

相談体制改善への取組について

〔平成22年4月23日〕
〔日本年金機構〕

< I 人材の確保養成 >

○特定業務契約職員の賃金引上げ	人事管理部	○年金相談業務に従事する特定業務契約職員については、処遇を改善。(5月日途実施)
○相談担当者への研修	年金相談部	○新任の年金相談担当者のための研修マニュアルを作成配布し、各ブロック本部が主体となって研修を実施。〔4月13日マニュアル配布〕 ○業務スケジュールの解説やオンライン画面の見方などを収録した年金相談研修DVDを配布する。〔7月実施〕
○ウインドマシンの研修及びモデルの作成	年金相談部 システム企画部	○機構LANシステム上で独自に研修が行えるようカリキュラムを作成する。〔22年9月日途〕 ○OWM研修用デモシステムの開発を行う。〔11月日途稼働〕

< II 相談業務の効率化 >

○窓口仕分けの実施	年金相談部	○窓口仕分け(届出のみの者、ターンアラウンドの年金相談者、障害・遺族年金等の複雑事例等に仕分け、それぞれのブースへ誘導)について検討する。 〔4月中にオペレーションマニュアルを作成、5月にモデル実施、6月に全国実施〕
○「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部 記録問題対策部	○記入見本を見直し、A2判に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3判に拡大し2つ折りにして窓口に配置する。受付窓口の仕分けにより、年金記録問題(特別便、定期便、標報便)の相談者全員に手渡し配布する。年金記録問題以外の一般年金相談においても、加入記録に直接関係のない相談及びターンアラウンドの老齢年金請求者以外の相談者全員に手渡し配布する。〔5月中実施〕 ○新年金個人情報提供システム(インターネット)の見直しに際し、「私の履歴整理表」の入力支援機能を追加することを検討する。〔平成23年3月日途〕
○社会保険労務士・金融機関提出分の別処理	年金相談部	○社会保険労務士、金融機関提出分については、チェックリストで自己チェックしてもらい、チェック済リストとともに提出されれば即時に受け付けることについて、関係団体との調整を行い、実施。 〔4月立案、5月モデル実施、6月全国実施〕
○額試算専用担当の育成(バックヤードでの集中的対応)	年金相談部	○額試算マニュアルを策定し、専用担当者を育成配置する。 〔4月13日マニュアル配布、5月にモデル実施、6月に全国実施〕

<Ⅲ 周辺環境の整備>

○コールセンターの充実	年金相談部	<p>○「ねんきんダイヤル」のオペレーターのスキルアップについては、委託事業者に対して研修とレベル確認テストを行うことを課しており、実際に年金事務所に誤案内された事例などを研修やレベル確認テストに盛り込むなど、資質の向上に努める。〔22年度実施〕</p> <p>○年金事務所における電話相談の軽減策として自動音声応答装置(IVR)の導入や電話転送の導入について現場の意見を聞きつつ検討する。〔22年度逐次実施〕</p> <p>○年金事務所に入った一般的な電話相談については「ねんきんダイヤル」に転送し、これを優先的に受ける体制とするために第4コールセンターの設置について検討する。〔23年度予算要求〕</p>
○巡回相談の充実	年金相談部	<p>○巡回相談について、社労士会に委託する方式に改め、ブロック本部と各地社労士会で協議の上、遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談を実施することを検討。〔会場借料や人件費が必要なため、23年度予算要求〕</p>

<Ⅳ その他>

○わかりやすい文書づくり	サービス推進部	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げ、「振込通知書」「情報便の本人あて返戻文書」「遅延特別加算金通知書」「時効特例給付のお知らせ」の見直しを実施。今後も新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。</p> <p>○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催〔4月12日〕。今後においても定期的を開催し、わかりやすいお客様向け文書の見直しを行う。</p>
○インターネットを活用した情報提供	記録問題対策部	<p>○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)[23年3月までに実施]</p>
○企画立案の強化	総務部	<p>○年金相談の企画立案機能を強化するため、年金相談部を大森から高井戸本部に移転させる。〔22年10月目途〕</p>

(参考) これまでの取組み

○年金事務所への相談体制指示	年金相談部	○来訪相談の誘導體制等の混雑緩和策の提示、年金相談に精通した職員のシフト、相談担当者への受給者標報便のQ&Aの周知徹底を年金事務所へ指示〔1月20日〕
○特定業務契約職員の増員	年金相談部	○1月から年金事務所における年金記録問題対応としての特定業務契約職員(年金相談員)を1,587人から2,488人へ約900人増員。〔1月〕
○コールセンターの増強	年金相談部	○受給者標報便に対応するため、2月1日より専用ダイヤルを600席から800席へ200席増。 〔2月〕
○社会保険労務士による相談支援	年金相談部	○社会保険労務士による相談について、1月525名を725名(200名増)とするよう増員。〔2月〕
○混雑緩和対応の年金事務所への指示	年金相談部	○再度、年金事務所への対応を指示するとともに、各担当ブロックに実施状況をチェックさせた。〔2月5日〕 ・年金相談(記録問題と一般)と届出窓口の分離と明示 ・待ち時間の表示 ・年金事務所内での支援体制のルールづくり
○ベテランOBの活用	人事管理部	○年金記録問題への対応を含め、年金事務所等の業務が全般にわたり円滑に実施されるよう、既にご協力いただいているOB職員を含め、引き続き、あるいは新たにご協力をお願いできる方々の把握に努めるとともに、あらゆる機会をとらえてご協力をお願いするよう年金事務所へ指示。〔4月1日〕
○街角の年金相談センターとの連携	年金相談部	○定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換など管轄年金事務所との連携協力を図るよう年金事務所へ指示。〔3月16日〕
○混雑事務所の個別対策	財務部 システム 運用部	○混雑状況の著しい年金事務所に対し、ブロック本部とも協議し、個別に対策を講じる。 〔3月末までに計画とりまとめ、4月末以降優先実施予定〕 ・西宮、南福岡、八王子・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設 (西宮:ブース・WM2、南福岡:ブース・WM3、八王子:ブース・WM2、ページプリンタ2) ・世田谷、豊橋・・・WM等の増設(世田谷:WM4、豊橋:WM4・カラーページプリンタ-2)