉部	91	108	199
老健局	69	79	148
保険局	118	105	223
年金局	67	94	161
人材開発統括官	14	70	84
政策統括官(総合政策担当)	2	6	8
(統計・情報政策担当)	9	17	26
日本年金機構	420	512	932
合計	1,943	8,249	10,192

※ 主な国民の皆様の声は、担当部署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9月1日～9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	外国人患者用多言語問診票のデータがほしい。	②	編集可能なデータをご提供しました。
2	医師の応召義務について	①	医師法第19条の一般的な解釈について説明の上、詳細は保健所に相談いただくようご案内しました。
3	オンライン診療について	①	「オンライン診療の適切な実施に関する指針」等をもとに、医師法上の解釈についてご説明しました。
4	看護師の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しました。
5	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。

※「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9月1日～9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	受動喫煙対策の法案が可決したが学校、病院等の屋外に喫煙場所を設置する条件を確認したい。	①	現在、たばこの健康影響評価専門委員会においてご議論いただいているところであり、その議論を踏まえて省令でお示しさせていただく予定であるのご説明させていただき、議論の内容について資料等を掲載してあるたばこの健康影響評価専門委員会のページ(https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/shingi-kousei_127755.html)をご案内いたしました。
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。	①	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9月1日～9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	日本の薬剤師国家試験の受験資格について教えて欲しい。	①	日本の薬剤師国家試験の受験資格について、厚生労働省内のHP (https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iyakuhin/yakuzaishi-kokkashiken/gaikoku.html)を紹介しご案内しました。
2	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
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。	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。

※「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	医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課 企画課 大塚(内線 2493)

平成30年9月1日～9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	簡易宿泊所の営業許可申請の条件について確認をしたい。	①	施設を管轄する自治体を案内しました。
2	厚生労働省HPの輸入食品監視統計について聞きたい。	①	担当係より回答しました。
3	食品の販売許可について聞きたい。	①	施設を管轄する自治体を案内しました。

※「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	労働基準局
照会先	課長補佐 大屋 (内線5554) 総務第二係長 松田 (内線5582)

平成30年9月1日～9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	定期健康診断個人票の提出は、厚生労働省本省に送付すればよいか。	①	<ul style="list-style-type: none"> 定期健康診断個人票は行政官庁への提出は不要であり、各事業者において5年間保存することとなっている。 定期健康診断に関しては、定期健康診断結果報告書を各事業者により、所轄の労働基準監督署に提出いただくこととなっている。 の2点をご案内しました。
2	北海道胆振東部地震に関連して、労働者を休業させるような状況になった場合の休業手当の支払の要否について、厚生労働省や北海道労働局による統一見解を出して欲しい。	②	「平成30年度北海道胆振東部地震による被害に伴う労働基準法や労働契約法に関するQ&A」を、厚生労働省のホームページに掲載するとともに、北海道労働局のホームページにも該当ページへのリンクを掲載しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00014.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9月1日～9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	ハローワークで求人を見て企業に応募したら、その企業の担当者から「ほかの方に決まりました」と言われた。採用が決まったら、求人を削除してほしいです。	② ④	求人申し込みの際には、求人者に対して内定等により募集の必要がなくなった場合は速やかにハローワークに連絡するよう指導しておりますが、さらに周知を徹底することといたします。
2	ハローワークを利用しているが、待ち時間が長いのでなんとかしてもらいたい。	② ④	ハローワークの窓口の人員も限られているため、他の部署の応援体制も組み、窓口の状況を見て応援を入れるなど、できる限りの待ち時間短縮に努めており、今後も引き続き努めていく旨を説明し、ご理解とご協力をお願いしました。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 清野(内線7817)

平成30年9月1日～9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	委託契約を交わして自宅で仕事を行っている。税法上は個人事業主であるが、パートやアルバイトよりも長時間労働をしている。自分のように自宅で仕事をしている人も、会社で働いている人と同じように、社会保険の対象としてほしい。	④	貴重なご意見として拝聴しました。
2	女性活躍推進は、人手不足対策のために実施されているのか教えてほしい。	①	女性活躍の取組が、社員全体の働き方の見直しにつながり、結果として企業の人手不足対策になることを伝え、女性の活躍推進に取り組むきっかけとしてほしいものであり、女性活躍の目的は人手不足のためだけではないことをご説明しました。
3	介護休業の「常時介護を必要とする状態」とは具体的にどのようなものか。	①	厚生労働省HPの掲載ページ(https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000145708.pdf)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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成30年9月1日～9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	地域子育て支援拠点事業所を立ち上げたいが、自治体を取り合ってくれない。	①	地域子育て支援拠点事業所は各市町村が子ども子育て支援事業計画に基づいて整備を図っているところ。また、NPO法人子育てひろば全国連絡協議会は、自らの力で地域における子育て支援を担ってきた団体の全国組織であり、自治体窓口との折衝ノウハウも持ち合わせていることから、当該団体をご案内しました。
2	インターネットニュースに若い女性の妊娠判定費用を全額補助と載っていたが、若い女性に限定することはおかしい。妊娠判定よりも生まれてからの子育ての補助を手厚くしたり、保育園を増やすことに税金を使って欲しい。	⑤	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	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年9月1日～9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	消費生活協同組合の組合員より、組合職員の対応についての苦情相談がありました。	④	室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
2	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	①	社会福祉法に基づく資格取得方法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9月1日～9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	障害福祉課で作成している「障害者虐待防止と対応の手引き」等に関してご意見をいただきました。	①	いただいたご意見については、今後、手引きや研修内容の改定の際に、参考とさせていただくこと等を説明いたしました。
2	身体障害者補助犬法の「不特定かつ多数の者が利用する施設」の範囲について、お問い合わせがありました。	①	お問い合わせの施設については、業態等により区別されるものではなく、私有地における個人的な活動以外はすべて該当すること等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	老健局
照会先	総務課企画法令係(内線3909)

平成30年9月1日～9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	要介護認定について、認定申請の際に主治医の意見書が必要になるが、複数の医師の診断を受けている場合、診断を受けている医師全員から診断書をもらう必要があるのか？	①	申請の際の診断書は、複数の医師の診断を受けている場合でも1枚で結構です。要介護の状態になった1番の原因と考えられる疾患を担当する医師に診断書をもらってください。

※「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9月1日～9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	出産育児一時金についておたずねします。私は現在在職中で協会けんぽに加入しており、妊娠中の妻を扶養しています。今後、ちょうど出産予定日の頃に転職する予定がありますが、出産育児一時金をもらうことができますか。	①	出産育児一時金は健康保険の制度で、出産時点で加入している公的医療保険から給付を受けることになります。出産前に退職した場合は健康保険の資格も喪失しますので、現在加入している協会けんぽから給付を受けることはできません。退職後次の転職先が決まるまで期間が空く場合、手続きを怠ることなく健康保険の任意継続や国民健康保険等の公的医療保険に加入していれば、加入先の保険者から給付を受けることができます。

※「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9月1日～9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>現在、年金受給開始年齢の引上げが検討されているようです。年金受給開始年齢の引上げは、選択にまかせるなら構いませんが、一律の引上げはやめてください。</p>	① ③	<p>1 公的年金の「支給開始年齢」は65歳からとされています。今後急速に進展する少子高齢化への年金制度における対応は、マクロ経済スライド調整という給付調整制度で対応することとしており、年金財政のために「支給開始年齢」を65歳から引き上げる必要はないと考えています。</p> <p>2 一方で、公的年金は65歳になったら受給しなければいけないものではなく、個々人の状況と選択により、高齢者自らが60歳から70歳の間で受給を開始する時期を自由に選べる仕組みとなっています。この自ら選択して受給を開始する年齢のことを「受給開始年齢」と呼んでいます。このように「支給開始年齢」と「受給開始年齢」は異なります。</p> <p>3 年金受給の在り方については、人生100年時代も見据えながら、高齢期における職業生活の多様性に応じ、一人一人の状況を踏まえて、多面的に検討すべき課題と考えています。</p> <p>4 また、高齢者の7割近くが65歳を超えて働きたいと希望している中で、年金制度においても、こうした意欲の高まりを踏まえて必要な見直しを行うことが重要と考えています。</p> <p>5 こうした観点から、65歳より後の受給を選択する繰下げ制度について、70歳以降の受給開始も選択可能とすることについては、「高齢社会対策大綱」などを踏まえ、その制度の在り方について、社会保障審議会年金部会で検討していきたいと考えています。</p>

※「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9月1日～9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	技能者育成資金返還の用紙の書き方について聞きたい。	①	厚生労働省のホームページをご案内し、技能者育成資金の一括返還の申請方法をご案内しました。
2	以前、教育訓練給付の指定講座となっていたもので現在は指定講座となっていないものは、今後指定講座とならないか。	①	今後、講座を運営する訓練施設より指定希望の申請がなされ、かつ、所定の基準を満たした場合には指定講座となる旨を回答しました。

※「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	政策統括官 (統計・情報政策、政策評価担当)
照会先	統計・情報総務室総務係 中村(内線7365)

平成30年9月1日～9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	パート社員の平均賃金について教えてほしい。	①	「政府統計の総合窓口(e-Stat)」の賃金構造基本統計調査についてご案内しました。

※「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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成30年9月1日～9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	大学病院の職員の対応について苦情がある。指導をしてほしい。	①	文部科学省にご相談いただくよう、御案内いたしました。
2	児童手当について、聞きたいことがある。問い合わせ先を教えてください。	①	内閣府にお問い合わせいただくよう、御案内いたしました。
3	10月からのたばこの値上がりについて意見がある。	①	財務省にお話いただくよう、御案内いたしました。
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。	①	総務省にご相談いただくよう、御案内いたしました。
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。

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 鈴木 澄子 平田 康 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)

平成30年9月1日～9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	遺族年金・未支給年金請求の身分関係を確認する添付書類について、法務局の証明をつけて発行する「法定相続情報証明」でも必要事項が確認できるため、添付書類として使用できるようにしてほしい。		
2	障害年金の障害状態確認届の発送について、配達に日数がかかる地域に住む障害者は受取りが遅くなってしまうので、障害状況確認届の発送時期をもう少し早めてほしい。	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	健康保険・厚生年金保険被保険者月額算定基礎届で、標準報酬月額改定の対象となる月に労災事故に遭い、勤務日数が不足し、対象月が限定されたため、標準報酬月額が高くなった。会社の不注意により発生した労災事故が原因の場合は、標準報酬月額決定の際、配慮してほしい。		
4	従業員の健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を提出したが、健康保険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。	① ④	健康保険・厚生年金保険資格取得届に記入もれがあり、確認が必要なお客様でした。業務スケジュールを説明し、ご理解をいただきました。

5	<p>特別支給の老齢厚生年金を請求したときに、年金証書・年金決定通知書等を送付し、その送付がやむを得ず2カ月を超えてしまう場合はその旨をお知らせするとのお知らせを受けとった。2カ月以上経過しているにも拘らずお知らせの通知が届かない、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>お客様は、厚生年金と共済組合の加入期間が混在する方であったため、共済組合からの情報を受けるまでに時間を要しました。処理に時間がかかっていることをお詫びし、業務スケジュールを説明し、ご理解を求めました。</p>
6	<p>平成31年分の扶養親族等申告書が送付されてきた。返送用の封筒が、〒539-0060 大阪東郵便局止になっているが、日本年金機構からの郵便物で間違いはないか、とのご意見をいただきました。</p>	<p>①</p> <p>平成31年の扶養親族等申告書の返信先が大阪東郵便局止となっているのは日本年金機構が設けているものであり、日本年金機構から送付した郵便物で間違いのないことを説明して、理解を得ました。</p> <p>返信先郵便局は、大阪東郵便局のほか以下の郵便局も設定しています。</p> <p>〒119-0314 杉並南郵便局 〒119-0315 杉並南郵便局</p>
7	<p>年金証書の再発行手続きのため、年金事務所に来訪したときに、対応した職員が乱暴な言葉づかいであったため不快に思った、とのご意見をいただきました。 (その他、122件の職員接遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>② ④</p> <p>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抱かせることのない親切・丁寧な対応を心がけます。</p>
8	<p>北海道胆振東部地震の影響で年金事務所へ出向くことができず、年金相談の予約がキャンセルとなった。 改めて電話をしなければと思っていたところ、年金事務所から連絡をいただき、予約が取れて嬉しかったです。担当者の方も、とても親切に相談にのっていただき、ありがとうございました。</p>	<p>④</p> <p>お客様の立場に立った対応と、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。</p>

※「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。