

資料6-1 川越年金事務所日別時間別待ち時間、待ち人数比較表

・平成23年9月の月平均待ち時間は28.4分であったが、平成25年6月（調査時点）の待ち時間平均は7.6分迄に大幅に減少した。

	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	平均
川越年金事務所待ち時間 H23年9月13時現在	0	2		4	31	9	43	37	1		56	45	77	34	41					5	1	41			70	6	2	62	30	28.4	
川越年金事務所待ち時間 H25年6月13時現在			3	1	0	0	20	0		22	5	0	11	12			17	24	10	0	7			0	15	0	0	13		7.6	

注) 赤色表示：平均待ち時間が60分を超える、黄色表示：平均待ち時間が30分～59分を示す。

資料6-3 江戸川年金事務所の相談ブースの改善状況



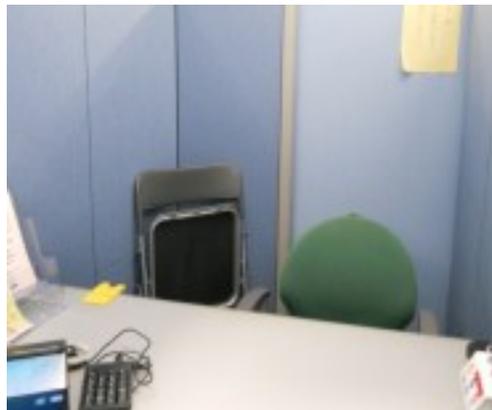
【従来の相談ブース：写真奥】



【現在の相談ブース：お客様側にドアを設置】

資料6-4 相談窓口に着置き（左側黄色部分）と老眼鏡（右側）をブース内に設置

- ・ブースに着置きと老眼鏡が設置され、顧客サービスが改善されている。



資料6-5 京都南年金事務所お客様の声

- ・ サービス全体の改善効果：お客様からの感謝の言葉が寄せられた。

Ⅵ. ご意見・ご要望欄

ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

親切にでいねいにいろいろ教えていただき不安が解消できました。
ご担当の[]さんの説明が分かりやすかったことがとても良かったです。
ありがとうございました。

資料6-6 京都南年金事務所個別ブースの増設

- ・相談ブースの数は8ブースであったが、9番目と10番目のブースが増設された。



資料6-7 京都南年金事務所個別ブースの改善

- ・【変更前】は、個別の相談ブースはパーテーションで仕切られているが、ロビーが静かであるため、一番ブースに近い椅子に座ると個別内容が聞き取れる状況である。
- ・【変更後】は、ブースのパーテーションの壁を30cmほど高くすることで、ブース内の会話を遮断できている。また、すぐ後ろの待合スペースで、騒音にならない程度にテレビの音を出すことで、会話内容の遮断に成功している。



【変更前】



【変更後】

資料 6-8 京都南年金事務所待合室の番号表示の改善

- ・改善後は、小さくて見えにくい表示板であったものが、大きな画面となり、見やすくなった。



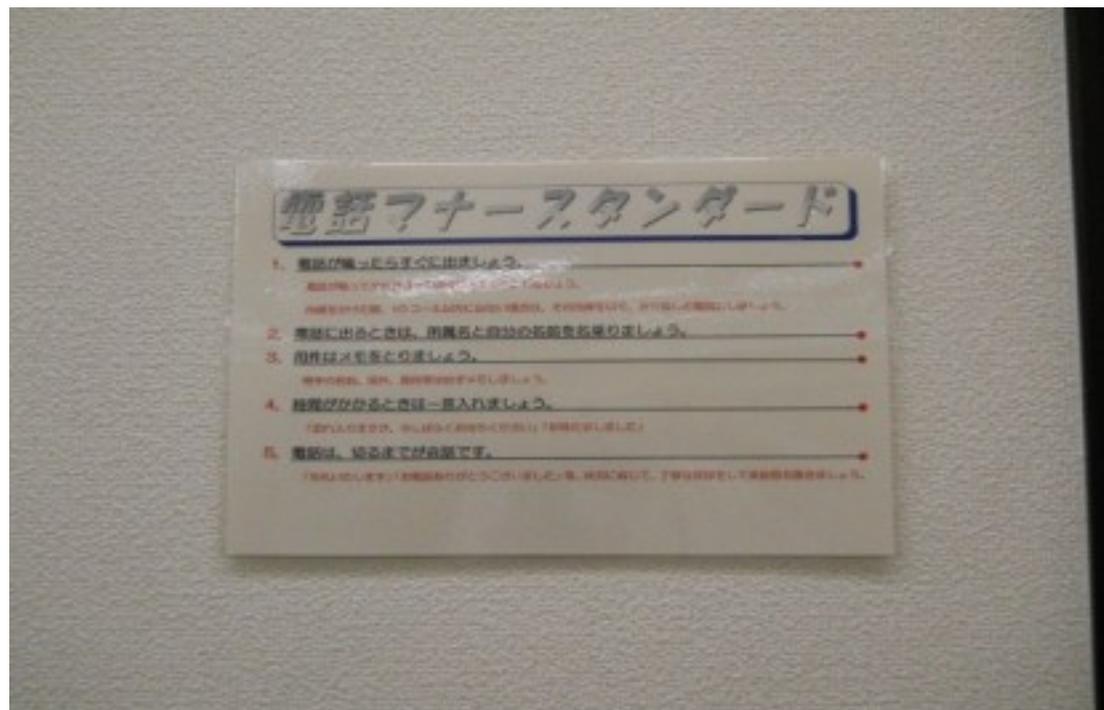
資料 6-9 京都南年金事務所待合室のフロア・展示物の整理整頓

- ・ポスターの貼る位置は掲示板内に表示することが望ましいが、掲示板を拡大し、ポスター等をきれいに展示することが可能となった。



資料6-10 京都南年金事務所の電話マナースタンダード掲示版

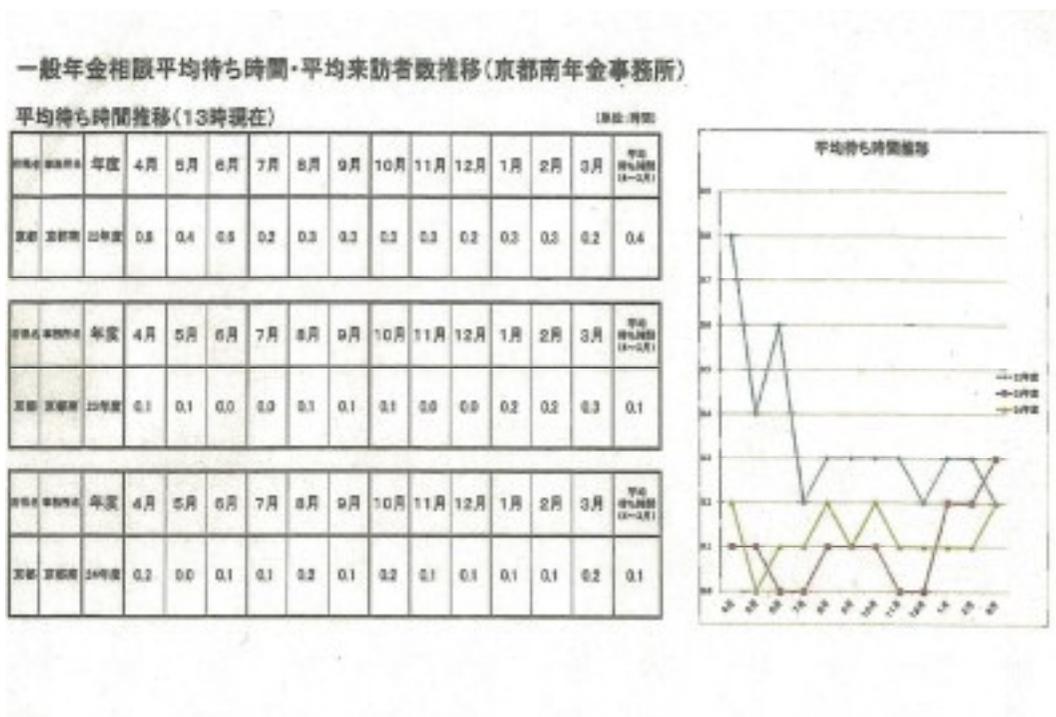
- ・事務所内部でも、電話受付の対応要領を壁に貼り付けており、電話の対応力向上を図ることで、お客様サービスの向上を図ろうとする努力が見える。



【電話マナースタンダードを壁に添付して実践】

資料 6-1-1 一般年金相談平均待ち時間推移（京都南年金事務所）

- ・一般年金相談平均待ち時間推移（京都南年金事務所）では、平成 22 年度の各月 13 時現在の平均待ち時間は 0.4 時間であったが、平成 24 年度には、0.1 時間に減少している。



資料6-12 京都南年金事務所一般年金相談待ち状況一覧表（待ち時間0.5時間以上月別日数表）

- ・京都南年金事務所一般年金相談待ち状況一覧表（待ち時間0.5時間以上月別日数表）
- ・平成23年度の待ち時間0.5時間以上月別日数は51日であったが、平成24年度には5日に減少した。

平成23年度 近畿ブロック本部管内 一般年金相談待ち時間状況一覧(待ち時間0.5h以上月別日数表)

事務所名	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		小計		総計
	0.5~1h	1h~																									
京都南	3	1	5	0	1	0	0	0	3	0	6	0	4	0	2	0	1	0	8	0	6	1	9	1	48	3	51

平成24年度 近畿ブロック本部管内 一般年金相談待ち時間状況一覧(待ち時間0.5h以上月別日数表)

府県名	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		小計		総計
	0.5~1h	1h~																									
京都南	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5	0	5

…「0.5~1h」が10日以上、「1h」が1日以上

…「0.5~1h」が5日~9日

資料6-13 京都南年金事務所お客様の声

- ・ サービス全体の改善効果：お客様からの感謝の言葉が寄せられるようになった。

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

〇年金事務所の窓口サービスや、その改善についてお気づきの点がございましたら、以下にご記入の上、窓口を設置されたご意見箱に投かんしてください。

応接態度
 説明内容
 施設状況
 待ち時間
 その他

※ 該当する事項を「〇」で囲んでください。

平成23年11月4日

【ご意見・ご要望】

担当者のお名前、お名前を、お役所へ、
 へ、お名前を、お役所へ、
 へ、お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、
 お名前を、お役所へ、

資料6-14 所沢年金事務所一般年金相談待ち状況表（待ち時間0.5時間以上表）

- ・所沢年金事務所一般年金相談待ち状況表（待ち時間0.5時間以上表）では平成22年1月には（20営業日中）2.5時間待ちが2日、2時間待ちが6日、1.5時間待ちが7日、1時間待ちが4日、0.5時間待ちが1日のみであった。
- ・平成25年1月には（20営業日中）2.5時間待ち・2時間待ち・1.5時間待ちはなく、1時間待ちが1日のみ、0.5時間待ちが13日となり、待ち時間の改善が確認できる。

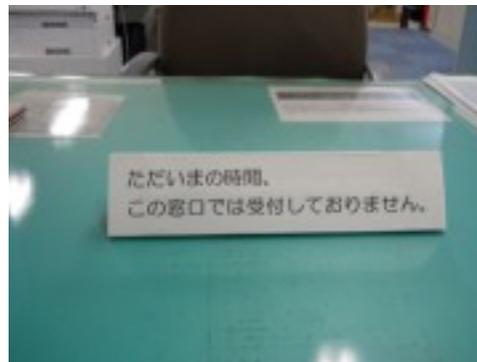
所沢年金事務所 待ち時間状況

■1月

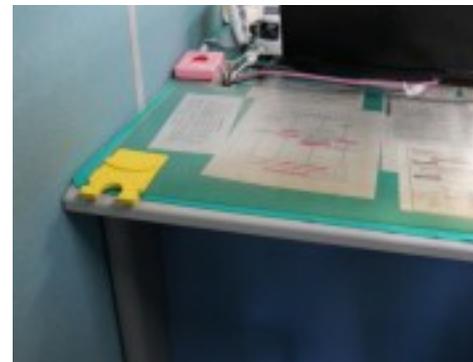
所沢年金事務所	年	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日
所沢	22年	/	/	/	2	1.5	1.5	1.5	1.5	0.5	/	/	2.5	2	2.5	2	/	/	2	1.5	2	1	1.5	/	/	2	1.5	1	1	1	/	/
	23年	/	/	/	0.5	0	0.5	0.5	0	/	/	0.5	1	0.5	0.5	/	/	0.5	0.5	1	0.5	0	/	/	1	0.5	0.5	0.5	0.5	/	/	0.5
	24年	/	/	/	0.5	1	0	/	/	/	1	0.5	1	1	0	/	0.5	1	1	1	0	/	/	1	0	0.5	0.5	1	/	/	1	1
	25年	/	/	/	0.5	/	/	0.5	0	0.5	0.5	0.5	0	/	/	0	0	0.5	0.5	/	/	1	0.5	0.5	0	0.5	/	/	0.5	0.5	0.5	0

資料6-15 所沢年金事務所ブースの表示およびブース内に杖置きを設置

【受け付けていない時の表示を徹底】



【杖置き（写真黄色箇所）の設置】



資料6-16 所沢年金事務所ブース新規設置

【1階正面入り口左側スペースをブースに変更】



資料6-17 所沢年金事務所待ち時間表示の改善

【フロアの待ち時間表示を見やすいスクリーンに改善】



資料6-18 所沢年金事務所お客様の声

- ・ サービス全体の改善効果：お客様からの感謝の言葉が寄せられるようになった。

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

〇年金事務所の窓口サービスや、その改善についてお気づきの点がございましたら、以下にご記入の上、窓口で設置されたご意見箱におかんでください。

◎**取扱内容**・◎**説明内容**・◎**施設状況**・◎**待ち時間**・◎**その他** について

※ 該当する事項を「〇」で囲んでください。 平成27年7月3日

【ご意見・ご要望】

私の母は、厚生年金受給申請に書庫へ行く予定でした。窓口の案内がまじまじと丁寧で、このことから「担当は、[redacted]様は、私に1年前に年金相談に来たときに相談して頂いた方で、説明は丁寧で、新しい案内の方である」と身だしなみもよく、その後、母の手紙の説明を私の母に送りましたが、母は非常に丁寧な対応に感心しました。是非ここに褒めを入れて、謝を兼ねたいと思います。 母は自分の申請書類が揃って用がたせませんでした。次回に持参した時点で、是非褒めたいです。

お客様からいただいたご意見・ご要望については、日本年金機構のサービスの向上、業務の改善の参考にさせていただきます。

なお、お答えしなければ、ご意見・ご要望に関する事実関係をさせていただく場合もあるため、お名前、ご住所などをご記入ください。ご連絡いただきませんでした個人情報は、それらの目的又は法令に定める場合を除いて、使用することはありません。