

平成21年12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27日から平成21年12月3日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/12/7)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年11月27日～12月3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)	3	46	0	0	857	906
大臣官房	0	2	0	0	4	6
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	6	0	0	3	9
健康局	1	123	1	0	196	321
医薬食品局	0	10	0	0	1	11
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	16	1	0	1	18
職業安定局	0	37	1	0	107	145
職業能力開発局	0	5	0	0	18	23
雇用均等・児童家庭局	0	15	9	0	83	107
社会・援護局	0	30	1	0	53	84
障害保健福祉部	0	7	1	0	11	19
老健局	0	14	1	0	14	29
保険局	0	15	0	0	0	15
年金局	0	18	9	1	13	41
政策統括官	0	0	0	0	10	10
社会保険庁	0	250	7	1	34	292
合計	4	594	31	2	1,405	2,036

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	576
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	427
法令遵守違反に関するもの	10
その他	1,023

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27日～12月3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
	3件	46件	0件	0件	857件	906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)	5件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	901件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子ども手当や高速道路無料化も今の大人が中心で、未来があまり見据えられていないと感じる。お金をばらまいたり、無料にすることで、無駄使いな気がする。子ども手当によって将来的に国債を増やしたりしないで欲しい。高速道路無料化は地球温暖化防止と相反することになりかねない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	予算縮減と判断された次世代スーパーコンピューターの研究や、日本科学未来館の事業、大型放射光施設(Spring-8)の事業など日本が唯一誇れる人材と技術力を衰退させ、ただのばら撒きである子ども手当等を施行しようとする民主党政権に未来は無い。半世紀後、日本は世界の中どころか、アジアの中での立場すら失うであろう。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	自衛隊の制服をアジアの安い物に、との仕分け人の判断に異議がある。今、国内の雇用が無くなっているのであるから、国内の企業に発注し、国内産業を守り、雇用を増やすべきではないか。子ども手当を出すより、雇用を守り、収入を増やせば、子ども手当も高校授業料の無料化も必要ないのではないか。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	事業仕分けが問題になっているが、必要な予算が削られているように思う。民主党のマニフェスト実現のために無理していないか。雇用拡大、宗教法人からの徴税、犯罪者への罰金刑の積極的な適用を推進し、税収増加を考えるほうが先ではないか。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	国内の中小零細企業は仕事がなく、従業員は解雇、倒産寸前だ。大手国内企業が海外生産を重視し国内には全く目を向けないのは異常である。海外生産で利益を上げている大手企業には重課税を掛け、国内生産を重視させるような政策を政府は討つべきである。		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	民主党マニフェストでは公務員の給料を20%カットすることになっているが、これこそ大改革が必要であり、40%カットとすべき。カットにより生じた財源は、失業者救済の為に使って欲しい。その財源があればかなりの数の失業者が救われる。是非お願いしたい。もしくは ワークシェアリングを公務員が率先してやれば、5%という失業率も1%位になるのではないか。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	民主党の経済政策で株式時価総額は毎日喪失し続けている。また、財務大臣の「円高容認」発言から一貫して円が高くなり日本経済を苦しめている。しかも管副総理の「デフレ宣言」で更なる景気悪化を示唆しながら何の対策も出さない。鳩山総理のような大金持ちにはデフレは大歓迎なのだろうが、庶民は雇用不安に脅える日々である。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	円高を緊急に止めるべき。これ以上政府が円高に無関心・無対策だと企業が持たない。日本を拠点に海外への展開を始めた矢先にこの始末だと、今後企業は日本に居る必要はなくなる。日本の企業を活性化してはじめて内需拡大につながると思うが、今のままでは雇用も確保できない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	JALの経営を再建する為に、なぜ公的資金をつかうのか。首相の資金管理団体の件がニュースで話題になっているが、この虚偽の件を謝罪する意味を込めて首相がJALに提供すればいいのではないか。私たちが仕事がなくとも支払っている税金をどうしてJALの再建に利用するのか。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	高校生は授業料無償化措置が採られるが、大学生のいる家庭も考慮して欲しい。大学生には高額の出費がかかり、家庭のやりくりは大変である。この家庭に、配偶者控除、特定扶養控除が、廃止されると、増税となり不公平になる。控除されなくて反対に税金がかかる。大学生に一番出費がかさむのに、一律廃止は考え直して欲しい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	長妻大臣、官僚達の抵抗は大変だが、是非がんばって欲しい。省内とマスコミのバッシングに負けずにがんばっていただきたい。応援している。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	叱咤されて嫌になる局長や幹部は交代させるべき。国民の生活を考える前に自分の生活を優先しているのであろう。そんな官僚は要らない。もし嫌になる官僚が居るならば、若いやる気のある職員と交替すべき。高い無駄な税金をそんな役人に支払う必要はない。日本の役人はぬるま湯に浸り過ぎだ。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
13	たとえ能力が無い官僚だとしても、それを上手にコントロールして結果を出すのが大臣の仕事ではないか。国民は、大臣も官僚も一緒と見ている。官僚が悪いのは大臣の責任・管理能力が無いから。官僚を叱責するのは構わないが、ワークライフバランスが取れており、大臣も官僚も同じモチベーション、ベクトルを持って進む省となるよう努力をしていただきたい。		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	大臣官房総務課広報室
照会先	総務係長 小川 明紀(内線7139) 直通:03-3595-3040

平成21年11月27日～12月3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	件	件	件	3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)	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	Youtubeに公開中の厚生労働省の動画を携帯電話で閲覧可能にしてほしい。		ご意見を踏まえ、実現に向けて検討していく。
2	Youtubeに公開中の厚生労働省の動画に字幕を付けて欲しい。		ご意見を踏まえ、実現に向けて検討していく。
3	厚生労働省のホームページにおける、行政分野ごとのページに掲載している新着情報が探しにくい。		今後のホームページの改善を検討する上で、参考とさせていただく。
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	医政局
照会先	医政局総務課企画法令係(内線2519)

平成21年11月27日～12月3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	6件	件	件	3件	9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	6件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	妊娠中(来年1月が予定日)だが、通院している病院は年内をもって分娩の取扱いをやめると聞いている。ついては、大学病院から当該病院に産科医を派遣してもらえないか。 また、医師不足が原因と考えるが国は何をしているのか。	①	大学病院への個別の要請は行っていない旨を説明するとともに、医師確保対策として現在行っている取組みを紹介し、ご本人にも了解いただく。
2			
3			
4			
5			

※「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27日～12月3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	123件	1件	件	196件	321件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	275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	3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予防接種の進め方が遅いのではないかと。		新型インフルエンザ予防接種の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。
2	新型インフルエンザ予防接種のスケジュールを前倒しにすると 言っておきながら、ワクチンはまだ医療機関にこない状況。どう なっているのか。		新型インフルエンザワクチンの医療機関への配布については順次進めている旨説明。
3	2才の子供の新型インフルエンザワクチン接種の予約をした。ワクチンは鼻に噴出するタイプのものだが、接種しても大丈夫か。		相談者の居住する市の保健所に、そのワクチンが厚生労働省認可のワクチンかどうか確認して頂くようご案内。 (なお、厚生労働省の認可していないワクチン接種についての注意喚起の必要性について現在検討中)
4	・たばこ価格上げると犯罪が増えるからやめる ・増税するならいっそたばこの販売をやめる 等たばこ税増税に反対の意見		今後のたばこ対策の検討の際に参考に にする旨説明。
5	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。

「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27日～12月3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	10件	0件	0件	1件	11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)	0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	インフルエンザワクチンについて、なぜ足りないような状況になったのか。準備を怠っていたのではないか。		今回の新型インフルエンザワクチンについては、国産で足りない分については、輸入ワクチンで対応することとなり、有効性・安全性を確認し早期に承認すること、現在カナダに安全性の確認のための調査に職員を派遣していることを伝えた。 また、インフルエンザワクチンの増産体制の構築のための事業を進めていることを伝えた。

「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11月27日～12月3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	1件	件	1件	18件

意見・苦情内容(大分類)	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)	4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	労災補償の請求手続きを行ったが、労働基準監督署からは時間を要する場合もあると説明された。いつ決定されるのか。		<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>
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11月27日～12月3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	1件	0件	107件	145件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	39件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	79件
	法令遵守違反に関するもの	7件
	その他	20件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	雇用調整助成金が休業手当の補填など本来の用途に使われておらず、事業主が自らの利益のみにしているような不正実態について、追跡調査をしてほしい。		雇用調整助成金については、具体的な事業所名をあげて不正受給の情報があった事業所等に加え、労働局で任意で事業所給付監査官による実地調査を行っているところであり、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対応を行っているところ。
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	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11月27日～12月3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	5件	0件	0件	18件	23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)	19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	行政刷新会議で若者自立塾の事業にミスが入ったが大きな不安と憤りを覚える。 多くの引きこもりやその家族の支援に税金を使うことが無駄遣いとは思わない。よく事業を検証してから廃止や見直しを行っていただきたい(ほか同様の苦情1件)。		当省としては、就労に踏み出せない若者等への支援は極めて重要と認識しており、若者自立塾の事業の見直しを行いつつも、引き続き支援を継続する所存である旨を説明した。
2	職業訓練を受講して修了した後、修了証は発行されるのか。 求職活動の際、ただ職業訓練を受けたと口頭で言うだけでは信用されないおそれがあるため、職業能力の重要な証明手段として、修了証のようなものを発行してほしい。		職業訓練の修了時は、通常、修了証が発行される旨を説明した。

「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11月27日～12月3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	15件	9件	件	83件	107件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	107件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	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	【子ども手当関係】 ・所得制限をもうけるべき。 ・所得制限を設けるべきではない。 ・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。 ・実施しないでほしい。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	父子家庭に対する児童扶養手当はどうなっているのか。いつから実施されるのか。いつ明らかになるのか。		来年度の概算要求に事項要求として盛り込んでいる旨ご説明。

「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

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27日～12月03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	29件	1件	0件	53件	83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)	38件
法令遵守違反に関するもの	1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	生活保護費を搾取しているような悪質な無料低額宿泊施設について、規制を強化すべきとする意見		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	12月からの母子加算の復活には反対であるとする意見		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	民生委員の対応に不満があるが自治体が指導をしてくれないため、国からしてほしい。		担当自治体に連絡をして対応を依頼。内容について係内で共有。
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。

「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11月27日～12月3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	1件	0件	11件	19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)	6件
法令遵守違反に関するもの	0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	障害者自立支援法を早期に廃止してほしい。		「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。
2	税の障害者控除を無くさないでほしい。		税制の内容については、現在、政府税調で議論が進められていると承知している。
3	行政刷新会議において、障害者自立支援調査研究プロジェクトが廃止されることとなったと聞いたが、必要なものであると思うので廃止ではなく規模を縮小して残すべきである。		行政刷新会議では廃止とされたが、必要性や今後のあり方等について検討している旨説明。
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	老健局
照会先	高齢者支援課企画法令係 吉永佳太(内線3971)

平成21年11月27日～12月3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	14件	1件	0件	14件	29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)	0件
法令遵守違反に関するもの	1件
その他	27件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	有料老人ホームに母親が入居されていた方より、退去したにもかかわらず入居一時金が返還されない旨の苦情あり。		入居一時金に関しては、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」において、契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合であれば、原則として全額(初期償却分を除く)を返還しなければならない等の規定が設けられている旨を説明。また、有料老人ホームの指導・監督権限は都道府県にあり、都道府県の担当部局にもご相談いただくよう伝えた。
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	保険局
照会先	高齢者医療課 中園課長補佐 内線3197

平成21年11月27日～12月3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	15件	件	件	件	15件

意見・苦情内容(大分類)	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	0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	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。
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27日～12月3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	18件	9件	1件	13件	41件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	22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	1件
その他	17件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	最低保障年金制度は今まで真面目に納付してきた者が不公平となる制度。創設はやめるべき。		今まで納めていただいた保険料は、その保険料に応じて給付額が計算され、新制度が創設されても真面目に納付した者が損になるようなことはない旨を説明。
3	遺族基礎年金は夫には全く支給されない制度となっている。男女の雇用機会均等や男性の育児への積極参加等が厚生労働省により推進されている中で逆行している制度である。夫にも支給されるよう法律改正を希望する。		民主党マニフェストにおいて掲げられている新たな年金制度の中で検討。
4	障害年金受給者実態調査に関連しての意見 ・この調査の意図が分からない。年金額を引き下げのためにやっているのか。 ・調査票に「知的障害者更正施設」とあるが、「更生」が正しい。謝罪すべき。 ・障害年金の支給額が減らされるばかりで生活が苦しい。障害を持っている高齢者が働く場所なんかないのだから、障害年金を増やすことを考えてほしい。		・実態把握をする調査である旨説明(額の引き下げなどには用いない)。 ・ホームページにお詫び、訂正のお知らせを掲載済。 ・国民からのご意見として拝聴した。民主党マニフェストにおいて掲げられている新たな年金制度の中で検討。
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・・・・・・・・・・2件 ・JAL企業年金は解散させるべきである・・・・・・・・・・1件 ・JAL企業年金減額は当然・・・・・・・・・・1件		国民からのご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27日～12月3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	250件	7件	1件	34件	292件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	65件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	225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	社会保険事務所等の職員の対応が良くない		事実確認した上で、必要な指導等を行う。
2	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい		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。
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)		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	ねんきんダイヤルなどに関すること(オペレーターの説明が不十分であったことなど)		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。
5	国民年金保険料の納付督促の民間委託に関すること(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。