

平成 23 年 2 月 28 日  
【照会先】  
大臣官房総務課情報公開文書室  
室長 平嶋 壮州  
室長補佐 大村 良平(内線 7321)  
(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

(本省受付分)

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、一週間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。

(平成 23 年 2 月 18 日から平成 23 年 2 月 24 日受付分)

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(本省受付分)(11/2/28)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(本省受付分)

平成23年2月18日～2月24日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	5	81	1	0	457	544
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	10	0	0	12	22
健康局	0	2	0	0	69	71
医薬食品局	0	46	0	0	5	51
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	93	0	0	45	138
職業安定局	0	22	1	0	120	143
職業能力開発局	0	9	0	0	44	53
雇用均等・児童家庭局	0	113	1	0	132	246
社会・援護局	0	53	0	0	37	90
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	1
老健局	0	54	0	10	6	70
保険局	0	138	0	0	8	146
年金局	0	28	3	0	107	138
政策統括官	0	5	0	0	0	5
日本年金機構	45	334	20	0	53	452
合計	50	989	26	10	1,095	2,170

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	302
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	590
法令遵守違反に関するもの	16
その他	1,262

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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成23年2月18日～2月24日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	5 件	81 件	1 件	0 件	457 件	544 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	544 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	若い頃国立病院に勤め、共済組合に加入していた。共済年金の加入期間について伺いたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	PL480法(余剰農産物処理法)について伺いたい。1955年に当時の首相と農水大臣がその法律に合意したと思うが、その日付をお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、農林水産省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	口蹄疫の管理はどこが行っているかお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、農林水産省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	特定保健用食品のペプチドエースの成分、効果についてお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、消費者庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	朝鮮学校の授業料無償化について意見を述べたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
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かわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
7	その他、英国王室の結婚式やリビア等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

「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、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(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	①経済課調査統計係(内線2532) ②③総務課総務係(内線2517) ④歯科保健課総務係(内線2583)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	10件	0件	0件	12件	22件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	薬事工業生産動態統計の報告(1月分)において、既に報告していた医薬品の回収(廃棄処理)が発生したためにマイナスが発生し報告ができないので、その対応策を御教えいただきたい。	⑤	薬事工業生産動態統計調査 医薬品調査記入要領のP8に「回収(廃棄処理)した場合は、当月分の在庫から破棄分を差し引いて、当月の在庫金額及び在庫数量として下さい」と記載されており、在庫から差し引いて記入するようにご説明しました。
2	医療安全支援センターに医師を置くことを義務付けて、専門的な知識を必要とするような医学的な内容の相談にも対応できる体制を整備し、国民のニーズに応えるべきではないか。	④	いただいたご意見は、国民からの貴重なご意見として承り、組織内でも情報共有を図りました。
3	産科医療補償制度は、制度が始まる前に生まれた子には適用されないのか。	①	制度が始まった平成21年1月1日以降の分娩が対象となる旨を説明しました。
4	一般的に歯科助手と呼ばれる職員の実施可能な業務の範囲を教えてください。	⑤	一般的に歯科助手と呼ばれる方々は、無資格者であるため、歯科医師業務、歯科衛生士業務を行うことはできず、診療所の受付や器具洗浄等などの、一般雑務に限られる旨をご説明しました。
5			

※「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(本省受付分)

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 林 俊宏(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	2件	0件	0件	69件	71件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	71件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インフルエンザ、ポリオ等の予防接種に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
2	原爆症認定審査の状況についてのご照会。		随時審査を行っているところであり、審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数の増などにより対応している旨ご説明いたしました。
3			
4			
5			

「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(本省受付分)

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成23年2月18日～平成23年2月24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	合計
	0件	46件	0件	0件	5件	51件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	51件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	過去に手術を受けた病院が厚生労働省のHPに掲載されている納入先医療機関リストに掲載しているか教えて欲しい。また、問題となった血液製剤が納入された時期を教えて欲しい。		ご照会を受けた病院については、納入先医療機関リストに記載がある事を確認しましたが、納入時期は厚生労働省ではわからない旨お伝えしました。問題となった血液製剤が投与されたかどうかについては、医療機関に問い合わせして頂くようお願いしました。
2			
3			
4			
5			

「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(本省受付分)

平成23年2月18日～2月24日受付分

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	93 件	0 件	0 件	45 件	138 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	131 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年度末に会社に退職する意思を伝え、辞めるまでの期間中に他社の面接があるので、面接日の年次有給休暇の取得を希望したが、年次有給休暇については断られた。このような場合、年次有給休暇の取得ができないものなのか。		年次有給休暇については、使用者は原則として労働者の請求する時季に与えなければならないこと、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められているが、これは諸般の事情を考慮して認められなければならない、使用者が恣意的に判断することはできないものであることなど、年次有給休暇の制度や趣旨についても説明いたしました。
2	アルバイトをしているが、アルバイト先に頼んだのだが、就業規則を見せてもらえなかった。見せてもらえるよう指導してもらえないか。また、監督署に提出されていると聞いたが見ることができないのか。		使用者は労働者に就業規則を周知すべき義務を負っていることから、再度会社に依頼していただきたいこと、ただし使用者が周知義務を果たしておらず、かつ、当該労働者等が使用者に求めても閲覧できる状況にないと判断される場合には、労働基準監督署において保存している就業規則を説明することなどを説明し、御理解いただきました。
3	中小企業だけでなく、大企業までが業績が良くても残業代を支払わない社会になっている。国としてきちんと残業代を支払うよう企業を厳しく取り締まるべきだ。		監督署では、通常の事業場への監督指導に加え、集団指導や自主点検等、様々な手法により労働基準関係法令の周知・徹底に努めていること、また、重大・悪質な場合は司法処分をするなど厳正に対応していること、今後ともできるだけ多くの事業場に対し監督指導を実施する等により、遵法水準の維持・向上に努めていくことなどについて御説明いたしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	収入が減っているのに労働基準法で残業時間制限を撤廃して、自由に残業させてほしい。		労働基準法は、労働者が人たるに値する生活を営む上で満たすべき最低限の労働条件を定めたものであり、労働時間の規制は長時間にわたる労働が労働者の健康に悪影響を及ぼすことを排除するために必要であることなどを御説明いたしました。
5	昨年まである会社に勤めていたが、賃金の支払の遅れが続いたので退職した。退職の際、残りの賃金をすぐ支払うと約束されたが支払ってもらえず、年明けに改めてすぐ払うよう申し入れたが、未だに払ってもらえない。 賃金を支払うよう事業主に指導して欲しい。		労働基準法では、毎月一回以上、一定の期日を定めて賃金を支払わなければならないこと、また、労働者が退職し、労働者本人の請求があった場合は、7日以内に賃金を支払わなければならないことなどを説明し、また、労働基準法違反の可能性があることから勤務先を管轄している監督署に相談いただくよう御案内いたしました。
6	会社から厳しいノルマを課されており、ノルマが達成できなければ解雇となることがある。 信義則上許されないような厳しいノルマを設定できないよう、法令等で一定の基準を示すべきではないか。		労働契約法において、解雇は客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合はその権利を濫用したものと見て、無効となることなど解雇権の濫用の趣旨について御説明いたしました。
7	受動喫煙で有害物質をなぜ無理やり吸わされなければいけないのか。健康に気をつけて、ストレスを下げ、適度な運動をしても、職場や家の周辺などで受動喫煙させられたら、体を壊すのも当然だ。 せめて、職場だけは、屋内を禁煙にしてほしい。		貴重な御意見として承った上で、現在の職場における受動喫煙防止対策に関することなどについて御説明いたしました。

「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(本省受付分)

平成23年2月18日～2月24日受付分

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 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	22 件	1 件	0	120 件	143 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	70 件
	法令遵守違反に関するもの	6 件
	その他	66 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、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と求人条件が異なっている場合は、ハローワークから事業主に対し確認し、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
2	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。		ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	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る。年齢制限を禁止すべきだ。		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。また、昨年10月には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啓発に努めているところです。
4	昨年4月1日から雇用保険の対象労働者の範囲が拡大し、私も新たに雇用保険料を払うことになった。私の働き方では失業等給付がもらえない可能性が高い。保険料を支払う支払わない自由があって良いのではないか。		雇用保険法制度については、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進に資するよう、昨年4月1日から対象者の範囲を拡大したのですが、皆保険の制度であり、保険料の支払いについて任意性がない旨ご説明し、ご理解を求めました。

「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、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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	精神障害者の雇用を促進してほしい。		精神障害者については、その障害特性に応じた、きめ細かな支援を行う必要があることから、例えば、ハローワークに「精神障害者就職サポーター」を配置し、精神障害者に対するカウンセリング機能を強化するなど就労支援策の充実を図っております。今後とも、精神障害者の雇用が促進されるよう、一層の支援の充実に努めてまいります。
6	ハローワークで求人募集を行っているが、求職者から応募が来ない。		ハローワークで、求人を申し込んでから一定期間経過しても求職者から応募がない場合は、求人条件の見直しやわかりやすい求人票の記載方法についてアドバイスを行っているので、職員にご相談いただきたい旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	週末もハローワークを開庁して欲しい。		土曜日に開庁をしているハローワークをご案内するとともに、インターネットにて、終日求人検索等が可能な、「ハローワークインターネットサービス」「しごと情報ネット」等をご案内しました。
8	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
9	失業等給付を受給するためハローワークに行ったが、退職してから1年経過しているため、受給できないと言われた。長期間雇用保険料を納めたのであるから、支給してほしい。		雇用保険制度の趣旨は、失業された方等に対して、離職後速やかに就職ができるよう、失業等給付を支給するものです。このため、受給期間が満了してしまった場合には、失業等給付を支払うことができない旨、ご説明しました。
10	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かない。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、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(本省受付分)

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 岡 英範(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成23年2月18日～平成23年2月24日付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	9件	0件	0件	44件	53件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	20件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	18件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在求職中ですが、もっと委託訓練の規模を拡充して、受講機会を増やしてほしい。 また、職業訓練の受講期間が短いと思うので、もっと長期化してほしい。		依然として厳しい雇用情勢が続く中、来年度においても、過去最大であった今年度と同規模(22万人)の職業訓練を実施する予定です。 また、介護福祉士の資格取得を目的とした2年間の訓練などの長期訓練についても、引き続き充実させてまいりたいと考えています。 いずれにしても、受講する職業訓練のコースや期間などは、求職者の能力や経験などを踏まえて、再就職に必要な技能等を身に付けるために適当な訓練を受講いただくべきものと考えています。ぜひお近くのハローワークにご相談ください。
2	平成23年4月1日から、基金訓練を実施する教育訓練機関に支給される新規訓練設定奨励金が廃止されると聞いた。 この奨励金が支給されなくなるのは、訓練計画の認定申請書の受理が4月1日以降のものであって、既に申請受理済みで開講が4月以降の訓練は従来どおり支給対象となるとの理解でよいか。(同様の照会ほか2件)		ご理解のとおりです。
3	厚生労働省HPで、「就職に向けてスキルを身につけたい方へ」ということで、基金訓練の案内が掲載されていた。 これから就職活動をしようと考えているので、受講方法を教えてほしい。		基金訓練は、主に雇用保険を受給できない方であって、再就職のためにその訓練の受講が必須である場合などに受講いただけます。 基金訓練の申込みなどは、ハローワークで承っていますので、ぜひお近くのハローワークにご相談ください。 ハローワークの所在地(当省HP): <a href="http://www.mhlw.go.jp/kyujin/syozai.html">http://www.mhlw.go.jp/kyujin/syozai.html</a>
4	今年3月に大学を卒業する予定の知人が、なかなか企業から採用内定が受けられず、基金訓練の受講を希望している。 平成22年3月卒業者に基金訓練を実施しているとのことであるが、今年度卒業予定の人達にも受けられるようにすべきではないか。		引き続き、新規学卒予定者の就職環境が厳しい中、新規学卒者向けの基金訓練について、今年度卒業予定の新規学卒予定の方はもちろん、平成20年度・21年度の新規学卒者や平成20年度～22年度卒業(予定)の専修学校等の卒業者の方も対象にすることとしています。 ぜひお近くのハローワークにご相談ください。 ハローワークの所在地(当省HP): <a href="http://www.mhlw.go.jp/kyujin/syozai.html">http://www.mhlw.go.jp/kyujin/syozai.html</a>

「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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	緊急人材育成支援事業に関して不正受給があったとの報道があった。他にも不正があるかもしれないので、新たな基金訓練の認定は中断して、現在行われている訓練の確認を行うべきではないか。(同様のご意見ほか1件)		再就職のために職業訓練を受けて新たな技能等を修得する必要がある方の失業期間が長期化しないよう、基金訓練の受講機会を引き続き確保する必要があると考えていますが、不正事案については、早急に事実確認を行い、確認された事実に基づき厳正に対処いたします。 当省としては、本件報道を受けて、同様の不正に関する防止策を検討するとともに、他に同様の事案が生じていないかについて、事実確認することとしています。
6	このたび、基金訓練の選考に合格したのでぜひ受講したいと考えているが、訓練の受講期間中に受けられる訓練・生活支援給付については、「世帯主である方」との支給要件を満たしていないため、受けられないとのこと。 確かに、親に食べさせてもらっているが、できるだけ迷惑はかけたくないので、何とかならないか。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、ご家族の経済的支援を受けることが難しい方が安心して職業訓練を受講できるようにするための制度であることから、「世帯主である方」との要件を設けているところです。ご了承ください。
7	職業訓練を受ける予定がない者がジョブ・カードを作成し、キャリア・コンサルティングを受けることは無駄なことなのか。		キャリア・コンサルティングを受け、その内容をジョブ・カードに記録することで、職業意識やキャリア形成上の課題を明確にすることができ、職業選択やキャリア形成の方向付けができます。 このため、職業訓練を受けられる予定がない場合でも、ジョブ・カードの活用はとて有効です。ぜひご活用ください。
8	ジョブ・カードは事業仕分けで廃止の評価結果を受けたのに廃止されないのか。 また、ジョブ・カードは企業に認知されていないので活用されていないのではないのか。		事業仕分けでは、ジョブ・カード制度の関連事業が廃止との評価結果を受けたところですが、その政策目的の重要性は理解されたものと認識しています。 このため、その指摘の内容を踏まえて、より効率的・効果的な制度となるよう見直しを行った上で引き続きジョブ・カード制度を推進してまいります。 また、ジョブ・カードの活用促進については、当省としても、企業における普及がとて重要と考えており、その活用をより一層働きかけてまいります。

「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(本省受付分)

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	113件	1件	0件	132件	246件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	132件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	10件
	その他	94件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子ども手当関係 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。 ・外国人には子ども手当を支給するべきではない。 ・来年度も子ども手当の支給を続けてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	不妊治療に対する助成金の額を増額して欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	少子化対策の観点からも、未婚男女の結婚支援を推進してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	3人の子供を持つ母子家庭で、頑張っても月10万もいかない状態で生活しているが、一方、生活保護を受け毎日パチンコに通い裕福に生活している人を見ると腹がたつ。月10万もいかない状況で子供を育てることがどれほど苦しいかを理解しているのか。児童扶養手当の手当額も見直すべき。子供1人目が41,720円なのに2人目が5,000円、3人目以降が3,000円の加算というのは納得がいかない。だから1人っ子が増えるのでは。子供が小さいと保育園の迎えの時間があり、働ける時間が限られている。だからと言って生活保護は受けたくないのに頑張っているのに、生活保護不正受給者に対して手をうたず、母子家庭の生活が何にも変わらないのは非常に残念。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

「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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>なぜ福祉関連の賃金の中で保育士の仕事が軽視されているのか。公立の保育園の臨時職員はバイトと同じかそれ以下である。正職員と仕事内容がほぼ変わらないにもかかわらずこんなにも待遇が違うのか疑問。</p> <p>現場では、日々子どものことを考えながら、仕事をしているが、それは体力的にも精神的にも本当に甘いものではない。</p> <p>根本的なところからの改善が必要ではないかと思う。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
6	<p>母子家庭で小5、小1と8か月の乳児を育てている。先日保育園の入園を申し込みんだが「保留」という通知を受けた。市役所で聞いたところ、「求職中」であることが理由と言われた。「家庭保育室に預けて仕事をしている人が優先で、求職中は不利である。母子家庭が優先されることはない」と言われた。</p> <p>自立していかなくは、とっていたのに、そのチャンスも与えてもらえなかった。市役所では、「収入と保育料が同じでも(収入が増えなくても)家庭保育室に入園し仕事をしているという基準を満たしてほしい」と言われた。とても矛盾を感じるが、そうしなくては保育園には入れないのか。</p>		<p>母子家庭の保育所入所については、各自治体に対し、母子家庭等を保育所入所の必要性が高いものとして優先的に取り扱うこと、母子家庭をめぐる就労条件や就職条件が厳しいこと等を踏まえ、就労している場合と同等の事情にあるものとして、優先的に取り扱うこと、をお願いしています。</p> <p>また、県を通じ、市の入所基準について確認したところ、母子家庭の優先的な取扱いを行っているが、選考の結果、「保留」になったということでした。</p> <p>個別の入所基準・決定につきましては、市の権限・責任で実施しておりますので、詳細については、市に再度お問い合わせいただきたい旨回答しました。</p>
7	<p>保育士試験の試験問題について、試験問題に誤解を招く設問や回答が複数存在するために全員正解というものが毎年あり、試験後のネット上の掲示板でよく話題になる。</p> <p>保育士養成校には行かず、子育ての傍ら独学で試験に臨んでいる人が沢山おり、何年もかけて臨む人が多い。その都度、受験料を払っているので、設問について最大限に精査され、紛らわしい問題よりも、保育士となったときに絶対に忘れてはならない、間違っはならないことを確実に出題していただきたい。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</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(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 増井 英紀(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	53件	0件	0件	37件	90件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	35件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	55件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生活保護費の増大は歳出の大きな割合を占めている。特に外国人にも支給する意味がわからない。外国人の生存権はその出身国が保障すべき問題ではないか。		ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護法は、憲法25条に「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規程されていることから、基本的に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、就労活動に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、日本人と同じ取扱いとしております。
2	最低限度の生活を保障するという理念は理解できる。しかし、掛金を納めた年金受給者より、働かない生保受給者のほうが優遇された生活ができるのは間違っている。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
3	生活保護不正受給件数が過去最悪となったとの報道をみた。不正受給者も悪いがもっとチェックを厳しくすべきだ。不正受給が発覚した際は、金額の全額返還や保護をストップさせるべきではないか。私たちは不正受給者を養うため納税しているわけではないのです。		生活保護制度における不正受給の防止を徹底するため、悪質な事案には刑事手続きも視野に、自治体の税務担当課に対する課税照会等の各種調査を徹底するよう、引き続き生活保護の適正な運用に努めてまいります。
4	生活福祉資金の貸付申請を社会福祉協議会へしたところ、貸付決定に1ヵ月かかるとのことだった。それでは生活出来ないのもっと早く審査してほしい。		生活福祉資金の貸付決定は都道府県の社会福祉協議会で行ってありますが、貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、申請件数によっては、ある程度の時間を要する場合がございます。社会福祉協議会においても、より迅速な貸付審査を行うよう努めておりますが、個別の事情がございましたら、よくご相談いただくようお願いしました。
5	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ほしい。		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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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ほしい。		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。
7	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ほしい。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。		実務経験ルートの受験資格については、「今後の介護人材養成の在り方に関する検討会」報告書において6月の養成課程の義務化の施行時期を3年間延期し、平成27年度にすることが適当とされたことを説明しました。しかしながら、当該事項は法律改正事項であるため、国会での審議が必要である旨を説明し、ご了解いただきました。また、ご要望については貴重なご意見として拝聴しました。

「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(本省受付分)

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 矢田貝泰之(内線3011) 主査 山田 大輔(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

平成22年2月18日～2月24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	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法の改正法が成立したが、障害者自立支援法は廃止すべきではないか。		障害者自立支援法は廃止し、新たな総合的な福祉制度を平成25年8月までに実施することとしています。今回の法律は、それまでの間、障害者の地域生活支援を充実させるためのものと承知しています。
2			
3			
4			
5			

「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(本省受付分)

部局(課室)名	老健局	
照会先	総務課企画官 総務課企画法令係	高橋和久(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	54件	0件	10件	6件	70件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	70件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準において、ユニット及び浴室を3階以上の階に設けるための一つの条件としてバルコニーを設けることとされているが、このバルコニーについては各居室間で連結している必要があるのかとの御照会をいただきました。		御照会について、火災時等における安全性の確保の観点から、バルコニー及び屋外の避難階段を一体として設けることによって避難の手段の一つとしていることから、バルコニーについては水平移動により屋外の避難階段に通じるものである必要がある旨回答いたしました。
2	少ない年金で生活しているという方から「高齢者といっても高収入の人もあるんだから、低所得者ばかりに負担させないで保険料の上限額をもっとあげればいい」とのご意見をいただきました。		65歳以上の方の介護保険料については、市町村ごとに基準額を設定し、所得に応じた段階制としていること、市町村は条例により、高所得者層を細分化することにより柔軟な保険料設定が可能であることを説明しました。
3	認知症グループホームが、入居者が重度化した場合の指針を定めていない場合、医療連携体制加算は算定できるかとの御照会を自治体の方からいただきました。		医療連携体制加算とは、厚生労働大臣が定める基準(平成12年厚生省告示第26号27)に適合する場合、算定可能となり、厚生労働大臣が定める基準(平成12年厚生省告示第26号27)において、「重度化した場合の対応に係る指針を定め、入居の際に、入居者又はその家族等に対して、当該指針の内容を説明し、同意を得ていること。」が規定されているため、当該指針が定められていない場合算定は認められない旨回答しました。
4	40歳を迎えたという方から、「介護保険料の通知が来ないがどうなっているのか」とのご質問をいただきました。		第2号被保険者の介護保険料については、医療保険料と一体的に納付していただくこととしており、加入している医療保険料の支払の中に含まれているためご確認いただきたい旨回答しました。

「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
5	「介護保険料は住民税の状況で変わると聞いた。去年の住民税に申告誤りがあって修正申告をしたが、介護保険料も変わるのか」とのご質問をいただきました。		介護保険料は前年度の市町村民税の課税状況をもとに所得に応じた段階設定としており、修正申告により課税されていた方が非課税となったり、合計所得金額が段階ごとの基準額を超えて増減した場合は保険料額が変わる旨回答しました。
6	介護老人保健施設において、夜勤職員配置加算を算定するために必要な職員の勤務条件に関する基準はどこで定められているのかとご質問をいただきました。		厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準(平成12年厚生省告示第29号)第六号八に規定している旨説明しました。
7	介護老人保健施設におけるリハビリテーションマネジメント加算は、平成21年度介護報酬改定で基本サービス費に包括化されたのかとご質問をいただきました。		その通りである旨説明しました。

「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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	138件	0件	0件	8件	146件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	134件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成23年4月以降の出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額については、どのような取扱いとなるのか。		<p>出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額の4万円引き上げは、平成21年10月から平成23年3月までの暫定的な措置としているところ、社会保障審議会医療保険部会でのご議論を踏まえ、平成23年4月以降の取扱いについては、以下のとおりとなる旨回答しました。</p> <p>現行の直接支払制度を改善するとともに、一部医療機関等については、受取代理の仕組みを制度化。 支給額については、原則42万円を維持。</p>
2	受取代理制度とはどのような制度か。		<p>受取代理制度は、出産を予定している医療機関等を受取の代理人として、出産育児一時金の申請を事前に行うことにより、出産育児一時金が直接医療機関等に支払われる制度。原則42万円までは、退院時に医療機関等の窓口で支払う必要がなくなる旨回答しました。</p>
3	被扶養者認定について、ある女性が、自分の子どもを被扶養者とするため、被扶養者届を保険者に提出したところ、窓口の担当者は、離婚していたかどうかをその女性に対し照会したとのこと。結婚や離婚と言った、本人のプライベートな情報をなぜ保険者は聞いてくるのか。		<p>被扶養者認定においては、親と子どもとの間に生計維持関係があれば、親はその子を被扶養者とすることが出来ますが、夫婦が共同して子を扶養している場合は、一定のルールに従い夫婦どちらかの被扶養者となります。 被扶養者認定できるかどうかを法令に則って適切に判断するために、共同扶養する夫がいるかどうかを保険者が確認したと考えられると説明しました。</p>
4	入院患者に院内感染予防を理由にパジャマやタオルを強制貸し付けし、使用の有無に関わらず、病院が入院日数分加算して請求することは妥当なのか。		<p>患者の選択により提供される「療養の給付と直接関係ないサービス等」については実費の徴収を認めているところですが、療養上必要であり、実質的に患者の選択によらないサービスや物についての費用徴収は認められせんと説明しました。</p>
5	回復期リハビリ病棟への入院期間は発症から150日までと病院から言われているが、150日を迎えても依然回復途中にあると思われる患者も退院させられて、維持期の終末病棟へ転院しなくてはならないのか。		<p>日数の規定は、費用の算定方法に関するものであり、回復期リハビリテーション病棟への入院について制限を設けるものではない旨を説明しました。</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(本省受付分)

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 三好(内線3313) 企画係長 岡野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0件	28件	3件	0件	107件	138件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	121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	60歳以上のホームレスの方でも、若いとき働いて厚生年金に加入していれば年金を受けられると考えられる。憶測だが、住所が不定等により住民票等が取れず、年金の手続きができないということであれば、問題ではないか。		ホームレスの方の中には、長期間にわたって公的年金に加入し、年金の受給資格を有する方もおられるため、ご本人に対する年金の受給勧奨や年金記録の確認等のフォローアップをできるようにするため、ホームレス自立支援センターを設置する地方公共団体や支援団体と協力して、請求漏れ防止対策等を講じていく予定です。貴重なご意見として承り、関係部署及び日本年金機構と共に情報共有いたしました。
2	電子申請に関して、日本年金機構のシステムに対する次のご要望がありました。 ・社会保険労務士が電子申請を行う場合、社労士事務所の複数人が申請を行うため、申請順番が交差することがあるが、このケースにおいて、届出毎にカウントした通番が前後することから、電子申請が受付されず困っている。対応できるようにしてほしい。		日本年金機構のシステム変更にあたっては、相当な経費と時間を要するところから、費用対効果等を考慮しつつ、検討を要することについてご理解願います。ご要望につきましては、電子申請の利便性向上の取組みについての貴重なご意見として日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
3	日本年金機構から送付している文書(「年金の源泉徴収票」、「年金支給額変更通知書」)について、わかりづらい、表記不足等のご意見がありました。		日本年金機構においては、専門的な言葉をわかりやすい言葉に置き換えることやお客様向け文書モニター会議等において検討を行うなど、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでおります。ご意見につきましては貴重な意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
4			
5			

「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(本省受付分)

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 若山 文(7717)

平成23年2月18日～2月24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	合計
	0 件	5 件	0 件	0 件	0 件	5 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	5 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働契約承継法の手続きにはどのようなものがあるのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	会社分割で分割会社が締結していた労働協約の扱いはどのようになるのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
3	労働契約承継法で定める労働者への通知事項のうち、分割の効力発生日以後の分割会社及び承継会社の事業内容等はどのように記載すればよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
4	分割会社から承継会社へ従業員を在籍出向させる場合も、労働契約承継法で定める手続きが必要か。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
5	商法等改正法附則で定める個別協議はいつまでに開始しなければならないか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、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

(参考)

平成23年2月18日～2月24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 高水 徹 海野 崇 (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	288件	11件	0件	52件	0件	351件
	地方分	45件	46件	9件	0件	1件	0件	101件
合計	45件	334件	20件	0件	53件	0件	452件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	127件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	325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	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることができない。70歳まで遡って年金を受け取ることができるよう制度を改正して欲しい。	① ④	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	老齢年金の請求について、現在は受け取る権利が発生する誕生日の前日からしかできない。既に受け取る条件を満たしている場合は、誕生日の2、3カ月前から請求しておくことができるよう制度を改正して欲しい。	① ④	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。
3	現在、会社に再就職し、厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている。前1年間の賞与も年金との調整の対象となるが、給料の高かった以前の会社の在籍時に受け取った金額であり、その分も含めて調整されることは納得できない。再就職時の賞与は在職老齢年金の調整の対象から外すよう制度を改正して欲しい。	① ④	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	隔月に受け取っている年金について、年額を6回に分けた金額より、端数計算の関係で振込額が1円少なくなっている。年額で比べてるとその分少なくなってしまう。共済年金と同様に年の最後の支払時に差額が支払われるよう制度を改正して欲しい。	① ④	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。
5	国民年金第3号被保険者について、3号から1号被保険者への届出漏れがあった場合、2年以上遡る部分については、そのまま3号期間とし、年金を受ける際の期間として認められる。きちんと納付している人と比べて不公平である。第3号被保険者制度は優遇されすぎであり取扱いを変更して欲しい。	① ④	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、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	扶養親族等申告書の提出内容の確認や、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくして欲しい等のご意見をいただきました。	② ④	ご提出いただいた申告書の処理状況をていねいにお伝えするとともに、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
7	各種通知や案内について、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欲しい。	② ④	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、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。
8	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が19件ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	② ④	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	④	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、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。