

平成21年12月14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12月4日から平成21年12月10日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/12/14)

## 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年12月4日～12月10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)	10	35	7	0	892	944
大臣官房	0	1	1	0	2	4
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	9	0	0	3	12
健康局	2	974	4	0	247	1,227
医薬食品局	1	5	0	0	1	7
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	16	0	0	5	21
職業安定局	1	27	0	0	112	140
職業能力開発局	1	3	0	0	19	23
雇用均等・児童家庭局	0	12	8	0	149	169
社会・援護局	0	23	5	0	36	64
障害保健福祉部	0	7	2	0	4	13
老健局	0	7	1	0	9	17
保険局	0	63	0	0	0	63
年金局	0	10	0	0	10	20
政策統括官	0	1	0	0	6	7
社会保険庁	1	279	12	4	51	347
合計	16	1,472	40	4	1,546	3,078

### 苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	618
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	550
法令遵守違反に関するもの	16
その他	1,894

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12月4日～12月10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
	10件	35件	7件	0件	892件	944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)	2件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	942件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	配偶者控除こそ廃止すべき。母子家庭いじめはやめて欲しい。うちは生活保護ではないので母子加算は受けられない。住宅ローンを払いながら、小学生の子と要介護の母を養っている。まず、総理自らがボーナス、給料を返上したらどうか。ぜんぜん困っていないのだから。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	我々夫婦は年金で生活しており、子供も既に結婚して、2人で生活している。もし、配偶者控除等を廃止され増税となれば、子ども手当はもちろん無く、ますます生活が苦しくなり、医療費や生活費がますます大変な状態になる。そのため、増税、特に配偶者控除廃止・扶養控除廃止等を行わないで欲しい。心から、切に希望する。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	法人税の研究開発減税の不認可、事業仕分けでの技術開発関連の大幅縮減・廃止といい、資源のない「技術立国」である日本の製造業を潰すつもりか。リストラや企業倒産で失業者が増えれば、社会保障費もさらに膨らむ。国の経済全体に余裕がなければ、社会的弱者を救済することはできない。子ども手当などは恒常的な財源がなければ継続できるはずはない。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	一般扶養控除廃止に断固反対である。政府与党に強く抗議する。控除が無くなると23歳以上の職についていない人がいる世帯又は定年退職した65歳未満のいる世帯が大増税になる。しかも所得税分だけでなく住民税分まで廃止だと保険料などの負担額も上がり、非常に生活が苦しくなる。子ども手当を受けられない人たちは負担だけを強いられ不公平で納得がいかない。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	政権交代の際、子ども手当を給付すると良く耳にしたが、扶養控除廃止は殆ど耳にしなかった。国民は子ども手当を沢山出してくれるのなら民主党へ、と思った方も多かったであろう。騙された感じだ。一人しか子供がいない場合は子供手当をもらっても所得は低くなるなんて意味のない政策だ。少子化対策も全然できていないのに国民を馬鹿にしている。	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。

## (主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	「いばらき量子ビーム医学利用研究センター」の予算を30分の1に削り、計画存続自体が怪しくなったとの報道を見たが、あまりに常軌を逸している。がんになった日本人はあきらめて死ねというのが鳩山内閣の「友愛」なのか。がん患者から未来を奪った予算を子ども手当にばらまいて、参議院選挙に勝つのが鳩山内閣の最優先事項なのか。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	事業仕分けについて、永い間の議論や実績として積み上げられてきた事業を1時間で廃止や見直しなどを決めてしまうのは全く乱暴というほかない。国民は人ごとのように無責任に痛快がって拍手喝采しているだけで、民主党のパフォーマンスではないか。財源捻出からいえば年金や公務員賃金を他に先駆けて仕分けするべきだ。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	GDPの1.5倍もの国の借金を積み上げて、これでもよくも国が破産しないものだと思う。国債の金利が経済原則に従って上昇すれば、たちまち国の財政は破綻する。そうならないために歳出を削るしか方法はなく、国の財政を大赤字にしているのは社会保障費なのでこれについて事業仕分けをしなければ益々増えるばかりだ。年金を数%下げるだけで何千億円という削減が出来る。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	ダム建設も事業仕分けも、国民の声を全く聞きもせず、単に強引に結論を出しているようで、甚だ憤りを感じる。無駄なら無駄で、どれがどのように無駄だと細かく説明すべき。健康のためのたばこ値上げも、きれいごととしか思えない。税収のためとはっきりいったら良い。国のために捧げるのが国会議員なのであれば、議員の給料を下げるこそが、真の政治家と思う。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	環境税について、失業率の高い折にこのような税を新たに設けることは、国民一人一人が困ることを理解しているのか。それよりもっと雇用関連に力を入れ雇用の定着化を促したほうが失業者、国民にとって安心できる。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	普天間基地のことで日米関係が悪化し、米軍基地で働く者の雇用が心配だ。日米関係も考えて行動して欲しい。社民党の党首が言っていることは北朝鮮と同じではないか。こんな民主党なら自民党の方が全然いい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	新卒学生(高校生・大学生等)の就職が大変な理由は、求人が非常に少ないから。求人が非常に少ないのは、景気悪化が一番の原因だ。そのために、企業が採用する予算・体力がないのなら、学生の就職力を強化しても、アドバイザーを増やしても、求人が増えなければ、就職できない人数に変わりはないわけで、根本解決に至らないということを理解すべきだ。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
13	子育て、介護、医療で内需を喚起すれば景気が快復するというのは幻想だ。今、日本の企業は国内では商売にならないから海外に脱出しなければ生き残れない状態だ。米国同様ものづくりをあきらめなければならなくなる。法人税は世界第一の高さだ。知的財産だけでは日本は食っていけない。	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。

# 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12月4日～12月10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	2件	2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	2件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新聞に載っている厚生労働省関係の記事について、ホームページで詳しく調べようとしても、全く載っていないことが多い。マスコミに対するプレスリリース等をホームページで公開していただきたい。		報道発表資料については、当省のホームページの「新着情報」や「報道発表資料」欄等において速やかに公開しておりますが、今回のご指摘を踏まえ、今後ともより速やかな掲載に努めてまいります。
2	行政がホームページで公開する文書ファイルは、アプリケーションが最新版であっても、「旧バージョン互換形式」でファイルを作るようルール化していただきたい。		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きます。
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	大臣官房総務課 情報公開文書室
照会先	公開班長 近藤 (内線7125) 公開第一係 庄司 (内線7126) 代表:03-5253-1111

平成21年12月4日～12月10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	1件	0件	0件	2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	1件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省ホームページに毎週公表している「意見・苦情の集計報告」について、エクセルや情報検索可能なPDFに変更してほしい。(電話)		貴重なご意見として賜り、12月7日公表分より、情報検索可能なPDFに変更し掲載した。
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

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課 救急医療係 (内線2551)

平成21年12月4日～12月10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	9件	件	件	3件	12件

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(職員等の接遇問題を含む)	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	民主党医療政策(詳細版)にある救急救命士の職能拡大を着実に 行い、メディカルコントロール体制の構築と充実を図ってほしい		「救急救命士の業務のあり方等に関する検討会」で検討をしており、今後の検討結果を踏まえ、メディカルコントロール体制の構築と充実を図りたい旨を説明。
2			
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	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12月4日～12月10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	974件	4件	件	247件	1227件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	268件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	117件
法令遵守違反に関するもの	5件
その他	837件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・増税より政治家の給料を下げる ・税収目的の増税はやめる 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 する旨説明。
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。		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	原爆症認定について、不作為の異議申し立てをしたが返事がな い。		翌日には理由書が届く旨説明。
4	原爆症の基金創設は、訴訟解決の第一歩として期待する一方で、 支援事業は法人に委ねられたことから国家補償の位置づけが見 えなくなっているため、政府は、原爆被害の国家補償を認め、早 急に審査基準の再改訂と認定を進めるべきである。		ご意見として承る。(今後の原爆症認 定審査方法等については検討中。)
5	新型インフルエンザワクチン接種について、優先接種対象者では ない孫への接種により受託医療機関としての契約が解除されると いう報道を見た。1回目、2回目ともその医療機関で接種する予定 だが、契約解除されると2回目は別の医療機関に行くことになり、 接種費用が高くなることについて納得できない。		新型インフルエンザワクチン接種の費 用が高くないようにする方向で検 討中である旨回答。
6			

「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12月4日～12月10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	5件	0件	0件	1件	7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)	2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	<p>病院用ベッドの故障に関する報告先について照会電話があり、担当が不在であったため再度ご連絡をいただくこととなったが、11時過ぎに再度ご連絡をいただいた際、担当が別件電話対応中であったため、その旨を伝えたとこ、こちらからの電話を希望し電話終了。</p> <p>担当より折り返しご連絡を差し上げたが、苦情として「業務が多忙なのは理解するが、これだけの話をするのになかなか電話がつかならず、忙しい現場への配慮が足りないのではないか」との意見をいただいた。</p>		<p>・病院用ベッドに関しては経済産業省の医療・福祉産業室が対応する旨ご連絡。</p> <p>また、医療機器安全性情報報告書でご報告をいただいた場合には、個別対応として当係からメーカーに情報提供する処理となる旨ご説明し、照会事項についてはご納得いただいた様であった。</p> <p>・対応状況については、別件電話対応中であったため、電話を受けることが出来なかった旨を説明した上で、謝罪した。</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	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12月4日～12月10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	5 件	21 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	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	職場で冬なのに冷房をつけており環境が悪く困っている。労働基準監督署に指導してもらえないか。		・ 所管部署に情報を伝え、事実を確認し懇切丁寧に対応するよう指示した。
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

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12月4日～12月10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	27件	0件	0件	112件	140件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	38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	7件
	その他	21件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークから紹介され、求人に応募したが、こちらから問い合わせるまで選考結果の連絡がなかった。選考結果はハローワーク及び求職者に連絡するように徹底してほしい。		採否結果については、事業主に対して、求職票に記載された採否決定までの日数内に求職者及びハローワークに連絡していただくよう指導している。期日までにハローワークに連絡がなかった場合は、ハローワークから事業主に問い合わせるようにしており、今後も事業主に対する指導を徹底してまいりたい。
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12月4日～12月10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	0件	0件	19件	23件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	11件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	12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	行政刷新会議において、技能検定の実施費用に係る補助金の額を半減すると聞いた。 しかし、技能検定制度は、労働者の技能向上を図るまでの到達目標として、あるいは、優れた技能を対外的に示す国家資格として、我が国の産業の発展に欠かせないものである。 この補助金の額が半減されることにより、受験者の負担増、ひいては受験者数の大幅な減少につながることとなり、我が国産業を支える企業のものづくり人材の育成や技能の継承・発展に多大な悪影響を及ぼすものである。引き続き支援を行うようお願いする。 (同様のご意見ほか7件)		当省としては、技能検定制度が、労働者の技能と地位の向上を図り、我が国の産業の発展に寄与する、極めて重要な制度と認識しており、補助事業の見直しを行いつつも、引き続き本制度を継続していく旨を説明した。
2	若者自立塾について、軌道に乗り始めたばかりにもかかわらず、数値データだけを見て、「実績が低い」との一言で廃止になるなんてどう考えてもおかしい。再考をお願いする。		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。

「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12月4日～12月10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	12件	8件	件	149件	169件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	168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	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】 ・所得制限を設けるべき。 ・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。 ・そもそも実施すべきではない。 ・子ども手当に必要な財源で別の政策を充実させるべき。 ・子ども手当のために扶養控除の廃止することは不公平である。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	【保育関係】 規制緩和だけでなく、延長保育が特別会計になったり、入所システムが変更されようとしていたり、補助金が仕分けにかけられるなど、保育所行政は今、大きく揺れ動いている。決してそのしわ寄せが、子どもたちに行かないことを、よりよい安心できる保育が保障されることを強く希望する。		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。

「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12月04日～12月10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	23件	5件	0件	36件	64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)	36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	12月からの母子加算の復活に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。
2	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。
3	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。
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	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12月4日～12月10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	2件	0件	4件	13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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0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	・自立支援法に代わる新たな制度の具体的内容はどうなるか。 ・所得保障を充実させるとともに、補装具等の利用者負担を軽減してほしい。		「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			
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	高齢者支援課 吉永佳太(内線3971)

平成21年12月4日～12月10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	9件	17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(職員等の接遇問題を含む)	1件
法令遵守違反に関するもの	3件
その他	13件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	家族が有料老人ホームに入居していた方から、処遇のこと等で質問をしてもはっきりとした回答をもらえないなど、施設の対応が悪い旨指摘があった。	① ②	有料老人ホームは、都道府県の定める設置運営指導指針及び「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準」を遵守して運営を行う必要があること、及び施設の指導に関しては直接的には都道府県が行っていることを説明した上で、処遇に関する相談に応じた。
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	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12月4日～12月10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	63件	件	件	件	63件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	18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	38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し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12月4日～12月10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	10件	件	件	10件	20件

意見・苦情内容(大分類)	件数
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)	2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	現行法律上、年金未納期間については過去2年分しか納付できない。過去分の納付を可能にすれば、年金財政の健全化、未納者対策にも大きな一助になると考える。検討いただきたい。		現行制度の改善の中で検討。
2	75歳の父は、受給資格期間を満たしていないと言われ無年金状態で、今現在何の収入もなく生活困窮に陥っている。病気を患っている父に通院できる環境と最低年金保障等により生活の安心感を与えていただきたい。		現行制度の改善の中で検討。
3	私は重度の障害を持っているが、なぜ年金の保険料の支払いが1ヶ月足りないだけで障害年金を受給できないのか。なぜ国は弱者に線引きするのか。議員年金や恩給など、国は国民弱者の目線を無視して自己の利益しか考えていない気がする。障害者が子供を3人育てる苦労を今の政治が理解してくれることを願う。		現行制度の改善の中で検討。
4	障害年金受給者実態調査に関する意見 ・開封するのも難しい障害者に対して、この調査の調査項目はややこしすぎる。 ・事前に都道府県や市町村がもっているデータと突き合わせるといった処理はできないのか。		・貴重なご意見として拝聴した。今後の調査においては改善に努めてまいりたい。 ・負担を軽減することは重要と認識している。
5	確定拠出年金の資産を引き出したい旨の要望。		確定拠出年金は、老後の所得確保を目的とした年金制度であり、個人の貯蓄とは違うため、原則として60歳到達前の中途引出しは認められていないことを説明し、概ね理解を得た。

「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	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(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

平成21年12月4日～12月10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	1件	件	件	6件	7件

意見・苦情内容(大分類)	件数
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)	6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	・ワンストップサービスを実施していない県があるのはどうしてですか？ 奈良県下には、ワンストップの窓口がありません。		・ワンストップサービスの実施県について、今後、できる限り多くの地方自治体の協力を得られるよう取り組む旨メールで返信。
2	・ワンストップサービスについて、当日夕方ニュースで初めて知り、行くことができませんでした。今後、常設で全ての曜日で利用できるようお願いします。		・ワンストップサービスの定期開催について、地方自治体の要望を聞いた上で検討する旨メールで返信。
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) (代表) 03-5253-1111

平成21年12月4日～12月10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	279件	12件	4件	51件	347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)	281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		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	社会保険事務所の電話がかかりにくい		折り返し社会保険事務所から連絡するよう対応した。 年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、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。