

平成24年度計画	平成24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>4. 相模、情報提供に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>平成24年度は、「マイナススライド」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる記録の確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。</p> <p>なお、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターを設置する。</p>	<p><実績></p> <p>○年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、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、基本的に相談スキルを持った正規職員等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応）の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針（平成23年10月）」に</p>
<p>① 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、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（常設相</p>	<p>○年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、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、基本的に相談スキルを持った正規職員等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応）の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針（平成23年10月）」に</p>

談窓口プロセスの4割程度)を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成24年度においては、常設相談窓口プロセスの2割程度の正規職員化を目指す。(平成26年度までに順次対応)

基づく一般相談窓口プロセスの正規職員等配置計画により、計画的な配置に取り組みました。

【一般相談窓口プロセスの正規職員等配置状況】

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度
配置実績	20.9%	28.7%	—	—

(注1) 実績は、翌年度4月1日現在の割合である。

(注2) 正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。

【別表18：年金相談窓口プロセスの状況】

○また、今後の年金機能強化法、年金生活者支援助付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、平成27年4月当初までにお客様相談室のバックヤードの体制強化等を図ることとした。「年金事務所における年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針」を平成25年2月に策定しました。

- ② 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を推進する。
 - ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施
 - ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長
 - ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施

○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(19時まで)及び第2土曜日における年金相談を実施しました。

- ③ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講

○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取り組みを行いました。

- ・ 「年金相談体制の確立に向けた基本方針」に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員等配置計画を策定し計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、年金事務所

<p>じる。</p> <p>ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。</p> <p>イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。</p> <p>ウ 手続きの十分なご案内を行うこと（記入例の作成、必要書類の明確化）により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。</p> <p>エ 相談内容に応じたブースを設置（難しい事例、簡単な届出）することにより、相談の効率化を図る。</p> <p>オ 屋休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。</p> <p>カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。</p> <p>キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。</p>	<p>の優良研修教材の全国展開や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はP80㉓に後述） ・窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載 ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引き続き実施 ・混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中216事務所（平成25年3月末）に拡大。（平成23年度 198事務所） ・相談待ち時間が1時間を超える年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導（年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等）を実施 ・ねんきんネットの充実やHPの充実（Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等）により、事務所に来訪いただくかなくとも済むよう情報提供や案内を充実 <p>○ 年金事務所の待ち時間は、地域差があるとともに、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。上記のような取り組みを行った結果、平成24年度の1か月の待ち時間平均が1時間以上となった事務所数は1か月平均0か所（平成23年度同1か所）に、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均12か所（平成23年度同27か所）となり、いずれも平成23年度に比べ減少しました。</p> <p>【別表19：年金事務所の混雑状況の比較】</p> <p>○ 平成22年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、さらに埼玉、愛知、岐阜、三重の40年金事務所に導入し123年金事務所にサービス拡大しました。（平成25年4月実施）</p> <p>（平成22～23年度導入事務所：千葉、東京、神奈川、大阪、京都、兵庫、奈良の83事務所）</p> <p>なお、上記サービスを導入した年金事務所の待ち時間についてホームページ及び携帯サイトにより、リアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行い、待ち時間の</p>
<p>④ 「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」（窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページでリアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス）について、相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域への導入拡</p>	

大を図る。

- ⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&Aの掲載等により入電数の減少を図る。
- また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善（FAQ、相談事例の入力処理など）、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。

短縮及びお客様へのサービス向上を図りました。（平成23年9月から実施。順次拡大）

- 電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。
- ・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活用してオペレーター1席数を増席（平成24年11月、平成25年1月～3月に100席増席、平成24年11月～平成25年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを50席増席）
 - ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&Aをホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減化
 - ・コールセンター支援システムにおいて相談事例を作成する際の事跡、作成者の氏名入力の簡素化、相談事例のテンプレートの改善等を行うことにより、事跡作成等の処理時間を短縮（平成24年3月11.4分、平成25年3月9.7分）し応答呼数を増加化
 - ・大量に送付する通知書（年一通知24年6月、振込通知書（介護保険料変更）及び扶養親族等申告書24年10月、源泉徴収票25年1月等）による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み（3回）及びコールセンターの管轄エリアの見直しによる総呼数の平準化
 - ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を引き続き実施（平成24年1月から実施）
 - ・年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、試行的に実施している自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を拡大し、コールセンターを有効活用。
- （平成23年度試行実施事務所数 25事務所 平成24年度試行実施事務所数 37事務所）

- コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。上記の取り組みを進めることにより、結果として平成24年度の応答率は78.7%（平成23年度60.1%）と改善しました。（なお、総呼数には、電話はつながつ

たものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。)

【別表 20：ねんきんダイヤル月別応答状況】

⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（年齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。

⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について全国展開を図る。

⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブース」への委託に段階的に転換する。

また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。

○相談業務の質的向上を図るため、昨年に引き続き相談業務担当職員への研修資料として優良事例（事務処理誤りを防ぐために（自己点検シート等）、窓口装置研修用デモシステムの研修資料）を全国展開しました。（平成 25 年 3 月）

○「来訪相談管理運営マニュアル」の改正（平成 24 年 8 月）を行い、相談ブースの対応時間の短縮化を図るため、待ち時間中の添付書類の確認や簡単な制度説明を行う「フロア担当者」を設置するとともに、窓口仕分け、待ち時間管理、バックヤードとの連絡調整など、受付窓口担当者の業務の明確化を行いました。

○平成 24 年 3 月に全国展開した年金相談業務のサービスの向上と効率化に向けた改善の優良取り組み事例について引き続き展開した。

(例)

- ・郵送提出を目的とした電話相談事跡シート作成による請求用紙・記載例の送付
- ・障害年金相談対応チェックシート

○各都道府県の社会保険労務士に委託している「年金記録相談窓口ブース」の「一般年金相談ブース」への転換を平成 23 年度から段階的に進めています。

	社会保険労務士会委託窓口数	
	記録相談窓口数	一般相談窓口数
平成 23 年 10 月 1 日	163 ブース	184 ブース
平成 24 年 4 月 1 日	136 ブース	235 ブース
平成 25 年 4 月 1 日	72 ブース	346 ブース

(注) 社会保険労務士に委託している「一般相談窓口数」は記録相談窓口から転換したブース数と当初から一般相談窓口として委託したブース数の合計である。

また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、地域の実情に応じて順次社会保険労務士会へ委託の拡大を行っています。

⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。

○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（練馬、武蔵野、厚木、西宮）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（佐賀）といった地域バランス等を考慮し、5 か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成 24 年 9 月から順次設置）

⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市町村等関係団体の協力のもと年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。

○全国 66 か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。

- ・相談センター職員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 研修モデル等）の提供
- ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援
- ・社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適当事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施

⑪ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。

○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市区町村の庁舎や、商工会議所、農協等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人

(注) 表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談(出張相談回数816回、相談者数18,620人)の実績を含んでいます。

⑫ 端末装置の設置及びねんきんネットの協力的市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。

○市区町村における「ねんきんネット」の導入については、利便性を高めるために、端末装置の「ねんきんネット」への統合による応答時間の大幅な短縮や、国民健康保険業務での使用を可能とすることなどを実施しました。これにより、「ねんきんネット」導入済市区町村数は大幅に拡大し、平成24年4月1日においては518でしたが、平成25年4月1日には894となりました。
(なお、端末装置の「ねんきんネット」への統合前(平成25年3月)は551でした。)

⑬ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに現場でのOJの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。

○相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。
・CS及び相談スキル向上推進のための基本方針(平成24年12月)定め、ブロック本部及び年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築
・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われものについて全国展開(平成25年3月実施)
・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、記録照会回答票等の記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号等へのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました(平成25年4月実施)
・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施(平成24年5、7、9月、平成25年2月実施)また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施(平成23年7月から随時実施)
・年金相談窓口新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一

化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施。（平成24年4月、7月、10月、平成25年1月実施）

・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成24年8月実施）

<自己評価（要因分析含む）>

評語：S

○年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較し相談件数はほぼ同様であるが、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12か所となり、それぞれ昨年度の1か所、27か所に比べ改善を図ることができた。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。

○コールセンターの応答率は平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%、平成24年度は78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保し、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端に込み合いますが、その他の時期は比較的かかりやくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターのより有効活用を図ります。また、引き続き、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙時期のオペレーター一席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。

更に、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図っていきます。

年金相談窓口ブースの状況

	一般年金相談ブース					年金記録相談ブース				
	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務契約職員等	社労士	ブース数	正規職員	准職員	特定業務契約職員等	社労士
平成23年10月1日現在	1,679	240 (11.8%)	198	1,057	184	214	5	4	29	163
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235	195	7	9	50	136
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346	104	5	8	20	72

(注1) 平成25年4月の正規職員等欄は、「正規職員数(379人)」及び「エルダ―職員数(38人)」並びに「年金相談専任職員数(91人)」の合計数である。
 (注2) ()は「正規職員等」の「ブース数」に対する比率。

年金事務所の混雑状況の比較

【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年次事務所・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	4.6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年次事務所・13時時点)	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
相談件数														

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年次事務所・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年次事務所・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	4.3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年次事務所・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	0ヶ所	0ヶ所	6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 (312年次事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	2.7ヶ所
相談件数		532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

【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
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年次事務所・13時時点)	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 (312年次事務所・13時時点)	28ヶ所	8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	28ヶ所	19ヶ所	1.2ヶ所
相談件数		510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

ねんきんダイヤル月別応答状況

【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	各月平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,682	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	758,184	プール数: (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	393,363	4,031,250	335,938	
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】

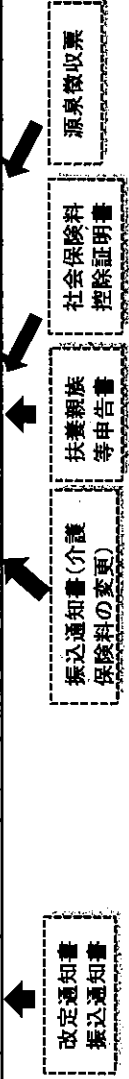
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期プール数: 745席 繁忙期プール数: (22.11.23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
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%	62.4%	

【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	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期プール数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期プール数: (23.11.24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24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	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期プール数: (4月~)785席 繁忙期プール数: (6月、10月)845席 (24.11.25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,052	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、11月から3月までの間、別の電話番号で60席併設(上記の総呼数等には含まれていない)
 (注2)偶数月15日に年金振込

平成24年度計画	平成24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>4. 相模、情報提供に関する事項</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（再掲） （年度末の実績数値については、5月下旬に確定予定）</p> <p>○各種説明会及び事業所調査等の機会を活用し、被保険者資格等適正な届出及び保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動を実施しました。</p>

ウ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざして次のような活動の展開を図る

- ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動
- ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動

○地域年金展開事業への取組み

公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした地域年金展開事業を平成24年4月から開始しました。

- ・ 都道府県代表事務所においては、総務調整課を設置し、特定業務職員を1名配置するとともに、新たに強化年金事務所（各ブロック2事務所）を設置することで、より一層の事業推進を図れる体制を構築しました（平成24年4月）。
- ・ 各年金事務所において自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金委員研修会等）を行いました（平成24年度 大学や高等学校等515件、年金委員研修 593件）。
- ・ 地域年金展開事業を推進するために、地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した地域年金事業運営調整会議を全国26道県において開催しました。
- ・ 若い世代向け対象に作成された公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」について、保険料免除に関する説明など国民年金に関する情報を追加、よりわかりやすい内容に改編するとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望にも応えました（平成25年3月）。
- ・ 退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険や法改正に関する情報を追加、改編するとともに管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました（平成25年3月）（再掲）。

○公的年金制度の内容やメリットを記載した「知っておきたい年金のはなし」、各種手続等に関する「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」、「厚生年金保険・健康保険制度のご案内（事業所向け）」等をホームページへ掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知しました。

○平成24年度「ねんきん月間」の取り組みとして、各年金事務所において大学生等に対する学生納付特例制度の周知や広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正

しい理解の促進を図りました（再掲）

- 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進（特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修を充実するほか、ホームページを通じた積極的な情報提供等の支援を行う）

- 年金委員の活動促進のために以下のような措置を講じました。
 - ・「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」を策定し周知を図りました（平成24年4月）。
 - ・年金委員に対してブロック本部や年金事務所単位で委員研修を実施しました。また、全国の年金委員の代表者（各ブロック地域型・職域型各2名）を対象に機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成24年10月）。
 - ・ホームページに上の「年金委員のページ」には、年金記録再確認キャンペーンの周知や地域型年金委員の活動に関する手引きなどその時節に応じたタイムリーな情報提供に努めました。
 - ・年金委員の活動支援の一環として、退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険制度、法改正の記事を追加するなど、内容の見直しを行うとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました（平成25年3月）。
 - ・年金委員の委嘱手続きの簡素化（例：「職域型年金委員」に係る年金委員証明書の簡素化、本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大等）を実現しました（平成24年4月）。
 - ・年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する表彰制度を創設し（理事長表彰、ブロック本部長表彰）、表彰を実施しました（平成24年11月）。また、以前から強い要望がある年金委員への厚生労働大臣表彰については、厚生労働省に対して実施実現の要請を行いました（平成25年度に実現される運びとなりました）。

工 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続の周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大

○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。（再掲）

学等への協力依頼を行うなど、学生納付特
例・若年者納付猶予制度の周知を行う

- オ 分かりやすく利用しやすいホームページと
すするため、CMS（コンテンツ・マネ
ジメント・システム）機能を活用して、以
下のような改善に取り組む
- ・ ホームページ掲載情報のタイトルの分か
りやすさの追求、デザインの統一などによ
り、お客様が利用しやすい画面構成となる
よう工夫する。
 - ・ ホームページのアンケート回答やアクセ
ス件数を分析して、お客様の意見を反映し
た、わかりやすい情報となるよう工夫す
る。
 - ・ ホームページ掲載情報を担当する各部署
が容易にコンテンツ作成や変更を行える
ような運用に努め、お客様への情報提供の
迅速化を図る。

カ 年金Q&Aについては、国税庁のタック
スアンサーに倣い23年度に付加したQ
&A内各機能（キーワード検索、見出し項
目表示、関連Q&A表示、アクセスランキ
ング表示）について、今後の利用状況を踏
まえ、引き続き、改善・充実に努める。ま

○分かりやすく利用しやすいホームページにするため、CMSを利用し、以下の運用を行いました。
・ 作成担当者へCMS利用マニュアルの操作研修を行い、ホームページ全体のデザインが統一され
るよう徹底しました。

- ・ 掲載情報は平易な表現にすることに努め、リンクの設定や添付ファイルの掲載場所はお客様が利
用しやすい画面構成となるよう工夫しました。
- ・ アンケートで寄せられた意見の分析やアクセス件数の集計を行い、お客様ニーズに合致した記事
の表現やレイアウトに改善することで、ホームページを見やすくするよう努めました。
- ・ マニュアルの補足資料を充実させて作成担当者の記事作成支援を行い、お客様への情報提供の迅
速化を図りました。

○年金Q&A内に、見出し項目表示、アクセスランキング表示、関連分類表示の機能を付け、お客様
が必要とする情報によりどり着きやすくなるよう、表示方法を改善しました。また、お客様から
寄せられるアンケート結果を踏まえ、適宜Q&Aの内容の改善を行いました。

た、利用者からのアンケート結果を踏まえ、より分かりやすく、適切な回答内容となるよう改善を図る。

② 年金個人情報提供の充実

ア 「ねんきん定期便」について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

・ インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。

・ 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をすすめる等、前記Ⅰ（8）に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。

ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。

○ 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35歳、45歳、58歳）以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

（平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付）

○ ホームページから受け付け、年金見込額試算を送付する事業については、平成24年度に10,000件の受付でした（平成23年度18,415件）。なお、この事業は「ねんきんネット」に統合したため、平成25年3月で終了しました。

○ 平成24年度中に、協力市町村において9,683件、協力郵便局において100件、コールセンターにおいて4,717件、「ねんきんネット」による年金記録の交付を実施していただきました。平成23年度と比較した場合、協力郵便局ではほぼ同数でしたが、協力市町村では約1.7倍、コールセンターでは約30倍と大幅に増加しています。

○ 「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し、送付する仕組みを構築し、72万人に送付しました。

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A

○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根差した活動の展開を図る「地域年金展開事業」を全国展開しました。具体的には平成24年度に全国26道県で地域年金事業運営調整会議を開催するとともに、公的年金制度周知活動として大学や高等学校等で515件の出前授業、年金委員研修会で593件の年金セミナーを実施しました。

○また、地域年金展開事業を推進するうえで、代表年金事務所の体制強化を行うとともに強化事務所を設置（全国で18か所）、公的年金制度啓発資料の作成や11月の年金月間においては全国で「地域年金展開事業」活動の強化推進等を実施しました。

○年金委員活動の活性化を図るために、年金情報充実（公的年金制度の解説資料作製、研修会の実施、機構ホームページ内容の見直し等）を行い、現場から要望の強かった年金委員事務手続きの簡素化の実現と厚生労働大臣表彰実現のための年金局へ働きかけを行いました。

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付）

○「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し送付する仕組みを構築し、72万人に送付を行いました。

平成24年度計画	平成24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」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。 なお、これらご意見を集約化、普遍化した「お客様向け文書ガイドライン」等を活用して関係職員の研修を行い、文書作成段</p>	<p><実績></p> <p>○サービスリーダーの設置とサービスチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置しました。 また、サービス関連項目のチェックリスト（例：「お客様へのお約束 10か条」や「最新の未統合記録の解明状況」の掲示、待ち時間の表示等）に基づき、事務所内のチェックを実施しました（平成22年6月～）。 ・ サービスリーダー実施要領の見直し（マネージャースタンドアおよび来訪相談窓口運営マニュアルの一部改訂）及びサービスチェック項目の見直し（職員の身だしなみの確認、フロア担当者の設置）を実施しました（平成25年1月）。 <p>【別表21：お客様へのお約束 10か条】</p> <p>○お客様向け文書モニター会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般の方々にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善しました（平成22年4月～）。 ・ 一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました（平成23年3月～）。 ・ 開催実績（平成24年度）：11回開催、17件審査（新規7件、既存10件） <p>○お客様向け文書審査チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を開催しました（平成22年1月～）。

階からわかりやすい文書づくりに努める。

・開催実績（平成24年度）：47回開催、97件審査（新規51件、既存46件）

○わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上

- ・お客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理した平成22年12月作成の「お客様向け文書」作成ガイドラインを、文書モニターからのご意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に改訂しました（平成25年3月）。
- ・文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修を実施しました（平成24年4月及び平成25年3月）。

③ 現場主導のサービス改善

ア 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、お客様の声を直接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。

○年金事務所お客様サービスモニター会議

- ・普段年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国18か所の年金事務所を実施しました。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、機構LANにて全国へ周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成24年10月～12月）

・「年金事務所お客様サービスモニター会議」での主なご意見と機構での取り組みの例

- ①事務所への案内看板の設置、事務所入口の段差に対する「足元注意」看板設置、風除室の照明改善など施設に関するご意見については、できる限り実現していきましました（平成25年3月）。
- ②「年金に関する世代別の副読本やチラシなどを作成して欲しい」とのご意見に対し、退職後の年金手続きを解説した「退職後の年金手続きガイド」や若い世代向けに年金制度を解説した「知っておきたい年金のはなし」の冊子を改編、管理帳票化による増刷化を図りました（平成25年3月）（再掲）。

- ③お客様向け文書関連で「わかりやすい書類を作成して欲しい」というご意見に対しては、引き続きお客様文書モニター会議や文書審査チームにおいて改善していくとともに、機構職員の文書作成スキルアップを目的とした「文書作成研修」を実施しました（平成25年3月）（再掲）。

<p>イ 各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。</p> <p>ウ 各年金事務所等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、効果的な取組について全国展開を推進する。</p> <p>エ 職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。</p>	<p>○サービスリーダー会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各ブロック本部担当部長及び担当者出席のもと、サービス改善の一体的促進を図るとともに、地域年金展開事業の取組み状況の共有を図りました（平成24年10月）。 <p>○サービス・業務改善コンテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、効果的な取組について全国展開しました（平成24年12月）。 <p>＜平成24年度コンテストの全国展開の例＞</p> <ol style="list-style-type: none"> ①青森年金事務所 「パンフレットスタンド表示の改善（POP）」 <ul style="list-style-type: none"> ・内容：制度周知のためのリーフレットを並べているパンフレットスタンドに、「ポップデザイン」による見出しを添付し見やすく、わかりやすい案内にしたもの ②愛媛事務センター 「普段着の業務改善による業務の効率化～カエル化、ミエル化、キレイ化のすすめ～」 <ul style="list-style-type: none"> ・内容：グループ内でミーティングを重ね「意識と事務処理方法を変える（カエル化）」「事務処理の進捗が見える（ミエル化）」「書類の徹底した整理整頓（キレイ化）」の取組みを徹底し、業務の効率化を図ったもの
<p>オ 職員提案制度に基づき、各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し等を行いサービス改善・業務改善につなげました。</p>	<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。なお、平成24年度（平成24年4月～平成25年3月）においては、投稿された提案278件を評価し、96件の提案に基づき、各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し等を行いサービス改善・業務改善につなげました。</p>

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、本部で集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。

また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については引き続き毎月ホームページに掲載する。

お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについては、理事長メールの取り込みなどを加えるとともに、開発スケジュールを見直し、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡を併せて平成25年9月の稼働を目的に統合開発することで、更に管理・分析能力向上を目指す。

○お客様の声の集約

・本部にて集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に週1回まとめて情報提供を実施し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました。

＜機構全体のご意見・ご要望からの改善＞

[平成24年度：改善提案25件中、18件実施済み]

(設立からの改善検討95件、改善実施済72件)

具体例 ・「事務所には杖を置く場所がないため不便である」というご意見から全事務所に杖置きを設置しました。(平成25年2月)

・「電子申請の受付時間の終了が16:30では早すぎる」というご意見から19:30まで延長しました。(平成24年9月)

・「未支給年金等のご案内のハガキの宛名に〇〇〇〇様のご遺族様との表記は遺族に配慮が欠ける」というご意見から「〇〇〇〇様のご家族様」に変更しました。
(平成24年7月)

・また年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続き毎月ホームページに掲載し情報共有を図っています。

○各年金事務所に設置したご意見箱からは、平成24年度570件のご意見があり、325件の「おほめ」の声をいただきました。

＜平成23年度実績631件、「おほめ」281件＞

【別表22：意見・要望・苦情等の状況】

【別表23：ご意見の内容】

【別表24：「お客さまからの声」の年度比較】

○お客様対応管理システムについては、平成24年8月よりシステム開発に着手し、平成25年9月稼働を目指して進めています。このシステムは、お客様の声の集約機能のほかに、年金相談の事跡管理、事件・事故・事務処理誤りの報告集約管理の3つの機能を集約し、同時稼働させるものです。機能の概要については下記の通りです。

<お客様の声管理>

- ・全国の拠点にて対応した過去の事例が閲覧（管理者のみの限定閲覧）できるため、その事例を参考に対応の対策が考えられます。事務所、ブロック本部、本部が瞬時に情報共有できるため、支援等協力体制ができ、サービス向上が図れます。
- ・集計管理部署であるお客様の声グループ進捗管理の強化を図ることができ、苦情に対して早期解決が図れます。業務においても集計報告の自動化等省力化が図れます。

<年金相談事跡管理>

- ・全国の拠点にて相談（来訪及び電話）を受けた内容が閲覧（業務に必要な職員の限定閲覧）できるため、自拠点のみならず、他拠点での過去の相談内容を把握した対応が可能になります。
 - ・待ち時間の集計や相談内容別、時間帯別など、様々な集計の自動化が図れます。
- <事件・事故・事務処理誤り管理>
- ・完了までの進捗の見える化により、効率よく管理が可能となります。特に、報告遅延に対する自動督促機能を導入します。
 - ・公表に対する基礎データ作成や、要因分析機能等により省力化が図れます。

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。

- お客様満足度アンケート調査及び外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査
- ・全国の年金事務所及び街角の年金相談センター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（平成25年1月実施）。
 - ・また、全国の年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所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（平成25年1月実施）。
 - ・更に、コールセンターについて、新たに、お電話頂いたお客様にはがきを送付するお客様満足度

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、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接客研修を適宜実施する。

調査を実施しました（平成25年1月実施）。

- 【別表25：年金事務所・年金相談センターのお客様満足度アンケート結果の概要】
- 【別表26：外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要】
- 【別表27：コールセンターのお客様満足度調査結果の概要】

○マナースタンダード研修

- ・機構のCS（お客様満足）についての概念を説明する「マナースタンダード研修」を全国8ブロック本部にて実施しました（平成24年10月～平成25年2月）。

○CSの推進

- ・CS活動を本格的に推進するために、「マナースタンダード実践テキスト」をベースとして、CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し、平成25年1月に機構LANに掲載するとともに冊子として3月末に全職員に対して配布しました。
- ・平成25年度以降以降の相談業務を含めた本部、ブロック本部、年金事務所等各階層に渡るCS研修体系を構築しました（平成24年12月）。
- ・職員のCS向上を図るため、機構のCS施策、事務所の好取組事例、お褒めにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、毎月末機構LANに掲載し全職員に対し情報提供を行いました（平成25年1月より）。
- ・お客様の声、CS調査等でお褒めの多い事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規定を制定しました（平成24年12月）。なお、表彰は平成25年4月の全国年金事務所長・事務センター長会議にて実施しました。
- ・CSを推進させるに当たり、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました（平成25年1月）。

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

○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、9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

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）において、分かりやすく情報提供する。

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の反映状況を紹介します。ほか、現場の第一線の職員のほか、新たに年金委員のメッセージを紹介するなどの工夫を凝らしました。

また、「年金は支え合いのシステム」であることをお客様に分かりやすくお伝えするために年金の役割と意義やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するための特集記事を作成しました。

作成にあたっては、より見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限りお客様に理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。

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。

○ 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。
運営評議会においては、平成25年2月14日に「年金制度改正への対応について」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。

【別表 29：年金制度改正への対応について（提言）】

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：S

○ お客様サービス向上の取り組みとして、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み（お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート調査等）を実施しました。

○ お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を

取り入れ改善を図ってきました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書作成ガイドライン」のリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成をできるようにするとともに、文書作成担当職員のスキルアップ向上のために、外部講師による「文書づくりの研修」を実施しました。

○CS（お客様満足）活動推進するためにその柱となる「サービス推進の手引き」を作成し全職員向けに冊子化し配布するとともに、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました。また機構のCSについての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国にて実施し、平成25年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築しました。

○機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「月刊スマイルCS通信」を新たに作成し、機構LANに掲載により全職員へ周知を図りました。

○お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定しました。

○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「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着しています。

○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果によると、「やや満足」以上の評価が、平成22年度83.0%、平成23年度86.9%、平成24年度87.7%と改善傾向にあります。

○今後も、機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきたいと考えています。

【別表28：お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移】



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. ご相談で未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。
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られたかどうか、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意に対応いたします。

◆ 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・ねんきんネット専用ダイヤル】

0570-058-555	月～金曜日	午前9時～午後8時まで
	第2土曜日	午前9時～午後5時まで

050（一部）の電話、070の電話番号からおかけになる場合は03-6700-1144

【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
	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

050（一部）の電話、070の電話番号からおかけになる場合は03-6700-1165

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

○ご相談は、全国の年金事務所・街の年金相談センター・街の年金相談センター（オフィス）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

・街の年金相談センター（オフィス）は月～金曜日の午前9時30分～午後5時15分まで

○東京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覧いただけます。
・ <http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、「ねんきんネット」でもご確認できます。

- ご自宅のパソコンでもご自身の年金記録がご覧いただけます！
- 「ねんきんネット」サービスへご利用をお願いたします。
- 原則24時間いつでも利用可能（システムメンテナンス等を除く）。

詳しくは「ねんきんネット」で検索！

ねんきんネット

検索

■ 「最新の年金記録」の確認や、「将来の年金額」の試算ができます。

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24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	134	111	118	151	134	105	86	93	92	96	107	1,355	11.7%
	電話②	24	17	32	25	19	16	17	12	12	31	28	257	2.2%
	各種お知らせ文書③	183	212	183	141	207	134	180	119	117	157	89	1,828	15.7%
	ホームページ④	92	75	55	39	57	57	60	40	40	51	78	711	6.1%
小計(①~④合計) a	433	415	388	358	417	312	374	287	264	272	351	300	4,140	33.9%
業務処理関係	年金給付業務⑤	120	114	152	148	143	107	134	138	170	198	131	1,736	15.0%
	国民年金業務⑥	166	141	103	148	107	97	151	104	79	107	113	1,472	12.7%
	厚生年金業務⑦	51	83	66	85	63	43	50	50	64	54	63	729	6.3%
	小計(⑤~⑦合計) b	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937
個人情報⑧	10	8	3	5	3	3	6	3	3	8	8	2	62	0.5%
お叱り⑨	51	46	61	64	54	48	63	54	54	29	61	68	653	5.6%
その他(①~⑧以外) ⑩	47	59	41	40	33	33	33	29	35	28	44	36	458	3.9%
小計(a+b+⑧~⑩合計) c	878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,236	79.2%
動まし関係⑪	37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760	6.6%
年金政策、制度立案関係⑫	108	99	192	152	124	124	250	177	93	80	83	99	1,561	13.6%
合計(①~⑫合計)	1,023	1,001	1,048	1,035	1,004	808	1,123	955	892	800	1,006	905	11,900	100%

※日本年金機構ホームページに寄せられた「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール等(受付件数348件)」、機構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434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95件)」を集計・分析。(合計受付件数877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3月分)

※機構の電話、コールセンターへの電話で経費なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約300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。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成24年4月1日～平成25年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例
サービス関係	接遇対応①	1,355	12%	職員の説明が不十分等
	電話②	257	2%	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	1,826	16%	支給額変更通知書、ねんきん定期便等の記載内容の指摘、要望等
	ホームページ④	711	6%	ねんきんネットの改善要望(在職高齢年金受給者の試算、スマートフォンへの対応)等
小計(①～④合計) a		4,149	36%	
事務処理関係	年金給付業務⑤	1,736	15%	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	1,472	13%	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	729	6%	未適用事業所に対する加入指導、滞納事業所からの苦情
	小計(⑤～⑦合計) b	3,937	34%	
個人情報⑧		62	1%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等
お叱り⑨		653	6%	年金事務所の施設(駐車場、案内板)、ホームページリニューアル時の障害(24年4月)等
その他(①～⑨以外) ⑩		458	4%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		9,259	80%	
励まし関係⑪		760	7%	激励(年金事務所職員へ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		1,581	14%	物価スライドによる減額改定、在職高齢年金の支給停止の廃止等
合計(①～⑫合計)		11,600	100%	

「お客様からの声」の年度比較(件数) <機構運営関係>

(平成22年度)

※機構運営関係合計はその他を含む

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	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
サービス関係	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
事務処理関係	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
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	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
サービス関係	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957
事務処理関係	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
励まし関係	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

(平成24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	878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,259
サービス関係	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149
事務処理関係	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937
励まし関係	37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760

年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図る。
②実施期間	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)
③実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所等の入り口で職員が直接お客様へお渡しし、アンケート回収箱へ投函もしくは、機構本部へ郵送することにより回収。 ・質問は、5段階回答(「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)や、2段階回答(「不安や疑問は「解消した」「解消しない」、電話に3コール以内に「出た」「出ない」)のほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見ご要望を記入していただいた。
④配付枚数及び回答枚数	<p>配付枚数: 60,002枚、回収枚数: 45,423枚(75.7%) 【前回調査】配賦枚数59,166枚、回収枚数: 35,767枚(60.5%)</p>
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 87.7% 【前回調査】 86.9% 【前々回調査】 83.0%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 89.8% 【前回調査】 87.6% 【前々回調査】 86.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 89.0% 【前回調査】 86.5% 【前々回調査】(説明のわかりやすさ)85.4% (職員から積極的な情報提供や説明)82.4%</p> <p>③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 69.2% 【前回調査】 64.2% 【前々回調査】 70.8%</p>

	<p>④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありませんでしたか?) 「満足」「やや満足」 76.1% 【前回調査】 71.7% 【前々回調査】 なし</p> <p>問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96.9% 【前回調査】 96.4% 【前々回調査】 95.7%</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 77.7% 【前回調査】 67.7% 【前々回調査】 62.9%</p> <p>②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 74.5% 【前回調査】 61.8% 【前々回調査】 60.5%</p>
	<p>問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 81.4% 【前回調査】 82.2%</p> <p>②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 22.4% 【前回調査】 16.5%</p> <p>③(どんなところが煩雑でしたか?) -「添付する書類が多すぎる」 37.7% 【前回調査】 40.2% -「請求書の見方・用語の意味が解らない」 33.5% 【前回調査】 30.3%</p>
	<p>問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 6.7% 【前回調査】 4.8%</p> <p>「知っているが利用したことはない」 52.6% 【前回調査】 52.6%</p>

	<p>②利用してみてもいいか? 「利用しやすかった」 45.0% 【前回調査】 44.4%</p> <p>③利用しない理由は何ですか? 「ねんきん定期便で十分」 37.6% 【前回調査】 41.6%</p>
	<p>自由記載欄(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、ご自由に記入ください)[記入件数:10,336件(複数回答あり)][前回は10,588件]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の応接態度に関するもの 53.7% (とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間を置いて、ゆっくり話してほしい等) (職員の方、大変でいねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等) ・待ち時間に関するもの 6.2% (待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等) ・施設の利用に関するもの 7.7% (駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等) ・電話の利用に関するもの 3.0% (いつも話中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等) ・事務処理に関するもの 4.9% (手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等) ・お客様向け文書に関するもの 2.2% (文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等) ・その他 22.3% (ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等) (制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等) <p>(注)「職員の接遇に関するもの」のうち対応の良かったとのご意見や、「その他」のうち「お礼」や「励ましの言葉」の総数は、6,038件でした。[前回は5,100件]</p>

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

<p>① 窓口調査・電話調査の概要</p>	<p>・年金事務所等における窓口対応業務・電話対応業務について、外部調査機関を活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価する。</p>
<p>② 調査日</p>	<p>【窓口調査】平成25年1月8日(火)～2月8日(金) 【電話調査】平成25年1月8日(火)～2月8日(金)</p>
<p>③ 実施方法等</p>	<p>【窓口調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 <p>【電話調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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架電。年金相談では現在受給している老齢厚生年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。
<p>④ 窓口調査・電話調査結果の概要 【年金相談窓口】 ※各細目の平均</p>	<p>【窓口調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度を評価する調査 ① 全体としての満足度 「満足」「やや満足」 81.3% 【前回調査】 77.6% 【前々回調査】 74.1% ② 職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 86.4% 【前回調査】 84.3% 【前々回調査】 78.3%

- ③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等)
「満足」「やや満足」 95.9%
【前回調査】 91.8% 【前々回調査】 78.6%
- ④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)
「満足」「やや満足」 92.1%
【前回調査】 90.6% 【前々回調査】 80.4%
- ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合)
「満足」「やや満足」 95.9%
【前回調査】 91.4% 【前々回調査】 78.3%

・サービスレベルを評価する調査

- ①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等)
「実践している」 89.4%
【前回調査】 88.4% 【前々回調査】 79.0%
- ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等)
「実践している」 85.4%
【前回調査】 86.3% 【前々回調査】 83.7%
- ③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)
「実践している」 71.8%
【前回調査】 61.2% 【前々回調査】 74.2%
- ④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のささげり等)
「実践している」 90.0%
【前回調査】 85.9% 【前々回調査】 72.6%
- ⑤お客様へご理解いただく姿勢(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」 90.0%
【前回調査】 86.4% 【前々回調査】 85.2%
- ⑥質問に対する窓口担当者その場の対応
「実践している」 100.0%
【前回調査】 99.7% 【前々回調査】 93.1%

〔電話調査〕

・満足度を評価する調査

- ①全体としての満足度
「満足」「やや満足」 78. 2%
【前回調査】 56. 7% 【前々回調査】 33. 3%
- ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)
「満足」「やや満足」 89. 7%
【前回調査】 82. 9% 【前々回調査】 34. 0%
- ③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)
「満足」「やや満足」 87. 7%
【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 36. 2%
- ④架電目的の達成度(疑問の解消度合)
「満足」「やや満足」 76. 0%
【前回調査】 73. 7% 【前々回調査】 32. 9%

・サービスレベルを評価する調査

- ①職場全体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」 91. 4%
【前回調査】 91. 1% 【前々回調査】 72. 4%
- ②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のささげり等)
「実践している」 92. 8%
【前回調査】 85. 4% 【前々回調査】 62. 5%
- ③お客様へご理解いただく姿勢(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」 89. 4%
【前回調査】 83. 8% 【前々回調査】 61. 3%
- ④質問に対する窓口担当者その場の対応
「実践している」 100. 0%
【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 88. 5%

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	<p>・コールセンターの応対品質の現状を把握するため、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。</p>
②実施期間	平成25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	<p>・コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。4間の設問に5段階(「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)で回答していただくほか、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話いただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1(「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.5%</p> <p>【前回調査】 82.9%</p> <p>設問2(オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.0%</p> <p>【前回調査】 82.3%</p> <p>設問3(オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 83.5%</p> <p>【前回調査】 84.9%</p> <p>設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 82.1%</p> <p>【前回調査】 83.0%</p> <p>設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 96.9%</p> <p>【前回調査】 93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。</p>

自由記入欄「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。

[記入件数 : 1,389件]

・お礼

47.2%

・コールセンターへの苦情・要望

32.5%

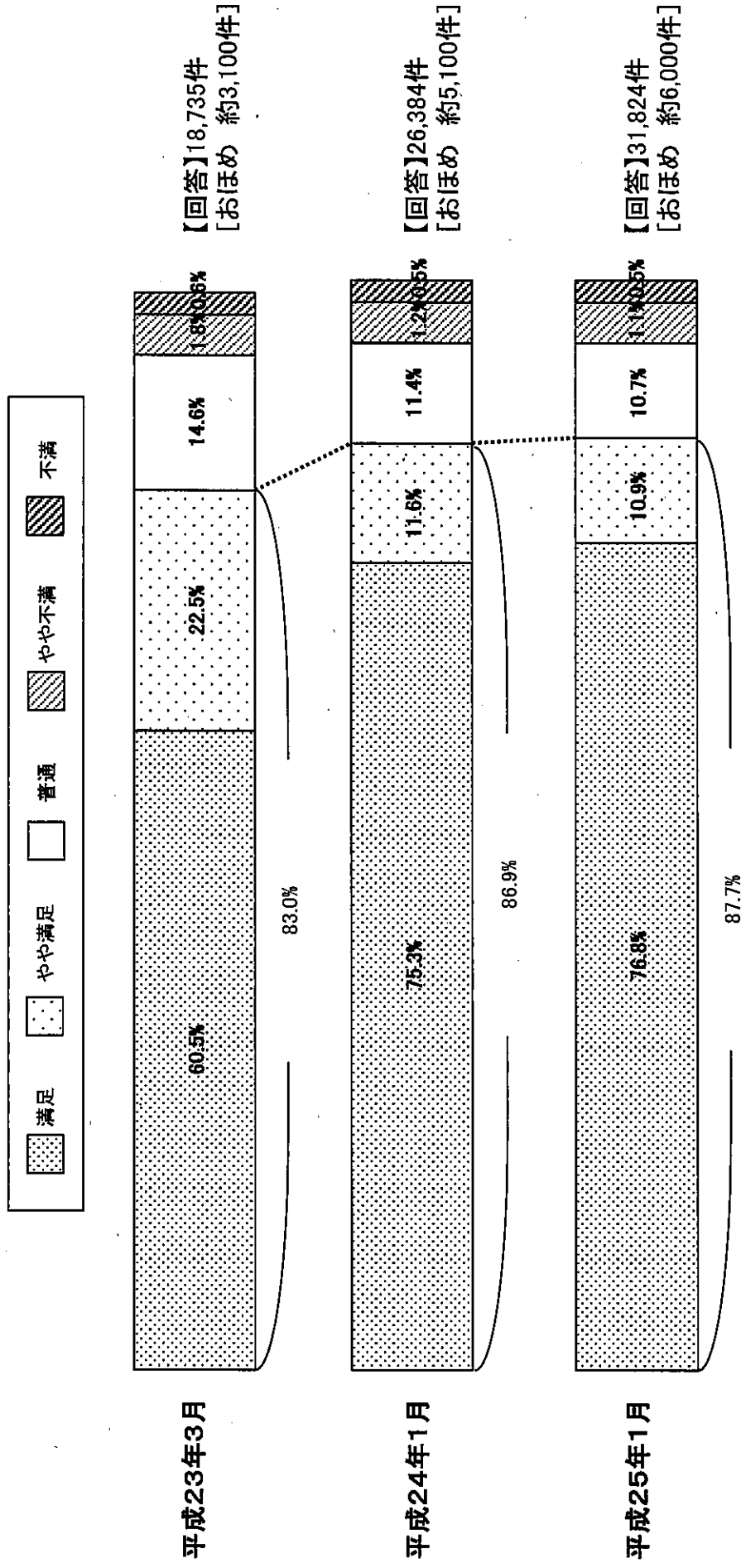
(「説明がわかりにくい」、「話すスピードが速い」、「電話が繋がらない」等)

・コールセンター以外への苦情・要望

11.2%

(「送付物がわかりにくい」、「年金制度への苦情」、「事務処理が遅い」等)

お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)



(注)平成22年3月調査は4段階評価のため、直接的比較はできない。

平成25年 2月14日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

年金制度改革への対応について (提言)

今般の社会保障・税の一体改革の一環として、平成26年から平成27年にかけて、大きな年金制度改革の施行が予定されることとなった。

これらの改正は、国民生活に大きな影響を与えるものであり、また、改正規模・範囲も従来になく大きなものであることから、円滑な実施のためには、十分な準備をもって、万全の体制で臨む必要がある。

機構においても、施行準備に十分な努力を払うことは当然であるが、制度施行は機構の努力のみで実現できず、厚生労働省の連携、協力がなければ為しえない。そこで、以下の事項が推進されるよう、厚生労働省への働きかけも含め、日本年金機構運営評議会として提言する。

記

1. 制度改革を円滑に進めるための事務処理フローの作成やシステム開発などの準備が必要となることから、細部を含めた制度内容を早急に確定すること。
2. 制度改革の施行に必要な機構の人員及び予算を確実に確保すること。
3. 被用者年金制度の一元化については、日本年金機構ほか、各共済組合等が厚生年金事業の実施機関として、記録管理や年金支払いを行うことになるなど、各共済組合等との情報連携や調整を円滑に行う必要があることから、これら基盤の整備に向けて関係各省と十分な連携、協力を図ること。
4. 円滑な制度施行に向け、市町村等関係機関との協力体制を確保すること。
5. 制度改革の内容を正しく理解していただき、新たな給付を受ける権利が確実に活かされるよう、国民の皆様へ年金制度改革の周知を図ること。

以上

平成24年度計画	平成24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. 電子申請等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、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業者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、電子申請等の利用を促進するため、電子媒体申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図る。</p> <p>また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の電子媒体化の実施に向けてシステム開発等の取組を進める。</p>	<p>＜実績＞</p> <p>○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子申請時に別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能としました。 ア 算定基礎届総括表及び総括表附表、賞与支払届総括表（平成24年4月） イ 資格取得届（60日以上遡及）に必要な賃金台帳等のコピー等（平成24年10月） <p>・ また、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃しました。このことにより、申請データを含め5MBまでの電子申請を可能としました。</p> <p>※上記の取組の結果、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことから、電子申請による届出件数は前年度から次のとおり増加しました。</p> <table border="1" data-bbox="877 1232 1029 1444"> <thead> <tr> <th></th> <th>(24年度)</th> <th>(23年度)</th> <th>(増減)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>算定基礎届</td> <td>1,533,134件</td> <td>1,039,047件</td> <td>494,087件</td> </tr> <tr> <td>賞与支払届</td> <td>2,626,482件</td> <td>1,699,839件</td> <td>926,643件</td> </tr> <tr> <td>資格取得届</td> <td>412,081件</td> <td>300,445件</td> <td>111,636件</td> </tr> </tbody> </table>		(24年度)	(23年度)	(増減)	算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件	賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件	資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件
	(24年度)	(23年度)	(増減)														
算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件														
賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件														
資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件														
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを年間を通じて4回（5、7、10、11月）同封しました。さらに、賞与支払予定月が12月となっている事業所へ賞与支払届の用紙を送付する際に、電子媒体申請の利用勧奨のチラシを同封し利用勧奨に努めました。 ・ 地方自治情報化推進フェア2012（主催：地方自治情報センター）の電子政府オンライン申請セミナーに参加し、地方自治体職員へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・ 市町村を通じて報告を受ける国民年金適用関係届書等の電子媒体化について、平成25年4月の実 																

施に向けて、市町村に利用動奨を実施するとともにシステム開発を行い、平成25年4月から電子媒体に対応した市町村から報告の受付を開始しました。

・さらに、「健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届」と同一契機で提出される「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第3号被保険者関係届」について、平成25年10月から電子申請及び電子媒体申請で届出が可能となるようシステム開発を実施し、電子（媒体）申請による届出の更なる推進を図ります。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○上記のような取組を行った結果、電子申請の利用率は昨年度から2.1%増加したところですが、電子媒体申請の利用率が伸びなかったため、（前年度同率）、結果として、主要16手続に係る平成24年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は58.8%となり、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値60%を下回りました。