

平成21年12月28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12月18日から平成21年12月24日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/12/28)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年12月18日～12月24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)	2	31	2	0	1,388	1,423
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	35	3	0	6	44
健康局	0	734	0	0	109	843
医薬食品局	0	47	0	0	0	47
食品安全部	0	11	0	0	0	11
労働基準局	1	225	2	0	42	270
職業安定局	0	21	0	0	102	123
職業能力開発局	0	4	1	0	19	24
雇用均等・児童家庭局	0	108	6	3	1,057	1,174
社会・援護局	0	45	7	0	37	89
障害保健福祉部	0	7	46	0	9	62
老健局	0	19	0	0	13	32
保険局	0	73	0	0	10	83
年金局	0	5	5	0	11	21
政策統括官	0	14	1	0	0	15
社会保険庁	0	236	6	1	35	278
合計	3	1,615	79	4	2,838	4,539

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	1,433
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	375
法令遵守違反に関するもの	7
その他	2,724

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) (代表)03-5253-1111

平成21年12月18日～12月24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	31件	2件	0件	1388件	1423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	1423件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業仕分けで無駄を省く政策には賛成だが、そこで浮いた金を景気良く途上国にばら撒いてどうするのか。国内の日本人雇用を促進させる為に使うとか、内需を再び活性化させる為に税金を使うならまだしも、ここまで税収が冷え込んでいる状態で何やってるんだと憤りを感じる。税収が足りないから消費税を上げたいとか、扶養控除を廃止したいなどと言われても納得出来ない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	自衛隊は国防に関わることであり、そもそも事業仕分けすること自体が間違っている。新卒者の就職難の時代にあり、消極的な民間企業の雇用状況においては自衛隊を増員すれば雇用対策にもなる。政府として必要な人員を国家公務員として採用していくことが必要である。国防と雇用創出の点から自衛隊の増員をすべきである。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	事業仕分け期間中、公共工事が止まっている。現実には、中小企業では、仕事がゼロに等しい毎日が続いている。子ども手当はありがたい話だが、企業で働く父親の仕事がなくなり、失業してしまえば、根本からおかしな話である。予算をとにかく早く決めてもらい、工事をどこまで再開するのか、早期に決定することを企業・従業員は希望している。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	民主党2010年度予算重点要望について、読めば読む程、どういう経緯で、この要望が決まって出てきたのか、選挙権のある国民に、きちんと説明をして欲しい。国民の総意とは、かなり離れたものが入っているのではないかと。財源の為に、子ども手当に所得制限を設けるのであれば、高校無償化にも所得制限を設けるべきだと思う。一貫性が見られない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	公共輸送機関が貧弱な地域の自動車保有の負担を下げるべき。自家用車がないと買い物も出来ない、医者にも行けない。仕事を探すためにハローワークに行くのも大変である。具体的には自動車重量税や車検の負担が同一なのはおかしい。年収の多い人に子ども手当を払うような余計な予算があるのであれば、このような格差の解消に使うべきではないのか。		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。

## (主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	暫定税率継続に反対だ。暫定税率廃止は国民との約束だ。子ども手当での所得制限とはわけが違う。これがあるために道路族があり無駄な道路を作ることになるのだ。というのが民主党の主張であった。単に、税金を余分に払う・払わないの問題ではなかったはず。財源がないなら、道路を作る速度を遅くするなどほかの手立てを考えるべき。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	私は、現在、病気療養中の39歳の女性である。父の扶養に入っている。現在進行中の扶養控除の廃止については、反対である。病気で、働けない状態の人には、あまりに深刻な問題だ。扶養控除廃止は止めて欲しい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	来年より23歳以上の子供の扶養控除が廃止されるような税制改正の議論があるが、23歳以上でも学生には扶養控除を継続してもらいたい。私は、26歳の短大生と30歳の大学院生がありますが、授業料や生活費の仕送りに350万円程度かかっている。その上、国民年金も子供の方も納入しているので、学生の扶養控除は是非継続して欲しい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	派遣村について、寝床、食事の世話をしているが、必死で食べるために働いている人が沢山いる中で甘え過ぎだ。食事や寝床を提供するなら、市のボランティアや掃除などをやった人だけにしてほしい。何もしないで衣食住出来るのなら、皆仕事したくないと思う。何か人の為に働くこと、自分で出来ることをしたら、お金や食事を提供することにして欲しい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	成長戦略策定会議について、企業が競争力を失えば日本製品は売れなくなり中国製品ばかりになる。成長を目指すのなら中国には真似できない高付加価値の商品やサービスを提供するしかない。それを実現するには大幅な規制緩和しかない。肉体労働しかできない人に介護の仕事をさせることはいいと思うが、それは成長戦略ではないので勘違いしないようお願いする。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	事業仕分けで必要なものを削減し、今のままで良い年金制度をあえてめっちゃくちゃにし、緊急の問題である普天間基地の移設を見送り、政府は何をしているのか。事業仕分けする前に、自分たちの身を削らないとはどういうことか。民主党には何もしないで欲しい。国民は民主党の政策に賛成していない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	普天間基地の移転問題について、例えば、孤島である硫黄島への移設はダメなのか。港(地質上)、インフラ、旧島民感情、時間などの問題があるとは思いますが、航空自衛隊基地も一度解体して遺骨収集を行った上で、双方の基地を建設しミッドウェー島のような運用ができるのではないかと。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
13	長妻大臣、いつも激務で大変だと思うが、頑張っていて欲しい。年金のこともちゃんと国民は見ている。納付期間を延長してくれたことも、応援している。長妻大臣を支えている役人にも感謝する。厚生労働省の皆さんは体に気をつけて頑張っていて欲しい。		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	医政局
照会先	医事課試験免許室 免許登録係(内線2576、2577)

平成21年12月18日～12月24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	35件	3件	件	6件	44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	44件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。(医師第法4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない。
2	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか。(医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない。
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12月18日～12月24日受付分

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)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	734 件	件	件	109 件	843件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	133件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	27件
法令遵守違反に関するもの	3件
その他	680件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	尿酸値の重要性や痛風の深刻さについて理解してもらうためにも、特定健康診査の必須項目に尿酸を追加すべき。	⑤	尿酸については糖尿病や心筋梗塞等の生活習慣病との因果関係がはっきりしていないことから、必須項目とはなっていないことを説明。意見内容の趣旨からすれば、むしろ痛風についての意識啓発のほうが重要ではないかと提案。
2	診療能力が低い医師を受診しつづけたために眼底出血にいたったことから、国の糖尿病対策の観点からも、そのような医師を取り締まれるような仕組みが必要ではないか。	⑤	診療の質をいかに担保するか、というのは重要な指摘と認識していることを説明。
3	・低額所得者に喫煙者が多いんだから考慮しろ ・たばこ税を上げるなんてけしからん等たばこ税増税に反対の意見	③	貴重な意見として参考にさせていただく。
4	新型インフルエンザワクチンの優先接種対象者に該当するが、ワクチンの量が足りないため予約できない。	①	ワクチンの量が限られているため、現在は予約が困難な状況であることを説明。
5	新型インフルエンザワクチンが余ってしまい、破棄せざるを得ない状況。優先接種対象者以外の方へも接種できるようにしてほしい。	①	今回のワクチン接種事業の目的である重症化の防止のためには、優先順位が必要であることを説明。

6	新型インフルエンザワクチンの優先接種対象者に大学受験の浪人生も含めるように厚生労働省のスケジュールを変更してほしい。	①	今般のワクチン接種の目的は、重症化の防止であり、重症化されやすいとされる方を優先して接種することとしている旨を説明。
7	新型インフルエンザの優先接種対象者以外に接種している医療機関がある。	④	ご意見として承り、具体的な医療機関名が提供された場合は、事実関係を確認のうえ、対応。
8	新型インフルエンザの情報をテレビで主に確認していたが、最近あまり情報を得られない。もっと広く情報を流すようにしてほしい。	④	情報が迅速に伝わるよう今後も工夫していく旨を説明
9	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。	②	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の増などにより対応している旨説明。
10	原爆症認定申請の却下処分異議申し立てについて処理状況はどのようなになっているか。	②	審査の順番待ちである旨説明。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の増などにより対応している旨説明。
11	原爆症認定されたが手当支給開始年月日がおかしい。一度出した後疾病名を追加して出し直しをしているが両方とも後の年月日になっている。	②	今回は遅く出された申請の方が先に資料がそろったため審査された。仮に先に出したものが審査にかかり認定されれば遡って手当が支給される旨説明。

※「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成21年12月18日～12月24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	47件	0件	0件	0件	47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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	47件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	産後の脱毛に対して56回(約1年半)メルスモンを投与された。当該製品を使用した者は献血もできない。また、ヤコブ病の危険性があると聞いた。子供は慢性EBウイルスに罹っている。危険性があるものが承認されているのは、おかしい。 (関連する問い合わせが他に2回あり)		当該製品はヒトの胎盤を原料にした製剤であり、ヤコブ病等の発症の原因等が不明な現状において完全にリスクが否定できないため献血の制限がなされていること、当該製品は海外渡航歴の問診、製造工程の塩酸処理、検査等安全対策は取られていること、医薬品は未知のリスクもあり、副作用・感染症報告や救済制度もあるので主治医と相談していただきたいこと等を伝えた。
2	厚生労働省のホームページで公表している新型インフルエンザ感染による死亡例で、新型インフルエンザ感染によるものではなく、ワクチン接種によるものと考えられる事例があるので、副反応としてとらえるべきである。		新型インフルエンザ感染による死亡例については、医療機関から副反応報告も届いており、専門家の評価によれば、ワクチン接種との因果関係はない旨、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	監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 高木 洋司(内線5582)

平成21年12月18日～12月24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	225件	2件	件	42件	270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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	260件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	全国に支店を持つ会社で勤務しているが、労働基準法上の問題について、全国ของบริษัท組織全体として改善が図られるような監査をしてもらえないか。		全国展開している企業については、本社を指導する際に、支店分を含めて改善するよう指導を行っているところである。
2	労働基準監督署で不払賃金を強制的に取り立てることができないのは納得できない。		労働基準監督官には強制執行を行う権限が法律上付与されておらず、強制執行の必要がある場合は訴訟手続によることとなる旨説明し、理解を求めた。
3	液化ガス容器は高圧ガス保安法等で安全管理が義務付けられているので、労働安全衛生法の適用除外としてほしい。		高圧ガス保安法と労働安全衛生法ではその趣旨・目的が異なること、それぞれの法令の遵守にあたり事業者に過剰な負担とならないような制度となっていることを説明し、理解を求めた。
4	労災保険の申請をしているが、聞き取り調査に何回か呼ばれている。一度で済ませてもらえないのか。		労災保険の決定までには、必要に応じて聞き取り等の調査に協力していただいている旨を説明し、了解を得た。
5	労災保険を請求したが、障害等級を低く評価された。どうすれば良いか。		労災保険の決定に対する不服申立方法を説明し、了解を得た。

「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

平成21年12月18日～12月24日受付分

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)

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	21件	0件	0件	102件	123件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	43件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	67件
法令遵守違反に関するもの	3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	雇用保険の失業認定日を忘れていたので、その間求職者給付の基本手当の支給がされなかった。どうにかならないのか。		求職者給付の基本手当は、受給者が失業認定日に安定所に来所し、失業の認定を受けた上で支給されるものであり、採用試験などやむを得ない事情がある場合を除いて、変更はできないことを受給者説明会等で周知しているところ。その旨をご理解していただくように説明を行った。
2	求人に応募すると年齢や性別で断る企業があるが、きちんと指導してほしい。(具体的な企業名の記載はなし。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別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。年齢や性別を理由に不採用とする企業を把握した場合には、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っていく。

「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12月18日～12月24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	4件	1件	0件	19件	24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(職員等の接遇問題を含む)	21件
	法令遵守違反に関するもの	1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	行政刷新会議において、技能検定の実施経費に係る補助金の額を半減するとされたと聞いた。しかし、約1万8千円の受検手数料は、若い受験者にとっては高価な費用であり、是非検定料の据え置きをお願いする。(ほか同様の御意見1件)		当省としては、技能検定制度が、労働者の技能と地位の向上を図り、我が国の産業の発展に寄与する、極めて重要な制度と認識しており、補助事業の見直しを行うなどして必要な改善を図りつつ、受検手数料が受験者の過度の負担とならないよう努め、引き続き本制度を継続していく旨を説明した。
2	紳士服の製造に関して「紳士服製造技能士」が設けられているところだが、紳士服の販売に関する技能士も必要ではないか。		現在、直ちに本件御要望に沿った見直しを行う予定はないが、技能検定の職種については、業界のニーズを踏まえて、制度の趣旨に沿った不断の見直しを行っていく旨を説明した。
3	IT技術や介護関係の職業訓練は見られるが、これ以外でも人材不足の業種に関する職業訓練を増やしてほしい。		公共職業訓練や緊急人材育成支援事業における職業訓練の職種については、求職者や事業主の多様なニーズを踏まえつつ、今後、新規成長や雇用吸収が見込まれる分野について、特に充実させていく所存である旨を説明した。
4	職業訓練を受講するため選考試験を受けなければならないが、なかなか合格しない。適性試験に問題がないのであれば順番に入校させることとすべきではないか。		職業訓練の受講生の選考に当たっては、再就職のために受講が必須であることや受講に必要な能力を有すること等を確認することとしており、単に登録した順番に職業訓練を受講いただくのは適切ではないと考えている旨を説明した。また、併せて、職業訓練の受講については、ハローワークにおける職業相談を通じて、求職者の適性に合った職種への誘導・指導等を行っているところ、引き続きこれを徹底していく旨を説明した。
5	緊急人材育成支援事業による職業訓練の受講要件について、受講した職業訓練の期間と新たに受講しようとする職業訓練の期間が合計して24か月を超えない方とされているところだが、就職できるまで職業訓練を受けられるようにしてほしい。		緊急人材育成支援事業の職業訓練における「24か月を超えない方」との受講要件については、就職するに当たって必要な職業能力の形成に必要な期間として設定しているものであり、変更する予定はない旨を説明した。

「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。

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	訓練・生活支援給付について、月10万円支給することとしているようであるが、仕事によっては、真面目に働いても手取りが10万円余りしか給料が出ない中、給付額が高すぎるのではないか。減額するよう再考をお願いする。		訓練・生活支援給付の支給額を月10万円(単身者)としているのは、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものであり、高すぎるものではない旨を説明した。
7	訓練・生活支援給付等を受けることが目当てで再就職するために真面目に職業訓練を受講していない訓練生が見られる。		出席日数が8割以上に満たない場合に訓練・生活支援給付を支給しないこととする等の要件を設けているところであり、訓練施設等における指導も含め、同給付制度等の適切な運営に努めていく旨を説明した。

「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	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12月18日～12月24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	108件	6件	3件	1,057件	1,174件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	1,096件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	77件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子ども手当について ・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。 ・マニフェストどおり所得制限をもうけるべきではない。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	保育所運営費一般財源化は、保育の地域格差をいっそう拡大し、財政的基盤が弱い自治体が保育を維持・充実することを難しくし、保育の質の低下を招き、保護者負担を増大させることになる。一般財源化はしないでいただきたい。		厚労省としては、私立保育所運営費の一般財源化を行う考えはない。
3	里親の制度に対する支援が足りないのではないかと、充実させるべきではないかと。		里親の制度、現状について説明。
4	こうのどりのゆりかご(いわゆる赤ちゃんポスト)について、優しい名前が、赤ちゃんを捨てることを助長しているのではないかと。		ご意見として承った。
5	妊婦がスーパーマーケット等にある障害者用駐車スペースを利用する場合に、周囲から理解を得られるよう車用のシールを配布して欲しい。		妊産婦にやさしい環境づくりを進めるため、「マタニティマーク」の普及に取り組んでおり、この普及が図られるよう努めているところ。

「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12月18日～12月24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	7件	0件	37件	89件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	21件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	28件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	40件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	無料低額宿泊所を運営し、生活困窮者に対して住む場所を提供している団体の中には悪質なものと悪質まではいかなくても高い住居費を取っているところがあると報道されている番組を見たが、改善策は図れないのか。		現在、省内検討チームにおいて、無料低額宿泊施設のあり方について、法規制の是非も含め、検討を行っているところ。
2	今日本で一番充実した医療を受けているのは生活保護受給者をはじめとする公費で医療を受けている人なのだから、公費負担の患者は全てジェネリック医薬品にするように指導してほしい。		生活保護受給者に対して、後発医薬品に関する説明を行って頂くなど、福祉事務所においてもその周知を図る旨通知しているところ。
3	社会福祉協議会に生活福祉資金の貸付の相談に行くが断られた。また、社協の窓口の対応が悪かった。		当該自治体に助言。 意見・苦情としてお受けすると回答。
4	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、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。		室内で相談内容を共有。 対応後、当該組合に報告。
5	介護福祉士の資格取得方法について教えてほしい。		士士法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いた。
6	社会福祉士及び介護福祉士法の改正の趣旨について教えてほしい。		改正の趣旨について詳細をご説明し、ご了解いただいた。

「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・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12月18日～12月24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	46件	0件	9件	62件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	51件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3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	・障害者自立支援法廃止及び新法制定を歓迎する(46件) ・障害者自立支援法の廃止後はどうなるのか(自立支援医療がなくなると困る。)(1件) ・自立支援法に代わる新たな制度においては、支給量が当事者の意向に沿って決定される仕組みにしてほしい。(1件) ・自立支援法に代わる新たな制度づくりの議論については、特定の障害の関係者による互いの利害のみを追求した要望にならないよう、専門の研究者を会議のメンバーに入れてほしい(1件)		「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されており、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旨説明。
2	・「障害者」の名称変更の議論は、当事者をバカにしている。差別を助長するだけだ。		「障がい者制度改革推進本部」で今後議論されることになっている旨説明。
3	・美術館・博物館の入場料について、自治体によって障害者は無料になるところもあれば半額になるところもある。数百円でも障害者にとっては負担なので、全国一律に無料にしてほしい。		自治体の施設の入場料に係る障害者割引については、各自治体の判断にゆだねられるべきものであることを説明。
4	障害福祉サービスと介護保険サービスとの適用関係について、介護保険対象者は一律に介護保険サービスを優先適用するのではなく、障害者本人が望むサービスを自由に受けられるようにしてほしい。 また、障害福祉サービスは内容が複雑で、障害者本人もよく制度を理解せずに利用している現状があるため、障害当事者等の意見を十分に受け入れ、よりわかりやすい制度をつくってほしい。		適用関係については、基本的に介護保険サービスを優先適用することとされているが、利用者の希望等も含め、障害福祉サービスでの提供がより適切であると考えられる場合には、市町村の判断で障害福祉サービスの支給決定を行うことも可能である。 また、障害者自立支援法廃止後の新法制定に当たっては、障害当事者等の方々のご意見を十分に伺いながら進めていく方針である。
5	自殺の要因は多岐に渡るため、政府全体で様々な取り組みを行う必要がある。		内閣府を中心に各省庁協力の下、対策を講じているところ。

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

平成21年12月18日～12月24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	19件	0件	0件	13件	32件

意見・苦情内容(大分類)	件数
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)	8件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	21件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護職員処遇改善交付金の申請書類が難しすぎるし、書類量が多い。これでは介護は疲弊する。わざと書類を難しくして、申請させないようにしている。		介護職員処遇改善交付金の申請書類が難しい、書類量が多い等のご意見として承るが、申請率が100%になることを目指しており、申請させないようにしているわけではない。なお、平成21年11月13日付で書類軽減に係る事務連絡を発出したところ。
2	一般の方より、日常生活用具給付等事業について、当該事業が行われなくなった旨の苦情があった。		日常生活用具給付等事業については、その費用が平成18年度より一般財源化され、市町村の判断で事業を行っていただいているところであり、お住まいの市町村にもご相談されるよう伝えた。
3	特別養護老人ホームに実習に行った方より、配置されている職員の数が少なく、必要な介護が手薄になっているのではないかと指摘があった。		特別養護老人ホーム等の人員配置基準については、あくまで施設が遵守すべき最低限の基準として定めているものであり、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いております。また、介護報酬も施設の経営の実態を踏まえた上で定められている旨説明。
4	一般の方より、施設職員による介護の様子がテレビで放映されているのを見たが、その職員が高齢者の方に対して不適切な取扱いをしていたのではないかと指摘があった。		介護保険施設における介護は、「入所者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって」行うものとされているところである。なお、個別の施設の指導については、都道府県によって行われているものである。
5	認知症のかかりつけ医が処方してくれている「アリセプト」という薬が無くなったが、入所している老健施設は薬価が高いからという理由で処方してくれない。		老人保健施設入所者に対する医療は施設の医師が必要性を判断した上で提供されるものであり、万一、御指摘の理由から薬品の提供を拒否しているのであれば、運営基準に抵触しているおそれがあることから、開設許可権者であるお住まいの都道府県にお問い合わせ願いたい旨ご説明した。

「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	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成21年12月18日～12月24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	73件	件	件	10件	83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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	79件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	出産育児一時金の直接支払制度はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができる。まずは、医療機関にご相談いただきたい旨説明。
2	レセプトコンピュータの購入等に係る補助事業に対する補助対象の可否について確認したい。		平成21年度医療設備等整備費助成金実施要領に基づき、事業趣旨、助成対象について説明。
3	レセプトコンピュータの購入等に係る補助事業の助成対象期間について、なぜ平成21年5月29日からなのか教えてほしい。		今回の助成事業については、平成21年度補正予算により予算措置されたこと等を説明。
4	後期高齢者医療制度をすぐに廃止して欲しい。		新制度の検討や施行に一定期間を要することから、すぐに廃止することは難しいが、「高齢者医療制度改革会議」を開催し、廃止に向けた検討を具体的にやっているところである旨説明。
5	75歳以上に限定した診療報酬を廃止して欲しい。		制度本体の見直しに先行して、現行制度の様々な問題点は速やかに解消する観点から、75歳以上という年齢に着目した診療報酬体系は平成22年度より廃止する方向である旨説明。

「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

平成21年12月18日～12月24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	5件	5件	件	11件	21件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	9件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3件
法令遵守違反に関するもの	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	国民年金、厚生年金、共済年金等を一元化すべき。		平成19年に被用者年金を一元化する法律案を提出したが、廃案になっている旨及び民主党マニフェストにおいて、全ての人が同じ所得であれば同じ保険料を負担する「所得比例年金」の創設が掲げられている旨を説明。
2	最低保障年金を創設して欲しい。		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。
3	保険料の2年という支払期限の撤廃をお願いしたい。		現行制度の改善の中で検討。
4	私は国に400万円程度の年金保険料を納めてきた。12年前に統合失調症にかかり、最近になって地元の社会保険事務所に障害年金の申請をしたところ、保険料納付要件を3ヶ月満たしていないということで却下された。保険料をほとんど納めていない者でも受給できるのに、多額の保険料を納めてきた自分が受給できないのは納得できない。せめて納めた額に応じた比例按分的な給付を受けてしかるべきだ。法制度が硬直化して現状に合わないのであれば、法改正を含めて即見直ししてもらいたい。		現行制度の改善の中で検討。
5	障害年金を受給しながら2人の子供を育てているが、障害年金受給後に生まれた子供であるため、子の加算がついていない。年金制度の公平という観点から、早急に加算を受けられるようお願いする。これは多くの障害年金受給者の願いである。		現行制度の改善の中で検討。
6	企業年金連合会は、天下りの受け入れ団体であることを隠すためにホームページにおいて役員名を公開していない。是正すべきである。		企業年金連合会の常勤役員の氏名及び経歴等については、従来からホームページで一般公開しているところであるが、公表ページのアクセスをさらにわかりやすくするよう企業年金連合会に改善の要請を行い、改善したところである。
7	確定拠出年金の脱退一時金について、請求書を提出してから支払いまで2ヶ月以上かかっている。事務処理時間を短縮するよう要望する。		脱退一時金の事務処理は、国民年金基金連合会から委託を受けた記録関連運営管理機関が行っている。同連合会に対して事務処理の短縮について要望があったこと及び改善を検討するよう伝えることを約束し、了解を得た。

「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

平成21年12月18日～12月24日受付分

部局(課室)名	政策統括官(社会保障担当)
照会先	政策統括官付社会保障担当参事官室 室長補佐 竹林 悟史(内線7704) 経理係 大平 泰士(内線7709) (ダイヤルイン 03-3595-2159)

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	1件	件	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	・社会保障カードについては事業仕分けの結果に従うべき。 ・所得を把握するのであれば今までの仕組みで可能である。 ・個人情報の流出の可能性もあり、社会保障カードより年金通帳の方が良い。		社会保障カード(仮称)については、マニフェストに沿った検討を行う。
2	厚生労働白書に記述している内容や、他の白書とはどう違うのか簡単に教えてほしい。白書とは何で「白書」というのか。役所の言葉は難しすぎる。		厚生労働白書の記述の内容、他の白書との相違点等を説明。また、わかりやすい記述に努めると答えた。
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12月18日～12月24日受付分

部局(課室)名	政策統括官付労働政策担当参事官室
照会先	室長補佐 石垣健彦(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	13件	件	件	件	13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	13件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社分割に伴う労働契約の承継等に関する法律の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計11件		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
2	労働関係調整法の解釈についての問い合わせ。		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
3	労働組合法の解釈についての問い合わせ。		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
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	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12月18日～12月24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	236件	6件	1件	35件	278件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	66件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	212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に関すること(対応が良くない、説明が不十分など)		<p>事実確認を行った上で、必要な指導等を行う。</p> <p>平成21年11月に「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」及び「接遇マニュアル」の内容を見直し、「マナースタンダード」として再整理し、接遇マナーの向上に取り組んでいる。</p>
2	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい		<p>支給額変更通知書の記載内容を見直すなど、通知書等の記載内容を分かりやすくするよう、引き続き、取り組む。</p>
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)		<p>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。</p>
4	コールセンターに関すること(オペレーターの説明が不十分であったことなど)		<p>民間受託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行う。</p>

5	障害年金の審査結果等に不満(不支給決定、決定された等級が低いなど)	事実確認した上で、審査結果等について説明するとともに、不服がある場合の手続き等を案内した。
6	社会保険事務所の電話がかかりにくい	折り返し社会保険事務所から連絡するよう対応した。 年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、社会保険事務所への照会電話の分散化等を図っている。
7	国民年金保険料の納付督促の民間委託に関する事(民間受託事業者へ事業を委託することへの不満など)	事業の内容について、ご理解いただくよう説明する。

「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。