

平成 31 年 3 月 25 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 3 月 25 日）

（本省受付分：平成 31 年 2 月 1 日から平成 31 年 2 月 28 日受付分）

（地方受付分：平成 31 年 1 月 26 日から平成 31 年 2 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2月1日～2月28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)	370	8,124	8,494
大臣官房	38	156	194
医政局	93	151	244
健康局	71	143	214
医薬・生活衛生局	55	118	173
労働基準局	103	161	264
職業安定局	142	257	399
雇用環境・均等局	17	135	152
子ども家庭局	106	292	398
社会・援護局	272	117	389
障害保健福祉部	113	76	189
老健局	75	54	129
保険局	85	91	176
年金局	137	87	224
人材開発統括官	12	47	59
政策統括官(総合政策担当)	1	11	12
(統計・情報政策担当)	110	120	230
日本年金機構	520	633	1,153
合計	2,320	10,773	13,093

※ 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2566)

平成31年2月1日～2月28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ご案内しました。
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31年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今回の法改正でたばこを吸う場所がなくなった。喫煙者はどこでたばこを吸えばいいのか。	①	今回の改正健康増進法では「望まない受動喫煙」を防ぐため、施設の屋内を原則禁煙とした上で喫煙できる場所には標識の掲示を行うこととし、屋内の場合には、標識の掲示されている喫煙専用室等で喫煙をお願いすること、また、子どもや患者等が主たる利用者となる施設や行政機関の庁舎については屋外も原則禁煙としており、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喫煙場所を設置できるとされていることから、当該場所での喫煙をお願いする旨ご説明いたしました。
2	風しんワクチンを受けなかった年代である。国が無料接種を始めると聞いた。風しん抗体検査も無料なのか。	①	現在39～56歳の男性に対し、平成31年4月以降、原則として無料で抗体検査を行うこととしており、詳細な時期や手続き等についてはお住まいの市区町村にお問い合わせいただくよう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ご説明いたしました。

※「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2月1日～2月28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、医療機器の副作用、不具合に関する御質問がありました。	①	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。
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。
4	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。

※「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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	建築物環境衛生管理基準について聞きたい。	①	担当係より回答しました。
2	HACCPの導入基準を確認したい。	①	担当係より回答しました。
3	厚生労働省ホームページにある検疫所の採用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	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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ガソリン及び軽油が、リスクアセスメントの実施等の対象に該当していないのはどうしてか。	①	ガソリン及び軽油について、市販されているものは「一般消費者の用に供するもの」としてラベル表示・SDS交付の対象から外されているため、リスクアセスメントについても実施義務から除かれている旨回答いたしました。

※「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	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2月1日～平成31年2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークの雇用保険受給認定の窓口で、自分より後に書類を出した者が先に呼ばれた。待たせたら待たせた理由の説明を求める。	① ④	利用者の手続き内容によっては、お呼びする順番が前後する場合があります旨の掲示を行い、理解いただけるようお願いしておりますが、さらに丁寧に説明し、ご理解いただきました。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 清野(内線7817)

平成31年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	パワーハラスメント防止対策について教えて欲しい。	①	パワーハラスメント防止対策に関する取組についてご説明いたしました。
2	会社内で、仕事と介護の両立に関する研修を行うにあたって、厚生労働省HPに掲載されている動画等を使用しても問題ないか。	①	当省HPに掲載されている、仕事と介護の両立支援に関する取組をまとめた動画や、研修用に使えるPowerPointの資料等は、利用規約に賛同いただける方であれば自由に使用できる旨ご説明し、該当ページをご案内いたしました。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/ryouritsu/model.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/ryouritsu/model.html</a>

※「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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	虐待による死亡事案について、意見がある。	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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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ご相談がありました。	④ ⑤	④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。 ⑤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。

※「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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者施設における生活支援員の人員配置基準に関するお問い合わせがありました。	①	厚生労働省から発出した指定障害者支援施設等の人員、設置及び運営に関する基準にかかる通知の内容を踏まえて、お尋ねの取り扱いについて説明させていただきました。
2	自立支援医療制度の支給認定に関する手続きに関するお問い合わせがありました。	①	自立支援医療制度の概要について説明させていただくとともに、お住まいの市町村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31年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在話題となっている、毎月勤労統計問題についてですが、健康保険の傷病手当金や出産手当金も追加支給の対象になりますか。	①	対象にはなりません。健康保険の傷病手当金や出産手当金の算定方法は、健康保険被保険者の標準報酬月額に基づいて行っており、毎月勤労統計のデータは用いておりません。したがって、給付金を少なく支給決定したということではなく、追加支給の対象ではありません。

※「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31年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金額は月額約6万円では生活ができません。また、単身世帯では特に生活ができません。40年間、国民年金保険料を納付して、月額約6万円の年金は少ないのではないのでしょうか。低所得の高齢者に確実に支援する必要があります。	①	<p>1 公的年金制度については、平成16年の改正により、将来世代の負担を過重にすることを避けつつ、制度を持続可能なものとするため、将来の保険料水準を固定し、その範囲内で給付水準を調整する仕組みを導入しています。これにより、現役世代と高齢世代のバランスを確保しつつ、制度の持続可能性を高めることとしています。</p> <p>2 また、高齢者の生活の維持という面では、直近(平成26年)の財政検証において、日本経済が再生し、高齢者や女性の労働参加が進めば、将来的に所得代替率(※)は、50%を確保できることを確認しています。</p> <p>※ 所得代替率=夫婦2人モデル世帯の名目の年金収入/税や保険料を控除後の現役男子の手取り収入</p> <p>3 こうした中で、基礎年金の水準をどのように確保していくかという点は、重要な課題と認識しています。今後は、本年に実施を予定している次期財政検証において、基礎年金の水準も含め、年金財政の状況を検証し、年金制度が高齢世代にも若い世代にもより安心していただけるものとなるよう、引き続き取り組んでまいります。</p> <p>4 なお、所得の低い高齢者の方への対策については、社会保障と税の一体改革において、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、今後、</p> <p>① 年最大6万円の年金生活者支援給付金の創設</p> <p>② 介護保険料の更なる負担軽減を実施するなど、社会保障全体で総合的に高齢者の生活を支えることができるよう、取り組んでまいります。</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。

# 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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度における受け入れの養成講習について確認したい。	①	厚生労働省HPの養成講習のページをご案内した上で、講習の受講についてご説明しました。
2	職業能力開発推進者について、4月に施行規則の改正があるようだが内容を教えてほしい。	①	改正の内容をまとめてお伝えしました。

※「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31年2月1日～2月28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2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	大学病院の受付職員の態度が悪かった。苦情を言いたい。	①	文部科学省にご相談いただくよう、御案内しました。
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。
3	市の職員である家族が長時間労働に悩んでいる。相談する場所を教えてください。	①	総務省に御相談いただくよう、御案内しました。
4	交通事故の自賠償保険について、聞きたいことがある。問い合わせ先を教えてください。	①	国土交通省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 3171)

平成31年2月1日～2月28日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	被保険者死亡に伴う国民年金保険料還付請求書の手続きで、死亡者と請求者の関係を確認する戸籍謄本に代わるものとして、法務省が開始した「法定相続情報証明制度」の法定相続情報一覧図の写しを、添付書類として認めてほしい。		
2	国民年金の第3号被保険者は、国民年金保険料を納付していないのに、国民年金保険料を納付している人と同じように年金が給付されるのはおかしい。	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	配偶者の年金受給開始により、加給年金が支給停止となった。自分の年金が減ることで生活が大変になるので、初めから加算がない方が良い。加給年金の制度をなくしてほしい。		
4	母が請求した未支給年金が支払われるまでに、3～4カ月かかると年金事務所で説明を受けた。支払いまで時間がかかり困ってしまう、とのご意見をいただきました	① ④	未支給年金の支払いまでに時間がかかることをお詫びしました。 ① 未支給年金の受付から支払いまでの事務 ④ 処理スケジュールをご説明し、スケジュールによって処理を進めていることを、ご理解をいただきました。

5	<p>公的年金等の源泉徴収票が未着のため、問い合わせたところ、再交付に2週間ほどかかると言われた。時間がかかりすぎる、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 公的年金等の源泉徴収票の再交付について、ねんきんダイヤルへご依頼の場合、お客様のお手元に届くまでに郵便事情によっては、最長で2週間程かかる場合がございます。お急ぎとのことでしたので、最寄の年金事務所をご案内し、再交付していただきました。</p> <p>②</p>
6	<p>「健康保険被扶養者認定事務の変更にかかるお願い」という文書と、被扶養者(異動)届の用紙と記入例が送付されてきたが、何か手続きが必要ですか、とのご質問をいただきました。</p>	<p>① 平成30年10月より「健康保険被扶養者(異動)届」の添付書類の取扱いが変更となったことを、再度周知するために案内文書を送付いたしました。既に扶養認定されている方については手続きは不要であることをご説明し、ご理解をいただきました。</p> <p>④</p>
7	<p>年金関係の書類の記入方法確認のため、年金事務所に訪問した。その際、受付の担当職員が、「予約が一杯で、すぐに対応できない。」と横柄な態度だったため、非常に不愉快だった、とのご意見をいただきました。(その他、128件の職員の待遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>② 年金事務所において、お客様対応の事実確認を行い、お客様にお詫びをするとともに、対応した職員には指導を行いました。今後も、お客様対応には、親切・丁寧な対応を心がけてまいります。</p> <p>④</p>
8	<p>遺族年金の請求のため、年金事務所に訪問した際、相談担当の職員に、わかりやすく丁寧に説明していただき、スムーズに手続きができた、とのご意見をいただきました。</p>	<p>④ 今後もわかりやすい説明を意識して、お客様サービス向上に努めて参ります。</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。