


【資料編】

資料 1 - 1 待ち時間のリアルタイム表示サービスを導入（HPの改善）

- ・リアルタイムの検索で混雑時を避けることが可能となった。
- ・事例（千葉年金事務所、平成 25 年 5 月 30 日 13 時 19 分現在）

 日本年金機構 <small>Japan Pension Service</small>		更新時間：2013/05/30 13:19		
千葉年金事務所				
相談窓口	お呼び番号	窓口番号	待ち人数	待ち時間 目安(分)
一般年金相談	47	7	2	40
定期便・特別便	207	8	3	40
障害年金	404	10	1	35
諸変更・再交付	607	10	1	25
<p>・「お呼び番号」は現在呼出し中の受付番号を表示しています。また、「窓口番号」は「お呼び番号」を案内している相談窓口の番号です。</p> <p>・「待ち時間目安」は、受付番号カードが発券されてから相談窓口案内されるまでの目安時間を表示しています。</p> <p>なお、「待ち時間目安」は常に変更しますので、直近の状況を確認してください。</p>				

資料1-2 年金事務所の混雑予測の導入（HPの改善）

年金事務所等の相談窓口の混雑予測(平成25年6月)

日時や時間帯によって、年金事務所等の相談窓口の混雑が予測されます。混雑状況は年金事務所によって異なりますので、あくまでも目安ですが、少しでも待ち時間を短くしていただくために、来訪の参考にして頂くようお願いいたします。

- 6月のお客様相談室窓口の混み具合予測
- 曜日別時間帯別の混み具合予測

6月のお客様相談室の混み具合予測

- 6月は振込通知書の発送があるため混雑が予想されます。
- 6月は定期支払月のため、混雑が予想されます。

日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
						1
2	3 ○	4	5	6 △	7 ○	8
9	10 ○	11 ○	12	13 ○	14 ○	15
16	17 ○	18 ○	19 ○	20 ○	21 ○	22
23	24 ○	25 △	26 △	27	28	29
30						

斜線の日は休用日です。

- 非常に混雑することが予想されます。
- 混雑が予想されます。
- △ やや混雑が予想されます。
- 比較的空いていると予想されます。

受付時間

平日(月～金)午前8:30～午後5:15

【受付時間の延長と週末相談】

- 時間延長(週の初日)
午後5:15～午後7:00
- 週末相談(第2土曜)
午前9:00～午後4:00

※過去(前年同月)の各年金事務所等の混雑状況は [こちら](#)をご覧ください。

6月の曜日別時間帯別の混み具合予測

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	第2土曜日
8時30分～9時	○	△				—
9時～10時	○	○	△	△	△	—
10時～11時	○	○	○	○	○	○
11時～12時	○	○	○	○	○	○
12時～13時	○	○	○	○	○	○
13時～14時	○	○	○	○	○	○
14時～15時	○	○	○	○	○	○
15時～16時	○	△	△	△	△	—
16時～17時	△					—
17時～18時						—

- 非常に混雑することが予想されます。
- 混雑が予想されます。
- △ やや混雑が予想されます。
- 比較的空いていると予想されます。

※混みあう時間帯は、相談者数や相談内容により、変わることもありますので、あくまでも目安です。

資料1-3 川越年金事務所の成功事例を他の事務所に紹介

【組織風土改革のページ①】

川越年金事務所の挑戦 ～待ち時間30分以内 只今 更新中！～

今回は、「コミュニケーション活性化を通じた目的意識の共有化」「自ら考え、行動することの実践」「組織挙げての取組」といった組織風土改革の強い力に沿った取り組みの実践により、具体的な成果を挙げられている川越年金事務所の取り組みの好事例を紹介いたします。

みなさんこんにちは！！川越年金事務所 お客様相談室の海津です。川越にお越しのお客様の来訪者数は、直近の2月では、300人を超えた日が4日、250人を超えた日が9日と、連日200人を超える日本で一番年金相談来訪者数の多い事務所です。今、川越では、お客様の待ち時間30分以内（午前10時、午後1時、午後4時）達成の連続記録に挑戦中です。昨年10月21日から2月末で、連続90日間続いています。具体的な取組については平成24年2月6日付け指示・依頼文書「年相推2012-9待ち時間短縮に向けた取組み」をご覧ください。特に目新しいものではありません。では、なぜ、これらが川越で有効に機能するようになったのか、その辺を3つのキーワードに沿ってご紹介したいと思います。

「コミュニケーションと目的意識の共有化」

お客様相談室の職員数は以前から45人程と、他の年金事務所のお客様相談室と比べるとかなり多いことから、職員同士のコミュニケーションや目的意識の共有化が不足していました。お客様が50人以上待っている状況で電話が鳴り続け、パニックの中で対応を続けるようなことも多々あり、職員同士のコミュニケーションは不足しても仕方ないと各職員があきらめに近い状況になっていました。しかし、待ち時間短縮プロジェクトチーム（以下PT）を設置し取組むにつれ、若干ではありますが職員同士に余裕が感じられるようになり、コミュニケーションも図られるようになりました。この結果、待ち時間短縮に取り組むという共通の目的意識が生まれ、待ち時間30分以内という具体的な目標を共有できるようになりました。

「リーダーシップとマネージメント」

川越では、室長、チーフ、一般職員にいたるまでそれぞれの核となる職員が、一つの目標に向かってその役割に応じたリーダーシップをそれぞれが発揮し、また、それぞれの立場に応じたマネージメントをしているため、その日の混雑状況に応じて待ち時間の短縮のための柔軟な対応が取れつつあります。

「相談室の自立」

PTの取組により全所体制となったことによって、相談室の職員に「他の課になるべく迷惑をかけたくない」という気持ちも生まれました。お客様の混雑状況は予測できない部分もあり、突然混雑してしまうことや複雑な相談が集中してしまうような場合もあります。そういった状況においても職員一人一人が「自ら考え、行動する」ことによって難局を乗り切っています。全所体制での具体的な取組みが職員各自のモチベーションを高め、職員のモチベーションにより取組みが実行できているように思います。

●お客様相談室職員から一言

○待ち時間短縮PTを発足していただき、「待ち時間30分以内」を目指し、お客様相談室職員を筆頭に他課職員のご協力を得ながら日々奮闘中です。しかし、職員の負担が増加しているのは明らかなので、まだまだ改善の余地があると思います。引き続き、負担軽減に向けて改善したいと考えています。（Aチーフ職員）

○先日、お客様から「2、3時間待たされると覚悟をしてきたのに、すぐに呼ばれちゃいました。」という言葉をいただきました。待ち時間が長かった時は、苦情も多かったのですが、今は全体での取組みが良い結果につながっていると実感しています。（B相談窓口職員）

○待ち時間短縮PTが始まって以来、その成果が上がっていることを実感しています。成果が上がった要因は、まずPTを立ち上げたこと、それにより事務所全体で待ち時間短縮を意識できたことが一番大きいのではないかと思います。（C相談窓口職員）

○総合案内窓口では、住所・金融機関変更・583号・再発行・未支給等の手続き、請求書の記載案内の対応を行い、相談ブースに入る人と総合案内窓口で完了する人との振り分けをすることによって、待ち時間短縮に努めています。相談ブースの回転がよくなり、受付を済ませたお客様があまり待たずに相談ブースに入られ、待り際に相談が早く終わったことに対するお礼を述べられることも増えてきました。（D総合案内窓口職員）

●最後に伊藤所長から一言

職員のチャレンジ精神はすばらしいです。2月の目標達成は無理だろうという一部の声もありましたが、すべての時間帯で30分以内を達成し、正直驚いています。今後の課題は、早朝や夕方に、いかにお客様を分散させるかということです。管轄の市町にもお願いし、広報して頂いていますが、年金請求書のターンアラウンド来所者が一日平均で53人あり、その送付対象者リストを事務所情報提供してもらえよう、本部にお願いしています。こちらからご案内して予約をしていたく（あるいは、混雑しない時間帯をご案内する）ことを考えています。これが実現できればブースを2つくらいは減らせて、職員の負担軽減につながります。最後に、みなさん、一緒にチャレンジしてみませんか。



相談室全職員集合（筆者は写真前列中央の方）

（川越年金事務所 お客様相談室長 海津 秀明）

資料1-4 年金事務所（全国）の待ち時間改善効果

- ・平成24年度以降は1ヶ月以上の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数はほぼ解消した（日本年金機構調べ）

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【平成21年度】														
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数（21年度事務所 - 13事務所）	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	33ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	93ヶ所	65ヶ所	45ヶ所	46ヶ所	
1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上の年金事務所数（21年度事務所 - 13事務所）											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
相談件数	734,540	587,426	687,485	634,763	660,999	686,605	646,223	592,189	537,557	607,491	637,952	706,796	636,381	

注：12月4日～11月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。

【平成22年度】													
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数（22年度事務所 - 13事務所）	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（22年度事務所 - 13事務所）	102ヶ所	82ヶ所	67ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
相談件数	640,419	641,987	624,397	487,678	476,208	462,359	466,936	504,762	428,750	525,596	600,749	688,673	498,412

【平成23年度】													
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数（23年度事務所 - 13事務所）	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（23年度事務所 - 13事務所）	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	9ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
相談件数	522,342	494,487	556,660	467,749	492,914	468,124	487,794	662,976	460,770	564,888	667,668	666,723	516,622

【平成24年度】													
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数（24年度事務所 - 13事務所）	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（24年度事務所 - 13事務所）	28ヶ所	6ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	23ヶ所	13ヶ所	12ヶ所
相談件数	518,044	505,157	518,728	474,528	505,588	446,869	555,910	490,358	427,940	536,195	658,495	578,368	588,387

資料 1－5 各年金事務所別の一般年金相談窓口混雑状況比較（平成 23 年度/平成 24 年度）

・全国 312 の年金事務所の内、待ち時間の平成 23 年度と平成 24 年度の比較表。

待ち時間の短縮について、平成 23 年度と平成 24 年度の 2 年間比較では、日本年金機構の 312 の事務所のうち、123 の事務所で待ち時間が短縮し混雑状況が改善された。残りの 161 ケ所の年金事務所では前年と同じであり、28 ケ所の年金事務所では増加した。なお、増加した年金事務所の待ち時間は 1 所を除き 30 分以内となっている

平成 23 年度待ち時間（各月 13 時現在平均）と 24 年度待ち時間の比較	事務所数	特記事項
① 待ち時間が減少した年金事務所数	123 ケ所	
② 待ち時間に増減がなかった年金事務所数	161 ケ所	
③ 待ち時間が増加した年金事務所数	28 ケ所	【注】増加した年金事務所の待ち時間は 1 ケ所を除き 30 分以内となっている
合 計	312 ケ所	

・下表は神奈川県の場合であるが、黄色で表示されている年金事務所が改善された。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
時間帯	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	13時	
鶴見	平成23年度	0.0	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2 時間	
	平成24年度	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.4	0.5	0.4	0.2 時間
港北	平成23年度	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.4	0.3	0.3	0.5	0.4	0.6	0.3 時間
	平成24年度	0.5	0.3	0.4	0.3	0.6	0.6	0.5	0.4	0.3	0.7	0.9	1.0	0.6 時間
横浜中	平成23年度	0.1	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4	0.3 時間
	平成24年度	0.6	0.6	0.3	0.1	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.5	0.4	0.4	0.3 時間
横浜西	平成23年度	0.8	1.0	0.6	0.4	0.4	0.4	0.9	0.5	0.4	0.9	0.8	0.6	0.6 時間
	平成24年度	0.5	0.4	0.3	0.3	0.5	0.5	0.4	0.4	0.2	0.6	0.6	0.8	0.5 時間
横浜南	平成23年度	0.8	0.9	0.6	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.4	0.6	0.5	0.5	0.6 時間
	平成24年度	0.6	0.4	0.3	0.2	0.3	0.4	0.5	0.3	0.3	0.7	0.7	0.8	0.5 時間
川崎	平成23年度	0.1	0.2	0.3	0.0	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2 時間
	平成24年度	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1 時間
高津	平成23年度	0.4	0.5	0.2	0.1	0.1	0.3	0.3	0.5	0.3	0.6	0.4	0.4	0.3 時間
	平成24年度	0.3	0.3	0.2	0.1	0.2	0.3	0.4	0.3	0.3	0.7	0.5	0.6	0.3 時間
平塚	平成23年度	0.7	0.6	0.4	0.4	0.4	0.4	0.6	0.6	0.5	1.0	0.7	0.5	0.6 時間
	平成24年度	0.3	0.3	0.2	0.1	0.2	0.3	0.4	0.4	0.3	1.0	0.6	0.5	0.4 時間
厚木	平成23年度	1.0	0.7	0.7	0.4	0.4	0.8	0.8	1.0	0.7	1.5	0.9	0.7	0.8 時間
	平成24年度	0.5	0.5	0.4	0.3	0.2	0.4	0.3	0.2	0.2	0.4	0.3	0.3	0.3 時間
相模原	平成23年度	0.8	0.8	0.8	0.7	0.6	0.6	0.9	0.7	0.8	1.2	1.0	1.0	0.8 時間
	平成24年度	0.5	0.7	0.4	0.3	0.5	0.4	0.5	0.3	0.3	0.5	0.6	0.5	0.5 時間
小田原	平成23年度	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.5	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.3 時間
	平成24年度	0.2	0.2	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1 時間
横須賀	平成23年度	0.2	0.2	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.4	0.3	0.2	0.2 時間
	平成24年度	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.4	0.5	0.4	0.3 時間
藤沢	平成23年度	0.7	0.6	0.4	0.4	0.3	0.4	0.6	0.6	0.5	0.7	0.6	0.6	0.5 時間
	平成24年度	0.5	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.6	0.6	0.7	0.4 時間

資料1-6 「待ち時間」に関するお客様満足度アンケート結果

・日本年金機構によるお客様満足度アンケート結果報告（平成23年3月、平成24年1月、平成25年1月比較）

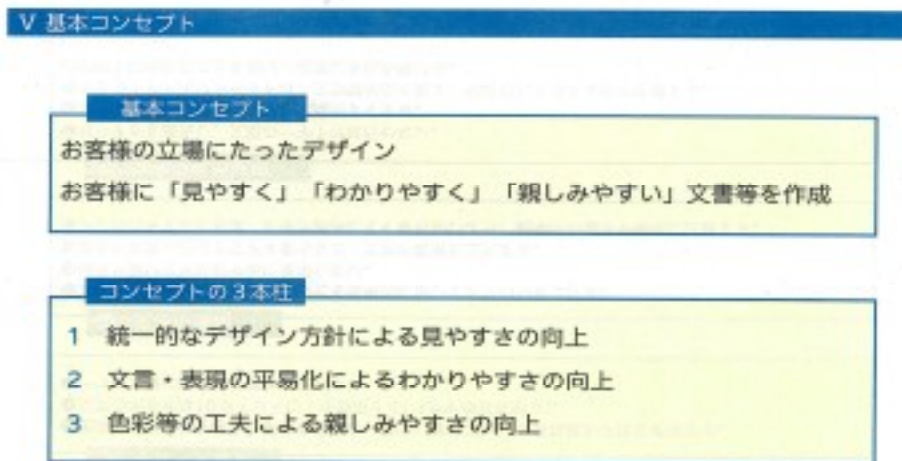
○「待ち時間」に関する満足度調査

調査時点	待ち時間に関するお客様満足度調査	（左欄の詳細データ） 満足	（同左） やや満足
平成23年3月	70.8%	57.5% (10,762/18,712件)	13.3% (2,488/18,712件)
平成24年1月	64.2%↓	51.9% (13,518/26,033件)	12.3% (3,192/26,033件)
平成25年1月	69.2%↑	58.1% (18,639/32,092件)	11.1% (3,574/32,092件)

注1) 「お客様満足度調査」は、年金事務所の来訪者にアンケート方式(回答枚数/平成23年：28,066枚、平成24年：35,767枚、平成25年：45,423枚)により評価(5段階評価)をいただいたもの。表中の満足度合い(数値)は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価の数値。

注2) 矢印は対前年比 **↑上昇、↓下落、不変→** を示す

資料 2-1 日本年金機構「お客様向け文書作成ガイドライン」より文書改善基本コンセプト



資料 2-2 改善された文書事例（サンプル）

	文書名	審査主体	改訂時期		文書名	審査主体	改訂時期
1	ねんきん定期便	モニター会議	25.4 改訂	7	初回支払額のお知らせ	モニター会議	23.6 改訂
2	年金請求書	モニター会議	24.10 改訂	8	65歳請求はがき	モニター会議	24.4 改訂
3	支給額変更通知書	モニター会議	24.6 改訂	9	未支給年金請求書	モニター会議	25.4 改訂
4	振込通知書	モニター会議	23.6 改訂	10	現況届	モニター会議	23.4 改訂
5	年金証書・年金決定通知書	モニター会議	24.6 改訂	11	国民年金納付書リーフレット	審査チーム	23.4 改訂
6	改定通知書（統合通知書）	モニター会議	25.6 改訂	12	国民年金免除納付付猶予申請書	モニター会議	25.7 改訂

資料2-3 改善文書の具体例（色彩等の工夫、読みやすい文字、わかりやすく、やさしい言葉等）

<変更前>

学生の手で、積極的に保険料を納められるときは…
学生納付特例制度を利用する。

学生納付特例制度とは
 所得の少ない学生が、ご本人が申請し、承認されることで、保険料の納付が猶予される制度です。平成23年度末の利用者は〇〇万人でした。
 保険料の納付が猶予されている期間は…
 ①万が一の際の年金(障害・遺族基礎年金)を受け取る。
 ②年金を受け取るために必要な「受給資格期間」としてみなされる(6ページ、「Q2」参照)。

申請の流れ

○申請書は、市(区)役所または市庁舎市民センター、日本年金機構のホームページから入手できます。また申請には、学生証または在学証明書が必要です(学生証は写しでも可ですが、在学証明書は原本を提出してください)。
 ○承認の場合、承認期間は4月～翌年3月の1年で毎年度申請が必要です(申請期間がありますので、詳しくは6ページ、Q4をご覧ください)。
 ○申請後、日本年金機構から承認または非承認通知をお送りします。なお、非承認通知が届いた際は、保険料の納付をお願いします。
 ○承認期間は、年金を受け取るために必要な「受給資格期間」としてみなされますが、年金額には反映しません。しかし、後にその期間の保険料を納めれば、年金額にも反映します(詳しくは7ページ、Q7をご覧ください)。

4

<変更後>

学生納付特例制度はどんな制度？

●学生のための、保険料納付が猶予される魅力的な制度です

所得の少ない学生が申請し、承認されることで、国民年金保険料の納付が猶予(先送り)される制度です。

保険料の納付が猶予されている期間は…
 ○病気やけがで障害が続ったときも年金を受け取ることができます。
 ○年金を受け取るために必要な「期間」に算入されます。

●申請の流れ

①申請書は、この手続がイデと一緒に学生証へも設置していますが、市(区)役所または市庁舎市民センター、日本年金機構のホームページでも入手できます。また、申請には学生証または在学証明書が必要です(学生証はコピーでも可ですが、在学証明書は原本を提出してください)。
 (注)申請書の設置がない場合は、市(区)役所または市庁舎市民センター、日本年金機構のホームページから入手してください。
 ②提出先は、住居を管轄している市(区)役所または市庁舎市民センターになります。
 ③申請後、日本年金機構から承認または却下通知書をお送りします。なお、却下通知書が届いた際は、保険料の納付をお願いします。
 ④申請により承認された場合、承認期間は4月～翌年3月の1年間で毎年度申請が必要です(申請期間があります)。
 ⑤承認期間は、年金を受け取るために必要な「受給資格期間」としてみなされますが、年金額には反映しません。しかし、10年以内にその期間の保険料を納めれば、年金額にも反映します。

その他、詳細は年金事務所もしくは日本年金機構のホームページでご確認ください。

2

資料 2 - 4 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)の「各種お知らせ文書」に関する件数推移

- ・日本年金機構に寄せられた各種お知らせ文書に関する H24 年度のお客様の声の件数は、H23 年度に比べて減少している。
(2,430 件→1,826 件に減少) 約 25%の減少

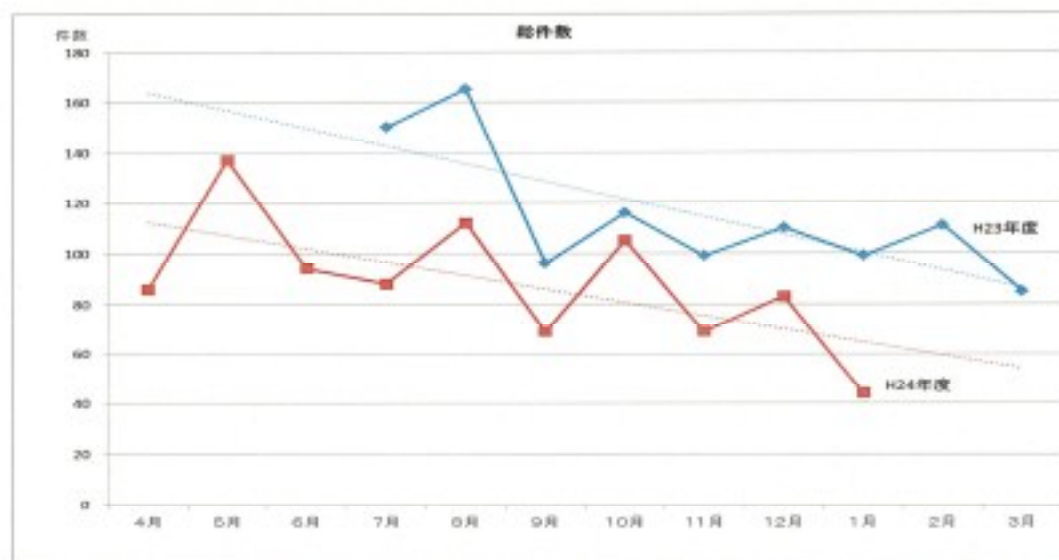
H23 年度	H23. 4	H23. 5	H23. 6	H23. 7	H23. 8	H23. 9	H23. 10	H23. 11	H23. 12	H24. 1	H24. 2	H24. 3	合計
件数	148	198	323	169	214	153	207	219	183	175	270	171	2,430 件
H24 年度	H24. 4	H24. 5	H24. 6	H24. 7	H24. 8	H24. 9	H24. 10	H24. 11	H24. 12	H25. 1	H25. 2	H25. 3	合計
件数	183	212	163	141	207	134	160	144	119	117	157	89	1,826 件

(注) 日本年金機構 内部資料から作成

資料 2 - 5 お客様の声（通知書等に関する苦情・意見の件数）の減少傾向を示すグラフ

- ・ 通知書等に関する苦情・意見の件数は H24 年度は H23 年度に比べて減少している。

通知書等に関する苦情・意見の件数(平成23年度-24年度)



資料3-1 年金相談研修実施報告書

・年金事務所等職員研修は、平成24年度中延べ32,180人が受講している。

平成24年度 年金相談研修実施結果報告書

実施区分	研修区分	データ													
		合計/平 24.4	合計/平 24.5	合計/平 24.6	合計/平 24.7	合計/平 24.8	合計/平 24.9	合計/平 24.10	合計/平 24.11	合計/平 24.12	合計/平 25.1	合計/平 25.2	合計/平 25.3	合計/計	
ブロック本部	A	23	15	37	20	9	8	21	16	19	4	12	5	189	
	B	5	16	6	13	7	17	5	9	14	12	20	4	128	
	C		1		3	1	1		6	2				14	
ブロック本部 集計		28	32	43	36	17	26	26	31	35	16	32	9	331	
年金事務所	A	426	562	479	554	359	293	410	544	489	391	326	365	5,200	
	B	1,070	1,172	1,223	1,327	1,357	1,063	1,273	742	733	719	760	639	12,278	
	C	505	558	656	684	684	674	608	1,065	1,018	812	1,012	993	9,269	
	D	214	302	426	525	379	367	444	118	32	131	59	38	3,035	
	E	51	126	132	65	91	110	231	146	149	215	392	359	2,067	
年金事務所 集計		2,266	2,720	2,916	3,155	2,870	2,507	2,966	2,615	2,421	2,268	2,549	2,594	31,849	
総計		2,294	2,752	2,959	3,191	2,887	2,533	2,992	2,646	2,456	2,284	2,581	2,603	32,180	

- <実施区分> <研修区分>
1. ブロック本部 A: 初心者用研修(フォローアップ研修を含む)
 B: スキルアップ研修
 C: 講師養成研修
2. 年金事務所 A: 新任研修(お客様相談室職員の基礎研修及び他課職員への研修を含む)
 B: スキルアップ研修
 C: 朝礼等での研修
 D: 特定業務研修(届改定、扶養、源泉等)
 E: OJT

資料3-2 年金啓発用資料の作成

- ・ 高校・大学生等を対象とした「知っておきたい年金の話」を作成し、制度の啓発に努めている。
- ・ 職域型年金委員や会社を退職された方を対象に「退職後の年金手続きガイド」を作成し、制度の啓発に努めている。



資料3-3 「ていねいな説明（説明内容、わかりやすい言葉）でしたか」に関する外部調査機関による調査

・外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果（平成23年1月～平成25年1月～2月）
 （「年金相談窓口の説明はていねいな説明（説明内容、わかりやすい言葉）でしたか」に関する調査）

調査時点	年金相談窓口の説明はていねいな説明（説明内容、わかりやすい言葉）でしたか」のお客様満足度（外部調査機関による）	（左欄に関連する個別サービスレベル実践度） 説明する際は、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなど簡潔にわかりやすく話しているか	（左欄に関連する個別サービスレベル実践度） 曖昧な表現ではなく、お客様にわかりやすい明確な回答になっているか	（左欄に関連する個別サービスレベル実践度） 相談のポイントについて確認しているか（ご相談内容を確認・復唱しているか）
平成23年1月	80.4%	87.6%	89.3%	63.1%
平成24年1月	90.6% [↑]	90.3% [↑]	98.3% [↑]	90.0% [↑]
平成25年1月	92.1% [↑]	92.3% [↑]	98.1% [↓]	92.6% [↑]

注1) 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査は、調査機関の調査員が調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、職員の対応を評価したもの。表中の満足度合い（数値）は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上（「満足」+「やや満足」）の評価の数値。

注2) 「個別サービスレベル実践度調査」は、外部調査機関が覆面により年金事務所を訪問し、独自の評価基準に基づき客観的に評価したもの。

注3) 表中矢印は、対前年比 [↑]上昇、[↓]下落、不変→ を示す

資料3-4 「年金相談窓口の説明はわかりやすく十分か」のお客様満足度アンケート調査

・日本年金機構によるお客様満足度アンケート結果報告(平成23年3月、平成24年1月、平成25年1月比較)

「年金相談窓口の説明はわかりやすく十分でしたか」に関する満足度調査

調査時点	年金相談窓口の説明はわかりやすく十分でしたか(日本年金機構による調査)	(左欄の詳細データ) 満足	(左欄の詳細データ) やや満足
平成23年3月	85.4%	67.6% (13,051/19,310件)	17.8% (3,444/19,310件)
平成24年1月	86.5% [↑]	71.9% (18,791/26,122件)	14.6% (3,805/26,122件)
平成25年1月	89.0% [↑]	78.8% (25,358/32,200件)	10.2% (3,284/32,200件)

注1) 「お客様満足度調査」は、年金事務所の来訪者にアンケート方式(回答枚数/平成23年:28,066枚、平成24年:35,767枚、平成25年:45,423枚)により評価(5段階評価)をいただいたもの。表中の満足度合い(数値)は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価の数値。

注2) 矢印は対前年比 [↑]上昇、[↓]下落、[→]不変を示す

資料４－１ 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（意見・要望・苦情等）の「接遇対応」に関する件数推移

・接遇に関する H24 年度のお客様の声の件数は H23 年度に比べて減少している（1,726 件→1,355 件に約 21%減少）

H23 年度	H23.4	H23.5	H23.6	H23.7	H23.8	H23.9	H23.10	H23.11	H23.12	H24.1	H24.2	H24.3	合計
件数	162	135	163	126	152	116	167	143	146	125	139	152	<u>1,726 件</u>
H24 年度	H24.4	H24.5	H24.6	H24.7	H24.8	H24.9	H24.10	H24.11	H24.12	H25.1	H25.2	H25.3	合計
件数	134	111	118	151	134	105	128	86	93	92	96	107	<u>1,355 件</u>

注) 日本年金機構調べ

資料４－２ 年金相談窓口の態度・マナーに関するお客様満足度アンケート

・日本年金機構によるお客様満足度アンケート結果報告（平成23年3月、平成24年1月、平成25年1月）

「年金相談窓口の態度・マナー」に関する満足度調査

調査時点	年金相談窓口の態度・マナー	(左欄の詳細データ) 満足	(同左) やや満足
平成23年3月	86.0%	70.7% (13,244/18,745件)	15.3% (2,868/18,745件)
平成24年1月	87.6% [↑]	74.6% (19,695/26,410件)	13.0% (3,434/26,410件)
平成25年1月	89.8% [↑]	81.4% (26,625/32,724件)	8.4% (2,765/32,724件)

注1) 「お客様満足度調査」は、年金事務所の来訪者にアンケート方式(回答枚数/平成23年:28,066枚、平成24年:35,767枚、平成25年:45,423枚)により評価(5段階評価)をいただいたもの。表中の満足度合い(数値)は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価の数値。

注2) 矢印は対前年比 [↑]上昇、[↓]下落、[→]不変を示す

資料4-3 「年金相談窓口の態度・マナー」に関する外部調査機関による調査

- 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果（平成23年1～2月～平成25年1～2月）と関連する個別サービス実践度調査結果

「年金相談窓口の態度・マナー」に関する調査

調査時点	「職員のサービス態度（あいさつ、言葉使い、身だしなみ、対応の早さ）」のお客様満足度調査	（左欄に関連する個別サービスレベル実践度調査） お客様に対する職場全体の支援体制（訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声かけ等）	（同） お客様との信頼関係作りを目的とした外的印象（言葉使い、態度、服装等）	（同） お客様への初期対応（お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉）
平成23年1～2月	78.3%	79.0%	83.7%	74.2%
平成24年1～2月	84.3% [↑]	88.4% [↑]	86.3% [↑]	61.2% [↓]
平成25年1～2月	86.4% [↑]	89.4% [↑]	85.4% [↓]	71.8% [↑]

注1) 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査は、調査機関の調査員が調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、職員の対応を評価したもの。表中の満足度合い（数値）は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上（「満足」+「やや満足」）の評価の数値。

注2) 「個別サービス実践度調査」は、外部調査機関が覆面により年金事務所を訪問し、評価基準に基づき評価したもの。

注3) 表中矢印は、対前年比 [↑]上昇、[↓]下落、不変→ を示す

資料5-1 「年金相談窓口の電話対応」に関する外部調査機関による調査（1）

・外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査結果報告（平成25年1~2月実施）

電話調査（満足度を評価する調査、「満足」と「やや満足」の合計）	23年調査	24年調査	25年調査
① 全体としての満足度	33.3%	56.7%↑	78.2%↑
② 職員のサービス態度（あいさつ、言葉使い、身だしなみ、対応の早さ）	34.0%	82.9%↑	89.7%↑
③ 丁寧な説明（説明内容、わかりやすい言葉）	36.2%	86.4%↑	87.7%↑
④ 架電目的の達成度（疑問の解消度合い）	32.9%	73.7%↑	76.0%↑

注1）外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査は、調査機関の調査員が調査員であることを明かさずに電話し、職員の対応を評価したもの。表中の満足度合い（数値）は、①「満足」、②「やや満足」、③「普通」、④「やや不満」、⑤「不満」の5段階評価のうち、「やや満足」以上（「満足」＋「やや満足」）の評価の数値。

注2）表中矢印は、対前年比 **↑上昇、↓下落、不変→** を示す

資料5-2 「年金相談窓口の電話対応」に関する外部調査機関による調査（2）

・外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査結果報告（平成25年1~2月実施）

電話調査（サービスレベルを評価する調査、「満足」と「やや満足」の合計）	23年調査	24年調査	25年調査
① 職場によるお客様への支援体制（あいさつ、所属名、名乗り）「実践している」	72.4%	91.1%↑	91.4%↑
② お客様との相談の進め方（言葉使い、あいづち、うなずき、質問のさえぎり）「実践している」	62.5%	85.4%↑	92.8%↑
③ お客様へご理解頂く姿勢（プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等）「実践している」	61.3%	83.8%↑	89.4%↑
④ 質問に対する窓口担当者のその場での回答「実践している」	88.5%	99.7%↑	100%↑

注1) 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査は、調査機関の調査員が調査員であることを明かさずに電話し、職員の対応を評価したもの。

注2) 表中矢印は、対前年比 **↑上昇、↓下落、不変→** を示す