

令和 元年 8月 28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8月28日）

（本省受付分：令和元年7月1日から令和元年7月31日受付分）

（地方受付分：令和元年6月26日から令和元年7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7月1日～7月31日受付分

(単位:件)

組 織 名	電話	メール等	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	363	10,457	10,820
大臣官房	28	52	80
医政局	95	83	178
健康局	81	171	252
医薬・生活衛生局	63	98	161
労働基準局	102	197	299
職業安定局	98	207	305
雇用環境・均等局	34	137	171
子ども家庭局	32	81	113
社会・援護局	179	106	285
障害保健福祉部	129	130	259
老健局	86	69	155
保険局	129	136	265
年金局	172	107	279
人材開発統括官	20	29	49
政策統括官(総合政策担当)	2	1	3
(統計・情報政策担当)	14	17	31
日本年金機構	417	621	1,038
合 計	2,044	12,699	14,743

※ 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)

令和元年7月1日～7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	社会医療法人の理事会において承認を受けなければならない事業報告書等の解釈について知りたい。	①	法令に列挙されたすべての書類が「事業報告書」に該当し、理事会の承認を得なければならない旨ご説明いたしました。
2	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7月1日～7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	受動喫煙対策に関する標識の掲示について、どこで入手すればいいのか教えて欲しい。	①	厚生労働省特設サイト「なくそう！望まない受動喫煙」Webサイトの標識の一覧のページから標識をダウンロードし、利用できることを説明しました。 (https://jyudokitsuen.mhlw.go.jp/sign/)
2	海外(狂犬病発生国)で野良犬に噛まれ、ワクチンも打ったが、患部にかさぶたができない。病院ではどの診療科を受診すべきか。	①	(Eメールでの照会文に)接種されたワクチンの種類に関する記載が無かったため、狂犬病ワクチン接種の重要性を説明しました。 また、患部にかさぶたができないことについては、皮膚に関するもののため皮膚科の受診を提案し、受診の際には、海外で野犬に噛まれ、その後ワクチンを接種した経緯を含めて、医師に相談することをお勧めしました。
3	(51歳の男性の方から、)風しんの抗体検査を受けたいが、クーポン券が届かない。どのようにしたら良いか。	①	現在、40歳から57歳の男性については、「風しんの追加的対策」の対象者となっており、風しんの抗体検査・予防接種にかかる費用の補助を行っています。 今年度は、原則として40歳から47歳の方にクーポン券を送付しており、それ以外の方については、対象者の方からの依頼に基づいて発行していますので、お住まいの市役所等にお問い合わせいただくよう説明しました。

※「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7月1日～7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、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。

※「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

令和元年7月1日～7月31日受付分

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 濃野(内線2493)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	輸入食品の水産物の重金属の検査について聞きたい。	①	担当者より、海外より輸入される様々な食品の状況を広く把握することを目的として、各国からの輸入の状況、違反の状況、諸外国における食品安全情報等の収集を行い、計画的な検査(モニタリング検査)を実施することとしており、必要な対応を図ることとしている旨をご説明しました。
2	給水装置工事事業者の認可について聞きたい。	①	所管する自治体にお問い合わせ頂くようご案内しました。
3	黄熱の予防接種後に発行されたイエローカードの氏名変更について聞きたい。	①	イエローカードを発行した検疫所にお問い合わせ頂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	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7月1日～7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	VDT作業における労働衛生のためのガイドラインの改正がなされたと聞いたが、改正後のガイドラインについて厚生労働省のHP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、改正後の「情報機器作業における労働衛生のためのガイドライン」が掲載されている旨、ご案内しました。(7月16日掲載) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/anzen/anzeneisei02.html (※)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

※「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

令和元年7月1日～7月31日受付分

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 百崎諭 (内線5655)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	わからないことがあり、ハローワークの窓口に聞きにいった際に、対応した職員の声が小さく説明もわかりにくく、何度も聞き返すようなことがあった。 窓口での対応について改善して欲しい。	② ④	対応した職員に対して正しい接遇について個別に指導を行うとともに、接遇に関する研修を実施し、全職員・相談員に対して注意喚起を行いました。
2	雇用保険の初回講習を受講したが、説明された内容が全部知っていることで、時間の無駄であった。	② ④	初回講習の内容については、雇用保険の受給手続をされた方に求職活動を行うための基礎知識を身につけていただくための講習ですが、内容の充実に努めるようにいたします。

※「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

令和元年7月1日～7月31日受付分

部局(課室)名	雇用環境・均等局
照会先	総務課 先崎 (内線7817)

(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」という言葉の意味を教えてください。	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

※「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7月 1日～7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	保育園を建てる際にどのような補助が受けられるか。	①	保育園の整備に必要な費用の支援を行う補助金として、「保育所等整備交付金」の活用をご提案するとともに、本補助金を受けるためには、市町村の整備計画に位置づけていただく必要があることから、保育園の設置を予定されている市町村に相談いただくようご案内しました。
2	保育園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	保育園の整備に必要な費用の支援を行う補助金である「保育所等整備交付金」は、ご相談のあったソーラーパネルの設置工事なども補助の対象としていることから、本補助金の活用をご提案するとともに、本補助金を受けるためには、市町村を通じて申請いただく必要があることから、保育園の所在市町村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	社会・援護局(社会)
照 会 先	書記室管理係(内線2803、2804)

令和元年7月1日～7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	民生委員の活動内容に対する疑問点があるので教えてほしい。	① ④	民生委員の役割や業務内容等について、法令や通知等に基づき、メールや電話を通じてご説明しました。
2	在留資格「介護」の制度について教えてほしい。	①	電話にて以下のとおり回答させて頂きました。 2017年9月に創設された本制度は、介護福祉士の養成校に入学した外国人留学生が、介護福祉士の国家試験に合格、介護福祉士としての登録を経ることで在留資格「介護」を取得し、養成校卒業後に介護福祉士として業務に従事することができる制度です。 経過措置として、令和3年度までの養成校卒業者については、卒業後5年間継続して介護業務に従事するか、その間に国家試験に合格することで介護福祉士としての資格を継続して有することができます。

※「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	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7月1日～7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	障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスのうち、就労継続支援B型事業所や就労継続支援A型事業所を利用するにあたって、制度に関するご質問をいただきました。	①	就労継続支援B型事業所と就労継続支援A型事業所の違いとして、就労継続支援A型事業所は、事業者とご本人が雇用契約を交わすことになること、就労継続支援B型事業所は生産活動を行うことで工賃が支給され、ご本人のペースにあわせて経験を積んでいくことができることなどをご説明しました。また、具体的なサービス利用に関しては、支給決定を行う自治体へご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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年7月1日～7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	資格喪失後の出産育児一時金の申請について、1年以上の被保険者期間がある人が退職して6ヶ月以内に出産した場合は、現在加入中の健康保険ではなくて、必ず以前(退職前)の保険者に請求しなければならないのでしょうか。	①	健康保険法の中で「1年以上被保険者であった者が被保険者の資格を喪失した日後6ヶ月以内に出産したときは、出産育児一時金の支給を最後の保険者から受けることができる」という決まりがあります。また、退職後は新たな健康保険に加入しますので、こちらからも出産時に出産育児一時金を受けることができます。このように1つの出産に対し権利を2つ有する場合は、どちらか一方を選択し、選択した保険者から給付を受けることになります。退職者は必ず以前のところに請求しなければならない、という決まりはありません。

※「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)

令和元年7月1日～7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	年金生活者支援給付金の支給は『増税時に1回』きりですか。また、支給月(2・4・6・8・10・12月)ごとに毎回上乘せをするという事なのか。	①	1 年金生活者支援給付金は恒久的な制度となります。このため、支給要件を満たしているかぎり、継続して受け取ることができます。 2 また、年金と同じく、偶数月の中旬に前月分までを振り込みます。例えば、10月分と11月分を12月中旬に振り込みます。年金生活者支援給付金制度は2019(令和元)年10月から施行されるため、初回のお支払いは2019(令和元)年12月中旬となります。 ※年金生活者支援給付金の詳細については、こちらをご覧ください。 https://www.mhlw.go.jp/nenkinkyuufukin/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	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7月1日～7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	技能検定に合格すれば技能士章をいただけるとありますが、それはFP(ファイナンシャルプランニング)技能士でもでしょうか。	①	現状、ファイナンシャル・プランニング職種の技能検定については、技能士章の発行は行われていないことをご案内しました。

※「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

令和元年7月1日～7月31日受付分

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)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	すい臓癌で亡くなった方の年齢階級別の比率が分かるデータを見たい。	①	e-Stat上に掲載されている、人口動態調査の該当する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7月1日～7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	公立中学校の部活動のあり方や教員の対応について、相談したいことがある。	①	文部科学省にご相談くださいますよう、ご案内いたしました。
2	ゆうちょ銀行の金融部門を所管している官庁を教えて欲しい。	①	金融庁を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。どこに確認すればよいか。	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	自賠責保険について質問があるので、相談先を教えて欲しい。	①	国土交通省にお問い合わせくださいますよう、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

令和元年7月1日～7月31日受付分

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)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	在職老齢年金により、年金額が減額されるのは納得できない。働く意欲がなくなるので減額しないでほしい。	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	20歳代で社会保険料を払っているが、今の年金制度では将来が不安になる。安心して生活できるような年金額を保証してほしい。		
3	学生時代に国民年金保険料の納付ができなかった期間があるが、今なら納付ができるので、時効を廃止して過去の保険料を納付できるようにしてほしい。		
4	5月に65歳になって年金請求書(ハガキ)が届いた。提出期限が5月末となっていたが、忘れてしまい、提出が6月になってしまった。ところが、7月にまた年金請求書(ハガキ)が届いたので、処理されていないのではと心配になった、とのご意見をいただきました。	① ④	提出期限までに提出されない場合、再度、年金請求書(ハガキ)をお送りしてご案内しています。お客様へは、行き違いであることをお詫びしたうえで処理状況及び支払い予定について説明しご理解をいただきました。

5	国民年金保険料の免除期間について「国民年金保険料追納のご案内」が届いたが、各月の具体的な納付期限の記載がないため分かりにくい、とのご意見をいただきました。	① ④	追納ができるのは免除期間から10年以内です(例えば、平成31年4月分は令和11年4月末まで)。原則古い期間から追納していただくことになり、3年度目以降に追納する場合には、当時の保険料額に加算額が上乗せされます。追納制度について説明しご理解をいただきました。
6	国民年金の加入手続きのため、マイナンバーを記入して届書を郵送したところ、マイナンバーの確認書類の添付が不足しているとの理由で返戻された。添付書類について記載はあったが具体的によくわからない、とのご意見をいただきました。	① ④	マイナンバー(個人番号)により届書を郵送していただく際は、マイナンバーカードの表・裏両面のコピー、またはマイナンバーが確認できる書類(通知カードなど)と身元確認書類(運転免許証など)のコピーの添付が必要となります。お客様に添付書類を説明しご理解をいただきました。
7	国民年金の手続きのため年金事務所へ相談に行ったところ、話をよく聞かず一方的な対応だった。相手の気持ちになって聞く姿勢が見られない、とのご意見をいただきました。(その他、137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、必要な指導等を行いました。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。

※「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。