市町村における国民年金手続き促進モデル事業
各事業におけるポジショニングマップ

第２回　公的年金の分かりやすい
情報発信モデル事業検討会
平成２６年９月１０日（共同提出資料）

資料１

窓口対応以前　　**窓口対応時**

解説集を用いた研修　　解説集を用いた窓口対応

窓口対応者
（市町村職員）

TAC
【通信研修モデル事業】
○市町村向け研修コンテンツ作成

より実践的で実務に直結する形の DVD 研修で 実際の窓口で効果的に対応できるものにする。

- テキスト、DVD 配布による研修コンテンツ

あずさ監査法人
【業務支援ツール】
○市町村窓口業務用解説集

疑問、問題が起きたときすぐに参照できる 用語、事例、解説集

- 業務支援ツール解説集

あずさ監査法人
【業務支援ツール】
○窓口業務用業務支援ツール

経験年数が少ない職員にも、使いやすく、 ミスのない対応が出来るものにする。

- 応対ガイド、チェックリスト

窓口においてツールの使い分け

パンフレットを用いた研修

電通 PR
情報発信モデル事業 パンフレット
○窓口対応時図解説明用ツール

窓口来訪者にスムーズに説明を理解してもらうことを目的に、図解の使用、難解な専門用語を簡単な言葉に置き換えなど、 来訪者の立場で考える情報ツール

- 窓口対応時　説明用パンフレット

窓口来訪者
（被保険者等）

電通 PR
情報発信モデル事業 動画
○窓口対応イメージアップムービー

窓口でいろいろなことが対応できること、 窓口はいろいろな人の味方であることを伝え、 潜在的問題を抱える視聴者へ窓口利用を促す。

- YOUTUBE や厚生労働省、各市町村 HP に載せる動画 1分 ×４本