

平成21年11月16日  
大臣官房総務課情報公開文書室  
(担当・内線 室長 小林 洋子  
室長補佐 大村 良平  
(電話代表) 03(5253)1111(内線7321)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告について

厚生労働省に寄せられる国民からの意見や苦情については、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、意見・苦情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。

(平成21年11月6日から平成21年11月12日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/11/16)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年11月6日～11月12日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	6	28	2	0	644	680
大臣官房	0	1	0	0	1	2
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	10	0	0	2	12
健康局	0	125	17	0	579	721
医薬食品局	0	8	1	0	2	11
食品安全部	0	2	0	0	1	3
労働基準局	0	26	5	1	9	41
職業安定局	0	38	1	0	103	142
職業能力開発局	0	3	0	0	8	11
雇用均等・児童家庭局	0	14	7	0	132	153
社会・援護局	0	51	4	0	36	91
障害保健福祉部	0	12	4	0	14	30
老健局	0	7	1	0	8	16
保険局	0	10	0	0	0	10
年金局	0	6	8	0	42	56
政策統括官	0	1	0	0	1	2
社会保険庁	0	338	16	0	52	406
合計	6	680	66	1	1,634	2,387

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	1,070
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	525
法令遵守違反に関するもの	9
その他	783

主な政策・制度に対する苦情相談内容は、次ページ以降に添付してあります。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	大臣官房総務課広報室
照会先	総務係長 小川(内線7139) (ダイヤルイン 03-3595-3040)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	1件	件	件	1件	2件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	2件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	当省のホームページにおいて、審議会の議事録等を掲載しているページにおいて、その個々の会議のテーマを明記して、国民に分かりやすい情報提供をしてほしい。		審議会の議事録欄の横に議題欄を設置し、分かりやすい情報提供となるよう検討していく。
2	制度・政策の内容等事実関係については事務方でもテレビ取材を受けてもらいたい。		取材対応の大切さについて、改めて省内に周知し、積極的な対応を要請する。
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

平成21年11月 6日～11月12日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	総務課 専門官 高橋(内線2522) 直通:03-3595-2189

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	10件	件	件	2件	12件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	2件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	9件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療法に反する違反広告が氾濫しており、取り締まりを強化するべきではないか。 (ほか同様1件)		貴重なご意見として賜り、広告の取り締まりを行っている自治体に対して、意見交換などの場でお知らせするなど、今後の広告規制の運用における参考とさせてもらう旨回答。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 榎本 芳人(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成21年11月5日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	125 件	17 件	件	579 件	721件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	644件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	67件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	10件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっているか。また、内部被爆についても考慮してほしい。		随時審査を行っているところ。審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数が増などにより対応している旨説明。
2	新型インフルエンザ予防接種の進め方が遅いのではないかな。		現在新型インフルエンザ予防接種について接種回数を含めて検討をしている旨説明。
3	新型インフルエンザ予防接種の時期等について、保健所・県庁が、ハッキリしたことを言ってくれない。自分たちはどうすればいいのかな。国はどう思ってるのかな。		国としては、各自治体に情報提供を行い、必要な協力をお願いしている旨説明。
4	たばこ税増税に反対の意見として、 ・精神障害者にとっての精神安定剤みたいなものだから増税されると困る ・たばこ税の増税よりもたばこ自体を禁止にしろ 等の意見。		今後のたばこ対策の検討の際に参考にする旨説明。
5	たばこ税増税に賛成の意見。		今後のたばこ対策の検討の際に参考にする旨説明。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	8件	1件	0件	2件	11件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	10件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	クリニックにおいて治験に参加したところ、減量期間中に吐き気、めまい等が発生し、仕事に行けず、生活に支障が出た。主治医からは副作用と説明があり、治験コーディネーターに話をしよう言われ、話をしたところ、生命に危険がある場合しか補償はしないとの説明があった。仕事にも行けず、経済的に被害が生じているのに補償されないのはおかしい。(副作用については、当該クリニックで治療されたとのこと。)		苦情に対し、GCP省令には被験者に対する補償措置の規定があり、依頼した製薬企業にその義務が係ることを説明し、当該企業に補償するよう指示することはできないが、被験者に対し適切な対応を要請することはできると回答し、了承された。 その後、企業に苦情の内容を情報提供し、適切に対応するとの回答を受け、その旨を相談者に回答した。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	労働基準局総務課
照会先	広報係長 高木 洋司(内線5582) 広報係 今福 智博(内線5582)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	26件	5件	1件	9件	41件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	26件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	中小企業の完全分煙化について、狭い事務所で空調も悪い中、ぜんそくなどの持病を持つ人や妊婦にとっては、非常に辛い。社長や上司が喫煙者なので、クビにされる事が怖くて言い出せない。 労働基準法で「非喫煙従業員及び妊娠中の従業員の受動喫煙の禁止」を法律で規定してほしい。中小企業がきちんと分煙化しているか、労働基準監督署などの機関できちんとチェックしてほしい。		職場における受動喫煙防止対策については、現在、「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」を開催し、議論を頂いているところであり、平成22年4月を目途に報告書が取りまとめられる予定。
2	過去に起きた事故について、労働基準監督署に相談したところ労災認定は難しいと言われたが、何とか認定を受けることはできないか。		所轄の労働局へ連絡し、相談者への説明を指示した。
3	労働基準監督署とのやりとりで、職員の対応が事務的で冷たい気がした。		所轄の労働基準監督署へ連絡し、親切でわかりやすい説明を行うよう指導した。
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	職業安定局(公共職業安定所運営企画室)
照会先	室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03 - 3593 - 6241)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	38件	1件	0件	103件	142件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	52件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	60件
法令遵守違反に関するもの	6件
その他	24件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人票に「年齢不問」と書いてあるにもかかわらず、実際は年齢を制限する企業がある。そのような虚偽記載をする企業に対して、厳しい指導をお願いします。(具体低な企業名は記載されていなかった。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢ではなく能力によって採用の判断をしていただくよう指導しているところである。あわせて、年齢を理由に不採用とする企業に対しては引き続き指導を行っていく。
2	求人企業に対し、労働条件通知書の交付について、ハローワークからももっと厳しく注意してほしい。		使用者が労働者を採用するときは労働条件を書面などで明示することとされており(労働基準法第15条)、トラブルの未然防止のため、求人票に記載された内容と相違がないこと及び必要事項を明示するためにも労働条件通知書を交付することなどを記載したパンフレットを各労働局・ハローワークから求人企業に配布するなどの取組みを行っており、今後も引き続き取り組んでいく。
3	在職中のため、郵送で教育訓練給付の申請をできるようにしてほしい。		教育訓練給付の申請は、住居所管轄の安定所に申請しなければならないが、在職中であり、安定所への出頭が困難である場合には、代理人や郵送または電子申請による申請を可能としているところである旨を説明し、本人は了承。
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	3件	0件	0件	8件	11

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	4件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	7件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	0件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本の高齢化社会を支える介護の要員が足りない。 介護関係の資格が取得できる講座を推進すべき。		・平成21年度より、資格が取得できる訓練コースとして、介護福祉士養成コース(2年間)を実施していること、 ・本年7月から開始した「緊急人材育成支援事業」においても、介護・福祉分野に係る職業訓練を実施していること等を説明し、介護分野に係る職業訓練の充実を図っている旨回答。
2	政府は、介護関係の仕事の創出には積極的なようであるが、私は腰に持病があるため、無理だ。 また、他の仕事に就けるよう学びながら、給付金を受けたいが、私が住んでいる地域には該当する制度がない。		本年7月から開始した「緊急人材育成支援事業」において、介護・福祉分野に係る職業訓練のほか、情報技術等や医療、電気設備、農林水産業等の新規成長分野に係る職業訓練など、ニーズに応じた多様な訓練コースを実施していることを説明。 また、併せて、一定の要件を満たした場合には、訓練・生活支援給付を受けながら職業訓練を受講できる旨説明。
3	若者自立支援施設をなぜ廃止にしたのですか。 何らかの事情があって社会復帰もしくは自立できない若者を見捨てるつもりですか。		当省として、若者自立塾の廃止を決定したわけではないこと、就労に踏み出せない若者等への支援は極めて重要と認識しており、引き続き支援を継続する所存である旨を説明。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	14件	7件	件	132件	153件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	151件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	2件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>【子ども手当関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どものいる世帯だけ優遇されるのはおかしい。</li> <li>・現金給付ではなく、現物給付にしてほしい。</li> <li>・所得制限をもうけるべき。</li> <li>・外国人に手当を支給すべきではない。</li> <li>・本当に困っている人に支給すべき。</li> <li>・生活保護受給者に配るべきではない。</li> </ul>		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・待機児童が深刻であるのはわかるが、保育所の質は現在でも高いとはいえない。保育所の最低基準をこれ以上引き下げないでほしい。</li> <li>・保育所の最低基準の引き下げについては、現場の意見を聞いてもらいたい。手一杯である。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度の具体的内容を検討し、改善策等を模索しているところ。</li> <li>・地方分権第3次勧告への厚生労働省の対応方針を説明。</li> </ul>
3			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 大武 喜勝(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	45件	3件	0件	36件	84件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	40件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	34件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	10件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・生活保護の給付が手厚すぎるため、かえって生活保護受給者の勤労意欲を削いでしまっているのではないか。		生活保護受給者の就労支援について、ハローワークとの連携による就労支援事業を推進するなど、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな形での就労支援に取り組む。
2	・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より、当該組合の職員の対応が悪いとの苦情相談。 ・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の代理人より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。 ・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より、契約手続に対する苦情相談。		室内で相談内容を共有。 対応後、当該組合に報告。
3			
4			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	社会・援護局援護企画課外事室 室長 梅原一豊(内線3412) 室長補佐 神山正(内線3464)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	6件	1件	件	件	7件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成21年11月12日付け日経新聞等において戦没者遺骨を空港カートで手荷物と一緒に運び、厚生労働省職員が処分された旨報道されていることについて、再発防止を図ることを望む。		御遺骨の尊厳を損ねることのない丁寧な対応について、マニュアルを作成するなどして関係全職員に徹底する等の対応をとる予定。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	【企画課】 課長補佐 矢田貝 泰之(内線3011) 主査 山田 大輔(内線3016) (ダイヤルイン 03 - 3595 - 2389)

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	12件	4件	0件	14件	30件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	13件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	7件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者自立支援法の廃止後の対応はどうなるのか。当面の対処方針を示して欲しい。		「障害者自立支援法」は廃止し、「制度の谷間」をなくし、応能負担を基本とする総合的な制度をつくることとしているが、今後、当事者の方も含めた関係者の御意見も十分に聞きながら検討していく。 当面の利用者負担の更なる軽減について、来年度予算において、事項要求。
2			
3			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	老健局
照会先	振興課法令係主査 高田篤司

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	7件	1件	0件	8件	16件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	6件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7件
法令遵守違反に関するもの	1件
その他	2件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護職員の待遇について、給料は20万円がやっとであり、仕事の割りに報われないものである。現政権において、介護職員が頑張れるよう早急の手立てを御願います。		平成21年度介護報酬プラス3.0%改定の効果を把握するため、本年9月末の状況について現在調査を行っている。 また、一人あたり1.5万円賃金引き上げに相当する介護職員処遇改善交付金が創設されたが、現在同制度の申請率を引き上げるための周知徹底を行っている。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

平成21年11月6日～11月12日受付分

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 武内(内線3313) 企画係長 占部(内線3316) (代表)03-5253-1111

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	6件	8件	件	42件	56件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	56件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在無年金で生活が苦しい。最低保障年金を創設してほしい。		民主党マニフェストにおいて、「最低保障年金」の創設が掲げられている。
2	社会人になってから数年間フリーターで、国民年金の保険料も納めていなかった。生活に余裕が出てきたので、保険料を納めようとしたが、過去2年分しか納められない。保険料納付の時効を撤廃してほしい。		要望として承った。 現行制度の改善の中で検討。
3	今の年金制度は給与収入が一定額以上になると、年金の支給停止が行われる。これを撤廃するか、緩和すべきである。		要望として承った。 現行制度の改善の中で検討。
4	遺族基礎年金の支給範囲に夫も追加すべき。		要望として承った。 民主党マニフェストに掲げられている新たな年金制度の中で検討。
5	障害基礎年金受給開始後に家族が増えた場合に加算がつくという法案は廃案になったのか。		平成21年7月21日の衆議院解散により廃案となっている。
6	JAL企業年金について、解散又は減額すべきとの意見 ・企業年金を減額できないくらいであれば、JALは倒産させるべきである ・企業年金の補填につながる公的資金投入は反対 ・企業年金減額は当然 ・基金を解散させるべきである ・年金額を強制的に引き下げる特別立法に賛成 ・企業年金の減額等が整理されていないのに、銀行につき融資を要求するのはやめてもらいたい		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	JAL企業年金について、受給権を保護すべきとの意見 ・受給者が積み立ててきた年金であり、保護すべき ・受給額が高いと報道され、受給者が悪者にされている。 ・個人の年金額がわかるような報道はやめてもらいたい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	社会保険庁運営部サービス推進課
照会先	課長補佐 尾崎 美弥子(内線3675) 係長 伊原 正浩 (内線3560) (代表) 03 - 5253 - 1111

平成21年11月6日～11月12日受付分

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	338件	16件	0件	52件	406件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	88件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	318件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	0件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	社会保険事務所等の職員の対応が良くない		関係部署に連絡し、事実確認した上で、必要な指導等を行う。
2	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい		11月から支給額変更通知書の記載内容を見直すなど、引き続き通知書等の記載を分かりやすい内容にするよう取り組む。
3	コールセンターのオペレーター及び国民年金保険料の納付督促の民間受託業者の対応が良くない		関係部署に連絡し、事実確認した上で、必要な指導等を行う。
4	扶養親族等申告書に関する内容(記載内容が分かりにくい、切手代を負担させないでほしい等)		記載方法について個別にご説明するとともに、所得税法に基づいて、年金受給者の方から提出していただく書類であるため、ご本人に切手代をご負担いただいていること等をご説明する。また、次回の発送において、手引き等の記載をより分かりやすい内容にするよう取り組む。
5	再裁定の手続きをしたが、数ヶ月待っても年金が振り込まれない(処理が遅い)		複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、再裁定処理体制の強化に取り組んでいる。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、苦情相談内容を組織で共有する、その他、に分類。