

令和7年度業務実績報告書の修正

令和7年度業務実績報告書について、数値に誤りがありましたので、下記のとおり修正します。

【令和7年度業務実績報告書正誤表】

頁	箇所	誤	正																		
78	自己評価	○「お客様満足度アンケート」を実施し、お客様の回答結果から、前年度と比較して、不安や疑問の解消は0.2ポイント、職員のビジネスマナーや接客態度の満足は0.6ポイント、窓口での説明の満足は1.0ポイント上昇したことにより、お客様満足度向上が図られていることが確認できました。	○「お客様満足度アンケート」を実施し、お客様の回答結果から、前年度と比較して、不安や疑問の解消は0.2ポイント、職員のビジネスマナーや接客態度の満足は0.6ポイント、窓口での説明の満足は0.6ポイント上昇したことにより、お客様満足度向上が図られていることが確認できました。																		
79	令和7年度計画に対する取組状況	(窓口での説明) <table><tr><th></th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr><tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>88.1%</td><td>89.1%</td></tr><tr><td>やや不満・不満</td><td>2.4%</td><td>2.2%</td></tr></table>		令和6年度	令和7年度	満足・ほぼ満足	88.1%	89.1%	やや不満・不満	2.4%	2.2%	(窓口での説明) <table><tr><th></th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr><tr><td>満足・ほぼ満足</td><td>88.1%</td><td>88.7%</td></tr><tr><td>やや不満・不満</td><td>2.4%</td><td>2.2%</td></tr></table>		令和6年度	令和7年度	満足・ほぼ満足	88.1%	88.7%	やや不満・不満	2.4%	2.2%
	令和6年度	令和7年度																			
満足・ほぼ満足	88.1%	89.1%																			
やや不満・不満	2.4%	2.2%																			
	令和6年度	令和7年度																			
満足・ほぼ満足	88.1%	88.7%																			
やや不満・不満	2.4%	2.2%																			

赤字下線部分が修正箇所

令和7年度計画	令和7年度計画に対する取組状況	自己評価																		
機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、「お客様満足度アンケート」の自由記載の内容から必要な改善策を検討し、実施する。	声」9,864件について、「お客様対応業務システム」を活用し管理・分析を行うとともに、お客様の声を踏まえて機構ホームページを分かりやすくするなど、必要な改善策を検討、実施しました。 ○全国の年金事務所及び街角の年金相談センターを対象に、「お客様満足度アンケート」を実施しました。前年度より「解消・おおむね解消」、「満足・ほぼ満足」の割合が向上しました。 《お客様満足度アンケート実施概要》 （実施方法） ・通年で来訪相談されたお客様の中から無作為に抽出し、アンケートはがきを送付 （実施内容） ・来訪された際の「不安や疑問の解消」について「解消した」「おおむね解消した」「解消しなかった」の3段階で回答 ・来訪された際の「職員のビジネスマナーや接客態度」「窓口の説明」について「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答 （実施状況） <table> <tr> <th></th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr> <tr> <td>実施対象件数</td><td>189,067 件</td><td>196,427 件</td></tr> <tr> <td>回答件数</td><td>85,733 件 (回答率 45.3%)</td><td>87,346 件 (回答率 44.5%)</td></tr> </table> （不安や疑問の解消） <table> <tr> <th></th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr> <tr> <td>解消・おおむね解消</td><td>98.0%</td><td>98.2%</td></tr> <tr> <td>解消しなかった</td><td>2.0%</td><td>1.8%</td></tr> </table>		令和6年度	令和7年度	実施対象件数	189,067 件	196,427 件	回答件数	85,733 件 (回答率 45.3%)	87,346 件 (回答率 44.5%)		令和6年度	令和7年度	解消・おおむね解消	98.0%	98.2%	解消しなかった	2.0%	1.8%	様のサービス向上を図りました。 ○「お客様満足度アンケート」を実施し、お客様の回答結果から、前年度と比較して、不安や疑問の解消は0.2ポイント、職員のビジネスマナーや接客態度の満足は0.6ポイント、窓口での説明の満足は0.6ポイント上昇したことにより、お客様満足度向上が図られていることが確認できました。
	令和6年度	令和7年度																		
実施対象件数	189,067 件	196,427 件																		
回答件数	85,733 件 (回答率 45.3%)	87,346 件 (回答率 44.5%)																		
	令和6年度	令和7年度																		
解消・おおむね解消	98.0%	98.2%																		
解消しなかった	2.0%	1.8%																		

令和 7 年度計画	令和 7 年度計画に対する取組状況	自己評価																		
	（職員のビジネスマナーや接客態度） <table> <tr> <th></th><th>令和 6 年度</th><th>令和 7 年度</th></tr> <tr> <td>満足・ほぼ満足</td><td>89.3%</td><td>89.9%</td></tr> <tr> <td>やや不満・不満</td><td>1.7%</td><td>1.6%</td></tr> </table> （窓口での説明） <table> <tr> <th></th><th>令和 6 年度</th><th>令和 7 年度</th></tr> <tr> <td>満足・ほぼ満足</td><td>88.1%</td><td>88.7%</td></tr> <tr> <td>やや不満・不満</td><td>2.4%</td><td>2.2%</td></tr> </table> また、毎月の実施結果に基づき、お客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、満足度の高い年金事務所の好取組事例の共有や、満足度の低い年金事務所への個別指導、研修などを実施しました。		令和 6 年度	令和 7 年度	満足・ほぼ満足	89.3%	89.9%	やや不満・不満	1.7%	1.6%		令和 6 年度	令和 7 年度	満足・ほぼ満足	88.1%	88.7%	やや不満・不満	2.4%	2.2%	
	令和 6 年度	令和 7 年度																		
満足・ほぼ満足	89.3%	89.9%																		
やや不満・不満	1.7%	1.6%																		
	令和 6 年度	令和 7 年度																		
満足・ほぼ満足	88.1%	88.7%																		
やや不満・不満	2.4%	2.2%																		
運営評議会を、引き続き定期的に開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。	○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるため設置された日本年金機構運営評議会について、令和 7 年度は 4 回開催し、令和 8 年 2 月 19 日の運営評議会において、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。 【別表 11：日本年金機構運営評議会提言】	○運営評議会を定期的に開催し、出された意見について機構の業務運営に的確に反映させました。																		
④ 改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」において、業務適正化の趣旨を含めた評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。	④ 改善状況の評価 ○お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、機構ホームページにパソコンによる扶養親族等申告書の電子申請方法の案内を追加するなど、33 件の改善を実施しました。	○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、33 件の改善を行いました。																		