

平成22年1月12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25日から平成22年1月7日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(10/1/12)

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告

平成21年12月25日～平成22年1月7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)	1	30	4	0	938	973
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	16	0	0	9	25
健康局	0	873	0	0	118	991
医薬食品局	0	57	0	1	7	65
食品安全部	0	1	0	0	0	1
労働基準局	0	246	1	0	68	315
職業安定局	0	20	0	0	222	242
職業能力開発局	0	2	0	0	34	36
雇用均等・児童家庭局	0	80	8	1	364	453
社会・援護局	0	46	2	0	110	158
障害保健福祉部	0	5	1	0	18	24
老健局	0	22	0	0	10	32
保険局	0	104	0	0	0	104
年金局	0	36	2	0	29	67
政策統括官	0	10	0	0	4	14
社会保険庁(12/25～28)	0	102	0	0	13	115
合計	1	1,650	18	2	1,944	3,615



苦情相談内容(大分類)の内訳

政策・制度立案への提言	724
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	394
法令遵守違反に関するもの	19
その他	2,478

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12月25日～平成22年1月7日受付分

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 松浦 洋平(内線7134) (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
	1件	30件	4件	0件	938件	973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	973件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	扶養控除の限度額を引き上げてほしい。そうすれば働く人も増え、経済効果も上がると思う。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
2	子供を育てた世帯、現在子育て中の世帯、子供を作らなかった世帯等で税体系を見直すようにしてほしい。また、これまで頑張ってきたお年寄りの方についても同様にし、子供、お年寄りを大切にする社会にしてほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
3	景気対策を追加して実施してほしい。中小企業の減税を見送るなら、代替案を示すべきだ。善良な中小企業を本当に助ける気持ちがあるなら、減税もしくは受注を増やすために政府機関が仕事を直接発注・斡旋する以外にないと思う。銀行支援策だけでは不十分だ。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
4	失業している人に対しても前年の所得で今年の税金の請求がくる。前年の所得は前年に使っているため、今年失業した人は税金を支払うために生命保険を解約したり、家財を売ったりしてやり繰りしている。その雑所得に対して税金を請求するのは残酷だ。経済が回復するまで雑所得税は廃止して頂きたい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
5	現在、政府は従来の企業寄りの政策から家計寄りの政策に修正を行っているが、企業からの反発やグローバルな競争からの遅れを懸念する声が出ている。そのため、家計を充実させつつ、企業にもメリットのある法人税減税(高齢者等を多く雇用した場合)政策が求められていると思う。		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	失業者が増える世の中で、雇用対策に一番効果的なものは公共事業だ。小さな建設会社を営むものとして、政府がこのことをもっと深く考慮することを求める。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
7	子ども手当等の家計支援対策は貯蓄に回りデフレ脱却に効果がないと思う。企業向けの経済対策に力を注ぎデフレスパイラルから脱却する政策を打ち出してほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
8	二酸化炭素の25%削減についてもう一度よく検討してほしい。実施すれば国内の企業が全て海外へ流出する恐れがある。出生率を上げるには、子ども手当よりも雇用環境の整備、経済政策が必要だと思う。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
9	温暖化対策費として中国やインド等にお金を送るよりも、日本国内の生活苦による自殺者やネットカフェ難民等の貧困層を救うことにお金を回してほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
10	鳩山内閣の予算案は評価できない。44兆円もの国債発行は危険である。子供手当、高校無料化等々、ばらまき予算を借金で行えとは国民は言っていない。予算の組み替えや無駄削減で財源を捻出することを期待していた。国民は財政再建を期待しているのだ。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
11	高速道路の無料化は大変有効な施策だと思うが、もう一步進んで外国旅行者がレンタカーで旅行できる環境整備を検討してはどうか。フランス等では車で旅行する者を対象に、ホテル、レストラン、土産店を観光拠点ごとに必ず用意して、お金を使ってもらえるようにしている。外国人旅行者が道路を利用し観光産業を活性化できれば地方の景気回復に役立つと思う。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
12	大手企業は海外で低賃金で作ったものを日本で販売し利益を得ている。その結果、日本国内では失業者が増加している。雇用対策として、日本企業が海外で生産し、日本へ輸出したものに対しては関税をかけるべきだ。大手企業は国内生産を向上させ、国民が安心して働くことのできる場所を提供してほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴した。
13	長妻大臣、新年おめでとうございます。旧年も新年もご多忙で多難な政務に変わりはないと思いますが、健康に留意して長期間ご活躍されることを期待します。		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

平成21年12月25日～平成22年1月7日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	、 医事課免許登録係(内線2576、2577) 医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

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	9件	25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	25件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。 (医師第法4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない。
2	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか。(医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない。
3	医師の対応に関して不満がある。医師に指導をして欲しい。		都道府県、保健所を設置する市又は区に問い合わせるように説明。
4	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項の照会		メールにて、厚生労働省ホームページの看護師国家試験の施行のページを示し、そこに書かれている受験資格を満たしていれば受験は可能である旨を説明。
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25日～平成22年1月7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	873 件	件	件	118 件	991件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	125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	861件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・たばこだけ増税なんて差別だ 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の増などにより対応している旨説明。
3	新型インフルエンザワクチンが余ってしまい、破棄せざるを得ない状況。優先接種対象者以外の方へも接種できるようにしてほしい。		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、優先接種対象者の設定が必要であること等をご説明。
4	新型インフルエンザワクチンの優先接種対象者に大学受験の浪人生も含めるように厚生労働省のスケジュールを変更してほしい。		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。
5	新型インフルエンザの優先接種対象者以外に接種し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。
6	国内産の新型インフルエンザワクチンが余っている状況で海外産のワクチンを輸入するのはおかしい。		国内産ワクチンだけでは十分ではないこと、海外産ワクチンの承認については現在審議中であること等をご説明。

「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	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25日～平成22年1月7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	57件	0件	1件	7件	65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	1件
	その他	63件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	治験の副作用により生活に支障が出たが、契約に「生命に危険がある場合しか補償しない」と記載していないのに、補償できないとするのは虚偽ではないか。補償内容に国が指導できない制度も問題である。		企業に補償の記載に係る意見は企業に伝えること、省令上、補償内容を指示できないという点についてはご意見として伺った旨を説明。 その後、企業に被験者からの休業補償の要望には継続して対応することが必要であり、早急に検討するよう要請した。 (継続案件)
2	・医療機器を購入したが、企業からメンテナンスを行ってきた営業所を一方的に閉鎖すると言ってきた。 ・メンテナンスは企業の親会社が引き継ぐそうだが、メンテナンスをどうやるのかについての説明が全くないので、今後の保守点検が不安だ。		ご意見として伺い、その後、企業に対し適切に対応するよう指導した。
3	検討会にてロット別の情報を事細かに紹介するべきである。 厚生労働省のホームページで公表している新型インフルエンザ感染による死亡例で、新型インフルエンザ感染によるものではなく、ワクチン接種によるものと考えられる事例があるので、副反応としてとらえるべきである。		出荷数量についてはすでに検討会にて公表していること、死亡例については、医療機関から副反応報告も届いており、専門家の評価によれば、ワクチン接種との因果関係はない旨を説明した。
4	・頭痛のため店舗にて市販薬を対面販売で購入し服用したところ、発熱と薬疹が生じた。会社を休んでかかりつけ医療機関を受診するが、損失が補償される制度はないのか。 ・また、当該市販薬は第2類医薬品であるものの、対面販売時に何ら説明はなく販売していた。販売時に説明を実施しない店舗に対する罰則規定はないのか。		補償については医薬品副作用被害救済制度を、対面販売時に説明しなかったことについては法令上での罰則規定はない旨を説明した。

「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

平成21年12月25日～平成22年1月7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) 主査 富田 裕介(内線5583)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	件	246 件	1 件	件	68 件	315 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)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	303 件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	職場での受動喫煙に困っている。法制化による対応を強く望む。		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ところである旨説明。 (平成22年4月メド報告書取りまとめ予定)
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ので早く決定してほしい。		・ 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。 ・ 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。
3	労災補償の請求手続きを行ったところ、調査の結果によっては認定されないことがあると言われた。工作中的事故なのに労災に当たらない場合があるのだろうか。		労災保険では、業務上の事由による負傷、疾病を対象とし保険給付を行う旨を説明し、業務上の負傷といえるか否かを調査の上で支給決定等を行うことをあわせて説明し、了解を得た。
4	会社の労働条件について、監督署に相談したところ、いくつかは改善されたが、まだ是正されず残っている問題がある。 また、(監督署に相談したことで)会社から不当な扱いを受けるようになってしまった。		是正されずに残っている労働条件上の問題と併せ、不当な取り扱いを受けているという点も含め、改めて監督署へ情報提供いただくよう助言した。
5	サービス残業や長時間残業の全面禁止、これに反した事業主に高額な罰金を課すようにする。 労働環境パトロール隊を組織し、隠密裏に行動させること。		貴重なご意見としてお伺いした。

「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25日～平成22年1月7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	20件	0件	0件	222件	242件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	87件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	127件
法令遵守違反に関するもの	18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	事業主として、事業所の雇用保険被保険者の記録を安定所に電話で照会したが、安定所に来所するように言われた。なぜ、電話で答えてくれないのか。		一人一人の被保険者の雇用保険記録内容は重要な個人情報であるため、事業主が安定所に来所していただき、当該事業主(代理人可能)であることを確認の上、回答している旨説明し、ご理解いただいた。
2	ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしているところ。これにより、求人確保のため引き続き努力していく。
3	ハローワークの求人について、求人票には経験不問や資格不問と記載されているが、応募すると必要な資格があるなどの理由で、断られることがある。(具体的な事業所名の記載なし。)		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確認し、求人内容が正確なものとなるよう求人票の修正等の指導を行っているところ。
4	求人に応募すると年齢や性別で断る企業があるが、きちんと指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別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。年齢や性別を理由に不採用とする企業を把握した場合には、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っている。
5	年末年始の派遣村のニュースを見ていると、働く気のない人がほとんどのように思える。就労の相談等をした人だけ、ちゃんとケアして、あとは自助努力を促すべきだ。		貴重な意見として承った。住居を喪失された求職者に対する支援として実施したものであるが、本来の目的に沿った運用に努めて参りたい。

「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25日～平成22年1月7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	2件	0件	0件	34件	36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)	35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	緊急人材育成支援事業に係る職業訓練について、介護福祉分野をより拡充すべきではないか。		当省としても、介護福祉分野の職業訓練の充実が極めて重要なものと認識しているところ、当省及び関係機関において、介護福祉分野における職業訓練の実施機関及び実施数の拡充に向けて、開拓を進めているところである旨を説明した。
2	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800万円以下である方」とする支給要件について緩和してほしい。		給与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。
3	訓練・生活支援給付の申請について、「世帯全体で保有する金融資産が800万円以下である方」との支給要件を満たしていることを確認するため、家族全員の預金通帳を持参するよう説明を受けた。不正受給を回避するためとはいえ、ひどい扱いではないか。残高証明では認められないのか。		残高証明でも良い旨説明するとともに、本給付制度の適切な運営を確保するために必要な書類を提出いただくことに理解を求めた。
4	訓練施設のHPなどで、職業訓練の受講要件として「雇用保険受給資格者」とあるが、なぜ、雇用保険受給資格者でなければ職業訓練を受講できないのか。		雇用保険受給資格者であるか否かにかかわらず、必要性が認められれば、職業訓練を受講できる旨を説明した。また、併せて、雇用保険受給資格者でない方でも、一定の要件を満たした場合、職業訓練の受講中に訓練・生活支援給付が支給される旨を説明した。
5	日本の公的な職業訓練体制を充実させてほしい。		平成21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。

「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	離職者向けの職業訓練は、IT技術に関する初級の3か月訓練が定番であるが、現在は、事務職の求人も少ない上、3か月程度の訓練では、就職できるほどの能力の向上が図ることができるとは思えない。このため、職業訓練については、介護、農業、製造、販売に関するものなど、直接的に就職に結びつけるものに特化すべきではないか。		ITの基礎的技術については、どのような職業であっても求められる場合が多いため、同技術に関する職業訓練は必要である旨を説明した。 また、併せて、介護分野など、新規成長や雇用吸収が見込まれる分野の職種を中心に、6か月～2年度程度までの事業所における実習形式等によるものも含めた実践的な職業訓練を開拓している旨説明した。
7	中高年の求職者については、職業訓練校による試験を廃止して、全員受講できるようにしてほしい。		職業訓練の受講については、ハロワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考を行うことにより、それが再就職のために必須であることや受講に必要な能力を有すること等を判断し、もって、効果的な職業訓練の受講を図っているところであり、これを考慮せずに一律に希望者全員が職業訓練を受講することは適当ではない旨を説明した。

「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25日～平成22年1月7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	80件	8件	1件	364件	453件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	374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	78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。 ・税滞納者に支給すべきではない。 ・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。 ・生活保護の収入認定されたら困る。		制度の具体的内容を検討しているところ。
2	民間保育所運営費国庫負担の一般財源化には反対です。保育所の施設設備の基準、職員配置基準の規制緩和の撤回とともに強く要望する。		・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。また、最低基準については、地方分権推進計画に沿った対応をするとともに、地方公共団体には「質」の確保を図っていただく。
3	児童虐待事案に関する具体的な情報提供があった。		関係機関に情報提供。
4	離婚によって親権を失った親が、親権がある親に対して何も意見を言うことができずに、親権がある親等からの虐待で子どもが命を落とすことはあってはならない。共同親権制度への制度改正をどのように考えているのか。		親権については民法に基本的事項が規定されており、法務省が所管していることをご説明した。
5	求人広告上は男女募集としているが、結局は一方の性別しか採用しないということが多々ある。わざわざ高い交通費を払って面接を受けに行っても企業はもともと一方の性別しか採用する気がないし、企業も本当のことを求人広告に載せることができず、とりあえず面接をしている。 均等法は国民にとって大変不都合な法律であるので見直してほしい。		均等法の趣旨を説明した。
6	母子福祉資金の貸し付け申請に係る保証人に関する提出資料について、市内の窓口、担当者によって求められる内容が異なっており困惑している。		要望があった旨市の担当者に連絡し、適切な対応をお願いする予定。

「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25日～平成22年1月7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	46件	2件	0件	110件	158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(職員等の待遇問題を含む)	52件
法令遵守違反に関するもの	件
その他	41件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求職活動をして仕事が見つからず困窮してしまうと最後は生活保護に頼らざるを得ないが、最初に自家用車を処分してからでないと、生活保護を受けられないと聞いた。確かに生活保護を受けて自家用車を持つのは矛盾していると思うが、職場に通う交通が発達していないような地域では自動車がないと雇用に結びつかないケースが多いので、求職活動中に一時的に困窮したために支援して欲しい場合には何とかならないのか。		生活保護制度における求職活動用の自動車の取扱いについては、平成21年度より、一定期間の処分留保を認めるとともに、公共交通機関が著しく困難な地域に居住している者については、その使用を認めることとしたところ。
2	生活保護制度における子ども手当の取扱いについて ・生活保護受給者は、社会保険料、税金等を一切払っていないにも関わらず、保護費をたくさんもらっているのだから、子ども手当は原則通り収入とみなして、その分減額すべきである。 ・生活保護受給者が子ども手当をもらっても、収入と認定され、その分減額されてしまうのではないか。お金持ちの人がもらえ、底辺の人がもらえないのは不公平ではないか。		生活保護制度における子ども手当の取扱いについては、子ども手当を収入認定した上で、子ども手当の効果が被保護世帯に及ぶよう、所要の措置を行うこととしている。
3	社会福祉協議会に貸付の相談に行ったが、貸付を受けられなかった。		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した。
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。
5	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。

「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25日～平成22年1月7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	1件	0件	18件	24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(職員等の接遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	11件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者自立支援法の改正はどうなったのか。速やかに行うべき。 ・自立支援法の廃止はどうなったのか。何年もかかるようでは困る。具体的な内容を明らかにすべき。 ・障害者自立支援法を廃止し、利用者負担も無くすべき。 ・障害者自立支援法を早期に廃止すべき。 ・障害者施策の介護保険統合について、60歳などの年齢で線引きする案はどうか。 ・障害者の方たちの負担を無くす・軽減するという民主党政権に期待している。 		「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	<ul style="list-style-type: none"> ・ようやく軌道にのってきた障害者自立支援法を廃止しないでほしい。(軌道にのってきた段階で廃止するのは)税金の無駄ではないか。 ・障害者自立支援法の廃止をやめてほしい。高額な鬱病の治療費を払うことができなくなる。 		「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。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者と言うだけで差別を受けている。もっとモラルを持った国を目指してほしい。 ・障害者に対しての差別的な行動は、今も、続いています。各企業や家庭でもあることです。障害者への理解を求めて頂きたいです。 		障害者に対する理解・啓発については、障害者週間などの取組みを通じて、政府全体で取り組んでいるところであり、差別防止のための施策も含めて今後の障害者施策のあり方について「障がい者制度改革推進本部」において議論される旨を説明。
4	自立支援医療の利用者負担をそのままにしておくのは問題である。		自立支援医療制度に対する御意見として受け止めた。自立支援医療の利用者負担については今後の検討課題としている。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者保健福祉手帳を所持していても高速道路の通行料金の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。 ・精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。 		各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきたい。

「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25日～平成21年1月7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	22件	0件	0件	10件	32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)	7件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	22件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	一般の方より、介護施設において介護職員の医行為を認めてほしいとの指摘があった。		介護職員の胃ろう等の医療行為のあり方に関し、「特別養護老人ホームにおける看護職員と介護職員の連携によるケアの在り方に関する検討会」を開催し、現在モデル事業を行っている。
2	通所リハビリテーションのリハビリテーションマネジメント加算は、利用者の体調不良等の理由で月8回の通所が行えなかった月については算定できないのか。		通所リハビリテーションのリハビリテーションマネジメント加算については、当初のケアプラン上では月8回通所する予定であったが、利用者の体調悪化で月8回を下回ってしまった場合等においても、算定が認められる旨回答した。
3	経口移行加算について、180日を超えて算定を続ける場合の医師の指示はどの程度の頻度で必要かとのお問い合わせをいただいた。		経口移行加算を180日を超えて引き続き算定する場合は、概ね2週間ごとに医師の指示を受けることとしている旨回答した。
4	特別地域加算とはどのようなものであるかという問い合わせをいただいた。		離島等の地域に所在する訪問介護事業所等がサービスを提供した際に、介護報酬の所定単位数の15%を加算するものである旨回答した。
5	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苦情があった。		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事業の人員、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旨を説明した上で、処遇の相談に応じた。

「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	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成21年12月25日～平成22年1月7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	104件	件	件	件	104件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	11件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	26件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	67件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	病院で保険証を提示し、処方箋を受けた後、薬局に立ち寄った際は再度、保険証の提示を、求められた。再提示の必要があるか？		薬局へは処方箋または保険証の提示を求められているが、処方箋を持参した場合、薬局での保険証の提示は強制とならないと回答し、了解を得る。
2	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。
3	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。
4	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。
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	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25日～平成22年1月7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	36件	2件	0件	29件	67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)	27件
法令遵守違反に関するもの	0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	31歳の厚生年金保険被保険者であった妻が亡くなり、0歳の子に遺族厚生年金が支給されることとなったが、男性の被保険者が亡くなった場合と比較すると、年齢制限や配偶者への遺族基礎年金といった面で、男女間で不平等が生じている。早急に改善してほしい。		現行制度の改善の中で検討。
2	現在44歳であるが、アルバイトで生計を立てていた20歳～24歳当時の国民年金保険料が未納となっている。当時は生活が苦しく保険料を納付できなかったが、未納部分を事後納付できる期間を無制限にしてほしい。		現行制度の改善の中で検討。
3	国民年金を満額納めた受給者の年金額よりも、生活保護受給者の方が豊かな生活を送れることに納得できない。これでは、年金を掛ける意欲を無くす人が益々増えるのではないかと。		民主党マニフェストに掲げる新たな年金制度の中で検討。
4	年金などは、所得によって細かく支払う金額を設定すべき。		民主党マニフェストにおいて、全ての人が「所得が同じなら、同じ保険料」を負担し、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」の創設が掲げられており、検討。
5	学生納付特例期間の承認を受けた期間の翌年度から起算して3年度目以降に保険料を追納する場合には、承認を受けた当時の保険料額に経過期間に応じた加算額が上乘せされることになっているが、大学院生の場合、大学院に進学した時点で保険料の加算が確定してしまう。大学院生への加算額の上乗せについては5年度目以降とすることを提案する。		現行制度の改善の中で検討。
6	日本年金機構職員(社会保険庁時代含む)の対応が悪い。		日本年金機構に事実確認をした上で、必要な対応を行うよう指導する。

7	年金事務所や日本年金機構本部の電話が繋がらない。	日本年金機構において原因を調査し、必要な対応を行うよう指導する。
8	確定拠出年金の裁定請求書を運営管理機関に提出したところ、支払まで2ヶ月以上かかると言われた。あまりにも遅いので、早く支払うよう指導してほしい旨の要望。	運営管理機関に対し、苦情内容を伝え、処理状況の確認及び迅速な処理を依頼した。

「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

平成21年12月25日～平成22年1月7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	9件	件	件	4件	13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)	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	・ワンストップサービスで相談を受けたが、雇用保険を受給しており、住宅も喪失していないということで、全ての支援・融資を断られた。少ない雇用保険の中で、家賃の支払いに必死になっている方も多し。せめて、雇用保険を受給しながら、アルバイト収入も認めさせていただくわけにはいかないのか？ 失業者の経済状況は様々である。失業者に対する柔軟な資金貸付制度を要望する。		・関係部局で、利用者からの貴重なご意見として情報を共有。
2	・今回の労働政策審議会の答申は、派遣の専門職について見直しがなされず、派遣業者の中抜きの上限もないなど、不公平なものとなっている。労働者のことを考えない審議会の答申は無視して下さい。正規、非正規に関わらず、安心して生活できる制度を確立して下さい。 ・労働政策審議会に、長年、自民党の無策で犠牲になっている派遣労働者の声が入っていないことにも納得がいかない。		・関係部局で、貴重なご意見として情報を共有。
3	・ワンストップサービスについて、制度はつぎはぎ、窓口はバラバラなので、手続の一本化を要望します。また、申込に際しての書類が複雑すぎるので、簡素化して下さい。 ・訓練・生活支援給付について、遅くとも訓練開始前までの早期給付と併せて、支給要件の緩和(支給対象の拡大、所得・資産要件の緩和など)を要望します。		・関係部局で、利用者からの貴重なご意見として情報を共有。
4	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。
5	・ワークシェアリングとはどういうものか。ワークシェアリングの長所と短所は何か。どうして日本では定着しないのか。国としてもっと推進すべきではないか。 ・政治・行政等に対する様々な意見等(予算、政治家、選挙制度、就職難、消費税、貧富の差、中国人富裕層等)		・制度・現状について説明し、ご理解いただいた。 ・貴重なご意見として参考とする旨お伝えした。

「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

平成21年12月25日～平成22年1月7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、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個人情報漏えいに対する苦情相談。		制度を説明した上で、苦情相談内容を組織で共有した。
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12月25日～12月28日受付分

部局(課室)名	年金局(旧社会保険庁分)
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
	0件	102件	0件	0件	13件	115件

意見・苦情内容(大分類)	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)	99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	社会保険事務所等の職員に関すること(対応が良くない、説明が不十分など)		<p>事実確認を行った上で、必要な指導等を行う。</p> <p>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。</p>
2	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい		<p>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。</p>
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)		<p>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。</p>
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)		<p>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。</p>
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>

「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。