

平成 31 年 1 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 31 年 1 月 24 日）

（本省受付分：平成 30 年 12 月 1 日から平成 30 年 12 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 11 月 26 日から平成 30 年 12 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12月1日～12月31日受付分

(単位:件)

組 織 名	電 話	メー ル 等	計
行政相談室 (各部署に属さないもの)	332	5,850	6,182
大臣官房	16	36	52
医政局	93	128	221
健康局	80	94	174
医薬・生活衛生局	113	165	278
労働基準局	97	127	224
職業安定局	77	255	332
雇用環境・均等局	23	77	100
子ども家庭局	28	76	104
社会・援護局	286	103	389
障害保健福祉部	91	96	187
老健局	79	62	141
保険局	144	156	300
年金局	92	61	153
人材開発統括官	20	116	136
政策統括官(総合政策担当)	2	8	10
(統計・情報政策担当)	9	6	15
日本年金機構	363	506	869
合 計	1,945	7,922	9,867

※ 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12月1日～12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	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。
2	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。
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12月1日～12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	今般の風しん予防対策について聞きたい。	②	風しん対策としては、現在39～56歳の男性に対し、無料の抗体検査と定期接種を実施することとしたことをお伝えしました。
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	書記室管理係 木本(内線2704)

平成30年12月1日～12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 <a href="https://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html">https://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html</a>
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	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」を御紹介しました。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紹介するなどして対応しました。
4	28日間反復投与毒性試験を検討しているが、生殖発生併合試験を実施した場合、新規化学物質の届出時に受理してもらえるのか。	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	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12月1日～12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HPに掲載されている食品衛生法における食器の基準について聞きたいことがある。	①	担当係より回答しました。
2	HACCPについて、どのような業種に対して、どのようなルールが決められているのか聞きたい	①	担当係より回答しました。
3	可決した水道法改正案について聞きたい。地方自治体が管理して民間企業がサポートするということか。	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	課長補佐 大屋 (内線5554) 総務第二係長 松田 (内線5582)

平成30年12月1日～12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	平成31年2月1日から安全帯の法令改正によりフルハーネス型安全帯を使用する業務に特別教育が必要となると聞いているが、経過措置はないのか。		<p>特別教育について経過措置はありませんが、フルハーネス型安全帯を用いた作業の経験等によっては、特別教育の科目の一部を省略することができることを回答しました。その上で、詳細については、厚生労働省のHP                      ① (<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/000212834.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/000212834.html</a>)に掲載されている質疑応答集を参照いただくようお願いしました。</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	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12月1日～平成30年12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	雇用保険で、一身上の都合で離職した場合、失業給付に3か月間の給付制限がかかってしまうが、この給付制限をなくすことはできないのか。	①	雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業者に対し、失業給付を支給するものとなっております。このため、自己都合による離職は任意的な離職となりますので、給付制限を設けている旨を説明してご理解をいただきました。
2	ハローワークに行った時、記入して提出する書類に印刷されている文字等が小さくてわかりにくかった。	②	拡大した記入見本を掲示して、わかりやすくしました。

※「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12月1日～12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	派遣先の会社の上司からセクハラを受けているので、助けてほしい。	①	職場におけるセクハラ防止のために、事業主は相談窓口を設け、相談に対応する義務があることをご説明しました。また、相談しても対応してもらえない場合は、勤務地の都道府県労働局雇用環境・均等部(室)に相談するようにご案内しました。
2	仕事と介護を両立できる職場環境のシンボルマークである「トモニ」を使用するための要件を教えてください。	①	「両立支援のひろば」に仕事と介護の両立支援の取組を登録することで使用可能になることをご説明しました。

※「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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成30年12月1日～12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	放課後児童健全育成事業に従事するもの及び員数に係る「従うべき基準」について、「参酌すべき基準」とすることは、学童保育の質の低下に繋がる。未来を担う子ども達の安全で健やかな成長のために、厚生労働省として「従うべき基準」を堅持し、国の責任による拡大策を講じてほしい。	④	ご意見として拝聴し、課内で情報共有した。

※「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12月1日～12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	よりそいホットラインの対応が悪い。	②	お詫びとともに事務局にも伝えました。
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12月1日～12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	就労移行支援事業所の工賃に関するご質問がありました。	①	工賃の支払いについて定めている事業所の指定基準についてご説明させていただくとともに、事業所所在の自治体にご相談いただくようご案内させていただきました。
2	電動車いすの支給に関するご要望とご意見がありました。	① ④	制度の概要についてご説明させていただくとともに、お住まいの市町村の補装具の担当窓口にご相談いただくようご案内させていただきました。

※「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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

平成30年12月1日～12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	高額療養費と限度額適用認定証は違うものでしょうか。これから入院すると言ったら、会社から高額療養費支給申請書と限度額適用認定申請書を渡されました。両方出さなければいけないのでしょうか。また、提出はどこにすればよいのでしょうか。	①	広い意味で、2つとも高額療養費の給付を受けるためのものということでは同じです。違いは給付を受ける方法で、限度額適用認定証は現物給付(病院へ一部負担金等支払時に、高額療養費の給付を受けたものとして限度額のみを支払う方法)を受けるために病院に提示するもので、高額療養費支給申請書は、一旦病院で一部負担金を支払った後に申請書を提出して現金で給付を受けるものです。必要に応じてどちらかをご提出ください。両申請書とも、提出先は加入している医療保険者になります。

※「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12月1日～12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	<p>私は小売業の店長をさせていただいている者です。</p> <p>近年、最低賃金の引上げにより時給が上がっている上に、106万円という制限もあり、お店を運営していくのが大変困難となっております。</p> <p>もちろん少ない時間で効率よく働きたいという方にはいいと思いますし、問題はないのですが、働く意思のある方まで窮屈になってしまっています。</p> <p>私のお店では主婦さんが非常に多いです。就業調整をしている方もいる一方で、できるならもっと働きたいという方もいらっしゃる中、この制度に何か意味はあるのでしょうか？</p>	① ③	<p>1 働きたい方が働きやすい環境を整えるとともに、より多くの働く方の年金などの保障を厚くする観点から、厚生年金保険や健康保険といった被用者保険の適用拡大を着実に進めていくことが重要であると考えています。</p> <p>2 こうした中で、2016(平成28)年10月から、週の所定労働時間が20時間以上、月収8.8万円(年収換算で約106万円)以上等の一定の要件を満たす、大企業で働く短時間労働者を対象に被用者保険の適用拡大が始まり、2017(平成29)年4月からは、労使の合意を前提に、中小企業等で働く短時間労働者にも、企業単位で適用拡大の途を開いたところです。</p> <p>3 被用者保険に加入することで、月々の保険料をご負担していただくこととなりますが、 ・ 全国民共通の「老齢基礎年金」に加えて、報酬比例の「老齢厚生年金」が終身で支給されることにより、将来受け取ることができるご自身の年金が増える。 ・ 病気やケガで会社を休まなければならないときに傷病手当金を受け取ることができたり、出産のときに出産手当金を受け取ることができるなど、貴社の従業員の保障を手厚くできるといったメリットがありますので、この適用基準を超えた方には被用者保険に加入して頂くことの意味について、ご理解いただきたいと考えています。</p> <p>4 なお、短時間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、2019年9月末までに、被用者保険の適用範囲について検討を加え、その結果に基づき、必要な措置を講ずることとされております。</p> <p>5 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、短時間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短時間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。</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12月1日～12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	<p>来年から失業保険の給付を受ける予定をしています。 現在、職業訓練校に日本語教師の育成講座があるハローワークを探しておりますが、どの都道府県にあるかご教示頂きたい。</p>	①	<p>公共職業訓練、求職者支援訓練のコースについては、下記サイトにて検索することができる旨ご案内しました。 <a href="http://course.jeed.or.jp/onestop/">http://course.jeed.or.jp/onestop/</a></p>
2	<p>厚労省、人材開発統括官キャリア形成支援室担当のジョブ・カード制度について質問です。平成22年(平成27年改定)にジョブ・カード活用者を平成30年度までに300万人計画が発表されました。現時点でおよそ200万人。あと2年で100万人増加の計算です。 生涯を通じてキャリア形成を図る意味で、大変有益だとのことですが、それにもかかわらず、一向に公務員で使用することにならない、ハローワークの職員募集にすら使われない、のは何故なのでしょう。 そのしわ寄せが、各県の地域ジョブ・カードセンターに来ていても聞いています。 雇用型訓練を利用する上で、ジョブ・カードを利用する、これは、意味も、意義もあると理解しています。 しかし、一般の方全てに適用するのが300万人計画だと思います。それが、混在、混とんとしている状況になっていないのでしょうか。 生涯を通じたキャリア形成という観点で、公務員には必要ないのでしょうか。ハローワーク職員には必要ないのでしょうか。 機構の職員の求人には必要ないのでしょうか。 理解しがたいです。 素朴な疑問としてとらえていただければと思います。 どうぞよろしくお願いいたします。</p>	①	<p>公務員にジョブ・カードが使われない理由を回答し、ご理解いただけるよう説明しました。</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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成30年12月1日～12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	市役所の窓口職員の態度が悪かった。指導してほしい。	①	市の総務課等にご相談いただくようご案内しました。
2	国家公務員の年金の仕組みを教えてください。	①	国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただくようご案内しました。
3	恩給の支給について確認をしたい。	①	総務省にお問い合わせいただくようご案内しました。
4	食品の表示について確認をしたい。	①	消費者庁にお問い合わせいただくようご案内しました。
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

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12月1日～12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	金銭的な余裕が無かったため、国民年金保険料の納付ができなかった期間があるが、今は経済的に落ち着いたので、10年の後納制度を復活してほしい。		
2	遺族厚生年金について、妻は年齢に関係なく支給されるのに、夫には年齢制限があり、とても不平等な制度であるため、解消してほしい。	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	通勤手当が報酬月額に含まれるため、通勤手当が高い場合には、厚生年金保険料が高くなり手取りが減ってしまうので、通勤手当を含めないで標準報酬月額を決定するようにしてほしい。		
4	平成30年9月7日の特別支給の老齢厚生年金の請求時に、障害者特例に該当すると教えてもらい、平成30年9月21日に郵送で「特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書」を提出したが、12月の年金支払いに、定額部分と加給年金が加算されていないかった、とのご意見をいただきました。	① ④	ご迷惑をおかけしたことをお詫びいたしました。 お客様からご提出いただいた「特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書」に記入漏れがあったため、訂正をお願いしたことにより、12月の年金支払いに間に合いませんでした。 改めて、訂正箇所のご説明を行い、記入をさせていただき処理は完了しています。2月支払いでお支払いする予定です。

5	<p>国民年金納付督促業務の委託業者の訪問を受けたが、集合住宅の為、インターフォン映像越しであり、身分証明書の確認もままならない。提示する身分証明書やアプローチの仕方を工夫し、不審者ではないことが明確となる訪問をしていただきたい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① お客様のご意見を踏まえ、配慮ある訪問対応を行うよう、委託業者へ指導を行ってまいります。 ④</p>
6	<p>年金について、一般的な質問をしたかったので、年金事務所に何度も電話をしているが繋がらない。電話回線を増設する等して、対応していただきたい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>③ 曜日や時間帯によっては、電話が繋がりにくい場合があります、ご迷惑をおかけしております。お詫びいたします。 ④ 曜日・時間帯を変えて、お電話していただきますよう、ご理解、ご協力、よろしく願います。</p>
7	<p>年金事務所を訪問し、年金相談の際に、担当者が一方的に早口で説明を行い、質問しても、さっき説明したのと言いたそうな顔つきを見せ、面倒くさそうな対応をされた、とのご意見をいただきました。 (その他、102件の職員の待遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>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、お客様のご質問には、親切、丁寧な対応を心がけます。</p>
8	<p>年金事務所を訪問し、年金相談の際に担当者から、国民年金の被保険者の種別(1号、2号、3号)について、図に書いてわかりやすく、丁寧に説明をしていただきました。安心して相談できました、とのご意見をいただきました。</p>	<p>④ 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。