

## サービススタンダードについて

### 1. 趣 旨

お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図る上で、お客様が各種のサービスを受けるまでに要する期間をその内容に応じて予め明確にし、サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成することは重要と考えています。

このため、平成17年度より、各種サービスについて、お客様が申請（請求）されてから決定通知書等が届くまでの期間の必達目標として「サービススタンダード」を設定し、これをお客様に情報提供することにより、サービス水準の向上を図ることとしています。

### 2. 実施内容

サービススタンダードは、全てのサービスのうち、お客様から迅速に実施することが特に求められ、問い合わせなどが多い、年金保険の給付等のサービスについて所要日数を定めたものです。

給 付 種 別	所 要 日 数
老齢基礎年金	2か月以内 (加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)
老齢厚生年金	
遺族基礎年金	
遺族厚生年金	
障害基礎年金	3か月以内
障害厚生年金	3か月半以内

(所要日数…裁定請求書を受理してから、年金証書が請求者に届くまでの日数)

### 3. 平成20年度の達成状況

年金給付関係にかかる平成20年度のサービススタンダードの達成状況は、老齢基礎年金・老齢厚生年金、遺族基礎年金・遺族厚生年金について加入状況の再確認を要する場合は70%以上、加入状況の再確認を要しない場合40%台から50%台の達成率となっており、また、障害基礎年金では82%となっていますが、障害厚生年金は31%の達成率となっています。

これは、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、団塊の世代が受給年齢に達し始めたことから、老齢厚生年金の裁定件数が19年度に前年度から約3割増加し、20年度はさらに約1割増加したことが要因と考えられます。

給付種別	裁定件数	達成率		平均所要日数	
		加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合	加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合
老齢基礎年金	144,736 件	84.2%	46.4%	47.6 日	38.6 日
老齢厚生年金	1,967,899 件	74.3%	44.0%	52.6 日	41.1 日
遺族基礎年金	4,060 件	78.2%	44.0%	51.1 日	40.9 日
遺族厚生年金	288,281 件	71.5%	53.0%	56.0 日	38.8 日
障害基礎年金	63,816 件	81.8%		73.9日	
障害厚生年金	28,095 件	31.0%		130.8日	

※ 障害厚生年金の達成率が比較的低いことについては、障害の程度の認定が、障害基礎年金における障害の程度の認定に比べ複雑になっていることに加え、請求の際の添付書類などの不備により、決定までに時間を要していることが影響しているものと考えられます。

#### 4. 平成20年度の要因分析と達成率向上への取組み

平成20年度末現在において、「老齢厚生年金・加入状況の再確認を要しない場合」の達成率が60%以下の社会保険事務局(23事務局)へ個別にヒアリングを行ったところ、①年金記録問題への対応や受付件数の増加等により、担当職員が不足したこと、②効率的な事務処理体制のための年金裁定事務の集約化への移行過程で一時的に未処理分が増えたことが主な要因でした。

これらの問題の解消のため、平成21年度より、社会保険事務局において以下のような取組みが行われ、その結果、平成21年8月(1か月分)の達成率では、12事務局で60%を超え、このうち6事務局で80%を超える状況となっています。

- ① 処理サイクルの効率化を図るなど、事務処理体制の見直しを行った。
- ② 受付から裁定までの進捗管理を徹底した。
- ③ 社会保険事務局、他の社会保険事務所から支援を行った。

引き続き、達成状況の把握や進捗管理の徹底により、サービススタンダード各項目の目標達成に取り組むとともに、平成22年1月発足の日本年金機構に継承していくことを目指し、必要な取組みを進めていくこととしています。

# 年金相談体制について

平成20年度 年金相談件数 29,395,643件

来訪相談	12,437,900件
出張相談	328,840件
電話相談	16,448,834件
文書相談	180,019件

来訪、電話、文書による相談

- ・年金制度
- ・年金受給額
- ・年金の加入期間、見込額
- ・各種手続き

年金受給権者・被保険者等



社会保険事務所(312か所)

来訪相談	11,079,629件
出張相談	328,840件(3,349回)
電話相談	4,030,671件
文書相談	103,259件

年金相談センター(51か所)

来訪相談	1,336,683件
電話相談	68,103件
文書相談	773件

インターネット等

社会保険業務センター

インターネットによる照会

社会保険庁ホームページ

年金見込額簡易試算  
HPアクセス件数 1,271,937件

年金見込額試算申込 77,356件

個人認前による年金個人情報の提供  
見込額試算 238件  
年金加入記録 40件

年金個人情報提供サービス  
(ユーザID・パスワード方式)  
IDパスワード発行件数 1,480,988件(累計)  
(平成20年度: 230,723件)

年金に関する情報及び届書の入手

中央年金相談室  
文書相談 75,987件

社会保険オンラインシステム

年金給付 DB      記録管理 DB

行政側からの情報提供  
「ねんきん定期便」  
「厚生年金加入記録のお知らせ」等

ねんきんダイヤル(0570-05-1165)

第1コールセンター(大森)  
第2コールセンター(福岡)  
第3コールセンター(仙台)

電話相談 3,346,873件

ねんきん特別便(定期便)専用ダイヤル  
(0570-058-555)

※記録確認・特別便・定期便の回答の記録方法の案内等

電話相談 3,943,237件

オンライン

## ○ねんきんダイヤルの応答率の状況

[平成20年度]

応答率 21.1% (②/①)

① 総呼数	16,257,822 件
② 応答呼数	3,427,266 件

[平成21年度(4月～10月)]

応答率 42.4% (②/①)

① 総呼数	5,027,790 件
② 応答呼数	2,129,463 件

## ○平成21年11月における社会保険事務所の待ち時間の状況

相談窓口の待ち時間が1時間を超えている事務所数(全国312事務所)

窓口	2日(月)	4日(水)	5日(木)	6日(金)	9日(月)	10日(火)	11日(水)	12日(木)	13日(金)	14日(土)	15日(日)	16日(月)
年金記録相談	3	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	1
一般年金相談	51	34	26	27	57	42	26	41	26	3	0	38

17日(火)	18日(水)	19日(木)	20日(金)	24日(火)	25日(水)	26日(木)	27日(金)	28日(土)	29日(日)	30日(月)	11月平均
0	0	1	0	2	0	1	3	0	0	1	0.8
13	21	15	16	33	35	34	24	1	1	29	25.8

# 25 年金委員制度の概要

○ 日本年金機構法第30条に基づき、公的年金に関する啓発、相談、助言その他の活動を行うことによって、公的年金への国民の理解を高め、事業の円滑な運営を図ることを目的として設置。(平成22年1月1日施行)

(参考) 日本年金機構法

第30条 厚生労働大臣は、社会的信望があり、かつ、政府管掌年金事業の適正な運営について理解と熱意を有する者として機構が推薦する者のうちから、年金委員を委嘱することができる。

2 年金委員は、厚生労働大臣及び機構による政府管掌年金事業の運営に協力して、政府管掌年金事業に関する国民の理解を高めるための啓発を行い、並びに政府管掌年金事業に関する事項につき被保険者又は受給権者からの相談に応じ、及びこれらの者に対する助言その他の活動を行う。

3 厚生年金保険の適用事業所の事業主は、機構に対し、当該事業所に使用される者の中から、年金委員にふさわしい者を推薦することができる。

## 1. 年金委員の区分

①地域型：市町村、団体などから推薦があった者

②職域型：厚生年金保険の適用事業所の事業主が推薦する者

適用事業所が常時300名未満の被保険者を使用・・・1名 常時300名以上の被保険者を使用・・・2名 を配置

## 2. 委嘱の要件

①地域型・・・年金制度に理解が深く、住民福祉の向上に熱意があり、社会的な信用が厚く、社会奉仕的精神に富んでいる者

②職域型・・・現に適用事業所において被用者保険に関する事務を担当し、当該事務について相当期間経験を有する者

として、機構が推薦する者のうちから、厚生労働大臣が委嘱する。

## 3. 任期

①地域型・・・3年 ②職域型・・・企業内の異動等に伴い解嘱されることとなるため任期は定めない

## 4. 主な活動内容

地域住民(地域型)や適用事業所の事業主・被保険者(職域型)に対して、以下の活動を実施。

- ・ 公的年金に関する各種の届出等の手続きについて、相談、助言
- ・ 公的年金制度に対する広報 等

(参考)

- ・ 社会保険庁においては、類似の枠組みとして国民年金委員(平成20年度末現在約1.2万人)及び社会保険委員(同約16万人)を設置。
- ・ 社会保険庁廃止・日本年金機構発足に伴い、これらを「年金委員」として再編し、法定化。

## 社会保険庁長官へのメール、手紙及び国民の声対応票の受付件数の推移

(単位:件)

区 分		平成16年度 (10月～3 月)	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	計
長官へのメール		3,519	3,816	5,498	9,465	5,841	28,139
長官への手紙		142	264	376	353	293	1,428
国民の 声対応票	本庁作成分 ①	235	629	697	1,090	1,051	3,702
	事務局・事務所作成分 ②	2,020	4,102	3,549	3,865	3,097	16,633
	うち、本庁報告分 ③	143	522	871	1,545	1,761	4,842
	計 ①+②	2,255	4,731	4,246	4,955	4,148	20,335
	計 ①+③	378	1,151	1,568	2,635	2,812	8,544

## お客様満足度アンケートについて(平成21年2月実施分)

### 1 お客様満足度アンケートの目的

社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を継続的に把握し、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、一層のサービスの向上を図ることを目的として、お客様満足度アンケートを実施した。

### 2 アンケートの実施方法

平成21年2月4日を調査日として、社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)及び社会保険業務センターに来訪された方全員を対象として、相談終了後にアンケート用紙を配付し、回収した。

### 3 アンケート結果(抜粋:全体としての満足度)

全体としての満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では84.7%、年金相談以外の窓口では82.2%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で1.2ポイント、年金相談以外の窓口で0.5ポイント上昇した。

事項毎の満足度については、「待ち時間に対する満足度」、「職員の応接態度に対する満足度」、「施設の利用に対する満足度」及び「訪問目的の達成度」のいずれも前回より上昇しており、これらのことから、全体の満足度も上昇したと考えられる。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成21年2月	14,793 59.4%	6,322 25.4%	3,319 13.3%	377 1.5%	108 0.4%	24,919 100%	6,063 58.5%	2,460 23.7%	1,689 16.3%	119 1.1%	36 0.3%	10,367 100%
【参 考】												
平成20年1月	14,067 58.3%	6,077 25.2%	3,324 13.8%	489 2.0%	158 0.7%	24,115 100.0%	7,218 59.5%	2,696 22.2%	1,978 16.3%	190 1.6%	47 0.4%	12,129 100.0%
平成19年1月	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	26,757 100.0%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%	15,882 100.0%

※上段は回答者数(無回答を除く)