

平成21年11月24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、今般、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13日から平成21年11月19日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/11/24)

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年11月13日～11月19日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	9	44	5	0	551	609
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	5	0	0	0	5
健康局	1	69	7	0	250	327
医薬食品局	0	9	0	0	1	10
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	12	1	0	5	19
職業安定局	1	42	4	0	101	148
職業能力開発局	0	3	0	0	34	37
雇用均等・児童家庭局	0	20	9	0	98	127
社会・援護局	0	57	1	0	45	103
障害保健福祉部	1	14	2	0	15	32
老健局	0	14	0	0	12	26
保険局	0	8	0	0	0	8
年金局	0	4	8	0	7	19
政策統括官	0	0	0	0	4	4
社会保険庁	2	269	7	0	53	331
合計	15	570	44	0	1,176	1,805

苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	617
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	463
法令遵守違反に関するもの	15
その他	710

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	行政相談室
照会先	行政相談室長 堀内 弘幸(内線7133) 相談係長 山口 孝(内線7134)

平成21年11月13日～11月19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
	9件	44件	5件	0件	551件	609件

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	598件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	HPの国民の声では、検討したもの、反映したものが公表されているようだが、検討前の意見を載せてほしい。マスコミは障害者の意見は積極的に報じない。せめて厚労省だけは、施策に反映される前の国民の意見を載せてほしい。その意味で、今回のHPでの苦情の公表は評価している。すべての国民の声を載せろとは言わないが、小さな意見も載せてほしい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	現政権は、子育て支援には力をいれているが、老人に対しては手薄なのではないか。子どもは本来親が苦労して育てるべきで、政府の支援はいらない。むしろこれまで苦労してきた老人に手厚くするべきである。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	厚生労働省に電話をすると、時折敬語の使えない、横柄な対応の職員がいる。教育をして欲しい。(具体的な部署名は教えてくれず。)	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	行政刷新会議の事業仕分けにおいて、厚生労働省は部局長クラスが信念をもって必要性を説明することができていないのが残念である。厚生労働省には期待している。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	政務3役は自民党ベテラン議員と比べて見劣りする。自民党の方が良かった。民主党は英国政府を模範とするのであれば、官僚を長時間労働、休日出勤させることはやめるべきである。	⑤	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④苦情相談内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	子ども手当の財源は、神社、お寺から取れば良いと思います。特に大きな寺や神社は今の税金の倍払わせたほうが良いと思います。お寺は特に人の死を扱うので、それなりに儲かり過ぎる位儲かってると思うので、子供手当の財源は神社やお寺から取れば良いと思います。収入の60%位取れば良いかと思います。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	国民の生活再建を掲げる民主党が何故、配偶者控除、扶養控除を廃止するのか。子ども手当がどうしてもやりたければ、思いやり予算、ODAの予算から捻出してください。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	行政刷新会議の事業仕分けは、たかが、3兆円に何人の人員を何日かけてやっているのか。それより老人介護の対策に力を入れるべきではないか。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	アフガンに5千億、メコンデルタに5千億、そして途上国のCO2排出削減に8千億。総理大臣は何を考えてるのか。国内の経済状況が見えているか。前政権が執行しようとした緊急の雇用対策費を執行停止にしておいて海外へのこの大盤振る舞い、いい加減にしろ。一体どこの国の宰相なのか。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	中高年が受け取る年金を国が強制的に減額したり、中高年がやっとみつけた仕事を国が強制的に中止したり、そのような矛盾した光景をここ数週間見ているのではないかと思います。変化を夢見て民主党に投票した人達は、民主党に投票したために自分達の年金や雇用がなくなるとは考えなかったと思います。これはとても悲しいことです。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	どうして鉄道は8両編成が多いのか。都会(大阪)では毎日ラッシュとなり、他人の顔が30cm以内にあることもざらである。そこで、くしゃみ等された場合新型インフルエンザに感染する。高速道路無料化もいいが、都会の鉄道は12両編成以上を基本とし、車内は文庫本が読めるくらいのスペースを確保して欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	議員年金を一元化してください。10年程度で高額を受給権が発生する議員年金は年金制度の一番のガンである。大臣は年金一元化の効果が今ひとつ解っていないのに票を買うために一元化を約束したんだから、議員年金も一元化すべき。	⑤	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、④苦情相談内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	医政局歯科保健課 総務係長 後藤 福司 03-5253-1111 内線2583

平成21年11月13日～11月19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	5件	0件	0件	0件	5件

意見・苦情内容(大分類)	件数
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)	0件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	5件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概要
1	学校におけるフッ化物洗口をやめさせて欲しい。		フッ化物洗口ガイドラインの趣旨を説明。実施する場合、ガイドラインに則って、インフォームドコンセント等を適切に取り、実施して頂くことが必要と説明。

「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	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13日～11月19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
	1件	69件	7件	件	250件	327件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	278件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	39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。		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。		現在新型インフルエンザ予防接種について接種時期の前倒しについて地方自治体に協力要請した旨説明。
3	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る 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。
4	たばこ税増税に賛成の意見として、 ・健康増進にはたばこ税増税も必要 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			

「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13日～11月19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	9件	0件	0件	1件	10件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0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	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、生活に支障が出た旨、以前に連絡したが、企業から何の連絡もない。		企業に医療機関と連携して適切に対応するよう要請しており、再度要請する旨を伝えた。 その後、企業に被験者への対応は治験依頼者と実施医療機関が協力して行う必要があり、被験者の疑問に対応するよう要請した。 (先週の継続案件)

「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13日～11月19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
	1件	12件	1件	件	5件	19件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	3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	11件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省の所管する試験の申込みをしたところ、1か月くらい経ってから受験資格がないと言われた。試験に向けて勉強を始めていたので、受験できないのであればもっと早く教えてほしい。		試験を実施する団体に対し、対応について改善するよう指導を行った。
2	5月頃に労災請求をしたが、まだ決定されない。		事案により時間を要する場合もあることを説明し理解を得た。また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、相談者が来庁した際は、親切でわかりやすい説明を行うよう指示した。
3	厚生労働省の出先機関職員の電話対応があまり良くなかったため、所属組織に連絡して注意してほしい。		該当機関に対し、親切・丁寧な対応を徹底するよう指示した。
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13日～11月19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	34件	37件

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)	25件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	8件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	行政刷新会議において、若者自立塾が廃止と聞き、非常に残念。二ト対策のために再考をお願いする(ほか同様の苦情2件)。		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。
2	雇用保険受給者以外の者についても、職業訓練受講の機会や受講中の支援措置を設けるべきではないか。雇用保険を受給するためには、そもそも企業に雇用されて被保険者になる必要があるが、フリーターや長期失業者は、このような機会を得ることができない。		本年7月から開始した「緊急人材・育成支援事業」により、フリーター等で雇用保険に加入していなかった方や雇用保険が終了してしまった方等に対して、職業訓練や「訓練・生活支援給付」を行っている旨を説明するとともに、相談窓口であるハローワークを案内した。さらに、制度の周知については、ハローワーク等におけるポスターの掲示、求職者の方全員に対するリーフレット等の配布、ホームページの改善等により幅広く認知されるよう徹底していく旨を説明。

「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13日～11月19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	20件	9件	件	98件	127件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	118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	件
その他	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"> ・子どものいる世帯だけ優遇されるのはおかしい。 ・現金給付ではなく、現物給付にしてほしい。 ・所得制限をもうけるべき。 ・外国人に手当を支給すべきではない。 ・本当に困っている人に支給すべき。 ・そもそも行う意味はあるのか。 		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"> ・国立児童自立支援施設きぬ川学院における虐待事案にかかる処分について、停職3か月の処分ではなく常識のある判断として強く解雇を求める。虐待をする人の心理は簡単には変わらず、当該職員が子どもたちにとって良い影響を与える人間に急に変わることは考えられない。あまりにも甘い処分ではないか。子どもたちを守る義務を、厚生労働省がきちんと果たすことを強く要望するとともに、子どもたちを守ることのできる判断をお願いしたい。 		<p>児童の権利擁護に関する職場研修(講師:弁護士、精神科医等)の実施 職員による施設内虐待防止委員会(全管理職、全寮長により構成)の定期的開催(当面は週1回)を通じ、施設内虐待の再発防止や児童の権利擁護に関し、組織内の問題認識の強化を図るとともに、学院として、今回の事案の検証を行い、処遇内容について児童が意見が言える仕組み、職員に対する指導体制や研修体制の強化など具体的な再発防止策を検討する。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・日本の保育所の面積基準は、他国基準に比較して低い。狭い場所での保育は望んでいない。 ・保育の水準を切り下げようなどことをするのは本末転倒であり、将来の日本の保育環境を考えるのであれば、財源は国で責任をもってもらいたい。 		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。

「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13日～11月19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	55件	1件	0件	45件	101件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	47件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	49件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	5件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	母子加算の復活について批判的な意見があるようだが、これは生活保護制度についての国民の誤解、知識不足からくるものであり、厚生労働省の広報不足に原因があると言わざるを得ない。		厚生労働省ホームページにおいて生活保護制度の概要を紹介しており、また、今後その内容の充実に努めていくこととしている。
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。		課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13日～11月19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
	1件	14件	2件	0件	15件	32件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	21件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0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	障害者自立支援法は廃止して欲しい。廃止に当たっては、当事者の声を聞いて欲しい。		「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	障害者手帳の所持者等に適用される税の障害者控除について、廃止されては困る。		税制の内容については、現在、政府税調で議論が進められていると承知している。
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

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 藤原朋子(3911) 総務課企画法令係 鈴木敦士(3919)

平成21年11月13日～11月19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	14件	0件	0件	12件	26件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	8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	10件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームの介護職員より、現在の夜勤体制では不十分であるため、夜間の人員配置を手厚くし、報酬上もさらに評価してほしいとの御意見をいただいた。		人員配置基準について定めているものは、あくまでも最低基準であり、実際には必要に応じてより多くの人員を配置していただくことは可能である。 また平成21年度の介護報酬改定において、夜勤などの職員を基準より手厚く配置している施設に対し加算により評価するなどの対応を講じたところ。
2	特別養護老人ホーム等の施設における介護職員の医行為について、しっかりとしたルールを整備すべき。		介護職員の胃ろう等の医療行為のあり方に関し、「特別養護老人ホームにおける看護職員と介護職員の連携によるケアの在り方に関する検討会」を開催し、現在モデル事業を行っている。
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13日～11月19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	4件	8件	件	7件	19件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	19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	国民年金の受給額と生活保護の受給額とのバランスをとるべき。		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。
2	厚生年金・健康保険の保険料について、標準報酬月額に保険料率を乗じる方式をやめ、雇用保険料と同様に、月収に保険料率を乗じる方式で算定すべき。それにより、実情にあった保険料になるとともに、事務手続きの簡素化にもつながる。		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。
3	生活が苦しい。年金額を増額して欲しい。		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。
4	年金一元化をした上で、最低保障年金を創設すべし。		要望として承った。 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。

「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13日～11月19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
	2件	269件	7件	0件	53件	331件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	72件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	259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	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。
4	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。
5	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。

「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。