

平成 30 年 12 月 26 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 12 月 26 日）

（本省受付分：平成 30 年 11 月 1 日から平成 30 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 10 月 26 日から平成 30 年 11 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11月1日～11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)	404	8,000	8,404
大臣官房	48	69	117
医政局	121	116	237
健康局	96	100	196
医薬・生活衛生局	111	110	221
労働基準局	98	158	256
職業安定局	161	329	490
雇用環境・均等局	44	92	136
子ども家庭局	25	87	112
社会・援護局	362	115	477
障害保健福祉部	109	104	213
老健局	95	93	188
保険局	176	225	401
年金局	101	100	201
人材開発統括官	54	127	181
政策統括官(総合政策担当)	3	3	6
(統計・情報政策担当)	7	10	17
日本年金機構	386	520	906
合 計	2,401	10,358	12,759

※ 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	大臣官房厚生科学課
照会先	庶務班(内線3811)

平成30年11月1日～11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	動物実験について意見がある。	④	ご意見を担当係で共有しました。

※「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	医政局
照 会 先	総務課総務係(内線2566)

平成30年11月1日～11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	医行為の該当の有無について	①	医師法第17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。
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	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。
5	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。

※「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11月1日～11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	風しんの蔓延が心配だ。40、50代の男性は予防接種がなかった世代だ。ワクチン接種をしたいが費用が高いので躊躇している。風しんに罹った時の危険性を考えると、是非ワクチン接種を励行してほしい。無料にするか公的助成金などをお願いしたい。	③	現在、厚生科学審議会等において検討を進めている旨をご説明いたしました。
2	現在、病院において院内(屋内)禁煙とされ、敷地内に喫煙所が設けられている場合、受動喫煙防止対策をしっかりとすれば今後も敷地内での喫煙は可能なのか。	①	病院等の第一種施設につきましては、原則敷地内禁煙となりますが、屋外で受動喫煙を防止するための必要な措置がとられた場所については、喫煙場を設置できることをお伝えし、また、必要な措置につきましては、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いるところであり、そのご議論を踏まえて今後、省令でお示しさせていただく予定であるとご説明いたしました。
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。	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。

※「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	書記室管理係 木本(内線2704)

平成30年11月1日～11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ご説明しました。
2	高齢者の医薬品の多剤服用等に関する御質問がありました。	①	「高齢者の医薬品適正使用の指針」をご紹介しました。また、個別の医薬品については、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ご紹介するなどして対応しました。
3	外国人に対する日本の薬剤師試験の受験資格について教えてほしい。	①	外国人が受験する場合の認定等についてご説明しました。
4	毒劇物の輸入を行う際の手続について教えてほしい。	①	毒劇物を輸入する際に必要となる手続及びその手続先をご案内しました。

※「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	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11月1日～11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	水道法の改正について聞きたい。	①	担当係より回答しました。
2	イタリアからオリーブオイルを輸入するが、何か事前に用意する書類はあるか。	①	検疫所にお問い合わせいただくようご案内しました。
3	厚労省ホームページに食品の衛生管理計画手引書策定について載っている。HACCP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	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11月1日～平成30年11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	ハローワークで開催されているセミナーで使用されているビデオの内容が古い気がします。(現在も平成14年の内容。)	③	ご指摘を踏まえ内容の検討をいたします。
2	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールすることができないケースが多いので、求人者を指導していただきたい。	①	書類選考だけでは応募者の適性や能力の判断は困難であるため、できる限り面接選考していただくよう、求人者に要請しております。今後も引き続き要請をしていくことを説明し、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11月1日～11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	くるみんマークとプラチナくるみんマークの違いは何か。	①	次世代育成支援対策推進法に基づく認定制度(くるみん・プラチナくるみん)について、それぞれの認定基準やメリットについてご説明しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/kurumin/index.html
2	パワハラ対策は今後どうなるのか。	①	現在、労働政策審議会雇用環境・均等分科会においてご議論いただいております。年内を目途に一定の結論を得る予定であること等をご説明しました。
3	退職金の減額を申請できる期間について、労働者(被共済者)が退職した翌日から20日以内というのは短すぎるのではないか。	④	貴重な意見として承りました。
4	息子が勤務している会社は10人程度だが、中小企業退職金共済制度に加入していない。いい制度なので例えば、労働者全員の合意があれば加入できるようにすべきではないか。	④	貴重な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11月1日～11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	産後うつということもあり、子育て世代包括支援センターの支援を受けているが、センター委託の訪問保育の事業者が、当該国民が傷病による保育認定を受けている旨第三者に話した様子。自治体の子育て担当部局に相談しても取り合ってもらえず、広聴相談窓口経由で相談に至る。	④	傾聴の上、電話の内容を組織で共有する旨をお伝えしました。
2	一度、自分の子どもが児童相談所に連れて行かれ、自宅へ戻ってきた後にも、頻繁に児童相談所が見に来る。児童相談所の対応について相談をしたい。	⑤	自治体へご相談いただくよう案内の上、当該自治体に対して情報提供を行いました。

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

平成30年11月1日～11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。	①	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	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。	①	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、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11月1日～11月30日受付分

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)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	就労継続A型支援事業所の管理者の方から、障害福祉サービスの報酬にかかる算定基準に関して、お問い合わせがありました。	①	通知(「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について」)の内容等に基づき、算定方法についてご説明しました。
2	就労継続支援B型事業所の工賃についてご要望がありました。	①、④	厚生労働省としても、工賃向上に向けた取り組みを強化していること等をご説明させていただくとともに、ご要望として組織内で共有しました。

※「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11月1日～11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	被扶養者届についておたずねします。健康保険組合に加入している事業所の事務担当の者ですが、社員の被扶養者届を提出したところ、健康保険組合からこれまで求められていなかった書類を添付するようと言われました。取扱いが変わったのでしょうか。	①	これまでも適切な扶養認定事務が行われているものと考えていますが、できるだけ不適切な被扶養者の認定を回避するため、本人の申立てのみによる認定は行わず、原則として公的証明書等の添付を求め、各保険者において認定するよう改めて整理し、徹底を依頼したところです。この取扱いは平成30年10月1日より適用されています。

※「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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 中園(内線3316)

平成30年11月1日～11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	「政府は、国民年金の第3号被保険者の認定において、国内の居住を要件とする方向で検討に入った」との記事を読みました。私は日本人で外国に居住している外国人の妻を扶養しています。約38年間、厚生年金保険に加入してきました。一律に国内居住要件を設けることは私のような立場の人には不利益な変更となるため、やめていただきたい。	① ③	1 現在、国民年金第3号被保険者の認定は、厚生年金保険の被保険者であるご本人と配偶者との生計維持関係が認定されれば、当該配偶者が外国人であり、かつ、海外に居住していても、国民年金第3号被保険者として公的年金制度が適用されます。 2 この国民年金第3号被保険者の認定については、健康保険の被扶養者の認定と一体となっており、健康保険に関する議論を踏まえながら、対応を検討してまいります。

※「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。

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11月1日～11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	外国人の技能実習生を受け入れたい。厚労省のホームページで技能実習制度を見ている。質問がある。	①	ホームページに掲載の制度説明資料に沿って、受入の流れや相談窓口等をご説明しました。
2	人材開発支援助成金の教育訓練休暇付与コース(平成29年度の教育訓練休暇制度導入助成)の要件に関して伺いたいことがある。	①	人材開発支援助成金(教育訓練休暇付与コース)について、要件の考え方や必要書類などをご案内させて頂きました。

※「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	行政相談室
照 会 先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成30年11月1日～11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	確定申告における扶養控除について教えてほしい。	①	国税庁にご相談いただくよう、御案内しました。
2	消費税増税について意見がある。	①	財務省にお話しいただくよう、御案内しました。
3	住んでいる県で、障害者雇用の試験が行われる。どのような試験をするのか試験要項を確認したい。	①	受験をする県にご確認いただくよう、御案内しました。
4	動物愛護について意見を述べたい。	①	環境省にお話しいただくよう、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

平成30年11月1日～11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 鈴木 澄子 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	国民年金保険料の追納制度は、10年以内の免除等期間に限られているが、過去のすべての免除等期間に対して追納できるようにしてほしい。	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。
2	消費税が10%へ引き上げられる予定だが、年金支給額についても引き上げてほしい。また、老齢基礎年金と生活保護の支給額を比較しても、生活保護を受けている方が優遇されているのではないか。		
3	健康保険被扶養者(異動)届について、マイナンバーを記入した場合は、添付書類が省略できるが、基礎年金番号を記入した場合でも、マイナンバーと紐付けされている場合は、添付書類が省略できるようにしてほしい。		
4	事務センターへ健康保険被扶養者(異動)届を提出したが、不備で返戻されてくるのが遅すぎる。再提出後、処理されるまでに、さらに時間がかかっている。健康保険証をすぐに使用したいので、早急に処理をしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	厚生労働省から証明書類に基づいた扶養認定を行うよう取扱いが示されたため、平成30年10月1日より、健康保険被扶養者(異動)届の添付書類等が変更となりました。 そのため、返戻させていただくケースもあり、事務処理に時間がかかっており誠に申し訳ございません。 引続きホームページやチラシ等により周知を徹底してまいります。

5	国民年金第3号被保険者関係届を提出している方に、国民年金の保険料の未納期間に対する特別催告状が届いた、というご意見をいただきました。	① ④	お客様が国民年金第1号被保険者から第3号被保険者に変更する手続き中に、特別催告状が送付された事象でした。その後、第3号被保険者への種別変更処理が完了し、未納期間がなくなったことから、お客様にお詫びをし、経緯を説明のうえ、ご理解をいただきました。
6	障害基礎年金の障害状態確認届を提出した場合、審査結果が届くまで約3～4か月かかると聞いたが、提出期限である7月末までに提出したにもかかわらず、まだ結果が届かない、というご意見をいただきました。	①	審査結果の送付が遅くなっていることにお詫びしました。また、審査結果が送付されるまでの期間は約3～4か月を目安としておりますが、それ以上かかる場合もあることを説明し、お待ちいただくようご理解をいただきました。
7	年金事務所から電話がありました。提出した書類のことでしたが、年金事務所の職員が、一方的な話し方で余りにも不愉快だった、というご意見をいただきました。 (その他、131件の年金事務所等における対応に関するご意見をいただきました。)	④	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、お客様が不快な思いをされないよう親切・丁寧な対応を心掛けます。
8	65歳になり、年金について何をどう聞けばよいか、内心、心配しながら年金事務所を訪れましたが、担当の方が親切に対応していただき、安心して色々なことがお聞きでき大変良かったです、とのご意見をいただきました。	④	65歳時の年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)のはがきを持参されたお客様に対して、65歳から請求した場合の年金額、繰下げ請求をした場合の年金見込額等を提示し、パンフレット等を使用しながら丁寧に説明を行ったことに対するおほめをいただきました。今後も、お客様に分かりやすい丁寧な対応を行ってまいります。

※「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。