

Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成23年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～9月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	18ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	495,738
	平均待ち時間	13分	13分	11分	8分	8分	8分	10分
<参考> 待ち時間が1時間を超える事務所数の1日当たり平均数	記録問題	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所
	一般	3.6ヶ所	5.8ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	2.0ヶ所	1.9ヶ所	2.9ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標「来訪相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

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	
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46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 (312年金事務所・13時時点)	(注: 21年4月～12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。)										103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391	

注：21年4月～12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
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	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 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57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	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	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
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0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 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所							18ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124							495,738

コールセンターの対応状況（応答率）

平成23年度

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～9月の 各月の加重平均	4月～9月の 各月の単純平均
一般年金相談	応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.3%	82.5%	85.8%	47.7%	62.1%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>31.9万件</u> 62.2万件	<u>27.0万件</u> 63.2万件	<u>37.7万件</u> 147.0万件	<u>25.1万件</u> 29.8万件	<u>28.2万件</u> 34.2万件	<u>23.4万件</u> 27.3万件	—	—
記録問題	応答率	87.4%	89.8%	91.2%	92.5%	92.4%	92.5%	90.7%	91.0%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>10.9万件</u> 12.4万件	<u>10.5万件</u> 11.7万件	<u>10.7万件</u> 11.7万件	<u>7.7万件</u> 8.3万件	<u>9.3万件</u> 10.0万件	<u>8.1万件</u> 8.7万件	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

〔備考〕

4月 事後加算送付 200万件（4月1日）

5月 遺族年金額改定通知（老厚併給） 40万件（5月6日）

6月 年一通知（マイナススライド、住基等）3,940万件<コールセンター内分散発送>（6月3日～6日）

（注）10月以降22年度並みの応答状況（総呼数、応答呼数）の場合の23年度応答率は、51.3%（22年度57.1%）となる。

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【平成21年度】

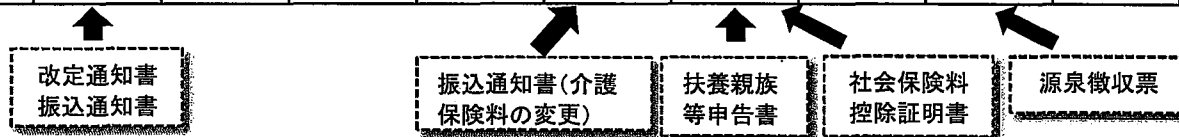
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	—	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	—	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

【平成22年度】

	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	各月の 単純平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	—	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	—	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.3%	

【平成23年度】

	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	各月の 単純平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682							3,639,233	—	通常期ブース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ブース数: (23.11、24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916							1,736,371	—	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%							47.7%	62.1%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない) また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2) 偶数月15日に年金振込

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

			平成23年							
分類			4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	
			件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	%
機構運営関係	サービス関係	待遇対応①	162	135	163	126	152	116	854	13.0%
		電話②	19	19	43	13	13	20	127	1.9%
		各種お知らせ文書③	148	198	323	169	214	153	1,205	18.3%
		ホームページ④	41	42	41	50	40	53	267	4.1%
		小計(①～④合計) a	370	394	570	358	419	342	2,453	37.3%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	100	101	135	88	104	83	611	9.3%
		国民年金業務⑥	166	116	129	132	109	90	742	11.3%
		厚生年金業務⑦	46	54	54	78	58	49	339	5.2%
		小計(⑤～⑦合計) b	312	271	318	298	271	222	1,692	25.7%
	個人情報⑧	3	6	8	1	8	4	30	0.5%	
	お叱り⑨	86	84	77	79	78	47	451	6.9%	
	その他(①～⑨以外) ⑩	37	61	114	102	146	98	558	8.5%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	808	816	1,087	838	922	713	5,184	78.8%		
励まし関係⑪	50	34	34	34	77	47	276	4.2%		
年金政策、制度立案関係⑫	198	183	246	189	160	142	1,118	17.0%		
合計(①～⑫合計)	1,056	1,033	1,367	1,061	1,159	902	6,578	100%		

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数289件)」、機構本部への電話及び事務所等から報告された「お客様の声(受付件数492件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数87件)」を集計・分析。(合計受付件数868件。)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。(件数は9月分)

※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約600件)の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

(注) 電話②、各種お知らせ文書③について、6月は統合通知書(年金額のマイナス物価スライド、住民票コード収録状況のお知らせ等)の送付の関係によるものが多くなっていた。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年4月1日～平成23年9月30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	待遇対応①	854	13.0%	職員の説明が不十分等
		電話②	127	1.9%	年金事務所の電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	1,205	18.3%	支給額変更通知書、統合通知書等の記載内容の指摘、要望等
		ホームページ④	267	4.1%	ねんきんネットが利用しにくい、日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
		小計(①～④合計) a	2,453	37.3%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	611	9.3%	年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金の処理)の迅速化要望等
		国民年金業務⑥	742	11.3%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
		厚生年金業務⑦	339	5.2%	未適用事業所についての情報提供、滞納事業所からの苦情
		小計(⑤～⑦合計) b	1,692	25.7%	
	個人情報⑧	30	0.5%	本人確認(電話相談時における本人確認が厳しすぎる)等	
	お叱り⑨	451	6.9%	震災後の年金事務所の節電、事務所施設(駐車場・案内板)等	
	その他(①～⑨以外) ⑩	558	8.5%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	5,184	78.8%			
励まし関係⑪	276	4.2%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対するお礼、励まし)等		
年金政策、制度立案関係⑫	1,118	17.0%	年金額の減額改定に係る要望、東日本大震災に係る軽減措置等		
合計(①～⑫合計)	6,578	100%			

「お客様からの声」の年度比較(件数)

(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
機構 運営 関係	サービス関係 a	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
	事務処理関係 b	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
	小計 (a+b+その他) c	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
	励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成23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
機構 運営 関係	サービス関係 a	370	394	570	358	419	342							2,453
	事務処理関係 b	312	271	318	298	271	222							1,692
	小計 (a+b+その他) c	808	816	1,087	838	922	713							5,184
	励まし関係	50	34	34	34	77	47							276

※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。

相談に関する改善への主な取り組み

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況
①相談窓口体制の確立に向けた取り組み	経営企画部◎ 年金相談部	<p>○相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等)は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築する。(26年度までに順次対応)</p> <p>○当面23年度中に原則として1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 ※小規模事務所(4ブース以下)については、26年度当初までに1名は正規職員がブース対応する体制を整える。</p> <p>○年金相談体制の確立に向けた基本方針を策定し、相談体制の構築と年金相談の質的向上、業務の効率化に取り組む。</p> <p>[24年3月に、各ブロックは各年金事務所毎の実施計画を作成し、年金相談部へ提出。]</p>	○23年10月24日指示
②相談窓口担当職員への研修	年金相談部◎	<p>○新規年金相談窓口担当者の研修用として、DVDテキスト(老齢、遺族、障害)を作成するとともに、年金相談マニュアル(入門編)の見直しを行う。(23年度中目途、逐次作成)</p> <p>○ブロック本部での研修、事務所でのOJTのあり方については、現場の状況や優良事例を踏まえ全国展開を図る(平成23年中)</p>	<p>○OJTの例は、23年10月24日発行</p> <p>○教材は、各ブロックの優良教材を取りまとめ中</p>
③相談講師職員の養成	年金相談部◎ 人事管理研修部	<p>○全国的に研修講師となりうる人材を養成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施(23年4、10、11月、24年2月実施) ・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施(23年7月から実施) 	<p>○23年1月26日指示</p> <p>○23年4月第2回研修実施</p> <p>○中国、四国、北海道、九州の各ブロックで研修指導実施</p> <p>○23年10月第3回研修実施</p> <p>○23年11月第4回研修実施</p>
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム開発部◎ 年金相談部	<p>○地方のシステム改善要望(23年4月とりまとめ)を踏まえ、より活用しやすくするために画面変遷、年金額試算ケースの追加等のデモシステムの改善を行う。(基本計画書策定23年5月、23年12月稼働目途)</p> <p>○相談担当者研修の促進のため、一般パソコンを購入し、研修用デモシステムをインストールして相談担当者研修に活用する。(23年11月購入・配付予定)</p>	<p>○一部(事例2:退職改定事例9:遺族年金受給者の65歳到達後の年金選択)については23年6月17日稼働</p> <p>○23年8月31日公示 23年9月13日入札 23年9月28日契約</p>
⑤有期雇用職員から正規職員への登用	人事管理部◎ 経営企画部	<p>○特定業務契約職員には雇用制限(5年)があるため、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう、有期雇用職員から正規職員への登用制度を進める。</p> <p>○更に、相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とする「窓口年金相談業務に専ら従事する正規職員登用制度」(仮称)の創設を検討する。</p>	○23年7月に相談業務に従事している者を含め有期雇用職員から120名を正規職員へ登用

⑥エルダー職員の活用	経営企画部	○相談スキルを有する経験豊富な正規職員は、貴重な人材資源であることから、これらの者が定年退職した後は、エルダー職員として年金相談業務への積極的活用を図ることができるよう検討する。(24年度目途)	
⑦相談担当特定業務契約職員の処遇	人事管理部◎ 経営企画部	○お客様相談室の相談体制の実態を踏まえ、バックヤードを対象に「基本給の1割アップ」の対象者の範囲の拡大を検討する。(混雑時や昼休みの窓口対応、出張相談を行っており、窓口ブース専任と同様の業務を行っている者)(24年度目途)	

< II 相談業務の効率化 >

①相談記録の管理(相談事跡管理システム)	年金相談部◎ 新システム開発部	○本渡モデルをベースに、モデル実証検証を踏まえた改善を講じた上で、全国展開を図る。	○23年6月20日稼働
	新システム開発部◎ 基幹システム開発部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○更に「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 ※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目途に構築する。	○22年12月に基本計画書作成
②相談待ち時間の表示の改善	年金相談部◎ 財務部	○待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口を設置する大型ディスプレイやHPに掲示できる機能などを有する「相談窓口の待ち時間情報表示サービス」を南関東ブロック(山梨を除く)の48事務所において試行導入。(HPの掲示は23年9月1日から順次実施)	○23年4月16日 48事務所導入 ○23年8月事務所評価による改善を実施
		○先行導入した年金事務所の評価を行い、平成23年度中に近畿ブロックの年金事務所への拡大について検討	○23年9月近畿ブロックと実施協議
③受付データ進捗管理システムの構築	品質管理部◎ 新システム開発部	○各申請書にバーコードシールを貼付して、進捗管理を行う受付データシステムを構築し、相談等の問い合わせに迅速かつ効率的な対応ができるようにする。 (平成23年度システム開発、平成24年10月稼働目途)	

<Ⅲ コールセンターの充実等>

<p>①コールセンターの席数の拡充及び管轄エリアの見直し</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。 (オペレータ席40席スーパーバイザー4席 計44席)</p> <p>○第1コールセンターオペレーター席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。</p>	<p>○23年6月1日実施</p> <p>○23年6月1日実施</p>
<p>②コールセンターの集中時期の対応</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増加する。(23年11月・24年1月～24年3月に100席増及び23年11月～24年3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置予定)</p> <p>○特定テーマのQ&Aを作成し、オペレータのスキルを形成するとともに、Q&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。 (源泉徴収票は24年1月を目途に実施)</p>	<p>○扶養親族等申告書及び控除証明書については、23年10月掲載済み</p>
<p>③コールセンターと年金事務所の連携強化</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を活用し、コールセンターと年金事務所の連携強化を引続き図る。(22年8月指示)</p> <p>○引き続きねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行うとともに、専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を22年6月に明確化した。この周知徹底を行う。 ※毎年8月に誤案内事例に基づくレベル確認テストを実施する。</p>	<p>○23年8月5日各センター長に指示</p> <p>○23年8月にレベル確認テストを実施</p>
<p>④コールセンター運営の改善</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○コールセンター運営の改善のため、サービスレベルアグリーメント、お客様満足度調査、支援システム(事後入力、FAQ)、仕様書(総合評価方式)等の見直しを検討する。(23年度中順次検討)</p> <p>○コールセンターにおける「お客様満足度調査」について、オペレーターの特定が可能な事跡IDを付した「往復はがき」の送付によるCS調査を実施する。(平成24年1月)</p>	<p>○23年7月より毎月第2火曜日に検討会を実施</p>

<IV その他>

①社労士の研修への協力	年金相談部	<p>○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデル等)を提供する。</p> <p>○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。</p>	○マナースタンダードDVDを提供(23年6月3日)
②常設型出張相談所の活用	年金相談部	<p>○常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。(常設出張相談所10ヶ所)(23年7月から順次設置)</p> <p>○更に23年度の実施状況も踏まえ、24年度の増設予算要求中。</p>	<p>○八王子、川越(23年7月25日、秋田(8月22日)、高松、松山(9月1日)、鹿児島(9月30日)藤沢(10月17日)、足立(10月24日)開設</p> <p>○津(11月21日)開設予定</p>
③混雑事務所の個別対策	年金相談部	<p>○ブロック本部に対し、引き続き随時混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行う。(23年1月24日指示)</p> <p>○常設ブース9事務所12ブース、予備ブース8事務所9ブースの増設を行う。(23年度中)</p>	○23年11月2日予算配賦済み
④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。)</p> <p>○年金額見込計算サービス等の機能の拡充(2次リリース23年10月31日稼働)</p>	○23年2月実施
⑤HPのペンションアンサーの構築	年金相談部◎広報室	<p>○国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページのQ&Aについて相談の種類別に類型化し、キーワード入力による検索を可能とするペンションアンサー(仮称)をHP上に構築する。更に、関連するQ&Aが検索し易いよう表示方法を工夫する。(平成23年度中目途)</p>	○平成23年8月キーワード検索機能を追加
⑥発送文書の整理合理化	年金給付部◎国庫部	<p><発送分散化></p> <p>○中間配送業者からの第1～第3コールセンターエリア内の拠点郵便局への持ち込み日を3日間に分散することとし、平成23年6月発送の「年一振込通知」から実施。</p> <p>○印刷業者からの中間配送業者への持ち込み日の分散化について、平成23年5月にホームページを利用して印刷業者から意見の募集を行い、その意見を踏まえ持ち込み日の分散化を平成24年1月発送の「源泉徴収票」から順次実施する予定。</p> <p>対象文書案 (年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票、国民年金社会保険料控除証明書)</p>	○23年6月年一通知実施
	品質管理部◎年金給付部◎記録問題対策部	<p><通知統合化></p> <p>○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化を平成23年6月に実施。また、この「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の統合化を平成24年6月から実施する予定。</p> <p>検討対象文書 (統合) 「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」、「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」、「国民年金保険料の口座振替開始(変更)のお知らせ」と「国民年金保険料口座振替額通知書」 (同封) 「支給額変更通知書」と「振込通知書」、「振込通知書」(複数年金受給者対応)、「年金額改定通知書(年一通知)」(複数年金受給者対応) (廃止) 「国民年金被保険者資格喪失通知書」</p>	○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化23年6月実施
⑦年金事務所相談におけるプライバシーの確保	財務部◎年金相談部◎国庫部	<p>○年金事務所の相談窓口のプライバシー確保については、昨年も出来る限りの対応を行ったところだが、CS調査や覆面調査の結果も踏まえ今年度においても相談窓口に加え、事務所国庫課についても対応を進める。(7月15日事務所要望受付、8月15日整備要望受付、9月より順次予算配布、年度内実施)</p>	<p>○23年6月24日指示</p> <p>○23年11月2日予算配布済み</p>

相談関係でこれまでに講じた主な対策(22年1月～23年3月)

<Ⅰ 人材の確保養成>

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910円/日 → 10,900円/日)[22年5月]
- ② 新規相談担当者の研修(研修マニュアル。研修用DVD)[22年9月、22年7月] (スキルチェックテスト)[22年9月]
- ③ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22年11月テスト → 23年1月昇給]

<Ⅱ 相談窓口業務の効率化>

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]
- ② 年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ③ 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東48年金事務所に試行導入) [23年4月]
- ④ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化、試行実施後全国展開)[23年5月]
- ⑤ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月]

<Ⅲ コールセンター>

- ① 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[扶養親族等申告書22年11月、源泉徴収票23年1月～3月100席、社会保険料控除専用ダイヤル23年1月～3月50席設置]
- ② コールセンターの混雑時アナウンス[23年3月]
- ③ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]

<Ⅳ その他>

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)[22年8月、12月、23年3月](WM研修用モデル等の提供)[22年12月]
- ② 相談窓口プライバシーの確保(昨年に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示)(23年6月)
- ③ 混雑事務所の個別対策(ブース増設、WM増設、社労士配置)[22年9月～]
- ④ 事務所及びコールセンターの混雑予測のHP掲載[22年11月]

サービス改善への主な取組み

(参考資料2)

< I お客様サービスの向上 >

<p>① サービスリーダーの設置及びサービスチェック</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○各部署における「お客様の声責任者」(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)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。(平成22年6月30日指示) ※ 主なチェック項目:お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など ※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。</p> <p>○チェック結果について四半期毎にブロック本部から報告に基づき、本部で分析し必要な指示を行う。</p> <p>○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。</p> <p>○サービスリーダーチェック項目の見直しを行う。(年金事務所の案内板設置、優先受付票の交付、窓口ネームプレート等の設置等)</p>	<p>○平成22年度実績総括を報告(平成23年5月18日改善委員会) ○9月16日指示依頼発出(平成23年9月16日サ推指2011-46)</p>
<p>② サービス向上のための研修(マナースタンダード研修)</p>	<p>サービス推進部◎ 研 修 部</p>	<p>○お客様満足度アンケート調査結果、覆面調査結果及び日頃の現場からの意見を踏まえて、22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を改定する。</p> <p>○9ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、上記テキストの改訂箇所を中心に、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接客改善に努める。また個別に各ブロック本部、事務所から要請があった場合は、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。(講師派遣、資料提供など)</p>	<p>○平成23年10月20日指示依頼 ○10月25日～1月にかけて各ブロック単位で研修を予定</p>
<p>③ 個別事務所でのマナー改善</p>	<p>サービス推進部 年 金 相 談 部</p>	<p>○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例を月次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年3回程度年金事務所等にお知らせする。(8月、12月、4月)(平成22年6月14日から機構ホームページに掲載)</p> <p>○個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回提供する。(8月、12月、4月)(平成22年度は9月及び12月実施)</p>	<p>○8月24日機構LANに掲載 ○8月24日ブロック本部へ発出(平成23年8月24日サ情2011-31)</p>

< II わかりやすい文書づくり >

<p>①わかりやすい文書の見直し</p>	<p>サービス推進部◎ 事業担当各部</p>	<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」を設置。(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。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)</p> <p>(注)23年度から、文書デザイナーを委嘱</p>	<p>○平成22年1月26日設置</p> <p>第1回:平成23年4月21日 (源泉徴収票)</p> <p>第2回:平成23年5月19日 (源泉徴収票、扶養親族等申告書)</p> <p>第3回:平成23年6月16日 (扶養親族等申告書、年金パンフレット)</p> <p>第4回:平成23年9月15日 (国民年金保険料免除・納付猶予申請書他2件)</p> <p>第5回:平成23年10月20日 (平成24年度ねんきん定期便他2件)</p> <p>第6回:平成23年11月17日 (諸変更年金請求書(65歳はがき))</p>
<p>②届出事務の改善</p>	<p>年金給付部◎ 広報室</p>	<p><届出書ダウンロード></p> <p>○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。 (年金請求書、現況届、住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、源泉徴収票交付申請書、氏名変更届、支給繰下げ請求書、基礎年金加算額不該当届、基礎年金額支給停止事由該当届、改定請求書、加算開始事由該当届など)</p> <p>○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を行う。(平成23年度逐次実施) (現況届、住所・支払機関変更届、各種再交付申請書、氏名変更届、選択申出書、繰下げ請求書など)</p>	<p>○HP掲載済み(平成23年4月4日)</p>
	<p>サービス推進部◎ 年金給付部 広報室</p>	<p><記入例></p> <p>○照会の多い年金給付関係の届出書の記入例を作成し、機構HPに掲載する。(平成23年度逐次実施) (加入期間確認請求書、選択申出書、年金請求書、支給停止事由該当届(583号)、証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、住所・支払機関変更届など)</p>	<p>OPT立ち上げ(4月4日)</p> <p>○加入期間確認請求書(8月22日HP掲載済)、選択申出書(9月1日HP掲載済)、住所・支払機関変更届、再交付申請書、583号(意見照会8月3日済(17日×切)、10月17日実施)</p>

<Ⅲ お客様の声の集約>

① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等で対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。(平成22年1月以降実施)	
②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。(平成23年3月実施)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済) (注)東日本大震災発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケートを中止。</p> <p><23年度分> ○平成23年度の満足度アンケートについては、平成24年1月実施予定。</p>	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)
③窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による覆面調査を実施。(平成23年2月実施)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済)</p> <p><23年度分> ○平成23年度の覆面調査については、平成24年1月実施予定</p>	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)
④お客様モニター会議の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○22年度に実施(8ヶ所、23年1～3月)した際モニターから出された御意見等について、本部及び各年金事務所等対応について回答を作成し、モニター参加者に改めてお礼をかねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。</p> <p><23年度分> ○お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック1～2ヶ所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成23年10月～平成24年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</p>	○平成23年4月28日指示
⑤「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	<p>○「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのシステム(例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析)について構築する。 (注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。</p> <p>※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目途に構築する。</p>	○平成22年12月に基本計画書作成

<IV 現場と一体となった取組み>

①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部◎ 品質管理部	○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 (注1)ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。 (注2)本来夏はサービス系、冬は業務改善系の2回のコンテストを予定していたが、震災対応のため、23年度は12月に合同開催とする。	○実施に関する指示依頼を 発出(平成23年8月5日品管 指2011-98)
②ブロック担当部長会議 (サービスリーダー会議)	サービス推進部	○本部で開催するブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)にブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。	○平成23年10月5日実施
③事務所の成果指標	サービス推進部	○サービス、相談関係のパフォーマンスを、客観的、総合的に各事務所毎に指標化することについて研究・検討する。(平成23年度中目途)	

<V 地域事業の展開>

①年金委員活動の活性化と地域での展開	サービス推進部◎ 事業企画部	○年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(23年11月実施予定)を設けることにより、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中) ○年金委員活動をはじめ、年金事務所による地域展開を図る事業について検討する。(平成23年度中)	○活動取組み方針及び表彰 制度について指示・依頼済み (平成23年4月11日)
②年金制度の啓発材料の作成	サービス推進部◎ 事業企画部	○年金制度に関する啓発、広報に資するため、年金委員活動や年金教育にも利用できる啓発材料(電子媒体によるパンフレット)の作成に取り組む。(23年度中)	○暫定版をHPへ公表(8月2日)

<VI その他>

<p>①好対応事例の紹介</p>	<p>サービス推進部◎ 経営企画部</p>	<p>○お客さまの声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有する(平成22年9月15日より実施)。また、好事例については、HPにおける「日本年金機構に対するお客様の声の集計報告」の中で事案を例示し、併せてお褒め事例については、年3回年金事務所等におほめの内容を「接遇マナー」と「業務」に関するものに大別し具体例を集約化する。それにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。</p>	<p>○8月24日年金事務所等に 発出(平成23年8月24日サ 情2011-32)</p>
------------------	---------------------------	--	---

サービス関係でこれまでに講じた主な対策（平成22年1月～平成23年3月）

<Ⅰ お客様サービスの向上>

- ① サービスリーダーの設置とサービスチェック(各部署にサービスリーダーを設置。サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェック)[22年6月]
- ② マナースタンダード研修(「マナースタンダード実践テキスト」の作成し地方に配布、接遇研修を実施)[22年10月]
- ③ 個別事務所でのマナー改善(個別改善した対応事例を週次で機構ホームページに公表)[22年6月]
- ④ 障害者の方々へのマナー改善(「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成、機構LANに掲載)[22年12月]
- ⑤ 来訪者への案内の向上(案内員の腕章着用、チェックリストの策定)[22年4月、6月]
- ⑥ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善(案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦)[22年4月、6月]

<Ⅱ わかりやすい文書づくり>

- ① お客様向け文書モニター会議(一般の方に参加いただき、よりわかりやすい文書に改善)[22年4月～]
- ② わかりやすい言葉置き換え例集(一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正)[22年11月]

<Ⅲ お客様の声の集約>

- ① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告。)[22年1月～]
- ② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施。)[22年3月、23年3月]
- ③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施。)[23年1～2月]
- ④ 年金事務所お客様モニター会議(お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする。)[23年2～3月]

<Ⅳ 現場と一体となった取組>

- ① サービス・業務改善コンテスト(各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進。)[22年6月、12月]
- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る。)[22年7月、12月]

<Ⅴ その他>

- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリングする)[22年8月、9月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[23年3月]

日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組

