

- 重点モニタリング市町村
重点モニタリング市町村を35箇所程度選定し、業務支援ツール、通信研修、市町村窓口用パンフレットを配布し、実際に窓口担当者に実際に手に取っていただき、**厚生労働省及び各事業者がこれらの制作物について市町村にヒアリングを実施**する。
- 任意アンケート
厚生労働省ホームページに特設ページを開設し、成果物を掲示し全国1,741市町村に任意アンケート調査を実施し、定性的・定量的分析を行う。

市町村モニタリングの目的

アンケート・ヒアリングの目的

✓担当者の目線、被保険者・受給者等の目線から各成果物の改善点を見つけ、モニタリング後の成果物の修正に活用する視点からモニタリングを行う。

各事業社のモデル事業実施中の体制

“重点モニタリング市町村” 約35箇所程度

- ・「業務支援ツール試行用取扱説明書」配布
－試行の際に本試行の狙い、ツールの使い方等の説明を記載した試行用取り扱い説明書を配布。
- ・サポートデスクの設置
－試行中に重点モニタリング市町村から各事業者に対してメールによる質問の受付、回答を行う。
- ・個別ヒアリング
－実際にヒアリングを行いツールの使い勝手はどうか、改善点がどうかなど、**職員の行動目線・被保険者・受給者側の目線に立った使い方を分析**し修正点を明らかにする。

“任意アンケート調査” 1,741市町村

- ・モデル事業用特設ページの開設
業務支援ツール、通信研修教材、市町村用窓口パンフレットの掲示
－モデル事業用特設ページを厚生労働省ホームページに開設し成果物を掲示する。
- ・任意のアンケート調査
－アンケート調査を全市町村に配布し調査を行う。
- ・ご意見等の対応の実施
－掲示された成果物に関するご意見については、アンケート調査の際に提出していただき、成果物の修正点の参とする。
(個別の回答は行わない)

市町村国民年金窓口における情報発信モデル事業のモニタリングの実施期間（予定）

- ・モニタリング期間 平成26年11月26日（水）～平成27年1月下旬
※実地ヒアリング 平成26年12月下旬～平成27年1月下旬
- ①業務支援ツール
 - ・業務支援ツールの厚生労働省ホームページの掲載 平成26年11月26日（水）より順次掲載
 - ・任意アンケート調査 平成26年11月26日（水）～平成26年12月下旬
- ②通信研修
 - ・通信研修の厚生労働省ホームページへの掲載 平成26年11月26日（水）より順次掲載
 - ・任意アンケート調査 平成26年11月26日（水）～平成27年1月中旬
- ③市町村用パンフレット・動画・ポスター
 - ・市町村用パンフレット等の厚生労働省ホームページへの掲載 平成26年12月中旬より順次掲載
 - ・任意アンケート調査 平成26年12月中旬～平成27年1月下旬

