

令和 元年 12 月 24 日

【照会先】

大臣官房総務課公文書監理・情報公開室

室 長 花咲 恵乃

室長補佐 吉川 英樹(内線 7133)

(代表電話) 03(5253)1111

(直通電話) 03(3595)2320

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（令和元年12月24日）

（本省受付分：令和元年11月1日から令和元年11月30日受付分）

（地方受付分：令和元年10月26日から令和元年11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

令和元年11月1日～11月30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)	389	7,220	7,609
大臣官房	6	62	68
医政局	139	181	320
健康局	66	119	185
医薬・生活衛生局	53	83	136
労働基準局	83	123	206
職業安定局	151	194	345
雇用環境・均等局	27	105	132
子ども家庭局	15	83	98
社会・援護局	103	93	196
障害保健福祉部	92	89	181
老健局	50	63	113
保険局	123	151	274
年金局	130	81	211
人材開発統括官	9	28	37
政策統括官(総合政策担当)	0	5	5
(統計・情報政策担当)	4	7	11
日本年金機構	419	454	873
合計	1,859	9,141	11,000

※ 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)

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	総務課総務係(内線2517)

令和元年11月1日～11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	昨年出産を終えて、自分に合う産婦人科を探すのに時間と手間がかかったため、これから出産を迎える皆様に全国の産婦人科を紹介するサイトや、案内はないのか。	①	厚生労働省では、住民の方や患者さんによる医療機関の適切な選択を行っていただくために、医療機能情報提供制度(医療情報ネット)のサイトを開設している旨説明。 医療情報の掲載は、各都道府県ごとに行っており、都道府県ごとにデザイン等は異なるが、産婦人科をはじめとした医療機関の検索が行えるほか、その医療機関の診療科目、診療日、診療時間等の情報をご覧いただくことが可能と説明しました。

※「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	健康局
照会先	総務課総務係(内線2312)

令和元年11月1日～11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	HIVのスクリーニング検査で陽性となったが、まれに「偽陽性」の結果が出る(HIV感染がないにもかかわらず、陽性の結果が出る)ことがあると聞いたが、「偽陽性」の結果が出る確率について教えてほしい。	①	通常のスクリーニング検査試薬を用いた場合、およそ0.3%(1,000人に3人)の確率で「偽陽性」が発生することを説明し、公益財団法人エイズ予防財団の電話相談窓口を案内しました。
2	海外からペット(げっ歯類や鳥類)を輸入する際、輸出国が発行する衛生証明書の提出が求められるなど、規制が厳しいが、個人が海外で飼育しているペットを日本国内に持ち帰る際も同様である。個人のペットについては、規制を緩和することはできないか相談したい。	①	輸入動物を原因とする人の感染症(ペスト、ラッサ熱、鳥インフルエンザなど)が国内に拡がることを防止するための規制であり、個人のペットであっても、こうした感染症に罹患しているおそれがあるため、現行の規制を緩和することはできないことを説明しました。
3	前立腺がんの罹患患者数等の年次推移について、教えてほしい。	①	前立腺がんの罹患患者数などの年次推移については、国立がん研究センターのHP「がん情報サービス」の「年次推移」のページ(https://ganjoho.jp/reg_stat/statistics/stat/annual.html)に掲載されているので、それを案内しました。
4	自分(成人男性)はアレルギー疾患に関して悩みを抱えているが、どこか専門的に相談できる場所はないか、教えてほしい。	①	アレルギー疾患の患者やその家族の悩み・不安に対応し、生活の質の向上を図るため、国立病院機構相模原病院において、「アレルギー疾患に関する電話相談窓口」を開設していますので、それを案内しました。 【参考:相模原病院HP】 https://sagamihara.hosp.go.jp/byoin/allergic_torikumi.html)
5	現在C型肝炎の治療を行っているが、治療費が高額で負担が大きい。医療機関から肝炎の医療費助成制度があると聞いたが、具体的にどのような制度なのか、申請手続きはどのようになっているのか、教えてほしい。	①	C型肝炎については、インターフェロン治療及びインターフェロンフリー治療を行った際に、世帯の市町村民税課税年額に応じた医療費助成を受けることができることを説明しました。 また、制度の利用に当たっては、所定の交付申請書に医師の診断書等の必要書類を添付し、居住する都道府県へ申請する必要があることを併せて説明しました。 【参考:厚生労働省HP】 https://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekaku-kansenshou09/080328_josei.html

※「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
照会先	書記室 篠原(内線2312)

令和元年11月1日～11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	医薬品、医療機器の副作用、不具合に関する御質問がありました。	①	独立行政法人医薬品医療機器総合機構に設置されている相談窓口を紹介するなどして対応しました。
2	医薬品、医療機器の安全性に関する御質問がありました。	①	個別の医薬品、医療機器については、独立行政法人医薬品医療機器総合機構に設置されている相談窓口を紹介するなどして対応しました。また、必要に応じて添付文書の改定の指示などを行いました。また、安全性確保の仕組みについては、薬事・食品衛生審議会等で専門家の先生に御議論いただく等の制度になっていることを御説明するなどして対応しました。
3	高齢者の医薬品適正使用に関する御質問がありました。	①	「高齢者の医薬品適正使用の指針(総論編・各論編)」を照会するなどして対応しました。 https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-iyaku_431862.html
4	患者様から医薬品副作用について御報告いただく制度に関する御質問がありました。	①	独立行政法人医薬品医療機器総合機構に設置されている窓口を紹介するなどして対応しました。
5	フタル酸ジ-n-ブチル、フタル酸ジ-2-エチルヘキシルの指針値の値が企業のホームページによって違うのだが、指針値の値の最新版は厚生労働省化学物質安全対策室のホームページに掲載されているものが最新のものであるという理解であっているか。	①	2019年1月17日に改定された指針値が最新のものであり、厚生労働省化学物質安全対策室のホームページに掲載されている。

※「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 濃野(内線2493)

令和元年11月1日～11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	中国で肺ペストが流行していると、ニュースで確認しました。 容易に日本へ入国できる国での感染ですが、厚生労働省は何らかの対応をされていますか？	①	ご質問の件ですが、現時点では厚生労働省FORTHホームページ上で海外渡航者向けへ情報提供しております。 詳細につきましては、下記の掲載内容になります。 https://www.forth.go.jp/topics/20191115.html なお、ペストは、元々マダガスカルや内モンゴルでの発生が見られており、引き続き検疫による水際での監視対応を行って参ります。 また、万が一の場合においても、国内の検査体制や感染症指定医療機関など診療体制は整っており、関係機関の連携による対応が可能です。 厚生労働省では、引き続き情報収集に努め、必要な対策等について関係部局と協議等行うこととしております。
2	タピオカを日本へ輸入していいのを知りたいです。	①	輸入食品の原材料等の確認等、届出の審査については厚生労働省検疫所で行っており、各窓口において輸入相談も受け付けておりますので、輸入者様より、最寄りの検疫所へ相談頂くようお願いいたします。 http://www.mhlw.go.jp/topics/yunyu/soudan/index.html また、添加物を使用している場合には、下記の添加物の規制についてもご参照頂きますよう併せてお願いいたします。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/syokuten/index.html

※「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	労働基準局
照会先	課長補佐 大屋 (内線5554) 総務第二係長 米谷 (内線5582)

令和元年11月1日～11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	厚生労働省前で過労死等防止の啓発活動を行ったが、厚生労働省職員と思われる方々が、配付している資料を受け取ってくれない。厚生労働省の職員にも、自らの問題として、過労死等防止について考えて欲しい。	②	厚生労働省内におけるポスターの掲示等、厚生労働省職員向けにも、過労死等防止の重要性について啓発を行いました。
2	混合物における特定化学物質障害予防規則の適用対象について、次のようなお問い合わせを頂きました。 特定化学物質障害予防規則の第三類物質として「塩化水素」が指定されている。事業場で塩酸を使用する際には、この第三類物質としての規定は適用されるか。	①	以下のとおりご説明し、ご了解いただきました。 特定化学物質障害予防規則の適用を受ける「特定化学物質」には、指定されている物質を他の物質に混ぜたもの(=混合物)も含まれる。 ただし、それぞれ裾切り値が設定されており、対象物質の含有量(濃度)が当該裾切り値以下であれば非該当の扱いとなる。 「塩酸」は「塩化水素」の水溶液(混合物)なので、裾切り値1%を超える濃度のものであれば、第三類物質に該当し、特定化学物質障害予防規則の適用を受けることになる。

※「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	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 渡辺(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 百崎 (内線5655)

令和元年11月1日～11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	ハローワークで説明を受けた際に、同じことを何度も言われるなど、説明がわかりづらかった。 また、説明する態度や言葉なども事務的で素っ気ない。	② ④	投書の内容を所内で共有するとともに、職員の接遇向上について注意喚起を図りました。

※「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	子ども家庭局
照会先	書記室 管理係(内線4805)

令和元年11月1日～11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	ひとり親等への支援施策に関する申請等の手続きについて、自治体の窓口での対応について納得がいかないことがある。	①	話を傾聴の上、自治体へ確認すると共に、相談者からも改めて自治体へ問合せいただくようお願いしました。
2	保育園を建てる際にどのような補助が受けられるか。	①	保育園の整備に必要な費用の支援を行う補助金として、「保育所等整備交付金」の活用をご提案するとともに、本補助金を受けるためには、市町村の整備計画に位置づけていただく必要があることから、保育園の設置を予定されている市町村に相談いただくようご案内しました。
3	保育所等整備交付金における防犯対策に関する整備事業は令和元年度も継続して実施しているか。	①	保育所等整備交付金では、令和元年度も継続して防犯対策に関する整備事業を継続して実施していることを案内しました。

※「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	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局書記室管理係(内線2803、2804)

令和元年11月1日～11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	生活保護基準の引き下げを中止するべきではないか。	①	ご意見としてお伺いしました。 生活保護において保障すべき最低生活の水準については、一般低所得世帯の消費水準との均衡が適切に図られているか見極めるため、社会保障審議会生活保護基準部会において、専門的かつ科学的見地から5年に1度、定期的に検証を行っています。 今回の生活保護基準の見直しは、生活保護基準部会の検証結果を踏まえて生活保護基準が適切な水準となるよう見直すものであり、見直しにあたっては、減額幅を現行基準から▲5%以内にとどめる緩和措置を講ずることとしていることをご説明しました。
2	技能実習の介護職種の追加について教えてほしい。	①	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。

※「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	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	企画課庶務班(内線3016)

令和元年11月1日～11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	平成30年度障害福祉サービス等従事者処遇状況等調査について、どのような職種や職位が調査の対象となっているかご照会をいただきました。	①	平成30年度障害福祉サービス等従事者処遇状況等調査について、具体的な調査結果を示しつつ、調査対象をご説明しました。 また、職種や職位ごとの調査結果について、詳細な調査結果を掲載している厚生労働省ホームページのURLをご案内しました。

※「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	保険局
照会先	書記室管理係(内線3204)

令和元年11月1日～11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	現在、海外在住の日本人で、出産をしたのですが、出産育児一時金を受けることができるでしょうか。	①	出産育児一時金は、日本の国内法である健康保険等の公的医療保険で定められた給付制度であり、加入者は居住地に関係なく給付が受けられます。したがって、日本人であっても、日本の公的医療保険に加入していなければ給付を受けることはできません。
2	地方厚生局の社会保険審査官に審査請求した件について、棄却の決定通知が届いたため、再審査請求の手続きをしたいとのご相談がありました。	①	社会保険審査会に再審査請求する上での留意事項等を説明し、厚生労働省HPから請求書等をダウンロードできることをご案内しました。

※「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	年金局
照会先	総務課 課長補佐 河合(内線3316)

令和元年11月1日～11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	学生時の年金の未払いがあります。追納の通知が郵送され数回は納入しましたが、全納は経済面からできませんでした。現在、全納の意思はあるのですが、追納期間10年の壁があり追納できません。追納期間の延長を検討して頂けたらとお願い申し上げます。	①	<p>1 公的年金制度は社会保険制度であり、老齢、障害又は死亡という保険事故に備えて予め保険料を納付し、保険事故が発生した場合に、それに対応する給付を行うという原則で成り立つ、加入者間の支え合いの仕組みとなっています。</p> <p>2 したがって、加入者である国民の皆様には、こうした人生上の様々なリスクに対応するために、事前に毎月の保険料を納付していただくことが必要となります。</p> <p>3 こうした中で、国民皆年金制度である我が国では、国民年金の第1号被保険者の中でも、所得が低く保険料を納めることが困難な方は保険料の免除等を受けることができ、その免除等の期間に係る保険料については、最大10年間遡って納付(追納)することができます。</p> <p>4 その上で、「免除等の期間に係る保険料の追納期間の延長を検討してほしい」とのご要望をいただきましたが、この10年という期間は、 ① 一定の期間経過後に追納する場合には、当時の保険料額に加算額が上乗せされますが、その加算額が過大にならないこと ② 年金記録の管理が過度に煩雑にならないこと といった観点から設定されているものです。</p> <p>5 加えて、国民年金の被保険者期間は60歳までとなっていますが、60歳時点で老齢基礎年金が満額となる保険料納付済期間に達していない方は、65歳まで最大5年間、国民年金に任意で加入し、保険料を納付していただくことができ、老齢基礎年金を満額に近づけられるような仕組みも設けられています。</p> <p>6 なお、学生の方に対しては、2000(平成12)年4月から学生納付特例制度が創設されており、 ① ご本人の所得が一定額以下である場合には、申請により、在学中の国民年金保険料の納付が猶予され、 ② 猶予された期間は老齢基礎年金、障害基礎年金及び遺族基礎年金の受給資格期間に算入されます。 ただし、学生納付特例制度で猶予された期間は老齢基礎年金の額の計算には反映されませんので、免除制度と同様に、その猶予された期間に係る保険料については、最大10年間遡って納付できる仕組みが設けられています。</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	人材開発統括官 人材開発総務担当参事官室
照会先	調整係 市原 (内線5738)

令和元年11月1日～11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	ハローワークで職業訓練に申し込みしたのですが選考試験の予約の電話をするのを忘れていて1日過ぎてしまいました。どうすればいいでしょうか。	①	選考実施機関への連絡をご案内しました。

※「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	政策統括官 (統計・情報政策、政策評価担当)
照会先	統計・情報総務室総務係(内線7365)

令和元年11月1日～11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	厚生労働省を名乗る不審なメールが届いた。	⑤	厚生労働省を名乗る不審メールが、実際に当省から送付されたものかを調査したところ、当省から送付したメールではないことが判明したため、削除するようご連絡しました。

※「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)

令和元年11月1日～11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	少子化と幼児教育の無償化について意見がある。	①	内閣府にご意見いただくようご案内いたしました。(保育士の待遇改善や児童手当も内閣府)
2	たばこ税の使い道について確認したい。	①	財務省にお問い合わせいただくよう、ご案内いたしました。
2	サプリメントの初回無料お試しを謳い、その後高額のサプリメントを購入させる業者ともめているので相談したい。	①	消費者庁にご相談いただくよう、ご案内いたしました。
4	高齢者の自動車免許返納について意見が言いたい。	①	警察庁にご意見いただくよう、ご案内いたしました。
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。	④	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、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	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 鈴木 澄子 米倉 克也 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)

令和元年11月1日～11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	私は、障害厚生年金の3級に該当する症状だが、初診日が国民年金加入中であつたため申請できない。現在は厚生年金保険料を支払っているのに、初診日によって支給、不支給が決まる制度は納得できない。障害基礎年金についても3級を設けてほしい。		
2	国民年金保険料の全額免除の承認基準(所得の基準)について、扶養親族等が1人の場合、92万円以下とのことだが厳しすぎる。今の時代に合わせて、全額免除の承認基準をもう少し緩和してほしい。	① ④	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	国民年金の任意加入について、納付月数が480月を超えても納付できるようにし、年金額にも反映させてほしい。年金を納める人が増えて受け取る年金が増えれば、生活保護に頼ることなく国の支出も減らすことができるのではないかと思う。任意加入制度を見直してほしい。		
4	年金生活者支援給付金の支給決定通知書が届き、支払開始年月が令和元年10月分からと記載されているが、10月に振り込まれていなかった。年金事務所に電話したところ、10月分と11月分を12月13日に振り込む予定であると説明された。問い合わせしなくてもいいように振込予定日を具体的に記載すべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	10月分と11月分の年金生活者支援給付金は、年金の支払日と同じ12月13日に、年金と同じ口座に振り込む予定です。また、12月上旬に「振込通知書」をお送りする予定です。ご心配をおかけしたことをお詫びするとともに、お客様に説明しご理解を求めました。

5	<p>老齢年金の支給額変更通知書に「今後、あなたにお支払いする年金額は左の太ワク内の金額になります。」とあり、合計年金額が0円と記載されていた。年金事務所に相談して金額の理由は分かったが、今後ずっと支払いがされないような印象を受ける。受け取る側のことを考えて作成するべきだ、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>お客様に年金額の計算方法について説明しご理解を求めました。また、お客様へお送りする通知書などについては、今後もより分かりやすくなるよう、改善に努めてまいります。</p>
6	<p>社会保険料(国民年金保険料)控除証明書について、会社への提出期限が11月5日となっていたが、届いたのが同日だった。民間の保険会社の証明書は早く届いている。年末調整に間に合わなければ、確定申告が必要となり、手間や時間がかかるのもっと早く届くようにしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>平成31年1月1日から令和元年9月30日までの間に国民年金保険料を納付いただいた方へは、10月31日に控除証明書を発送しています。発送スケジュールをお客様へ説明し、ご理解を求めました。</p>
7	<p>年金事務所へ行ったところ、窓口担当の職員が、請求書類を指でたたきながら話す等、横柄な態度であったため、自宅へ帰っても怒りがおさまらなかった。職員に厳重注意するべきである、とのご意見をいただきました。(その他、115件の職員の接遇に関するご意見がありました。)</p>	<p>② ④</p> <p>年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、必要な指導等を行いました。また、お客様が不快な思いをされないよう親切・丁寧な対応を心掛けます。</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。