

令和 元年 6月 27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6月27日）

（本省受付分：令和元年5月1日から令和元年5月31日受付分）

（地方受付分：平成31年4月26日から令和元年5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

令和元年5月1日～5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)	441	8,359	8,800
大臣官房	19	53	72
医政局	94	156	250
健康局	67	102	169
医薬・生活衛生局	64	137	201
労働基準局	91	144	235
職業安定局	97	192	289
雇用環境・均等局	17	117	134
子ども家庭局	43	163	206
社会・援護局	130	102	232
障害保健福祉部	105	95	200
老健局	90	78	168
保険局	126	131	257
年金局	87	128	215
人材開発統括官	11	40	51
政策統括官(総合政策担当)	1	2	3
(統計・情報政策担当)	16	15	31
日本年金機構	300	630	930
合計	1,799	10,644	12,443

※ 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(2517)

令和元年5月1日～5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	麻酔科標榜医申請の要件について聞きたい。	①	麻酔科標榜医申請には2つの基準がある旨説明し、どちらの基準で申請を行うか担当宛にお電話していただくよう回答しました。
2	医療通訳を監視すべきではないか。	①	平成29年度から3年計画で厚生労働科学研究「医療通訳認証の実用化に関する研究」において医療通訳の認定制度が検討されており、医療通訳の教育カリキュラムや研修テキスト、認定制度の実施要綱案等が作成されている旨ご説明しました。
3	医療の現場において、今時の20代看護師及び看護師歴1年未満の者が上司の指示も仰がず勝手に行動するのに不満がある。国立系の病院だけ特別なのか、他の病院もそうなのか。	①	国立系の病院だけが特別ということではなく、看護師等の対応については、個別具体的に判断すべきことであり、ご指摘の病院の相談窓口や医療法第6条の13に基づき設置される医療安全支援センターにお問い合わせいただくようご説明いたしました。
4	外国人看護師に関するご質問について。	①	外国人看護師に関する受験資格認定の制度や単位の取得状況、資料の提出方法を回答しました。

※「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	健康局
照会先	総務課総務係(内線2312)

令和元年5月1日～5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に掲載してある、風しん抗体検査・風しん第5期定期接種受託医療機関のリストがエクセルファイルであるため、見ることができない。	②	ご指摘を踏まえ、PDFファイルで掲載しました。
2	自分が罹患している疾病が、なぜ指定難病に指定されていないのか教えてもらいたい。	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疾病について、指定難病検討委員会において指定するかどうかの検討がされることをご説明しました。
3	受動喫煙防止対策について、第一種施設では、「施設を利用する者が通常立ち入らない場所」に特定屋外喫煙場所を設置できるとされているが、そのような場所がない場合、喫煙する場所を敷地内に設けることはできないのか。	③	「施設を利用する者が通常立ち入らない場所」がない場合には、特定屋外喫煙場所を設けることはできない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	医薬・生活衛生局
照会先	書記室 篠原(内線2704)

令和元年5月1日～5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/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200729_00001.html
2	自家消費目的で毒劇物を輸入する際に、どのような手続きが必要か教えてほしい。	①	地方厚生局より確認済輸入報告書(薬監証明)を受ける必要があることをお伝えし、窓口となる地方厚生局をご案内した。
3	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。
4	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。

※「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)

令和元年5月1日～5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	外国から紅茶を輸入したいので、手続きについて知りたい。	①	管轄の検疫所にお問い合わせいただくようご案内しました。
2	水道施設等耐震化事業の生活基盤近代化事業の交付金事業の採択基準について聞きたい。	①	担当係より、採択基準に関する適用期限についてご回答しました。

※「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)

令和元年5月1日～5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	局所排気装置の性能の関係で、特定化学物質の스티レンについて「特定化学物質障害予防規則の規定に基づく厚生労働大臣が定める性能(告示)」の表に載っていないが、求められる局所排気装置の性能に関する規定はあるか教えて欲しい。	①	스티レンは特別有機溶剤に該当するため、特定化学物質障害予防規則第38条の8により、有機溶剤中毒予防規則が適用になることから、局所排気装置の性能は有機溶剤中毒予防規則第16条に規定される性能が適用になる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	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)

令和元年5月1日～5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	求人検索機で、求人票だけではなく、社内風景などの写真についても印刷できるようにしてほしい。	②	求人検索機では印刷できませんが、窓口にお申し出いただければ印刷してお渡しいたします。
2	障害者手帳がない人でも体が不自由であれば障害者に準じた対応をしてほしい。	④	お申し出いただければ専門援助窓口で相談させていただきます。 障害者手帳をお持ちの方もしくは医師の診断などにより障害者であることを確認できる方以外の方は一般求人のご紹介となりますが、ご相談させていただく中で必要な事項は事業所に伝え、理解を得た上でご紹介させていただきます。

※「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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

令和元年5月1日～5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	当法人で地域子育て支援拠点事業を実施しているが、正規職員ではないがフルタイムで勤務している職員は常勤としての国庫補助が受けられるのか。	①	常勤を雇用しているとして国庫補助を受ける際、正規職員か非正規職員かは問わない旨ご説明しました。

※「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(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

令和元年5月1日～5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	生活困窮者自立支援制度の内容を教えてください。	① ④	制度を説明し、室内でご相談内容について情報共有しました。

※「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)

令和元年5月1日～5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	精神障害者保健福祉手帳の障害等級について、統合失調症により該当する場合の状態についてご質問をいただきました。	①	政令及び判定基準の通知により示している精神障害の状態等についてご説明するとともに、障害等級の判定を行う機関や障害年金を給付している場合の判定方法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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年5月1日～5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	短時間労働者の適用要件の中で、1年以上の継続使用の見込みの解釈についてお聞きします。パートで働き始め、勤務先から社会保険に加入しなければならないと言われていたのですが、できれば加入したくないと思っています。雇用契約は来年の3月で切れるので、1年以上にはならないのですが、勤務先が言うように加入しなければならないのでしょうか。	①	来年の3月以降、契約が終了した後に延長しないことが雇用契約書等により確認できる場合は、1年以上の使用が見込まれないということで加入要件には当たらないこととなります。ただし、就業規則や雇用契約書に更新される場合があることが明示されていたり、同一の事業所で同様の雇用契約に基づき使用されている方が更新等により1年以上使用された実績がある場合は、1年以上使用されることが見込まれることとして取り扱うことになるため、社会保険には加入しなければならないこととなります。

※「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)

令和元年5月1日～5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	日・中社会保障協定は令和元年9月1日に発効するとのことだが、同協定に基づき、中国の年金制度の加入免除のために必要な手続について教えて欲しい。	①	<p>1 日・中社会保障協定に基づき、中国の年金制度への加入が免除されるためには、日本年金機構等から「適用証明書」の交付を受ける必要があります。</p> <p>2 適用証明書の交付申請書は協定発効日の1月前である令和元年8月1日から日本年金機構(年金事務所又は事務センター)で受け付けます。ただし、適用証明書は、協定発効日(令和元年9月1日)以降順次発送します。</p> <p>3 なお、適用証明書の交付申請についての詳細は6月下旬に日本年金機構のホームページに掲載する予定と承知しております。</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)

令和元年5月1日～5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	新規学卒者の離職率を知りたい。	①	厚生労働省のホームページをご案内し、新規学卒就職者の就職後3年以内の離職率等をお伝えしました。
2	技能実習制度における監理団体の監査方針について知りたい。	①	監理団体の監査方針について、HPの該当箇所をご案内し、内容を確認しながらご説明しました。

※「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	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)

令和元年5月1日～5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	国民生活基礎調査は本当に厚労省が行っている調査か確認したい。	①	厚生労働省が行っている調査です。調査員が伺いましたら、ご協力お願いしませとご案内しました。
2	労働災害動向調査の平成30年分の結果についてはいつ頃発表か。	①	「平成30年労働災害動向調査(事業所調査(事業所規模100人以上)及び総合工事業調査)」に関しては、令和元年5月下旬～6月上旬頃の公表を予定しています、とご回答しました。
3	死亡の場所にみた死亡数・構成割合の年次推移データについて、データが10年前のもののため、もう少し動向を見るためにも直近の分はないか。	①	HP上に掲載している該当の統計表をご案内しました。

※「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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

令和元年5月1日～5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	地方公務員制度の働き方改革を推進して欲しい。	①	総務省にお話いただくよう、御案内いたしました。
2	児童手当の額改定通知書の文面で、改善が必要と思われる点があるので指摘をしたい。	①	内閣府にお問い合わせいただくよう、御案内いたしました。
3	特定保健用食品の成分に関して質問がある。	①	消費者庁にお問い合わせくださいますよう、御案内いたしました。
4	消費税の軽減税率について、意見を述べたい。	①	財務省にお話しいただくよう、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。

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)

令和元年5月1日～5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	年金の受給について、2か月ごとではなく毎月の方が計画的に利用できるので、変更してほしい。		
2	遠距離通勤のため通勤手当が高くなり、在職老齢年金の調整により年金が減額されている。通勤手当は自分の自由に使えるお金ではないので報酬に含めるのはおかしい。改善してほしい。	① ④	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	国民年金や厚生年金保険、国民年金基金等の制度を一本化し、加入者の希望で保険料の金額を決められるようにしてほしい。		
4	障害年金の請求書を昨年10月に出したが、年金証書が届いたのが5月だった。年金の決定が遅い、とご意見をいただきました。	① ④	① ④ 診断書の内容について、担当医師へ照会させていただく必要があり、事務処理に時間がかかったことをお詫びするとともに、年金の支払予定日をご説明し理解を求めました。

5	<p>年金を受け取っていた者が亡くなったため、未支給年金の請求をしたが、亡くなった受給者の口座に入金されている。口座が凍結されていておろせない、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 未支給年金の請求をされた場合でも、亡くなった受給者の口座を解約されていないと、入金される場合があることを説明しました。また、口座の解約等については、金融機関にご相談いただくようご説明しました。</p> <p>④</p>
6	<p>国民年金保険料をクレジットカードで2年分まとめて納付しようとしたが、資金不足のため納付できなかった。クレジットカードの利用限度額を引き上げていたのにおかしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① クレジットカード納付では、利用限度額と有効期限が事前に確認できた場合にカード会社が立替納付を行います。今年、4月の11日～20日の間に利用限度額等の確認を行ったことを説明し、ご理解をいただきました。</p> <p>④</p>
7	<p>年金受給の手続きのため年金事務所へ相談に行つて質問したところ、説明の仕方がそっけなく、冷たい感じがして不快になった、とのご意見をいただきました。（その他、105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、お客様が不快な思いをされないよう親切・丁寧な対応を心掛けます。</p> <p>④</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。