

平成 31 年 4 月 23 日

**【照会先】**

大臣官房総務課公文書監理・情報公開室

室 長 花咲 恵乃

室長補佐 吉川 英樹(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 4 月 23 日）

（本省受付分：平成 31 年 3 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 31 年 2 月 26 日から平成 31 年 3 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3月1日～3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)	354	8,427	8,781
大臣官房	48	167	215
医政局	132	110	242
健康局	74	85	159
医薬・生活衛生局	70	120	190
労働基準局	160	286	446
職業安定局	96	219	315
雇用環境・均等局	19	180	199
子ども家庭局	62	141	203
社会・援護局	231	100	331
障害保健福祉部	92	107	199
老健局	84	62	146
保険局	134	69	203
年金局	204	78	282
人材開発統括官	13	43	56
政策統括官(総合政策担当)	1	2	3
(統計・情報政策、政策評価担	30	32	62
日本年金機構	420	601	1,021
合 計	2,224	10,829	13,053

※ 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3月1日～3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	薬の副作用について説明しなかった医師に謝罪を求めたい。	①	ご相談先が違う旨説明し、医療安全支援センターをご紹介しました。
2	安楽死について	④	ご意見を担当係に共有しました。
3	医師の働き方改革について	④	ご意見を担当係に共有しました。
4	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。
5	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。

※「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	総務課総務係(内線2312)

平成31年3月1日～3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	飲食店を経営しているが、喫煙専用室等に標識を掲示することは必須か。また、それはどのようなものでも良いのか。	①	喫煙可能な施設では、標識の掲示が義務づけられており、法律で規定する事項を必ず記載・掲示しなければならないことを説明いたしました。 また、参考として、モデル標識をお示しするため、厚生労働省ホームページ「なくそう！望まない受動喫煙。マナーからルールへ」を案内いたしました。 <a href="https://jyudokitsuen.mhlw.go.jp/sign/">https://jyudokitsuen.mhlw.go.jp/sign/</a>
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	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どうかを回答し、当該疾病に関す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 篠原(内線2704)

平成31年3月1日～3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。
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	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>
5	28日間反復投与毒性試験の試験結果報告書の日本語のテンプレートはHP上で公開されているが、英語のテンプレートはないのか。	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	生活衛生・食品安全企画課 大塚(内線2493)

平成31年3月1日～3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	台湾に乳製品を輸出をする時の衛生証明書発行について確認したい。	①	担当係より回答しました。
2	遺伝子組み換え食品を承認する時の審査内容を知りたい。	①	担当係より回答しました。
3	冷凍食品の輸入規制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) 総務第二係長 米谷 (内線5582)

平成31年3月1日～3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	フルハーネス型安全帯が義務化されたと聞いたが、高価である。買換のための補助制度があると聞いたが、内容を教えて欲しい。	①	厚生労働省では、平成31年度から、既存不適合機械等更新支援補助金を新設し、中小企業等がフルハーネス型墜落制止用器具に買い換えることなどを支援する予定です。詳細は以下のURLを御覧ください。随時更新します。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03667.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03667.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	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 渡辺 (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 宮本 (内線5655)

平成31年3月1日～平成31年3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	障害者(車椅子は利用していない)として求職登録しているが、求人検索のためにハローワークに行った際に、車椅子利用者用の広いスペースを取ったブースに案内された。 このブースは車椅子利用者のために空けておくべきではないか。	②	状況に応じた対応をするよう担当部門に指導いたします。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 清野(内線7817)

平成31年3月1日～3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	キャリアアップ助成金の申請をしたいのですが、どのように申請すればよいでしょうか。	①	キャリアアップ助成金の概要について説明するとともに、以下のホームページをご案内し、掲載しているパンフレットやダウンロード可能な申請様式をご紹介しました。 厚生労働省HP(キャリアアップ助成金) <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/part_haken/jigyounushi/career.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/part_haken/jigyounushi/career.html</a> また、相談や申請先となる都道府県労働局の連絡先をご案内しました。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000499346.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000499346.pdf</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3月 1日～3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	放課後児童クラブの職員は、重大な責任を負うにもかかわらず、低処遇であるというニュースを見た。政府として処遇改善に取り組むべきでないか。	①	ご意見として拝聴した上で、放課後児童クラブで働く職員の処遇改善に関する政府の取組について紹介しました。

※「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3月1日～3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	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。	①	ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体は日本国民のみを対象としておりますが、日本人と同様に日本国内で活動できる方として永住者、定住者等の在留資格を有し、適法に日本に滞在する外国人の方については、行政措置として生活保護法に準じて必要と認める保護を行っています。 これは、人道上の観点から行っているものであり、生活に困窮する外国人の方が現に一定程度存在している現状を踏まえれば、外国人に対する生活保護を行う必要はあることをご説明しました。
2	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。	④ ⑤	④室内でご相談内容について情報共有 ⑤し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。

※「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3月1日～3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	障害者の文化芸術活動について支援や助言をしてくれる機関等について教えて欲しい。	①	障害者芸術文化活動普及事業について御説明し、実施機関を御案内しました。
2	日常生活用具の支給要件について、お問い合わせがありました。	①	日常生活用具給付等事業に関する告示について御説明するとともに、実施主体となる市町村に御確認いただくよう、御案内しました。

※「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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

平成31年3月1日～3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。直接支払制度を導入しているクリニックで出産をしたのですが、かかった出産費用が42万円以下だったので差額の請求ができと言われました。どこに請求したらよいのでしょうか。	①	出産育児一時金の直接支払制度は、被保険者の利便性のため、医療機関が被保険者と合意文書を取り交わした上で、加入の医療保険者に対して給付金の申請と受け取りを行い、被保険者は実際にかかった出産費用との差額のみを医療機関に支払う、という制度です。出産費用が出産育児一時金の法定給付の42万円に満たなかった場合は残額を請求することができますが、請求先は、ご加入の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31年3月1日～3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	私は現在、障害年金を受給していますが、これ以上障害年金の額を減らさないでほしいのです。せめて、障害年金にマクロ経済スライドによる調整をすることはやめてほしいです。どうか検討していただけないでしょうか。	① ④	<p>1 公的年金制度については、保険料を負担する現役世代の負担が過重なものにならないよう、保険料の上限を固定し、国庫負担や積立金とあわせて、財源の範囲で給付水準を調整する仕組み(マクロ経済スライド)を導入しており、こうした仕組みの中で、できるだけ給付水準を確保することができるよう取り組んでまいります。</p> <p>2 また、年金は、稼働能力の喪失に対して、所得保障を行うことを目的としていますが、通常は加齢に伴って起こる稼働能力の喪失が、現役期に障害状態となって早期に到来することに対応した年金が障害年金となります。</p> <p>3 こうした考え方に則れば、障害年金の額は老齢年金と同水準であることが基本であり、マクロ経済スライドを含む年金額の改定ルールは、障害年金の額にも老齢年金と同様に適用されるものであることをご理解いただきたいと思います。</p> <p>4 なお、障害基礎年金を受給している方には、消費税率10%への引上げ時(2019年10月)に合わせて実施する年金生活者支援給付金により、障害等級1級の方には月額6,250円、障害等級2級の方には月額5,000円を上乗せして支給することとしており、障害基礎年金とあいまって、今まで以上に障害のある方の生活を支えてまいります。</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。

# 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3月1日～3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	ジョブカードのLINEアカウントがあるが、どのような内容をどのようなペースで配信するのか。	①	ジョブ・カード制度総合サイトにおけるLINE@の配信内容、配信ペースについて説明しました。
2	愛知県、名古屋市の職業訓練で「旅行業務取扱管理者」の資格が取得できる講座はあるか。	①	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>

※「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(内線7365)

平成31年3月1日～3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	統計不正問題に関して、意見がある。	④	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。
2	国民生活基礎調査の案内が届いたが、何のために行う調査か。	①	厚生労働省が統計法に基づいて、家族構成や就業状況など皆様の生活の実態を知り、国の様々な取組の基礎資料とすることを目的とし、実施していますとご案内しました。

※「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31年3月1日～3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	市役所の職員から暴言をうけた。対応について苦情を言いたい。	①	市の総務課にご相談頂くよう、御案内しました。
3	食品の表示について確認したいことがある。どこに確認すればよいか。(電話)	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。
4	コンビニエンスストアの店舗数について意見がある。	①	経済産業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

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 米倉 克也 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)

平成31年3月1日～3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	国民年金保険料の免除申請にかかる所得審査の対象は本人、配偶者、世帯主となっているが、本人のみにして欲しい。		
2	年金受給者である別居の姉が亡くなり、未支給年金請求の手続きの際「生計同一に関する申立書」が必要と言われた。姉との関係がわかる知り合いや、民生委員もいない。いまだき、第三者に証明を求める手続きは納得がいかない。	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	障害の程度が重くなり、障害者手帳の等級変更と障害年金の改定請求を同時に行う場合、市区町村に提出した診断書の写しで障害年金の改定請求が出来るように制度を改正して欲しい。		
4	障害状態確認届(診断書)を提出したところ、次回の提出が1年後との結果であった。今までは5年ごとの提出だったのに、1年後ではお金も手間もかかって困る、とのご意見をいただきました。	① ④	次回の診断書の提出時期については、ご提出いただいた診断書により認定医師の意見も踏まえ、審査し決定していることを説明しました。

5	<p>国民年金保険料の納付の案内について民間業者から電話があった。日本年金機構の関連の会社と聞いたが、不審電話ではないのか信用できない、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 日本年金機構では、国民年金保険料の納付のご案内を民間業者に委託していることを丁寧にご説明しました。</p> <p>④</p>
6	<p>ねんきんネットについて、家にはパソコンが1台しかないため、家族共有のIDで、夫婦の利用登録ができないのか、とのご意見をいただきました。</p>	<p>② ねんきんネットでは、個人ごとのメールアドレスを登録いただければ、1台のパソコンでご夫婦で利用できること、また、年金個人情報保護の観点から、夫婦間でもIDの共有は禁止されていることをご説明しました。</p> <p>④</p>
7	<p>先日、年金事務所に身内の死亡で手続きに行ったところ、相談中に奥から職員の甲高い笑い声が聞こえてきて不快だった、とのご意見をいただきました。（その他、152件の職員の接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、事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。</p> <p>④ 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。