

平成22年1月18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22年1月8日から平成22年1月14日受付分)

別紙

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(10/1/18)

厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(本省分)

平成22年1月8日～1月14日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	3	22	3	1	802	0	831
大臣官房	1	0	0	0	2	0	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	24	1	0	2	0	27
健康局	0	397	3	0	51	10	461
医薬食品局	0	43	1	1	3	0	48
食品安全部	0	1	0	0	0	2	3
労働基準局	1	241	0	0	40	0	282
職業安定局	0	27	2	0	193	0	222
職業能力開発局	0	5	0	0	31	2	38
雇用均等・児童家庭局	0	80	3	0	103	107	293
社会・援護局	1	97	1	0	60	3	162
障害保健福祉部	0	4	1	0	15	0	20
老健局	0	23	2	0	22	10	57
保険局	0	110	1	0	0	0	111
年金局	0	31	1	0	11	0	43
政策統括官	0	7	1	0	4	0	12
日本年金機構	7	297	0	0	89	0	393
合計	13	1,409	20	2	1,428	134	3,006



意見・苦情内容の内訳

政策・制度立案への提言	491
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	590
法令遵守違反に関するもの	8
その他	1,917

主な政策・制度に対する意見・苦情内容は、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 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	3件	22件	3件	1件	802件	0件	831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	831件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	普天間基地の移転先として長崎市の端島および中ノ島海域及びその周辺を提案したい。海上空港の建設は財政負担になるが、土木や環境技術を活かす機械が広がり、観光産業の活性化を盛り込むことにより、相当の雇用創出が見込まれ、景気回復に非常に有効な策となるはずである。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
2	普天間基地の移転先として、日本海の適切な場所にある無人島または移動基地に、米軍と自衛隊のための基地を造り、全国からの雇用を生み出すべきだ。参政権を認める前に日本版ニューディール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ました。
3	子供手当、高校無償化は良いと思うが根本的な解決になっていない。赤字国債等、子供たちに将来負担を残すことになりかねない。今子供たちに必要なのは教育の充実だと思う。学校内で受験に対応できるだけの充実した教育を受けられるように少人数制を導入してほしい。また、教員数を増やし、生徒一人一人と向き合う時間を確保できるようにしてほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
4	民主党の政策に期待している。特に、子供手当の新設は、私の長年の考えと一致している。子供は「社会が育てる未来の財産」であるということをもっと強く主張しても良いと思う。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
5	政府は支出の削減を図る話ばかりをしているが、企業を中心に国の経済をどのように導くかという点を中心に施策を述べてほしい。縮小均衡するのではなく、拡大生産していかないと日本は元気にならないと思う。子供手当の支出や、予算のカットは分かりやすい施策だが、問題はそこではない。日本をどうするかという戦略を示してほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。

「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	現在の日本は昔と比較して高所得者層に対する減税が推進されすぎて印象を受ける。不労所得や高所得者への課税はもっと厳格に、税率を高くしてしっかり行うべきである。少しでも歳入を増やして、今生活に困っている国民を救済すべきである。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
7	駅や路上で携帯電話の画面を見ながら歩く人が増えている。他の歩行者等とぶつかる危険があり、とりわけベビーカーを使用している親子、視覚障害者、車いす利用者が恐怖を感じている。マナーを守るという最低限度のことができない人々のために多数の善良な市民が迷惑を被っている。携帯電話の使用制限を法制化してほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
8	年収が低いので将来が不安で結婚ができない。共働きでも苦勞している人を何人も見ているため、結婚に踏み切れない。少子化問題は、男性の収入が少ないことと関係があると思う。どうか住みよい日本にしてほしい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
9	この不況のなか、子供手当、高校の学費・高速道路の無料化の予算はどこから出てくるのだろうか。国費のムダを削減するのは大切だが、学術や文化を尊ぶ心がなければ、日本人の心は疲弊すると思う。経済対策を始めないと、税金を徴収することさえできなくなるのではないか。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
10	大学生の時が一番お金がかかると思うので、大学生のいる世帯にも支援をするべきだと考える。支援をすれば大学に行く人も増えて、優秀な人材(労働力)が増えると思う。日本の将来を考えるなら、一層支援すべきだ。厳しい財政だと思うが検討をお願いしたい。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
11	新成人の8割が日本の将来は暗いと思っているのは異常である。夢も希望もない日本にしたのは民主党にも責任があると思う。日本は没落していくしかないのだろう。財政も破綻するだろう。子供手当の財源確保のために国債を発行して財政破綻したら、泣くに泣けない。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
12	私は少々株を持っているので中間決算が届く。いくつかの企業で生産拠点を海外に移した等の報告も届く。これでは労働者が余るのは当たり前である。そこで政府が企業の格付け(国のためになっているか、労働者は何人いるか等)を行い、優良企業のみ金利を低くするべきだ。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。
13	外国人参政権付与に反対です。景気対策・雇用対策・国防に関する問題など、優先度の高いことがあるのに、なぜ外国人への参政権付与を優先して法案成立させようとしているのか、理解に苦しみます。		国民から頂いた貴重な意見として拝聴しました。

「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22年1月8日～1月14日受付分

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)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	0件	0件	0件	1件	0件	1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	1件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働科学研究費において、補助金の交付先となる研究者等からの委託先等についてどのように取り扱っているのか。		課内で情報を共有し、制度の状況等を説明しました。
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22年1月8日～1月14日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	、 医事課指導係(内線2568) 、 医事課免許登録係(内線2576、2577) 、 指導課救急医療係(内線2551) 、 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	地方自治体	合計
	0件	24件	1件	0件	2件	0件	27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)	0件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	26件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	整体業等の広告に厚生労働大臣認可と言った記載があるが、何を認可しているのか、教えて欲しい。		協同組合の設立・定款を認可しているものであり、民間資格を直接認可しているものではない旨をご説明しました。
2	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旨をご説明しました。
3	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旨をご説明しました。
4	警備会社とその業務として有償で行う作業の中に、AEDの使用を含めても法律上問題はないか。		一定の頻度で心停止者に対し応急の対応をすることが期待、想定されている者については、有償・無償を問わず、以下の4項目を満たせば、使用可能である旨をご説明しました。 (1) 医師等による速やかな対応を得ることが困難であること。 (2) 使用者が、対象者の意識及び呼吸がないことを確認していること。 (3) 使用者が、AEDの使用に必要な講習を受けていること。 (4) 使用されるAEDが医療用具として薬事法上の承認を得ていること
5	保健師の通信制の学校は存在するか。		通信制の保健師学校は存在しない旨をご説明しました。
6	准看護師として三年以上働いてると国家試験が受けられるのは本当か。		保健師助産師看護師法第21条第3号に基づき、免許を得た後3年以上従事している准看護師の方については、看護師学校、または養成所において2年以上修業しないと受験資格は得られない旨をご説明しました。

「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	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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	397件	3件	0件	51件	10件	461件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	57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	0件
	その他	380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です。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増などにより対応している旨説明しました。
2	原爆症認定申請の却下通知の理由について教えてほしい。		理由は通知書に記載の通りであり、専門家による審議の結果である旨説明しました。
3	特定疾患治療研究事業(難病の治療費助成事業)における都道府県費の超過負担を解消してほしい。		平成22年度予算案において、予算の増額を図り、超過負担の解消に努めたところであるが、超過負担の解消までに至らないところです。難病の制度全体の検討の中で、超過負担の問題も含め、検討する予定である旨説明しました。
4	女性特有のがん検診推進事業の補助率については、平成21年度は10/10であったが、平成22年度予算案上は1/2となっている。これは地方財政への圧迫となるため、引き続き10/10での実施を要望する。		制度の趣旨について説明の上、理解を求めました。
5	新型インフルエンザワクチンを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、対応することとします。

6	1回目の接種に3,780円払った。2回目を同じ病院で接種する予定だが、料金は3,000円台と言われている。全国一律の料金ではないのか。	ワクチン接種費用は全国一律であり、1回目と2回目の接種を異なる病院で行う場合と、同じ病院で行う場合の料金についてご説明しました。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、対応することとします。
7	予防接種法に基づかない任意の予防接種の定期接種化の検討について、国の検討状況について伺いたい。	個別にはいろいろな問題があり、問題点を一つ一つつぶしていく必要があります。費用対効果の問題も合意が必要です。その他、副作用被害救済の在り方、緊急対応、検討のための常設機関の設置等について、今年1年議論をしていくことになります。
8	予防接種法の改正が見込まれているが、いつ頃をメドとしているのか。	次期通常国会には、新型インフルエンザ対応のための予防接種法改正案を提出することを考えております。今年度については、特別措置法を作って予防接種を実施したが、来シーズンは予防接種法に基づいて予防接種を行いたいと考えています。
9	最近予防接種に関する検討会が開催されていないようだが、今後の見通し、スケジュールを教えてください。	予防接種に関する検討会については、現在中断しております。現在は、厚生科学審議会予防接種部会を設置して、1月15日に2回目を開催しました。

「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	43件	1件	1件	3件	0件	48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	1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	一般用医薬品を服用したところ、発疹とひどい痒みがでた。企業の相談窓口で電話したところ、薬で発疹が生じたことに企業の責任はない旨のことを言われ、発疹の状態を見て欲しいと要望したところ、断られた。		どんな薬でも体に合わない場合があること、発疹等の症状が生じたときは、薬を中止した方がよいこと、生じた症状がひどいようであれば、医師の診察を受けた方がよいことを伝えました。企業の相談窓口で相談者から苦情があった旨、伝えました。
2	リン酸ピリドキサル・リン酸ピリドキサルカルシウム・塩酸ピリドキシンに関して平成19年9月に使用上の注意を指示しているが、改定の根拠を教えて欲しい。		使用上の注意の改訂に関しては、副作用報告の集積状況を踏まえて適時・適切に行っていることを説明し、その副作用報告については、情報公開請求により入手できることを紹介しました。
3	血管内投与してはならない造影剤を投与する事例が発生した。医薬品の箱と添付文書で、もっと目立つように記載するべきである。		製造販売業者に、ご意見があったことを伝えました。現時点でも記載があることから、より注意喚起すべき記載事項があることから、対応は慎重にしたいと考えます。
4	爆発物の原料になるものがネットオークションで販売されている。表向きは違う薬品を出品していて、画像ファイルで「こんなものもあります」という具合に売っているのが、文字検索やオークションの運営者側のチェックにも引っかからずに販売されているのが実情である。 厚生労働省は、薬剤師会経由で爆発物の原料となる物質の販売を自粛するよう薬局に対して指導しているのに、ネットでこういったものが売ってしまうのは問題と考える。規制を検討してもらいたい。		爆発物の原料となりうる化学物質については、現在のところ直接的な法規制がなく、毒物及び劇物取締法の規制対象外物質については、オークションの出品者に対して、現行法では直ちに法令違反を問うことは出来ない旨、伝えました。また、厚生労働省の所管を超えるため関係省庁へ情報提供を行いました。
5	治験の副作用により生活に支障が出たことから補償について、主治医と話を続けてきたが、今後説明を受けることはしない。しかしながら、補償について国が指導できないのは、制度の問題。		GCP適合性調査を実施するPMDAに対し、本件苦情の内容について情報提供する旨伝えました。 (継続案件)

6	英国滞在歴に係る献血制限について、現在の1日以上から1ヶ月以上に緩和することが、薬事食品衛生審議会血液事業部会において審議されたところであるが、1ヶ月以上ではなく、撤廃すべきとの意見。	1ヶ月以上英国に滞在した者の献血を制限する理由として、感染のリスクが完全にゼロであるとは言い切れないこと、主要先進国においても同様の献血制限が実施されており、カナダ・ケベック州の基準が1ヶ月と我が国に次いで厳しいものであること、等の理由を説明しました。
---	--	--

「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	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	2件	3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	3件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	財政事情や人繰りが苦しく、食品検査のための検査機器の更新や人員体制の確保について財政・人事当局との折衝に苦労しています。国の基準はゆるめないでほしい。(市からの意見)		ご意見として承る旨回答いたしました。
2	食中毒調査で、病因物質が確定できない場合の事業者への対応について苦慮してる。(市からの意見)		引き続き、全国の発生状況や原因物質の調査・研究を行っていく旨回答いたしました。
3	保健所の対応(電話のたらい回し)について、厚生労働省は指導しないのか。		国と地方の関係について説明し、ご理解いただきました。
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	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)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	1件	241件	0件	0件	40件	0件	282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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	272件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	未払い賃金の立替払制度について、立替払の対象となる労働者の範囲について、「倒産の日から6ヶ月前までに退職した者」という限定があるが、これを見直してもらいたい。		貴重なご意見としてお伺いしました。
2	勤務している会社に8年ほど前に労働基準監督署の調査が入り、サービス残業をさせているということで行政指導がなされた。ところが、最近になってまた、サービス残業を強いられるような状況に逆戻りしてしまった。これでは行政指導の意味がない。何とかしてほしい。		現在の会社の労務管理上の問題点について、管轄の労働基準監督署にご相談していただくようメールでお伝えしました。
3	労働保険料の納付について、中小零細企業は無条件で延納できるようにしてほしい。		貴重なご意見としてお伺いしました。
4	現行の労働安全衛生法には改正すべき部分がある。企業健診については、ブルーカラーに限定すべきである。ホワイトカラーには健康を害するような労働作業はないはずである。		労働安全衛生法に定める健康診断についてご説明し、近年の労災認定の傾向(脳・心臓疾患などは高止まりの状態にあり、これは特定の職種に限られたものではないこと)を併せてご説明することでメール回答しました。
5	労働基準監督署での労災保険給付の調査において、医療機関に意見書を求めるのは、個人情報保護法上問題ではないのか。		労災保険給付の調査・決定に関し必要がある場合には、労災保険法第49条により、医師等に対して報告を求めることができる旨をご説明し、ご了解を得ました。

6	内縁の妻が遺族補償年金の受給権者となるのはおかしいのではないか。	遺族補償年金の受給権者の取扱い(労災保険法第16条の2)について解説し、内縁の妻も受給権者になり得る旨をご説明し、ご理解をいただきました。
7	昨年12月に労災補償の請求手続きを行ったが、いまだに支給決定されない。	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ご説明し、ご理解をいただきました。 また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、請求人の方に現在の処理状況を親切・丁寧にご説明するよう指示しました。
8	建設業退職金共済について、退職金支給に必要な掛金納付期間が24月(証紙21日分で1月)となっているところ、この不支給期間が長いのではないか。 建設業では、重大なケガを理由に建設業界を引退する者もあり、そのような場合は期間に関わらず支給されるようにすべきではないか。	一般的に一定期間勤続した方に対し支給されているという退職金の性格をご説明した上で、ご意見としてお伺いしました。
9	いつになったら最低賃金1000円以上になるのでしょうか。すぐ上げてください。	貴重なご意見としてお伺いしました。 (匿名メールのため、ご本人様には返信できておりませんが、来年度、最低賃金についての賃金実態の調査等を実施する予定で、その結果も踏まえ検討していく予定です。)
10	ニュースで政府は最低賃金を引き上げたいと報道していましたが、引き上げには反対です。 受注単価が下がる中で、最低賃金を引き上げられては、中小企業は立ち行きません。どうかこの状況を理解してください。	貴重なご意見としてお伺いしました。 (匿名メールのため、ご本人様には返信できておりませんが、来年度、最低賃金についての賃金実態の調査等を実施する予定で、その結果も踏まえ検討していく予定です。)

「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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	27件	2件	0件	193件	0件	222件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	55件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	107件
	法令遵守違反に関するもの	6件
	その他	54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ます。これにより、求人確保のため引き続き努力してまいります。
2	失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかると言われたが、納得できない。		安易な自己の都合による離職を防ぐため、給付制限を設けている旨ご説明いたしました。
3	社会保険(厚生年金や健康保険)に加入していない企業からの求人を受け付けられないのは納得できない。		社会保険の加入は法令上義務づけられている事項であり、加入(手続)していないのは法令違反にあたるため、ハローワークとして受理することはできないことをご説明いたしました。
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ます。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まいります。
5	ハローワークの職員の名札を、もう少し見えやすいところに付けてほしい。		職員が着席をした際にも利用者から見えやすいところへ名札を着用することの徹底について、都道府県労働局に通知しています。

6	中小企業雇用安定助成金について、支払い期間中に検査すべき。	中小企業雇用安定助成金については、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処を行っています。
7	雇用調整助成金の申請様式について、変更箇所がどこなのか周知が行われていないので、周知すべきではないか。	最新の申請様式については、ホームページに公開を行っていますが、変更があった箇所を赤字にしたものを掲載する方法を検討します。
8	公設派遣村について、努力をしない人の手助けをしているように思える。労働の意志がはっきりした、意欲のある人に限定して就労の相談等の援助を行う場所であるべき。	貴重な意見として承りました。住居を喪失された求職者に対する支援として生活相談・就労相談等を実施したのですが、本来の目的に沿った運用に努めて参ります。
9	安定所の紹介により障害者を常用雇用した際、特定求職者雇用開発助成金の案内と説明は受けたが、障害者雇用も助成金の申請も初めてで勝手がわからずに待っていたところ、第1期の申請期限を徒過していることを伝えられた。少なくとも初めて助成金の対象者を雇い入れる事業所が支給申請をしない場合、なぜ申請をしないのか確認し、申請が可能な場合は申請するよう指導するべき。	いただいたご意見を都道府県労働局の担当者を通じて安定所に伝えるとともに、制度の案内の方法や申請書を提出しない事業主に対するフォロー等をより改善する方策について検討します。
10	派遣労働者にお金が回らないのは、派遣会社のマージン率が高いことが原因だ。見直してほしい。	今後の行政運営の参考とするため貴重な意見として承りました。

「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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	5件	0件	0件	31件	2件	38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)	34件
	法令遵守違反に関するもの	0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	都道府県実施分の民間委託訓練が来年度大幅に増えるが、職員の人件費について何らかの手当をしてほしい。(都道府県からの要望)		従来から、委託訓練経費には都道府県の賃金職員の経費も含まれているところであり、今般の規模増に見合う賃金職員経費は措置される見込みである旨を説明しました。
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の額が半減され、技能検定の検定料が上がると聞いた。若い職人にとっては技能士という資格を取得することにより、身に付けた技術が社会的に評価され、自身の誇りにもなる。今の若者がものづくりに携わる職業に就くよう環境整備をしないと、日本の伝統的技術力の低下を招いてしまうものであり、こういった方々を援助するのが国の役割である。この補助金の予算をもっと増額すべきだ。		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、受検手数料が受検者の過度の負担とならないよう努め、引き続き本制度を継続していく旨を説明しました。
3	緊急人材育成支援事業が今年度で廃止になると聞いたが、廃止すべきではない。		平成22年度末までの事業であり、平成23年度からは求職者支援制度として恒久化すべく現在検討中である旨を説明しました。
4	緊急人材育成支援事業における職業訓練は、パソコンのワードに関する初歩的なものやマナー講習などを内容としており、あまりにレベルが低い。指導を行うべきではないか。		緊急人材育成支援事業における職業訓練については、職種横断的に必要とされる基礎的なIT技術等の習得を目的とした訓練と、介護分野等の実践的な訓練で構成しているところ、これらを組み合わせることにより、効果的な職業訓練を提供していく旨を説明しました。
5	緊急人材育成支援事業における職業訓練の受講や訓練・生活支援給付の受給について、自営業者である場合には対象にならないと聞いたがおかしいのではないか。		緊急人材育成支援事業における職業訓練や訓練・生活支援給付は、自営業者であった方や雇用保険の受給が終了した方等を対象としている旨を説明しました。

6	預貯金がある場合は、訓練・生活支援給付の受給ができないと聞いたが、事実であれば制度として問題ではないか。	世帯全体で保有する金融資産が800万円以下であることが支給要件として設定されているが、預貯金があることをもって受給の対象外となるわけではない旨を説明しました。
7	職業訓練校には、カルチャースクールに通う感覚で通所する者や雇用保険などが目当てで通所する者がいる。職業訓練の受講生の選考を厳しく行うべき。	訓練受講生の選考に当たっては、再就職のために受講が必須であることや受講に必要な能力を有すること等を確認している。これを引き続き徹底し、真に職業訓練の受講が必要な者への受講機会の提供に努めていく旨を説明しました。
8	実践型人材養成システムにおけるOff-JTの教育訓練機関は、公共職業訓練施設、認定職業訓練、そのほか 訓練実施事業主以外の者の設置する施設であって職業能力の開発及び向上について適切と認められるものにより行われる教育訓練とあるが、の場合について に準じた教育訓練機関でなければならないのか。	については、 のほか民間の教育訓練機関や各種学校、専門学校等で実施可能であり、 に準じたものであることは要件ではない旨を説明しました。
9	ジョブ・カード制度の有期実習型訓練求人に応募する場合、ハローワークの紹介状のみ持参し、事業所との面接に臨めばいいか、ジョブ・カードの交付はハローワークのみに限るのか。	について、ハローワークの紹介状のほか、ジョブ・カードも持参する必要がある旨を説明しました。 については、ジョブ・カード講習を受けたキャリア・コンサルタントであれば交付することが可能であり、ハローワークだけではなく、ジョブ・カフェ等でも交付は可能な旨を説明しました。
10	私のしごと館を有効活用するため、歴史的遺産を展示するなどしてはどうか。	私のしごと館については、その業務を平成22年3月に廃止することとしているが、廃止に当たっては検討会を開催するなどして、建物等の有効活用を検討しているところ、貴重な御意見として参考にする旨を説明しました。
11	私のしごと館の廃止について、我が家の子どもが実際に職場体験を行った経験から、未来のある子ども達の心を育てる目に見えない財産をただ一時の採算性を理由に閉鎖してしまうのは、あまりにもむなしく感じる。来年度の閉館を再検討していただきたい。	私のしごと館については、既に本年度末で廃止する方針を決定していること等を説明するとともに、併せて貴重な御意見として参考にさせていただく旨を説明しました。

「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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	80件	3件	0件	103件	107件	293件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	209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	84件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>【子ども手当関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住所要件を撤廃し、海外在住の者にも支給すべき。 ・子ども手当の説明会を早い時期にお願いしたい。(地方自治体からの要望) ・子ども手当の目的を分かりやすくPRし、手当の有効活用の啓発を国が責任をもって対処されたい。(地方自治体からの要望) ・所得制限を設けるべき。 ・税滞納者に支給すべきではない。 ・外国籍の人に手当を支給すべきではない。 ・そもそも実施すべきではない。 		制度の具体的内容を検討しているところです。
2	子どもの権利を脅かす「保育所最低基準の廃止・地方条例化の方針」の撤廃を求める。		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きたい旨回答しました。
3	助産制度について、自治体から助産施設に対して支払われる補助金額が少ないのではないかと。		助産施設に支払われる措置費の仕組みについて説明しました。
4	「病児・緊急預かり対応基盤整備事業」受託団体が、子どもの送迎の際にチャイルドシートを着用させていなかった。チャイルドシートの着用についてどのような研修や指導を行っているのか。		受託団体に事実関係を確認のうえ、研修内容について説明しました。
5	次世代法に基づく認定企業について、認定企業総数だけでなく、認定企業の業種も把握して業種別認定企業数のデータも示していただきたい。		貴重なご意見として承りました。

6	東京労働局のホームページで改正育児・介護休業法の政令公布予定日が1月上旬と記載されているにも関わらず、未だに公布されていないのは職務の怠慢ではないか。	今後の予定について説明し、東京労働局のホームページを修正しました。政令の制定・公布は速やかに行うこととしています。
7	マタニティマークをもっと普及させてほしい。	貴重なご意見として承りました。
8	児童扶養手当は、きちんと調べて本当に困っている人に支給してほしい。	貴重なご意見として承りました。

「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22年1月8日～1月14日受付分

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)

意見・苦情把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	96件	0件	0件	60件	3件	159件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	33件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	58件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	68件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生活保護は本当に困っている人のための制度だが、資産を隠したり、働けないフリをして生活保護をもらい、仕事も探さずに悠々と生活しているのはおかしい。資産状況や就職活動の状況を確認するなど、審査を厳しくするべきである。		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ます。
2	一般国民は医療費をできるだけ安くするためにジェネリック医薬品を使っているが、生活保護受給者は医療費が無料なので正規の薬をもらっており、コスト意識が全く見られずに問題であるから、生活保護受給者も一般国民と同様に自己負担させるべき。		生活保護受給者に対して、後発医薬品に関する説明を行って頂くなど、福祉事務所においてもその周知を図る旨通知しているところです。
3	真面目にコツコツ働いている人よりも働かず社会保険料、税金も払わない生活保護受給者の方が手取りが多いのはおかしい。生活保護の最低生活費が高すぎるので、大幅な減額が必要ではないか。まじめに税金を納めたり、年金保険料を払うのがばからしくなる。		ご意見としてお伺いしました。なお、生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定です。
4	生活保護の母子加算の復活に反対である。働きもしない生活保護を受けている母子家庭の方が、一生懸命に働いて生活している母子家庭よりも良い暮らしができるようにするのか納得がいかない。		ご意見としてお伺いしました。なお、生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定です。
5	生活福祉資金を借りたいが、社会福祉協議会で断られた。社会福祉協議会職員の対応が悪かった。		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しました。

6	公設派遣村の悪質入所者について、税金の無駄遣いをするのをやめてほしい。生活保護も本当に必要な人なのか、働く気もなくたかろうとする人に支給すべきではない。	意見・苦情としてお受けすると回答しました。
7	民生委員が無責任すぎる。給与を支給しないため無責任になっているのではないか。	現行の制度を説明の上、ご意見として拝聴し、係で共有しました。
8	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しました。対応後、当該組合に報告しました。
9	介護福祉士・社会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きました。
10	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ました。

「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	中国孤児等対策室調査班(内線3493) 中国孤児等対策室給付係(内線4534) 外事室外事第1係(内線3478)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	1件	1件	1件	0件	0件	0件	3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	0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	行政文書の不開示決定処分に対する異議申立てについて厚生労働省より棄却決定処分がなされた。個人情報保護を理由として不開示とするのは納得がいかない。		棄却決定処分の理由(第三者への個人情報提供の制限に該当)について説明しました。
2	自分は中国残留邦人の妻である(夫は平成5年に55歳で死亡。)。中国残留邦人本人が生存している世帯は、支援給付を貰い良い生活をしている。自分は生活が苦しいので、支援してほしい。		中国残留邦人支援法では、60歳未満で死亡した中国残留邦人の配偶者は、支援給付の対象とならないと規定されているところ、日本語習得の支援等は可能である旨説明しました。
3	祖父がシベリア抑留で亡くなった。遺骨を早く返してほしい。また、慰霊巡拝に孫が参加できないのはおかしい。		・要望者の祖父が埋葬された場所に関する資料や情報がなく、遺骨収集が実施できない状況です。資料提供については、繰り返しロシア側に求めているところです。 ・慰霊巡拝の参加対象者の範囲については、引き続き検討いたします。
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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	4件	1件	0件	15件	0件	20件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	10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	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者自立支援法を、4年と言わず、速やかに廃止してほしい。 ・障害者自立支援法の廃止に何年もかかるのでは困る。速やかに具体的な制度を明らかにしてほしい。 ・障害者自立支援法は悪法なので廃止すべし。 ・障害者自立支援法訴訟により自立支援法の廃止が決まったので、早期に廃止すべし。 ・障害者自立支援法に代わる新しい制度について、迅速な立案、施行を望む。 		「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、内閣に設置された「障がい者制度改革推進本部」等において、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しました。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村民税非課税世帯は利用者負担がゼロになるが、重度障害者を抱える課税世帯には相変わらず重い負担が課されている。先進国に相応しい障害者福祉政策をお願いしたい。 		「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、内閣に設置された「障がい者制度改革推進本部」等において、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しました。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・「障害者自立支援法」違憲裁判の合意内容を早急に実現すべき。 		「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、内閣に設置された「障がい者制度改革推進本部」等において、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しました。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者自立支援法の廃止にあたっては、地域生活支援事業も見直すべき。 		「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、内閣に設置された「障がい者制度改革推進本部」等において、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しました。

5	<p>・障害者、高齢者、子育てといった福祉全体の制度を一本化したらどうか。必要なサービスを年齢に制限なく受けられる仕組みが必要。</p>	<p>障害者と高齢者の福祉制度の一元化については、過去に介護保険の対象の拡大について検討した際、様々な議論があり、さらに国民的な議論が必要とされた経緯について説明しました。</p>
6	<p>・「障がい者制度改革推進本部(会議)」には、学識経験者だけでなく、もっと当事者である障害者の方に参加いただき、障害者のための制度改革を行ってほしい。</p>	<p>「推進会議」は内閣府で行われていることとともに、「推進会議」に委員として参加できなかった障害者団体の方などについても、ヒアリングの機会を設けたり、個別施策の検討の場である「部会」に参加いただくなど、広く意見を伺うよう努める旨を説明しました。</p>
7	<p>・障害者は、一般の方達を避けているように思われるが、障害者同士だけで交流するだけでなく、障害者と一般の方達とがもっと交流すべきである。障害者が「私は、障害者だから一般の方とは、付き合えない」と思うことがないよう、障害者に対する差別や偏見をなくしていただきたい。 ・今の世の中は、健常者のみが暮らしやすい社会になっている。これは「障害者は早く死ぬ」といっているようなものだ。(障害者でも暮らしやすい社会を望む。)</p>	<p>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旨を説明しました。</p>
8	<p>今回の予算案に障害者医療の利用者の負担軽減が盛り込まれなかった。即刻撤回を求める。</p>	<p>自立支援医療制度に対する御意見として受け止めました。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ます。</p>
9	<p>障害者自立支援法廃止との報道があったが、今受けている自立支援医療はもう受けられなくなるのか。</p>	<p>新たな制度に移行するまでの間は現行の制度は存続するので、今受けている自立支援医療は受けられる旨を説明しました。</p>
10	<p>・国立リハビリテーションセンターについて、拡大するような計画が立てられているのはなぜか。 ・国立でのリハビリ病院の存在意義は。</p>	<p>将来構想として、病院機能の強化を予定しているため、概算として現行の約20%増しの面積となっています。いずれにしても、病院等整備委員会において、設備、配置等の検討を行い、最終的に建物面積が決定されることとなる旨を回答しました。 また、リハセンターは、医療、福祉、職業及び就労支援まで一貫した体系の下で、総合的リハビリテーションを提供するとともに、臨床現場を有する特異性を生かしたリハビリテーション技術、福祉機器等の研究開発及び人材の育成を行い、これらを全国に発信する唯一の機関として存在している旨回答しました。</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	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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	23件	2件	0件	22件	10件	57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)	14件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	37件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	第2号被保険者の被保険者証はいつ配られるのかという御質問をいただいた。		第2号被保険者の被保険者証については、被保険者証交付の申請を行った場合に交付される旨説明しました。
2	一般の方より、百歳以上の高齢者は全国で何人いるのかとの御質問をいただいた。		厚生労働省のホームページで関係資料が公表される旨を説明した上で、平成21年9月1日現在で、百歳以上の高齢者は40,399人いらっしゃり、この値は前年度に比べて4,123人増えている旨説明しました。
3	介護老人保健施設において、看護業務を看護補助者に委託することは可能であるかとの御質問をいただいた。		看護業務に従事する従業者は看護師又は准看護師となっており、看護補助者は該当しない旨説明しました。
4	特別地域訪問看護加算はどのような地域で算定できるかとの御質問をいただいた。		離島、奄美諸島、振興山村、小笠原諸島の地域に所在する事業所で算定することができる旨説明しました。
5	母親が入所している介護老人保健施設の個室の室温が低く設定されているように感じているが、この様なことは誰に相談すればよいのかという御質問をいただいた。		まずは施設の職員の方に伝えていただき、その上で、施設が適切に動いてくれないようであれば指定権者である都道府県に相談していただくよう説明しました。

6	経口維持加算()から経口維持加算()に算定を変更した場合、加算算定の起算日はどのようになるのかとの御質問をいただきました。	経口維持加算()の計画が作成された日からの起算になる旨説明しました。
7	不正利得の徴収等に関する介護保険法第22条第3項の規定が平成21年5月1日に改正施行されたが、介護サービス事業者が平成19年9月から平成21年8月に不正にサービス費の支払いを受けていた場合、返還金・加算金の取り扱いはどうなるかとの御質問をいただきました。	当該施行日より前に事業者が不正を行い、かつ、サービス費の支払いを受けた場合は、改正前の規定に基づき民事上の債権となり、そうでない場合は、改正後の規定に基づき介護保険法の規定による徴収金となる旨説明しました。
8	「居宅介護支援事業者で不正請求が行われていると思われるが、都道府県に確認したところ、事実でも報酬の減額程度の処置になると言われた。不正請求は犯罪であり、もっと厳しく指導監督を行うべきではないか」との御質問をいただきました。	事業所の処分等については、都道府県等において、事案の悪質性を勘案し判断されることになっているが、指導監督に対する御意見として賜りました。なお、事業所所在地の都道府県には通報内容を伝達し、対応を依頼しました。
9	外国人登録がさかのぼって抹消された場合、介護保険料・保険給付の取り扱いはどうなるかとの御質問をいただきました。	外国人登録は、被保険者資格取得の要件とされており、抹消された場合、当該者は被保険者ではなくなる事及び保険料・給付については、還元等を行うことになる(時効消滅しているものを除く)旨説明しました。
10	一般の方より特定施設にデイサービスが含まれないのはなぜかとの御質問をいただきました。	特定施設とは、有料老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム・適合高齢者専用賃貸住宅を言い、一定程度介護サービス等の提供が可能なものであり、デイサービスは含まれない旨説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	110件	1件	0件	0件	0件	111件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	10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	82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ます。まずは、医療機関にご相談いただきたい旨説明しました。
2	流産、死産の場合も出産育児一時金の直接支払制度の利用は可能なのか。		妊娠12週以上であれば、生産だけに限らず、流産や死産でも出産育児一時金が支給され、直接支払制度の利用が可能である旨説明しました。
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しました。
4	複数の病院にかかり、自己負担額の合計が基準額を超えていたものの、高額療養費の支給を受けられなかった。 なぜ支給を受けられないのか。		複数の病院にかかっている場合でも、一定の基準を満たしていれば世帯で合算ができるという規定があります。 合算されるためには、70歳未満の者の療養については1の医療機関について自己負担分が21000円を超えていることが必要であり、このケースに該当するのではないかと説明しました。
5	任意継続被保険者の納付が遅れ、納付遅延によって資格喪失することは認識していたものの、失念しており、資格を喪失してしまった。 なぜそうなるのか。救済措置はないのか。		任意継続被保険者は、強制加入を原則とする社会保険の例外となるものです。 任意加入するという制度の趣旨に照らし、納付遅延が認められる場合は一定程度限定されていますが、認められるかどうか保険者と相談してほしい旨説明しました。

6	<p>遺族からのレセプトの開示依頼について、医療機関の同意の有無にかかわらず、開示できるようにガイドラインを改めて欲しい。厚生労働省は遺族への特別な配慮をしないのか。なぜ医師の味方ばかりするのか。</p>	<p>現状では、レセプトは医師の個人情報に当たる場合があると考えており、直ちに本人によるレセプトの開示請求と同一に取り扱うことはできないと説明しました。</p>
7	<p>入院・リハビリを行っている患者(リハビリを続けたい意思あり)に対し、退院させられ、リハビリを打ち切られたのは何故か？</p>	<p>医師はリハビリを外来でも継続できると判断した可能性があること、医療機関の医師と退院・今後のリハビリについて話し合いしていただくお願いをし、納得いただきました。</p>
8	<p>母親が救急で入院し、完全に回復していないと思われるのに退院・転院の手続きを取らされた。退院・転院を勧める指導をしているのか？</p>	<p>医療機関にはそれぞれの役割があり、救急医療を担っている病院で患者が長期にわたり治療を受け続けると、他の救急医療を必要とする患者を受け入れが難しい場合が想定されます。</p> <p>その為、ある程度の回復が見受けられたと医師の判断により退院・転院を勧めたのではないかと、また、厚生労働省としてそのような指導はしていないと説明しました。</p> <p>転院をしてしまった後とのことで、上記の説明で納得をいただきました。</p>
9	<p>海外で出産した場合も出産育児一時金の支給は受けられるのか。</p>	<p>日本の公的医療保険に加入しているのであれば、海外で出産した場合でも出産育児一時金が支給される旨説明しました。</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	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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	31件	1件	0件	11件	0件	43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)	23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	84歳の母親が20数か月の加入不足で無年金状態である。息子である私も間もなく定年であり、年金が支給される65歳までは働き口を探す必要があるが、生活は確実に苦しくなる。いまの状況では、生活保護を申請せざるを得ない。無年金者への救済が検討されているようだが、一括納付で受給資格が取得できるよう制度を改正してほしい。	③	ご要望の点も含め、無年金者の救済について、今後、現行制度の改善の中で検討いたします。
2	生まれつきの筋ジストロフィー症の患者で、今の収入源は年金であるが、月に六万六千円では、生活苦で、生きるのがやっとである。健常者は、生活保護が支給されて優雅な生活していて医療費用は無料。同じ国民であるのに、差別があるのは理解に苦しむ。年金を生活保護と同等水準にしてほしい。	③	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いたします。
3	社会保険加入者の標準報酬月額算定対象月が4月～6月の3カ月間となっているのは、不公平である。私個人でも、4月～6月は繁忙期で残業が多く、通勤手当も5月に半月分が支給されるし、通勤費が全くかからない者の方が圧倒的に得をするように思う。年間での平均収入に対して金額を算出するように改善してほしい。	③	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います。
4	年金を遡って入金するのに、制限があるのはおかしい。払えるようにすれば、少しは政府も収入が増えるだろう。	③	現行制度の改善の中で検討いたします。
5	日本年金機構職員(社会保険庁時代含む)の対応が悪い。	②	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いたします。
6	年金事務所の電話が繋がらない。	① ②	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いたします。
7	社会保険庁時代のホームページに掲載されている社会保険事務所の電話番号が自宅の電話番号になっているため、自宅に間違い電話が入る。何とかしてほしい。	②	旧ホームページの修正を日本年金機構に指示し修正いたしました。
8	障害年金と老齢年金を両方受給したい。あるいは、障害年金の額を引き上げてほしい。	④	年金額の引上げについては、ご要望を組織として共有いたします。

9	<p>確定拠出年金の老齢給付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。</p>	<p>① 老齢給付金は、企業年金規約に定める期日に支払われることとなっており、早めることは困難である旨を回答し、理解を得ました。</p>
10	<p>昨年、会社を退職し、現在求職中であるが、次の仕事が決まらず生活が苦しいので、確定拠出年金の資産を引き出したい。 また、会社の退職給付制度が退職一時金から確定拠出年金に移行されたが、会社から制度移行に関する十分な説明がなかった。 今さら会社からの説明は求めないが、しっかりと説明責任を果たすよう国から指導してほしい。</p>	<p>① 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旨を説明し、理解を得ました。 また、事業主に対しては、苦情内容を伝え、今後丁寧な対応を行うよう指導しました。</p>

※「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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	0件	1件	0件	0件	0件	1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	0件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会保障カードについては、国民総背番号制とし、法律を整備し、個人情報をも民間ではなく国で管理し、徴税や調査・統計の定量化や個別具体定量化した実証データの使用を認めるようにすればコストに見合う効果が望めると思うので、社会政策に使用できるようにしていただきたい。		室内で貴重なご意見として情報を共有しました。
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

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22年1月8日～1月14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	地方自治体	合計
	0件	7件	0件	0件	4件	0件	11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)	3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	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。 同様の問い合わせが計4件		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	労働組合法の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計3件		法律の解釈について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	ワンストップ・サービスについて、生活支援を受けようと相談したところ、実際に申請する際は、ハローワーク、社会福祉協議会、自治体と窓口が異なり不便を感じる。相談・申請窓口をハローワークに統一してほしい。社会福祉協議会の総合支援資金、自治体の住宅手当は、全てハローワークの施策にしてほしい。		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いたしました。
4	公設派遣村について、派遣切りなどで職のない人に仮設住宅を建てて暮らせるようにしてはどうか。阪神大震災時のように、仕事に困ってる人に住居を与え、ボランティアなどで生活支援を実施してはどうか。		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いたしました。
5	ワンストップ・サービスは、マスコミ受けするだけで、対処療法にすぎない。求職者を福祉へ導くワンストップ・サービスは、後ろ向きなものである。公設派遣村は否定しないが、これも福祉対策である。福祉対策は、もっと地道で継続的な対策でなければ意味がない。とにかく重要なことは、経済を回復し、直接雇用を増やし、賃金を上げることである。		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いたしました。

6	現金持ち逃げなどで公設派遣村の失敗が明らかになった。研修や作業を義務付け、その対価として手当を支給すべきである。	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いたしました。
---	--	-----------------------------------

「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	日本年金機構
照会先	サービス推進部 お客様相談グループ長 高水 徹 菊地 重人 (代表電話)03-5344-1100(内線3173)

平成22年1月8日～1月14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	297件	0件	0件	89件	393件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	89件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	304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	年金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)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
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、取り組みを行っております。
3	日本年金機構発足に関すること。(ホームページに準備中の部分がある、組織がどのように変わったのかなど)		ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。 「お客様へのお約束10か条」、「マナースタンダード」の実践の向上に取り組みます。
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)		外部委託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行っております。
5	年金事務所の電話がかかりにくい		折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 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、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。

6	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めます。
7	国民年金保険料の納付督促の外部委託に関する事(事業を外部委託することへの不満など)	外部委託事業の内容について、ご理解いただくよう説明いたします。

「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。