ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health , Labour and Welfare

Press Release

令和　元年　5月　29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（令和元年 5 月 29 日）

（本省受付分：平成 31 年 4 月 1 日から平成 31 年 4 月 30 日受付分）
（地方受付分：平成 31 年 3 月 26 日から平成 31 年 4 月 25 日受付分）

別紙
令和元年5月29日
大臣官房総務課公文書監理・情報公開室

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4月1日～4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）	431	8,899	9,330
大臣官房	14	35	49
医政局	91	137	228
健康局	45	114	159
医薬・生活衛生局	74	113	187
労働基準局	131	155	286
職業安定局	89	172	261
雇用環境・均等局	12	121	133
子ども家庭局	33	73	106
社会・援護局	123	110	233
障害保健福祉部	121	91	212
老健局	90	71	161
保険局	117	104	221
年金局	175	88	263
人材開発統括官	27	38	65
政策統括官（総合政策担当）	3	3	6
（統計・情報政策担当）	20	17	37
日本年金機構	437	526	963
合　計	2,033	10,867	12,900

※ 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2517)

平成31年4月1日～4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	全国の地域医療支援病院の一覧の掲載はどこにあるか。	①	厚生労働省ホームページには一覧の記載はないが、各都道府県のホームページにおいて医療法第12条の2第2項に規定する各々の地域医療支援病院の業務報告書が記載されている旨お伝えした。
2	医療法人会計基準における税効果会計の取り扱いについてのご質問	①	医療法人会計基準(平成28年厚生労働省令95号)における税効果会計の適用に当たっては、「医療法人会計基準に関する実務上のQ&A」(非営利法人委員会研究資料第7号　2019年3月19日　日本会計士協会)の考え方をもとに総合的に判断して頂く必要がある旨お伝えした。
3	「看護師用情報サイト」の看護師会員向けに配信しているメールマガジンに当課作成の動画を一文添えてご紹介させていただきたい。	①	厚生労働省で作成された動画であるということを明記のうえ、掲載いただくよう、回答した。

※「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4月1日～4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	自分や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どうかを知りたい。	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否かを回答し、当該疾病に関する厚生労働省や難病情報センターのホームページ掲載箇所をご案内しました。
2	インフルエンザワクチンが足りるのかどうか知りたい。	①	今シーズンのインフルエンザワクチンの供給については、過去の使用量を踏まえると、適切にワクチンを使用すれば不足は生じない見込みであることをご説明しました。
3	敷地内禁煙の対象となる第一種施設の教育施設の範囲には、各種学校の届出のない予備校、フリースクール等も含まれるのかどうか知りたい。	①	お問い合わせの内容では、施設の種類が広範囲にわたり、個別に確認する必要があることから、「健康増進法の一部を改正する法律」の施行について(受動喫煙対策)のページ(https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000483545.pdf)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
照　会　先	書記室　篠原(内線2704)

平成31年4月1日～4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	アゾ染料を使用している家庭用品について、具体的な規制内容を知りたい。	①	家庭用品規制法における特定芳香族アミンを容易に生成するアゾ染料の規制についてまとめている厚生労働省のページをお伝えしました。 (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000114934.html)
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。
5	薬局において、処方箋に記載された薬の後発品について在庫がなく、取り寄せ不可な場合に、これを理由に調剤を拒否することは問題無いのか。	①	法律上は正当な理由がない場合の調剤拒否はできない旨ご説明し、個別の薬局の対応に疑義がある場合には、薬局所在地の自治体にご相談いただくようご案内しました。
6	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/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200729_00001.html

※「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4月1日～4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	外国から飲料容器を輸入して販売する。日本に到着時の検査について知りたい。	①	担当係より、飲料容器については材質ごとに規格基準が定められており、検疫所にて輸入の手続き、登録検査機関にて検査を実施する旨を回答しました。
2	旅館業法の営業日数について確認したい。	①	担当係より、旅館業法上、営業日数に係る規定は特段ない旨をご説明しました。

※「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	労働基準局
照 会 先	総務課 課長補佐　大屋 （内線5554） 総務第二係長　米谷 （内線5582）

平成31年4月1日～4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	労働者の健康情報等の取扱いに関する規程の雛形が厚生労働省のHPに掲載されると聞いていたが、既に掲載されているのか、どこに掲載されているのか教えて欲しい。	①	厚生労働省HPのホームから(※)に示すとおり、ご案内し、「事業場における労働者の健康情報等の取扱規程を策定するための手引き」内に「（参考2）取扱規程の雛形」が掲載されている旨、ご案内しました。（3/28掲載） https://www.mhlw.go.jp/content/000497426.pdf#search=%27%E5%81%A5%E5%BA%B7%E6%83%85%E5%A0%B1%E3%81%AE%E5%8F%96%E3%82%8A%E6%89%B1%E3%81%84%27 （※） ホーム ＞ 政策について ＞ 分野別の政策一覧 ＞ 雇用・労働 ＞ 労働基準 ＞ 安全・衛生 ＞ 職場における労働衛生対策 ＞ 健康診断について ＞ 事業場における労働者の健康情報等の取扱規程を策定するための手引き

※「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4月1日～4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	2019年7月からハローワークなど行政機関の敷地内が全面禁煙になることの周知と、期日までの喫煙所(灰皿)の撤去をお願いする。	②	改正健康増進法の施行にともない、6月末までに喫煙所(灰皿)を撤去するとともに、周知用ポスターを作成し所内に掲示いたします。

※「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4月1日～4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	財形住宅貯蓄の適格払出しとなる増改築等工事の払出し要件について教えてほしい。	①	財形法施行令第14条の2第1号から第6号の工事が対象であるとご説明するとともに、以下のホームページをご案内しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000106564.html

※「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4月 1日～4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	保育所を建てる際にどのような補助が受けられるか。	①	国所管の補助金についてご案内しました。
2	保育所にソーラーパネルをつけたいが、国の補助は受けられるのか。	①	国所管の補助金の補助メニューについてご案内しました。

※「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	社会・援護局（社会）
照　会　先	書記室管理係 （内線2803、2804）

平成31年4月1日～4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	（臨時福祉給付金（経済対策分）について） 　今からでも申請したら支給されるかどうか教えてほしい。	①	お住まいの市町村にお問い合わせ頂くようご説明しました。
2	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。

※「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4月1日～4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	精神保健福祉士の養成施設等において開講する精神保健福祉援助実習の内容及び養成施設についてお問い合わせがありました。	①	精神保健福祉援助実習について、省令において時間数が要件とされていることなどをご説明し、養成施設を所管する機関をご案内しました。

※「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	保険局
照　会　先	書記室管理係（内線3204）

平成31年4月1日～4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	パートで働いている者ですが、家計のために労働時間を増やしたら、会社の担当者から、社会保険に加入しなければいけないと言われました。現在、健康保険は夫の扶養、年金は国民年金の第3号被保険者になっていて、保険料は一切かかっていません。 社会保険に加入すると、保険料がかかることになるので加入したくないのですが、だめでしょうか。	①	労働時間が増えたことによって、健康保険被保険者の加入要件（通常の労働者の所定労働時間の3／4以上等）を満たしたものと思われます。 この場合は、ご本人の意志とは関係なく加入の義務を負うことになり保険料も発生します。

※「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	年金局
照　会　先	総務課　課長補佐　中園(内線3316)

平成31年4月1日～4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	在職老齢年金制度の廃止検討に関する記事を見ました。在職老齢年金制度による年金削減があると労働意欲が削がれますが、一方で廃止した場合は財政上の問題や高所得者優遇のような副作用も伴います。そこで、在職老齢年金制度がよりよいものとなるように見直していただけないでしょうか。	① ③	1　人生100年時代を展望すると、今よりも多くの高齢者が持てる能力を活かして、就労していくようになると考えられ、年金制度においても、高齢期の就労拡大に対応して、就労と年金受給の選択肢の幅を広げていくことが必要と考えています。 2　在職老齢年金制度に関しては、現状では、65歳以上では、支給停止の対象となっている者は少なく就業抑制効果も確認されていませんが、今後、高齢者就業が進む中で、現役並みに働く者が増加した場合に、就業意欲を抑制する可能性も指摘されているところです。 3　いずれにしても、在職老齢年金制度については、様々な御意見、御指摘がありますので、これらも踏まえ、次期年金制度改革の中で検討してまいります。 4　なお、現時点において、厚生労働省が在職老齢年金制度の「廃止」の検討に入ったという事実はありません。
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4月1日～4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	キャリアコンサルタントの資格の更新について聞きたい。	①	厚生労働省のホームページをご案内し、キャリアコンサルタント登録制度における資格更新に関する内容を説明しました。
2	人材開発助成金について聞きたい。	①	人材開発支援助成金について、要件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	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4月1日～4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	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。

※「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4月1日～4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	ペット用の医薬品開発に関して質問がある。	①	農林水産省にお問い合わせいただくよう、御案内いたしました。
2	学校教育の問題について、意見がある。	①	文部科学省にお話いただくよう、御案内いたしました。
3	食品の表示には、健康に関する注意喚起の文言を記載するようにすべきではないか。	①	消費者庁にお話しいただくよう、御案内いたしました。
4	民法の相続に関する規定について質問がある。	①	法務省にお問い合わせいただくよう、御案内いたしました。
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。

（参考）

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4月1日～4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	昭和31年生まれの男性だが、特別支給の老齢厚生年金の支給開始が62歳となっている。女性は60歳となっており平等でない。男女平等にしてほしい。	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	年金は、受給権発生日の翌月分から受給することとなっているが、受給権が発生した月分から受給することとしたほうがわかりやすい。これから年金を受給する方のために制度をわかりやすくしてほしい。		
3	老後の年金額を増やしたいので、過去に未納となっている国民年金保険料を納付したい。平成30年9月末で終了した後納制度を復活してほしい。		
4	年金記録が新たに判明し手続きをしたが、増額分の年金が支払われるまでに時間がかかりすぎている、とのご意見をいただきました。	① ④	増額分の年金の支払いまでに時間がかかっていることをお詫びしました。 支払予定月についてご説明し、ご理解をいただきました。

5	国民年金保険料の納付について現金による2年前納を希望しているが、4月に届いた平成31年度分の納付書には、2年前納分が同封されていなかった。わざわざ年金事務所へ依頼しなくてもいいように同封してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様へ2年前納分の納付書をお送りするとともに、現金による2年前納を希望される場合は、年金事務所へお申し出をいただく必要があることを説明し、ご理解をいただきました。
6	会社員の夫の扶養となっているので、国民年金の第3号被保険者のつもりでいたが、突然、国民年金第1号被保険者への加入の案内が届いた。 夫が65歳になると妻が国民年金第3号被保険者になれないことを知らなかった。周知が不十分である、とのご意見をいただきました。	① ③	厚生年金保険に加入の方が65歳（老齢年金受給権ありの場合）になると、扶養されている配偶者は、国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への切り替え手続きが必要となっています。 年金機構のホームページでご案内を行っておりますが、さらなる周知を検討してまいります。
7	年金事務所に質問があり電話をしたところ、話の途中で、職員が一方的に説明をしたため、聞きたいことがなかなか聞けず不快であった、とのご意見をいただきました。 （その他、129件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	② ④	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す。 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。

※「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。