

令和 2年 1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2年1月27日）

（本省受付分：令和元年12月1日から令和元年12月31日受付分）

（地方受付分：令和元年11月26日から令和元年12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12月1日～12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)	332	6,842	7,174
大臣官房	31	77	108
医政局	93	161	254
健康局	62	113	175
医薬・生活衛生局	49	110	159
労働基準局	76	183	259
職業安定局	729	230	959
雇用環境・均等局	19	160	179
子ども家庭局	53	111	164
社会・援護局	102	78	180
障害保健福祉部	119	83	202
老健局	65	72	137
保険局	148	236	384
年金局	182	85	267
人材開発統括官	5	35	40
政策統括官(総合政策担当)	1	1	2
(統計・情報政策担当)	11	6	17
日本年金機構	464	456	920
合計	2,541	9,039	11,580

※ 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12月1日～12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	妻が病院で亡くなり、医療ミスだと考えている。公的機関のどこへ相談したらよいか。	①	相談できる公的機関として医療安全支援センターの窓口をご紹介しました。
2	オンライン診療について知りたい。	①	「オンライン診療の適切な実施に関する指針」等をもとに、医師法上の解釈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	健康局
照会先	総務課総務係(内線2312)

令和元年12月1日～12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	喫煙専用室におけるたばこの煙の流出を防止するための技術的基準の一つに、「出入口において、室外から室内に流入する空気の気流が0.2m毎秒以上」とあるが、どの場所で計測すればよいか教えてほしい。	①	厚生労働省HPの受動喫煙対策のページ (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit-suite/bunya/0000189195.html)に掲載しているたばこ煙の流出防止措置の効果を確認するための測定方法の例を案内し、測定点については、喫煙専用室と非喫煙区域の境界の主たる開口面中央上部、中央部及び下部の3点であり、全ての測定点で0.2m/s以上を満たす必要があることを説明しました。
2	転勤で海外に移住するが、必要な予防接種について教えてほしい。	①	厚生労働省検疫所HP「FORTH」(https://www.forth.go.jp/index.html)を案内し、詳細は検疫所にご相談いただくよう案内しました。
3	自身又は家族が罹患している疾病が、指定難病又は小児慢性特定疾病に指定されているかどうかを知りたい。	①	疾病名をお伺いした上で、指定難病等に指定されているか否かを説明し、当該疾病の概要については、厚生労働省HP (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit-suite/bunya/0000084783.html)及び難病情報センターHP(https://www.nanbyou.or.jp)をご覧くださいよう案内しました。

※「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2312)

令和元年12月1日～12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(くすり相談窓口:03-3506-9457。医療機器相談窓口:03-3506-9436)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(くすり相談窓口:03-3506-9457。医療機器相談窓口:03-3506-9436)を紹介しました。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)」を紹介するなどして対応しました。「高齢者医薬品適正使用検討会」のHPは以下のとおりです。 https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-iyaku_431862.html
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(安全性情報・企画管理部 患者副作用報告係 kanjahokoku-question●pmda.go.jp)を紹介しました。※迷惑メール防止対策をしているため、送信の際は●を半角のアットマークに置き換えてください。

※「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12月1日～12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	食品衛生管理者になる資格について聞きたい。	①	都道府県にお問い合わせ頂くようご案内しました。
2	日米貿易協定が1月1日から実行されますが、農業物品の輸入の日本国への持ち入れを反対します。 安全性が確保されているか不透明な所があるものは輸入して欲しくありません。	①	検疫所における輸入食品の監視体制についてご説明の上、引き続き輸入食品の安全性確保に努める旨回答いたしました。

※「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	労働基準局
照会先	総務課課長補佐 大屋(内線5554) 総務第二係長 米谷(内線5582)

令和元年12月1日～12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	フルハーネス型墜落制止用器具の補助金があると聞いたが、現在募集を行っているのか。	①	令和元年度分は終了したが、今後も以下のホームページに情報を掲載する予定です。 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03667.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 > 既存不適合機械等更新支援補助金

※「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 定政(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)

令和元年12月1日～12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	ハローワークで紹介状をもらって面接に行ったのに相手方の会社から返事をもらえない。 ハローワークに合否の結果が届いているのであれば連絡が欲しい。	①	採否結果の御連絡については求人者に対して、必ず応募者に伝えるよう指導しておりますが、採否の連絡が遅い場合などは、窓口で申し出ていただければ求人者への確認なども行いますので、お気軽に御相談ください。

※「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12月 1日～12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	双子が生まれ、現在育休中であるが、現状夜も少ししか眠れず、2人を抱えて外に連れて行くこともできない状態であり、今後職場復帰をするにあたって不安である。	①	保育園への送迎等への支援については、援助を受けたい方と援助を行いたい方との相互援助活動に関する連絡・調整等を行う「ファミリー・サポート・センター事業」などの子育て支援事業があること、また事業の詳細や、その他の子育て支援事業については、お住まいの市区町村へお問い合わせ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12月1日～12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	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伝えました。
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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年12月1日～12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	2021年3月に運用が予定されている医療保険のオンライン資格確認の導入により、マイナンバーカードの健康保険証利用が可能となりますが、この動きと合わせて、今後健康保険組合の運用にあたって健康保険証を電子化することができる可能性はありますか。	①	今般の健康保険法の改正により、「電子資格確認」が出来るようになりました。 この「電子資格確認」は、個人番号カード(マイナンバーカード)に記録された利用者証明用電子証明書を用いた方法であり、 その他の方法による電子資格確認は実施することはできません。 なお、オンライン資格確認の導入に伴う被保険者証等の電子化は、現時点では予定しておりません。

※「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 河合(内線3316)

令和元年12月1日～12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	国民年金と厚生年金の積立金を統合するようなことはしないで下さい。 (他、同様のご意見あり。)	①③	<p>1 国民年金と厚生年金の積立金を統合するといった検討はしていません。</p> <p>2 当面は、厚生年金、基礎年金双方にマクロ経済スライドの調整がかかり、この調整は時間をかけて徐々に水準を調整する仕組みであることから、直ちに何らかの措置を講じなければいけない状況にはないと考えています。</p> <p>3 一方で、基礎年金は、所得の多寡にかかわらず一定の年金額を保障する再分配機能を有する給付であり、この所得再分配機能を将来に渡って維持していくことは重要であると考えています。</p> <p>4 こうした中で、先般の財政検証において、被用者保険の更なる適用拡大は、国民年金財政を改善させるという結果が確認されたことを踏まえ、まずは被用者保険の適用拡大を進めてまいります。</p> <p>5 その上で、基礎年金の水準をどのように確保するかは重要な課題であり、その所得再分配機能維持のために、どのような方策が可能か引き続き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 人材開発総務担当参事官室
照会先	調整係 市原 (内線5738)

令和元年12月1日～12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	大学の受講科目で教育訓練講座を担当している。12月2日に厚労省から現況届の依頼があった。質問がある。	①	依頼の際に併せて送付した実施要領を参照して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	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12月1日～12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	介護付有料老人ホームの施設数について把握しているか。	①	介護付有料老人ホームの施設数については、介護サービス施設・事業所調査で把握しており、ホームページ上の集計表をご案内しました。 (ご案内した集計表) e-Stat上のページ(URL: https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00450042&tstat=000001029805&cycle=7&tclass1=000001118808&tclass2=000001118810&tclass3=000001118821&tclass4=000001118828)に掲載されている、表番号の14「事業所数(通所介護-短期入所生活介護-特定施設入居者生活介護)、都道府県-指定都市・中核市(再掲)、居宅サービスの種類、事業所の形態(複数回答)別」

※「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12月1日～12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。
2	大学でアカデミックハラスメント(アカハラ)対策について意見がある。	①	文部科学省にご意見いただくよう、ご案内いたしました。
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いただくよう、ご案内いたしました。
4	地方公務員の働き方改革を推進して欲しい。	①	総務省にご意見いただくよう、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12月1日～12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	父が亡くなり、母が遺族年金を受け取るようになった。母の老齢年金と合わせても、月に9万円程とのことである。高齢者一人で生活するためには、最低でも月に10万円はないと生活が厳しい。年金額の水準を見直してほしい。		
2	失業給付を受け取っている間は、老齢年金が支給停止される。雇用保険料も厚生年金保険料もそれぞれ負担していたのに納得できない。両方受け取れるようにしてほしい。	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	算定基礎届について、短時間就労者(パートタイマー)の支払基礎日数が、たまたま4月だけ15日以上あったため、今までより9等級も高い標準報酬月額となってしまった。実際の報酬に見合った保険料負担となるよう、年間平均で決定するように見直してほしい。		
4	「年金生活者支援給付金振込通知書」が届いた。12月13日に9,000円が振込まれると記載があるが、これまでの振込は70,000円だった。年金額が減額になるのではないかと不安になった、とのご意見をいただきました。	① ④	① ④ 年金生活者支援給付金の初回の支払いに伴い、「年金生活者支援給付金振込通知書」をお送りしました。年金生活者支援給付金は、年金の支払日と同じ日に、同じ口座に、年金とは別に振り込みます。お客様へ説明し、ご理解を求めました。

5	<p>65歳になり年金請求を行った後に年金証書が届いたが、厚生年金額の記載はあるものの国民年金(老齢基礎年金)額の記載がない。65歳過ぎて請求したのに、年金証書に老齢基礎年金の記載がないのは納得できない、とのご意見をいただきました。</p>	<p>年金証書には、受給権発生時の年金額等が記載されます。お客様の場合は、特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生しているため、その年金額が記載されています。65歳以後の老齢基礎年金額等については、「年金決定通知書・支給額変更通知書」で改めてお知らせします。お客様へ説明し、ご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
6	<p>国民年金への加入手続きと同時に国民年金保険料免除申請を行ったが、国民年金保険料の納付書が送られてきた。納付書は、免除申請の審査結果が出た後に、納付が必要な場合にのみ送るべきではないか、郵送料が無駄である、とのご意見をいただきました。</p>	<p>国民年金の加入の届書と免除申請書を同時に提出された場合であっても、保険料の額等をお知らせするため納付書を送付させていただいております。お客様へ説明し、ご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
7	<p>年金の手続きで不明なことがあったため年金事務所に電話をしたところ、職員が一方的に説明を行い不満が残った。今後の対応の改善を要望する、とのご意見をいただきました。(その他、124件の職員の接遇に関するご意見がありました。)</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> <p>② 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。