

令和 元年 10月 30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10月30日）

（本省受付分：令和元年9月1日から令和元年9月30日受付分）

（地方受付分：令和元年8月26日から令和元年9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9月1日～9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)	443	9,037	9,480
大臣官房	16	56	72
医政局	109	94	203
健康局	75	102	177
医薬・生活衛生局	66	96	162
労働基準局	91	161	252
職業安定局	54	241	295
雇用環境・均等局	19	107	126
子ども家庭局	57	139	196
社会・援護局	136	86	222
障害保健福祉部	103	85	188
老健局	70	72	142
保険局	147	134	281
年金局	208	115	323
人材開発統括官	18	30	48
政策統括官(総合政策担当)	2	5	7
(統計・情報政策担当)	10	9	19
日本年金機構	789	530	1,319
合計	2,413	11,099	13,512

※ 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9月1日～9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	糖尿病患者に投薬する薬をダイエットに使っている医師がいるので連絡をした。	①	医療広告に該当する可能性がある旨お伝えし、医療機関の所在地の都道府県、保健所設置市又は特別区にご連絡・ご相談いただくようお願いしました。
2	外国人が日本で看護師として労働するにはどうしたら良いのか教えてほしい。	①	日本の看護師国家試験に合格することと看護師国家試験受験に際し、受験資格認定審査を受け、厚生労働大臣の認定を受ける必要があ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	健康局
照会先	総務課総務係(内線2312)

令和元年9月1日～9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	(風しんの追加的対策の対象者の方から、)過去に自費で予防接種を受けた。抗体がきちんとついているか確認したいが、クーポン券を使って抗体検査を受けることはできるのかどうか教えてほしい。	①	過去に自己負担で予防接種を行った方であっても、クーポン券を使って抗体検査を受けることができ、厚生労働省ホームページ ( <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit-suite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kek-kaku-kansenshou/rubella/index_00001.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit-suite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kek-kaku-kansenshou/rubella/index_00001.html</a> )で、クーポン券を利用して抗体検査を受けることができる医療機関をご確認いただけることを説明しました。
2	改正健康増進法について、喫煙専用室設置施設等標識は、どのような場所に掲示する必要があるのか教えてほしい。	①	標識については、施設の主たる出入口の見やすい箇所に、記載された事項が容易に識別できるよう掲示する必要があります。 具体的には、出入口の扉の表側や扉の横の外壁などですが、出入口付近(玄関、受付、靴箱付近等)も掲示場所となり得ることを説明しました。
3	成人男性で風しんの定期接種を受けることができるかと聞いたが、対象者を教えてほしい。	①	現在、40歳から57歳の男性が「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ることを説明しました。
4	B型肝炎の感染者の血液に接触した可能性があり、B型肝炎ウイルスに感染したかどうか、確認方法を教えてほしい。	①	「日常生活の場でウイルス肝炎の伝播を防止するためのガイドライン(一般の方向け)」 ( <a href="http://www.kanen.ncgm.go.jp/content/010/ippan.pdf">http://www.kanen.ncgm.go.jp/content/010/ippan.pdf</a> )に基づき、肝炎ウイルスの感染経路等を説明した上で、それでも心配であれば各都道府県にある肝炎疾患相談センター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9月1日～9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	ハーセプチン注の規定調整後の濃度について御質問がありました。	①	ハーセプチンについて、添付文書の組成・性状欄に記載されている有効成分の量(60又は150mg)は、添付文書に表示されている方法で調整された際に採取できる薬剂量であり、表示されている量が採取できるよう過量充填されていることを回答しました。
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、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。
4	高齢者の医薬品適正使用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(総論編・各論編)」を紹介するなどして対応しました。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-iyaku_431862.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-iyaku_431862.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	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)

令和元年9月1日～9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	海外からエネルギー飲料を日本に持ち込むことは可能でしょうか。	①	担当係から、営業又は販売用に輸入する食品は、食品衛生法第27条に基づく食品等の輸入の届出が必要である旨をご説明しました。
2	ゲノム編集食品の表示について意見を言いたい。	①	消費者庁にお話し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9月1日～9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	労働災害発生状況には、通勤中に発生した災害は含まれますか。	①	事業者から提出される労働者死傷病報告書等をもとに、死亡者数及び休業4日以上死傷者数を集計しているため、通勤中に発生した災害の件数は含みません。

※「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	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(内線5655)

令和元年9月1日～9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	求人票には「●●駅下車徒歩▲▲分」などの表示があるのに、求人情報提供端末で鉄道・バス路線から求人を検索できないのは不便であるため、求人情報提供端末に鉄道・バス路線からの検索機能を作っていただきたい。	① ④	一部の地域では鉄道路線別の求人検索が可能な地域はあるものの、当該要望は検索ができない地域であったため、職業相談窓口に遠慮なく御相談いただくよう所内掲示を行ないました。

※「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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

令和元年9月1日～9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	子育て援助活動支援事業の実施要綱における、「病児・緊急対応強化事業」の相互援助活動の内容として記載のある「宿泊を伴う子どもの預かり」については、あくまで病児・緊急対応の場合のみ求められているという理解で良いか。	①	ご認識のとおりである旨お答えしました。
2	ひとり親等への支援施策に関する申請等の手続きについて、自治体の窓口での対応について納得がいかないことがある。	①	話を傾聴の上、自治体へ確認すると共に、相談者からも改めて自治体へ問合せいただくようお願いしました。
3	平成28年改正の児童福祉法を探している。	①	厚生労働省HPをご案内いたしました。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/dv/hourei.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/dv/hourei.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	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係(内線2803、2804)

令和元年9月1日～9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	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と相談があった。	④	室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
2	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	①	社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、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9月1日～9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	身体障害者手帳の交付について、他の手帳制度に基づく手帳の交付を受けている者が、身体障害者手帳の交付を受けることが可能かどうかというご照会がございました。	①	<p>身体障害者福祉法においては、</p> <p>①身体機能に日常生活が著しい制限を受け、一定以上の障害が存在し、かつ</p> <p>②その障害が永続していること</p> <p>という考え方に基いて身体障害の認定を行い、身体障害者手帳を交付していることをご説明しました。</p> <p>また、身体障害者手帳の交付申請において、他の手帳制度に基づく手帳の所持を要件として問うものはなく、認定基準に該当する場合には身体障害者手帳の交付の対象となることをご説明しました。</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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 河合(内線3316)

令和元年9月1日～9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	<p>障害基礎年金の増額について 私は障害基礎年金を受給しており、障害年金以外の収入はありません。 先日財政検証の結果が公表され、将来の年金の給付水準、特に基礎部分が大きく低下することです。 10月から年金生活者支援給付金制度が始まります。それにより消費税率増税の影響は緩和されるでしょう。しかし今でも障害年金が少なくて生活が苦しいのに、将来の年金の給付水準の低下は、就労できない障害者にとって死活問題となります。 そこで、障害によって国民生活の安定がそこなわれないよう、障害基礎年金を増額してください。</p>	① ②	<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とならないよう、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、引き続き取り組んでまいります。</p> <p>2 障害基礎年金を受給している方には、本年10月に創設された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 市原 (内線5738)

令和元年9月1日～9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	技能者育成資金を借りている。先月分の納付書をなくしたので再発行して欲しい。	①	納付方法について説明の上、納付書の再発行を行いました。

※「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9月1日～9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	最新の日本人の死因の順位について知りたい。	①	HP上に掲載されている最新の統計表 (R1.10.1時点)をご案内しました。 ○2017年(確定数) <a href="https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei17/dl/00_all.pdf">https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei17/dl/00_all.pdf</a> の P.16他 ○2018年(概数) <a href="https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai18/dl/gaikyou30-190626.pdf">https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai18/dl/gaikyou30-190626.pdf</a> のP.13他

※「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9月1日～9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	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	内閣府にご相談いただくようご案内いたしました。
2	ペット用の医薬品開発に関して質問がある。	①	農林水産省にご確認いただくよう、ご案内いたしました。
2	個々の食品に詳細な食品添加物の情報を表示するよう、検討して欲しい。	①	消費者庁にご相談いただくよう、ご案内いたしました。
4	消費税の軽減税率について、質問と意見を述べたい。	①	税務署(国税庁)にご確認いただくよう、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

令和元年9月1日～9月30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	障害年金を受給しており、障害状態確認届(診断書)を毎年提出している。診断書の作成費用の負担が厳しいので無料にしてほしい。		
2	65歳以降の遺族厚生年金について、自分の老齢厚生年金に相当する額が支給停止される。これまで負担した厚生年金保険料が無駄になったようで納得できない。遺族厚生年金を支給停止しないようにしてほしい。	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。
3	標準報酬月額に2等級以上の差がないと随時改定できない。給料が下がっても保険料が変わらないので手取りが減る。1等級でも改定できるようにしてほしい。		
4	「年金生活者支援給付金請求書」という書類が送られてきたが、本当に日本年金機構から送付したものか不審に思い年金事務所へ来所した。もっと早くから周知するべきである、とのご意見をいただきました	① ④	年金生活者支援給付金は、消費税率引き上げ分を活用し、公的年金等の収入や所得額が一定額以下の年金受給者の生活を支援するために、年金に上乗せして支給されます。対象の方へ請求書を送付していることをお客様に説明し、ご理解をいただきました。

5	<p>「令和2年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」が送られてきたが、受給者氏名の記入方法に「自筆である場合押印不要」と記載されているが、申告書には「押印のうえ提出」と記載されている。記入する側が悩まないようにするべきだ、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 所得税法の改正により、令和2年分の扶養親族等申告書の受給者氏名を自筆で記入する場合、押印を省略できるようになったことをお客様に説明するとともに、よりわかりやすくなるよう、改善に努めることを説明し、ご理解を求めました。</p> <p>④</p>
6	<p>昨日、今日と国民年金保険料の納付の案内について民間事業者から電話があった。日本年金機構から委託された事業者だと聞いたが、この事業者は本当に間違いのないか不審である、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 日本年金機構では、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付のご案内を民間事業者に委託して実施しています。</p> <p>④ お問い合わせいただいた民間事業者は、日本年金機構が委託している事業者であることをお客様に説明し、ご理解を求めました。</p>
7	<p>事前に年金事務所に必要書類を聞いたうえで手続きに行ったところ、他に書類が必要であることがわかった。また、対応した職員が敬語を使わず、話の途中で遮って説明する等、対応が雑であった、とのご意見をいただきました。（その他、113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。