

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況						
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束 お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束 10 か条」をお客様から見えやすい場所に掲示するとともに、その実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様モニター制度を導入し、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。</p>	<p>&lt;実績&gt;</p> <p>○機構のお客様サービスの基本方針である「お客様へのお約束 10 か条」をホームページに掲載するとともに、A1 サイズのポスターを作成し、年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示しました。また、年金事務所やブロック本部ごとの取り組み状況について、チェックリストに基づき、サービスリーダー（年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等）による確認及び改善指導を定期的に行いました。</p> <p>【別表 23：お客様へのお約束 10 か条】</p> <p>○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ことを目的として、平成 22 年 1 月に機構本部内に設置した「お客様向け文書審査チーム」での定期的な審査を行うとともに、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」を平成 22 年 4 月より定期的で開催しています。</p> <p>（開催実績）</p> <table border="1" data-bbox="900 1070 1895 1169"> <tbody> <tr> <td>お客様向け文書審査チーム</td> <td>34 回開催</td> <td>57 件審査</td> </tr> <tr> <td>お客様向け文書モニター会議</td> <td>11 回開催</td> <td>16 件審査</td> </tr> </tbody> </table> <p>○「お客様向け文書モニター会議」のモニターは、一般のお客様から公募を行い、23 名の方に委嘱しました。「わかりやすさ・読みやすさ」等の観点からご意見を伺うこととし、新たに発出するお客様向け文書を審査するほか、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から優先して）見直しを進めています。</p>	お客様向け文書審査チーム	34 回開催	57 件審査	お客様向け文書モニター会議	11 回開催	16 件審査
お客様向け文書審査チーム	34 回開催	57 件審査					
お客様向け文書モニター会議	11 回開催	16 件審査					

<p>③ 現場主導のサービス改善</p> <p>年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。また、職員提案制度の実施をはじめ、現場の職員からの意見を積極的に吸収し、これらの意見に対する適切なフィードバックを行うとともに、具体的なサービス改善・業務改善につなげる。</p>	<p>○この「お客様向け文書モニター会議」では、平成 22 年度に 11 回開催し、16 件の審査を行いました。このモニター会議におけるご意見を踏まえて行った文書改善事例のひとつとして「支払額（振込額）のお知らせ」があります。これは「初回支払額のお知らせ」を更新したのですが、モニターの皆様のご協力により、吹き出し方式を取り入れるなど、全面的に改定しわかりやすくしたもので平成 23 年 6 月に発送しました。</p> <p>○また、さらなる文書改善を図るため、文書や構成に関する専門的知見を有する文書デザイナーとのコンサルティング契約を行い、わかりやすさ・見やすさに視点をおいた文書作成のプロフェッショナルの方のアドバイスも取り入れられる仕組みを平成 23 年度から実施できるよう準備しました。</p> <p>【別表 24：「支払額（振込額）のお知らせ」パンフレット】</p> <p>○お客様から、直接サービス改善についてのご意見・ご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、平成 23 年 2 月～3 月にかけて、全国 8 ヶ所の年金事務所で「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました（当初、各ブロック 1 か所の 9 か所を予定していましたが、震災の影響で 1 か所中止）。モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成 23 年 5 月）</p> <p>○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計・分析しています。そして、これらの結果を踏まえ、お客様サービス及び業務改善へ反映させていくこととしています。</p> <p>なお、平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月までに寄せられたご意見・ご要望は 459 件となっています。</p>
--	---

○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。平成22年度には、平成22年2月から平成23年1月までに投稿された提案436件を評価し、「年金相談対応者研修用デモシステム」、「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件をサービス改善・業務改善につなげました。

○また、平成22年7月から各職場ごとに「身近な業務改善の取組」を実施しています。この取り組み内容の報告が、同年7月から平成23年3月までの間に「事務所内案内表示の改善」など3,576件の報告があり、このうち好取組事例については、他の職場の参考となるよう、機構LANへの掲載により全国に周知しました。

○年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取り組みを全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務の質の向上を図ることを目的として「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。

・平成22年6月に実施した第1回コンテストでは、全応募58事例のうち10事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。さらに全国展開が適当と判断した「年金相談事蹟管理システム」の活用についてモデル実施をした上で、平成23年度から全国展開を図る準備をしました。

・平成22年12月に実施した第2回コンテストでは、全応募140事例のうち9事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。平成23年3月には、全国展開が適当と判断した「磁気媒体届書（FD・MO届）受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツール」など14事例の概要を紹介し、活用推奨の情報提供を行いました。

○現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)は、本部で集約し、お客様の声の集計報告や主なお客様の声の内容を毎週ホームページに公表しています。また、年金事務所における「お客様の声」に基づく個別対応事例についても、平成22年6月より、「今週の改善」としてホームページで公表しています。

#### ④ お客様の声の集約

現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースの構築に向けての検討を行う。また、これらの取組を具体的なサービス改善につなげる。

#### ⑤ 窓口サービスの改善

ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」や「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、その結果を機構ホームページに公表する。

○さらに、「お客様の声」に加え、理事長へのメール・手紙、本部への電話・来訪、厚生労働省への国民の声を集計、分析するとともに、お客様の声に基づくサービス改善案件について、毎月サービス改善委員会にて報告・審議を行うなど(平成23年4月サービス改善委員会報告事案数231件)業務改善につなげています。

なお、年金制度に関する要望については、お客様の声や機構の現場での要望を踏まえ、機構として「年金制度に関する改善検討要望」を取りまとめ、平成23年3月に厚生労働省年金局へ提出しました。

○お客様の声の内容をより効果的に蓄積、対応の管理、分析を行うため、「お客様対応管理システム」(例:事務所単位、苦情内容別の集計、分析。事件・事故・事務処理誤り及び相談事跡を含む)を、平成23年度中目途に構築できるよう準備を進め、基本計画書を平成22年12月に策定しました。

【別表25:意見・要望・苦情等の推移】

【別表26:ご意見の内容(詳細)】

○平成23年3月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのお客様を対象として、「お客様満足度アンケート」(以下「アンケート」という。)を実施しました。また、アンケートの実施に際しては、より率直なお客様のご意見を得るため、アンケートの回収方法については、従来の相談終了後に職員がアンケートを配付しその場で回収するという方法から機構本部への郵送方式にあらためるとともに、アンケート内容についても職員の対応等について「不満」、「やや不満」のご回答をいただいたお客様から、具体的な「不満」の理由を記載していただくなど、アンケートの改善に努めました。

<p>イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。</p> <p>⑥ 分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。</p> <p>⑦ 開かれた組織運営 機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図る</p>	<p>○また、平成 23 年 2 月から 3 月にかけて、年金事務所及び年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所及びコールセンターの電話対応業務における「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者による覆面調査を実施しました。（なお、窓口覆面実態調査は今回実施したものが機構としては初めての調査となります） ※平成 22 年度に実施したお客様満足度アンケート及び窓口覆面実態調査の結果については、現在取りまとめ中であり、取りまとめ次第公表予定。</p> <p>○接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、「マナースタンダード実践テキスト」及び「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を作成し、全職員へ周知するとともに、平成 23 年 1 月から 3 月にかけて全国 9 か所で開催されたブロック本部主催の所長会議等において、接遇研修を開催しました。また、障害のあるお客様に対する接遇についても、「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全職員へ周知するとともに前記の所長会議等で説明しました。また、平成 23 年 3 月に「マナースタンダード実践テキストDVD」を作成し、平成 23 年度よりマナースタンダード研修で活用することとしました。（平成 23 年 4 月に全国に配布しました）</p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、平成22年11月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中では、「お客様へのお約束10か条」の達成状況やお客様から寄せられた声とその業務への反映状況なども紹介しています。 作成にあたっては、見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用やまわりくどい表現は避け、ワンセンテンスをできるだけ短くするとともに図表を多く用いました。また、専門用語の解説を加えました。</p> <p>○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を 4 回開催しました（うち、1 回は、障害者団体からのヒアリングを実施）。運営評議会における議論や要望を踏まえ、20 歳になった方への国民年金加入のお知らせ文書の改善や年金事務所などのバリアフリー化の推進、障害をお持ちのお客様向けの接遇マニュアルの作成など、お客</p>
---	--

ため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

様向けのサービスや業務の改善に結びつけました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○サービス向上への取り組みは、民間企業の取り組みを吸収（損害保険会社、生命保険会社、銀行、証券会社について平成22年8月～9月実施）するとともに、現場や有識者のご意見を聞きつつ積極的な取り組みを進めています。なお、民間企業と同様、「お客様の声」の数自体の減少を目指すというよりは、恒常的継続的にマナー向上の研修を実施するとともに、お客様の声を適切に受け止め、個別の「お客様の声」に適切迅速に対応する仕組みをつくり、さらに業務・制度改善につなげていくというスタンスで引き続き積極的な対応をしていきたいと考えています。また、お客様満足度アンケートや窓口覆面調査についても、民間の例も参考に、より客観的な状況を把握できるように改善しました。以上のとおり、計画以上の積極的な取り組みを行えたものと考えますが、機構の基本理念の達成のためには、もう一段のサービス向上の取り組み努力が必要と考えています。

○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「職員提案制度」は、平成22年度に「年金相談対応者研修用デモシステム」「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件の提案を改善につなげることができ、重要な役割を果たす制度として定着しました。



## 日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
  - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
  - 正しく確実に業務を行います

### ～私たちはお約束します～

#### 【お客様の立場に立つて】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

#### 【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
  9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
  10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

### ～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

#### ◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

##### 【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで  
IP 電話・PHS からは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

##### 【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで  
IP 電話・PHS からは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで  
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

#### ◆ ご相談の窓口は、全国にご 있습니다。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

- 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
- 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
- 第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。 <http://www.nenkin.go.jp/>

#### ◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ



<http://www.nenkin.go.jp/>

国民年金・厚生年金保険の支払額（振込額）のお知らせ

この  
お知らせに  
ついて

次の場合に今回の支払額（振込額）とその内訳をお知らせするものです。  
 ○はじめて年金を受け取られる方で過去に分までさかのぼってお支払いのある方  
 ○年金額（支払額）について過去に分までさかのぼって変更がある方  
 ※実際に振込を行う金融機関等については「年金振込通知書」でお知らせします。

平成 年 月にお支払いする ○ ○ 年金の支払額 (振込額)です。	年金証書の基礎年金番号・年金コード	
	差引き支払額(振込額) (①+②-③-④のA)	円

【支払額の項目別内訳表】

項番	項目		金額	
①	定期支払額		円	
②	過去分の支払額(一時払)		円	
③	年金からの控除額	社会保険料額	円	
		介護保険料額	円	
		国民健康保険料(税)額	円	
		後期高齢者医療保険料額	円	
		所得税額	円	
④	支払調整額	個人住民税額	円	
		A	今回のお支払いで調整した額	円
		イ	次回以降のお支払いで調整する額	円

裏面【支払内訳表】の⑤項番の○数字に対応しています。

○偶数月の15日に定期的にお支払いする額です。(15日が土曜日、日曜日又は祝日のときは、その直前の金融機関の営業日です。)  
 ○年金は後払いです。例えば、2月分・3月分は4月にお支払いします。

○過去にさかのぼって年金が決定、変更された場合は、定期支払額とは別にお支払いする額です。  
 ○過去にさかのぼって年金の決定内容を訂正した場合は、訂正により変更となった年金額の合計です。

※ ④に金額の記載がある方は以下の説明をご覧ください。

○今まで受け取られていた年金額を過去にさかのぼって変更した場合は、これまでに支払過ぎた年金額、また、過去にさかのぼって年金の決定内容を訂正した場合は、これまでにお支払いした年金額を記載しています。  
 ○年金を過去にさかのぼって変更したために、これまでに支払過ぎた年金額は「支払調整額」として、お返しいただくようお願いします。  
 ○お返しいただく額が多い場合、分割でお返しいただくことになります。そのため、今回のお支払いでお返しいただく額と次回以降にお返しいただく額とに分けてあらわしています。

様

平成 年 月 日

厚生労働省年金局  
[お問い合わせ先]  
日本年金機構

999999999999 99999 99999 99999



## 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成22年度)

分類		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計		
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
サービス関係	接遇対応①	190	14.6%	151	15.9%	205	16.7%	167	12.0%	221	11.5%	205	17.1%	203	17.4%	164	14.0%	151	14.9%	145	16.1%	143	11.8%	143	12.4%	2,088	14.3%	
	電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	56	4.0%	46	2.4%	34	2.8%	32	2.7%	30	2.6%	26	2.6%	24	2.7%	35	2.9%	24	2.1%	504	3.5%	
	各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%	124	10.1%	265	19.0%	280	14.6%	180	15.1%	207	17.8%	261	22.3%	197	19.5%	188	20.9%	248	20.4%	161	14.0%	2,379	16.3%	
	ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%	35	2.8%	28	2.0%	26	1.4%	25	2.1%	30	2.6%	23	2.0%	17	1.7%	25	2.8%	23	1.9%	41	3.6%	358	2.5%	
	小計(①～④合計) a	485	37.2%	353	37.2%	417	33.9%	516	37.0%	573	29.8%	444	37.1%	472	40.5%	478	40.9%	391	38.6%	382	42.5%	449	37.0%	369	32.1%	5,329	36.5%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%	211	17.1%	202	14.5%	255	13.3%	164	13.7%	157	13.5%	137	11.7%	112	11.1%	79	8.8%	143	11.8%	127	11.1%	1,870	12.8%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	101	8.4%	64	5.5%	116	9.9%	99	9.8%	100	11.1%	97	8.0%	100	8.7%	1,416	9.7%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	69	5.8%	70	6.0%	55	4.7%	57	5.6%	50	5.6%	61	5.0%	70	6.1%	776	5.3%
		小計(⑤～⑦合計) b	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	334	27.9%	291	25.0%	308	26.3%	268	26.5%	229	25.5%	301	24.8%	297	25.8%	4,062	27.8%
	個人情報⑧	5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	10	0.8%	6	0.5%	7	0.6%	9	0.9%	7	0.8%	9	0.7%	6	0.5%	98	0.7%	
	事務処理誤り等⑨	14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%	5	0.5%	4	0.4%	7	0.6%	5	0.4%	55	0.4%	
	お叱り⑩	40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	176	14.7%	142	12.2%	103	8.8%	87	8.6%	81	9.0%	104	8.6%	138	12.0%	1,703	11.7%	
	その他(①～⑩以外)⑪	87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	44	3.7%	14	1.2%	28	2.4%	32	3.2%	14	1.6%	33	2.7%	29	2.5%	524	3.6%	
小計(a+b+⑧～⑪合計) c	1,036	79.5%	837	88.2%	1,007	81.8%	1,122	80.5%	1,652	85.9%	1,008	84.3%	925	79.3%	928	79.3%	792	78.3%	717	79.8%	903	74.4%	844	73.5%	11,771	80.6%		
励まし関係⑫	33	2.5%	19	2.0%	33	2.7%	30	2.2%	39	2.0%	39	3.3%	45	3.9%	48	4.1%	54	5.3%	51	5.7%	53	4.4%	59	5.1%	503	3.4%		
年金政策、制度立案関係⑬	234	18.0%	93	9.8%	191	15.5%	241	17.3%	232	12.1%	149	12.5%	196	16.8%	194	16.6%	166	16.4%	130	14.5%	257	21.2%	246	21.4%	2,329	15.9%		
合計(①～⑬合計)	1,303	100%	949	100%	1,231	100%	1,393	100%	1,923	100%	1,196	100%	1,166	100%	1,170	100%	1,012	100%	898	100%	1,213	100%	1,149	100%	14,603	100%		

※1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。

※3月分については、東日本大震災の影響により一部の年金事務所・コールセンターで「お客様の声」が十分に受け止められていない状況がある。

## 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成22年4月1日～平成23年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	2,088	14%	年金事務所職員が知識不足のため説明が不十分である 等
		電話②	504	3%	年金事務所、コールセンターの電話が繋がらない 等
		各種お知らせ文書③	2,379	16%	年金振込通知書等が分かりづらい 等
		ホームページ④	358	2%	掲載情報やリンク先を充実させてほしい 等
	小計(①～④合計) a		5,329	36%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,870	13%	障害年金の審査をもっと早くしてほしい 等
		国民年金業務⑥	1,416	10%	納付督促業務を業者に外部委託していることの周知が不十分 等
		厚生年金業務⑦	776	5%	適用業務(算定届、月額変更届等に関する問い合わせ) 等
		小計(⑤～⑦合計) b	4,062	28%	
	個人情報⑧		98	1%	電話照会の際の本人確認が厳しすぎる 等
	事務処理誤り等⑨		55	0%	年金事務所の説明誤りに対する苦情 等
	お叱り⑩		1,703	12%	所在不明高齢者対策 等
	その他(①～⑩以外) ⑪		524	4%	年金記録の管理に対する批判 等
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		11,771	81%		
励まし関係⑫		503	3%	年金事務所職員のでいねいな説明に対する激励、励まし 等	
年金政策、制度立案関係⑬		2,329	16%	運用3号の取扱いに係る要望 等	
合計(①～⑬合計)		14,603	100%		

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>6. 電子申請の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」（平成 20 年 9 月 12 日 IT 戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p> <p>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</p>	<p>&lt;実績&gt;</p> <p>○電子媒体化促進プロジェクトチームを設置し、電子申請の利用促進や届書等の電子媒体化についての検討を行い、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国社会保険労務士会連合会電子化委員と意見交換</li> <li>・電子申請パッケージソフト開発メーカーとの電子申請利用促進に向けた意見交換</li> <li>・厚生年金基金（105 基金）に対する電子申請利用促進に関するアンケート調査</li> <li>・全国の市区町村（1,750 市区町村）に対する機構へ提出される届書等の電子媒体化に関するアンケート調査</li> </ul> <p>○平成 22 年 12 月に事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第 6 回 電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。（再掲）</p> <p>○事業主の届出手続に利用されている磁気媒体届書作成プログラムの利用可能な磁気媒体について、現在活用している FD と MO に加えて、さらに利便性の向上を図るため CD 及び DVD の利用ができるよう、平成 23 年 2 月にシステム開発に着手しました。</p> <p>○上記のような取り組みの結果、「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要 16 手続に係る平成 22 年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は、55.3%（前年対比 2.0% 上昇）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値 51% を上回りました。</p>

<自己評価（要因分析含む）>

評語： A

○前記の各種取り組みの結果、平成 22 年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」などの主要 16 手続きに関する電子申請利用率（磁気媒体申請を含む）は、55.3%（前年対比 2.0%上昇）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた平成 22 年度の目標値 51%を上回り、目標を達成しました。