

令和 元年 7月 25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7月25日）

（本省受付分：令和元年6月1日から令和元年6月30日受付分）

（地方受付分：平成31年5月26日から令和元年6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6月1日～6月30日受付分

(単位:件)

組織名	電話	メール等	計
行政相談室 (各部署に属さないもの)	522	8,645	9,167
大臣官房	13	55	68
医政局	83	120	203
健康局	48	88	136
医薬・生活衛生局	65	107	172
労働基準局	85	121	206
職業安定局	78	212	290
雇用環境・均等局	31	141	172
子ども家庭局	60	145	205
社会・援護局	147	122	269
障害保健福祉部	102	91	193
老健局	94	64	158
保険局	122	129	251
年金局	199	153	352
人材開発統括官	27	38	65
政策統括官(総合政策担当)	1	12	13
(統計・情報政策担当)	9	11	20
日本年金機構	502	722	1,224
合計	2,188	10,976	13,164

※ 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(内線2517)

令和元年6月1日～6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	身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドラインを冊子で配布してほしい。	①	ガイドラインを送付することはできないが、都道府県宛に送付している旨及び、ホームページに掲載している旨をご説明しました。
2	障害者虐待防止法に基づく通報者の守秘義務について、違反した国立医療機関の病棟師長がいる。その者に対して適用できる罰則規定は何かあるか。	①	障害者虐待防止法第31条において、医療機関の管理者は、当該医療機関を利用する障害者に対する虐待を防止するため必要な措置を講じるものとされており、個々の医療機関における罰則規程の有無等につきましては、当省において把握していないため、当該医療機関へ直接お尋ねいただくようお願いしました。
3	看護師国家試験受験資格認定について、質問がある。	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6月1日～6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	野生動物からのエボラ出血熱の感染経路について教えてほしい。	①	エボラウイルスに感染した野生動物(オオコウモリ(果実を餌とする大型のコウモリ)、サル、アンテロープ(ウシ科の動物)等)の死体やその生肉(ブッシュミート)に直接接触した人が感染していると考えられていることを説明しました。
2	ハチに刺された場合に備えて、あらかじめエビペンを処方してもらえるかどうか、教えてほしい。	⑤	アナフィラキシーの既往歴があるかどうかなど医学的な判断によるので、かかりつけ医と相談していただくよう説明しました。
3	受動喫煙防止対策について、屋根のない競技場、一部にしか屋根がない競技場等は、喫煙所を屋外に設置すればよいのか。	①	改正健康増進法において、屋根があり、かつ側壁が概ね半分以上覆われている場合は、外気の流入が妨げられる場所として「屋内」として扱うこと。屋根がない場所や一部にしか屋根がない場合は、「屋外」として取り扱い、喫煙所を設置することができることを説明しました。 なお、屋外の施設であっても、子どもが多く集まる場合等では、喫煙所の設置を配慮していただくことが望ましいことも併せて説明しました。

※「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6月1日～6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	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、必要に応じて添付文書の改定の指示などを行いました。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	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
4	中間物の実績報告書を作成しているのだが、整理番号と記載されている箇所には何を記載すれば良いのか伺いたい。	①	整理番号には、中間物の申出を行った際に付与された処理番号、通常中間物であれば18中〇〇、少量中間物であれば000が始まる6桁の数字を記載していただきたい。
5	中間物の実績報告書の様式が変更となっているが、変更の内容を伺いたい。	①	記載していただく内容に特段の変更は無く、左上に記載されている様式番号が変更となっただけであることを説明しました。
6	代表者の変更に伴い、化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律(化審法)GLPで提出が必要な書類は試験施設変更届出書で良いのか。	①	ご認識のとおりです。

※「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	生活衛生・食品安全企画課 大塚(内線2493)

令和元年6月1日～6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	食品安全に関する動画(HP掲載)の使用について聞きたい。	①	担当係より動画DVDの貸し出し方法についてご説明しました。
2	HPに公表されている輸入食品の違反情報の更新時期について聞きたい。	①	担当係より、定期的に更新を行ってい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	労働基準局
照会先	総務課長補佐 大屋 (内線5554) 総務第二係長 米谷 (内線5582)

令和元年6月1日～6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	「職場のあんぜんサイト」に掲載されている災害事例を社内教育で使用したいが、使用許可は必要なのか。	①	出典URLを明示して使用いただく分には問題ありませんと回答しました。 ※「職場のあんぜんサイト」 http://anzeninfo.mhlw.go.jp/ ※上記サイトの「災害事例」 http://anzeninfo.mhlw.go.jp/anzen/sai/saigai_index.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	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6月1日～6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	民間ビル内にあるハローワークで職業相談を受けたが、ビルから出たところで、ある企業からスタッフ募集の勧誘をされた。こういうことをハローワークは認めているのか。	① ②	同じビル内の企業であることが分かりましたので、訪問した上で、こうした勧誘行為はしないようお願いし、約束をいただきました。
2	60歳以上になると、ほとんど仕事がない。もっと高齢者が働けるよう会社に働きかけてほしい。	④	ハローワークでは企業に対して、年齢や性別ではなく、能力や適性を判断して採否を決定するようお願いしているところです。今後ともより一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 立石 (内線7812)

令和元年6月1日～6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	同一労働同一賃金について、比較対象となる通常の労働者の考え方を教えて欲しい。	①	「通常の労働者」とは、同一の事業主に雇用される正社員(無期雇用フルタイム労働者)を差すこと、通常の労働者の中にも、総合職、一般職、限定正社員など様々な雇用管理区分がありますが、それらの全ての通常の労働者との間で不合理な待遇差を解消する必要があることについて、御説明いたしました。
2	自社の非正規雇用労働者の待遇について、法的に問題ないかを聞きたい。	①	法令上の考え方について御案内いたしました。 (参考) https://www.mhlw.go.jp/content/000474490.pdf
3	キャリアアップ助成金の申請要件について聞きたい。	①	要件について御案内いたしました。 (参考) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/part_haken/jigyounushi/career.html
4	自宅で仕事をしたいと思っているがどのようにしたら良いか。	①	厚生労働省では請負等の仕事の紹介は行っていない旨御説明した上で、仕事の探し方などを掲載している「自営型テレワークに関する総合支援サイトHOME WORKERS WEB」を御案内し、「自営型テレワーカーのためのハンドブック」を郵送いたしました。 (参考) https://homeworkers.mhlw.go.jp/

※「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6月1日～6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	放課後児童支援員の資格要件である「実務経験2年以上」について、緩和してほしい。人手が不足している。	①	児童の預かりを行う上で最低限必要な資格要件を求め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(社会)
照会先	書記室管理係(内線2803、2804)

令和元年6月1日～6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	よりそいホットラインの対応が悪い。	②	お詫びとともに、事務局にもお伝えいたしました。
2	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。	①	技能実習法や介護職種の追加について概要を説明し、ご了解いただきました。

※「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	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6月1日～6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	障害者支援施設に勤務されている方から、処遇改善手当の対象者等に関するご質問をいただきました。	①	① 現行の「福祉・介護職員処遇改善加算」の制度内容についてご説明し、関係通知をご案内しました。 ② 加えて、本年10月から新たな処遇改善加算として施行する予定の「福祉・介護職員等特定処遇改善加算」についても同様に説明、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)

令和元年6月1日～6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	平成30年度診療報酬改定に係る改定説明会資料を確認したい。	①	お求めの資料については、当省ホームページに掲載している旨説明し、掲載場所をご案内しました。

※「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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 中園(内線3316)

令和元年6月1日～6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	私は就職氷河期の世代です。その当時は就職できず、あまり収入がなく国民年金保険料を払えませんでした。しかし今は職につき安定した収入を得ているので払うことができます。もし可能なら今からでも未払い分全額の国民年金保険料を支払いたいです。未払い分を支払える方法を作っただけではないでしょうか。	①	<p>1 公的年金制度は社会保険制度であり、老齢、障害又は死亡という保険事故に備えて予め保険料を納付し、保険事故が発生した場合に、それに対応する給付を行うという原則で成り立つ、加入者間の支え合いの仕組みとなっています。</p> <p>2 したがって、加入者である国民の皆様には、こうした人生上の様々なリスクに対応するために、事前に毎月の保険料を納付していただくことが必要となります。</p> <p>3 こうした中で、国民皆年金制度である我が国では、国民年金の第1号被保険者の中でも、所得が低く保険料を納めることが困難な方に対しては保険料の免除等を行う仕組みが設けられており、その免除等の期間に係る保険料については、最大10年間遡って納付(追納)できる仕組みも設けられています。</p> <p>4 加えて、国民年金の被保険者期間は60歳までとなっていますが、60歳時点で老齢基礎年金が満額となる保険料納付済期間に達していない方は、65歳まで最大5年間、国民年金に任意で加入し、保険料を納付していただくことができ、老齢基礎年金を満額に近づけられるような仕組みも設けられています。</p> <p>5 その上で、過去に納付できなかった保険料をいつまでも遡って納付できる仕組みを設けてほしいとのご要望については、公的年金が保険制度である中で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いつでも納付してよい仕組みとすると、毎月の保険料を納付しなくても後から納付すればよいとの考えにつながり、かえって保険料の納付意欲に悪影響を与え、障害や死亡の保障を受けられなくなる方が増加することが懸念されること ・ これまで一度も保険料を納付したことがない方でも、年金を受けられる年齢に近くなってから一度に年金の受給権を得ることも可能になり、若い頃から毎月の保険料を納付してきた方に不公平感を与えることが懸念されること <p>などを踏まえると、現在の仕組みが適当であると考えています。</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 市原 (内線5738)

令和元年6月1日～6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	技能者育成資金について聞きたい。	①	技能者育成資金について、要件などを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	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6月1日～6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	国民生活基礎調査は本当に厚生労働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)

令和元年6月1日～6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	厚生労働省職員から電話でアンケートの依頼があった。怪しいと思ったので回答をしなかったが、事実確認をしたい。	①	厚生労働省職員や機関を装った不審な電話・メールにご注意下さいますようお願いいたしました。 https://www.mhlw.go.jp/kinkyu/0713-1.html
2	児童手当の申請手続きについて、相談したいことがある。	①	内閣府にお問い合わせいただくよう、ご案内いたしました。
3	食品の表示について、確認したいことがある。	①	消費者庁にお問い合わせくださいますよう、ご案内いたしました。
4	高齢者に対し、運転免許の返納を呼び掛けているが、意見を述べたい。	①	警察庁にお伝えいただくよう、ご案内いたしました。
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6月1日～6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	年金額改定通知書に記載された合計年金額に対し、年金振込通知書の各期支払額の合計額が1円少ない。 1円未満の端数は切り捨てるとのことだが、年金額改定通知書の合計年金額になるよう端数を支払ってほしい。		
2	遺族厚生年金において男女で年齢要件や金額(中高齢の加算)に差があるのはおかしい。 女性が働いて家計を支えている場合もあり、平等にするべきである。	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	20代の若者です。社会保険料が高すぎます。せめて1割は減額してほしい。		
4	年金振込通知書が届き内容を確認したところ、65歳からの振込金額の記載がないが、どうしてなのか、とのご質問をいただきました。	① ④	年度途中に65歳に到達し、特別支給の老齢厚生年金(65歳前の老齢厚生年金)が失権する方については、65歳からの振込金額の記載を行っていません。年金請求書(ハガキ)をご提出いただくことで、改めて通知書をお送りすることを説明し、ご理解をいただきました。

5	<p>年金事務所の窓口で、国民年金の加入手続きと同時に、2年前納の納付書を作成してもらい納付したが、後日、年度末までの納付書が届いた。窓口では説明がなかった、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 2年前納の納付書を作成し、納付いただいた場合でも、納付書作成スケジュールの都合から、後日、年度末までの納付書が自動送付されます。窓口での説明が不足したことをお客様へお詫びするとともに、職員に対し、お客様への説明を徹底するよう周知しました。</p> <p>④</p>
6	<p>国民年金保険料を前納したが、来月から就職して厚生年金保険に加入することになった。納めた保険料を早く返してほしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 厚生年金保険に加入の届書が事業所より提出された後、ご本人宛に国民年金保険料還付請求書が送付されます。保険料をお返しするまでのスケジュール等をご案内し、ご理解をいただきました。</p> <p>④</p>
7	<p>年金の支払日がいつになるか確認するために年金事務所に電話したが、担当者への取り次ぎに10分以上待たされた。時間がかかりすぎている、職員への教育はしているのか、とのご意見をいただきました。（その他、121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、必要な指導等を行いました。</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。