

令和 2年 2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2年2月28日）

（本省受付分：令和2年1月1日から令和2年1月31日受付分）

（地方受付分：令和元年12月26日から令和2年1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2年1月1日～1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)	320	13,404	13,724
大臣官房	10	89	99
医政局	78	141	219
健康局	632	2,426	3,058
医薬・生活衛生局	47	314	361
労働基準局	100	163	263
職業安定局	303	301	604
雇用環境・均等局	23	143	166
子ども家庭局	33	62	95
社会・援護局	98	83	181
障害保健福祉部	96	81	177
老健局	55	80	135
保険局	106	127	233
年金局	142	84	226
人材開発統括官	6	32	38
政策統括官(総合政策担当)	2	3	5
(統計・情報政策担当)	5	4	9
日本年金機構	407	548	955
合計	2,463	18,085	20,548

※ 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2年1月1日～1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	医師国家試験の受験資格認定について教えて欲しいことがある。	①	提出書類と各公的機関への申請方法について案内し、申請者自身で各機関に問い合わせさせていただくよう説明した。
2	カルテ開示について聞きたい。	①	「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に案内した。

※「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	医薬・生活衛生局
照会先	書記室 篠原

令和2年1月1日～1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、薬食審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HPI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2年1月1日～1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	食品衛生管理者の資格要件を確認したい。	①	食品衛生管理者の資格要件については、厚生労働省ホームページ上で情報提供しております。 詳細につきましては、下記の掲載内容になります。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000049348.html
2	栄養素表示について確認したい。	①	消費者庁にご確認頂くようご案内致しました。

※「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	課長補佐 大屋(内線5554) 総務第二係長 米谷(内線5582)

令和2年1月1日～1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	厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課から歯科健診実施状況の自主点検事業について文書が届いたが、これはどのようなものか。		<p>歯科検診の制度及び本自主点検について説明するとともに、回答に当たってのお問い合わせサポートセンターを紹介したものを。</p> <p><歯科検診の概要> 事業者は、酸等の歯又はその支持組織に有害な業務に従事する労働者を使用している場合は、半年に一回該当労働者に対し歯科医師による健康診断を実施することが義務付けられています。また、常時50人以上の労働者を使用する事業者においては、健康診断結果を所轄の労働基準監督署に報告することも義務付けられております。</p> <p><自主点検の概要> この度、厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課では、酸等の歯又はその支持組織に有害な業務のある事業場での歯科健診に対する啓蒙と実施状況把握のため、自主点検(労働安全衛生法に基づく対応がとられているか、各事業場による自己確認)を行って頂く事業を実施しております。</p> <p>自己点検結果の報告は義務ではありませんが、Web回答フォーム又は郵送(委託事業者の結果回収宛ての返信用封筒を同封しております)にて報告に御協力頂けますよう御願い致します。</p> <p><サポートセンターについて> 当事業に関するお問い合わせは、委託事業者で専用の電話窓口を該当期間中開設しております。以下のサポートセンターに問合せ頂けますよう御願い致します。</p> <p>歯科健診実施状況の自主点検事業お問い合わせサポートセンター ■対応時間: 平日9時～17時 ■対応期間: 1月24日～2月25日 ■電話番号: 0120-954-859 ※現在は対応を終了しています。</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	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 (内線5655)

令和2年1月1日～1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	雇用保険の認定の際に、自分の番号を飛ばして次の番号の人が呼ばれた。担当の職員にその点を指摘すると「すみません」の一言のみ。無視されて待っている時間は心細いものです。順番を間違えるなんて、たるんでいると思います。	① ④	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 御指摘の点につきましては、事務処理の内容により処理時間が異なり、順番が前後することがあります。 順番管理には細心の注意を払っておりますが、併せて手続の違いにより順番が前後することがあります。 御理解と御協力をお願い申し上げます。
2	障害者だが、土曜開庁日に相談のため訪問したが、障害者の担当者が一人体制で待ち時間が生じた。ホームページには土曜日は体制が異なる記述がなかったので事前にわからなかった。改善して欲しい。	②	土曜開庁は、通常の時間帯にハローワークを利用できない方のための職業相談、紹介、求人情報の提供のみを取り扱っているため、通常より少ないスタッフで対応していることを、ホームページで周知することになりました。

※「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2年1月1日～1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	財形貯蓄制度について聞きたい。	①	厚生労働省ホームページにある「勤労者財産形成促進制度」を御案内いたしました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000105724.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2年1月1日～1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	令和元年度放課後児童健全育成事業の実施状況調査で、設置・運営主体別実施状況について、公立公営、公立民営、国立民営とあるが、公立民営とはどういったものになるのか。(公立公営、国立民営はわかる)	①	公立民営については、市町村で用意した建物を利用するなど、民間委託で運営を行っているものを指す旨、説明をしました。

※「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2年1月1日～1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のお問い合わせがありました。	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丁寧に説明させていただきました。
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2年1月1日～1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	公認心理師試験の受験資格となる公認心理師法第7条第2号に規定する施設についてご照会がありました。	①	公認心理師法第7条第2号に規定する施設は、施行規則第5条第1号から第26号までに掲げる施設であり、大学院修了と同等以上の専門的な知識及び技能を修得させるものとして文部科学大臣及び厚生労働大臣が認める施設であることをご説明しました。また、現在の認定施設についてご説明し、認定手続きに関する通知について情報提供を差し上げました。

※「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2年1月1日～1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>マイナンバーと国民健康保険書兼用(どちらも国民健康保険証)できる事に成る様ですが、なぜ、マイナンバーも国民健康保険書も、使えるようにするのか？不思議と、目的が、わかりません。以前テレビ放送、切り替え時、どちらも視聴できますって、やらないで、デジタル放送へ、一本化したからこそ、テレビ視聴したい皆(テレビ所有者)が、テレビを買い換えましたのが、現実。</p> <p>マイナンバーと、国民健康保険書二枚使えるって、事は、今の所用者人数、あまり変わらないと思います。マイナンバー所有者を、増やしたいって、目的ならば、マイナンバーだけが、国民健康保険書です。現在の国民健康保険書は、利用できなくなりますので、マイナンバー、所有するように進めれば良いと思います。</p>	①	<p>多くの医療機関でマイナンバーカードを健康保険証として利用できるシステムの導入が進み、マイナンバーカードを国民の多くが取得するようになるまでの間、仮に健康保険証が使えないと、加入者の利便性を損なうこととなります。このため、健康保険証と併用する仕組みとしており、まずは、できるかぎり多くの医療機関においてシステムの導入が進むよう、普及に取り組んでまいります。</p>
2	<p>歯科矯正治療で高額療養費を受けることはできますか。</p>	①	<p>高額療養費は健康保険の制度であり、支給対象は保険診療に限られます。一般的に歯科矯正治療は自由診療で保険適用外のため、高額療養費は受けることができません。ただし、厚生労働大臣が定める疾患に起因した咬合異常に対する矯正治療等、一部には保険診療の対象となるものがあり、この場合は高額療養費が受けられます。</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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 河合(内線:3316)

令和2年1月1日～1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	問 国民年金法第三十三条を改正し、しっかりとした障害者の所得保障をしてほしい。	①	<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取り組んでまいります。</p> <p>2 なお、年金は、稼得能力の喪失に対して、所得保障を行うことを目的としていますが、通常は加齢に伴って起こる稼得能力の喪失が、現役期に障害状態となって早期に到来することに対応した年金が障害年金です。このため、障害年金の額は、老齢年金と同水準であることを基本とし、障害等級1級の方は、その1.25倍とするなど、特に配慮しています。</p> <p>3 また、障害基礎年金を受給している方には、昨年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> <p>(参考) ◎国民年金法 (年金額) 第三十三条 障害基礎年金の額は、七十八万九百円に改定率を乗じて得た額(その額に五十円未満の端数が生じたときは、これを切り捨て、五十円以上百円未満の端数が生じたときは、これを百円に切り上げるものとする。)とする。 2 障害の程度が障害等級の一級に該当する者に支給する障害基礎年金の額は、前項の規定にかかわらず、同項に定める額の百分の百二十五に相当する額とする。</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2年1月1日～1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	お土産で海外から肉製品等を日本に持ち帰りたいと思っているが、どのような手続きが必要なのか。	①	動物検疫所(農林水産省所管)にお問い合わせいただくよう、ご案内いたしました。
2	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	文部科学省にご意見いただくよう、ご案内いたしました。
3	県庁職員の家族が長時間労働をさせられて悩んでいる。相談するところはあるか。	①	総務省にご相談いただくよう、ご案内いたしました。
4	ペットの飼育者のマナーについて意見があるので、自治体を通して啓蒙してほしい。	①	環境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2年1月1日～1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	未支給年金については、死亡した受給権者と生計同一であった一定の遺族は請求することができるが、生計同一でない場合、相続人であっても請求することができない。相続人であれば、生計が別でも未支給年金を請求できるように見直してほしい。		
2	未支給年金、遺族年金および死亡一時金の請求書の添付書類について、死亡者と請求者の関係を確認する戸籍謄本に代わるものとして、法定相続情報証明制度の法定相続情報一覧図の写しの添付を認めてほしい。	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	過去に国民年金保険料の未納期間があるが、2年を過ぎているため納付できない。今なら納付することができるので納付したい。2年の時効を見直して納付できるようにしてほしい。		
4	公的年金等の源泉徴収票について届くのが遅い。確定申告(還付申告)が1月初めからできるので、1月上旬には届くようにするべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	令和元年分公的年金等の源泉徴収票については、令和元年(平成31年)中に支払うべき年金が確定した後、令和2年1月11日から18日にかけて順次発送しました。また確定申告には、ねんきんネットから印刷した源泉徴収票も利用可能となったことを説明し、理解を求めました。

5	<p>台風19号による災害に伴い、被災対象地域の事業所であるため口座振替ではなく納入告知書で納付している。金融機関の窓口で納付するのは手間がかかり多くの時間を浪費している。災害の対象地域で一律の対応とするのではなく、個別の対応ができるようにすべきである、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④ 台風19号による災害に伴い、被災対象地域に所在地を有する事業所、船舶所有者の皆様に対しましては、厚生労働省告示に基づき、令和元年10月分以降の厚生年金保険料等について、納入告知書での納付をお願いしています。お客様に説明し、理解を求めました。</p>
6	<p>年末年始に余裕ができたのでねんきんネットにアクセスしようとしたが、メンテナンス中で利用できなかった。もっと利用者目線で運用するべきだ、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④ 「ねんきんネット」はシステムの全面入替を行うため令和元年12月28日(正午)から令和2年1月7日(午前8時半)までの間、サービスを停止させていただき、お客様には大変ご不便をおかけしました。今後はメンテナンス期間の縮減に努めてまいります。</p> <p>④ 今までパソコン版でしか閲覧できなかった、「電子版ねんきん定期便」や「年金の支払いに関する通知書」、国民年金保険料の追納可能月数と金額の確認が、スマートフォン版でも確認できるようになりました。今後もお客様がより利用しやすくなるよう、改善に努めてまいります。</p>
7	<p>年金事務所に老齢年金請求の手続きに行ったところ、なかなか案内されず30分以上待たされ不安になった。途中で待ち時間などの説明をして欲しかった、とのご意見をいただきました。(その他、108件の職員の待遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>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。</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。