

平成21年11月2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。

今後は、週1回発表していく予定です。

(平成21年10月23日から平成21年10月29日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/11/02)

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年10月23日～10月29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)	12	40	2	5	596	655
大臣官房	0	1	0	0	1	2
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	1	10	0	0	8	19
健康局	0	52	7	0	194	253
医薬食品局	1	4	0	0	7	12
食品安全部	0	3	0	0	3	6
労働基準局	1	17	3	0	7	28
職業安定局	0	28	1	0	99	128
職業能力開発局	0	2	0	0	9	11
雇用均等・児童家庭局	0	28	3	2	179	212
社会・援護局	1	58	5	1	317	382
障害保健福祉部	0	11	1	0	12	24
老健局	0	18	0	0	25	43
保険局	0	16	0	0	0	16
年金局	1	6	0	0	21	28
政策統括官	0	0	0	0	2	2
社会保険庁	6	354	13	0	53	426
合 計	23	648	35	8	1533	2247

苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	928
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	539
法令遵守違反に関するもの	21
その他	759

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	医政局
照会先	厚生労働省医政局指導課 計画係、指導係 中根(2557)

平成21年10月23日～10月29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	10件	0件	0件	8件	19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)	1件
法令遵守違反に関するもの	3件
その他	12件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	地方都市では、都会と異なり医療が充実していない。地域医療再生臨時特例交付金を希望していたが、一部が執行停止になるようであり、今後の予算運営に期待しているが、一方で残念だとも感じている。		課内担当者と情報を共有するとともに、都道府県等に対し、地域医療再生臨時特例交付金で一部執行停止になったことに関する通知等を送付し、混乱の回避を行っている。
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10月23日～10月29日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 課長補佐 榎本 芳人(内線 2313) (ダイヤルイン 03-3595-2207)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	52件	7件	件	194件	253

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	203件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	48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	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	・受動喫煙による健康被害等を鑑みて、喫煙所について灰皿の大きさ、非喫煙者との距離等を十分に留意して設置するよう区役所に対して書面で指摘してほしい。		担当の保健所に連絡し、改善予定との回答を得た。
3	新型インフルエンザワクチン接種において、接種スケジュールが各自治体によって異なるのはおかしい。国がまとめてやるべきではないか。		各自治体が地域の実情に応じて実施しているところ。国として今後適切な情報を発信する。

「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。

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 (内線2704)

平成21年10月23日～10月29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	4件	0件	0件	7件	12

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(職員等の待遇問題を含む)	1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	抗インフルエンザウイルス薬タミフルについて ・突然死・異常行動の因果関係を認めること ・副作用の被害を救済すること ・「新型インフルエンザ」経過中の死亡例についても連絡し、タミフルの副作用の被害救済を行うこと		要望書を受理。 タミフルと突然死・異常行動との因果関係等については、本年6月16日の安全対策調査会において評価をいただいたところ。 新型インフルエンザに対する使用についても、改めて製造販売業者向けに情報の収集と安全対策について通知したところであり、特段の対応は必要ないものと考えている。また、副作用被害救済については、それぞれの申請案件毎に手順に添って判定作業が行われる。
2	英国渡航歴による献血の制限について、その緩和を求めるもの。		メールにて、英国渡航歴による献血制限については、既に薬事食品衛生審議会で検討中であり、引き続き検討をしていく旨返答。
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	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10月23日～10月29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	28件	1件	0件	99件	128件

意見・苦情内容(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)	74件
	法令遵守違反に関するもの	13件
	その他	18件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	HPに助成金の申請様式がダウンロードできるようになっているが、様式が改訂された際に、改訂されたことが分かるようにしてほしい。		改訂した様式とわかるように改訂日をHPの該当ページに掲載する等掲載方法の改善を検討中。
2	仕事を探しているが、ハローワークで相談するとき、いくつも机が並んでいるが、それぞれ衝立1枚も無い。プライバシーの配慮をして欲しい。		ハローワークにおけるプライバシーの保護に関しては、衝立の設置等を予算の範囲内で優先順位を付け、ハローワークの実態を踏まえて順次措置しているところであり、該当局についても緊要度等について検討中。
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	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03-3502-2630)

平成21年10月23日～10月29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	2件	件	件	9件	11

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)	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	介護士福祉士等の資格が取得できる職業訓練を行ってほしい。		平成21年度より、資格が取得できる訓練コースとして、2年間の長期訓練である介護福祉士養成コースを実施している旨を回答。
2	「訓練・生活支援給付」について、運営団体が天下り団体だから駄目という理由だけで、他の事業を実施するために、この制度を止めるというのであれば、代替りの制度の目処はあるのか示してほしい。		「緊急人材育成・就職支援基金」による、訓練と生活給付を組み合わせた「緊急人材育成支援事業」については、十分な検討・準備を経て、民主党マニフェストに沿った平成23年度の「求職者支援制度」創設につなげるまでの間、空白期間が生じないよう、平成22年度分までの事業は、引き続き、同基金事業として継続する予定である旨を回答。

「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10月23日～10月29日受付分

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

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	28件	3件	2件	179件	212件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	206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	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"> ・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。 ・本当にお金のかかる高校生、大学生に支給すべき。 		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	母子家庭に対する支援は多いが、父子家庭に対する支援が少ない。男女平等の観点から父子家庭に対しても支援をして欲しい。		ひとり親家庭に対する各種支援措置を説明、児童扶養手当の父子家庭に対する支給については、平成22年度概算要求において事項要求をしており、年末までの予算編成過程の中で検討する旨説明。
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10月23日～10月29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	57件	5件	1件	317件	380件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	302件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	58件
法令遵守違反に関するもの	1件
その他	19件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・保護費で20万円もらえれば十分、低賃金の労働者に比べれば贅沢。それで生活が苦しいなど一体何に保護費を使っているのか。母子加算を復活させる必要はない。		連立政権合意を踏まえ、子どもの貧困解消を図るため、復活することとしたものであるため、苦情相談内容を課内に周知し組織で共有。
2	・母子加算を復活させることよりも、頑張って働くひとり親世帯やワーキングプアこそ早急に支援すべきであり、生活保護受給者を優遇するのは納得がいかない。		連立政権合意を踏まえ、子どもの貧困解消を図るため、復活することとしたものであるため、苦情相談内容を課内に周知し組織で共有。
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(援護)
照会先	社会・援護局援護企画課外事室 課長 梅原一豊(内線3412) 課長補佐 神山正(内線3464)

平成21年10月23日～10月29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	1件	件	件	件	2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(職員等の待遇問題を含む)	1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10月遺骨受領団がサイパンにおいて戦没者御遺骨を受領して帰国した際に、御遺骨の不適切な取扱があったのではないか。		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

平成21年10月23日～10月29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)

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	11件	1件	0件	12件	24件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	13件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	障害者自立支援法が廃止されると自立支援医療などが受けられるのかどうか不安。意見を聞いて欲しい。		「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おり、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。
2	精神障害者に対する訪問看護サービスの拡充について		政策立案において、精神障害者に対する訪問看護等の在宅医療の充実について、御意見を踏まえて検討していく。
3			
4			
5			
6			

対応欄のうち「分類」欄には、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、組織で共有する、その他、に分けて番号を記載するとともに、「概要」欄には、対応の概要を記載してください。

意見・苦情集計報告票

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

平成21年10月23日～10月29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	18件	0件	0件	25件	43件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	25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	2件
その他	12件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	母親が胃ろうを必要とする相談者が、母親が退院後特養への入所を希望しており、施設を探したところ、胃ろうを必要とするため施設への入所を断られた。介護職員でも胃ろうの処置が行えるなど、胃ろうを必要とする人でも施設を利用しやすい制度にして欲しい。		介護職員の胃ろう等の医療行為の在り方に関し、「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。
2	保険料が高く、生活していけないことから、保険料を軽減して欲しい。		高齢者の第1号保険料に関しては、低所得者等に配慮し負担能力に応じた負担を求める観点から、市町村民税の課税状況に応じて段階的に設定しているところである。また、平成21年度の介護報酬改定に伴う保険料の急激な上昇を抑制するため、介護従事者処遇改善臨時交付金を設け、保険料軽減の財源としたところである。
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	保険局保険課
照会先	課長補佐 諏訪克之(内線3244) ダイヤルイン03-3595-2556

平成21年10月23日～10月29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	16件	件	件	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)	10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	出産育児一時金の直接支払制度に関し、領収書のフォーマットが医療機関によって異なり、直接支払を利用しているのかいないのかについて、領収書上判別できないものがある。一件一件医療機関に確認する必要が生じ、保険者の事務に混乱が生じている。		制度発足直後であることから、医療機関側も十分に書類の記載要領を知悉しているわけではない旨回答。 ただ、保険者の手間が増えていることは否定できず、今後直接支払に係るQ&Aにおいて、領収・明細書の記載要領について再度注意喚起するとともに、関係団体を通じた周知の徹底を図る予定。
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	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

平成21年10月23日～10月29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	6件	件	件	21件	28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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	4件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	最低限の生活ができるような年金制度を考えていただきたい。		年金額改定等現行制度の仕組み及び民主党マニフェストの内容を説明。
2	保険料については時効により過去2年までしか払えない。払いたいのにならぬのが悔しい。		現行制度の必要な見直しにて検討する旨回答。
3	国民年金の保険料について、所得にかかわらず一律なのはどうかと思う。所得に応じた保険料にすべき。		・現行制度においては所得に応じた免除制度を設けている旨説明。 ・所得比例年金の創設を柱とする民主党マニフェストの内容を説明。
4	昭和40年4月2日以降生まれの者に国民年金の任意加入が認められる可能性はあるか。(自分は65歳まで保険料を納付しても25年に数ヶ月満たない状況。病気のため、長く失業状態が続いたが、免除制度があることも知らなかった。受給資格期間を満たさないにもかかわらず、今後保険料を払うことに大変失望している。)		任意加入制度の考え方を説明した上、受給資格期間の短縮についても現行制度の必要な見直しの中で検討していく旨を回答。
5	受給権発生後に再婚した妻にも加給年金額をつけて欲しい。		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する旨回答。
6	企業年金連合会(企業年金コールセンター)の通話料がかかることに対する苦情。		受益者負担の考えから通話料は本人負担としていること、地域により差が出ないようにナビダイヤル(全国一律料金)を導入していることを説明。 (ご指摘の趣旨を企業年金連合会に伝え、検討を要請)

「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) (ダイヤルイン 03-3595-2757)

平成21年10月23日～10月29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
	6件	354件	13件	0件	53件	426件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	116件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	309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	社会保険事務所職員の対応が悪い		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	支給額変更通知書等の年金受給者あての通知書の記載内容が分かりにくい		11月から発行する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	漏れていた加入記録が判明し、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	国民年金保険料の納付督促の民間受託業者及びねんきんダイヤル等のオペレーターの対応(待遇)が悪い		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	社会保険事務所の電話が通じない		年金に関する照会等については、ねんきんダイヤルやねんきん定期便専用ダイヤルにおいて対応していることの周知を図り、社会保険事務所への照会電話の分散化等を図っている。

「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。