

平成21年11月9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10月30日から平成21年11月5日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/11/09)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年10月30日～11月5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	43	0	0	747	796
大臣官房	0	1	0	0	0	1
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	11	4	0	6	21
健康局	0	66	20	0	436	522
医薬食品局	0	7	0	0	1	8
食品安全部	0	2	1	0	0	3
労働基準局	1	8	1	0	5	15
職業安定局	0	32	1	0	98	131
職業能力開発局	0	1	0	0	11	12
雇用均等・児童家庭局	0	10	1	1	167	179
社会・援護局	0	37	7	0	99	143
障害保健福祉部	1	3	3	0	4	11
老健局	1	7	0	0	2	10
保険局	0	8	0	0	0	8
年金局	0	10	0	0	7	17
政策統括官	0	3	0	0	1	4
社会保険庁	1	338	6	3	46	394
合計	10	587	44	4	1630	2275

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	927
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	468
法令遵守違反に関するもの	18
その他	862

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

平成21年10月30日～11月 5日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課救急・周産期医療等対策室 小児・周産期医療係長 森口(内線2548) 直通:03-3595-2194

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	11件	4件	件	6件	21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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	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	大臣の政治主導により周産期医療体制等の整備をお願いしたい。		周産期医療については昨年10月の東京都における妊婦死亡事案を受けて開催した「周産期医療と救急医療の確保と連携に関する懇談会」報告書を踏まえ、周産期母子医療センターの指定基準等を定めた指針の改正を予定。また周産期医療体制整備の充実に必要な予算を概算要求に盛り込んでいるところ。
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 課長補佐 榎本 芳人(内線 2313) (ダイヤルイン 03-3595-2207)

平成21年10月30日～11月5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	66 件	20 件	件	436 件	522

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	502件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	16件
法令遵守違反に関するもの	2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	新型インフルエンザの予防接種について、基礎疾患を有する者への接種開始時期を全国統一すべきではないか。また、対応した職員が氏名を名乗らず、最後には一方的に電話を切られたことから、その職員の氏名を教えてください。	① ② ④	新型インフルエンザの予防接種の開始時期は、地域における新型インフルエンザの罹患状況やワクチンの流通状況等を踏まえ、各都道府県が設定している旨を説明。あわせて、不適切な対応を行ったとされる職員の調査を行ったものの、残念ながら該当者が発見されなかったことを説明した上で、当省の職員が不適切な対応を行ったことをお詫びしました。また、こうした遺憾な事態が生じたことを組織内で共有し、再発防止を図るため、健康局総務課長から局内の各課室に対し、丁寧かつ真摯な対応を心がけるよう指示したところ。
2	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。	① ②	① 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。
3	・精神障害者のようにたばこを精神的支柱にしている方もいるので視察してから議論をしてくれ ・(たばこ1箱が)600円になるのは冗談ではない 等たばこ税増税に反対の意見	③	③ 今後のたばこ対策の検討の際に参考にする。
4	・たばこ増税に賛成 ・もっと健康増進を押し出して増税の要望をしてくれ 等たばこ税増税に賛成の意見	③	③ 今後のたばこ対策の検討の際に参考にする。

※「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10月30日～11月5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	0件	0件	1件	8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	7件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	新型インフルエンザワクチンでアナフィラキシーが発生したが、医療費の請求を独立行政法人医薬品医療機器総合機構にしようとしたところ、機構からできないと言われた。おかしいのではないか。		救済特別措置法ができるまでの間は、独立行政法人医薬品医療機器総合機構が救済請求手続きを受け、それが法律制定後は特別措置法によるものとみなされることから、機構に対して指導することとした。その旨回答。

「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

部局(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21年10月30日～11月5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	1件	件	件	3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)	1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	厚生労働省ホームページに掲載されている、食品衛生法上の登録検査機関一覧について、新規に登録された検査機関をHP上の一覧になるべく早く掲載して欲しい。		官報掲載に要する時間を出来る限り短縮するとともに、官報掲載後速やかに厚生労働省ホームページに掲載出来るよう手続きの見直しを行った。
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、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10月30日～11月5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	8件	1件	0件	5件	15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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6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団体について、国から受託した業務を担当する者が不在で他に対応できる者がおらず、申請書の受理がなされなかった。このようにまともに業務が遂行されている状況ではない。		関係部署を通じて、委託先に対し来訪者への応接(書類申請の預かり等)について、必要な指導等を行う。
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	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30日～11月5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	32件	1件	0件	98件	131件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	46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	11件
	その他	14件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求職中だが、年齢不問にしても何の効果もないのではないか。ハローワークできちんと指導してほしい。		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			
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03-3502-6783)

平成21年10月30日～11月5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	1件	0件	0件	11件	12

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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	3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	どのような職業でも、基礎的なIT技術を必要としているところ、「農業」、「介護」、「医療」等の専門分野に関する職業訓練も結構だが、IT技術に関する基礎的な職業訓練も充実させてもらいたい。		基礎的なIT技術の習得は非常に重要なものと認識しているところ、公共職業訓練や本年7月から開始した「緊急人材育成・就職支援基金」による職業訓練においても、職業横断的なITの基礎的技術の習得に関するものを実施しており、今後ともこのような職業訓練を充実させていく旨を回答。
2	「緊急人材育成・就職支援基金」による職業訓練について、失業者の方に浸透するように告知等を行ってほしい。		制度の周知については、主要JR駅・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

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10月30日～11月5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	10件	1件	1件	167件	179件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	177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	1件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【子ども手当関係】 ・子どものいる世帯だけ優遇されるのはおかしい。 ・所得制限をもうけるべき。本当に困っている人にものみ支給すべき。 ・現金給付ではなく現物給付にしてほしい。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	・保育所の最低基準を緩和することは、保育の質をさらに低下させる恐れがある。		制度の具体的内容を検討し、改善策を模索しているところ。
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30日～11月5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	37件	7件	0件	99件	143件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	103件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	32件
法令遵守違反に関するもの	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	・本当に生活に苦しいのは母子加算で手厚く保護されている生活保護世帯ではなく、保護を受けずに真面目に働いている母子世帯だと知るべきである。 ・母子加算の復活も良いが、ワーキングプア・低所得者との逆転現象を解決してからにして頂きたい。収入が逆転するのは本末転倒であり、労働者・納税者の視点が欠けている。		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	・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、共済商品の募集等に対する苦情相談。		苦情相談内容を室内で共有。 対応後、当該組合に報告。
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10月30日～11月5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	3件	3件	0件	4件	11件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者自立支援法を廃止して欲しい。		「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。
2			
3			
4			
5			

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30日～11月5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	7件	0件	0件	2件	10件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	5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	1件
その他	3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に勤務する職員より、当該特養には要介護度1の入所者がいるが、要介護度の低い方が入所しているのは問題があるのではないかと苦情があった。		「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」において、介護の必要の程度や家族等の状況を勘案し、サービスを受ける必要性が高いと認められる入所申込者を優先的に入所させるよう努めなくてはならない、とされているところであるが、要介護度だけではなく家族等の状況を勘案するため、必ずしも要介護度1の入所者が入所できないものではない旨説明。
2	電動椅子の事故が多発しているが、事故を起こしているのは高齢者であり、障害者はきちんと訓練を受け使用しているのに、同列で扱われたり非難されたりする。 自動車免許の様に、訓練を受け医師の許可を得た者でなければ利用できないような仕組みにするべきだ。		介護保険制度の福祉用具貸与では、貸与時に必要な使用方法等の指導を行う事になっている旨などを説明。市場全体の内容については、経産省・国交省・警察庁など各省にまたがる事案であり、経産省主催で連絡会議を実施している旨説明。
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30日～11月5日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	保険課 課長補佐 諏訪克之(内線3244) ダイヤルイン03-3595-2556

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	8件	件	件	件	8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)	4件
法令遵守違反に関するもの	1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>出産育児一時金の直接支払制度の利用に際し、医療機関が高額の手数料を徴収している。どのように医療機関と交渉すればよいか。</p> <p>当該産院は、手数料を「領収明細書」名目で徴収すれば問題ないとの回答を産婦人科医会支部から受けたと主張している。</p>		<p>医療機関が手数料を求めることは法令違反であり、領収・明細書名目であっても好ましくない旨回答。</p> <p>同趣旨の苦情が寄せられていることから、保険局としても日本産婦人科医会に対し上記について周知徹底を依頼したところであり、同会においても近日中に医療機関に対する周知を行う予定と聞いている。</p>

「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30日～11月5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	10件	件	件	7件	17件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	7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	1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	国民年金額の引き上げを要望する。また、受給資格期間も10～15年に短縮して欲しい。		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。
2	国民年金の未納期間があるが、2年の時効があり支払いの意欲があるにもかかわらず支払うことができない。2年の時効の撤廃をぜひとも考えていただけないか。		要望として承った。 現行制度の改善の中で検討。
3	介護ヘルパーの単価が上がった分、障害年金を引き上げて欲しい。		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。

「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	政策統括官付労働政策担当参事官室
照会先	参事官補佐 石垣 健彦(内線:7725)

平成21年10月30日～11月5日

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

意見・苦情内容(大分類)	件数
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	1件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>企業の求人面接に関する苦情                      自分はこれまで様々な大企業及び関連子会社に面接を申し込んできた。しかし、企業は、自分が明らかに募集要件に該当すると思われる場合でも、面接もせず書類選考で落とし、理由もろくに述べられないことがない。思うに、自分の年齢が高いから敬遠しているのではないかと思っている。ハローワークはこういうことが起きないように、すべての企業をしっかりと指導すべきではないか。一度、どこかのハローワークか忘れたが、お願いをしたけれど、一向に改善されていない。</p> <p>自身の就職への支援の希望                      また、自分は、事故にあった愛知県から転出したいので、県外への就職を希望しているが、自分は障害者であるので、就職についてもしっかりと支援して欲しい。ハローワークは、失業給付をもらうときには行ったが、遠くて、なかなか行けるものではない。(以前は車で外出していたが、事故に遭ってからは車の外出が怖いので、使いたくない。)何とかして欲しい。</p>		<p>職業安定局と相談し、面接に関する苦情及び就職支援の希望については、管轄のハローワーク担当者を紹介した。当該担当者から苦情者本人に連絡を取り、支援することとなった。                      (11/5)</p>
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30日～11月5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	338件	6件	3件	46件	394件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	73件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	321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	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頂いていること等をご説明する。また、次の発送において、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。
2	支給額変更通知書等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	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。
4	ねんきんダイヤルや社会保険事務所の電話がかかりにくい		10月最終週の扶養親族等申告書の発送に伴う影響。 引き続き、上記2の取り組みやコールセンターの機能向上、社会保険事務所への照会電話の分散化等の取組みを進める。
5	国民年金保険料の納付督促の民間受託業者及びコールセンターのオペレーターの対応が良くない		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。

「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。