

平成22年1月25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、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15日から平成22年1月21日受付分)

別紙

- 厚生労働省に対する意見・苦情の集計報告(10/01/25)

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15日～1月21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)	6	32	1	0	684	0	723
大臣官房	0	0	0	0	1	0	1
統計情報部	0	0	0	0	1	0	1
医政局	0	22	0	0	3	1	26
健康局	1	418	0	0	73	4	496
医薬食品局	0	32	1	0	6	0	39
食品安全部	0	2	0	0	0	0	2
労働基準局	1	294	1	0	33	0	329
職業安定局	0	31	2	0	115	0	148
職業能力開発局	0	4	0	0	19	0	23
雇用均等・児童家庭局	0	106	1	0	72	6	185
社会・援護局	0	95	3	0	35	3	136
障害保健福祉部	0	6	0	0	2	3	11
老健局	1	31	1	0	17	11	61
保険局	0	112	0	0	2	0	114
年金局	1	23	8	0	83	22	137
政策統括官	0	8	0	0	0	2	10
日本年金機構	8	382	20	0	80	0	490
合 計	18	1,598	38	0	1,226	52	2,932

意見・苦情内容の内訳

政策・制度立案への提言	391
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	655
法令遵守違反に関するもの	14
その他	1,872

※ 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15日～1月21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
	6件	32件	1件	0件	684件	0件	723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	723件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省は国民からの意見・情報が吸収されにくい体制になっているのではないかと。今ある部局の人と話したが、あまり話を聞いてくれなかった。金融庁は相談室のようなどころに4～5人の女性がいて、何でも的確に答えてくれた。きっと民間から採用した人に違いがない。官公庁は民間との交流を行い、視野を広げるべきだ。	③ ⑤	「厚生労働省としては、国民の声を幅広く把握し、対応するためにホームページに専用の「国民の皆様の声募集」を開設したところです。また、電話での相談体制の強化につきましても22年度予算案に「コールセンターの設置」を盛り込むなど国民の皆様の声を生労働政策に取り込めるよう今後も努力してまいります。
2	政府は高速道路の無料化を提唱しているが、これは料金所の職員は即刻クビと宣告しているようなものだ。政府自ら雇用を縮小させてどうするのだ。雇用よりマニフェストなのか。現段階で高速道路会社の運営はうまくいっているのに解体して何をしたいのか分からない。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、国土交通省へ転送)	⑤	「政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。
3	電気自動車もいいが、自動車業界全体を見渡した政策に政府は着手すべきではないか。電気自動車が普及することで、今までこの業界に携わってきた人で失業者がでないか心配である。日本の産業界全体が雇用問題を引き起こした原因は末端を無視した改革をしていることに原因があると思う。また、福祉政策、無料化政策の行き過ぎは、人間の生きる力を損なわせることを忘れずに、税金を大切に使ってほしい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、財務省、経産省へ転送)	⑤	「政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。
4	デフレのため大手企業の海外生産が増加している。海外生産比率が高くなれば日本の中小企業は低価格競争に太刀打ちできずに倒産し、失業者は今後さらに増加すると予想される。今から大手企業の海外生産比率の規制等政府の対応を期待する。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、経産省へ転送)	⑤	「政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。
5	永住外国人への参政権付与に反対だ。政府はもっと日本の将来を考えてほしい。国にとっては少子化対策、不況対策のほうが重要だと思う。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、外務省へ転送)	⑤	「政府へのご意見の中に少子化対策に触れられていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても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、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	<p>マニフェストにない「外国人参政権の付与」をなぜ今行うのか。優先順位を間違えている。景気対策、経済財政政策、雇用対策が優先されてしかるべきである。選挙対策を優先させないでほしい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、外務省、法務省、財務省、経産省へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に雇用対策に触れていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</p>
7	<p>地球温暖化防止のため二酸化炭素の排出量を削減すれば、デフレが加速し、経済が縮小し、企業が海外に逃げていく。結果的に失業者が増え、国民が貧しくなる。政府は国内に如何にお金を回すか、いかに明るい未来を創造するか真剣に考えるべきである。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、財務省、環境省へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</p>
8	<p>新財務大臣が就任直後、消費税増税の話題が持ち上がっている。消費税率アップは福祉目的税化とあわせて賛成だが、他の税金は減税を行い、全体では減税に持って行くべきだ。そのためには、国家議員の定数削減と国家公務員の人件費の大幅削減が必要だ。特別会計を含めた歳出削減も取り組んで頂きたい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、財務省へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に社会保障財源の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</p>
9	<p>私は建設業界に勤めているが、この業界は早出・残業は当たり前の世界である。このご時世、もちろん賃金は安く、ボーナスもここ数年もらっていない。休みはカレンダー通りにしかとれない。そこで、年間の休日をもっと増やして労働者が家族サービスできる機会を増やしてほしい。仕事をしすぎの日本人にとって強制的に休むことも大事なのではないか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、国交省、経産省へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に労働施策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</p>
10	<p>カジノの合法化を要望する。治安の悪化や依存症の懸念があるが、それらの対応をしたうえでカジノを認めれば、莫大な経済効果を生み、税収が増え、雇用が生まれると思う。鳩山総理に期待します。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、警察庁へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</p>
11	<p>現在大学3年生と中学2年生の息子をもつ母子家庭です。母子家庭に対していろいろ取りはからって頂いていますが、就学援助は教材費、修学旅行費、給食費等を一旦支払ってからの返金になっている。生活が苦しいので、返金されるのであれば最初から免除にしてもらうことはできないのか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、文科省へ転送)</p>	⑤	<p>政府へのご意見の中に母子家庭に関する内容が含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。母子家庭に対する就学援助は各自治体の事業であり、その対応は様々ですが、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有いたしました。</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

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22年1月15日～1月21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	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(職員等の接遇問題を含む)	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	厚生労働省のパソコンから個人のブログを閲覧することは業務外と思われるが、どのような指導を行っているのか。	① ②	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ご説明するとともに、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りました。
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	医政局
照会先	①医事課企画法令係(内線2569) ②指導課医療法人係(内線2552) ③指導課医療放射線管理専門官(内線2556) ④歯科保健課総務係(内線2563) ⑤看護課総務係(内線2596) ⑥⑦医事課免許登録係(内線2576、2577)

平成22年1月15日～1月21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	22件	0件	0件	3件	1件	26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	26件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護の現場において、有資格者でないものでない者が実施可能な医療関係の業務範囲を教えて欲しい。	①	平成17年7月26日付医政発第0726005号「医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について」という通知を説明し、厚生労働省のHPから検索できる旨をご説明しました。
2	①医療法人が外部に金銭を貸し付ける行為は医療法上可能か。 ②外部ではなく内部の職員や役員に対して内規を設けた上で貸し付けるのは福利厚生の一環として認められるか。	①	①医療法人の業務の範囲を逸脱するため認められない旨ご説明しました。 ②福利厚生として、全役職員を対象とした貸付に関する内部規定を設ける場合は認められる旨ご説明しました。
3	医師は医療行為を通じてかなり被曝していると聞か、防護手袋を作って必ず付けるように指導する等、被曝の防止策を講じていただきたい。	①	職業被曝や医療現場の被曝の防護に関する法令である医療法と労働安全衛生法、放射線障害予防法を説明するとともに、医療従事者被曝の現状として、個人線量測定協議会ホームページを引用し、対処法等の説明をしました。
4	平成20年度の歯科医師数を知りたい。	⑤	医師・歯科医師・薬剤師調査の概況が掲載されているWEBページをご連絡しました。

5	全国の保健師看護師の統合カリキュラム校の数を教えてください。	① 現在の学校数は15校(1校募集停止)となっております。
6	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)	① 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答えできない旨をご説明しました。
7	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)	① 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答えでき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、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22年1月15日～1月21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	418件	0件	0件	73件	4件	496件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	74件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	38件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	384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ワクチンを返品可能にしてほしい(自治体からの要望)	④	新型インフルエンザワクチンは国がその流通を管理しており、都道府県が医療機関と調整の上、その必要量のみが医療機関へ供給されているところであるため、破損品等を除き、原則返品は認められない旨回答しました。
2	健康局で開催している「慢性の痛みに関する検討会」において、RSD(難病の1つ)の問題も積極的にも取り扱ってほしい。また、RSDの患者についての資料集を作成したので、ご活用いただきたい。	①	第2回「慢性の痛みに関する検討会」は年度内開催を目標に準備をすすめています。この検討会は個別の疾患について集中的に議論するものではありません。また、資料集については、拝見させて頂く旨回答しました。
3	原爆症認定について、申請者が審査結果がなかなか出ないことについて自身の夫人を責め、夫人がノイローゼになりそうという事例がある。この方の審査はいつになるのか。また、1/18の原爆医療分科会で却下は何件くらいあったのか。(市からの照会)	①	具体的な日にちはお答えできないができるだけ早く対応したい旨回答しました。1/18の原爆医療分科会での却下件数は227件である旨回答しました。
4	被爆者健康手帳上は、爆心地から4.1Kmの地点で被爆したとの理由のみで手帳を交付されている方が、今般、原爆症認定申請をしているが、手帳申請時の書類に爆心地近くに立ち入った旨の記載や証明人の記載もあるのでこれをもって認定することはできないのか。(市からの照会)	①	市により手帳の記載事項を変更すべきであり、記載事項が変更されれば、審査会での審査結果に影響する可能性がある旨回答しました。
5	原爆症認定について遺族が申請者することについて問い合わせをしたが、なぜ遺族は申請できないのか。	①	原爆症認定の申請に関する被爆者援護法の規定について説明しました。
6	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。	① ②	① 随時審査を行っているところであり、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。

7	原爆症認定申請の却下通知が届いたが納得いかない。	① 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。
---	--------------------------	--

※「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	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15日～1月21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	32件	1件	0件	6件	0件	39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	37件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在服用中の薬について、医師・薬剤師から服用に際しての副作用について説明がなかった。抜歯をする際に、服用中の薬の副作用について口腔外科医が気がついたので抜歯は行わず問題はなかったが、医師・薬剤師に苦情を伝えたところ態度が良くなかった。	① ⑤	医師や薬剤師から副作用について説明がなかったのは遺憾であるとお伝えするとともに、薬を服用するときには、他の薬を服用していないか確認するようにお願いしている旨ご説明をいたしました。
2	医療機関で使用した医薬品によりショック症状が現れ、その後も動悸、不眠等の症状に悩まされている。補償はないのか。また、新薬の安全性について疑問があり、開発だけでなく、国として安全対策をさらに強化すべきである。	① ⑤	独立行政法人医薬品医療機器総合機構が行っている医薬品副作用被害救済制度についてご案内をいたしました。また、安全性については、医療機関及び製薬企業から副作用等の情報を収集しその後の安全対策に生かしている旨ご説明いたしました。
3	画像診断装置については、薬事法を厳格に適用することで様々な弊害が起こっている。柔軟に運用することはできないのか。 (具体的な事例) 1. 実績もある優れた無料ソフトウェアを診断に用いることができない。 2. 医療機器メーカーに法外な料金を請求される。 3. 医療機器メーカーの話では、薬事を盾にされ、ハードウェア機能向上のための単純なグレードアップさえ出来ない。提供されている機器に不具合があるにもかかわらず、「薬事」を理由に、迅速な対処が受けられないなど	① ③	・薬事法では、ソフトウェアのみでは医療機器になっておらず、また、ハードも含め、承認書通りのものを製造販売しないと未承認医療機器の製造販売となることをご説明し、今後の行政を考えていく中で、現場でそういった意見があることを考慮させて頂く旨を伝えました。 ・ソフトウェアに関しては、現在医療機器にするかどうか検討中であり、今後、検討を進めるにあたって、現場での意見として参考とさせて頂く旨ご説明いたしました。
4	歯科用レジンを用歯に使用することで、特に小児では噛み合わせが悪くなり、発育障害、自閉症、体力低下等の原因は、全てこれによるものである。早急に歯科用レジンの禁止と噛み合わせ治療の保険適用を認めるべきである。	① ⑤	歯科医学会や精神医学会等から、自閉症等の原因等の報告もなく、歯科用レジンの摩耗は臨床上、許容されており、すぐに禁止することはできない旨をお伝えいたしました。

※「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	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15日～1月21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	2件	0件	0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	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	2件

(主な意見・苦情内容)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	スーパーで「かまあげちりめん」を購入したところ、発砲スチロールが混入していたため、販売者及び保健所へ連絡したところ、適切に対応してくれませんでした。厚生労働省から保健所に対して指導をお願いします。	⑤	保健所の指導状況について確認するとともに、本事例について再度適正に調査を行い、相談者への説明をきちんと行うよう保健所へ連絡しますと回答したことで、相談者の了承が得られました。(保健所へ連絡済み)
2	スーパーで「牛丼」を購入したところ、骨片が混入していたため、販売者、製造者へ連絡したところ、適切に対応してくれませんでした。厚生労働省から指導をお願いします。	⑤	販売者や製造者への直接的な指導は厚生労働省では行っていないが、管轄する自治体へ連絡し、調査依頼をすることは可能である旨を回答したところ、相談者から直接管轄する自治体へ連絡されることになりました。
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	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15日～1月21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	294 件	1 件	0 件	33 件	0 件	329 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	319 件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	長時間残業を禁止する法案が必要だ。 以下、長時間残業規制の一例を述べる。 残業・休日出勤を規制する。 (1)月60時間以上は禁止。 (2)休日出勤は月2回まで (それを超える場合は労基署に届出) (3)月20時間以上の残業は時間外割増率を150%とする。	④	貴重なご意見としてお伺いしました。 投稿者の方へは、①ご意見を頂いたことへのお礼と、②22年4月1日施行の改正労働基準法の概要説明、③労働基準行政としても今後も長時間労働の抑制に向けて取り組んでいきたい、という内容の回答メールを送信しました。
2	「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」について、休息时间(勤務と次の勤務の間の時間)が「8時間以上」と定められているが、これでは短いため、長く(10時間以上に)してほしい。 改善基準の改正を行ってほしい。	① ④	当該改善基準の内容について、詳しくご説明しました。 また、改善基準改正のご要望については、貴重なご意見としてお伺いしました。
3	労働Gメンの増強をするべき。 人間を大事にする鳩山さんは是非、違法労働の摘発を強化するため、労働Gメンを増強してほしい。	④	貴重なご意見としてお伺いしました。 (厚生労働省としては、今後も引き続き的確な監督指導を実施すること等により、法定労働条件の確保に取り組んで参ります。)
4	私は労働者だが、労働基準法改正のおかげで、残業をやりたくてもできないし、仕事がやりにくい。労働基準法をもっと残業を柔軟にできるようなものにするべきだ。	④	貴重なご意見としてお伺いしました。
5	6ヶ月ごとの有期契約で働いていたが、昨年9月に急に雇い止めにあった。解雇であれば、30日以上前に予告するなど法律に規定があるのに、雇い止めに対しての法律上のルールがないのはおかしい。 法律を整備するべきだ。	①	「有期労働契約の締結、更新及び雇い止めに関する基準」についてご説明し、ご理解を得ました。

6	<p>衛生管理者免許試験を受験したが、試験会場が山奥にあり、交通の便が悪い。もっと都市部で試験を行ってほしい。</p>	<p>① 貴重なご意見としてお伺いしました。 ④ また、免許試験は各都県で出張試験を実施していること、及び現在検討会を開催しており、受験者の方の利便性向上についても検討していることをご説明しました。</p>
7	<p>労働基準監督署に労災保険の調査書類の開示請求手続きを行ったところ、受け付けてもらえなかった。どこに申請すればよいのか。</p>	<p>① 情報公開・個人情報に係る開示請求の手続きは都道府県労働局で受け付けていることをご説明し、ご了解を得ました。 また、労働基準監督署を管轄する労働局に対し、相談者の方に対して丁寧に説明するよう指示しました。</p>
8	<p>労災の認定を受け、その後症状固定となったが、吐き気がひどくなってきた。 吐き気止め薬をもらっているが、現在国保で払っており、高いので困っている。労災のアフターケア制度で出してもらえないか。 本件相談のために労働局に何度か電話をしたが、担当者不在であった。</p>	<p>① 労災のアフターケア制度では、傷病ごとに措置できる範囲が決まっていることを説明しました。 また、管轄する労働局に連絡し、相談者の方に連絡するよう伝達しました。</p>
9	<p>労働基準監督署に労災保険に関する相談に行ったところ、説明がわかりにくかった。</p>	<p>① 労働基準監督署より改めて説明するよう指示することをお伝えし、ご了解を得ました。 また、労働基準監督署を管轄する労働局に対し、相談者の方に対して丁寧に説明するよう指示しました。</p>
10	<p>1 労災保険の請求書の書き方について教えてほしい。 2 事業主が「死傷病報告」を労働基準監督署に提出していないようだが、労災かくしではないか。 3 労働基準監督署で労災かくしのことで相談に行ったが、丁寧に説明してもらえなかった。</p>	<p>① 1について、照会内容についてご説明し、ご了解を得ました。 2, 3について、当該内容を管轄する労働局に伝達するとともに、事実関係の確認と適切な対処、及び相談者の方に対して丁寧に説明するよう指示しました。</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

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15日～1月21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	2 件	0 件	115 件	0 件	148 件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	28 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	83 件
	法令遵守違反に関するもの	7 件
	その他	30 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。	①	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。また、新聞各紙に政府広報としてハローワークへの求人申込みの呼びかけを行ったところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	ハローワークが社会保険未加入の企業からの求人を受け付けないのは納得できない。	①	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、また、求職者の方にとって社会保険の加入は重要な労働条件であります。加入手続きしていない企業の求人は法令違反にあたるため、受理することはできないことをご説明いたしました。
3	ハローワークインターネットサービスで直接企業に応募できる応募票の運用が停止されたが、自宅がハローワークから遠く、ハローワークまで紹介状を受け取りに行けない場合にどうすればよいのか。	①	平成22年1月より応募票という統一様式については運用を停止しましたが、事業主の了承が得られた求人情報については、引き続き直接応募できることを説明しました。
4	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。	①	ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請していること、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していることを説明しました。また、応募書類の返却が遅れている場合に、求人企業に督促していることなども説明しました。
5	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。	①	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。

6	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。)	② 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や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しています。年齢や性別を理由に不採用とする事業所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く旨ご説明いたしました。
7	ハローワークの求人で採用基準と応募条件に大きな開きがあるものがあるので、指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)	② ハローワークでは、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と実際の採用条件が異なっている場合は、ハローワークから事業主に対し確認し、求人内容の修正等の指導を行うこととしており、その旨をご説明いたしました。
8	ハローワークインターネットサービスで求人情報を検索したときに、週所定労働日数も表示してほしい。	② ハローワークインターネットサービスは平成23年7月を目途に更新を予定しており、その際に週所定労働日数を表示する予定である旨説明いたしました。
9	雇用保険未加入の会社があるので調査してほしい。(具体的な企業名の記載あり。)	② いただいた情報を労働局に伝え、調査を ④ 指示しました。
10	偽装請負している会社があるので調査してほしい。(具体的な企業名の記載あり。)	② いただいた情報を労働局に伝え、調査を ④ 指示しました。

※「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	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15日～1月21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	0件	0件	19件	0件	23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(職員等の接遇問題を含む)	21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	公共職業訓練と基金訓練の違いは何か。	② ④	公共職業訓練は、主に雇用保険を受給できる方を対象に実施している訓練であるが、基金訓練は、主に雇用保険を受給できない方を対象にして実施している訓練であること。ただ、いずれも、求職者の方が、再就職に当たって技術・技能を身に付ける必要がある場合に受講し、ハローワークにおいて手続きを行うものであること、の2点を説明しました。
2	職業訓練の受講者の応募が増加している中、訓練生の中には、趣味で受講している方やカルチャースクール感覚で通っている方がいる。しっかり指導してほしい。	② ④	職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、訓練施設での指導等も含め、今後とも、適切かつ効果的な職業訓練の受講を図っていく旨を説明しました。
3	雇用失業情勢が依然として厳しい中で職業訓練の定員数が少ないので、増やしてほしい(ほか同様のご意見1件)。	② ④	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6万人分増やすとともに、7月末より雇用保険を受給できない方等を対象とした職業訓練を新たに実施するなど、量の確保に努めるとともに、求職者や事業主の多様なニーズを踏まえつつ、新規成長や雇用吸収が見込まれる分野について、重点的に訓練コースを設定していくなど、内容の充実にも努めている旨を説明しました。
4	少子高齢化社会が進展している中で、介護分野に係る職業訓練をもっと増やしてほしい。	② ④	介護分野に係る職業訓練の充実については、当省としても極めて重要と認識しているところ、公共職業訓練や緊急人材育成支援事業における職業訓練においても、介護分野等について、特に訓練コース数を充実させていく所存である旨を説明しました。
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、いくら資産が800万円以上ある場合でも、実質的に困窮しているのならば、支給してほしい。	① ④	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ました。

6	職業訓練に応募したところ、他の受験生が、自分より意欲が乏しいように見受けられたが、結果は不合格だった。男性枠が少ないとか平等ではない選考が行われているのではないか。	② 職業訓練は、ハローワークにおける職業 ④ 相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、性別で選考するなどの不適切な選考は行っていない旨を説明しました。
7	求職者が再就職するために受ける「訓練」という用語について、イメージが悪いように思われるところ、「研修」としたほうがいいのではないか。	① 各人の職業能力開発を行う上で「職業訓練」は、特に再就職に当たって、非常に重要かつ効果的な手段であり、何ら悪いイメージは持っておらず、また、一般的に定着した用語であるため、名称の変更を行う予定はありませんが、貴重な御意見として参考にさせていただき旨を説明しました。
8	行政刷新会議の事業仕分けで「廃止」の判定を受け、厚生労働省としてYES-プログラムを今年度限りで廃止することとしたとの事であるが、若年者就職基礎能力修得証明書の発行を当面の間継続して欲しい。	① YES-プログラムについては、既に本年度 ④ 末で廃止する方針が決定しており、その事業の一部である若年者就職基礎能力修得証明書の発行も廃止する方針であることが決定していること等を説明しました。
9	実践型人材養成システムの訓練対象者として、今年度学校卒業予定で採用内定済みの方を対象と出来るか。	② 対象になる旨を説明しました。
10	実践型人材養成システムを4月から実施したいと考えているが、いつまでに申請すれば訓練実施計画の認定に間に合うか。	② 年度末は申請が集中するので、審査等の時間を考慮しますと2月上旬頃までに、申請書類を提出することが望ましいと考えられますが、具体的な日程は審査を行っている独立行政法人雇用・能力開発機構都道府県センターに御確認下さい、と回答しました。

※「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	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15日～1月21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	106件	1件	0件	72件	6件	185件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	71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	113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】 ・配偶者控除を無くして子ども手当を配るというのは納得ができない。 ・26,000円は高額すぎる。 ・所得制限を設けるべきだ。 ・マスコミで流れる子ども手当の情報が不安をあおるので、確かな情報だけを流してほしい。 ・寄付制度は止めてほしい。 ・事務の取扱を迅速に示してほしい(市からの意見)	③	制度の具体的内容を検討しているところです。
2	とても生活が苦しく、仕事をしようとしても保育園の空きがない。本当に生活が厳しい家庭を優先的に保育園が利用できるようにしてほしい。	④	貴重なご意見として承りました。
3	不妊治療の治療費が高すぎて治療を受けられないので、保険適用するなどして欲しい。	④	貴重なご意見として承りました。
4	乳児院に預けられた自身の子どもの状況について、その所在の報告が遅かった。	①	児童相談所からの措置入所の手続きについて説明しました。
5	児童虐待防止法第2条の「保護者(児童を現に監護するもの)」に教師が該当しないのはおかしい。	①	立法趣旨を踏まえご説明しました。

6	<p>中小企業子育て支援助成金について、同一労働者の初回の休業のみを支給対象としているために支給対象外とされることには納得がいかない。</p>	<p>支給要件を満たしていないため支給対象とはならないが、貴重なご意見として承りました。</p> <p>①</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

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22年1月15日～1月21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	94 件	3 件	0 件	35 件	3 件	135 件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	38 件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	19 件
法令遵守違反に関するもの	0 件
その他	78 件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	住宅手当制度を利用させて頂くつもりで不動産業者を廻っているが半年間の補助だけだと貸したがらない大家さんが多くなかなか借りられない。非常に困っている。こうした支援について半年といった短い期限ではなくもっと長い目で助けて頂けないと何も前に進めない。早急に見直しをして長期の支援をお願いしたい。	②	住宅手当につきましては、現行最長6ヶ月とする支給期間を、一定の条件の下でさらに3ヶ月延長可能とすることを、平成21年度第2次補正予算案に盛り込んでおり、補正予算案成立後、速やかに実施する予定でございます。
2	生活保護制度における子ども手当の取扱いについて ・子ども手当の収入認定上の取扱いに関するお問い合わせ ・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うえに保護費も多すぎるのだから、子ども手当は収入とみなし、その分保護費を減額すべき。 ・生活保護受給者が子ども手当をもらった際に、これを収入と認定され、その分減額されてしまうと、現状の金額と変わらなく意味がない。	① ②	生活保護制度における子ども手当の取扱いにつきましては、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、所要の措置を講ずることとしております。
3	社会保険料、税金も払わない生活保護受給者の手取りが多すぎる。まじめに働く方が損な気がする。普通に働いた方が手取り額が少ないのは明らかにおかしい。生活保護の大幅な減額が必要である。働いている者の手取り額を増やしてもらいたい。	④	ご意見としてお伺いさせて頂きました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、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ございます。
4	100年に1度と言われる世界的な不況のため、生活保護に陥る世帯が急増しており、地方の負担も大きくなっているが、生活保護に関する地方負担の軽減をしてほしい。(地方自治体からの要望)	① ④	生活保護制度は国と地方がそれぞれ責任を果たすべきものでありまして、現在、国が生活保護費の4分の3、地方自治体が4分の1を負担しております。この費用負担割合は、長い歴史的経緯の中で、国と地方が様々な議論を重ね、現在の形となっているものでありまして、変更することは考えてございません。 なお、地歩負担分につきましては、地方交付税より所要額を措置しております。

5	いわゆる公設派遣村で2万円支給後に行方不明者が発生した旨の報道があったが、税金の無駄使いにほかならない。働く気がない者を保護する必要はない。介護の職業を拒否するなど必要な努力をしていない者を保護しても社会に悪影響を及ぼす。	① 当該事業を説明し意見としてお受けしますと回答しました。課内で苦情内容を共有しております。
6	生活福祉資金について、社会福祉協議会職員の対応が悪い。また、書類が多かったり、相談員に借金のことを聞かれたり、審査が厳しすぎる。	① 制度を説明し課内で相談内容を共有しております。
7	民生委員に対して、自治体に責任を持たせるべきである。民生委員の委嘱は国ではなく、自治体がすること。	① 現行制度をご説明し、ご意見として係内で共有しました。
8	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて600時間の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。	① 現在、当該ルートでの受験に関しては調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、ご了解いただきました。
9	生保増によるケースワーカー不足が監査でも指摘されている。市としても何らかの対策は考えているが、体制確保に対する財政支援を是非お願いしたい。(地方自治体からの要望)	① 国においては、福祉事務所におけるケースワーカー等の人件費を含めた保護行政の実施体制に係る費用は地方交付税措置により対応しております。21年度の地方交付税の算定においては、市の福祉事務所で2名分の増員を行ったところであり、平成22年度におきましても、地方交付税を所管する総務省に対し、増員について要望を行っていますことを説明し、ご了解をいただきました。
10	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	① 社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
11	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。	④ 当室内で相談内容を共有しております。 ⑤ 対応後、当該組合に報告致しました。

※「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	社会・援護局(援護)
照会先	援護課企画法令係 鈴木渉(内線3431)

平成22年1月15日～1月21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	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(職員等の接遇問題を含む)	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	空襲による一般戦災者に対して何らかの補償を行って欲しい。	④	一般戦災者の方についての補償は、当省では所管していない旨ご説明した上、ご意見として承りました。
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	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15日～1月21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	6件	0件	0件	2件	3件	11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)	1件
法令遵守違反に関するもの	0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	障害者自立支援法を廃止し新たな制度をつくるため、自立支援法を今年の4月に廃止してほしい。医療費の負担が大きいのので負担を無くしてほしい。	①	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、関係者の意見を聞きながら検討していく旨を説明しました。
2	「障害」の標記について、速やかに検討してほしい。	⑤	標記については、様々な意見があり、「障がい者制度改革推進本部」等において検討されることになっている旨を説明しました。
3	障害者に対する認識が誤っている。「健常者と同様に扱う」＝「差別していない」という訳ではない。	⑤	ご意見として受け止めるとともに、障害者施策の在り方については、「障がい者制度改革推進本部」等において検討していく旨を説明しました。
4	重度の障害に対応できる移動支援事業のヘルパーの養成について市町村を指導してほしい。	①	ヘルパーの養成は市町村が行っており、国では全国会議等を通じ、障害者のニーズに対応できるサービスの提供をお願いしていることを説明しました。

5	<p>夫婦ともに視覚障害があり、ヘルパーによる移動支援を受けているが、支援内容についてヘルパーに意見したところ、ヘルパーがサービス提供をしたくないと言ってきた。 利用者がヘルパーに対して意見することは認められないのか。</p>	<p>① サービス提供に当たって、事業所は個々の利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて適切なサービス提供を行うこととされており、利用者がサービス提供に対して意見することは当然認められます。</p>
6	<p>子ども手当には所得制限がないのに障害者に対する助成に所得制限があるのはおかしい。</p>	<p>④ 制度を説明するとともに、自立支援医療の利用者負担に対する御意見として受け止めました。</p>
7	<p>障害年金の収入が入ったため、精神通院の自己負担上限額が2,500円から5,000円に増えた。低所得なのでとても苦しい。</p>	<p>④ 制度を説明するとともに、自立支援医療の利用者負担に対する御意見として受け止めました。</p>
8	<p>JR、私鉄及びバスの障害者に対する運賃割引について、距離に関係なく半額にし、障害年金1級、2級、3級受給者全員を割引の対象にするべき。</p>	<p>⑤ 障害者に対する運賃割引については、各交通事業者が主体となって取り組まれているものである旨を説明しました。</p>
9	<p>複数の障害者の就労系事業所が協働して受注、品質管理等を実施する「共同受注窓口組織」の運営経費(おもに人件費)について、国の財政支援制度を創設してほしい。(全国厚生労働関係部局長会議における自治体からの意見)</p>	<p>⑤ 平成22年度予算案において、「共同受注窓口組織」を整備するための事業(8か所(ブロックごとに1か所))を計上しています。</p>
10	<p>他の自治体における就労支援施策を参考にしたいので、優良事例を情報発信してほしい。(全国厚生労働関係部局長会議における自治体からの意見)</p>	<p>② 優良事例については、これまでも各都道府県に対し情報提供を行っており、今後も引き続き実施することとしています。</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

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15日～1月21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	31件	1件	0件	17件	11件	61件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	5件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10件
法令遵守違反に関するもの	2件
その他	44件

(主な意見・苦情内容)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	一般の方から、特別養護老人ホーム等において、医療的ケアが必要となり施設に入所し続けることが難しくなっている高齢者がいると聞いたが、問題なのではないかとの御意見をいただきました。	②	介護職員と医療行為の在り方に関し、「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旨を説明しました。
2	特別養護老人ホームに入所している方から、特別養護老人ホームの新型インフルエンザ対策に関して、国としてマニュアルを示しているかとの御質問をいただきました。	①	「新型インフルエンザの発生に対する社会福祉施設等の対応について【再更新】(平成21年10月13日)」等の事務連絡を发出し、当該事務連絡において、入所者の中に新型インフルエンザ感染者が発生した場合等の対応方針が示されており、ホームページ上で当該事務連絡や他の新型インフルエンザ対策関連の事務連絡を掲載している旨を説明した上で、対応方針を説明しました。
3	グループホームの事業所より、夜勤職員の配置は負担が大きく、火災予防のためには、火災報知器を設置した上で宿直職員を配置していれば十分なのではないかとの御意見をいただきました。	①	夜勤職員の基準については、火災の防止の他に、夜間における利用者に対するケアに必要な最低限の基準として定めている旨説明しました。
4	介護保険サービスを利用した際、要介護度によって費用負担額が違うのはなぜかとの御質問をいただきました。	①	要介護度別に異なる介護にかかる手間を基に介護報酬を設定している旨説明しました。
5	引越をしたことに併せて銀行口座を新しくしたいと思うが、介護保険料(普通徴収)に必要な手続きはあるかとの御質問をいただきました。	①	普通徴収の場合で、市町村に口座振替の登録をしている場合は変更の手続きが必要であり、そうでない場合は、市町村より納期に合わせて納付書を御自宅に送付するので口座振替に係るお手続きは必要ない旨説明しました。

6	<p>これまで社会保険庁が行っていた年金業務について、日本年金機構が行うことになりましたが、「農林漁業団体職員共済組合」が委託を受けて年金業務を行っている場合、介護保険の特別徴収義務者はどこになるかとの御質問をいただきました。</p>	<p>① 日本年金機構法の改正により、「社会保険庁長官」から「厚生労働大臣」になる旨お答えしました。</p>
7	<p>介護職員処遇改善交付金の申請状況について、昨年12月15日時点以降のデータを示して欲しいとの御照会をいただきました。</p>	<p>① 12月末現在で80%となっている旨お答えしました。</p>
8	<p>ある市町村の事業者がサービス提供の拒否を行っていて、都道府県にも相談しているが、もし、都道府県が指導しないようであるならば、厚生労働省から指導してほしいとの相談をいただきました。</p>	<p>① 事業者の運営基準の規定を説明し、指定権者の都道府県とよく相談していただくようにお答えしました。</p>
9	<p>腰掛け便座(ウォシュレット)の設置に2ヶ月かかっているといったこと、ケアマネージャーが用件が済んだのになかなか帰らないことについての御相談をお受けしました。</p>	<p>① 相談者の居住地の役場に相談するように伝えるとともに、当方から当該役場へ案件を事前に伝え、相談をお受けするように依頼しました。</p>
10	<p>65歳になると、誰でも一律に介護保険料9000円をかけられると聞いたが、年金額に関わらず同額の保険料を支払わなければならないのは不公平であり、年金額の少ない人は減額するべきであるとの御指摘をいただきました。</p>	<p>① 65歳以上の方の介護保険料については、低所得者の方に配慮する観点から、市町村税の課税状況等に応じた段階別の設定としていますので、年金額に関わらず一律の額となるわけではない旨説明いたしました。</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

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15日～1月21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	112 件	0 件	0 件	2 件	0 件	114 件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	10 件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	19 件
法令遵守違反に関するもの	0 件
その他	85 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。	③	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を説明しました。
2	後期高齢者医療制度の一部負担金(3割)の割合が高い。	①	後期高齢者医療制度においては、原則として窓口負担は1割であるが、一定以上の所得のある方については、74歳以下の方と同様に3割負担としている旨を説明しました。
3	退職により社会保険から国民健康保険に移ったが、保険料に資産割があるため、保険料が非常に高額になっている。資産割を廃止することはできないか。	④	保険料の算定に資産割を採用するかどうかは、市町村の判断によるものですので、その点は御理解いただくようお願いしました。また、資産割を採用する市町村も多く、すぐに廃止という方向にはならないと考えられますので、御意見として共有する旨をお伝えしました。
4	現在、協会けんぽで任意継続中であと少して満期になる。喪失日が確定しているのに、先に国保の手続きができないのは、おかしい。病気を患っており、喪失日に病院の予約も入っているので、どうにかできないか。	①	手続については、各市町村の取扱になることから、再度お住まいの市役所に事情を説明し、事前に手続がとれないか相談するように説明し、了解をいただきました。
5	漢方薬が行政刷新会議の事業仕分けで保険適用外になるのは決定事項であるか？ 決定となった場合は、負担が大きくなるので保険適用から除外すべきでない。	①	同様のご意見が多いとのことをお伝え、適用外とする方針は決定していないと説明しました。
6	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。	①	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、医療機関にご相談ください。

7	<p>出産育児一時金に付加給付があると聞いたが、誰でも受け取ることができるのか。</p>	<p>① 保険者によっては、出産育児一時金の付加給付を独自に設けている場合があります。まずは、ご加入の保険者にお問い合わせください。保険者が付加給付を設けていない場合、出産育児一時金の支給額は原則42万円になります。</p>
8	<p>健康保険の被保険者資格については、月の所定労働日数かつ週又は一日の労働時間がおおむね4分の3を目安としています。しかし、週の労働時間が同じでも、週の労働日数が少ない変則的な就労形態もあり、この場合には「4分の3以上の日数かつ時間」要件には該当せず、結果的に被保険者資格が得られないおそれがあります。いわゆる4分の3ルールは問題があるのではないのでしょうか。</p>	<p>① いわゆる4分の3ルールはあくまで目安であり、要件に当てはまらない人でも就労形態や職務内容など個々の具体的事例に則して総合的に判断した結果、常用使用関係にあると認められれば、被保険者として取り扱われると説明しました。</p>
9	<p>自分が勤務している企業では、一か月の研修期間を経て、健康保険の被保険者証を貰う前に月途中で退職することとなりました。しかし、後日送付されてきた給与明細を見ると、退職した月に健康保険料が取られていました。健康保険証を貰っていないのに健康保険料を取るのは不当ではないのでしょうか。</p>	<p>① 健康保険法上、被保険者資格は事業所に使用されたときに取得し、事業所に使用されなくなったときに喪失します。したがって、健康保険保険証を受け取る予定の日が資格を取得した日からずれこみ、その間に退職してしまうこともあり得ます。仮に退職前に受診した場合には、かかった費用は後日償還払いの請求をすることができます。念のため、企業に確認をし、自身の被保険者資格の得喪日、及び加入している保険者の名称を確認するようお伝えしました。</p>
10	<p>高額療養費の自己負担限度額が高い。自分は39歳で糖尿病を患っており、無職である。21歳になる息子が働いているので、その扶養に入っている。息子は、月給が手取り13万円で低賃金であるのにもかかわらず、自己負担限度額が8万円となれば、残りの5万円はどう生活していけばよいのか。</p>	<p>① 自己負担限度額につきましては、医療費負担の家計に与える影響等を考慮して決定している旨説明・理解を求めました。また、市町村民税が非課税となる世帯であれば、自己負担限度額は35,400円となるため、非課税であるか、お住まいの市区町村に確認をしていただくよう案内しました。</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

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15日～1月21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	23件	8件	0件	83件	22件	137件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	58件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	61件
	法令遵守違反に関するもの	5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	国民年金保険料の納付期間を2年から10年に延長するという案があるということを聞いたが、いままで加入手続きをとらず未加入となっていた方も過去10年分を納付できる対象にしてもらいたい。	① ③	現行の年金制度の仕組みを説明したうえで、法案提出予定である納付期間の延長について、未加入の方も過去10年分について対象となる予定であることを説明しました。
2	新聞記事で「年金の未納分を10年遡って納付することを可能にするように考えている」とあった。年金のない人は自業自得などという意見もあるが、本人の責めによらないこともあるという実情もあるので、この画期的な政策をすすめていただきたい。	③	保険料納付期間の延長について、通常国会に法案を提出する予定であることを回答しました。
3	厚生年金基金の年金未請求問題に関する意見 厚生労働省の調査結果によると未請求者は2000人増えている。未請求者問題は、前年度からどれだけ問題が解決したかの調査方法まで踏み込んだ対応が必要である。	③	すでにご指摘の内容も踏まえた調査方法等の改善を検討中です。
4	年金が少なく生活ができない。早期に最低保障年金を実現してほしい。	① ③	民主党マニフェストにおいて、掲げている最低保障年金について説明し、早期実現についてご要望として承りました。
5	年金記録等が判明し手続き(再裁定)したのに、支払いが遅すぎる。	② ④	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した。また、再裁定処理の状況を組織で共有するとともに、日本年金機構に対し、処理の迅速化を図るよう指導を行っていきます。
6	年金を受け始めて約10年経つが、昨年、不明だった厚生年金の一部が見つかり、12月に見つかった分が追加支給されたが、過去5年分だけの支給だった。残りの5年以前分は時効だというなら、納得がいけない。時効になった金額は誰のものになるのか。	① ②	年金を5年以上遡って受給できる、いわゆる時効特例法があることを説明したうえで、その法律の対象になる可能性があるかどうかについて、年金事務所等にご照会していただくよう回答しました。

7	本人以外が年金額を問い合わせる場合、委任状が必要なことを周知してほしい。	② 日本年金機構に対し、ご要望について、必要に応じ説明等の対応を行うよう指導いたします。
8	届出を受付した場合、届出者が控えとして用意した届出書のコピーに受付印を押印するなどの取り扱いをしてほしい。(メール)	② 日本年金機構にて平成22年1月7日付けで要望通りの取り扱いに変更いたしました。
9	<p>JALの企業年金の減額問題に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JALの年金減額が他の企業に安易に波及しないように厳密なルールを確定すべきである。【1件】 ・ JALの場合は国が再建してくれるからまだよいが、普通の会社なら100%基金解散になる。JALのOBは恵まれている。国民に感謝すべきである。【1件】 ・ JALの実績を他の企業に安易に波及させないでほしい。業績が悪い場合の減額は現役だけにすべきである。【1件】 ・ JALの年金は30%減額ではなくて60%以上減額すべきである。【1件】 	④ 貴重なご意見として拝聴しました。
10	国民年金保険料の免除承認期間について免除が承認される前に発行された納付書を使って納付した場合、還付せずに納付を認めてほしい。(メール)	① ④ 追納の手続きをとることにより免除期間中の納付が可能です。 還付せずに納付を認めることについては貴重なご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、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	政策統括官(労働担当)
照会先	労働政策担当参事官室 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15日～1月21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	8件	0件	0件	0件	2件	10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	10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8件。	①	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	地方自治法第99条の規定に基づき、JR不採用問題の早期解決を求めるご意見(市町村からの要望)。 ※同様のご意見が計2件	④	意見書の内容を組織で共有しました。
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	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15日～1月21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
	8 件□	382 件□	20 件□	0 件□	80 件□	0 件□	490 件

意見・苦情内容(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	93 件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	397 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)	② ④	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	源泉徴収票の発送に関すること(記載内容が分かりづらいなど。)	① ② ④	記載内容について個別にご説明するとともに、次回の発送において、手引き等の記載をより分かりやすい内容にするように取り組みます。
3	年金受給者への通知書等の記載内容が分かりにくい	① ② ④	通知書等の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、記載内容をわ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。
4	年金事務所の電話がかかりにくい(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない。)	② ④	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。
5	日本年金機構発足に関すること。(組織がどのように変わったのかなど)	① ④	「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めます。

6	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)	② 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。 ④
7	ねんきん特別便・ねんきん定期便に関すること。(回答内容の不満や記載内容が分かりづらいなど)	① ねんきん特別便・ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、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。 ④
8	ホームページに関すること(ホームページに準備中の部分がある)	② ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。 ④
9	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)	① 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 ② により、再裁定処理体制の強化に取り組めます。 ④
10	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)	① 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 ④ の手続き等の案内を行っております。
11	社会保険庁の記録の管理体制が不十分	② 業務マニュアルによる事務処理を徹底するとともに、専管部門を設置し、 ④ 記録問題の解決に努めます。
12	年金事務所待ち時間が長い	② 事実確認を行った上で、お待たせ時間の短縮に努めます。 ④
13	扶養親族申告書に関するについて(記載内容が分かりづらいなど)	① 記載方法について個別にご説明するとともに、 ② 次の回の発送において、手引き等の記載をより分かりやすい内容 ④ にするよう取り組みます。

※「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。