

平成21年11月30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20日から平成21年11月26日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/11/30)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年11月20日～11月26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> (各部署に属さないもの)	7	37	2	1	692	739
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	6	0	0	5	11
健康局	0	57	2	1	144	204
医薬食品局	0	4	0	0	0	4
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	9	1	0	8	19
職業安定局	0	33	0	0	75	108
職業能力開発局	0	4	1	0	16	21
雇用均等・児童家庭局	0	13	11	1	213	238
社会・援護局	0	29	8	0	22	59
障害保健福祉部	0	6	0	0	12	18
老健局	0	8	0	0	32	40
保険局	0	10	0	0	0	10
年金局	0	5	6	0	27	38
政策統括官	0	0	0	0	0	0
社会保険庁	2	198	11	0	41	252
合計	10	419	42	3	1,287	1,761

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	553
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	389
法令遵守違反に関するもの	10
その他	809

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11月20日～11月26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
	7件	37件	2件	1件	692件	739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)	5件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	733件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子ども手当や生活保護の母子加算の復活、ばら撒きのような所得保障をしても働く場所がなくては、どうすることもできない。もっと早急に経済浮上の対策を実行するべき。選挙対策より日本のことを考えて欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	子ども手当を支給するために、扶養控除・配偶者控除を廃止するなんて聞いていない。埋蔵金でまかなえるはずだったのではないか。騙された思いだ。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	配偶者控除を廃止すれば、現在専業主婦が行っている家事労働を今以上に、低く評価するという政治的メッセージとなる。家事労働を「報われない、馬鹿らしい」と感じる女性は、今以上に増えていくのではないかと。そして、その結果、「おひとり様」「離婚」「家庭崩壊」「シングルマザー」が、日本社会にもっと増えていくことを懸念する。	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ついて、スーパーコンピュータやロケットより子ども手当や母子加算が重要だと判断したのだからそのとおり実施すべきだ。確かに理化学研究所やJAXAは金を使いすぎているし、企業との癒着もあるかも知れない。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	マニフェストの一つ一つについて事業仕分けの対象にしてほしい。自らの主張に対する客観的な判定を公開することも現政権の信頼を獲得する要素であり、それに手がつかないならきつと信用を落とす。そのためにも、子ども手当、高速無料化は今の仕分け人たちに判定して欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。

※「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	公共工事の中止で、雇用が少ない中で失業した人達が納税出来なくなった時の事も考えているのか。目の前の無駄を削除して『何億削減出来ました』と言うのも良いが、中止や廃止にして今の不景気の中、失業した人達からの税収が減る事も考えてみてはどうか。影響はかなりあると思う。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	この不景気・デフレと言われている情勢の中で、国民の給料が下がって、日々の生活が大変になっている。国会議員の給料を下げる事はしないのか。国会議員は、休日返上で視察をすれば手当てが出るのか。パートで一生懸命働いても、年金・介護保険等を差し引かれ、子供の教育費に回り、余裕等全くない。もう少し、国民生活を考えて欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	ミャンマー難民の受け入れを2010年秋から行うことを決めた。年間3万人も日本人が自殺して、国の借金も増えてるのに受け入れる余裕あるのか。更に失業率も改善しないのに、いい加減に外国人ばかり優遇するの止めるべき。税金を払うのが馬鹿らしい。公務員改革も出来ないし、国費節約が無理なら、議員の歳費を削って欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	長妻大臣の施策を全面的に支持している。官僚に妥協しない、その姿勢に感銘を受けている。民主党の一部の大臣はすでに官僚に取り込まれており、情けない限りだが、政権交代の意味をしっかりと噛みしめ、省庁・官僚達の無駄や天下り・随意契約・渡り等の国民が本当に切望している内容について、大なたを振っていただきたい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	JALに公資金を投入する必要はなく、会社更生法等で整理させるべきではないか。年金問題も解消する。JALだけ特別扱いするのはおかしい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	民主党は、未来の産業や未来の日本の姿を示せないまま単純に予算のぶった切りだけをしている。介護や農業だけでは日本は疲弊していくばかりだ。先端技術の育成や先端科学や先端医療や環境技術の育成は不可欠で、これらを失った時日本は崩壊する。何でもかんでもぶった切るばかりではなく中長期的な戦略も大切である。	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。

# 意見・苦情集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	医政局指導課 03-5253-1111 (内線2566)

平成21年11月20日～11月26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	6件	0件	0件	5件	11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)	0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	院内感染予防対策における法律等の整備をさらに進めてほしい	① ④	現在の院内感染の実状をふまえつつ、院内感染対策に対する、医療法、通知、統計調査等の関係制度について説明の上、国立感染症研究所や、専門団体とも連携しながら、引き続き法令等の整備により院内感染対策を推進していく旨を回答。

※「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	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20日～11月26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	57件	2件	1件	144件	204件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	160件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	43件
	法令遵守違反に関するもの	
	その他	1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、 ・障害者なので増税されると困る ・生活保護を受けているので増税されると困る 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			
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20日～11月26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	0件	0件	0件	4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	4件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	1)インフルエンザHAワクチンの添付文書中【臨床成績】の項の記載について、製薬企業に対し修正の指示を出し、今月中には添付文書を改訂すべき。 2)10月の添付文書改訂で妊婦の原則禁止を解除したと報道されている。このままでは正しい判断ができず、誤解したままで妊婦が接種を受けることになる。		1)製造販売業者に対し、指摘のあった問題点を伝え、検討の依頼を行った。 2)担当部署に経緯を聞き回答し、変更内容について理解いただいた。
2	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、CRCから何の連絡もない。		・相談者に対し、企業に申し出の内容を伝達する旨を回答。 ・企業に対し、相談者は補償について協議したいようであり、場合によっては企業の対応が必要なことも考えられる旨回答。(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

平成21年11月20日～11月27日受付分

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)

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	9件	1件	件	8件	19件

意見・苦情内容(大分類)	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)	7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	職場でタバコを吸う人がおり困っている。職場での喫煙を禁止する法律を今すぐ作ってほしい。		<ul style="list-style-type: none"> <li>職場における受動喫煙防止対策ガイドライン等に基づき指導していることを説明し、相談窓口(労働基準監督署等)を教示した。</li> <li>併せて、現在、「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」において、受動喫煙防止対策のあり方を検討していることを説明した(HPも紹介)。</li> </ul>
2	労災補償の請求手続きを行ったが、まだ支給決定されない。なぜ時間がかかるのか。		<ul style="list-style-type: none"> <li>労災保険の業務上外の決定には、事案により調査等に時間を要する場合もあることを説明し理解を得た。</li> <li>また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、請求人に対し現在の処理状況を親切・丁寧に説明するよう指示した。</li> </ul>
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20日～11月26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	33件	0件	0件	75件	108件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	27件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	50件
	法令遵守違反に関するもの	7件
	その他	24件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人票には経験不問とあるのに、実際は経験が必要な場合が多い。経験が必要な場合は、はじめから求人票に記載しておいてほしい。		ハローワークにおいては、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めているところであるが、求人票の内容と実際の応募条件が異なっている場合は、ハローワークより事業主に対し確認し、求人内容の修正等の指導を行うこととしており、その旨を当該者に回答予定。
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11月20日～11月26日受付分

部局(課室)名	職業能力開発局
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)

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	16件	21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)	19件
法令遵守違反に関するもの	2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	新卒者の3割が失業すると見込まれている中、どの分野においても、就職のために必要となるIT技術等に係る職業訓練を早急に充実させてほしい。		基礎的なIT技術の習得は、就職実現のため非常に重要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「緊急人材育成支援事業」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訓練を実施しており、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。

「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20日～11月26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	13件	11件	1件	213件	238件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	235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	3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】 ・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。 ・金額が大きすぎる		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	保育所では超過定員が当たり前の状況になっている。地方分権により、面積基準が自治体任せとなれば、さらなる詰め込み保育となり、子どもの心身の豊かな発達は望めない。		・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。
3	児童扶養手当への父子家庭への支給について早急に対応してほしい。		制度の具体的内容を検討しているところ。

「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20日～11月26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	7件	0件	22件	57件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	26件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	31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	生活保護費の不正受給を防止すべきとする意見		保護の受給要件の厳格な審査、訪問調査等による生活実態の把握などを適切に実施するよう徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めていく。
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。(5件)		室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

平成21年11月20日～11月26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	6件	0件	0件	12件	18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	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11月20日～11月26日受付分

	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
意見・苦情把握方法別件数	0件	8件	0件	0件	32件	40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(職員等の接遇問題を含む)	29件
法令遵守違反に関するもの	0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	10月からの要介護認定方法の見直しについて、どこがどう変わったかが実感できない。		(先方が、インターネットを使用できる環境が整っていることだったため、)10月からの要介護認定方法の見直しの内容については、厚労省のホームページに掲載している旨お伝えしつつ、御説明した。 また、ご本人の認定結果に疑義がある場合には保険者であるお住まいの市町村に照会いただくようお願いしました。
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、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20日～11月26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	6件	件	27件	38件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	27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	11件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金額を増額して欲しい。		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。
2	国民年金を納めてきた人が受給する年金は生活保護者に比べて遙かに低い。これでは年金など払わなくなる。		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	近い将来受給資格期間の短縮はあるのか。		現行制度の改善の中で検討する旨回答。
4	共済年金はどうして一緒にしないのか。		被用者年金一元化法案が廃案となったこと 民主党マニフェストで掲げる新たな年金制度の中で検討することを回答。
5	JAL企業年金について、解散又は減額すべきとの意見 ・JALは倒産させるべきである ・企業年金減額は当然 ・企業年金の補填につながる公的資金投入は反対		国民からいただいた貴重な意見として拝聴した。
6	JAL企業年金について、受給権を保護すべきとの意見 ・受給者が積み立ててきた年金であり、保護すべき ・一方的にJAL企業年金の年金額が高いような報道が行われ、受給者が悪者にされている。厚生労働省は、報道機関に対して企業年金の正しい情報を自主的に発信すべき		国民からいただ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	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20日～11月26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	198件	11件	0件	41件	252件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	51件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	200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	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。
3	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。
4	社会保険事務所の電話がかかりにくい		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。
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。