

年金事務所等のお客様満足度調査における
アンケートはがきのデータ入力業務

仕様書

日本年金機構 お客様サービス推進部
令和7年4月 [作成 令和7年3月]

1 委託業務の概要

(1) 目的

日本年金機構（以下、「機構」という。）では、年金事務所、街角の年金相談センター及びコールセンター（以下、「年金事務所等」という。）で相談されたお客様を対象に、アンケート形式でお客様満足度調査を実施している。

本事業は、お客様から機構に提出されたアンケートはがき（以下、「はがき」という。）の集計を行ってお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実践状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図ることを目的とする。

(2) 業務概要

① 令和7年度に実施する年金事務所等のお客様満足度調査で、お客様から提出されたはがきについて、以下の業務を行う。

ア はがきの引受業務

イ はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務

ウ はがきの回答内容等のデータ入力業務

エ はがきの仕分け・梱包業務

オ はがき及びエで作成した回答内容のデータの納品

② 当該業務の主体的な部分は再委託することはできない。再委託可能な一部工程の詳細は、委託要領「6（1）第三者への委託」を確認すること。

なお、業務の実施にあたっては、受託事業者には総括責任者を設置し、業務の品質確保及び業務により得られた情報の適切な管理を行う体制を構築するとともに、業務スケジュールや業務内容の確認及び照会方法等について機構と協議を行い進めていくこと。

2 委託（予定）件数

97,540 件

※ 委託（予定）件数の月別内訳及び履行スケジュール（引渡日、納品日）については、別紙1「月別委託予定件数及び委託・納品日」のとおり。

※ 数量は予定数であることから、増減があっても異議を申し立てないこととする。また、引渡日、納品日は、協議の上変更する場合がある。

3 委託業務の期間

(1) 委託期間 契約締結日～令和8年4月27日（契約終了日）

(2) 履行期間 令和7年5月27日（履行開始日）～令和8年4月20日（履行終了日）

4 履行場所

受託事業所が用意する場所（日本国内に限る。）

5 引渡し及び納品場所

アンケートの引渡し及び納品は郵送もしくは対面のいずれかとし、受託事業者決定後、協議の上、決定する。

引渡し及び納品に発生する費用は、受託事業者負担とする。

なお、対面の場合、引渡し及び納品場所は以下のとおり。

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

日本年金機構お客様サービス推進部 お客様サービス推進グループ

※ 引渡し及び納品の際に必要な作業人員及び台車等の備品については、受託事業者において用意すること。

6 作業手順

(1) 作業手順

仕様書のほか、委託要領（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

(2) 仕様書等の疑義

仕様書等に疑義がある場合の質問提出期限は、令和7年4月21日（月）17時とする。また、日本年金機構は令和7年4月25日（金）までに回答することとする。

7 所管部署（連絡先）

日本年金機構お客様サービス推進部 お客様サービス推進グループ

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100（内線2367）

担当：柳、山口

8 委託条件等

(1) 業務の履行場所に関する事項

- ① 受託事業者は、受託業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室内で作業を行うこと。
- ② 書類は適切に保管するものとし、管理にあたっては業務の総括責任者、紛失・破棄等がないように最善の注意を行うこと。
- ③ 作業終了後は整理整頓に心掛け、火気等には十分留意すること。

(2) 搬送に係る事項

- ① 搬送に使用する車両は、受託事業者の自社便または配送業者を使用すること。
- ② 搬送にあたっては、搬送物の水漏れや落下物等による破損、盗難及び紛失等による情報漏えいを防止するための所要の措置を講ずること。

(3) 秘密の保持

- ① 本業務において知り得た秘密について、委託業務以外の目的に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならない。
- ② 業務委託員と、機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約を締結すること。（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）等により、秘密の保持等のための管理体制を整備する。
- ③ 不正の利益を得る目的、もしくは機構又は受託事業者に損害を与える目的を持って違反した者について、就業規則等に従い厳正な処分を行い、その内容を機構に報告する。

(4) 作業の検査、報告等

本業務の履行期間中に外部監査が実施された場合は、機構の求めに応じ対応すること。

(5) スケジュールの厳守及び進捗状況

受託事業者は、納品スケジュールを厳守するとともに、機構の要求に応じて作業の進捗状況を報告すること。

やむを得ない事由により納期に遅れが生じると判断した場合又は、業務の履行中に事故等が発生した場合は、直ちに「7 所管部署」に連絡すること。

(6) 完了の届出等

受託事業者は、作業完了後速やかにその旨を報告した上で成果物を納品し、検査を受けること。

なお、納品検査に合格しなかった場合は、受託事業者の責任において作業をやり直し、再度、成果物を納品し、検査を受けること。

9 業務研修

業務委託に際し、機構は業務研修を実施しない。

10 その他

(1) 仕様書等では、業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握したとき又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、日本年金機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。

上記の書面取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、日本年金機構と受託事業者が協議の上、決定することとする。

(2) 本契約の納品成果物の著作権は、成果物の完成と同時に受託事業者から機構に譲渡されるものとする。

(3) 本業務の実施にあたっては、受託事業者は諸法令、法規を厳守し、事故の防止に万全の注意を払わなければならない。万一、事故が発生したときは、受託事業者の責任において処理するものとする。

月別委託予定件数及び委託・納品日

委託回数	委託日（引渡日）	納品日（返却日）	A：年金事務所 予定件数	B：年金相談センター 予定件数	C：コールセンター 予定件数	合計 予定件数
1回目	令和7年5月27日	令和7年6月12日	6,400件	660件	1,200件	8,260件
2回目	令和7年6月17日	令和7年7月3日	6,400件	660件	1,200件	8,260件
3回目	令和7年7月8日	令和7年7月25日	6,400件	660件	—	7,060件
4回目	令和7年7月29日	令和7年8月15日	6,400件	660件	1,200件	8,260件
5回目	令和7年8月15日	令和7年9月2日	6,400件	660件	1,200件	8,260件
6回目	令和7年9月2日	令和7年9月19日	6,400件	660件	—	7,060件
7回目	令和7年11月25日	令和7年12月11日	6,400件	660件	3,600件	10,660件
8回目	令和7年12月15日	令和8年1月7日	6,400件	660件	1,200件	8,260件
9回目	令和8年1月13日	令和8年1月29日	6,400件	2,260件	—	8,660件
10回目	令和8年2月2日	令和8年2月19日	6,400件	—	1,200件	7,600件
11回目	令和8年3月2日	令和8年3月18日	6,400件	—	1,200件	7,600件
12回目	令和8年3月31日	令和8年4月16日	6,400件	—	1,200件	7,600件
合計件数	—	—	76,800件	7,540件	13,200件	97,540件

年金事務所等のお客様満足度調査における
アンケートはがきのデータ入力業務

委託要領

日本年金機構本部お客様サービス推進部
令和7年4月（令和7年3月作成）

1 受託事業者へ引渡すアンケートはがき（以下、「はがき」という。）の仕様

（1）規格

縦：154mm × 横：107mm

（2）はがきレイアウト

レイアウトは別紙1「アンケートはがきサンプル」のとおり。

サンプルA～Cの区別方法は下記のとおり。

レイアウト	案件ID（はがき表面右下）
サンプルA（年金事務所分）	下2桁99以外
サンプルB（年金相談センター分）	下2桁99
サンプルC（コールセンター分）	A01、A02、A03から始まるもの

2 はがきのデータ入力業務にかかる作業内容

作業内容は別紙1「アンケートはがきサンプル」の年金事務所分（以下、「サンプルA」という。）、年金相談センター分（以下、「サンプルB」という。）、コールセンター分（以下、「サンプルC」という。）で一部異なる。

（1）はがきの引受業務【サンプルA、B、C共通】

日本年金機構（以下、「機構」という。）は、はがき及びはがきの委託件数が記載された別紙2「回付票」を受託事業者へ引渡す。サンプルA、B、Cのはがきは、あらかじめ3つのダンボールに分けて引渡す。

※ 機構はダンボールに「A」、「B」、「C」のラベルを貼り付け、引渡す。

なお、受託事業者は、別紙2「回付票」に記載されたはがきの委託件数と引き受けたはがき件数が一致することを確認する。

（2）はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務【A、B】

はがきの自由記入欄の内容について、別紙3-1「意見・要望分類表（年金事務所・年金相談センター用）」に基づき、該当する意見区分コード（4桁）を、はがき内の「機構使用欄」に記載する。

〔留意事項〕

- ・ 機構使用欄の記入を行う場合は、赤色のインクで行うこと。（修正する場合は二重取り消し線で差し支えない。）
- ・ 意見区分の分類については、別紙3-1を参考に分類すること。
なお、複数の内容が記載されている場合は、小さい番号を優先に最大3コードまで記載する。
- ・ 記載内容が「なし」や「特にありません」など、これらと同様の内容は、機構使用欄の記入対象としない。
- ・ 自由記入欄外に記載された意見・要望については、文章上、欄外にはみ出たものを除き、機構使用欄の記入対象としない。
- ・ 機構使用欄に分類コードを記入後、記入した者以外の直接雇用する者が（別紙3-1）を参考に意見区分の分類に誤りがないかダブルチェックを行う。
- ・ 受託事業者で判断できない内容については、適宜、総括管理者が所管部署に照会すること。

（3）はがきの回答内容等のデータ入力業務【A、B】

Aのはがきは、別紙4-1「アンケートはがきデータ入力帳票A（年金事務所分）」を、Bのはがきは、別紙4-2「アンケートはがきデータ入力帳票B（年金相談センター分）」を使用すること。それぞれ、はがきレイアウトの案件ID別に、以下の①～⑩のデータを作成すること。

- ① 通番
納品ごとに、1から入力すること。
- ② 引渡し日
機構が受託事業者にアンケートはがきを引渡した日（委託日）を入力すること。
（例）令和7年5月27日→2025/5/27
- ③ 項番1
（Aのみ）提出期限は、はがきによって異なるため、引渡し時に指定された提出期限を入力すること。機構はあらかじめ提出期限ごとにはがきを分け、受託事業者に引渡す。
- ④ 項番2
 - ・ 案件IDは7桁と14桁の数字から成り立つ。項番2の左側に7桁、右側に14桁の数字を入力すること。
 - ・ 汚損等により目視確認によっても案件IDの判別が不可能な場合には、「案件ID判別不能」と分類し、入力を行わないこと。
- ⑤ 項番3
 - ・ はがきのQ1について、チェック（✓）されている項目が「1. 解消した」であれば「1」、「2. おおむね解消した」であれば「2」、「3. 解消しなかった」であれば「3」、を、それぞれ入力すること。
 - ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。
- ⑤ 項番4
 - ・ はがきのQ2について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
 - ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。
- ⑤ 項番5
 - ・ はがきのQ2回答理由について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「①親切だった」、「②笑顔で対応」、「③身だしなみが良い」、「④質問しやすかった」、「⑤不愛想」、「⑥身だしなみが悪い」、「⑦馴れ馴れしかった」、「⑧上から目線で高圧的」、「⑨話を遮られた」、「⑩声が大きく気になった」、「⑪その他」）に「1」を入力すること。
 - ・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
- ⑥ 項番6
 - ・ はがきのQ3について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
 - ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。
- ⑥ 項番7
 - ・ はがきのQ3回答理由について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「①丁寧だった」、「②わかりやすかった」、「③プラスワンの一言があった」、「④早口だった」、「⑤専門用語が多くわかりにくかった」、「⑥一方的だった」）に「1」を入力すること。
 - ・ 複数項目にチェック（✓）されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
- ⑦ 項番8
 - ・ はがきのQ4について、チェック（✓）されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
 - ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。
- ⑧ 項番9
 - ・ はがきのQ4回答理由について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「①気に

なる点はない」、「②室内が暗い」、「③室温が暑い（寒い）」、「④相談ブースが狭い」、「⑤清潔感がない」、「⑥掲示物が多すぎる」、「⑦トイレが汚い」、「⑧案内がわかりにくい（所内）」、「⑨建物の場所がわかりにくい」）に「1」を入力すること。

⑨ 項番 10

- ・ はがきの自由記入欄について、記入されている内容をそのまま入力すること。解読できない文字については「●」に置き換えて入力すること。
- ・ 自由記入欄外に記入された意見・要望については入力の対象としないこと（文章上、欄外にはみ出たものを除く）。はがきアンケートの自由記入欄に記入される文字数については、10～40文字程度と見込まれる。

⑩ 項番 11

2（2）はがきに記入された「意見・要望」の分類に係る業務で記載した機構使用欄について、入力すること。

〔留意事項〕

- ・ 別紙4-1「アンケートはがきデータ入力帳票A（年金事務所分）」および別紙4-2「アンケートはがきデータ入力帳票B（年金相談センター分）」は適宜行を追加し入力すること。
- ・ 入力管理等のため、はがきアンケート表面の余白部分に、作業用の表示を記載して差し支えない。
- ・ 入力完了した別紙4-1「アンケートはがきデータ入力帳票A（年金事務所分）」および別紙4-2「アンケートはがきデータ入力帳票B（年金相談センター分）」について、入力担当者以外の直接雇用する者が、はがきアンケートの記載内容と相違ないかダブルチェックを行うこと。

(4) はがきの回答内容等のデータ入力業務【C】

別紙4-3「アンケートはがきデータ入力帳票C（コールセンター分）」を使用すること。はがき（案件ID）別に、以下の①から⑧のデータを作成すること。

① 項番 1

- ・ 案件ID（拠点）：案件IDの上2桁（半角アルファベット+数字）
「A1」、「A2」、「A3」のいずれか
- ・ 案件ID（相談日）：案件IDの中6桁の数字
「250401」、「250402」等
- ・ 案件ID（通番）：案件IDの下8桁の数字
「00000001」からの通番

② 項番 2

- ・ はがきのQ1について、チェック（✓）されている項目が「1.満足」であれば「1」、「2.ほぼ満足」であれば「2」、「3.普通」であれば「3」、「4.やや不満」であれば「4」、「5.不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
- ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

③ 項番 3

- ・ はがきのQ2について、チェック（✓）されている項目が「1.満足」であれば「1」、「2.ほぼ満足」であれば「2」、「3.普通」であれば「3」、「4.やや不満」であれば「4」、「5.不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
- ・ 複数回答にチェック（✓）されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。

④ 項番 4

- ・ はがきのQ3について、チェック（✓）されている項目別に、該当する欄（「①親切だった」、「②不親切・無愛想だった」、「③質問を最後まで聞き、理解していた」、「④話を途中でさえぎられた」、「⑤丁寧な口調だった」、「⑥友達口調で馴れ馴れしい」、「⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった」、「⑧早口で聞き取りにくかった」、「⑨聞き取りやすい声の大きさだった」、「⑩

- 声が小さかった」、「⑪その他」)に「1」を入力すること。
- ・ 複数項目にチェック (✓) されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
 - ・ お客様がはがきのQ3の回答「⑪その他」に記載した任意の文字 (不定数) は、「⑪その他」に「1」を入力した場合のみ入力すること。
 - ・ 記載内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。
- ⑤ 項番5
- ・ はがきのQ4について、チェック (✓) されている項目が「1. 満足」であれば「1」、「2. ほぼ満足」であれば「2」、「3. 普通」であれば「3」、「4. やや不満」であれば「4」、「5. 不満」であれば「5」を、それぞれ入力すること。
 - ・ 複数回答にチェック (✓) されている場合は、数値の小さい回答を入力すること。
- ⑥ 項番6
- ・ はがきのQ5について、チェック (✓) されている項目別に、該当する欄 (「①疑問が解消した」、「②疑問が解消しなかった」、「③すぐに回答があった」、「④回答まで時間がかかった」、「⑤わかりやすい言葉で説明があった」、「⑥専門用語が多くわかりにくかった」、「⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があった」、「⑧その他」)に「1」を入力すること。
 - ・ 複数項目にチェック (✓) されている場合は、該当欄すべてに「1」を入力すること。
 - ・ お客様がはがきの問5の回答「⑧その他」に記載した任意の文字 (不定数) は、「⑧その他」に「1」を入力した場合のみ入力すること。
 - ・ 記載内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。
- ⑦ 項番7
- ・ お客様がはがきの自由記入欄に記載した任意の文字 (不定数) を記入すること。
 - ・ 記入内容に判読できない文字が含まれている場合、「●」に置き換えて入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分1)」について、自由記入欄に記載されている内容を確認し、記入内容に応じた該当する欄 (「①お礼」、「②コールセンターへの苦情・要望」、「③コールセンター以外への苦情・要望」、「④年金についての相談」、「⑤その他 (①～④に該当しない)」)に「1」を入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分2)」について、「自由記入欄 (意見区分1)」で「②コールセンターへの苦情・要望」または「③コールセンター以外への苦情・要望」に「1」を入力した場合のみ入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分1)」で「②コールセンターへの苦情・要望」に「1」を入力した場合、自由記入欄の記入内容に応じて「自由記入欄 (意見区分2)」の該当する欄 (「①相談内容についての苦情・要望」、「②相談対応の仕方についての苦情・要望」、「③電話に関する苦情・要望」、「④アンケートそのものについての苦情・要望」、「⑤その他 (①～④以外に対する苦情・要望)」)に「1」を入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分1)」で「③コールセンター以外への苦情・要望」に「1」を入力した場合、自由記入欄の記載内容に応じて「自由記入欄 (意見区分2)」の該当する欄 (「⑥送付物についての苦情・要望」、「⑦年金制度・事務処理についての苦情・要望」、「⑧その他 (⑥⑦以外に対する苦情・要望)」)に「1」を入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分1)」及び「自由記入欄 (意見区分2)」について、自由記入欄の内容が複数項目に該当する場合は数値の小さい回答を入力すること。
 - ・ 「自由記入欄 (意見区分1)」及び「自由記入欄 (意見区分2)」の判断基準については、別紙3-2「意見・要望分類表 (コールセンター用)」を参照すること。
 - ・ 別紙3-2「意見・要望分類表 (コールセンター用)」によっても区分の判断がつかない場合は、「自由記入欄 (意見区分1)」の「⑤その他 (①～④に該当しない)」に「1」を入力すること。
- ⑧ 案件ID
- はがきに記載されている「案件ID」を入力すること。

[留意事項]

- ・①案件IDの印刷部分の汚損等により、目視確認によっても判別が不可能な場合には、「案件ID判別不能」と分類し、入力を行わないこと。また、該当件数について、別紙5「アンケートはがき回収枚数表」により日本年金機構に報告すること。
- ・②引き渡したはがきの通数（回付票記載通数）と作成したデータ件数が一致することを確認すること。また、作成したデータ件数において、案件IDの印刷部分の汚損等により目視確認によっても判別が不可能な場合は、引渡したはがき件数から判別不可能な件数を差し引いて確認すること。

(5) 入力内容の検証（A、B、C共通）

- ① 入力内容の検証を行うため2度打ちを行うこと。2度打ちは、1度目の入力作業と2度目の入力作業は違う担当者（別人）が実施し、2度打ちしたデータによりベリファイを行うこと。
- ② ベリファイの結果、誤りが判明した場合は、1度目の入力作業の担当者及び2度目の入力作業の担当者以外の者が、修正箇所を補正すること。補正した内容について、1度目の入力担当者、2度目の入力担当者、補正した担当者以外の者が目視にて確認すること。

3 回収枚数票の作成（A、B、C共通）

A、B、Cについて、別紙5「アンケートはがき回収枚数票」に引渡し枚数を入力の上、入力件数及び入力不可件数を入力する。

4 データ入力後のはがきの仕分け・梱包

仕分け・梱包方法は以下のとおりとする。

入力を行ったはがきと、入力を行わなかった「案件ID判別不能」のはがきを仕分けし、はがきは100通で1束として、通番ごとに昇順で並べたうえで作成する。

別紙6の「はがき束管理票（以下、「束管理票」という。）」を作成の上、印刷した束管理票と、はがきをダンボールに梱包すること。また、別紙7の「箱管理票」を作成し、ダンボール上部の見やすい場所に貼り付けること。

[留意事項]

- ・はがきの束は輪ゴムで十字結束すること。
- ・作成した束に束番号を記載する。記載場所は束の1枚目のはがき右上の見える位置とする。（例：Aのはがきの1束目→「A1」）
- ・束管理表には、引渡し日、納品日、受託事業者名、入力を行ったはがきの束番号（「A1」から、「B1」から、「C1」からの昇順）、枚数、通番を記載すること。入力を行わなかったはがきは「案件ID判別不能」のはがき枚数を記載すること。
- ・作成した束のうち、束番号がAから始まる束、Bから始まる束、Cから始まる束に分け、それぞれ別のダンボールに梱包すること。
- ・ダンボール箱の大きさはAから始まる束、Bから始まる束、Cから始まる束がそれぞれ梱包できるサイズとし、受託事業者が用意すること。（はがきを引渡す際に使用した箱は使用不可）
- ・ダンボール箱は、グリーン購入法に適合するものであること（入手が困難な場合を除く）。
- ・はがきを入れたダンボール箱を6つ程度重ねて置いた場合でも箱がつぶれない強度を持つ材質を使用すること。
- ・箱管理票には、引渡し日、納品日、受託事業者名を記載すること。

5 納品

委託業者は納品日に以下の①～⑤を機構に提出する。郵送の場合、納品日に機構に必着することとし、郵送作業が完了したら、仕様書7 所管部署に連絡すること。

- ①別紙4-1 アンケートはがきデータ入力帳票A（年金事務所分）

- ②別紙 4-2 アンケートはがきデータ入力帳票B（年金相談センター分）
- ③別紙 4-3 アンケートはがきデータ入力帳票C（コールセンター分）
- ④別紙 5 アンケートはがき回収枚数表
- ⑤はがき

[留意事項]

※上記①、②、③、④の各様式については、機構から雛形（Excel 形式）を外部電磁的記録媒体（セキュア USB）で提供する。パスワード（半角 12 桁以上 4 種（英大文字、英小文字、数字、記号）混在）は別途通知する。

※上記①、②、③、④については、機構が提供した外部電磁的記録媒体（セキュア USB）に格納し、納品すること。

※外部電磁的記録媒体（セキュア USB）の納品時には最新のウィルスパターンに対応したウィルスチェック（スキャン）を実施の上、ウィルスが検知されなかったものを納品すること。

※外部電磁的記録媒体（セキュア USB）に格納される情報は、「Microsoft Excel2016」で読み書き可能なファイル形式で作成されたものとする。

※はがきについては、3（1）仕分け・梱包のとおり箱番号が「A」、「B」、「C」の3つのダンボール箱に梱包したものを納品すること。

6 委託条件等

（1）第三者への委託

① 委託業務の実施にあたり、当該業務の全部又は主体的な部分を第三者へ委託（以下「再委託」という。）することは認めないものとする。やむを得ない事情により当該業務の主体的部分を除く一部について再委託をする場合には、事前に日本年金機構の書面による承認を得なければならない。また、承認を受けた場合には、再委託先と本契約にて受託事業者に課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び日本年金機構が再委託先に調査等を行える条件が含まれた契約を締結し、その写しを提出すること。ただし、運送業務を再委託する場合において、運送約款によりその義務が確認できる場合は、契約の締結を運送約款に代えることができ、運送約款の写しを提出すること。

なお、本業務において主体的部分を除く一部とは、次の業務に限る。

- ・「2（1）はがきの引受業務」のうち、運送業務
- ・「5 納品」のうち、納品時における納品物の運送業務

② 日本年金機構は、再委託先の監督を受託事業者に求めるものとする。

③ 再委託にあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア 再委託事業者に対する委託要領については、この委託要領に定める「委託条件」を必ず規定すること。

イ 再委託先との契約には以下の事項を盛り込むこと。

- ・受託事業者の再委託先に対する監督・監査・報告徴取に関する権限。
- ・再委託先における個人情報等の漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用等の禁止。
- ・再委託先における個人情報等保護のための体制の整備及び安全管理措置。
- ・再々委託の禁止。
- ・個人情報等の漏えいが発生した場合の受託事業者の責任。

④ 再委託の承認を受けた場合においても、受託事業者は再委託先の行為について全責任を負うものとし、受託業務に違反した場合、日本年金機構は再委託の承認を取り消すとともに、受託事業者は日本年金機構における全ての損害を再委託先と連帯して補填するものとする。

（2）運送等について

- ① 運送に使用する車輛は、受託事業者の自社便または配送業者を使用すること。
- ② 運送に使用する車輛は、施錠できる有蓋車とすること。

(3) 作業上の注意事項

- ① 総括管理責任者及び現場責任者は、作業状況を常に把握し、入力誤り等に注意を払うこと。
- ② 事故又は作業工程において問題が発生した際は、総括管理責任者及び現場責任者は発生状況、原因等について把握し、直ちに事故処理状況等を日本年金機構に報告し、日本年金機構の指示を仰ぐこと。
- ③ 納品物に不良箇所が判明した場合、直ちに日本年金機構に報告し、その後の対応について日本年金機構の指示を仰ぐこと。

(4) 外部電磁的記録媒体の取扱いについて

- ① 本委託要領の外部電磁的記録媒体を日本年金機構に送付する際は、追跡可能な方法によることとし、送付物の送付事跡を記録（送付物、宛先、送付年月日、到着年月日、追跡証書（特定記録郵便追跡番号等）等）すること。
- ② 受託事業者は、パスワードが本来閲覧できる者以外の者に知られた場合又はパスワード通知書を紛失した場合は、直ちに日本年金機構に報告の上、外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により日本年金機構へ返却（又は提出）すること。なお、日本年金機構が郵便事故等によりパスワード通知書の紛失を把握した場合は、日本年金機構からその旨連絡する。受託事業者は、連絡受け後直ちに外部電磁的記録媒体を追跡可能な方法により日本年金機構へ返却（又は提出）すること。

(表面)

アンケートはがきサンプルA (年金事務所分)

<p style="text-align: center;">郵便往復はがき(往信)</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center; color: red;">〒郵便番号</p> <p style="text-align: center; color: red;">住所</p> <p style="text-align: center; color: red;">お名前</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>日本年金機構 Japan Pension Service</p> <p>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p> </div>	切り取り線	<div style="text-align: center;"> <h3>アンケート用紙</h3> </div> <p>☆●月●日にお越しいただきました「○○年金事務所」の対応についてお聞かせください。該当する項目に☑してください。</p> <p>Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？ <input type="checkbox"/> 1.解消した <input type="checkbox"/> 2.おおむね解消した <input type="checkbox"/> 3.解消しなかった</p> <p>Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①親切だった <input type="checkbox"/> ②笑顔で対応 <input type="checkbox"/> ③身だしなみが良い <input type="checkbox"/> ④質問しやすかった <input type="checkbox"/> ⑤不愛想 <input type="checkbox"/> ⑥身だしなみが悪い <input type="checkbox"/> ⑦馴れ馴れしかった <input type="checkbox"/> ⑧上から目線で高圧的 <input type="checkbox"/> ⑨話を遮られた <input type="checkbox"/> ⑩声が大きく気になった</p> <p>Q3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①丁寧だった <input type="checkbox"/> ②わかりやすかった <input type="checkbox"/> ③プラスワンの一言があった <input type="checkbox"/> ④早口だった <input type="checkbox"/> ⑤専門用語が多くわかりにくかった <input type="checkbox"/> ⑥一方的だった</p> <p>Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①気になる点はない <input type="checkbox"/> ②室内が暗い <input type="checkbox"/> ③室温が暑い(寒い) <input type="checkbox"/> ④相談スペースが狭い <input type="checkbox"/> ⑤清潔感がない <input type="checkbox"/> ⑥掲示物が多すぎる <input type="checkbox"/> ⑦トイレが汚い <input type="checkbox"/> ⑧案内がわかりにくい(所内) <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>●自由記入欄</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> <p>☆ご協力ありがとうございました。 機構使用欄 </p> <p style="text-align: right; color: red;">案件ID</p>
---	-------	---

アンケートはがきサンプルA（年金事務所分）

（裏面）

郵便往復はがき(返信)

料金受取人払郵便

杉並南局
承認
×××

168-8790

差出有効期間
〇〇〇〇年
〇月〇日まで
(切手は不要です)

杉並区高井戸西3丁目5番24号

日本年金機構
「お客様満足度調査」係 行

カスタマーバーコード

切り取り線

アンケートにご協力をお願いします

日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、「年金事務所」のお客様対応について、無作為に抽出した皆さまにアンケート調査を行っています。

お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和〇年〇〇月〇〇日(〇)までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。

なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前)は記載しないよう重ねてお願いします。

※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。

あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！

- 〇年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。
- 〇24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。
- 〇マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。

ねんきんネット 検索



詳しくはWEBで！
https://www.nenkin.go.jp/n_net/

152~154m

2

210~214mm

(表面)

アンケートはがきサンプルB (年金相談センター分)

<p style="text-align: center;">郵便往復はがき(往信)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 20px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="font-size: 10px;">料金後納 郵便</p> </div> <p style="color: red; margin-top: 20px;">〒郵便番号</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">住所</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">お名前</p> <div style="text-align: center; margin-top: 40px;">  <p style="font-size: 18px; font-weight: bold;">日本年金機構</p> <p style="font-weight: bold;">Japan Pension Service</p> <p>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p> </div>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 16px;">アンケート用紙</p> <p>☆●月●日にお越しいただきました「○○年金相談センター」の対応についてお聞かせください。該当する項目に☑してください。</p> <p>Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？ <input type="checkbox"/> 1.解消した <input type="checkbox"/> 2.おおむね解消した <input type="checkbox"/> 3.解消しなかった</p> <p>Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①親切だった <input type="checkbox"/> ②笑顔で対応 <input type="checkbox"/> ③身だしなみが良い <input type="checkbox"/> ④質問しやすかった <input type="checkbox"/> ⑤不愛想 <input type="checkbox"/> ⑥身だしなみが悪い <input type="checkbox"/> ⑦馴れ馴れしかった <input type="checkbox"/> ⑧上から目線で高圧的 <input type="checkbox"/> ⑨話を遮られた <input type="checkbox"/> ⑩声が大きく気になった</p> <p>Q3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①丁寧だった <input type="checkbox"/> ②わかりやすかった <input type="checkbox"/> ③プラスワンの一言があった <input type="checkbox"/> ④早口だった <input type="checkbox"/> ⑤専門用語が多くわかりにくかった <input type="checkbox"/> ⑥一方的だった</p> <p>Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？ <input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> ①気になる点はない <input type="checkbox"/> ②室内が暗い <input type="checkbox"/> ③室温が暑い(寒い) <input type="checkbox"/> ④相談ブースが狭い <input type="checkbox"/> ⑤清潔感がない <input type="checkbox"/> ⑥掲示物が多すぎる <input type="checkbox"/> ⑦トイレが汚い <input type="checkbox"/> ⑧案内がわかりにくい(所内) <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>●自由記入欄</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> <p>☆ご協力ありがとうございました。</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 60%;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%; text-align: center; font-size: 8px;">機構使用欄</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;"></td> <td colspan="2" style="border: 1px solid black; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">案件ID</td> </tr> </table>		機構使用欄			案件ID	
	機構使用欄						
	案件ID						

切り取り線

様

152~154mm

210~214mm

(裏面)

アンケートはがきサンプルB (年金相談センター分)


 郵便往復はがき(返信)
 料金受取人払郵便
 杉並南局
 承認
 ×××
 差出有効期間
 ○○○○年
 ○月○日まで
 (切手は不要です)

168-8790

杉並区高井戸西3丁目5番24号

日本年金機構
「お客様満足度調査」係 行

カスタマーバーコード

切り取り線

アンケートにご協力をお願いします

日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、お客様対応について無作為に抽出した皆さまにアンケート調査を行っています。

お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和○年○月○日(○)までに返信をお願いします。回答の目安は3分です。

なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前)は記載しないよう重ねてお願いします。

※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。

あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！

- 年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。
- 24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。
- マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。

ねんきんネット 検索



詳しくはWEBで！
https://www.nenkin.go.jp/n_net/

152~154mm

2

210~214mm

アンケートはがきサンプルC(コールセンター分)

<p style="text-align: center;">郵便往復はがき(往信)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 20px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="font-size: 10px;">料金後納 郵便</p> </div> <p style="color: red; margin-top: 20px;">〒郵便番号</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">住所</p> <p style="color: red; margin-top: 20px;">お名前</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>差出人</p> <p style="font-weight: bold; font-size: 16px;">日本年金機構</p> <p>Japan Pension Service</p> <p>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</p> </div>	切り取り線	<p style="text-align: center;">アンケート用紙</p> <p>☆●月●日にお電話いただきました「コールセンター」の対応についてお聞かせください。該当する項目に <input checked="" type="checkbox"/> してください。</p> <p>Q1 「コールセンター」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>Q2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>Q3 上記設問(Q2)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ①親切だった</td> <td><input type="checkbox"/> ②不親切・無愛想だった</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ③質問を最後まで聞き、理解していた</td> <td><input type="checkbox"/> ④話を途中でさえぎられた</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ⑤丁寧な口調だった</td> <td><input type="checkbox"/> ⑥友達口調で馴れ馴れしい</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった</td> <td><input type="checkbox"/> ⑧早口で聞き取りにくかった</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ⑨聞きとりやすい声の大きさだった</td> <td><input type="checkbox"/> ⑩声が小さかった</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> ⑪その他()</td> </tr> </table> <p>Q4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1.満足 <input type="checkbox"/> 2.ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 3.普通 <input type="checkbox"/> 4.やや不満 <input type="checkbox"/> 5.不満</p> <p>Q5 上記設問(Q4)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ①疑問が解消した</td> <td><input type="checkbox"/> ②疑問が解消しなかった</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ③すぐに回答があつた</td> <td><input type="checkbox"/> ④回答まで時間がかかった</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ⑤わかりやすい言葉で説明があつた</td> <td><input type="checkbox"/> ⑥専門用語が多くわかりにくかった</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> ⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があつた</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> ⑧その他()</td> </tr> </table> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%; margin-top: 10px;"></div> <p style="font-size: 10px;">☆ご協力ありがとうございました。 ☆お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないようお願いいたします。 ☆ご記入後は、お手数ですが、令和○年○月○日(○)までにご返送ください。</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 15px; margin-top: 5px; display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"> 案件ID </div>	<input type="checkbox"/> ①親切だった	<input type="checkbox"/> ②不親切・無愛想だった	<input type="checkbox"/> ③質問を最後まで聞き、理解していた	<input type="checkbox"/> ④話を途中でさえぎられた	<input type="checkbox"/> ⑤丁寧な口調だった	<input type="checkbox"/> ⑥友達口調で馴れ馴れしい	<input type="checkbox"/> ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった	<input type="checkbox"/> ⑧早口で聞き取りにくかった	<input type="checkbox"/> ⑨聞きとりやすい声の大きさだった	<input type="checkbox"/> ⑩声が小さかった	<input type="checkbox"/> ⑪その他()		<input type="checkbox"/> ①疑問が解消した	<input type="checkbox"/> ②疑問が解消しなかった	<input type="checkbox"/> ③すぐに回答があつた	<input type="checkbox"/> ④回答まで時間がかかった	<input type="checkbox"/> ⑤わかりやすい言葉で説明があつた	<input type="checkbox"/> ⑥専門用語が多くわかりにくかった	<input type="checkbox"/> ⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があつた		<input type="checkbox"/> ⑧その他()	
<input type="checkbox"/> ①親切だった	<input type="checkbox"/> ②不親切・無愛想だった																							
<input type="checkbox"/> ③質問を最後まで聞き、理解していた	<input type="checkbox"/> ④話を途中でさえぎられた																							
<input type="checkbox"/> ⑤丁寧な口調だった	<input type="checkbox"/> ⑥友達口調で馴れ馴れしい																							
<input type="checkbox"/> ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった	<input type="checkbox"/> ⑧早口で聞き取りにくかった																							
<input type="checkbox"/> ⑨聞きとりやすい声の大きさだった	<input type="checkbox"/> ⑩声が小さかった																							
<input type="checkbox"/> ⑪その他()																								
<input type="checkbox"/> ①疑問が解消した	<input type="checkbox"/> ②疑問が解消しなかった																							
<input type="checkbox"/> ③すぐに回答があつた	<input type="checkbox"/> ④回答まで時間がかかった																							
<input type="checkbox"/> ⑤わかりやすい言葉で説明があつた	<input type="checkbox"/> ⑥専門用語が多くわかりにくかった																							
<input type="checkbox"/> ⑦お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があつた																								
<input type="checkbox"/> ⑧その他()																								

152~154m

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

210~214mm

アンケートはがきサンプルC(コールセンター分)

 料金受取人払郵便	郵便往復はがき(返信)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>「コールセンター」の対応について お声をお聞かせください。</p> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 杉並南局 承認 XXXX </div>	168-8790	<p>日本年金機構が運営する「コールセンター」では、お客様に満足いただける対応を目指しております。</p>
差出有効期間 ○○○○年 ○月○日まで (切手は不要です)	杉並区高井戸西3丁目5番24号	<p>先日、「コールセンター」にお電話をいただいた際のコールセンターの対応について、お客様の声をぜひお聞かせください。</p>
日本年金機構 行		<p>お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しのうえ、令和○年○月○日(○)までに返信をお願いします。</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; color: red;"> カスタマーバーコード </div>		<p>なお、お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないよう重ねてお願いします。</p>
		<p>※ご回答いただいた内容は日本年金機構がコールセンターの品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。</p>
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。 ○24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。 ○マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。 <p>詳しくはWEBで！ https://www.nenkin.go.jp/n_net/</p> <div style="text-align: right;">  </div> </div>

152~154m

210~214mm
2

回付票

アンケートはがき 引渡し枚数

※ゼロ枚の場合は、「0」と書き入れること

総計 (A+B+C)		枚
A 年金事務所分		枚
B 年金相談センター分		枚
C コールセンター分		枚

※受託業者においても枚数を確認の上、(別紙5)「アンケートはがき 回収枚数表」を作成すること。

※枚数に相違がある場合は、必ず確認すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 お客様サービス推進部

意見・要望分類表(年金事務所、年金相談センター用)

《インデックス》

【職員の応接態度に関するもの(電話対応除く)】

○対応が良かった	0101	～	0107
○対応が悪かった	0201	～	0210

【予約制に関するもの】

0301	～	0308
------	---	------

【待ち時間に関するもの】

0351	～	0355
------	---	------

【施設の利用に関するもの】

0401	～	0408
------	---	------

【電話の利用に関するもの】

0501	～	0512
------	---	------

【事務処理について】

○事務処理が遅い	0601	～	0606
○通知書等(ねんきん定期便を除く)	0701	～	0702
○アンケートについて	0801		
○周知, 広報について	0901		

【日本年金機構や年金制度への批判・評価】

○年金記録(記録問題, ねんきん定期便含む)について	1001		
○機構の体制についての批判・要望	1002		
○機構が行う事業, 取組みについて	1003	～	1004
○個人情報の管理について	1005		
○年金制度(運用含む)について	1101	～	1102
○健康保険(けんぽ協会関係)について	1201		
○お褒め, 励まし, 感謝等	1401	～	1402

【その他】

○その他	1501	～	1502
○機構ホームページについて	1601		
○「ねんきんネット」について	1602		
○住所等	9999		

【職員の応接態度に関するもの（電話対応除く）】

意見区分	コード	ご意見の例 ※下線部は主なキーワード等
○対応が良かった		
・あいさつ	0101	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>あいさつ</u>がとても感じが良い。 ・ はじめに気持ちの良い<u>あいさつ</u>があり、安心して相談できた。
・ 応接態度	0102	<ul style="list-style-type: none"> ・ 笑顔で説明してくれ、感じが良かった。 ・ <u>安心感</u>のある態度で説明してくれた。 ・ 担当者が<u>穏やかな</u>口調だったので、安心して相談できた。
・ 対応の速さ	0103	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口ですぐに声をかけてくれたので、迷わずに済んだ。 ・ 担当者が<u>テキパキ</u>と対応してくれ、たいへん満足である。
・ 説明のわかりやすさ	0104	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>大変</u>わかりやすく説明してもらった。 ・ <u>丁寧に</u>説明してくれたので、よく理解できた。 ・ <u>具体的に</u>わかりやすい説明でした。 ・ <u>専門用語</u>をわかりやすく置き換えて説明してくれた。
・ プラスの一言	0105	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞いたこと以上に、さらに関連する情報も教えてくれた。 ・ 年金に関する<u>新しい情報</u>も教えてくれた。 ・ 今まで知らなかった<u>有益な情報</u>についても教えてくれた。
・ 親切	0106	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>親身</u>になって相談にのってくれ、感謝している。 ・ <u>丁寧に</u>説明してくれたので、よく理解できた。 ・ <u>親切</u>でわかりやすい説明だった。 ・ 担当者が<u>丁寧に</u>良かった。次回も同じ担当者をお願いしたい。
・ その他	0107	<ul style="list-style-type: none"> ・ 満足のできる対応でした。また相談に行きたいと思いました。 ・ 不安が安心になって帰ってこれました。お世話になりました。 ・ 今回対応してくれた職員は、前回より良かった。 ・ いつも良くしてくれて感謝している。

意見区分	コード	ご意見の例 ※下線部は主なキーワード等
○対応が悪かった		
・あいさつ	0201	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>あいさつ</u>もなく、いきなり用件を聞かれた。 ・<u>あいさつ</u>が暗い感じで、表情もなく無愛想だった。
・応接態度	0202	<ul style="list-style-type: none"> ・横柄で威圧的な態度が不快に感じた。 ・接客の姿勢がなっていない。お役所感覚が残っている。 ・<u>上から目線</u>での物言いで、非常に感じが悪かった。 ・聞きたいことが聞けない程、<u>雰囲気</u>が悪かった。 ・<u>一方的な説明</u>で、こちらの話を遮るような対応があった。
・身だしなみ	0203	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>服装、化粧</u>が職場に相応しくない。 ・咳をしているのにマスクを着用していなかった。 ・担当者の口臭、化粧などの<u>ニオイ</u>が気になった。
・対応が迅速でない	0204	<ul style="list-style-type: none"> ・説明が<u>長く</u>、簡潔にしてほしかった。 ・もっと<u>要領よく</u>、<u>テキパキ</u>と説明してほしい。 ・「お待ちください」と言って席を離れ、なかなか話が<u>進まない</u>。
・説明が分かりにくい	0205	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすく説明してほしい。理解できな<u>かった</u>。 ・説明に専門用語が多く、<u>分かりにく</u>かった。 ・質問に対して、<u>はっきりした回答</u>がなかった。 ・一回聞いただけではわからないため、<u>何度も</u>出向く必要を感じた。
・専門的な知識	0206	<ul style="list-style-type: none"> ・対応する職員の<u>知識不足、経験不足</u>を感じた。 ・担当者によって説明が<u>異なり</u>、不満である。
・不親切	0207	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>親身、親切な対応</u>を望む。 ・こちらは素人なので、<u>相手の身</u>になって対応してほしい。 ・説明が<u>事務的</u>で、非常に冷たい印象を受けた。
・プラスの一言がない	0208	<ul style="list-style-type: none"> ・年金以外のことでも、<u>関係していること</u>くらいは説明してほしい。 ・聞かれたことだけでなく、相談者に<u>有益な情報</u>を教えてほしい。 ・<u>共済年金</u>や<u>企業年金</u>のことも教えてほしい。
・声の大きさ	0209	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>職員の声</u>が大きく、周りに聞かれてしまいそうで不安。 ・担当者の声が<u>小さく</u>、説明が聞き取りにくかった。
・その他	0210	<ul style="list-style-type: none"> ・その時は満足して帰ったが、後になってわからなくなった。 ・<u>たらい回し</u>にされた。 ・毎回、同じ職員に対応してほしい。

【予約制に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○予約制に満足		
○予約制でよかった	0301	・予約制を利用し、スムーズな相談ができた。
○予約制に不満、要望		
○予約制を知らなかった	0302	・予約ができるということを知らなかった。 ・予約をしないといけないということを知らなかった。
○予約なしで断られた	0303	・予約をしないと相談できないと言われた。 ・予約をしていなかったので二度手間になった。 ・予約をしていなかったため、再度行くことになった。
○予約なしで待たされた	0304	・予約をしなかったら、長時間待つこととなった。 ・予約をしなかったら、長時間待つと言われた。
○予約したが待たされた	0305	・予約をして来たのに、予約時間に相談ができなかった。 ・予約をして来たのに、相談開始まで待つことになった。
○予約の電話がつながりにくい	0306	・予約を取るのに、何度電話してもつながらない。 ・予約を取るのに、なかなかつながらず、苦勞した。
○予約が取れない	0307	・予約をしないと相談できないと言われたが、○週間先までとれない。 ・希望する日時に予約が取れない。 ・近い日で予約が取れない。
○予約なしでやってほしい	0308	・簡単な相談は予約なしでもやってほしい。 ・予約をしないでも相談できる枠を作ってほしい。 ・予約の電話（内容や質問）が長すぎる。 ・予約の電話でプライバシーを話すのが嫌だ。

【待ち時間に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○待ち時間が長い	0351	・待ち時間が長い。
○混雑時に対応者を増やすなど柔軟な対応をしてほしい。	0352	・待っている人がいるのに、閉めているブースがあるのはおかしい。 ・混雑のピーク時には、窓口を全部開くべきではないか。
○待ち時間解消のための取組を広報するべき	0353	・案件によって窓口を分けるとか、何か工夫してほしい。 ・待ち時間表示は、もう少し分かりやすくしたほうが良い。
○その他（待ち時間に関する不満、要望）	0354	・案内の人の不手際（不慣れ）で待ち時間が長くなった。
○予想より待ち時間が短かった	0355	・一日中かかると聞いていたが、早くて良かった。 ・今日は待ち時間が短くて助かった。

【施設の利用に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○駐車場が狭い、少ない	0401	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場が狭い。 ・ いつも駐車場が混んでいて、駐車することができない。 ・ 駐車スペースが少なく、常に満車状態に辟易する。
○案内表示への不満、要望		
・ 外観	0402	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年金事務所の看板が分かりにくい。 ・ 駅からの道順が分かりにくい。 ・ 道路標識を分かりやすい場所に設置すべき。
・ 所内	0403	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所内の案内板がどこにあるのか分からなかった。 ・ 目の不自由な方のために、点字を表示すべき。
○プライバシーへの配慮への不満、要望（設備面で）	0404	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容が待合スペースで待っている人のところまで聞こえるので、対策が必要ではないか。 ・ パーテーションがあっても隣ブースからの声が聞こえてくる。
○待合スペースへの不満、要望	0405	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待合スペースが暑い or 寒い ・ 待つ順番が分かりにくい。 ・ 音声案内が聞こえにくい。 ・ 記載台の筆記用具が整頓されていない。 ・ 雑誌を置いたり、音楽を流してはどうか。 ・ 無料の飲み物を提供してほしい。
○設備への不満、要望	0406	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所内の照明が全体的に暗い。 ・ 所内の空調が全体的に暑い or 寒い ・ ソファや椅子、記載台への不満（古い・汚い）。 ・ 事務所内、外が清掃されていない。 ・ トイレが汚い。 ・ エレベーターがあると良い。
○その他（施設に関する不満、要望）	0407	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談ブース（窓口）が少ない。 ・ 年金事務所 or 街角の年金相談センターが少ない。 ・ 立地が不便、場所がわかりにくい。 ・ ●●市 or ●●駅の近くにも年金相談センターを開設してほしい。
○施設、設備、環境等が良かった	0408	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入ってすぐに総合案内の表示があったので、迷わずに済んだ。 ・ 以前より開かれた受付になっていると感じた。 ・ 街の中にこのような相談コーナーがあることは大変ありがたい。 ・ 駅に近くて、とても良い。

【電話の利用に関するもの】

意見区分	コード	ご意見の例
○電話が繋がらない		
(年金事務所と特定できるもの)	0501	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何回電話してもつながらない。つながりにくい。 ・ 回線や対応職員を増やすべきではないか。
(コールセンターと特定できるもの)	0502	
(特定できないもの)	0503	
○電話での対応が悪かった		
(年金事務所と特定できるもの)	0504	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話に出た職員の対応が悪かった。 ・ 対応がスムーズでなかった。 ・ 待たされたあげく、たらい回しにされた。
(コールセンターと特定できるもの)	0505	
(特定できないもの)	0506	
○電話での説明がわかりにくい		
(年金事務所と特定できるもの)	0507	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での説明がわかりにくい。 ・ 電話で相談(確認)したが、間違った内容を言われた。 ・ 説明が早口で聞き取りにくかった。 ・ 一方的な説明で、理解ができなかった(質問ができなかった)。
(コールセンターと特定できるもの)	0508	
(特定できないもの)	0509	
○その他(電話に関する不満、要望)	0510	<ul style="list-style-type: none"> ・ 音声ガイダンス(自動応答)がわかりにくい。 ・ フリーダイヤル「0120」にしてほしい。 ・ 電話で全て手続きできるようにしたら良いのではないか。
○電話での対応が良かった	0512	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での対応が良かった。 ・ 電話で相談したが、わかりやすく教えてくれた。

【事務処理について】

意見区分	コード	ご意見の例
○事務処理が遅い		
・ 通知	0601	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支払の通知は事前に送付すべき。 ・ 保険料の払い込み通知が届いたが、すでに支払っている。 ・ 事前にパンフレットを配るなど、知らせるべき。
・ 決定（裁定）	0602	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請から実際に振り込みがあるまでの時間（日数）がかかりすぎ。 ・ 記録の訂正（修正）処理をしたのに、その支払いがまだです。 ・ 障害年金の決定を早くしてほしい。審査に時間がかかりすぎ。
・ 保険証	0603	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険証が手元に届くまで時間がかかる。
・ その他	0604	<ul style="list-style-type: none"> ・ あらゆる事務処理が遅いので、早くしてもらいたい。 ・ 質問した回答がなかなかこない。 ・ 証明書の発行もすぐにできない。
○手続きが煩雑	0605	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続きが煩雑・複雑でよくわからない。 ・ 年金受給申請に必要な書類が多すぎる。 ・ （申請書等の）記入欄が多すぎる。
○事務処理、手続きが良かった	0606	<ul style="list-style-type: none"> ・ 思ったより年金が早く支給されて良かった。 ・ すぐに対応してくれた。 ・ 手続きは難しくなかった。
○通知書等（ねんきん定期便を除く）		
・ わかりにくい	0701	<ul style="list-style-type: none"> ・ 読んでも一般の人には理解できない。専門用語がわかりにくい。 ・ 文字が小さくてよくわからない。 ・ 送られてくる書類が多すぎる。
・ わかりやすい	0702	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前と比べて、見やすくなった。
○アンケートについて	0801	<ul style="list-style-type: none"> ・ このようなアンケート調査は続けるべき。 or 必要ない（ムダ）。 ・ 自分でポストに投函するのは面倒だ。
○周知，広報について	0901	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学生や若い世代に広報すべき。 ・ メディアを活用した広報をする必要がある。 ・ 悪意に満ちたマスコミに対しては、きちんと反論すべき。

【日本年金機構や年金制度への批判・評価】

意見区分	コード	ご意見の例
○年金記録（記録問題、ねんきん定期便含む）について	1001	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の年金記録は正しいのか。過去の履歴が消えている。 ・年金記録は大切な個人の情報であり、管理を徹底してください。 ・記録問題は、徹底的に解決することが望まれる。 ・ねんきん定期便の内容がわかりにくい。正しい内容なのか。
○機構の体制についての批判・要望	1002	<ul style="list-style-type: none"> ・お役所的な仕事姿勢が続いている。 ・職員が多すぎる。or 少なすぎる。 ・組織が変わっても中身や職員の意識は変わっていない。 ・日本年金機構は信用できない。 ・知識のある職員を窓口に配置すべき。
○機構が行う事業・取組についての批判・要望		
・相談窓口関係	1003	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所は夜間や毎週土日も開所すべき。 ・職員が外回りをすべきではないか。
・全般	1004	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークや共済年金、企業年金等の他の機関と連携すべき。 ・保険料を納付したが督促電話があった。ムダな事業は止めるべき。 ・業務を外注化すべきでない。 ・保険料をムダ遣いしている。 ・過去の不祥事の責任をとるべき。
○個人情報の管理について	1005	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の流出はあってはならない。 ・個人情報の取扱いには十分気を付けてほしい。
○年金制度（運用含む）について		
・批判・要望	1101	<ul style="list-style-type: none"> ・制度が複雑。分かりやすい制度にすべき。 ・年金額が少ない。減らさないでほしい。 ・将来もらえるのか。信用していません。 ・現在の年金制度はおかしい。不満である。 ・保険料を勝手に運用すべきではない。
・理解・感謝	1102	<ul style="list-style-type: none"> ・年金が支給されて良かった。 ・日本の年金制度は良くできている。 ・年金制度を信用している。
○健康保険（けんぽ協会関係）について	1201	<ul style="list-style-type: none"> ・協会けんぽの窓口がなくなり不便。 ・協会けんぽとの連携も必要。
○お褒め・励まし・感謝等		
・職員個人や年金事務所に対するもの	1401	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございました。 ・今後も期待しています。 ・●●さん or ●●年金事務所にはいつもお世話になっている。
・機構組織や機構全体の事業・取組に関するもの	1402	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険庁当時より対応が良くなった。 ・改善しようとしている努力は感じられる。 ・他の行政機関より対応が良い。 ・引き続き頑張ってもらいたい。

【その他】

意見区分	コード	ご意見の例
○その他		
・感想, 質問, 訪問内容 や現状の報告など	1501	(感想, 質問, 訪問内容や現状の報告など) ・ようやく手続きできて一安心です。 ・決定の連絡はあるのでしょうか? ・今日は、●●の用で伺いました。
・他制度のこと	1502	(機構や年金制度に関連のないこと) ・介護保険料が高い。 ・ハローワークでの対応。 ・年金から税金が引かれるのはおかしい。 ・公務員がもらう共済年金は優遇されている。 ・企業年金が解散した。
○機構ホームページについて	1601	・レイアウトがわかりにくい。 ・いつもフリーズしている。 ・他の公的機関のHPより見やすく良い。
○「ねんきんネット」について	1602	・存在を知らなかった。便利な仕組みなので、広報をもっとすべき。 ・パソコンで確認できるのは便利で良い。 ・アクセスキー発行に期限があるのはおかしくないか。 ・パスワードを忘れてしまうので、何かほかに工夫はないか。 ・インターネットを使わないので、必要ない。
○住所等	9999	(住所・氏名のみ記載の場合)

意見・要望分類表(コールセンター用)

意見区分①		意見区分②		ご意見の例
区分① 番号	区分名	区分② 番号	区分名	
1	お礼 (コールセンターに 対するお礼、お褒め、励まし)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい説明だった。よく理解できた。 ・求めている回答が得られた。詳細に説明してもらった。 ・丁寧に対応してもらった。 ・感じが良かった。明るい対応で良かった。 ・スピーディな対応で良かった。 ・お世話になりました。ありがとうございました。お疲れ様でした。
2	コールセンターへの苦情、 要望 (コールセンターに関するもの、お礼を除く)	1	相談内容 (相談の内容 に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・説明が理解できなかった。 (分かりにくい(要領を得ない、回りくどい)回答だった。専門用語で説明された。オペレーターが知識不足だった。等) ・満足できる(求めている)回答が得られなかった。説明が足りなかった。 ・間違った説明をされた。
		2	相談対応 (オペレーターの応接 態度に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶がない。 ・言葉遣いが悪い。心無い発言をされた。 ・話すスピードが速い(遅い)。 ・声が小さい(大きい)。 ・事務的な対応だった。 ・長時間待たされた。何度も保留にされた。 ・人によって対応に差がある。 ・話し方が下手。
		3	電話関係 (電話の利用に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・電話がなかなか(全然)繋がらない。 ・音声ガイダンスが聞き取りにくい(わかりにくい)。長い。 ・電話操作が面倒。わかりにくい。時間がかかる。 ・通話料金がかからないようにしてほしい。(フリーダイヤルにしてほしい。)
		4	アンケート (アンケート実施に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを実施する必要はない(無駄である)。 ・自分に送付しないで欲しい。 ・アンケートの送付時期を変えるべきではないか。
		5	その他 (上記「1」～「4」のい ずれにも当てはまらないもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時に依頼した送付物の到着が遅い。 ・相談時における個人情報に関する確認(項目)が多い。
3	コールセンター以外への苦 情・要望 (コールセンター以外に関するもの、お礼を除く)	6	送付物 (日本年金機構から の送付物に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構から送付される通知(等)が多すぎる。 ・日本年金機構から通知が届いたが内容が分からない。どう取り扱えばよいのか。 ・通知書の内容を見やすくしてほしい。 ・通知の送付時期が遅い。 ・無駄だから(不要だから)送付しないでほしい。
		7	年金制度 ・事務処理 (年金制度、日本年 金機構への評価・批 判、日本年金機構の 業務に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・年金制度が分かりにくい。 ・〇〇制度は問題だ。やめて欲しい。変えるべきだ。 ・早く年金問題を解決してほしい。 ・年金記録の管理を徹底してほしい。 ・年金額を増やしてほしい。年金が必ずもらえるようにしてほしい。 ・提出した書類の処理が遅い。年金の支給まで時間がかかりすぎる。 ・手続きの方法をわかりやすく教えてほしい。 ・年金の啓蒙活動を活発に行ってほしい。 ・HPが見にくい、アクセスできない。
		8	その他 (上記「6」「7」のい ずれにも当てはまらないもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・役所(市役所、税務署等)との連携をしっかりとってほしい。 ・年金事務所の窓口対応が悪い。待ち時間が長い。
4	年金相談 (年金に関するご相談)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ年金額が変わったのか。 ・年金請求の仕方を教えて欲しい。 ・自分は何くらい年金がもらえるのか。 ・自分の記録を調べて欲しい。 ・住所変更を行いたいけどどうしたらよいか。
5	その他 (上記「1」～「4」のい ずれにも当てはまらないもの)	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・みんながもっと年金に対し真剣に考えるべき。 ・もっと福祉(医療、農業等)を充実させるべき。 ・【機構に対するお礼・お褒め・励ましのお言葉】社会保険庁時代よりよくなった。〇〇通知が届いて助かった。〇〇制度(HP、ねんきん定期便、ねんきんネット等)はとても役立っている。窓口での対応がよかった。

アンケートはがき回収枚数表

【 A：年金事務所分 】

引渡し日	令和7年5月27日	令和7年6月17日	令和7年7月8日	令和7年7月29日	令和7年8月15日	令和7年9月2日	令和7年11月25日	令和7年12月15日	令和8年1月13日	令和8年2月2日	令和8年3月2日	令和8年3月31日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

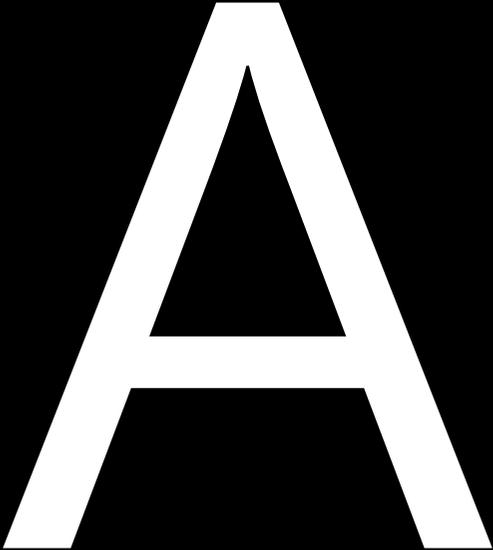
【 B：年金相談センター分 】

引渡し日	令和7年5月27日	令和7年6月17日	令和7年7月8日	令和7年7月29日	令和7年8月15日	令和7年9月2日	令和7年11月25日	令和7年12月15日	令和8年1月13日	令和8年2月2日	令和8年3月2日	令和8年3月31日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

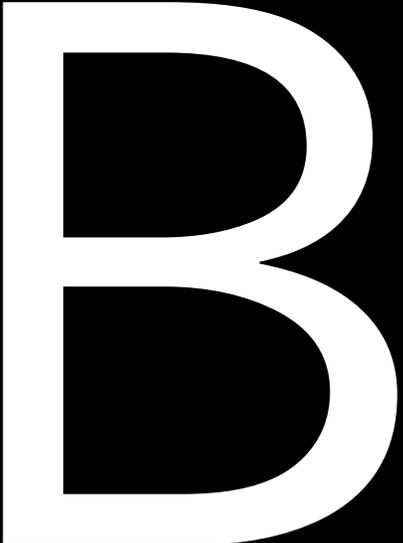
【 C：コールセンター分 】

引渡し日	令和7年5月27日	令和7年6月17日	令和7年7月8日	令和7年7月29日	令和7年8月15日	令和7年9月2日	令和7年11月25日	令和7年12月15日	令和8年1月13日	令和8年2月2日	令和8年3月2日	令和8年3月31日	合計
引渡し枚数													0
入力件数													0
入力不可件数 (ハガキ棄損等)													0

箱管理票 (A)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名

箱管理票 (B)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名

箱管理票 (C)

お客様満足度調査アンケートはがき (入力分)	
	引渡し日
	令和〇年〇月〇日
	納品日
	令和〇年〇月〇日
	受託事業者名