

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年10月9日～10月15日受付分

担 当 部

企画調整部企画課 国民の皆様の声担当
(03-3506-9600)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪 件	電話 69 件	手紙 件	FAX 件	メール 件	合 計 69 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	制度に関する提言	60 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	1 件
	その他	6 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対応の方向
1	特定C型肝炎の給付金支給相談窓口(フリーダイヤル)の回線が混み合っていてつながりにくい。給付金請求に係る事実認定の手続きに不満がある。	電話がつながりにくかったことを謝罪し、その後、相談者の話を丁寧に伺い、制度の説明を行いました。 当方では給付金の支給事務を行っておりますが、給付金の請求手続きは特別措置法で定められており、制度そのものについては厚生労働省の所管である旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	救済制度相談窓口に問い合わせをしたところ、電話に出た相談員の説明が不明確であった。別の職員に代わってもらうことで説明には満足した。 相談員の対応について、適切に指導してほしい。	平素より、相談される方の立場にたった説明を行うことを心がけておりますが、今後、さらに相談員と業務担当者との連携を密にして、相談内容への回答を明確に行うよう指導してまいります。