

平成21年12月21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11日から平成21年12月17日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(09/12/21)

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年12月11日～12月17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)	3	38	2	1	906	950
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	0	0	0	1	1
医政局	3	33	3	0	19	58
健康局	0	775	3	0	132	910
医薬食品局	1	37	0	0	9	47
食品安全部	0	6	0	0	0	6
労働基準局	0	271	0	0	38	309
職業安定局	0	24	0	0	108	132
職業能力開発局	0	6	0	0	89	95
雇用均等・児童家庭局	2	97	7	0	275	381
社会・援護局	0	77	5	0	71	153
障害保健福祉部	0	8	0	0	33	41
老健局	0	27	0	0	33	60
保険局	0	161	0	0	5	166
年金局	0	11	3	0	27	41
政策統括官	0	7	0	0	0	7
社会保険庁	1	309	9	0	53	372
合計	10	1,887	32	1	1,801	3,731

苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	748
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	525
法令遵守違反に関するもの	11
その他	2,447

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11日～12月17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	38件	2件	1件	906件	950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)	1件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	949件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	扶養控除廃止で増税される世帯は必ずしも裕福な世帯ではない。子育て終盤の一番費用が掛かる大学生や大学院生の子供を持つ世帯にとって大幅な増税を強いられるのは納得がいかない。扶養控除、配偶者控除の廃止という不公平な方法ではなく、子ども手当の財源には、皆で負担を分かち合えるような方策を考えて欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	子ども手当導入と配偶者控除廃止に共感して民主党を応援した。総理が家事育児をこなし、かつ働くことで経済的な貢献をしている女性と家事育児はするものの経済的貢献をするわけでもなく控除対象になることで逆に税收を減らしている主婦との差別をなくしてくれると大きな期待をしていた。しかし、今回の先延ばしについては騙されたと思っている。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	天皇陛下と習中国副主席の会見について、首相、閣僚が色々と発言しているが、順序が違うのではないかと感じる。政府にはもっと優先して処理すべき課題がいっぱいあると思うのだが。肝心の来年度予算、普天間基地移転問題、子ども手当、高速道路無料化、ダム建設見直しなど本来の内閣、政府が処理すべき問題については、何も見えてこない。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	高卒者等の雇用が深刻な状況だ。このままでは、大量の就職浪人が生ずるのは明白である。この際、「自衛隊任期制隊員に定員外の特別枠を設定し、数万人規模の大量採用を行い、教育訓練をほどこしつつ景気回復を待つ」という案はできないか。軍隊というものは、本来、国家の雇用調整機能であると思うが、如何か。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	インターネットの普及により地域の商店街等地域経済の一翼を担ってきた産業が崩壊している。大手メーカーですら直接顧客へ安価で販売するので地域の小売業が衰退するのは当たり前だ。政府はこの問題にメスを入れないと地方の自立、雇用は確立出来ない。新しく消費税を導入するならネット販売のみ10%とするなど政策により地方の雇用を守ることが出来る。	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	こんな財政危機の状態でお金だけでは借金は返せないと思う。国をあげて外資や雇用創出の為には、思い切ってカジノを公共事業として作り、外資獲得と雇用の創出をしてはいかか。国としての利益が全くない現状を考えたら1番だと思う。国益になると思う。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	財政問題を言う前に、税収が大幅に少なくなった現状の経済状態を十分に認識する必要はないのか。円高対策もしない、公共投資もしない、景気は悪くなる一方だ。景気が良くなる限り、雇用は回復しえない。円高の放置は、今の日本にとって自殺行為だ。早急な対策を願う。また、政策的に株価を上げて可処分所得を上げれば、購買を活性化させることができるのではないか。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	政党助成金を廃止して、障害者自立支援法の1割負担の凍結の財源にしてはどうか。政党助成金は明らかに税金の無駄遣いだと思う。民主党が受け取れば、自公にも配ることになるから、余計な栄養分を与えることになり良くないと思う。受け取らない共産党分は他党が横取りするのではなく、国庫に返納されるようにシステムを見直すべきだと思う。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	私は引退した元看護師でこれまでいくつもの自殺の現場に立ち会ってきた。運良く助けられた者、助けられなかった者を数多く知っている。警察庁で公表している自殺者数について、報道のしかたに人の命が失われた重大性が伝わってこない。死んだ人間は単なる統計の数字ではない。血の通った、命の大切さを感じさせるような報道を考えて欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	全国のパチンコ屋の消費電力を合計すると、ほぼ120万都市一つに匹敵するそうだ。また、自殺の原因で「経済的な理由」のなかにどれだけパチンコ屋で命を絶ったものたちがいることか。生産性に関しては、負の生産性である。業務を投げ出してまで依存するもの、また生活保護費をあてるものなど、全くばかげた存在であり、韓国に倣って即刻「パチンコ禁止法」を立案して欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	政権が新しくなり、我々の生活も改善するかと期待したが何も変わらないまま年末を迎える。私はリストラされ、今はアルバイトをしているが生活費が足りない。借金をしたくても総量規制などの貸し渋りで貸してくれない。親も年金でやっと暮らしている。いつから日本はこうなってしまったのか。いつになったら生活が豊かになるのか。せめて人並みに暮らしたい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	子ども手当とか高速無料とか、誰のお金から出ているのか。円高容認発言、郵政民営化見直し、政治主導とは各政治家が自分の思いを勝手に発言することなのか。政治家として経済的知識、能力が備わっているのかどうか各閣僚がもっと自問し、謙虚に政治をやってほしい。国会議員の報酬カット、議員年金カット、まだまだ身内のカットには手をつけていないのではないか。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
13	長妻大臣が日々努力している報道を聞いたたびに敬服している。我々国民は大臣のように真摯に国のために仕事をしてくれることを以前から待ち望んでいた。今、国民が苦しんでいる時、公務員だけが恵まれた環境でぬくぬくと過ごしているのは不公平ではないか。厚生労働省の職員は大臣を大いに援護して欲しい。大臣を多くの国民が応援しているのでがんばって欲しい。	⑤	国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。

※「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	大臣官房厚生科学課
照会先	厚生科学課 課長補佐 駒木(内線3804) 庶務班長 佐野(内線3810)

平成21年12月11日～12月17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)	2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	厚生労働科学研究費補助金の使用用途の監査を厳しく行って欲しい。		今後、監査の更なる充実等を図っていく。
2	医系技官が医療現場を知ることが必要。定期的に診療を行うことを義務づけるべき。		現場の医師に一定期間厚生労働省に勤務していただく仕組みである人事交流を実施している(医系技官150名中現在30名程度)とともに、昨年度より医系技官の現場研修(約1ヶ月間)を開始している。これらの取り組みをより推進していきたい。
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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課管理専門官 川津 雄志(内線7351)

平成21年12月11日～12月17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	1件	1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(職員等の接遇問題を含む)	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	厚生労働省ネットワークシステムでは、仕事とは関わりのないサイトの閲覧は許可されているのか。		業務に関連性が薄いと考えられるカテゴリのサイトの閲覧については、フィルタリングソフトにより閲覧規制を行っており、職員に対してはインターネットの適正な利用を行うよう周知を図っている旨を説明するとともに、改めてインターネットの適正な利用を行うよう周知を図った。
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

平成21年12月11日～12月17日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課医療法人係(内線2552) 歯科保健課総務係(内線2583)

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	33件	3件	件	19件	58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	58件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療法人と関連する営利法人の役員を兼務することについて、厚生労働省としてはどのように考えているか。		医療法人の役員と、医療機関の開設・経営上利害関係にある営利法人等の役職員を兼任する場合は、医療機関の開設・経営に影響を与えることがないものであることを十分に確認する必要がある旨説明。
2	在宅歯科医療を実施するのに必要な設備など条件はあるのか。		必要な条件は特になく、治療をする歯科医師の判断で必要な器具を持ち込めばよいと回答。
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 榎本 芳人(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成21年12月11日～12月17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	775 件	3 件	件	132 件	910件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	142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	5件
その他	720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 ・たばこの価格が上がることで闇たばこ等の犯罪が増える 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	・たばこは健康に良くないから増税したほうが良い ・たばこの増税幅は1本2～3円ではなくもっと大きいほうが良い 等たばこ税増税に賛成の意見		今後のたばこ対策の検討の際に参考に する旨説明。
3	がん医療費に係る助成制度はないのか。一般的な病気だからこそ、長期療養や高額な手術について助成があって然るべきではないのか。		がん医療に係る公費負担制度はない旨を説明し、高額療養費貸付制度等を紹介
4	がん対策推進協議会が、たばこ価格引き上げの提言書を出したそうだが、いきなり1箱1,000円にするのではなく、歩行喫煙の禁止、分煙対策などのたばこ対策を充実させるのが先ではないか。		提言書の内容はあくまで審議会の意見であり、国として決定したものではないことを説明
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。
6	原爆症認定申請の却下通知がきたが、がんでも認定されないのか。		専門家による審議の結果である旨説明。
7	新型インフルエンザワクチンを接種するため、複数の医療機関へ連絡したが、予約が取れない。また自治体が各医療機関の在庫状況を把握出来ていないのは問題ではないか。		・ワクチンの量が限られているため、現在は予約が困難な状況であることをご説明。 ・在庫状況については、1月を目処に調査予定。

8	新型インフルエンザワクチンの接種は、優先順位があるために融通が利かず、無駄になることがある。優先順位についてもっと柔軟にできないか。	今回のワクチン接種事業の目的である重症化の防止のためには、優先順位が必要であることをご説明。
9	国民全員分の新型インフルエンザワクチンを用意すべき。優先接種順位を決めること自体が問題。ワクチンを使い切れなかった場合、捨てるより他の人に打って何が悪いのか。	今回のワクチン接種事業の目的である重症化の防止のためには、優先順位が必要であることをご説明。
10	新型インフルエンザワクチンの接種開始時期は、中高生の前倒しなど県ごとに異なっており、現場が混乱する。接種開始時期の格差をなくしてほしい。	接種開始時期については自治体ごとの接種状況を勘案する必要がある旨をご説明。
11	中高生には新型インフルエンザワクチンを接種できるようにしたのに、浪人生はなぜ対象にしないのか。	今般のワクチン接種の目的は、重症化の防止であり、重症化されやすいとされる方を優先して接種することとしている旨をご説明。
12	新型インフルエンザワクチンの優先接種対象者でない方に接種を行っている医療機関がある。	ご意見として承り、具体的な医療機関名が提供された場合は、事実関係を確認のうえ、対応。
13	新型インフルエンザワクチンを12歳の子どもに接種した際、接種量が、1回目接種は0.5mlで2回目接種が0.3 mlだった。この接種量は正しいのか。	正しい接種量についてご説明。 13歳以上 0.5ml 1回 6～12歳 0.3ml 2回
14		

「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11日～12月17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	37件	0件	0件	9件	47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)	0件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	47件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	1)今週中に全粒子ワクチンのデータが掲載されていることを公表しないと告発する。 2)メーカーによりNA画分を含んでいるものとそうでないものがあるのではないかと。有効性に差がつくので書き分けるべき。 (同様の問い合わせが継続して1件有り)	①	下記のとおり回答。 1)添付文書等はすでに公表されておりあらためて公表する必要はないと考えている。 2)組成欄には「HA含量」としての記載で、その他のタンパクは規格で総量を規定している。
2	新型インフルエンザワクチン接種後の死亡症例を公表しているがA社のロットで特に死亡が多いようであるが、問題ないのか。またB社では1例も報告がないが隠しているのではないかと。死亡例の評価に関し、関連有りとししない主治医の評価を概ね了としているようであるが、他の事件での死亡例も医師は関連無しとしており、主治医評価をそのまま了としているような評価では不十分であり、安心して接種できない。もっと詳細な検討と速やかな資料の公表を望む。 (同様の問い合わせが他2件あり)	① ⑤	A社製のワクチンは接種回数に換算して、出荷量の過半数を占めること、B社製ワクチンは、妊婦への使用を前提としたプレフィルドシリンジが中心であることなどが、銘柄別死亡数に影響している可能性を説明し、B社製ワクチンの死亡例の隠蔽等はない旨説明。また、死亡例評価については、安全対策調査会と新型インフルエンザワクチン予防接種後副反応報告検討会の合同検討会で検討している旨を説明。状況の公表について、できるだけ速やかに実施している旨を説明。状況についてご理解いただいた。
3	遺伝子組換え型血液凝固第Ⅷ因子製剤「コージネイト」に関して、その原材料並びに製造方法及び海外での回収等の措置に関する当時の認識や回収措置の要望	① ⑤	事実関係を回答し、現在の製剤については問題がないので回収措置は取られていないこと及び一般的に問題があれば回収等の措置を取る可能性があることについて説明。

※「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

平成21年12月11日～12月17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
	件	271 件	件	件	38 件	309 件

意見・苦情内容(大分類)	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	299 件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	サービス残業についての罰則を強化するべき。労働基準監督署の体制を強化するため、労働基準監督官の数を2倍にするべき。		匿名のメールであったため、貴重なご意見として承った。
2	未払賃金立替払の申請をしているが、いつ支払われるのか。		事案により処理に時間を要することもある旨説明し、了解を得た。
3	社会保険労務士試験について、合格基準点の補正はどのような方法で行っているのか。		社会保険労務士試験の合格基準点については、難易度に応じて補正しているところ。
4	労災申請をしているが、早く決定してほしい。		事案によっては調査に時間を要してしまうこともある旨説明し、了解を得た。
5	国のワーク・ライフ・バランス施策については、様々な問題の解決に資するものなので、本気で取り組むべき。		貴重な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	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11日～12月17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	24件	0件	0件	108件	132件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	35件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	75件
法令遵守違反に関するもの	4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	1年以上前の求人を再度出したいとハローワークに電話したところ、データが残っていないので、もう一度ハローワークに出向いて、同じ内容の求人票を出すように言われた。同じ手間を繰り返すことは無駄なので、検討してほしい。		現行のシステムでは、求人票のデータは1年間しか保存できないが、23年4月からは2年間保存できるようにシステムの改善を進めているところ。ただし、変更点がある場合など再度提出いただくこともあることを説明し、ご理解いただいた。
2	6ヶ月のみの期間雇用のため、退職時に雇用保険を受給できる見込みがないにも関わらず、なぜ雇用保険に加入しなければならないのか。		雇用保険の加入については、加入要件を満たした場合には必ず加入しなければならない強制保険である旨を説明。また、今回単独では受給資格要件を満たさなかったとしても、次回離職時に今回の被保険者期間と合わせることで、受給できる可能性もあること等を説明し、ご理解いただいた。
3	年齢不問求人に応募しても年齢を理由に断られることが多い。		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。
4	雇用調整助成金が従業員に反映されず事業主の自らの利益のみになっているような不正実態について、きちんとチェックしてほしい。		雇用調整助成金については、不正受給の情報があつた事業所等に加え、労働局で任意で実地調査を行っている。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処を行っているところ。

「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	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11日～12月17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	89件	95件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	64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	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、技能検定の実施経費に係る補助金の額を半減するとされたと聞いた。 しかし、技能検定制度は、労働者の技能向上を図る上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61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うなどして必要な改善を図りつつ、引き続き本制度を継続していく旨を説明した。
2	行政刷新会議において、技能検定の実施経費に係る補助金について見直すこととされたところだが、これを1つの契機として、運営コストの低減を図る等の改善を図るべきではないか。		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うなどして必要な改善を図りつつ、引き続き本制度を継続していく旨を説明した。
3	日本の公的な職業訓練体制を充実させてほしい。		今年度においては、公共職業訓練の定員枠を前年度から約6万人分拡充するとともに、7月末より雇用保険を受給できない方等を対象に、職業訓練と訓練期間中の生活保障を行う緊急人材育成支援事業を実施するなど、公的な職業訓練体制の充実・強化に努めている旨説明した。
4	訓練・生活支援給付を受けようにも、肝心の職業訓練施設が足りない。例えば、ITに関する職業訓練において、最低でも4倍以上の応募数があった。緊急人材育成支援事業についてPRするのはよいが、訓練コースの確保もお願いしたい。 (ほか同様の苦情3件)		職業訓練コースの開拓については、今年度においては、公共職業訓練の定員枠を前年度から約6万人分拡充するとともに、7月末から開始した緊急人材育成支援事業においても、事業主や求職者のニーズ等を踏まえつつ、数多くの訓練コースを用意して、多くの方が職業訓練を受講できるよう努めていく旨を説明した。
5	訓練・生活支援給付における「世帯全体で保有する金融資産が800万円以下」とする要件について見直してほしい。 我が国の物価を踏まえれば、800万円は大きな金額ではないし、親が老後の生活費として蓄えたお金で失業者の暮らしを支えることが当たり前という考え方に立っている。		給与と所得者の平均給与が約430万円(平成18年民間給与実態統計調査)であることから、その2倍近くの金融資産を有している人についてまで支援を行うこととした場合、支援対象者が生活困窮者に限定されないこととなり、国民の理解が得られないものと思料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12月11日～12月17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	97件	7件	件	275件	381件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	295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	84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。 ・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。 ・マニフェストどおり所得制限をもうけるべきではない。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	保育所の一般財源化は、保育の地域格差を拡大し、財政力の弱い自治体の保育供給量の縮小とともに保育の質の低下、保護者負担の増大をもたらします。新政権の政策合意事項である「保育所の増設を図り、質の高い保育の確保、待機児童の解消に努める」にも反します。保育所運営費の一般財源化はしないでください。		厚労省としては、私立保育所運営費の一般財源化を行う考えはない。
3	人工妊娠中絶を減らすには、経済的支援が有効であると考えます。		課内で意見を共有した。
4	社会福祉士及び精神保健福祉士が母子家庭に支給される高等技能訓練促進費の対象資格となっていないため、高等技能訓練促進費を受給できないことがある。社会福祉士及び精神保健福祉士についても対象資格とすることはできないか。		高等技能訓練促進費の実施要綱上、対象資格については都道府県知事等が地域の実情に応じて定めることが可能となっており、養成機関におけるカリキュラムが2年以上であれば、社会福祉士及び精神保健福祉士についても対象資格として定めることが可能であるため、お住まいの自治体にご相談いただくよう回答した。
5	児童扶養手当の支給認定に時間がかかっている。		制度等について説明。

「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12月11日～12月17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	76件	5件	0件	71件	152件

意見・苦情内容(大分類)	件数
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)	44件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	62件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生活保護受給の母子世帯が健康面の不安から仕事につけないとのことだが、本当なのかと疑問を感じる。生活保護の受給審査はきちんと行って頂きたい。母子加算の復活にも反対である。		生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努める。
2	生活保護受給者がパート労働者や国民年金で暮らす人よりも手厚く保護されることは公平でなく、かえって働く意欲を奪ってしまうので問題である。国民年金の保険料を真面目に支払っていた人よりも収入が多いことに納得がいかない。		苦情相談内容を組織で共有する。なお、第2次補正予算案において、生活保護受給者を対象とする就労支援員を増員することにより、就労支援策を強化することとしている。
3	介護福祉士の資格取得方法について教えてほしい。		士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明しご了解いただいた。
4	介護福祉士の資格取得に係る実務経験ルートにおける600時間の養成課程に関する関係省令を早く出してほしい。		現在調整中であるため、しばらくお待ちいただきたい旨説明した。
5	社会福祉協議会に生活福祉資金の貸付の相談に行くが断られた。また、社協の窓口の対応が悪かった		当該社協を所管する県に対し、苦情相談内容を伝え必要な助言を行った。
6	民生委員は国ではなく各自治体で委嘱すべきであり、しっかり自治体が監視すべきである。		制度を説明した上で、苦情相談内容を組織で共有した。
7	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。		室内で苦情相談内容を共有した。対応後、当該組合に報告した。

「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・援護局(援護)
照会先	社会・援護局援護企画課中国孤児等対策室 室長補佐 皆川 宏(内線3417) 地域支援係長 大石 孝善(内線3463)

平成21年12月11日～12月17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	件	1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(職員等の接遇問題を含む)	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	自分を担当する中国残留邦人等の支援にあたる支援・相談員(残留邦人2世・3世)の態度が横柄である。		実施主体(自治体)に対して、全国会議の場などを利用して支援・相談員の資質向上を図るよう指導している旨説明。
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

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11日～12月17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	8件	0件	0件	33件	41件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	15件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8件
法令遵守違反に関するもの	0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	・障害者自立支援法を早期に廃止してほしい。(8件) ・障害者自立支援法の見直しは、障害者本人の視点に立って行われるべきである。(2件) ・障害者自立支援法を見直して1割負担を廃止して、無料にするべき		「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旨説明。
2	・障害者を抱える家庭は苦しいので、特別扶養控除((特別)障害者控除の意と思われる)を全額残してほしい。		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旨説明。
3	・障害者虐待防止法を制定すべきと考える(2件)		これまで議員立法で法案提出がなされており、その動向を注視している旨説明。
4	・「障がい者制度改革推進本部」の「がい」には違和感を覚える。障害者自身がひらがな表記を望んでいるか疑問。「碍」、「礙」あるいは「しょうがい者」にすべき。(2件) ・「害」の字をやめて、「がい」にすべき。 ・表記よりも障害者政策に関してはほかにやるべきことがあるはず。 ・「障害者」ではなく、「自然症」と呼ぶのはどうか。		「障がい者制度改革推進本部」で今後議論されることになっている旨説明。
5	日本の精神療法は患者をとりあえず閉じ込めておく。危害を及ぼすからという自分勝手な理由で患者を閉じ込めておく考え方は遅れているのではないだろうか。		精神医療体制に対する施策のご意見として受け止めた。

「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	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12月11日～12月17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	27件	0件	0件	33件	60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(職員等の待遇問題を含む)	15件
法令遵守違反に関するもの	1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	要介護認定について、これまでに何度か申請を行ったが、自分より体の良い人が要介護を認定されているにもかかわらず、要支援と認定されてしまう。		御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長村に照会いただくようお願いした上で、要介護認定は、その方にかかる介護の手間によって認定されるため、必ずしも体の良し悪しで決まるものではない旨説明した。
2	訪問介護事業者の方から、県の実地指導の際、「サービスを毎日提供するのはいかかなものか。毎日サービスが必要であれば施設に入れるべきでは」との指摘を受けたが、厚労省としてそのような方針なのかとの御照会をいただいた。		サービスを提供すること自体は問題ではないが、利用者個人の実情から見て、過剰なサービスを提供しているのであれば、指導することはないかという旨説明した。
3	訪問介護事業者の方から、同じ法人で高齢者専用賃貸住宅と訪問介護を運営してはいけないのかとの御質問をいただいた。		同一法人で高齢者専用賃貸住宅と訪問介護を運営することは可能であるが、どの事業者の訪問介護サービスを利用するかは利用者の選択するものであり、それを制限するようなことがあってはならない旨説明した。
4	介護老人保健施設のリハビリテーション実施計画書はいつ利用者に交付すべきものなのか、事業者の方からの御質問があった。		リハビリテーション実施計画書の交付については、入所者や家族に同意を得る際に交付するなど、施設の実情に応じて適切に行っていただきたい旨説明した。
5	基礎年金のみの収入で生活しているという方から、介護保険料の負担が重く、軽減してほしいという御要望があった。		介護保険料については、低所得者に配慮して負担能力の応じたものとするという観点から、市長村民税の課税状況等に応じて段階的に設定しているところ。また、平成21年4月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特例交付金を設け、保険料負担の軽減を図ったところである。

「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

平成21年12月11日～12月17日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	161件	件	件	5件	166件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	16件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	24件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	126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はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができる。まずは、医療機関にご相談いただきたい旨説明。
2	出産育児一時金の直接支払制度は全ての医療機関で利用可能なのか。		来年3月末までの間、直ちには直接支払制度に対応できない医療機関については実施を猶予しているため、現時点で対応していない医療機関もあるが、その場合でも、あらかじめまとまった出産費用を準備できず、どうしても直接支払制度の利用をしたい場合には、個別に直接支払制度に対応していただくよう医療機関にお願いしている旨説明。
3	レセプトコンピュータの購入等に係る補助事業の助成対象期間について、なぜ平成21年5月29日からなのか教えてほしい。		今回の助成事業については、平成21年度補正予算により予算措置されたこと等を説明。
4	オンライン請求方法について具体的な手続きを知りたい。		社会保険診療報酬支払基金のホームページにオンライン請求システムについて掲載してある旨を説明。
5	特定健診目標達成に対するペナルティは廃止すべき。これは、学校教育に例えれば「平均点以下の学力結果の学校に対してペナルティを課す」ということと同じ。学力の低い学校に対して、その学力向上にむけての支援するのが国の役目ではないのか。保険者にペナルティを課すのであれば、厚生労働省にもペナルティを課すべき。		要望メールにつき、室内で情報を共有した。

6	資格証明書の交付について、今後中学生以下の子どものほか、高校生等にも短期被保険者証を交付することとするとの報道があった。早急な対策を講じることを求める。	法改正を検討している旨説明。
7	資格証明書の交付について、今後中学生以下の子どものほか、高校生等にも短期被保険者証を交付することとするとの報道があった。良いこととは思いますが、保険料の滞納がひどくなる恐れがあるため、保険料を払える世帯には払うよう、しっかり指導して欲しい。	保険料の滞納は、深刻な問題と受け止めている旨説明。
8	自分の支払う保険料が高いので、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行っているところである旨説明。
9	診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。どこに言えば指導等を行うのか？	地方厚生局事務所で指導等も実施していることを伝え、事務所を紹介した。

「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	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12月11日～12月17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	11件	3件	件	27件	41件

意見・苦情内容(大分類)	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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	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	現在59歳。中途採用で厚生年金を毎月4～5万円、20年近く払ってきた。なぜ25年払わなければ一円も年金をもらえないのか。払った年数に応じた年金を支給する新ルールを構築していただきたい。		現行制度の改善の中で検討。
2	国民年金保険料について、2年の時効を過ぎても追納を認めるような制度があってもいいのではないか。それにより、保険料が増え、年金制度を安定的に運用できる一助になると思う。追納を認めるような制度を導入する予定はあるか。		現行制度の改善の中で検討。
3	夫婦で年金を40～50万円貰っている世帯は結構ある。一方で若い世代で20万円未満の収入で子供を育てている世帯もある。この差は若い世代には納得できないのではないか。年金は一世帯30万円を上限にしてはどうか。		国民から頂いた意見として承った。
4	40年間真面目に国民年金を納付した者の年金額より生活保護の方が高額であることはバランスを欠いている。		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。
5	会社都合により退職した1ヶ月後に障害を負い、現在障害基礎年金を受給している。退職後僅か1ヶ月で障害を負い、また266ヶ月間も厚生年金に加入していたのに障害厚生年金を受給できないのは納得できない。加入期間に比例した障害年金の支給をいただくなど、法律的解釈ではなく、人道的な処置をお願いする。		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。
6	年金被保険者に対する融資制度を創設してほしい。		年金保険料を年金給付以外に使用すべきではないという指摘の中、年金保険料を使用する新たな融資制度の創設は困難。年金以外に生活福祉資金貸付制度等の融資制度や支援制度がある旨説明。
7	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、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

平成21年12月11日～12月17日受付分

部局(課室)名	政策統括官(社会保障担当)
照会先	政策統括官付社会保障担当参事官室 室長補佐 竹林 悟史(内線7704) 経理係 大平 泰士(内線7709) (ダイヤルイン 03-3595-2159)

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	件	1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(職員等の接遇問題を含む)	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	個人情報保護法について、労働者の健康診断の情報を提供したが、個人情報保護の関係で、本人の同意を得る必要があるか。		第三者への提供を目的とした場合、同意を得る必要があることを説明。
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11日～12月17日受付分

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)

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	件	6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(職員等の接遇問題を含む)	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	会社分割に伴う労働契約の承継等に関する法律の解釈についての問い合わせ。		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
2	労働関係調整法の解釈についての問い合わせ。		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
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11日～12月17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	309件	9件	0件	53件	372件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	97件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	274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	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。
2	社会保険事務所等の職員の対応が良くない		事実確認を行った上で、必要な指導等を行う。 平成21年11月に「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」及び「接遇マニュアル」の内容を見直し、「マナースタンダード」として再整理し、接遇マナーの向上に取り組んでいる。
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	コールセンターに関すること(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	<p>折り返し社会保険事務所から連絡するよう対応した。</p> <p>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。</p>
6	障害年金の審査結果等に不満(不支給決定、決定された等級が低いなど)	<p>事実確認した上で、審査結果等について説明するとともに、不服がある場合の手続き等を案内した。</p>
7	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)	<p>事業の内容について、ご理解いただくよう説明する。</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。