

平成 26 年 12 月 12 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 長良 健二

室長補佐 坂本 久美夫(内線 7133)

(代表電話) 03(5253)1111

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、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、1か月分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。

別紙

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告（平成 26 年 12 月 12 日）

（本省受付分：平成 26 年 11 月 1 日から平成 26 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 26 年 10 月 26 日から平成 26 年 11 月 25 日受付分）

別紙

平成26年12月12日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成26年11月1日～11月30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) | 9 | 289 | 5 | 8 | 4,263 | 4,574 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 統計情報部 | 0 | 14 | 0 | 0 | 11 | 25 |
| 医政局 | 0 | 134 | 31 | 0 | 82 | 247 |
| 健康局 | 0 | 83 | 0 | 0 | 170 | 253 |
| 医薬食品局 | 0 | 250 | 1 | 0 | 21 | 272 |
| 食品安全部 | 0 | 14 | 0 | 0 | 31 | 45 |
| 労働基準局 | 0 | 444 | 0 | 0 | 98 | 542 |
| 職業安定局 | 0 | 92 | 0 | 0 | 191 | 283 |
| 職業能力開発局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 252 | 0 | 0 | 51 | 303 |
| 社会・援護局 | 0 | 633 | 30 | 25 | 70 | 758 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 38 | 0 | 0 | 73 | 111 |
| 老健局 | 2 | 188 | 2 | 1 | 6 | 199 |
| 保険局 | 0 | 306 | 0 | 0 | 48 | 354 |
| 年金局 | 0 | 19 | 0 | 0 | 26 | 45 |
| 政策統括官 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 日本年金機構 | 97 | 504 | 82 | 1 | 166 | 850 |
| 合計 | 108 | 3,261 | 151 | 35 | 5,320 | 8,875 |

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 402 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,038 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 7,435 |

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分のみとなります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、10月26日～11月25日までを対象とし、代表的な御意見を記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-----------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 行政相談室 |
| 照会先 | 相談係長 村松 英明(内線7134) (03)5253-1111(代表) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
| | 9 件 | 289 件 | 5 件 | 8 件 | 4263 件 | 4574 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 4574 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | オリンピックとパラリンピックについて聞きたい。(電話) | | いずれも文部科学省に御確認くださいませう、御案内いたしました。 |
| 2 | 公認会計士や税理士の資格試験について確認したい。(電話) | | 財務省に御確認くださいませう、御案内いたしました。 |
| 3 | 行政評価事務所の所長と話をさせてほしい。(電話) | | 行政評価事務所は総務省が所管していますので、総務省に御相談くださいますませう、御案内いたしました。 |
| 4 | 犬が多数遺棄される事件が発生したが、このことについて意見・要望がある。(電話・メール) | | 動物愛護管理法を所管する環境省に御相談くださいますませう、御案内いたしました。 |
| 5 | 国民の祝日をこれ以上増やすのはやめてほしい。ふるさと休日や山の日の導入も再検討してほしい。(メール) | | 国民の祝日は、内閣府の所管する「国民の祝日に関する法律」で制定されています。今回の御意見につきましては、内閣府にお伝えいただきますませう、御案内いたしました。 |
| 6 | 厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣に代わってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。 | | 内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、了承を得ました。 |
| 7 | その他、民間の生命保険・損害保険会社に関することや、たばこの販売に関すること等、厚生労働省の施策以外の電話やメールがありました。 | | |

「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、 改善策を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--------------------------|
| 部局(課室)名 | 大臣官房統計情報部 |
| 照会先 | 企画課庶務係 藤嶋(7342)、松井(7334) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 14件 | 0件 | 0件 | 11件 | 25件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 25件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 平成25年度の福祉行政報告例(年報)の概況はいつ公表されるのか。 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/38-1a.html で掲載されている過去の概況は毎年10月から11月には公表されている。 平成26年内には公表されるのか、また、遅くともいつまでに公表されるのかご教示いただきたい。 | | 福祉行政報告例をご利用いただき、ありがとうございます。 ご質問をいただきました平成25年度の福祉行政報告例(年報)の概況につきましては、12月中の公表を予定しております。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--------------------|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 項目1 医事課総務係(内線2566) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|------|-----|------|-------|
| | 0 件 | 134 件 | 31 件 | 0 件 | 82 件 | 247 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 68 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 54 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 125 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------------------|-----|-------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してもらえる場所はないのか。 | | 各都道府県に設置されている医療安全支援センターへご相談頂けるよう説明いたしました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|----------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 健康局 |
| 照会先 | 健康局総務課 野崎(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|------|------|
| | 0件 | 83件 | 0件 | 0件 | 170件 | 253件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 105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 | 148件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 電子たばこの煙に発がん性物質が含まれているとの報道について聞きたい。 | | <p>11月27日に開催された第5回たばこの健康影響評価専門委員会において、電子たばこの健康影響について議論がなされました。</p> <p>(http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000066484.html)</p> <p>委員会で合意した主なポイントは以下のとおりです。</p> <p>電子たばこの煙に発がん性物質等(1)が含まれていること</p> <p>電子たばこの使用による健康影響の存在は否定できないこと</p> <p>電子たばこの使用による長期的な健康影響は不明(2)であり、今後の検討課題であること</p> <p>(1)ホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、アクロレイン等。</p> <p>(2)電子たばこは、原型が2004年に中国で特許取得され、その後、製造販売が拡大してきた新しい製品であるため。</p> <p>今後、更に電子たばこの健康影響及び未成年者に与える影響を検証した上で、関係省庁と連携して、その規制の在り方について検討する予定です。</p> |
| 2 | 「健康な食事」のマークを使用したいが、基準は決まっているのか？ | | <p>「日本人の長寿を支える『健康な食事』のあり方に関する検討会」については、10月に報告書を取りまとめ、基準を決定したことをお伝えしホームページの該当箇所をご案内しました。マークの運用については、今後ガイドラインで示す予定ということをお説明いたしました。</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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・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 上木 義博(内線2704) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|
| | 0 件 | 250 件 | 1 件 | 0 件 | 21 件 | 272 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 272 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法に基づく、特定のフィブリノゲン製剤や血液凝固第Ⅸ因子製剤を投与されたことによりC型肝炎ウイルスに感染した場合の救済制度の利用について相談したい。 | | 厚生労働省では、専用窓口である「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」を設けています。 (電話番号：0120-509-002) 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/fivu/120104-1.html |
| 2 | 観光や就学等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参する場合の手続についてご照会がありました。 | | 厚生労働省のホームページをご案内し、手続についてご説明いたしました。 参考：厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html |
| 3 | 個別品目に対する審査状況の質問がありました。 | | 個別品目の承認状況は回答できない旨を説明致しました。 |
| 4 | 「医薬品服用中の自動車運転等の禁止等に関する患者への説明について」の通達が発出されたきっかけについて質問がありました。 | | 総務省より発出された「医薬品等の普及・安全に関する行政評価・監視結果に基づく「勧告」に基づくものであることを回答しました。 |
| 5 | 危険ドラッグ取締に対するご意見・ご要望がありました。 | | 課内各担当者に周知を行い共有しました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-------------------|
| 部局(課室)名 | 食品安全部 |
| 照会先 | 企画情報課 後藤(内線 2493) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|------|-----|-----|------|------|
| | 0 件 | 14 件 | 0 件 | 0 件 | 31 件 | 45 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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) | 8 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 30 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|----------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | エボラ出血熱発生国からの渡航者は空港で入国禁止にし、帰国者への検疫体制を強化してほしい。 | | 入国禁止については法務省や外務省をご案内し、国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 労働基準局総務課 |
| 照会先 | 課長補佐 中村 克美(内線5554) 広報係長 渡辺 章子(内線5582) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 444件 | 0件 | 0件 | 98件 | 542件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 14件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 59件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 469件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 先日、一身上の都合で会社を退職した。退職に当たって、会社との間でトラブルがあったので、次の給料日には賃金が支払われないかもしれない。このような理由で賃金を支払わないことが法律上許されるものなのか。また、支払われない場合、どこに相談したらよいか。 | | 会社と労働者との間で何らかのトラブルがある場合でも、賃金については、労働基準法第24条により、所定の支払日に全額を支払う必要があることを説明しました。また、賃金が支払われなかった場合の相談先として、所轄の労働基準監督署を案内しました。 なお、御相談いただいた時刻が労働基準監督署の閉庁時間後であったため、お急ぎの場合には、夜間・土日に相談を受け付けている「労働条件相談ほっとライン」(電話番号:0120-811-610)にお電話いただくよう案内しました。 |
| 2 | (「電子政府の総合窓口」に寄せられたメールでの御意見) 「有給休暇をとって秩父夜祭に出かけましょう!」のチラシを見て本当に感激しました。子どもの頃から慣れ親しんだ伝統あるお祭りですが、祭礼日に必ず会社が休みになるわけではありません。かといって、「お祭りに行きたいので」という理由では中々有給休暇を言い出し難く躊躇していましたが、今年はチラシの効果もあって既に休暇の申し出をしました。今後、各地で伝統的なお祭りを活かしたマチづくりを進めるためにも、祭礼日に合わせた有給休暇の取得が進むことを願っております。 | | 貴重な御意見として担当部署で共有いたしました。 |
| 3 | GHSラベル(化学品の危険有害性に関する表示ラベル)施行の猶予期日はいつまでですか。 また、GHSラベルに表示マークの赤枠は必須ですか。 | | GHSラベルによる危険有害性の表示は、以前から法律上定められていること、なお、直近ではJIS規格が2012年に改正されているため、一部の項目については旧JIS規格からの移行に係る経過措置の規定があり、その猶予期間については厚生労働省HPに掲載しているパンフレットや、現行のJIS規格をご確認いただきたい旨説明しました。 また、枠については現行のJIS規格上で赤色と限定されており、必須であること、一部上記の経過措置が適用されている可能性もありますが、それは現在の制度下では例外的措置として考えて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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年11月1日～11月30日受付分

| | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 部局名 | 職業安定局 |
| 照会先 | <本省受付分> 公共職業安定所運営企画室 広報担当官 村田裕香(内線5682) 広報係長 矢野理恵子(内線5739) <地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 武田 幸彦(内線5653) (直通:03-3502-6768) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|------|------|
| | 0件 | 92件 | 0件 | 0件 | 191件 | 283件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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) | 74件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 209件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|----------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。 | | ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。 |
| 2 | 求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、実態に合わないため年齢を表示できるようにしてほしい。 | | 雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。今後とも事業主向けパンフレットを改訂し、より一層の事業主への周知・徹底に取り組んでいきます。 |
| 3 | ハローワークは土曜日、日曜日、午後5時15分以降も対応してもらいたい。 | | 開庁時間を延長しているハローワークと土曜日に開庁しているハローワークをご案内し、ご理解をいただきました。 |
| 4 | 求人検索端末は効率良く検索等ができない。 | | 新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨説明しご理解をいただきました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | ハローワークの待ち時間が長い。 | | ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況及び空いている時間の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所された皆様が気持ち良く利用できるようなサービス提供体制をめざし、取り組んでまいります。 |
| 6 | ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。 | | ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解をいただきました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・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 田中 規倫 (内線5907) 総務係長 白鳥 千代子(内線5911) (直通 03-3502-6783) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 | 9件 | 9件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 8件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|----------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 就労継続支援A型の利用者は、キャリアアップ助成金(人材育成コース)の利用はできないということによろしいかご質問がありました。 | | ご質問のとおりである旨ご説明しました。 |
| 2 | 技能実習生の労働環境の維持向上など制度の適切な運用、監督の強化を図るべきである旨ご意見をいただきました。 | | ご意見を担当者間で共有し、今後の検討材料とさせていただきます。 |

「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、 改善策を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---------------------------|
| 部局(課室)名 | 雇用均等・児童家庭局 |
| 照会先 | 総務課 課長補佐 若林健吾 (内線7817) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-------|
| | 0 | 252 | 0 | 0 | 51 | 303 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 18 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 | 278 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-----------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | (児童手当の制度に関する照会等) 児童手当の所得計算に用いる所得には、どのようなものが含まれるのでしょうか。 | | 児童手当制度で定めている所得の範囲についてご説明するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。 |
| 2 | (子育て世帯に対する臨時特例給付の取扱いに関する照会等) 申請期限の延長について教えてほしい。 | | 事実や制度をご説明するとともに、組織内において、照会内容等を共有しています。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-----------------------------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 社会・援護局(社会) |
| 照会先 | 社会・援護局書記室 管理係長 高橋健司(内線2803) 社会・援護局書記室 管理係 大沼史英(内線2804) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|------|------|------|-------|
| | 0 件 | 633 件 | 30 件 | 25 件 | 70 件 | 758 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 758 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 住宅扶助基準や冬季加算が引き下げられると聞いた。引き下げないで欲しい。 | | 住宅扶助基準や冬季加算につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会で専門的かつ客観的に検証しているところであり、引き下げが決まっているものではない旨説明いたしました。 |
| 2 | 生活保護費が年金と比較して高すぎると感じている。国民年金を長年支払ってきた身からすると納得がいけない。基準を引き下げるべきである。 | | ご意見としてお伺いしました。生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ年齢・世帯人員・地域差による影響を調整するとともに、物価の変動を勘案し、必要な適正化を図ることとしています。 |
| 3 | 生活保護受給者のなかには、働けるのに働かずに生活保護に頼っている人がいると聞く。働ける人には働いてほしいと思います。 | | ご意見としてお伺いしました。就労による自立が可能な生活保護受給者の方については、早期の保護脱却を目指して、就労に至るまでの切れ目ない集中的な支援により、自立の促進に努めていくこととしております。 |
| 4 | 家賃収入があるのに生活保護費を受給していたとの報道がありました。不正受給に対する取組みを徹底してください。 | | 不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、罰則の引き上げや不正受給に係る返還金の上乗せ等の生活保護制度の見直しを行ったところであり、不正受給対策を徹底して参ります。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | (臨時福祉給付金について) 申請受付が終了してしまったのだが、今からでも申請は可能か。申請を受け付けてもらえるよう、国からも自治体に指導してほしい。 | | 市町村で定めた申請期間内での申請手続きが必要であり、また、国から自治体に対し、そういった指導は出来ない旨、ご説明し、ご理解いただけるようお願いしました。 |
| 6 | (臨時福祉給付金について) 自治体に申請書を提出したが、支給に時間がかかり過ぎではないか、支給までに3ヶ月かかると言われた。国から指導してほしい。 | | 申請から支給までの処理については、自治体の処理態勢の規模、実情等もあり、国から統一的に示すことは難しいが、早期に支給できるよう可能な範囲で、審査や支払事務の迅速化に努めてもらえるよう、自治体をお願いしている旨、ご説明しました(平成26年9月26日付事務連絡「臨時福祉給付金(簡素な給付措置)の支給促進について」を发出済み)。 |
| 7 | 生活福祉資金の申請の仕方、申請窓口を教えてください。 | | 生活福祉資金の貸付決定は、各都道府県社会福祉協議会で行っており、まずは最寄りの市区町村社会福祉協議会へ相談されるようご案内いたしました。 |
| 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から、共済金の支払いについて。 | | 室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。 |
| 9 | 介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてください。 | | 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 | 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ください。 | | 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。 |

「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、 改善策を検討中、 国民の皆様の声の内容を組織で共有する、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年11月1日～11月30日受付分

| | |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| 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 小野 雄大(内線3011) 主査 村岡 孝(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389) |

| 国民の皆様の声 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 | 38 件 | 0 件 | 0 件 | 73 件 | 0 件 | 111 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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) | 16 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 93 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 身体障害者や知的障害者には交通機関の割引がありますが、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方への割引は全国的に遅れています。 関係機関へ指導してもらえないでしょうか。 | | 障害者に対する運賃割引については、各事業者や事業者団体の自主的な判断で行っているものですが、精神障害者に対する運賃の割引についても、身体障害者や知的障害者と同様に行われるよう、各事業者や事業者団体等の関係者に対し、これまでも機会を捉え、国土交通省を通じて理解と協力を求めてきたところであり、引き続き、国土交通省を通じて理解と協力を求めてまいります。 |

「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、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 老健局総務課 |
| 照会先 | 総務課企画法令係(内線3917) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 2件 | 188件 | 2件 | 1件 | 6件 | 199件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 19件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 48件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 132件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 平成27年4月より特別養護老人ホームへの新規入所者について要介護3～5の方及び要介護1又は2でやむを得ない事情により居宅での生活が困難な方に限定するが、その際、現時点で入所している要介護1又は2の方は27年4月以降に施設から退所を迫られるのか、お問い合わせがありました(特別養護老人ホームの入所者からの問い合わせ)。 | | 先般成立した、地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律の附則において経過措置規定を設けているため、平成27年3月31日時点で入所している要介護1又は2の方については、引き続き入所している間は退所を迫られることはない旨をご説明しました。 |
| 2 | 平成27年介護報酬改定について、自治体における対応への配慮のため、改定項目や報酬の点数等の周知を急ぐべきである、とのご指摘がありました(認知症対応型共同生活介護事業者からの問い合わせ)。 | | 平成27年介護報酬改定については、現在、社会保障審議会介護給付費分科会でご議論いただいている最中であること、また、報酬額等については予算編成過程において決まるものであることをご説明し、方針が固まり次第、各自治体への周知を行い、平成27年4月以降の介護保険制度の円滑な実施に努める旨をご説明しました。 |
| 3 | 家族が入居しているサービス付き高齢者向け住宅が来年度から住所地特例対象施設になると聞いたが、入居している家族にどのような影響があるのか、とのご質問をいただきました。 | | 平成27年4月1日から有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅が住所地特例対象施設の対象となり、同日以降に入居された方は、当該サービス付き高齢者向け住宅が所在する市町村の被保険者ではなく、転居前の市町村の被保険者となる旨をご説明しました。 既に入居されている場合には、当該サービス付き高齢者向け住宅が所在する市町村の被保険者のままであり、特段影響は生じないこともご説明しました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 高宮補佐(内線3216) |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 306件 | 0件 | 0件 | 48件 | 354件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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) | 31件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 290件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 国民健康保険において、自営業の人にも、傷病手当金を給付できるようにしていただきたい。 | | 制度の概要をご説明し、理解を求めました。 |
| 2 | 後期高齢者医療の被保険者証について、名刺サイズのものを使わずになぜB7サイズの大きいサイズのものを使っているのか理由を教えて欲しい。 | | 制度上、被保険者証のサイズとして名刺サイズとB7サイズの2種類あり、どちらを用いるかは保険者(後期高齢者医療広域連合)の判断であるので、詳細についてはお住まいの区域の後期高齢者医療広域連合に聞いていただくように案内しました。 |
| 3 | 処方箋の使用期限は原則発効から4日間ということですが、期限切れの処方箋の取り扱いについて、配慮のある、例外的な扱いはできないのでしょうか。 | | 処方箋の有効期限が過ぎると、処方箋としての効力を失い、医療機関にて再発行を受けなければならない旨をお伝えした上で、長期の旅行等特殊の事情があり、医師が処方箋に別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となる旨を説明しました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|-------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 年金局総務課 |
| 照会先 | 課長補佐 高橋(内線3316) (代表)03-5253-1111 |

平成26年11月1日～11月30日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 19件 | 0件 | 0件 | 26件 | 45件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 19件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | <p>少子高齢化の中で、今の年金制度を維持するのは不可能なのは、誰の目にも明らか。直ちに年金制度を停止・廃止すべき。年金受給年齢以上の者には、これまで通りの規定に基づいて年金を支給する。年金受給年齢に達していない者には、これまでの支払い分を分割で返金していく。自分の事は自分で支えて行く。そういう世の中に変革すべき。</p> | | <p>担当より制度の内容について、以下のように説明いたしました。 現在の公的年金は、現役世代の方が納める保険料を高齢者などの年金の給付に充てるという「世代と世代の支え合い」の考え方を基本とした財政方式(これを賦課方式といいます)で運営されています。また、保険料収入以外にも、積立金や国庫負担が年金の給付に充てられています。 したがって、今保険料を納めている方々が年金を受給される際の給付の原資は、その時の現役世代の納める保険料や積立金、国庫負担となります。少子高齢化の進む中で、現在の給付水準では支出が収入の範囲を超えるため、長期的には給付水準はゆるやかに低下していく見通しですが、我が国において経済活動が営まれている限り、将来の保険料収入や税収入がなくなることはありませんので、年金が受け取れなくなることはありません。 もし公的年金制度がなかったら、私たちは、親の老後を仕送りなどで支えたり、自分自身の老後に自分だけで備えたりする必要がありますが、自分が何歳まで生きられるのか、長い人生の間に、経済の状況や社会の在り方がどう変化していくのかは予測できません。途中で重い障害を負ったり、一家の大黒柱が亡くなってしまったりすることもあります。 個人や家族だけで対応しようとしても、必要な額の貯蓄ができなかったり、貯蓄のために必要以上に生活を切り詰めたり、家族や子どもに頼ることができなくなったりすることも起こりえます。これらに対しては、社会全体で対応した方が確実に効率的であり、世代を超えて支え合うことで、その時々々の経済や社会の状況に応じた給付を実現することができます。将来は誰にとっても不確実なものですが、その中で公的年金制度を安定的に運営していくために、5年に1度財政検証を行い、将来の給付と負担の見直しを作成し、年金財政の健全性を確認したり、必要の見直しを行ったりしながら、これまで述べたような役割を持続的に果たし続けられるようにしています。直近では本年6月に平成26年財政検証を実施し、その結果を公表いたしました。 このように、公的年金制度は、予測することができない将来のリスクに対して、社会全体であらかじめ備え、生涯を通じた保障を実現するために必要なものですので、ご理解をいただきたいと考えます。</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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年11月1日～11月30日受付分

| | |
|---------|----------------------------|
| 部局(課室)名 | 政策統括官(社会保障担当) |
| 照会先 | 社会保障担当参事官室 経理係 高橋(7709) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 | 1件 | 1件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | 0件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 「医療等分野における番号制度の活用等に関する研究会」で議論している医療分野での番号制度活用について、プライバシーをどのように保護し運用していくか、その方向性を教えてください。 | | 研究会で議論している方向性を説明しました。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成26年11月1日～11月30日受付分

| | |
|---------|--------------------------------------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 日本年金機構 |
| 照会先 | サービス推進部 お客様の声グループ長 西脇 悟 若生 裕輔 (代表電話)03-5344-1100 (内線3177) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 | | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 地方自治体 | 合計 |
|--------------------|-----|------|------|-----|------|------|-------|------|
| | 本部分 | 0件 | 450件 | 51件 | 0件 | 165件 | 0件 | 666件 |
| | 地方分 | 97件 | 54件 | 31件 | 1件 | 1件 | 0件 | 184件 |
| 合計 | 97件 | 504件 | 82件 | 1件 | 166件 | 0件 | 850件 | |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 109件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 741件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 0件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 現在67歳で厚生年金保険加入中です。70歳以降も社会保険の適用事業所に勤務する場合、在職老齢年金により年金額が調整されるのならば、厚生年金の被保険者として保険料を納付できるようにし、年金額に反映するような制度としてもらいたい。 | | 現行制度について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 2 | 私は、若い頃から厚生年金に加入しており、いざ60歳で年金を請求したところ、夫の老齢年金に加算されている配偶者加給年金額が支給停止された。これであれば、20年以上働かなければよかった。配偶者加給年金の制度について、私のように知らない人も多いと思われるため、制度の周知を広く実施してもらいたい。 | | 現行制度について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 3 | 専業主婦などは、国民年金の保険料を納付していないにもかかわらず、年金を受給できることに納得がいかない。これまで、厚生年金を支払ってきた期間等もあるが、納付済等の期間が25年に満たないため、年金が一切もらえないということだった。不公平な法律であり、改正してもらいたい。 | | 現行制度について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 4 | 当社の就業規則では、新規採用者に対し3ヶ月の試用期間を規定している。新規採用者の早期離職が多く、事務手続き及び社会保険料の負担も大きい。社会保険の適用について、試用期間中は適用除外とし、試用期間経過後に社会保険加入となるように制度改正してもらいたい。 | | 現行制度について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 5 | 70歳以上被用者算定基礎届の督促が事業所あてに送付された。同じ内容の算定基礎届を提出しているのに、なぜ提出が必要なのか。無駄と思われることは見直してもらいたい。 | | ご意見も踏まえ、届出書の改善に向けて検討を進めます。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 扶養親族申告書等の文言等について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。 | | 記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、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いることを説明しました。 |
| 7 | 年金事務所の相談窓口としてふさわしくない話し方で対応をされた、等の窓口対応の接遇・マナーについてご指摘をいただきました。 (その他93件の職員の接遇に関するご意見がありました。) | | 当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、電話対応を含めたお客様対応のスキルアップに常に努力し、お客様に不快な思いをさせることの無いよう心がけます。 |
| 8 | 国民年金保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。 | | 収納業務の民間委託は提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するためにやっていることを説明しました。 |
| 9 | ねんきんネットの試算見込を出すにあたり、質問される内容や操作方法が全く分からない、とのご指摘をいただきました。 | | よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。 |
| 10 | とても親切に、ご丁寧にご対応頂きました。不明確だったことや、知識不足だったことも全て教えて頂けたので、手続きもスムーズに進みました。年金に関しての今後の不安がなくなり、とてもよい気持ちで帰ることができました。本当にありがとうございました。 | | これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。 |

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。