

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成22年12月7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

分類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	合計		
		件数	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	接遇対応①	190	151	205	167	221	205	203	1,342	14.6%
		電話②	97	47	53	56	46	34	32	365	4.0%
		各種お知らせ文書③	151	117	124	265	280	180	207	1,324	14.5%
		ホームページ④	47	38	35	28	26	25	30	229	2.5%
		小計（①～④合計） a	485	353	417	516	573	444	472	3,260	35.6%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	155	211	202	255	164	157	1,272	13.9%
		国民年金業務⑥	217	132	108	152	130	101	64	904	9.9%
		厚生年金業務⑦	60	60	64	88	72	69	70	483	5.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	405	347	383	442	457	334	291	2,659	29.0%
	個人情報⑧	5	8	7	11	13	10	6	60	0.7%	
	事務処理誤り等⑨	14	12	1	1	2	0	0	30	0.3%	
	お叱り⑩	40	61	117	97	557	176	142	1,190	13.0%	
	その他（①～⑩以外）⑪	87	56	82	55	50	44	14	388	4.2%	
小計（a+b+⑧～⑪合計） c	1,036	837	1,007	1,122	1,652	1,008	925	7,587	82.8%		
励まし関係⑫	33	19	33	30	39	39	45	238	2.6%		
年金政策、制度立案関係⑬	234	93	191	241	232	149	196	1,336	14.6%		
合計（①～⑬合計）	1,303	949	1,231	1,393	1,923	1,196	1,166	9,161	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199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764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191件）」を集計・分析。（合計受付件数1,154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10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1,000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）お叱り⑩については、8月は所在不明高齢者への年金支給、10月は入札をめぐる不祥事の関係が多くなっていた。

(備考1)

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10月1日～平成22年10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	203	17%	窓口対応(年金事務所職員の説明が不十分である)等
		電話②	32	3%	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	207	18%	年金振込通知書(10月から本徴収となる介護保険料等の説明が不十分)等
		ホームページ④	30	3%	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	472	40%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	157	13%	年金の裁定処理(障害年金の審査、時効特例給付等の支払)の迅速化要望 等
		国民年金業務⑥	64	5%	国民年金保険料(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	70	6%	適用業務(事務処理や決定通知書等の送付が遅い)等
		小計(⑤～⑦合計) b	291	25%	
		個人情報⑧	6	1%	本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等
		事務処理誤り等⑨	0	0%	
		お叱り⑩	142	12%	コンプライアンスの確保(職員逮捕)等
		その他(①～⑩以外) ⑪	14	1%	
	小計(a+b+⑧～⑪合計) c	925	79%		
	励まし関係⑫	45	4%	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		196	17%	制度改正の要望(在職老齢年金制度に係る改正要望)等	
合計(①～⑬合計)		1,166	100%		

(備考2)
(平成22年10月1日～10月31日受付分)

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	待遇対応①	203	17%	13	6%	178	23%	12	6%
		電話②	32	3%	2	1%	22	3%	8	4%
		各種お知らせ文書③	207	18%	34	17%	157	20%	16	8%
		ホームページ④	30	3%	11	5%	18	2%	1	1%
		小計 (①～④合計) a	472	40%	60	29%	375	49%	37	19%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	157	13%	34	17%	74	10%	49	26%
		国民年金業務⑥	64	5%	15	7%	41	5%	8	4%
		厚生年金業務⑦	70	6%	22	11%	28	4%	20	10%
		小計 (⑤～⑦合計) b	291	25%	71	35%	143	19%	77	40%
	個人情報⑧	6	1%	0	0%	4	1%	2	1%	
	事務処理誤り 等⑨	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	お叱り⑩	142	12%	46	22%	33	4%	63	33%	
	その他 (①～⑩以外) ⑪	14	1%	13	6%	0	0%	1	1%	
小計 (a+b+⑧～⑪合計) c	925	79%	190	93%	555	72%	180	94%		
励まし関係⑫	45	4%	2	1%	42	5%	1	1%		
年金政策、制度立案関係⑬	196	17%	13	6%	173	22%	10	5%		
合計 (①～⑬合計)	1,166	100%	205	100%	770	100%	191	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199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764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191件)」を集計・分析。(合計受付件数1,154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1,000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。

サービス改善への取組について

※担当部署のうち◎は、複数部署の場合のとりまとめ部署を示す

< I 来訪者への情報提供、事務所設備等 >

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①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	○案内員に腕章を着用。 ○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。	○4月13日指示。 ○6月30日指示。	了了
②掲示物の統一化・大版化	サービス推進部	○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する。 ○「お客様へのお約束10か条」について、A1サイズのポスターを作成。 ○「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。	○4月23日指示。 ○5月上旬送付済。 ○6月3日指示。	了了了
③年金事務所の案内レイアウト等の設備	財務部	○3月実施のCS調査での自由記載でも「事務所への案内板」、「駐車場不足」、「事務所の相談設備のプライバシー不十分」等の指摘あり。6月のサービスコンテストでも「事務所案内板の改善」、「一般相談の一階化」等の問題指摘あり。7月のブロックサービス担当者会議でも「飲料水」、「看板」等の問題指摘あり。このため、まず各事務所に改善要望調査を行って、現状把握し、これに基づき、計画的に設備整備の改善を行う。	○施設整備については、事務所からの要望を踏まえ、5月より、所要経費を順次配賦。	了
		○事務所内の案内表示板については、社保庁時代の案内板を取り繕って使用している事務所が多く見られるので、全て新しい案内板に代える。(年度内実施)	○9月17日指示。	

< II お客様サービスの向上 >

①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。 ※ 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	○6月30日指示。	了
		○7月時点での実施状況を踏まえ、ブロック本部において管内事務所指導を行う。	○9月1日指示。	了
②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)	○6月30日指示。	了

③サービス向上のための研修	研 修 部	<p>○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。また、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。</p> <p>○接遇研修を含む職場内研修を推進することを目的として、各職場に人材育成推進者を設置。</p>	<p>○5月7日指示。 ○7月30日指示。</p>	了 了
	サービス推進部	<p>○機構のマナースタンダードを基本として、接遇研修用の「マナースタンダード実践テキスト」を作成し、地方へ配布。</p>	<p>○10月29日指示。</p>	了
	研修部(◎) サービス推進部	<p>○人材育成推進者研修の一環として、民間企業より、お客様のサービス向上施策について直接レクチャーしていただく予定。(12月10日予定)</p>		
	研 修 部	<p>○基本的な接遇研修(ex挨拶、名刺の渡し方、電話の対応の仕方)を新規採用者のみならず、現在の職員についても、適宜実施する。(年度内実施)</p>		
④個別事務所でのマナー改善	サービス推進部	<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(今週の改善)を週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。</p>	<p>○6月14日から機構ホームページに掲載。</p>	了
		<p>○年金事務所のマナーに関するお客様の声の一次情報を一定期間(四半期)毎にブロック本部へ提供し、各ブロック本部での管内事務所指導に資する。</p>	<p>○9月6日指示。</p>	了

<Ⅲ わかりやすい文書づくり>

①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	<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>○1月26日設置。</p> <p>第1回:4月12日 第2回:5月31日 第3回:7月6日(初回支払のお知らせ、未請求者に対するお知らせ、脱手記録確認のお知らせ) 第4回:8月4日(年金支給決定通知書、支給額変更通知書) 第5回:9月9日(20歳適用勸奨状、紙突合結果通知、定期便) 第6回:10月7日(定期便、ターンラウンド請求書) 第7回:11月9日(資格喪失通知書、現況届) 第8回:12月7日(ターンラウンド請求書、資格喪失通知書)</p>	了
②文書審査管理体制の強化	サービス推進部	<p>○各部から前月25日までに、翌月の審査案件をサービス推進部に登録させる。</p> <p>○調達部において、新規文書及び年間50万件以上の既存文書について、文書審査チーム又は文書モニター会議での審査終了を調達の要件としてチェックする。</p> <p>○平成22年度における審査スケジュールを定める。</p>	<p>○7月23日要領改正(8月1日施行) ○7月23日要領改正(9月1日施行) ○7月23日指示。</p>	了
③わかりやすい言葉置き換え例集のHPへの掲載	サービス推進部	<p>○職員向けに作成した「わかりやすい言葉置き換え例集」を機構ホームページに掲載するとともに、一般の方からの意見を求める。【意見募集期間:8月22日~9月30日】</p>	<p>○ホームページ掲載(8月20日)</p>	了
		<p>○寄せられた意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正。</p>	<p>○機構LAN及びホームページに掲載(11月26日)</p>	了
④お客様向け文書作成ガイドライン(仮称)の作成	サービス推進部	<p>○お客様向け文書を作成するにあたり、見直しの参考とするべき内容を盛り込んだガイドラインを作成する。(12月中目途)</p>		
⑤デザイナー等の活用	経営企画部(◎) 調達部	<p>○重要かつ広範なお知らせについて、印刷業者に対しデザイン面の作業を含めて契約が可能か検討する。(22年度内結論)</p>		

<Ⅳ 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	<p>○全国の事務所等に対応した「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。</p> <p>○「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。</p>	○1月以降実施。	了
②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p>○「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。</p> <hr/> <p>○回収方法や実施内容について、記録回復委員会での指摘等を踏まえ、次回満足度アンケートの実施に向けて検討。(平成23年3月予定)</p>	<p>○3月中に一週間実施。</p> <p>○6月22日機構ホームページで公表。</p> <p>○実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。(10月22日指示)</p> <p>○意見結果を踏まえ、指示依頼発出予定(1月)。</p>	了
③窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	○「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月頃予定)	○10月22日入札公告。 ○11月11日業務説明会実施。	
④「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部(◎) 品質管理部 システム統括部 システム企画部	○「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、平成23年度中目途に構築。(平成23年度予算要求)		
⑤お客様モニター会議の実施	サービス推進部	○現場主導のサービス改善の仕組みを実現するため、複数の年金事務所において、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「お客様モニター会議」のモデル実施を行う。(平成23年1月～3月に予定)	○モデル実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。(9月24日指示) ○意見結果を踏まえ、モデル実施について、10月27日指示。	

< V 現場と一体となった取組み >

①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(◎) 品質管理部	○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、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。 ○今後、年2回コンテストを開くとともに、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。(6月:主にサービス改善系、12月:主に業務改善系)	第1回:6月26日	了
	品質管理部	○次回は年内に業務改善系で実施。(12月18日予定)	○9月21日指示。	
②ブロック担当部長会議	サービス推進部	○本部のサービス改善委員会へ適宜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。	○サービス改善委員会(7月21日)に各ブロック本部の相談・給付支援部長(業務支援部長)も参加。 ○サービスリーダー会議を開催。(12月10日予定)	了

<VI その他>

①民間企業からの学習	サービス推進部	○民間企業のお客様サービスについて、直接民間企業担当者より、取組み等をヒアリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。	損保会社(8月4日実施) 生命保険会社(8月31日実施) 銀行(9月10日実施) 証券会社(9月21日実施)	了
②お客様の声等の仕分け	サービス推進部	○分析、分類を見直すとともに(サービス系、業務系、制度系等)、お客様の声の「お客様の声G」への集約一元化を図る。	○6月1日より実施。	了
③業務改善への展開	サービス推進部(◎) 品質管理部 経営企画部	○お客様の声を業務改善へつなげていくため以下をルール化。 ・事業部署の検討期間の設定 ・窓口担当部署と事業部署での合同検討 ・サービス改善委員会での審議	○9月8日指示。 (「お客様の声に基づくサービス及び業務改善の進捗管理等処理手順」の制定)	了
④年金局への制度改善要望	事業企画部(◎) サービス推進部 品質管理部	○お客様の声や職員の意見をもとに、商品改善や業務改善につなげていくため、機構として年金局への制度改善要望をとりまとめる。(地方要望を聴取し、年内目途とりまとめ)	○9月10日指示。	
⑤相談窓口等における障害者の方々への配慮	サービス推進部(◎) 経営企画部 年金相談部 研修部	○マナースタンダード実践テキストの別冊として「障害のあるお客様への接遇ポイント」(仮称)を作成し、12月のサービスリーダー会議にて説明する。		
⑥好対応事例の紹介	サービス推進部(◎) 経営企画部	○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、全国共有することにより、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。	○機構内広報誌「きずな」への好事例紹介を実施 (VOL30・9月15日より実施)	了

(備考) 3月までの取組み

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①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、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職員に指示。	○1月3日指示。	了
②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日指示。	了
③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日理事長メッセージにより全職員に周知。	了

お客様の声に基づく業務改善への取組状況

○業務処理関係 改善への取組状況（品質管理部とりまとめ）（11月12日現在）

24事案

うち	実施済	4事案	（口座振替額通知書に本体保険料と付加保険料の明細を表示）
	実施作業中	3事案	（年金請求書に沖縄特別措置の手続きが済んでいない場合の添付書類の記載案内の改善）
	検討中	5事案	（海外に居住する年金受給者への円送金）
	中長期的検討	2事案	（付加保険料納付者が口座振替できなかった場合、次回以降、定額保険料のみ口座振替するシステム改善）
	実施困難	10事案	（国民年金保険料を一年前納している方への口座振替額通知書の送付時期の改善）

○HP関係 改善への取組状況（経営企画部広報室とりまとめ）（11月10日現在）

7事案

うち	実施済	2事案	（「申請様式一覧」の充実（国民年金保険料免除申請書の掲載、手続き等の詳細説明を修正））
	実施作業中	2事案	（掲載情報の充実（国民年金保険料の過去の保険料額や将来の見込額等の掲載）、「申請様式一覧」の充実（掲載種類の拡充））
	検討中	3事案	（「申請様式一覧」の充実（記載例の掲載、掲載種類の拡充）、掲載情報の改善（事務所地図）、リーフレットの充実）

○文書関係 改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ）（11月12日現在）

13事案

うち 実施済	7事案（支給額変更通知書、年金振込通知書、年金支給決定通知書、ねんきん定期便等）
検討中	5事案（国民年金納付書、国民年金受給権者所得状況届、国民年金保険料免除・納付猶予申請書等）

- ※1 6月25日～7月22日の4週間分のお客様の声から抽出。なお、今後も概ね四半期ごとに抽出分析予定。
- ※2 この他「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者標月便）の要望があったが、これは11月までの時限的文書のため、検討依頼を行わなかった。
- ※3 実施済の中には、発注やシステム変更のため、具体的な発出が23年度、24年度となるものもある。

○個別事務所マナー指導（サービス推進部とりまとめ）（11月8日現在）

103事案

- ※ 6月14日よりHPで公表するとともに、全事務所へも周知。

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

