

平成 31 年 2 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 31 年 2 月 26 日）

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

（地方受付分：平成 30 年 12 月 26 日から平成 31 年 1 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31年1月1日～1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)	385	7,113	7,498
大臣官房	48	112	160
医政局	81	166	247
健康局	80	110	190
医薬・生活衛生局	49	105	154
労働基準局	151	158	309
職業安定局	182	276	458
雇用環境・均等局	13	92	105
子ども家庭局	23	96	119
社会・援護局	249	131	380
障害保健福祉部	150	100	250
老健局	60	81	141
保険局	103	116	219
年金局	122	107	229
人材開発統括官	8	60	68
政策統括官(総合政策担当)	3	6	9
(統計・情報政策担当)	172	209	381
日本年金機構	366	603	969
合 計	2,245	9,641	11,886

※ 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(2517)

平成31年1月1日～1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	担当室に共有しました。
2	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。
3	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ご案内しました。
4	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。
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31年1月1日～1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	インフルエンザが流行している。マスク着用の効果を啓発してほしい。	①	厚生労働省としては、マスクの着用を含めて、咳エチケットの啓発を行っている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 木本(内線2704)

平成31年1月1日～1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	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	日本国外で薬剤師として勤務しているが、日本で薬剤師の資格を改めて得るには、どうすればいいのか。	①	日本国内の薬学校卒業者以外が日本の薬剤師国家試験を受験するためには、事前に受験資格の認定を受けて頂く必要があることをご説明しました。 なお、認定にあたっては、日本国内の大学(6年制薬学課程)と同等の6年制以上の外国薬学校課程を卒業することが要件とされております。

※「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	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31年1月1日～1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	黄熱病の予防接種証明書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	HPに掲載されている食品衛生法の補足について聞きたい。	①	担当係より回答しました。
3	美容師の免許再交付について聞きたい。	①	公益財団法人理容師美容師試験研修センターにお問い合わせ頂くようご案内しました。

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

平成31年1月1日～1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	今度、事務所をリニューアルするが、トイレや休養室等の基準があれば教えて欲しい。	①	<p>事務所衛生基準規則(昭和47年労働省令第43号)に、事務所におけるトイレや休養室等の設置基準(男女別、個数等)が規定されており、その詳細については条文をご参照いただくよう回答しました。</p> <p><設置基準の例></p> <p>トイレ(便所)について(第17条)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性用と女性用に区別 ・男性用大便所の便房の数は、男性労働者60人以内ごとに1個以上 ・男性用小便所の箇所数は、男性労働者30人以内ごとに1個以上 ・女性用便所の便房の数は、女性労働者20人以内ごとに1個以上 <p>休養室等について(第21条)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常時50人以上又は常時女性30人以上の労働者を使用する場合、休養室又は休養所を男女別に設置。

※「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31年1月1日～1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	会社から求人の申込みがあった場合、時間外勤務有の記載がある場合は、36協定届の控え等により厳格に確認していただきたい、また、労働基準監督署と連携し、労働基準法等に違反している求人の不受理等を徹底していただきたい。	④	求人受理の際、必要に応じて、協定書の確認や労働基準監督署との連携による事業所指導を行っておりますが、ご意見を踏まえ、より正確な求人の受理に努めてまいります。
2	ハローワークから紹介された方で、約束した面接日時に連絡もなくキャンセルするケースがあるので、きちんと指導していただきたい。	①	ハローワークでは、紹介状を発行する際、応募者に対して、約束した日時に行けなくなった場合は必ず求人者に連絡するよう助言指導しております。また、このような場合は、応募者に個別指導いたしますので安定所へお知らせください。
3	ハローワーク窓口での相談職員の声が大きく、相談内容が聞こえるのが気になります。	② ④	ハローワーク窓口担当職員に対して、職業相談時の声の大きさに注意するよう日頃より指導しておりますが、今回のご意見を職員全体で共有し、あらためて指導を徹底いたしました。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 清野(内線7817)

平成31年1月1日～1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	両立支援等助成金の申請をしたいのですが、社会保険労務士さんに依頼しないとできませんか。	①	この助成金は雇用保険の適用事業主を単位として申請できるため、必ずしも社会保険労務士に事務代理者となっただけで必要はない旨をご説明しました。 また、事業主の方でも申請できるよう、わかりやすくHPに掲載しているパンフレットをご紹介します。
2	パワーハラスメントの定義を教えてください。	①	労働政策審議会の報告書におけるパワーハラスメントの定義等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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成31年1月 1日～1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	人口誘致施策として子育て世帯に特化したシェアハウスを作りたい。厚生労働省で、子育てに特化した住宅の支援はないのか。	①	少子化社会対策白書を案内 平成29年度 少子化の状況及び少子化への対応施策の概況_P127 (子育てしやすい住宅の整備) 融資、税制を通じた住宅の取得等の支援 その他住宅政策の分野で国土交通省がスマートウェルネス等の施策を展開していることをご案内しました。
2	虐待による死亡事案について、意見がある。(電話)	④	ご意見を傾聴の上、内容に応じて室内で共有いたしました。

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

平成31年1月1日～1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。
2	民生委員の活動内容に対する疑問点を教えてほしい。	① ④	民生委員の役割等について、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	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31年1月1日～1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	障害福祉サービスの居宅介護で行うことができる具体的な支援内容について、お問い合わせがありました。	①	具体的な支援内容については、市町村において、障害の程度や介護を行う方の状況等を勘案して判断することになっているため、お住まいの市町村等にご相談いただくようご案内させていただきました。
2	補装具等の耐用年数に関するお問い合わせがありました。	①	厚生労働省のホームページに掲載されている補装具費支給制度に関する告示のリンク先についてご案内するとともに、制度の概要について説明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	老健局
照会先	総務課企画法令係(内線3909)

平成31年1月1日～1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	介護保険制度の中で医療費控除の対象となるサービスは何か？	①	介護保険制度の中で医療費控除の対象となるサービスは、居宅サービスや介護予防サービスであり、その対価のうち、療養上の世話の対価に相当する部分の金額が、医療費控除の対象となります。対象サービスの詳細は国税庁HP (http://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/1127.htm)をご確認ください。

※「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31年1月1日～1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	厚生労働省ホームページの「高額療養費制度を利用される皆様へ」というパンフレットを見ているのですが、69歳以下の適用区分についておたずねします。年収と標準報酬月額という表示があるのですが、どのように見ればよいでしょうか。	①	年収というのはあくまでも目安で、適用区分の判定については被用者保険の場合は標準報酬月額によって行われます。事業主から届け出られた給与額を元に被保険者一人一人の標準報酬月額が決定し、この標準報酬月額が毎月の保険料算定の基本となり、また、高額療養費の適用区分の判定に用いられることとなります。ご自身の標準報酬月額については、事業主か、もしくはご加入の医療保険者におたずね下さい。

※「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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 中園(内線3316)

平31年1月1日～1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	今は国民年金の保険料を全額免除された場合の国民年金額は、月額32,500円程度しかもらえません。 月額32,500円では、助からないから、保険料を全額免除された場合の国民年金を満額支給にしてください。	①	<p>1 我が国の公的年金制度は、負担と給付が連動し、保険料の納付実績に基づいて年金が支給される社会保険制度であり、また、全ての国民の老後の所得保障を確保することを目的として、日本国内に居住する20歳から60歳までの方に国民年金の加入義務を課す国民皆年金の仕組みとしています。</p> <p>2 この仕組みのもとで、国民年金の第1号被保険者には、自営業者や短時間労働者のほか、学生や無職など必ずしも保険料負担能力の高くない方も含まれていることから、所得の低い方に対しては保険料の免除等を設けています。</p> <p>3 また、老後の所得保障となる老齢基礎年金は、現役時代に構築した生活基盤や貯蓄等と合わせて老後に一定の水準の生活を可能にするという考え方の下、社会保険制度の原則に基づき、保険料の納付実績により年金額が決定されるように設計されています。</p> <p>4 ご指摘のように、40年間全ての期間の保険料が全額免除された場合には、老齢基礎年金の額の計算上、その期間は国庫負担分である2分の1が給付に反映されることから、老齢基礎年金の額は、満額の2分の1(平成30年度における老齢基礎年金の額で機械的に計算した場合には月額約32,500円)となります。</p> <p>5 こうした中で、40年間全ての期間の保険料が全額免除された場合でも、老齢基礎年金を満額支給してほしいとのご要望については、保険料を納付された方との公平性の観点から、困難であると考えています。</p> <p>6 なお、所得の低い高齢の方に対しては、公的年金のみならず、社会保障制度全体で総合的に支援していくことが重要であると考えています。 具体的には、既に、年金受給資格期間の25年から10年への短縮や医療・介護の保険料負担軽減を実施したほか、今年10月に予定されている消費税率の10%への引上げ時には、年金生活者支援給付金の創設や介護保険料の更なる負担軽減を実施することとしています。こうした様々な施策により、できる限り高齢の方が安心して暮らせるよう、支援してまいりたいと考えています。</p>
2			

※「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31年1月1日～1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>お世話になります。仙台で職を探している者です。 仙台のハローワークでWord、Excelの講座があるかお伺いしたいです。 MOSの教材を買いましたがパソコンにWord、Excelが入っていないので勉強することができません。 Word、Excelの技術が身につく講座があれば教えていただきたいです。 よろしく願いいたします。</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。 http://course.jeed.or.jp/onestop/</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	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31年1月1日～1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	統計不正問題に対して、意見がある。	①	ご意見を傾聴の上、内容に応じて課室内で共有いたしました。

※「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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

平成31年1月1日～1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	動物愛護について意見を述べたいが、相談先を教えて欲しい。	①	環境省にご相談いただくよう、御案内しました。
2	高齢者に対し、運転免許の返納を呼び掛けているが、意見がある。	①	警察庁に御意見をお伝えいただくよう、御案内しました。
3	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欲しい。	①	内閣府にお問い合わせいただくよう、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。	①	消費者庁にお問い合わせいただくよう、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

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31年1月1日～1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	老齢年金の繰り下げ待機中に、配偶者が亡くなり遺族年金の権利が発生したため、それ以降の繰り下げができなくなった。遺族年金が老齢年金の金額を下回り支給停止となる場合は、引き続き繰り下げができるようにしてほしい。		
2	生活していくなかで、2カ月毎の年金の支払いではお金のやり繰りが難しいので、毎月の支払いに変更してほしい。	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	コンビニエンスストアで国民年金保険料の支払いをする際に、店員に自分の基礎年金番号を知られてしまうので、納付書に基礎年金番号の記載をしないでほしい。		
4	平成30年分公的年金等源泉徴収票がまだ届きません、とのご意見をいただきました。	① ④	平成30年分公的年金等源泉徴収票は平成31年1月11日から18日にかけて順次発送いたしました。 また、再交付の受付を行っておりますので、基礎年金番号をお手元にご準備のうえ、ねんきんダイヤル、年金事務所にお問い合わせください。

5	<p>平成30年7月に20歳になり、国民年金被保険者関係届書と国民年金保険料口座振替納付申出書を提出した。12月に7月分が未納との連絡を受け、12月中にコンビニエンスストアで支払ったが、翌月に特別催告状が送付されてきた、とのご意見をいただきました。</p>	<p>既に国民年金保険料納付書を送付していましたが、未納であったため、再度、納付書を送付させていただきました。 ① 国民年金保険料は、できるだけ早く納付いただきますようお願いいたします。</p>
6	<p>ねんきんネットのユーザーIDとパスワードを忘れたため、ログインできません。再度利用登録を行ったところ、過去に登録していたメールアドレスが使えないとことでエラーとなりました。過去のメールアドレスでも登録できるようにしていただきたい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>過去に「ねんきんネット」に登録したメールアドレスが本人以外のご家族等の「ねんきんネット」に登録されていないメールアドレスであれば、ご本人が再登録できます。 ① 一方、ご家族等の方が「ねんきんネット」に登録されているメールアドレスを利用している場合は、他のメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。</p>
7	<p>年金相談のため、予約した時間前に年金事務所へ出向き待っていたが、予約した時間を過ぎても呼び出しがないので受付に申し出た。その後窓口担当者が対応してくれたが、お詫びの言葉もなく、「じゃあ、やりましょうかね」と言われ、軽くあしらわれたように感じた、とのご意見をいただきました。 (その他、100件の職員の接遇に関するご意見がありました。)</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、お客様対応には、親切、丁寧な対応を心がけます。 ② ④</p>
8	<p>年金事務所に訪問し退職後の年金額について質問したところ、視覚的にわかりやすく説明してもらえた。また、勤務していた事業所から厚生年金保険70歳以上被用者不該当届が提出されているか聞いたところ、快く担当部署に確認してくれたので不安が解消した、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。