

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成22年6月24日
サービス推進部

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成22年5月1日～平成22年5月31日受付分)

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	151	16%	窓口対応(年金事務所職員が知識不足のため説明が不十分である)等
		電話②	47	5%	コールセンター(ねんきんダイヤルのオペレーターの対応(接遇)が悪い)等
		各種お知らせ文書③	117	12%	ねんきん定期便(定期便の記載内容に関する指摘、要望)等
		ホームページ④	38	4%	届出書(ホームページではPDFしかダウンロード出来ない。ワード・エクセルの方が便利である)等
	事務処理関係	年金給付業務⑤	155	16%	再裁定の処理(時効特例分の年金の支払処理を早くして欲しい)等
		国民年金業務⑥	132	14%	国民年金保険料(納付督促の委託業者が夜間に電話をかけてくるのはやめてほしい)等
		厚生年金業務⑦	60	6%	新規適用届(ホームページに載っていない添付書類を理由に新規適用届を返戻された)等
	個人情報(不祥事除く)⑧		8	1%	本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等
	事務処理誤り・不祥事⑨		12	1%	事務処理誤り(時効特例法の支払時期の説明誤り)等
	お叱り⑩		61	6%	環境整備(椅子の汚れを掃除する等、待合室の環境整備に努めてほしい)等
	その他(①～⑩以外)⑪		56	6%	年金記録問題(年金記録問題の進捗が遅いという匿名の年金事務所への申立)等
	小計(①～⑪合計)		837		
	励まし関係⑫		19	2%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対する激励、励まし)等
年金政策、制度立案関係⑬			93	10%	制度改正の要望(国民年金保険料納付の時効撤廃)等
合計(①～⑬合計)			949	100%	

分類			合計【A+B+C】		メール【A】		お客様の声【B】		国民の声【C】	
			件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	151	16%	45	21%	87	17%	19	9%
		電話②	47	5%	8	4%	32	6%	7	3%
		各種お知らせ文書③	117	12%	22	10%	74	14%	21	10%
		ホームページ④	38	4%	15	7%	19	4%	4	2%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	155	16%	38	18%	48	9%	69	32%
		国民年金業務⑥	132	14%	31	14%	81	16%	20	9%
		厚生年金業務⑦	60	6%	10	5%	36	7%	14	6%
	個人情報（不祥事除く）⑧		8	1%	2	1%	4	1%	2	1%
	不祥事⑨		12	1%	0	0%	10	2%	2	1%
	お叱り⑩		61	6%	22	10%	16	3%	23	11%
	その他（①～⑩以外）⑪		56	6%	9	4%	29	6%	18	8%
	小計（①～⑪合計）		837		202		436		199	
	励まし関係⑫		19	2%	2	1%	15	3%	2	1%
年金政策、制度立案関係⑬			93	10%	13	6%	63	12%	17	8%
合計（①～⑬合計）			949	100%	217	100%	514	100%	218	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215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508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213件）」を集計・分析。（合計受付件数 936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。

※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1,500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) 月次推移表

○分類

分類			4月		5月	
			件数	%	件数	%
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	190	14.6%	151	15.9%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%
		各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%
		ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%
	個人情報（不祥事除く）⑧		5	0.4%	8	0.8%
	不祥事⑨		14	1.1%	12	1.3%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%
	その他（①～⑩以外）⑪		87	6.7%	56	5.9%
	小計（①～⑪合計）		1,036	79.5%	837	88.2%
	励まし関係⑫		33	2.5%	19	2.0%
年金政策、制度立案関係⑬		234	18.0%	93	9.8%	
合計（①～⑬合計）		1,303	100%	949	100%	

※1つの受付でも、複数のご意見がある場合は、それぞれの分類へ計上。

サービス改善への取組について

<Ⅰ：来訪者への情報提供>

○来訪者への案内の向上 (見やすい案内、導線、案内員の腕章等)	サービス推進部 年金相談部	○相談窓口等における案内表示の見やすさ、混雑時における導線の確保、案内員の腕章の有無等について、各部署において確認することを目的としたチェックリストを策定し、一部の年金事務所及びブロック本部においてモデル実施(5月)。 〔6月にモデル実施の結果を踏まえた意見集約を図り、全国実施〕 ○案内員の腕章については、4月13日に指示・依頼文書を発出済み。
○掲示物の統一化・大版化	サービス推進部 年金相談部	○年金事務所における掲示物のサイズ、掲示場所について、各事務所において統一的な取扱いとなるように、指示・依頼文書を発出(4月23日)。 ○「お客様へのお約束10か条」については、A1サイズのポスターを作成し、各年金事務所及びブロック本部に配付済み(4月下旬～5月上旬)。 ○「お客様へのお約束10か条」に、事務所長の写真及び事務所長名をあわせて掲示する旨を連絡(6月3日)。

<Ⅱ：お客様サービスの向上>

○年金事務所等におけるサービスリーダーの設置及びチェックリストの作成	サービス推進部	○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(仮称)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。 ○一部の年金事務所及びブロック本部においてモデル実施(5月)。 〔6月にモデル実施の結果を踏まえた意見集約を図り、全国実施〕
○サービス巡回指導の実施	サービス推進部	○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員(仮称)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。(サービスリーダーの設置と併せて実施)

○年金事務所におけるサービスコンテストの実施	サービス推進部	○各年金事務所長から、事務所におけるサービス改善の取組について、応募形式のコンテストを企画・実施。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。 ○サービスコンテスト実施要領を制定し、年金事務所長からの募集を実施(5月11日～6月4日)。〔6月26日にコンテスト実施予定〕
○サービス向上のための研修	研修部	○本部及びブロック本部のサービス担当者に民間のサービスについての研修を受けさせ、そのノウハウを各年金事務所のサービス改善に活用することを検討。 ○平成22年度における日本年金機構の研修計画を見直し、接遇を含む法令遵守、倫理、個人情報保護などを職場内研修と位置付け、各ブロック本部及び年金事務所等において実施するよう指示した。なお、接遇研修の実施に当たっては、民間企業からの講師の活用も可能とした(5月7日に指示・依頼文書を発出済)。 また、人材育成推進者の設置については、別途連絡する予定である。

<Ⅲ:わかりやすい文書づくり>

○わかりやすい文書の見直し	サービス推進部 事業担当各部	○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(1月26日)。 ○文書審査チームにおいては、「振込通知書」等の見直しを実施。今後も新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。 ○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。今後日本の年齢構成も念頭においた東京近郊の文書モニターを拡充(10名程度)し、定期的(月1回程度)に開催し、わかりやすいお客様向け文書の見直しを行う(第1回:4月12日、第2回:5月31日)。
---------------	-------------------	--

<Ⅳ:お客様の声の集約と改善への取組み>

○お客様の声に基づく改善の取組	サービス推進部	○全国の事務所等に対応し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の報告を求めている、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も同様に、アンケート用紙と併せて本部への報告を求めている。これら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している(1月から実施)。 ○こうしたお客様の声に基づいて、逐次、関係部署への情報提供や改善指示(ホームページの充実、保険証交付の迅速化など)を行っているが、今後、一定期間でお客様の声の内容について改善・検討事項を抽出し、その結果を取りまとめることを検討。[アニュアルレポートへ掲載]
○お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○恒常的に実施するご意見箱への投書とは別に、「お客様満足度アンケート」を各事務所において3月中に一週間実施。[機構ホームページに結果を公表]
○年金が回復されたお客様のご意見をお聞きする場	サービス推進部 年金局	○年金記録の訂正により、年金額が回復されたお客様にお越しいただき、年金の回復に係る経緯、今後改善すべきと思われる点等について、直接お聞きする(第1回:4月9日、第2回:5月6日)。
○年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)	サービス推進部	○お客様の声に基づいた個別対応事例(今週の改善)を週次で機構ホームページに公表(6月14日～)。

(注) 現在検討中で今後実施予定の事項

- ・年金事務所における「お客様モニター会議」
- ・年金事務所等の窓口覆面実態調査
- ・お客様の声データベースの検討(平成23年度予算要求)

<(参考)3月までの取組み>

○マナースタンダードの作成	サービス推進部	○お客様に対して「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明する」など、お客様重視のサービス向上を実現するための接遇マニュアルとして、機構発足前にマナースタンダードを作成し、職員に周知(1月3日)。 ○機構発足に当たって、マナースタンダードの実践を徹底することについて指示(1月3日)。
○ご意見箱の設置	サービス推進部	○年金事務所及びブロック本部におけるご意見箱の様式及び本部への報告方法等について、全国の年金事務所及びブロック本部に指示するとともに、ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望への対応(改善)状況については、適宜、事務所の壁に貼り出すなど、窓口サービスの向上に役立てるよう全国の年金事務所及びブロック本部に指示(1月20日)。
○わかりやすい言葉置き換え例集の作成	サービス推進部	○「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成し、職員へ周知(1月29日)。



日本年金機構
Japan Pension Service

Press Release

公開
撮影可

平成22年6月22日

(照会先)

サービス推進部サービス推進グループ

上野、金、高野

(電話直通 03-6892-0747)

経営企画部広報室

(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

年金事務所サービスコンテストを実施します

記

1. 日時 平成22年6月26日(土)14:00～16:30(予定)

2. 場所 日本年金機構本部1階 多目的ホール
(東京都杉並区高井戸西3-5-24)

3. サービスコンテストの趣旨

このコンテストは、機構のサービス向上を図ることを目的として、全国の年金事務所長から年金事務所におけるお客様サービスや年金相談の工夫などについて実践例を募り、その取組内容を評価するものです。優れた事例として評価されたものについては、全国の年金事務所等に展開し、さらなるサービス向上に努めます。

4. 出席者

- ・長妻厚生労働大臣、長浜厚生労働副大臣、山井厚生労働大臣政務官
磯村年金記録回復委員会委員長、池田運営評議会委員
- ・紀陸理事長、薄井副理事長、事業企画部門担当理事、事業管理部門担当理事、システム部門担当理事、南関東ブロック本部相談・給付支援部長

※ 政務3役については、当日のご都合により、途中退席の可能性があります。

5. 審査方法

予備審査を通過した取組(10案件)について、最終審査として年金事務所長のプレゼンテーション(各10分程度)を行った後、評価を行い、上位3つの取組については、理事長から表彰を行います。

6. 取材上の注意事項

- ① 当日は、13:45までに、機構本部前に集合お願いいたします。
- ② 正面玄関入口にて受付の上、建物内では職員の指示に従ってください。
- ③ 駐車場が限られていますので、車での来所はご遠慮ください。
- ④ カメラ撮影は別室で行う「審査」を除いて可能です。また、カメラ位置については、当日現場にてご説明いたします（それ以外の撮影はご遠慮願います。）。
- ⑤ 腕章や記者証などのプレス関係者であることを明示するものの着用をお願いいたします。
- ⑥ 職員への取材はご遠慮ください。
- ⑦ コンテスト終了後（16:30㌻）、多目的ホール前において、大臣のぶら下がり取材を予定しています。

<参考>当日の進行

- 14:00 長妻厚生労働大臣挨拶
年金事務所長のプレゼンテーション
審査 ※撮影不可
- 16:10㌻ 表彰式
- 16:30㌻ 大臣ぶら下がり取材（場所：多目的ホール前）