

令和 元年 9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（令和元年9月27日）

（本省受付分：令和元年8月1日から令和元年8月31日受付分）

（地方受付分：令和元年7月26日から令和元年8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8月1日～8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)	514	8,153	8,667
大臣官房	35	69	104
医政局	91	90	181
健康局	51	75	126
医薬・生活衛生局	47	140	187
労働基準局	93	192	285
職業安定局	88	182	270
雇用環境・均等局	16	100	116
子ども家庭局	23	57	80
社会・援護局	142	122	264
障害保健福祉部	125	110	235
老健局	62	50	112
保険局	125	134	259
年金局	145	92	237
人材開発統括官	13	30	43
政策統括官(総合政策担当)	2	1	3
(統計・情報政策担当)	10	12	22
日本年金機構	351	456	807
合計	1,933	10,065	11,998

※ 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8月1日～8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	社会医療法人の決算公告について、公告の期限に関する事、公告の方法に関する事、公告しないことによる罰則に関する事の質問がある。	①	<ul style="list-style-type: none"> ・広告の期限に関する質問に対しては、電子公告の場合、事業報告書等の承認をした社員総会又は評議員会の終結の日後3年を経過する日までの間継続して公告をすることになっている旨回答した。 ・広告の方法に関する質問に対しては、基本的に、医療法人のホームページに掲載いただくことを想定している旨回答した。 ・広告しないことによる罰則に関するご質問に対しては、医療法第64条第1項に基づき、都道府県知事からの改善命令が出される可能性やそれに従わない場合には、同条第2項に基づき業務の全部又は一部の停止、役員の解任勧告等が行われる可能性がある旨ご回答しました。
2	カルテ開示について質問がある。	①	<ul style="list-style-type: none"> ・「診療情報の提供等に関する指針」の内容を説明の上、医療安全支援センターに相談いただくようご案内しました。
3	応召義務について質問がある。	①	<ul style="list-style-type: none"> ・医師法第19条の一般的な解釈について説明の上、詳細は保健所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	健康局
照会先	総務課総務係(内線2312)

令和元年8月1日～8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	(日本を旅行した外国人観光客の方から、)日本を旅行中に犬に噛まれたため、狂犬病の心配をしている。日本での直近の狂犬病の発生状況はどうか。	①	日本では1957年以降、狂犬病の発生報告はないことを説明し、また、咬まれることで感染する病気として、他にも破傷風等の感染症もあるため、心配であれば医療機関を受診するよう説明しました。
2	健康増進法における喫煙専用室の標識の掲示について、厚生労働省で示しているものではなく、自作のものを掲示しても問題ないか。	①	健康増進法で規定している記載事項が示されていれば、問題ないことを説明し、「健康増進法の一部を改正する法律の施行について(平成31年2月22日厚生労働省健康局長通知)」(https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000483545.pdf)の8ページを案内しました。
3	風しんの抗体検査を受けたいがクーポン券が届かない。どのようにしたらよいか。	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いますが、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クーポン券を発行していますので、お住まいの市役所等に問い合わせるよう説明しました。

※「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8月1日～8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	輸入する製品について、毒劇物該当性の有無を確認してほしい。	①	製品に含まれる化学物質及び当該物質の濃度等を伺い、毒劇物に該当しているか確認を行った。また、当該物質が毒劇物に該当している場合は、毒劇物の輸入を行う際に必要な手続きについてもご案内した。
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。

※「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8月1日～8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	納骨堂を経営したいが、どこに相談すべきか聞きたい。	①	納骨堂を経営する場合、墓地、埋葬等に関する法律第10条に基づき、管轄の地方公共団体の許可を受けていただく必要があるため、地方公共団体に御相談いただきたい旨ご案内しました。
2	海外における農薬の不適切使用について、輸入時の取り組みを聞きたい。	①	担当者より、海外における食品による健康被害情報、農薬等の使用状況及び検出情報等の食品安全情報の収集を行い、計画的な検査(モニタリング検査)を実施していること、必要に応じて検査項目の追加や検査強化などの措置を講じ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	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8月1日～8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	有害物ばく露作業報告の2020年報告版で報告対象物質とされた「アスファルト」について、「「有害物ばく露作業報告」の手引き」のQ&A(p.10)では、「アスファルト舗装道路上における作業で、アスファルトが溶融されたり切削されたりせず、その蒸気や粉じんに、ばく露するおそれがない場合、報告の必要はありません。」との記載があるが、いわゆる道路舗装の作業はこの報告不要の作業に該当するか。	①	道路舗装の作業では、一般に高温のアスファルトが取り扱われており、蒸気や粉じんにばく露するおそれがある(※)と考えられることから、報告対象の作業に含まれる。 (※同手引の報告対象物の説明(p.3)に記載しているとおり、「アスファルト」に関しては、IARC(国際がん研究機関)から「道路舗装中の直留瀝青及びその燃焼による業務上のばく露」が発がん性2Bと評価されていることにも留意いただきたい。)

※「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	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8月1日～8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	複数人分の雇用保険適用手続のために訪れた際、別の用事をすませるために外出したいと申し出たが、外出できないと拒否された。また、その際に窓口職員とその上司の対応が悪く、気持ちよく手続きできなかった。	② ④	個人情報漏えいを防止する観点から離席しないようお願いする際に、来所者に不快な思いをさせないように丁寧に説明するなど、言動や振る舞いに注意するよう当該職員に指導すると共に所内で情報を共有し、注意喚起を図りました。

※「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	雇用環境・均等局
照会先	書記室管理係(内線7804)

令和元年8月1日～8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	財形制度の実績について確認したい。	①	厚生労働省ホームページにある「財形制度の実施状況」を御案内いたしました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000108306.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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

令和元年8月1日～8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	自身は父親であるが障害を有しており、これまでひとり親家庭等医療費助成制度を利用していたが、就労したことを受けて助成を打ち切られてしまったことに納得がいかない。	①	同制度は、自治体独自の事業であるので、話を聞いた上で改めて自治体へご相談いただくようご案内した。

※「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8月1日～8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	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者から、共済金の支払いについて相談があった。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
2	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。	①	法律に基づく各資格取得ルート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8月1日～8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>視覚障害の方を誘導する際の注意点やアドバイスについて以下のようなご照会をいただきました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内の移動中に雑談などはしてもよいか。 ・原則、点字ブロックの上を案内するのがよいか。 <p>など</p>	①	<p>視覚障害の方を誘導する際の具体的な対応の仕方について、以下のように回答をしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害のある方を誘導する際は、できるだけ周囲の状況やこれからの見通しを言葉で説明します。説明の合間に少しの雑談があるのは自然なことですし、緊張や不安感を和らげる効果もあると考えます。 ・点字ブロックは主に視覚障害のある方が一人で歩く際、白杖で伝ったり、足裏でたどったりして利用します。また、少し見える方(ロービジョン者ともいいます)は目立つ色の点字ブロックが道しるべになる場合もあります。しかし、点字ブロックのでこぼこが歩きにくいと感じる方もいらっしゃいますし、雨や雪の日は滑りやすくなることもありますので、誘導する方もされる方も安全で安心できる状況を進むのがよいでしょう。 ・大切なことは、常に誘導する方が視覚障害の方の前を歩くことです。視覚障害のある方を背後から押したりするのはとても怖いですし、白杖や腕を急に引っぱるのはびっくりさせてしまいます。そして、二人並んで、安全に通れるか気を配って下さい。また、階段やエレベータ、狭い所、ドアなどが出てきたら、必ず立ち止まってそれを伝えて下さい。

※「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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年8月1日～8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	総医療費のうち画像診断に係る検査費用の占める割合を知りたい。	①	既に公表した統計(平成30年社会医療診療行為別統計)から、平成30年6月審査分の医科診療、歯科診療及び薬局調剤における総計の点数に対する画像診断の点数の割合を示した上で、医療費ベースでの割合を回答した。
2	高額療養費の所得区分について厚生労働省のホームページの表示が2通りあるのですが、どちらが正しいか。例えば年収約370～約770万円の区分で、標準報酬月額28万円以上53万円未満という表示と、28万円～50万円という表示になっている。	①	どちらも正しい。標準報酬月額は幅のある設定になっており、50万円の1等級上の標準報酬月額は53万円。53万円未満というのは、53万円の等級を含まないので1等級下の50万円を示していることになる。

※「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8月1日～8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	初診日において保険料納付要件を判定すると、厚生年金保険に加入し、保険料を納付していたにもかかわらず、初診日要件のせいで障害基礎年金しか貰えません。初診日に厚生年金未加入であっても障害厚生年金が支給されるようにしてください。	①	<p>1 公的年金制度は保険方式で運営されており、障害年金については、保険事故が発生した時点で加入している年金制度から給付を行うこととなりますので、保険事故が発生した時点(初診日)で国民年金に加入されていた場合には、国民年金制度から障害基礎年金が支給されることとなります。</p> <p>2 なお、過去の厚生年金加入期間については、将来受給する老齢厚生年金の年金額に反映されることとなります。65歳以降は、</p> <p>① 老齢基礎年金と老齢厚生年金 ② 障害基礎年金と老齢厚生年金 の組合せから、ご本人の希望する組合せで受給することができます。</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8月1日～8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	「教育訓練給付制度厚生労働大臣指定教育訓練講座検索システム」にアクセスを試みましたが、閲覧することができません。その他のURLなど、閲覧可能なサイトなどがありましたらご教示ください。	①	厚生労働省HP内に掲載されたURLをご案内しました。 1. 厚生労働省HP 教育訓練給付制度 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/kyouiku.html 2. 教育訓練給付制度厚生労働大臣指定教育訓練講座検索システム https://www.kyufu.mhlw.go.jp/kensaku/SCM/SCM101Scr02X/SCM101Scr02XInit.form

※「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8月1日～8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	厚生労働省のページを始め、数多くの場所で「特殊出生率」と表記してあるが、「特殊」とつける意味を教えて欲しい。	①	「合計特殊出生率」の「特殊」とは、15～49歳の女性に限っているという意味で、分母・分子に15～49歳までの出産可能な女子人口・出生数を使い、算出された出生率を合計していることから、「合計特殊出生率」と表記しております。

※「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	行政相談室
照会先	相談係長 高橋 (内線7134)

令和元年8月1日～8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	日本全体の財政状況について、質問をしたい。	①	財務省にご確認くださいよう、ご案内いたしました。
2	熱中症対策として、幼稚園や小学校にエアコンを設置して欲しい。	①	文部科学省にご要望をお伝えいただくようご案内いたしました。
3	2020年のオリンピック・パラリンピックの大会スタッフやボランティアの暑さ対策についてどのような検討をされているのか知りたい。	①	東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会にお問い合わせくださいよう、ご案内いたしました。
4	マイナンバー制度全体に関して要望したいことがある。	①	マイナンバーを所管する内閣官房にご要望を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8月1日～8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	厚生年金保険に加入していた父親が老齢年金の請求手続き中に亡くなり、遺族年金を受け取る者もいない。国民年金には死亡一時金制度があるのに、厚生年金保険にないのはおかしい。見直してほしい。		
2	人工透析を開始したので障害年金の相談をしたところ、障害年金(事後重症)請求の期限が65歳の誕生日の前々日までと言われ手続きできなかった。65歳前の症状が診断書で確認できる場合は、65歳過ぎても請求できるようにしてほしい。	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	単身赴任手当が支給されるようになったが、社会保険料も高くなったので、手取り額があまり増えず生活が厳しい。標準報酬月額が単身赴任手当を含めないように見直してほしい。		
4	算定基礎届を提出したところ、決定通知書が届いたが、一部の被保険者分しか届いていない。残りの被保険者分を分けて送られると会社での事務処理に支障が生じる、とのご意見をいただきました。	② ④	処理状況について確認を行い、残りの被保険者分の決定通知書の送付時期を説明し、ご理解をいただきました。また、算定基礎届について届書に不備がない場合は、決定通知書を同時にお送りできるよう事務の取扱方法について改善を行いました。

5	<p>国民年金保険料について、4月から9月分までの6か月分を前納したところ、後日、還付請求書が届いた。銀行まで足を運んで納付したのに、どうして還付する必要が生じるのか、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>4月から9月分までの保険料の前納期限は5月7日でしたが、7月に納付されたため、4月と5月分を充当（納付扱い）とし、残額について還付請求書をお送りしました。お客様に説明しご理解をいただくとともに、6月分以降の納付書（前納分含む）をお送りしました。</p>
6	<p>20歳になったため国民年金の加入の届書と学生納付特例申請書を同時に提出したが、後日、国民年金保険料の納付書が届いた。学生納付特例を希望しているのにどうして納付書が届いたのか、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>国民年金の加入の届書と学生納付特例申請書を同時に提出された場合も、保険料の額等をお知らせするため納付書が送付されることをご説明するとともに、処理状況について説明し理解を求めました。</p>
7	<p>年金事務所を訪問したが、総合案内の対応が不親切であった。仕事を無理に休んで来ているのだから、丁寧に対応してほしい、とのご意見をいただきました。（その他、102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。