

令和 元年 11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11月29日）

（本省受付分：令和元年10月1日から令和元年10月31日受付分）

（地方受付分：令和元年9月26日から令和元年10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10月1日～10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)	289	7,900	8,189
大臣官房	8	44	52
医政局	129	118	247
健康局	83	100	183
医薬・生活衛生局	65	109	174
労働基準局	95	154	249
職業安定局	103	158	261
雇用環境・均等局	38	95	133
子ども家庭局	35	104	139
社会・援護局	123	76	199
障害保健福祉部	108	80	188
老健局	77	88	165
保険局	145	132	277
年金局	151	104	255
人材開発統括官	19	21	40
政策統括官(総合政策担当)	0	8	8
(統計・情報政策担当)	6	9	15
日本年金機構	698	663	1,361
合計	2,172	9,963	12,135

※ 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10月1日～10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	医療機関が医療過誤や詐欺をおこなったので、連絡をした。	①	過失・過誤の有無、詐欺等の犯罪に該当するかについては司法判断になるため回答はできない旨お伝えしました。
2	多言語対話シートの作成研究をおこなっており、著作権の問題で使用有無を教えてください。	①	本資料については、厚生労働省の補助事業において一般財団法人日本医療教育財団が作成したものであり、当該法人にお問い合わせいただくようお願いしました。

※「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10月1日～10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	現在、40歳から57歳の男性を対象として、風しんの抗体検査や予防接種を実施しているが妊娠可能性のある女性を対象とした対策をするべきではないか。	①	40歳から57歳の女性、40歳未満の男女については、少なくとも1回の公的な予防接種の機会があり、まん延防止のために必要な抗体価が確認されているため、今般の風疹対策は、40歳から57歳の男性を対象として実施していることを説明しました。 また、妊娠を希望する女性やそのパートナーについては、年齢に関係なくほとんどの自治体で無料で抗体検査を受けることができることを説明しました。
2	前立腺がんの治療を行いたいのだが、どこかよい病院を紹介してほしい。	①	個別に紹介することはできないため、近隣にあるがん診療連携拠点病院をいくつか案内しました。 また、地域やがん種などから、がん診療連携拠点病院等を検索できる国立がん研究センターのHP「がん情報サービス」( <a href="https://hospdb.ganjoho.jp/kyotendb.nsf/xpKyotenSearchTop.xsp">https://hospdb.ganjoho.jp/kyotendb.nsf/xpKyotenSearchTop.xsp</a> )を紹介しました。
3	アレルギー様症状で病院を受診したが、原因が判らず困っている。どの病院で受診すればいいのか教えてほしい。	①	アレルギー疾患医療拠点病院やアレルギー専門医を検索できるアレルギーポータル( <a href="https://allergyportal.jp/">https://allergyportal.jp/</a> )を紹介しました。
4	B型肝炎訴訟について、法務省を通じて厚生労働省に資料を提出し、今般和解するに至ったが、裁判所が作成した和解調書には和解後の給付金等の請求方法についての記載がないため、どのように手続きを進めたら良いのか教えてほしい。	①	「特定B型肝炎ウイルス感染者給付金等の支給に関する特別措置法」に基づき、和解後の給付金等の請求手続き及び支給については、社会保険診療報酬支払基金が業務を行っていることを説明し、同基金にお問い合わせいただくよう案内しました。

※「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)

令和元年10月1日～10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。
3	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)」を照会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>
4	患者様から医薬品副作用について御報告いただく制度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窓口を紹介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 濃野(内線2493)

令和元年10月1日～10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	頭髪の染色は理美容師の免許が必要なのか。	①	理美容業として行う場合には免許が必要になることを説明し、個別具体的なご相談については保健所にお問い合わせ頂くようご案内しました。
2	海外旅行の予防注射をしたい。連絡先を知りたい。	①	検疫所にご相談頂くようご案内しました。 (検疫所連絡先: <a href="https://www.forth.go.jp/useful/vaccination05.html">https://www.forth.go.jp/useful/vaccination05.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	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10月1日～10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	「全国労働衛生週間(10月1日～7日)」を実施していると聞いたが、具体的に何に取り組めば良いのか教えて欲しい。	①	厚生労働省HPのホームから(※)に示すとおり、全国労働衛生週間の実施に関する報道発表のページをご案内した。 その後、同ページに掲載されている「実施要綱」に記載されている労働衛生週間中の実施事項(事業者等による職場巡視や、労働衛生旗の掲揚など)についてお伝えした。(7月11日掲載)  <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05680.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05680.html</a>  (※)ホーム>報道・広報>報道発表資料>2019年7月>令和元年度「全国労働衛生週間」を10月に実施

※「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10月1日～10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	職業紹介時において、求人者へ求職者の応募の意向を伝えるときに、求人者から求職者の年齢、住所、電話番号などの個人情報を知りたいと言われて、ハローワーク職員は情報を伝えているようだが、周囲の他の利用者に情報が聞こえており、求職者のプライバシーが守られていないように感じる。	① ④	求職者のプライバシーに関わることを伝える場合は、求職者の同意を得て、周囲の他の求職者に聞こえないように音量を落とすなどの配慮に努めております。
2	ハローワークで求人情報提供パソコンの求人検索で気になる企業があり、ハローワーク内のインターネット閲覧用パソコンでその企業の情報を得ようとしたが、利用制限がかかり情報を得ることができなかった。改善をお願いしたい。	①	ハローワーク内のパソコンにはセキュリティ保護を目的として、フィルタリングソフトにより制限をかけているため一部閲覧できないページがあることを説明いたしました。
3	ハローワークの求人票に、男性募集か女性募集かを明記して欲しい。	①	雇用機会均等法により求人に性別を記載して募集することはできない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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

令和元年10月1日～10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	児童遊園の備える設備について、最低限満たすべき基準があれば教えて欲しい。	①	基準として、遊具(ブランコ、砂場、滑り台など)のほか、広場や飲料水設備、照明設備等の設置を求めているところであり、詳しくはHP掲載の通知「児童遊園の設置について」をご確認いただくよう紹介しました。

※「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10月1日～10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	(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	臨時福祉給付金の支給は終了してい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	厚生労働省のホームページをご案内し、制度を説明した上で、室内でご相談内容について情報共有しました。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.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・援護局障害保健福祉部
照会先	企画課庶務班(内線3016)

令和元年10月1日～10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	特別障害者手当の支給要件、支給期間、手続きに必要となる書類についてご照会がございました。	①	特別障害者手当は、 ・受給資格者の前年の所得が、扶養親族等の有無及び人数に応じて定める額を超えるときには、その年の8月から翌年の7月までは手当を支給しないこと ・認定請求時及び8月12日から9月11日までの間に所得状況届と関係書類を併せて支給機関へご提出いただく必要があること 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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年10月1日～10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	傷病手当金の医師の意見書について 自分は医師ですが、風邪の診断を下した患者から傷病手当金申請書への証明を求められました。初診の日の1日しか診ておらず、その時の状況としては、風邪で療養は必要であるが仕事ができないほどではない、という診断内容でした。そのため、証明を断ったところ、患者からどうしても証明してほしいと懇願されました。証明をするべきでしょうか。	①	傷病手当金請求の際の医師の意見書は、病気療養に専念するために仕事をすることができない、という労務不能であることの証明が求められています。患者の療養を担当した医師が労務不能と判断した場合に証明することになります。今回のお尋ねのケースは、先生が、「風邪で療養は必要であるものの仕事を休むほどではない」という診断結果に基づいたもので、証明をしなかったことは誤りではないと思われます。むしろ、労務が不能ではないにもかかわらず証明をする方が問題であり、虚偽の証明の場合には罰せられることにもなります。

※「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 河合(内線3316)

令和元年10月1日～10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	<p>在職老齢年金の減額基準の見直しは65歳前の段階からしてほしい。 働くと年金が減るといふのではみんな仕事を辞めてしまって逆効果になる。 (他、同様のご意見あり。)</p>	③	<p>1 在職老齢年金制度の見直しは、高所得者優遇とならないように留意しつつ、就労意欲を阻害しない観点や、個々の方の年金を手厚くしていくといった観点など様々な観点から検討を行っていくべきと考えています。</p> <p>2 具体的な方向性については、様々なご意見も踏まえ、検討を進めてまいります。</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10月1日～10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	人材開発支援助成金のQ&Aについて、具体的な取扱いを聞きたい。	①	Q&Aに記載されている回答の内容の趣旨及び具体的な取扱いをあげてご説明しました。

※「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	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10月1日～10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	5歳未満の死亡率について知りたい。	①	<p>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。</p> <p>(政府統計名)人口動態調査 (統計表)上巻 死亡 第5-16表 性・年齢別にみた死因簡単分類死亡(人口10万対) ※途中から、表番号が変更になりますので、表タイトルからお探しくさ い。 (掲載場所) ・2017～1980年 <a href="https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&amp;layout=datalist&amp;toukei=00450011&amp;tstat=000001028897&amp;cycle=7&amp;tclass1=000001053058&amp;tclass2=000001053061&amp;tclass3=000001053065">https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&amp;layout=datalist&amp;toukei=00450011&amp;tstat=000001028897&amp;cycle=7&amp;tclass1=000001053058&amp;tclass2=000001053061&amp;tclass3=000001053065</a></p> <p>・1979～ <a href="https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&amp;layout=datalist&amp;toukei=00450011&amp;kikan=00450&amp;tstat=000001028897&amp;cycle=7&amp;tclass1=000001053058&amp;tclass2=000001131643&amp;tclass3=000001131644&amp;result_page=1">https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&amp;layout=datalist&amp;toukei=00450011&amp;kikan=00450&amp;tstat=000001028897&amp;cycle=7&amp;tclass1=000001053058&amp;tclass2=000001131643&amp;tclass3=000001131644&amp;result_page=1</a></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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

令和元年10月1日～10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	私は保育士である。保育料は無償化になったが、自分たちは安い給料で働いています。仕事量とお給料の釣り合わなさに不満がある。	①	保育士の待遇改善は内閣府所管であることをご説明し、内閣府にご意見いただくようご案内いたしました。(幼児教育・保育の無償も内閣府)
2	動物愛護の観点から、迷い犬対策について意見がほしい。	①	環境省にご確認いただくよう、ご案内いたしました。
2	サプリメントの初回無料お試しを謳い、その後高額のサプリメントを購入させる業者ともめているので相談したい。	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	住宅宿泊事業法(民泊新法)に関して、質問がある。	①	法律を所管している観光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

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10月1日～10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について、私は老齢年金の年金額が90万円のため支給対象にならない。私より多くの年金を受け取っている遺族年金受給者が支給対象となることを知らされ納得できない。公平性を保つよう制度を見直してほしい。		
2	老齢厚生年金の配偶者の加給年金について、配偶者の収入が正社員並みであっても、年額39万円も支給される。加給年金が支払われない者からすると不公平で納得できない。配偶者の加給年金は廃止してほしい。	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	算定基礎届について、4月～6月にたまたま事業が繁忙となり残業が極端に増え、標準報酬月額が今までより5等級高く決定された従業員がいる。今後1年間、高い保険料を給料から控除していくが、従業員にとっては手取りが減って厳しい。年間平均で決定されるように取り扱いを見直してほしい。		
4	「令和2年分の扶養親族等申告書」が送付されてきた。記入後、返信用封筒に切手を貼って出すことになっているが、なぜこちらが切手代を負担する必要があるのか。切手を不要とするよう強く改善を求め、とのご意見をいただきました。	① ④	扶養親族等申告書については、ご本人の申告により提出していただくものであるため、申告の経費である切手代をご負担いただくようお客様に説明しご理解を求めました。

5	<p>フィリピンに居住し年金を受給しているが、毎年、現況届の案内が、誕生月の中旬に送られてくる。提出期限は誕生月の末日とされているが、在留証明も添付しなければならず間に合わない。提出期限までに余裕をもって提出できるようもっと早めに送付すべきだ、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>現況届については、現況届の提出が必要な年金受給者の方に対し誕生月の前月末に送付しており、誕生月の末日までに提出いただくこととなっています。郵便事情などにより、現況届が届かない場合は、日本年金機構のHPから「年金受給権者現況届」を印刷して使用いただくこともできることをお客様に説明しご理解を求めました。</p>
6	<p>今月、子どもが20歳になるが、国民年金の加入案内が届かないので年金事務所に電話したところ、今月からは、国民年金の加入処理を行った後に、お知らせを送ることになったとの説明を受けた。取扱いが変わるのであれば事前に知らせるべきではないか、電話代が無駄になった、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>10月より、20歳になった方には、厚生年金保険に加入している方を除き、国民年金の加入処理を行った後に、国民年金に加入したことをお知らせしています。(20歳になってから約2週間程度経過してもお知らせが届かない場合は、お住いの市(区)役所、町村役場、またはお近くの年金事務所で加入手続きが必要です。)ご心配をおかけしたことをお詫びするとともに、お客様に説明しご理解を求めました。</p>
7	<p>年金を請求するため年金事務所へ行ったところ、総合案内の職員の対応が、上から目線の態度で嫌な顔をされて不快であった。お客様には親切に対応すべきである、とのご意見をいただきました。(その他、157件の職員の接遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>② ④</p> <p>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。</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。