

平成22年6月7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)

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について

(地方受付分)

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、一週間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。

(平成22年5月21日から平成22年5月27日受付分)

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(地方受付分)(10/06/07)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(地方受付分)

平成22年5月21日～5月27日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
大臣官房	3	2	0	0	0	0	5
医政局	0	0	0	0	2	0	2
健康局	0	0	0	0	0	0	0
医薬食品局	0	0	0	0	0	0	0
食品安全部	0	1	0	0	0	0	1
労働基準局	39	49	2	0	0	0	90
職業安定局	130	85	40	1	0	0	256
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	6	9	0	0	0	0	15
社会・援護局	0	0	0	0	0	0	0
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	0	1
老健局	0	0	0	0	0	0	0
保険局	0	1	0	0	0	0	1
年金局	0	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0	0
合 計	178	148	42	1	2	0	371

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	63
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	230
法令遵守違反に関するもの	2
その他	76

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。

- 「地方」とは地方支分部局を指し、具体的には以下のとおりです。
- ・地方厚生(支)局(麻薬取締支所・分室及び都府県事務所を含む。)
 - ・都道府県労働局、労働基準監督(支)署、公共職業安定所(出張所・分室を含む)

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 河西 直人 (内線:7254) 企画第二係長 川村 寛 (内線:7250)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	3件	2件	0件	0件	0件	0件	5件

国民の皆様の声の 内訳(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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	車で来庁した際に、駐車場入り口で入館のための身分証確認のため、長い間待たされた。		入退館管理システムが導入されたことから、セキュリティの確保上、身分証等の確認が必要であることについて説明し、ご理解を求めました。
2	監督署の意見箱に「厚生労働省の機関が入っている合同庁舎の入口が喫煙所になっていることが不思議に思える」との匿名の意見が投函された。		合同庁舎を管理している福島法務局に本件を伝え改善を求めました。
3	相談したいことがあって監督署に何度も電話をしたが、ずっと話中であった。		電話回線に異常はないが、問合せ等が集中し回線が全て塞がることを説明し、ご理解いただきました。
4	労働基準監督署の駐車場に監督署の来署者でない者が駐車していて、すぐに駐車できなかった。		現在ハローワークの駐車場が狭いため、当該監督署の駐車場を一部貸していることを説明し、ご理解いただきました。
5	あっせんについて、生活費に困っている申請者については、申請して数日で解決金がもらえる制度にしてもらいたい。		個別労働紛争解決制度の趣旨及び流れについて説明をし、ご理解いただきました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体分	合計
	0件	0件	0件	0件	2件	0件	2件

国民の皆様の声の 内訳(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(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ある医療機関で発行された診断書が看護師によって作成された疑いがあるが、違法ではないか。		診断書は医師が発行するものであり、最終的には医師の確認が必要ですが、作成は医師以外でも可能であること、また、詳細は医療安全支援センターにご相談いただきたい旨を、厚生局からご説明しました。
2	看護教員をしているが、私立学校の大きな問題は、経営者が看護教育のことを理解していないことである。何度行政から指導を受けても、経営者の考え方が変わらなければ改善されず、教員もその学校に定着しない。これでは教育の質が上がらないので、今後は指導調査の結果を公表してはいかがか。		指導調査の結果公表に際し学校名等を公表することについては、在学生へ不利益が生じることも懸念されるため、慎重な対応が必要であること、また、具体的な法令違反等に関する情報提供をいただければ、内容を検討した上で指導調査を実施する旨を、厚生局からご説明しました。
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、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

局課(室)名	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(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	1件

(国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	購入した総菜に金属が混入しており、その事に対する製造施設管轄の保健所の対応について苦情を述べられたもの。金曜午前中に購入した総菜なのに、翌月曜日に調査に行っており、3日もあけていること、その間当該保健所から折り返し連絡がないことについて不満があるとのこと。		お問い合わせいただいた内容が保健所の管轄のことでしたので、内容を製造施設管轄の保健所へ情報提供しました。また、保健所では現在製造施設の調査中とのことでしたので、調査終了後に結果を保健所から連絡していただきたい旨を伝えたことをお問い合わせ者に折り返し連絡しました。
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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

局課(室)名	労働基準局
照会先	総務課 監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	39件	49件	2件	0件	0件	0件	90件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	23件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	56件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	10件

(主な国民の皆様の声) 以下記載例(複数行政を例示)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	パート労働者については、本人の希望日を出勤日としているのに、年次有給休暇を与えなければならないのはおかしい。		年次有給休暇の趣旨、年次有給休暇の比例付与制度について説明し、ご理解いただきました。
2	役所への提出関係書類の作成・提出等過度な事務負担を強いる一方で、監督署は超過勤務に対し残業代を支払えと言うのはおかしい。 会社の経営状況が厳しいので職員の基本給を減額して残業代をねん出する以外に方法がない。		基本給の減額などの労働者の不利益変更については、法律に反しない範囲で、合理的な理由があり、かつ労働者が合意すれば認められること、また、残業代については適切に支払わなければならないことについて説明し、ご理解を求めました。
3	労働者がミスをしたので給料を減額したが、減額が大きすぎると監督署から指導があった。 このような労働者に対する減額は当然認められるべきではないのか。		労働者に対する制裁の制限等について説明し、ご理解を求めました。
4	道路交通法の罰則が強化され、効果を上げているのだから、労働基準法も罰則を強化すべきである。		貴重な御意見として承りました。
5	労働保険料を30数年支払ってきたが、その間に一度だけしか労災保険を使用していない。 このような事業場が労働保険料を延滞した場合は、延滞金について免除してくれないか。		労働保険料を納付しないことについてやむを得ない理由があると認められるときなど、法律の要件に該当しない限り延滞金を免除することはできない旨説明し、ご理解を求めました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	本年度の労働保険年度更新の申告書が送られてこない。今年の年度更新の手続はいつすればよいか。		昨年度から年度更新の時期(申告納付期間)が4月から6月に変更になっており、申告書については今年度も5月末に発送の予定で準備している旨説明し、ご理解を求めました。
7	安全管理者を法定数を超えて選任していたが、労働者数が減少したため、安全管理者を法定数まで減らすことにしたが、解任に関して監督署へ報告する必要はあるのか。		安全管理者の解任だけであれば、監督署に報告義務はないが、社内に解任の手続を明確にしておく必要があることを説明し、ご理解いただきました。
8	労働災害により、労災保険の休業補償給付を受給している労働者が、在職中だけでなく退職後も休業補償給付を受給しているのはおかしい。		「業務上の負傷又は疾病により労働不能となって事業場から賃金を受けていない」という要件を満たす場合には、当該事業場の退職の有無に関係なく、休業補償給付の支給対象となることを説明し、ご理解をいただきました。
9	障害補償年金の受給者が再発認定により、休業補償給付の支給対象にもかかわらず、労災年金の定期報告の用紙が送られてきた。どうして送付されてきたのか。		本件は、被災労働者の再発認定の前に4月初旬現在のデータに基づいて厚生労働本省から定期報告書を一括送付していたものであり、報告が必要ない相談者に用紙が届いてしまったことを説明し、ご理解を求めました。
10	最低賃金の大幅な上昇が基幹産業の海外移転につながっていることは周知のことであるので、最低賃金の上昇を食い止めるべきではないか。		貴重な意見として承った上で、最低賃金額の現状について説明しました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	職業安定局
照会先	中央職業安定監察官 石原保仁(内線5653) 中央職業安定監察官 宮野 修(内線5654) (直通:03-3502-5352)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	130件	85件	40件	1件	0件	0件	256件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	32件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	164件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	60件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働保険料の料率改正が4月にあったため、保険料を従業員から追加徴収しなければならない。当該情報についてもう少し早く周知することはできなかったのか。		3月の段階では、まだ国会で審議中であるため、改正前にお知らせすることは困難である旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	求人検索機のタッチパネルの感度が悪い、なんとかならないか。		多数の求職者が利用されるため、タッチパネル画面の選択ボタンの中心部が劣化したことが原因であり、改善を図りました。
3	仕事を探すに当たり心配であったが、ハローワークで応募書類の書き方や面接の受け方を丁寧に教えてもらい非常に良かった。		ハローワークでは、職業紹介業務以外の業務、例えば履歴書、職務経歴書の書き方、面接の受け方のアドバイス等も、就職支援業務の一環として実施しております。今般のご意見を仕事の励みとし、これからも仕事を探している皆様のお役に立てよう、さらに努力していく旨お伝えしました。
4	病気で働ける見込みがない場合でも、雇用保険の受給ができるようにしてほしい。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方等に対して、失業等給付を支給するものです。このため、病気療養中等ですぐに就職することができない場合は、保険事故に該当しないために失業等給付が支払われない旨、ご説明しました。併せて、最大3年間を限度とし、失業等給付を受給できなかった期間、受給期間を延長できる旨ご説明し、ご理解いただきました。
5	ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。引き続き求人確保のため努力する旨ご説明しました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	ふるさとハローワークでも県外求人が閲覧できるようにしてほしい。		ふるさとハローワークについても、本年度中にコンピュータシステムを導入し、県外求人についても閲覧可能となるよう準備を進めているところです。それまでの間は、最寄りのハローワーク又はハローワークインターネットサービスを利用していただきたい旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	高齢者雇用状況報告及び障害者雇用状況報告について、オンライン申請できるようにしてほしい。		高齢者雇用状況報告、障害者雇用状況報告ともに、現在オンライン申請できる旨ご説明しました。併せて、これらの報告は6月1日現在の状況を回答していただくものであり、申請の受付開始日は6月1日からとなる旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	ハローワークの総合受付の混雑緩和を図られたい。		該当ハローワークでは、総合受付において、各担当窓口への行き方をわかりやすく記載した案内図を新たに配布することにより、ご案内に係る時間を短縮し、混雑緩和を図ることといたしました。
9	ハローワークの求人で募集年齢が不問となっても、若い人を希望していると言われるケースがある。求人受付時に希望年齢をよく確認して欲しい。		雇用対策法により、労働者一人一人に均等な機会が与えられるよう、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しており、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明しました。
10	ハローワーク駐車場の駐車可能台数を増やしてほしい。		該当ハローワークでは、平成21年12月より新たに臨時駐車場を借り上げるとともに、当該場所の案内表示もわかりやすいものにする等、対策を講じたところです。今後も引き続き駐車場の混雑状況を注視し、必要に応じて改善策を講じてまいります。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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 雇用均等政策課長補佐 河野恭子(内7832) 電話:03-3595-3271 FAX:03-3502-6762

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	6件	9件	0件	0件	0件	0件	15件

国民の皆様の声の 内訳(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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	均等法に罰則を設けたほうがよい。		均等法の趣旨を説明したうえで、貴重なご意見として承りました。
2	雇用均等室の存在を知らなかったため、法律の知識が得られず、泣き寝入りしている労働者がいると思うので、もっと存在を周知広報すべきである。		従来より、広報誌等の活用、報道発表資料の工夫等により、周知広報を実施していますが、今後もより労働者等の目に付くよう、効果的に行ってまいりたいことを説明しました。
3	中小企業子育て支援助成金に関して、当初、21世紀職業財団に照会したところ均等室を紹介された。その内容(短時間勤務に関する助成)から、今年度より担当は財団になるので再度確認するようにと回答されたが、国からの助成金なのだから、支給要件に該当するかどうかを確認するのは監督官庁である労働局であるべきである。労働局で支給要件を確認できないのはおかしい。		本年度から、短時間勤務に係る助成金について、中小企業子育て支援助成金から両立支援レベルアップ助成金に移管されたことに伴い、申請先及び審査機関が労働局から財団に変更されたことを説明し、ご理解を得ました。
4	育児・介護休業法第5条第3項で定められている、特定の理由がある場合の1歳6ヶ月までの育児休業について。子が1歳の時点で保育園が満員で入所できなかったのに、自分は取得できる要件にあったのに、自分も会社も法第5条第3項のことを知らなかったのに、仕方なく無認可託児所に子を預けて復帰せざるを得なかった。行政の法周知が足りない。		育児・介護休業法第5条第3項について説明した上で、あらゆる機会を捉えて周知を実施していること、また今後も引き続き実施することをご説明し、ご理解を得ました。
5	改正育介法で労使協定で除外できる専業主婦規定が廃止されたことについてひとめで分かる、もっとわかりやすい資料はないのか。		質問の該当部分を説明し、ご理解を得ました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	「育児・介護休業等に関する規則の規定例」について、法を上回る内容の例文が含まれていることを知らず、育児短時間勤務制度の対象となる子の年齢を小学校就学の始期に達するまでとしていた。平成22年6月30日施行の改正に対応した規定例を見て初めて3歳までが義務であることに気づいた。利用実績があるので、改めて引き下げ変更をするつもりはないが、今後規定例として作成する際には、最低限法が求める範囲内で作成してほしい。		3歳から小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者に対する勤務時間短縮等の措置は努力義務であることについて、改正前の規定例の解説にも記載していることを説明しました。規定例の作成について、貴重なご意見として承りました。
7	中小企業子育て支援助成金で、復職後6ヶ月以上の就業実績が必要であった要件が、育児休業終了後1年以上継続して雇用されたことと変更になっている。従前の6ヶ月以上の復職実績でも長いと感じていたのに、1年以上は長すぎる。		復職の要件を復職6ヶ月から育児休業終了後1年に変更したことについては、育児休業取得者の雇用の継続を図ることを目的としていることを徹底する趣旨である旨説明し、ご理解を得ました。
8	次世代育成支援対策推進法に基づく認定制度に関し、認定基準に「男性の育児休業等利用者がいること」の要件があり、男性の育児参加が必要とされていることは一定理解できるが、女性労働者しかない職場や対象となる男性労働者がいない職場は、どんなに積極的に両立支援の取組を行っていても認定を受けることができない。		貴重なご意見として承りました。
9	改正育児・介護休業法のパパ・ママ育休プラスのしくみが複雑すぎる。		パンフレット記載の例をもとに説明し、ご理解を得ました。
10	地球温暖化対策の観点から、メールで法周知用資料を送付する等資料のペーパーレス化を検討してほしい。		ペーパー形式の資料については、見やすさから希望する方がいること、電子化した場合利用が難しい方がいることから作成していることをご説明いたしました。ただし、ペーパーレス化のためデータ形式での資料の入手を希望する方に対しては、HPからデータ入手が可能であることを説明し、事業所の要望に合わせて柔軟に対応していることを説明し、ご理解を得ました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年5月21日～5月27日受付分

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)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>市がNPOに委託している高次脳機能障害者支援事業の広報誌を見て相談に行ったが、具体的に何をしてくれるのかが見えない。市に問い合わせた今後の対策を聞いたが、『委託先に相談に行ってください。』としか言わず、どこに相談して良いのか分からない。月1回の相談では行けない日もあり、相談だけでは前に進まない。</p> <p>県の高次脳機能センターの家族セミナーにも参加したが、具体的にどうすれば良いか分からなかった。</p> <p>どこの見解も曖昧で、「ここまでは出来て、ここまでは出来ない。」という線引きもよく分からないですし、家族は精神的におかしくなってしまう。</p> <p>国として、もっと高次脳機能障害について踏み込んだ対策をお願いします。</p>		「高次脳機能障害施策に対する貴重なご意見として拝聴し、本省にご報告させていただきます。」と伝えました。
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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

課(事務所等)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年5月21日～5月27日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	本年度の報酬改定において、入院患者の対診及び他医療機関受診時の算定方法の整理がされたが、他医療機関受診時には処方箋が交付できないため、入院医療機関に当該薬剤がない場合には、投薬までに数日間の待機が必要となり、患者にとっては不安が募る。他医療機関受診時においても処方箋を交付し、薬局での投薬が可能との方法を取り入れてほしい。		診療報酬の改定の仕組みについて制度的な説明を行いました。併せて、貴重なご意見として拝聴しましたので、機会をとらえご意見を本省等へ報告させていただきお伝えしました。 本省において、所要の制度見直しを6月4日付にて実施した。
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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。