

平成 30 年 4 月 25 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 宮下 雅行

室長補佐 岩本 貢（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 30 年 4 月 25 日）

（本省受付分：平成 30 年 3 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日受付分）

（地方受付分：平成 30 年 2 月 26 日から平成 30 年 3 月 25 日受付分）

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成30年3月1日～3月31日受付分

(単位:件)

組織名	電話	メール等	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	222	5,204	5,426
大臣官房	24	35	59
医政局	121	126	247
健康局	98	118	216
医薬・生活衛生局	75	87	162
労働基準局	132	349	481
職業安定局	78	204	282
雇用環境・均等局	28	152	180
子ども家庭局	41	115	156
社会・援護局	170	197	367
障害保健福祉部	166	116	282
老健局	105	72	177
保険局	144	147	291
年金局	190	282	472
人材開発統括官	14	47	61
政策統括官(総合政策担当)	1	5	6
(統計・情報政策担当)	5	9	14
日本年金機構	762	1,229	1,991
合計	2,376	8,494	10,870

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の件数になります。(国民の皆様の声コールセンター報告から集計)

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、2月26日～3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	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医行為の該当の有無について		担当係より回答をいたしました。
2	カルテ開示について		担当係より回答をいたしました。
3	柔整師の施術について		担当係より回答をいたしました。
4	応召義務について		担当係より回答をいたしました。
5	オンライン診療について		担当係より回答をいたしました。

「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	総務課 和田(内線2313)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新規の飲食店が開業する場合、100㎡以下でも全面禁煙にしなければならないか。		厚生労働省の受動喫煙防止対策のページ (http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunit/suite/bunya/0000189195.html) をご案内した上で、現在国会に提出している法案においては、新規の飲食店については、原則屋内禁煙(喫煙専用室(喫煙のみ)内でのみ喫煙可)とされるところと説明しました。
2	狂犬病予防法について、犬だけではなく、猫にも狂犬病予防注射を義務づけるべきではないか。		狂犬病は全ての哺乳類に感染しますが、まん延の原因となる動物は限られており、アジア地域等、狂犬病の流行国では、犬が主なまん延源となっていること、及び、世界中で狂犬病に感染する人の9割以上が犬から感染していることをご説明しました。 (現在では日本国内での狂犬病の発生は見られませんが、万が一日本で狂犬病が発生した場合に人への被害を予防するために、犬において狂犬病のまん延をコントロールすることが重要となります。)

「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	医薬・生活衛生局
照会先	総務課 書記室 管理係 木本 (内線2704)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	C型肝炎救済特別措置法に基づく、救済制度の利用について相談したい。	①	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	特定の医薬品について承認状況について照会がありました。	①	承認の有無の回答及び添付文書掲載箇所も併せて紹介しました。
3	化学物質の新規審査に係る届出について、新規化学物質の申請を行いたいと考えている事業者より、海外のGLPラボで行った試験結果を使用するが、海外のラボは合併で現在は存在しておらず、試験を行ったラボの者に届出様式を作成していただけないか、どうすれば良いか。	①	法令及び通知等に基づき説明しました。
4	承認後の医薬品においては市販直後調査、市販後調査などの結果をもって安全性評価、再審査、再評価が行われており、その結果として当局側の評価で安全性情報の発出や添付文書の改訂などが行われているが、その結果に関して、医療機関側から疑義、異議のある場合にとることのできる手続きについてご教授願いたい。	⑤	最新の知見や臨床現場の実態等に基づき措置の変更を求める要望書を学会等を通して提出頂くことがあり、添付文書の禁忌を解除するなどの安全対策措置の変更を行った例も過去にあり、その際は、国内外のガイドライン・文献、海外規制当局の現状や、その他安全対策措置を変更することが妥当と考えられるような情報を併せて御提出頂き、厚生労働省及び医薬品医療機器総合機構において、専門家の意見も踏まえて審議し、添付文書の改訂などを行っているところである旨紹介しました。

※「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改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤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・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課
照会先	生活衛生・食品安全企画課 大塚(内線 2493)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	購入した食品に異物が混入していた場合はどこに相談したら良いか。		保健所と国民生活センターにご相談頂くようご案内しました。
2	美容師の資格がある。理容師国家試験の受験要件の特例があると聞いた。もう施行されているか。		平成30年4月から実施される予定ですので、詳細は都道府県にお問い合わせ頂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	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 中村 (内線5554) 総務第二係長 松田 (内線5582)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療機関で腰痛予防対策の講習を行いたいが、参考となるテキストはないか。		厚生労働省のホームページに掲載されている平成28年度の「第三次産業労働災害防止対策支援事業(保健衛生業)」で使用したテキストをご紹介しました。 http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyoku/0000092615.pdf

「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	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 広報担当官 藤嶋(内線5682) 広報係長 橋 (内線5739) 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 寺島 (内線5655)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「未経験者歓迎」の求人に応募し面接を受けたが、「本当は経験者が欲しかった」と言われることが多い。本当に未経験でも応募可能なのか、会社側の本音が知りたい。		次回の面接で同様の事案があった際には、ハローワーク窓口にお申し出いただければ、事業主に対し事実確認等を行い、必要な指導を行う旨説明し、ご理解をいただきました。
2	職業訓練の受講申込みについて聞きに行きましたが、担当職員が面倒くさそうに説明するなど、態度が不親切でした。案内するのが仕事なのにもかかわらず、わからない人に説明する態度や言葉遣いではなく、他の職員は親切な方ばかりなのに残念です。		不快な思いをされたことにつきましてお詫び申し上げ、いただいたご意見につきましてはハローワーク職員全体で共有するとともに、接遇についてあらためて周知徹底しました。
3	ハローワークへの提出書類(保育等サービス利用証明書等)の書き方の見本を置いてほしい。職員に聞いても書き方を知らなかったり、他のスタッフに聞くなどして長時間待たされた。見本があればそれなりに記入できます。		今回のご意見をふまえ、申請書類の書き方の見本を作成しました。窓口で記入に関する問い合わせに対しては、作成した見本を活用してわかりやすく説明することとしております。

「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	雇用環境・均等局
照会先	総務課 古屋(内線7817)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	働き方改革の同一労働同一賃金は、非正規雇用労働者にとって希望の持てる法案なので、できるだけ早く実施してほしい。		課内に情報を共有いたしました。
2	女性活躍のために、女性の採用を優遇することは男女雇用機会均等法に違反するののか。		募集採用における性差別の禁止(均等法5条)及び女性労働者が相当程度少ない場合の特例措置(均等法8条)について、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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童養護施設をもっと増やしてほしい。質の良い職員も増やしてほしい。		ご意見として承りました。
2	児童扶養手当の支給回数が変わると聞いた。確認をしたい。		担当者から制度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	社会・援護局(社会)
照会先	書記室管理係 (内線2803、2804)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	薬局で処方を受ける際に、薬剤師から「生活保護受給者は後発医薬品を処方する決まりである」と言われ、後発医薬品の処方を強要された。聞けば、厚生労働省がそのような通知を出したと言う。生活保護受給者であることを理由に後発医薬品の処方を強要することは人権侵害及び差別ではないのか。		医療全体における後発医薬品の使用促進の動きを受け、生活保護受給者に対して後発医薬品の使用を推奨する通知は各自治体向けに出しておりますが、その通知は生活保護受給者に対し、後発医薬品の処方を義務づけるものではありません。もっとも、医師が一般名処方もしくは後発医薬品への変更を不可としない銘柄名処方を行った場合には、原則として後発医薬品を処方することとしているため、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
2	生活保護を開始したが生活用品を持っていない。支給してはもらえないのか。		生活保護手帳による通知(局)第7-2(6)家具什器費についての記載がございます。支給には要件があり、また限度額もございます。支給要件につきましては厚生労働省から示しているところではありますので、支給の可否については個々の生活状況を一番把握している福祉事務所の判断となりますので、よくケースワーカーと相談を行うようご説明しました。
3	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相談したい。		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。
4	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。		技能実習法や介護職種の追加について概要を説明し、ご了解いただきました。
5	在留資格「介護」の制度について教えてほしい。		在留資格「介護」の制度について概要を説明し、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	庶務班総務係(内線3016)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3月14日に開催された障害保健福祉関係主管課長会議の資料の中で、障害者グループホームにおけるスプリンクラー整備の取扱いについてお問い合わせいただきました。		平成17年10月5日に発出された厚生労働省社会・援護局長通知の内容を踏まえ、整備区分の取扱い等についてご説明しました。
2	精神障害者の認定に関するご意見とお問い合わせをいただきました。		いただいたご意見については、拝聴させていただくとともに、関係者間で共有させていただきました。また、精神障害者保健福祉手帳の交付に当たっての診断書の判定等について、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	老健局
照会先	総務課企画法令係(内線3909)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険料の納付方法を選択制にして欲しい。 市役所に話しても取り合ってくれない。		市町村の保険料徴収事務の確実性・効率性の確保や、被保険者の保険料納付の利便性及び確実性の向上など、介護保険料の徴収方法が原則特別徴収とされていることの意義を説明し、ご理解いただきました。

「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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 高島(内線3208)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高額療養費制度の所得区分について伺います。現在、私はパートで働いていて収入があり、健康保険は夫の被扶養者として加入しています。パート収入が少額のため住民税は非課税になっています。高額療養費の申請をしようと思っていますが、所得区分は、私の収入で決まるのでしょうか。それとも夫の収入で決まるのでしょうか。		被用者保険の場合は、中心的に生計を担っている被保険者の収入(標準報酬月額)で所得区分が決定されます。被扶養者については、収入が無く若しくは少額であるため、被保険者の収入によって生計を維持されているということから、被扶養者としての認定を受けられることから、被保険者の所得区分が適用されます。したがって、被扶養者の妻の収入ではなく、夫である被保険者の収入で所得区分が決定することになります、とお答えしました。
2	入院時の食事代について、4月から変わると聞いたのですが、どのように変わるのでしょうか。		平成30年4月から、住民税非課税世帯及び指定難病、小児慢性特定疾病の方を除いて、一食360円から460円に上がります、とお答えしました。

「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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 鈴野(内線3316)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>年金制度についてですが、現在支払いをしており将来受給してもらえるものと思っております。しかし、支給額を見ますと生活が可能な額とは言えません。それまでに自分で老後資金を確保する等のお話を伺ったりします。しかし、生活保護をうければ支払いをしていなくてもそれが賄えるという現状があり、また額も大きいです。支給額だけ見ると真面目に年金を支払っている人が割に合わないと思うのですがどのようにお考えでしょうか。</p>		<p>生活保護は、年金を含めた収入や資産、働く能力など、あらゆるものを活用した上でも、なお生活に困窮する方を対象に、最低限度の生活を保障する最後のセーフティネットです。その受給に当たっては、収入はもとより資産状況等についても厳格な審査を必要とします。</p> <p>他方で、老齢基礎年金は、現役時代に構築した生活基盤や貯蓄等と合わせて老後に一定の水準の生活を可能にするという考え方で設計され、収入や資産にかかわらず、保険料の納付実績に応じた給付が権利として保障されています。</p> <p>このように、生活保護と基礎年金の役割や仕組みは異なるため、給付水準の単純な比較は適切ではないことに御理解いただきたいと思えます。</p> <p>その上で、基礎年金の水準をどのように確保していくのかという点は、重要な課題と認識しています。</p> <p>今後は、平成31年に実施を予定している次期財政検証において、基礎年金の水準も含め、年金財政の状況を検証し、引き続き高齢世代も若い世代も安心できる年金制度の構築に向け、取り組んでまいります。</p> <p>なお、低所得の高齢者の方への対策も重要であると考えており、社会保障と税の一体改革において、年金のみではなく、社会保障全体で総合的に支援することになっていきます。</p> <p>具体的には、既に、年金受給資格期間の25年から10年への短縮や医療・介護の保険料負担軽減を実施したほか、今後、 年最大6万円の年金生活者支援給付金の創設 介護保険料の更なる負担軽減 を実施する予定です。</p> <p>加えて、将来に向けて老後の所得保障を厚くするため、厚生年金の適用拡大や私的年金である個人型確定拠出年金(iDeCoイデコ)への加入促進等にも取り組みます。こうした総合的な施策により、できる限り高齢者が安心して暮らせるよう、支援してまいります。</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

部局(課室)名	人材開発統括官
照会先	人材開発総務担当参事官室 調整係 加藤 (内線5738)

平成30年3月1日～3月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人技能実習制度についてお問い合わせがありました。		厚生労働省のホームページをご案内し、外国人技能実習制度の内容についてご説明いたしました。
2	技能者育成資金融資制度についてお問い合わせがありました。		技能者育成資金融資の返還の具体的な手続きについてご案内いたしました。

「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	政策統括官(統計・情報政策担当)
照会先	統計・情報総務室総務係 中村 (内線7365)

平成30年3月1日～3月30日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「ICD-10(2013年度版)準拠 内容例示表」についての質問です。 現在、診療録管理体制加算を算定しているところですが、ICD(国際疫病分類)のデータを参考にしていますが、ICD-10(2013年度版)準拠内容例示表のエクセルデータを提供いただきたい。	①	ICD-10(2013年度版)準拠 内容例示表のエクセルデータを送付しました。

※「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改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

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 高橋 (内線7134)

平成30年3月1日～3月31日受付分

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童手当について、聞きたいことがある。問い合わせ先を教えて欲しい。		内閣府にお問い合わせいただくよう、御案内しました。
2	高齢者に対し、運転免許の返納を呼び掛けているが、意見がある。		警察庁に御意見をお伝えくださいますよう、御案内しました。
3	仕事でエタノールを使用している。事故で手足に火傷を負い治療を受けている。生命保険の補償は入院費用だけで、障害治療費は生命保険契約条項にないと言われた。確認をしたい。		金融庁にお問い合わせ頂くよう、御案内しました。
4	厚生労働省から還付金があるという電話をもらった。期限があると言われたが、何の還付金か確認をしたい。		厚生労働省から還付金について個別に電話をすることはありません、と御案内しました。
5	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。

「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30年3月1日～3月31日受付分

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	相談・サービス推進部 お客様対応グループ長 佐川 明人 平田 康 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	以前、所得が少なかったため国民年金保険料を納められなかった。現在は支払う余裕ができたが、納めることができる期間が過ぎているため支払えない。未納や免除等の支払いが、全ての期間できるようにしてほしい。		
2	初診日の時点で加入している年金制度によって障害基礎年金か障害厚生年金が決まるが、初診日が国民年金期間中であっても、それ以前に厚生年金の加入実績がある場合は障害厚生年金が受給できるようにしてほしい。		現行制度について説明をしたうえで、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	60歳台前半は年金額が少なく生活のために就労せざるをえないのに、在職老齢年金として支給停止されるのは高齢者の労働意欲を阻害するので、在職老齢年金制度を見直してほしい。		
4	委託業者による年金受給者の扶養親族等申告書の入力誤りや入力漏れによって、源泉徴収税額に誤りが生じたことにより、2月15日支払い時の年金額が正しく支払われなかった事案に関し、お叱りや今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。		正しい源泉徴収税額を反映させることができなかったお客様に多大なご迷惑をおかけしたこと、また、多くのお客様にご心配をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。 2月支払い時において源泉徴収税額に誤りが生じたお客様は、4月13日の支払い時に、扶養親族等申告書の内容を正しく反映した年金をお支払いいたします。 なお、入力漏れにより2月支払い時に源泉徴収税額に誤りが生じた一部のお客様については3月15日の支払い時に、過徴収となった源泉徴収税額をお返しさせていただいております。

5	国民年金納付督促業務の委託業者から電話がかかってきたが、一方的な物言いで、態度が悪く、不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	お客様に不快な思いを抱かせることのない親切・丁寧な対応を行うよう、委託業者へ指導を行います。
6	年金請求書(65歳ハガキ)が届いた。リーフレットには「誕生月の翌月分よりお支払いします」と記載があるが、これだけ読むと誕生月の翌月に支払いがあると勘違いしてしまう。年金の支払いは偶数月に前2ヶ月分の後払いであることを記載してほしい、とのご意見をいただきました。	分かりやすい文書となるよう内部で検討を行い、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の取組において、より分かりやすい文書となるよう、引き続き改善に努めます。
7	年金事務所を訪問し、年金の相談をした。私と喧嘩をしたいのか、早口かつ喧嘩腰で、高圧的な態度で対応された。わざわざ予約して行ったのに非常に腹立たしい、とのご意見をいただきました。(その他170件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様に不快な思いを抱かせることのない親切・丁寧な対応を心がけます。
8	担当者の方が、親切で説明が分かりやすく、分からないことを何度も何度も丁寧に説明していただきました。こちらの不安に対して、色々ご提案もいただき、とても感心しました。ありがとうございました。	常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様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。