

# 国民の皆様の声・集計報告票

令和元年  
11月1日(金)

令和元年  
～ 11月30日(土) 受付分

担 当 部	経営企画部企画課 国民の皆様の声担当 (03-3506-9600)
-------	--------------------------------------

国民の皆様の声 把握方法別件数	電話	HP入力フォーム	メール	FAX	来訪	合 計
	0 <small>件</small>	1 <small>件</small>	0 <small>件</small>	0 <small>件</small>	0 <small>件</small>	1 <small>件</small>

国民の皆様の声の 内訳(大分類)		
	① 制度に関する提言	0 <small>件</small>
	② 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1 <small>件</small>
	③ 法令遵守違反に関するもの	0 <small>件</small>
	④ その他	0 <small>件</small>

(主なご意見等)

項番	内 容	お答え	分類
1	<p>医薬品副作用による医療費の請求について、薬を処方した医師より窓口を紹介され電話をした。症状が治るのか不安な中、医療費が返ってくる可能性があるかもしれないと教えてもらい、自分は該当するのか相談したく電話をした。だが、『入院をしていないのであれば、入院相当の場合のみ請求できる』『ここは事務なので、医療的な相談は出来ない』『診断書を書いてもらうしか』と言われたが、どうすればよいのかわからないからこちらは電話を掛けているのです。その為の相談窓口ではないのですか？まずは副作用によるこちらの体調や精神的な不安に寄り添うべきなのではないか。事務なのでわからないの一点張り。口調も怒っているように感じた。不安な中、ますます不安になりとても不快だった。皆さんがそのような対応をなさるのですか？</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はこのようなご指摘をいただくことがないよう、担当部署において丁寧な対応を行うよう指導して参ります。</p>	②