

平成 27 年 5 月 20 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 矢野 正枝

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 27 年 5 月 20 日）

（本省受付分：平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 4 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 27 年 3 月 26 日から平成 27 年 4 月 25 日受付分）

別紙

平成27年5月20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27年4月1日～4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) | 1 | 331 | 2 | 3 | 2,761 | 3,098 |
| 大臣官房 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| 統計情報部 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 | 24 |
| 医政局 | 0 | 157 | 7 | 0 | 91 | 255 |
| 健康局 | 0 | 41 | 0 | 0 | 100 | 141 |
| 医薬食品局 | 0 | 272 | 0 | 0 | 18 | 290 |
| 食品安全部 | 0 | 1 | 0 | 0 | 36 | 37 |
| 労働基準局 | 0 | 398 | 0 | 0 | 173 | 571 |
| 職業安定局 | 0 | 90 | 0 | 0 | 271 | 361 |
| 職業能力開発局 | 0 | 20 | 0 | 0 | 10 | 30 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 122 | 2 | 0 | 27 | 151 |
| 社会・援護局 | 0 | 533 | 31 | 15 | 118 | 697 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 58 | 0 | 0 | 51 | 109 |
| 老健局 | 0 | 271 | 4 | 6 | 5 | 286 |
| 保険局 | 0 | 370 | 0 | 0 | 54 | 424 |
| 年金局 | 0 | 40 | 1 | 0 | 42 | 83 |
| 政策統括官 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 日本年金機構 | 143 | 478 | 85 | 1 | 275 | 984 |
| 合計 | 144 | 3,200 | 132 | 25 | 4,047 | 7,550 |

日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の2件を合わせ、984件

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 533 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,170 |
| 法令遵守違反に関するもの | 0 |
| その他 | 5,847 |

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。

件数は本省受付分だけの件数になります。

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。

の記載のないものは、本省受付分になります。

地方受付分につきましては、3月26日～4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 小嶋 克利(内線7134) (03)5253-1111(代表) |

平成27年4月1日～4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 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|--------|--------|
| | 1 件 | 331 件 | 2 件 | 3 件 | 2761 件 | 3098 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) | 0 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 3098 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 休眠預金の取り扱いについて、かつて議論となったが、このことについて聞きたい。(電話) | | 金融庁へ御確認くださいよう、御案内いたしました。 |
| 2 | 学校の給食の内容について、意見を述べたい。(電話) | | 文部科学省に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。 |
| 3 | 消費税について聞きたい。(電話) | | 消費税に関することにつきましては、財務省に御確認くださいよう、御案内いたしました。 |
| 4 | 食品の賞味期限・消費期限の表示方法にかかるご意見が寄せられました。(メール) | | 消費者庁に御意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。 |
| 5 | 児童手当に関するご要望やご意見が複数寄せられました。(メール) | | 児童手当を所管する内閣府に御要望やご意見をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。 |
| 6 | 厚生労働大臣と直接会話をして意見を言い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、自動車保険に関することや、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 | 大臣官房地方課企画室 |
| 照会先 | 企画係 田中、松永(内線7255) |

平成27年4月1日～4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 |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 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 | - 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|-------------------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 私は、自治体の事業を支える「ボランティア」として働いている。いわゆる雇用関係にはなく、弁当代やわずかな謝礼をもらうだけではあるが、「働くこと」に変わりはない。自治体の都合でいよいよつかわれ、様々な問題が発生している現状があるが、それをくみ取り、指導できる官庁がないので、困っている。今後、就労しない高齢者の数が増えていくこともあり、「ボランティア」が増えるであろうことから、国は「ボランティア保護」のための指導をするための法整備と体制を整えていくべきだと思う。 地方受付分 | | 貴重な意見として労働局から厚生労働省本省に伝えることとする旨回答した。 |

「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 渡辺(7342)、高橋(7334) |

平成27年4月1日～4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 | 12件 | 0件 | 0件 | 12件 | 24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) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 24件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | トップページ右上の検索に、ワードを入れて検索ボタンを押すと、エラーになって使えません。 | | 平素より、厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。 ご要望のありました件について、下記のとおり回答いたします。 当省にて外部等から接続し、検索確認したところ、特に問題なく検索ができましたことを申し上げます。申し訳ありませんが、これ以上は原因がわからない状況です。また、ご要望者様で以下をご確認いただきますよう、お願いいたします。 ・時間をおいて実行しても同様の現象が生じるか確認願います。 ・個人で利用されている場合、プロバイダにご確認願います。 ・会社等で利用されている場合、ネットワークを管理されている方(部署)へ確認願います。 お手数をお掛けいたしますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 |
| 2 | 配信サービスの仮解除を行ったが、解除確認メールが届きません。 | | 平素より、厚生労働省のメール配信サービスをご利用いただきありがとうございます。 当省において、ご確認のありましたメール配信の会員情報を確認いたしましたところ、現在、当該アドレスは登録されていないことが分かりましたので連絡申し上げます。また、メールアドレスが登録されていないことから当省でのこれ以上の調査は難しい状況ですので、再度、解除の確認をしたい場合は、お手数ですが、メール配信の登録手続きをしていただきますようお願い申し上げます。 以上、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。 |

「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 総務課総務係(内線2517) 項目2 歯科保健課総務係(内線2583) |

平成27年4月1日～4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 | 157 件 | 7 件 | 0 件 | 91 件 | 255 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 83 件 |
|----------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 70 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 102 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 群馬大学附属病院における医療事故問題について、厚労省としての管理体制を強化すべきであり、医療法人や各団体からの指導・監督を強化すべきではないか。 | | 貴重なご意見として共有させていただきました。 |
| 2 | 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く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27年4月1日～4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 | 41件 | 0件 | 0件 | 100件 | 141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) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 122件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | メタボリックシンドロームの基準について聞きたい。 | | メタボリックシンドロームとは、内臓脂肪型肥満に加えて、高血糖、高血圧、脂質異常のうちいずれか2つ以上をあわせもった状態のことであることについてご説明(http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/metabo02/kiso/check/index.html)し、最終的には、かかりつけ医等の診断を仰ぐよう、アナウンスをさせていただいた。 |
| 2 | 夏から難病医療費助成の対象疾病の範囲が拡大すると聞いたが、具体的な医療費助成の手続方法を知りたい。 | | 担当より、制度のご説明及び具体的な手続は都道府県難病医療費助成申請窓口にお問い合わせいただくようご案内をいたしました。 |
| 3 | 私はハンセン病患者で国から補償を受けている。引越しをする予定なので、家賃はいくらまで認められているか聞きたい。 | | 家賃の基準について説明するとともに、具体的に転居先が決まった場合は、またご相談いただくようご案内しました。 |

「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 | 医薬食品局 |
| 照会先 | 書記室管理係長 池田 大輔(内線2704) |

平成27年4月1日～4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 | 272件 | 0件 | 0件 | 18件 | 290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 | 290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/1201 |
| 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 | 医薬品、医療機器の判断がつかずに税関で止まっている事案について、その該当性の判断及び輸入手続きの方法に関する照会がありました。 | | 該当性の判断を行った上で、必要な際には手続きについて説明いたしました。 |
| 4 | 医療機器の承認審査制度等に関する質問がありました。 | | PMDAホームページ等を紹介するなどして対応致しました。 |
| 5 | 医療機器の承認の有無 | | 承認台帳等を確認の上、回答致しました。 |

「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27年4月1日～4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 | 1件 | 0件 | 0件 | 36件 | 37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) | 7件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 29件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|-------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 販売しているお弁当には添加物が入っていると考え。添加物は身体に良くないと思うため厚労省が規制して欲しい。 | | 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 田村 愛(内線5582) |

平成27年4月1日～4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 | 398件 | 0件 | 0件 | 173件 | 571件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 107件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 46件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 418件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 労働条件通知書に始業時刻、終業時刻を記載しなければならないのか。モデルみたいなものはあるのか。 | | 事業主は、労働者に労働契約を締結するに当たって、始業時刻、終業時刻を書面で明示しなくてはならないことが労働基準法で定められていること、参考となる労働条件通知書の様式を厚生労働省ホームページに掲載していることを説明しました。 |
| 2 | 特定化学物質障害予防規則の作業環境測定について、2種類以上の第二類物質を取り扱う場合、1物質を代表して作業環境測定を行い、他の物質の測定を省略することはできるか。 | | 作業環境測定の対象となる第一類物質又は第二類物質を取り扱う場合は、取扱う物質ごとに作業環境測定を行う必要があり、省略できないことを説明しました。 |

「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

平成27年4月1日～4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 上園 敬一(内線5655) |

| 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 | 90件 | 0件 | 0件 | 271件 | 361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) | 120件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 241件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 企業に対して、高年齢者の雇用拡大を働きかけてほしい。 | | ハローワークでは、高年齢者を採用した場合のメリットを事業主へ伝えながら、募集の際には、年齢だけで判断しないよう事業主をお願いしていることを伝えるとともに、高年齢者就労総合支援事業の利用等を勧め、ご理解をいただきました。 |
| 2 | 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を行っています。 |
| 3 | 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。 |
| 4 | ハローワークは、土曜日、日曜日、祝日、平日午後5時15分以降(午後7時頃まで)も対応してもらいたい。 | | 平日、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。 |
| 5 | ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。 | | 採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明し、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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 6 | ハローワークからの応募者で、約束した面接日時になっても連絡なしにキャンセルする方がいます。指導してほしい。 | | ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守り、行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナー等で周知を図り、理解を深めております。 |
| 7 | 求人全体の数が少なく、地域や職種も偏っているので、良質な求人の開拓に力を入れていただきたい。 | | 求人開拓については、より一層の努力を行うこと、及び所内でのミニ面接会をできる限り開催していくこと、事業主への雇用管理改善指導を強化していくこと等を説明し、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27年4月1日～4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 | 20 件 | 0 件 | 0 件 | 10 件 | 30 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 | 30 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-----------------------------------|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 技能検定の学科試験の配点についてお問い合わせがありました。 | | 当該試験の配点については公開していないこと、また、合否基準の考え方についてご説明いたしました。 |
| 2 | 技能者育成資金融資が今年も行われているかお問い合わせがありました。 | | 今年も実施している旨ご説明いたしました。 |

「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 | 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27年4月1日～4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 | 122件 | 2件 | 0件 | 27件 | 151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) | 2件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 142件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 特定不妊治療の助成金について、所得要件が厳しいのではないか。 | | 貴重なご意見として承った。 |
| 2 | 裕福な方にまで妊婦検診について公費負担で無料にする必要はないと考える。公費負担の実施に当たっては、所得制限を設けた方がよいのではないか。 | | ご意見として承る旨回答。 |
| 3 | 山口県宇部市では、生後2週間の新生児に対して無料検診を始めたが、国でも検討した方がよいのではないか。 | | 乳幼児健診については、地方財政措置が講じられており、各自治体において必要に応じて、健診が行われている旨を説明。 |

「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、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 菊池純一(内線2804) |

平成27年4月1日～4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 | 533 件 | 31 件 | 15 件 | 118 件 | 697 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 | 697 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 住宅扶助や冬季加算の基準額が引き下げられると聞いたが本当か。 | | 住宅扶助基準及び冬季加算については、社会保障審議会生活保護基準部会の検証結果を踏まえ、最低生活の維持に支障が生じないように必要な配慮をしつつ、見直しをすることとしています。住宅扶助については平成27年7月から、冬季加算については同年11月から見直しを行うことを予定しております。 今回の見直しは、各地域における家賃や光熱費支出の実態を踏まえて、適正な水準となるよう見直すものであり、一律に引き下げるものではありません。 なお住宅扶助の見直しに当たっては、生活保護を受給されている方への配慮の一例として、見直し後の家賃額を契約更新時まで適用を猶予することを検討しております。 |
| 2 | 具体的には、いつから、いくら減額されるのか。 | | 見直しによる影響額は、お住まいの地域によって様々です。 生活保護を受給されている方に対しては、今後7月までの間に、福祉事務所から具体的な基準額についてお知らせがあると思います。 |
| 3 | 4月から生活保護費が引き下げられると聞いた。引き下げられたら生活が出来なくなる。引き下げないで欲しい。 | | 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、適正化を図るものです。 生活保護基準については、生活保護制度が今後とも国民の信頼を得られるよう、適時、適切に必要な見直しを行っていく必要があります。 なお、平成25年8月から3年程度をかけて段階的に実施するなど生活保護受給世帯への影響を緩和するなどの配慮をしております。 |

「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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 4 | 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。 |
| 5 | なぜ外国人に生活保護を適用するのか。生活に困窮する外国人は母国で保護すべきではないのか。 | | ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体は日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住・定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、予算措置として生活保護法に準じた取扱としております。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | よりそいホットラインの対応が悪い。 | | お詫びとともに事務局にも伝えました。 |
| 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 | 介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月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ください。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。 | | 実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、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。 |
| 11 | 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。 |

「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 近藤 琢磨(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389) |

平成27年4月1日～4月30日受付分

| 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 | 58 件 | 0 件 | 0 件 | 51 件 | 0 件 | 109 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 11 件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 21 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 77 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 障害福祉サービスにあっては、単に事業者の数を増やすのではなく、サービスの質が確保されるように取組をすすめて欲しい。 | | 今回の報酬改定においては、例えば専門職員を配置し、質の高いサービスを提供する事業者にあっては、報酬上評価するなどの改定を行いました。今後とも障害福祉サービスの一層の充実を図ってまいりたいと考えております。 |

「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、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27年4月1日～4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 | 271件 | 4件 | 6件 | 5件 | 286件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 108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 | 155件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 以前は妻の介護保険料を普通徴収で納めていたため、その領収書等があれば、夫である自分の確定申告の際、妻の介護保険料が自分の分と合わせて、社会保険料控除を受けることができたが、特別徴収に変わり、妻の年金から介護保険料が直接天引きされ、妻の介護保険料については、自分の確定申告で、社会保険料控除を受けることができなくなったため、妻の保険料支払い方法を普通徴収に戻してほしいとのご意見をいただきました。 | | 介護保険制度においては、ご自分の保険料を納付することを原則としており、保険料の徴収については、各保険者の介護保険財政の安定的な運営の確保と、被保険者本人の利便性を図る観点から、年金額が著しく少ない場合等を除き、被保険者本人の年金から保険料を徴収する特別徴収により対応することとしていることをご説明しました。 そして、社会保険料控除は税を負担する本人が支払った社会保険料について控除を受ける仕組みであるため、夫婦で各々が特別徴収されている場合には、夫は本人の保険料については控除を受けることができるが、妻の保険料については妻が支払っているため、妻の分まで社会保険料控除を受けることはできない旨を説明しました。 |
| 2 | 8月の制度改正で、補足給付の申請の際、資産が勘案されることとなり、預貯金を申告する場合、通帳の写しの提出を求めることは、プライバシーの観点から良くないのではないかとのご意見をいただきました。 | | 平成27年8月1日より施行される介護保険法の改正により、補足給付支給の要件に資産が勘案されることとなり、預貯金については、貯金通帳等の写しの提出を求めているが、虚偽の申告を防止し、公平性を確保するために必要であることを説明しました。 |
| 3 | 平成27年度介護報酬改定に関して、介護老人福祉施設における日常生活継続支援加算の要件や、旧一部ユニット型施設における入所者数の算出方法等についてお問い合わせいただきました。 | | 今月、断続的にQ&Aを発出しており、それに沿って回答するとともに、実際の事例に当てはめた場合について、告示・留意事項通知等を示しつつ、ご説明させていただきました。 |
| 4 | アルミニウムがアルツハイマーの原因物質のひとつではないかといわれている。パンの膨張剤として使われるベーキングパウダーや、漬け物の色止めに使われるミョウバンなど、アルミニウムを含む食品添加物の規制や、正しい知識の国民への啓発など、原因物質への対策をもっとしっかりやってほしいとのご意見をいただきました。 | | 一時期、アルツハイマー病とアルミニウムの関係があるといった情報もありましたが、現在は、この因果関係を証明する根拠はないとされています。 貴重なご意見として拝聴し、いただいたご意見を内部で共有することをお伝えしました。 |

「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27年4月1日～4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 | 370件 | 0件 | 0件 | 54件 | 424件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 31件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 21件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 372件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 国民健康保険の加入資格及び手続きについて | | 制度の概要を説明しました。 |
| 2 | 後期高齢者医療の一部負担金割合の判定方法について教えてほしいというもの。 | | 制度の概要をご説明し、具体的な判定は市町村が行うので、お住まいの市町村に問い合わせるようお願いしました。 |
| 3 | 自宅でインシュリン注射で治療しているが、通院の都度、在宅自己注射指導管理料を支払っている。この管理料には不満であり、診察料、処方せん料で済むのではないか。 | | 在宅自己注射指導管理料の趣旨について、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27年4月1日～4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 | 40件 | 1件 | 0件 | 42件 | 83件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 41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 | 42件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 年金の減額・支給開始年齢の引き上げなど、年金受給について多くの不安や不満があります。一部では今後70才で支給になる可能性もあるとの噂もありますが、国民が老後の為に受けとれる年金受給を減らせることなどはあってはならない事と思います。 | | <p>平成25年の国民会議報告書でも触れられているように、現行の年金制度は2004年(平成16年)の制度改革により、将来の保険料を固定し、そこから得られる財源の範囲内で給付水準を調整する仕組みとなっているため、年金を受け取り始める年齢をどのように設定したとしても、長期的に支給される年金の総額は変わらないことから、年金を受け取り始める年齢についての議論は、社会保障費削減の観点から行われるべきものではありません。</p> <p>その上で、今後、労働力人口が減少する一方で高齢者の平均余命が伸長する中で、意欲と能力のある者ができるだけ長く働き、納めた保険料に応じて引退後の年金給付が保障されるという姿が望ましいと考えられます。</p> <p>一方で、高齢期になると健康状態にも個人差が生じる中で、高齢者が皆さん同じように働くことを前提として制度を考えることは現実的でない面もあります。</p> <p>高齢者雇用の分野では、65歳までの継続雇用の義務化が図られる一方、65歳以降に関しては、就労の場を企業の雇用のみを求めることは限界に近づいてきており、地域の中小企業や地域社会など、様々な働き方や活躍の場の創造が必要であることが指摘されています。</p> <p>このような高齢者雇用の在り方の議論も踏まえつつ、今後は一律に支給開始年齢を上げるよりも、個々人の状況に応じて多様な年金受給の選択肢を拡充していくことが適切ではないかと考えています。</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27年4月1日～4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 中村(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 | 3件 | 0件 | 0件 | 0件 | 3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 | 2件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|-----|---------------------------|
| | | 分類: | 概要 |
| 1 | マイナンバー制度を年金や雇用保険分野に活用するために、制度導入のための技術者を海外から入れるという。個人情報の海外流失に繋がるので安易にするべきではない。これは国家安全保障にも関わることなので慎重にすべきだ。 | | 貴重なご意見として承り、担当者間で共有致しました。 |
| 2 | 介護福祉士と保育士の資格を一本化する案についてのニュースを見た。ゴールドプラン21の政策も上手くいかなかったのに、それに上乗せして資格を一本化するのは益々混乱を招く事になる | | 事実や制度をご説明し、ご理解を頂きました。 |
| 3 | 厚労省HPで、社会保障制度のマイナンバー制のリーフレットを見た。今後改訂版が作られると思うので要望がある。表紙の右下に厚労省の名前があるが、そこに発行年月日を入れてほしい。最新版かどうかの判断をしたいので、是非お願いする。 | | 貴重なご意見として承り、今後の改善に努めます。 |

「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。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成27年4月1日～4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3173) |

| 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 | 388件 | 60件 | 0件 | 275件 | 0件 | 723件 |
| | 地方分 | 143件 | 90件 | 25件 | 1件 | 0件 | 2件 | 261件 |
| | 合計 | 143件 | 478件 | 85件 | 1件 | 275件 | 2件 | 984件 |

| 国民の皆様の声の 内訳 | 政策・制度立案への提言 | 124件 |
|----------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 860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 | 学生納付特例制度を利用して2年分約30万円の国民年金保険料を追納した。しかし、納付したものより古い追納が可能な期間が残っていたため、年金事務所から一度保険料を還付するので再度古い月の分から納付してほしいと言われた。再度納付させるのは不親切であり、改善してほしい。 | | 現行制度の趣旨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 | 現在収入が少なく国民年金保険料を払うことができない状況であるのに、前年度の所得額を基準として免除に該当するかどうか決められてしまう。現在の収入で審査するように制度を変更してほしい。 | | 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 | 年金の改定は毎年行われているのに、60歳以降厚生年金保険に加入を継続している場合、65歳時点・70歳時点と5年毎にしか再計算がされず、年金額が改定されないのはおかしい。毎年改定すべきではないか。 | | 現行制度の趣旨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 | 国民年金の付加保険料は、手続きをした日の属する月から加入とのことだが、20歳になる誕生日が月末や年末の場合、加入したい月に手続きを行えない可能性があり、平等ではない。早急に取り扱いを変更し、20歳になる前日から14日以内など手続きの期限に余裕を持たせるべきである。 | | 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 | 現在配偶者と離婚協議中であり、全く扶養の実態がない状況である。国民年金保険料を納付する余裕がないので、免除の申請をしたいが、配偶者の所得も審査の対象となると言われた。扶養されていないのに、配偶者の所得も審査の対象になってしまうのはおかしい。本人の所得のみで審査してほしい。 | | 現行制度の趣旨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。 |

「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 | 年金事務所窓口で不明な点を確認すると、同じ説明を繰り返しマニュアルを読んでいるだけのような印象を受けた、等の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他139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、お客様が不明に思っている点を正確に把握し、お客様の心情により添った親身でわかりやすい対応を行うよう心がけます。 |
| 7 | 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行っていることを説明しました。 |
| 8 | 国民年金の加入案内や免除勧奨のリーフレット等について、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。 |
| 9 | 届出を行うにあたり機構HPでどのような書類でどのような添付書類が必要なのかを確認しただけできなかった、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 | ねんきん定期便の内容について詳しく知りたく伺いました。様に心配な点などについて、資料を基に親切にわかりやすく説明していただきました。ずっと気になっていた年金記録も間違いがなかったことを知り安心しました。明るく話しやすくてとてもありがたかったです。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。