

# 年金相談の状況（月次報告）

〔 平成23年2月16日  
年金相談部 〕



## 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成21年度

平成22年度

		1月	2月	3月	1月～3月 平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	4月～1月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一) 一般相談	1時間以上の事務所数	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	70ヶ所	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	5ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所	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	44ヶ所
	平均待ち時間	46分	37分	32分	38分	27分	19分	16分	11分	10分	11分	15分	11分	9分	17分	14分
<参考> 待ち時間が1時間を超える事務所数の1日当たり平均数	記録問題	6.8ヶ所	3.8ヶ所	2.1ヶ所	4.2ヶ所	1.1ヶ所	0.7ヶ所	0.4ヶ所	0.2ヶ所	0.3ヶ所	0.2ヶ所	0.5ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.4ヶ所
	一般	73.6ヶ所	44.9ヶ所	31.6ヶ所	50.0ヶ所	25.7ヶ所	12.6ヶ所	5.3ヶ所	1.6ヶ所	3.9ヶ所	2.9ヶ所	7.2ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	6.2ヶ所	7.1ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

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

## 年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【平成20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
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)										86ヶ所	99ヶ所	95ヶ所
	相談件数										687,027	752,993	790,002

【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
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736

【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
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所		
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596		

## 年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

順位	22年1月(1/4～2/5)		22年2月(2/1～2/28)		22年3月(3/1～3/31)		22年4月(4/1～4/30)		22年5月(5/1～5/31)		22年6月(6/1～6/30)	
	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均
1	板橋	2.3 時間	藤沢	2.2 時間	藤沢	2.0 時間	藤沢	2.0 時間	足立	1.2 時間	足立	1.3 時間
2	川越	2.3 時間	足立	1.9 時間	足立	1.9 時間	足立	1.8 時間	大田	1.1 時間	江戸川	1.0 時間
3	厚木	2.3 時間	板橋	1.9 時間	練馬	1.7 時間	大田	1.6 時間	中野	1.1 時間	室蘭	0.8 時間
4	藤沢	2.1 時間	厚木	1.8 時間	江戸川	1.7 時間	佐原	1.6 時間	千葉	1.1 時間	川崎	0.8 時間
5	足立	2.0 時間	幕張	1.8 時間	大田	1.6 時間	八王子	1.5 時間	杉並	1.1 時間	横浜西	0.8 時間
6	府中	2.0 時間	練馬	1.7 時間	八王子	1.5 時間	大曾根	1.3 時間	藤沢	1.0 時間	宇部	0.8 時間
7	幕張	2.0 時間	世田谷	1.7 時間	佐原	1.5 時間	越谷	1.3 時間	江戸川	1.0 時間	札幌東	0.8 時間
8	八王子	1.7 時間	豊橋	1.6 時間	越谷	1.4 時間	横浜西	1.3 時間	郡山	1.0 時間	千葉	0.8 時間
9	世田谷	1.7 時間	府中	1.6 時間	新宿	1.4 時間	守口	1.3 時間	八王子	0.9 時間	八王子	0.8 時間
10	尼崎	1.7 時間	江戸川	1.6 時間	中野	1.4 時間	厚木	1.3 時間	相模原	0.9 時間	郡山	0.7 時間
11	南福岡	1.7 時間	八王子	1.6 時間	幕張	1.3 時間	江戸川	1.2 時間	川越	0.9 時間	大曾根	0.7 時間
12	太田	1.7 時間	所沢	1.5 時間	厚木	1.3 時間	世田谷	1.2 時間	旭川	0.9 時間	南福岡	0.7 時間
13	小田原	1.7 時間	枚方	1.5 時間	世田谷	1.3 時間	川越	1.2 時間	練馬	0.9 時間	平	0.7 時間
14	横須賀	1.7 時間	佐原	1.5 時間	府中	1.3 時間	中野	1.2 時間	高津	0.9 時間	熊谷	0.7 時間
15	大田	1.7 時間	大田	1.5 時間	杉並	1.2 時間	杉並	1.1 時間	広島東	0.9 時間	板橋	0.7 時間
16	江東	1.7 時間	尼崎	1.5 時間	西宮	1.2 時間	広島東	1.1 時間	横浜西	0.9 時間	練馬	0.7 時間
17	松戸	1.7 時間	西宮	1.4 時間	広島西	1.2 時間	土浦	1.1 時間	川崎	0.8 時間	船橋	0.7 時間
18	豊橋	1.6 時間	横浜西	1.4 時間	下館	1.2 時間	平塚	1.1 時間	浦和	0.8 時間	中野	0.7 時間
19	西宮	1.6 時間	杉並	1.4 時間	千代田	1.2 時間	平	1.1 時間	厚木	0.8 時間	文京	0.7 時間
20	横浜西	1.6 時間	奈良	1.4 時間	豊中	1.1 時間	府中	1.1 時間	幕張	0.8 時間	世田谷	0.7 時間

(注)待ち時間は四捨五入しているため、例えば1.0時間の事務所でも実数値平均が1時間を超えていないケースもある。

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

順位	22年7月(7/1～7/31)		22年8月(8/1～8/31)		22年9月(9/1～9/30)		22年10月(10/1～10/31)		22年11月(11/1～11/30)		22年12月(12/1～12/31)	
	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均	事務所	13時時点の待ち時間の平均
1	八王子	0.7 時間	八王子	0.8 時間	高津	0.8 時間	八王子	1.5 時間	八王子	0.9 時間	立川	0.9 時間
2	新宿	0.7 時間	横浜西	0.8 時間	京都西	0.8 時間	練馬	1.2 時間	立川	0.8 時間	川越	0.8 時間
3	藤沢	0.7 時間	川崎	0.8 時間	八王子	0.7 時間	足立	1.1 時間	武蔵野	0.8 時間	八王子	0.8 時間
4	高津	0.6 時間	練馬	0.7 時間	板橋	0.6 時間	川越	1.1 時間	杉並	0.8 時間	足立	0.7 時間
5	横浜西	0.6 時間	藤沢	0.6 時間	立川	0.6 時間	横浜西	1.0 時間	足立	0.8 時間	板橋	0.6 時間
6	札幌東	0.6 時間	豊橋	0.6 時間	府中	0.6 時間	高津	1.0 時間	練馬	0.7 時間	葛飾	0.6 時間
7	室蘭	0.6 時間	杉並	0.6 時間	福山	0.6 時間	立川	0.9 時間	藤沢	0.7 時間	武蔵野	0.6 時間
8	川越	0.6 時間	高津	0.6 時間	江戸川	0.6 時間	厚木	0.9 時間	川越	0.7 時間	那覇	0.6 時間
9	堺西	0.6 時間	中野	0.6 時間	足立	0.6 時間	平	0.8 時間	府中	0.7 時間	高崎	0.6 時間
10	川崎	0.5 時間	厚木	0.6 時間	川越	0.6 時間	姫路	0.8 時間	横浜南	0.7 時間	幕張	0.6 時間
11	豊橋	0.5 時間	下関	0.6 時間	半田	0.6 時間	京都西	0.8 時間	葛飾	0.6 時間	府中	0.6 時間
12	江戸川	0.5 時間	港北	0.6 時間	草津	0.6 時間	吹田	0.8 時間	尼崎	0.6 時間	豊橋	0.5 時間
13	姫路	0.5 時間	大曽根	0.6 時間	平	0.6 時間	杉並	0.7 時間	横浜西	0.6 時間	千葉	0.5 時間
14	宇部	0.5 時間	横浜南	0.5 時間	幕張	0.6 時間	武蔵野	0.7 時間	高津	0.6 時間	池袋	0.5 時間
15	豊田	0.5 時間	奈良	0.5 時間	横浜西	0.6 時間	明石	0.7 時間	上京	0.6 時間	平塚	0.5 時間
16	豊中	0.5 時間	川越	0.5 時間	姫路	0.6 時間	旭川	0.7 時間	相模原	0.6 時間	岡崎	0.5 時間
17	尼崎	0.5 時間	浜松西	0.5 時間	練馬	0.5 時間	板橋	0.7 時間	半田	0.6 時間	豊田	0.5 時間
18	加古川	0.5 時間	姫路	0.5 時間	横浜南	0.5 時間	港北	0.7 時間	吹田	0.6 時間	港北	0.5 時間
19	南福岡	0.5 時間	東北福島	0.5 時間	大曽根	0.5 時間	横浜南	0.7 時間	文京	0.5 時間	横浜西	0.5 時間
20	加治木	0.5 時間	武蔵野	0.5 時間	熊本西	0.5 時間	相模原	0.6 時間	三宮	0.5 時間	藤沢	0.5 時間

(注) 待ち時間は四捨五入しているため、例えば1.0時間の事務所でも実数値平均が1時間を超えていないケースもある。

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

順位	23年1月(1/3～1/31)											
	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均
1	立川	1.3 時間										
2	八王子	1.2 時間										
3	武蔵野	1.1 時間										
4	川越	1.1 時間										
5	足立	1.0 時間										
6	浜松西	0.9 時間										
7	厚木	0.9 時間										
8	杉並	0.9 時間										
9	福山	0.9 時間										
10	葛飾	0.8 時間										
11	平塚	0.8 時間										
12	幕張	0.8 時間										
13	府中	0.8 時間										
14	藤沢	0.8 時間										
15	明石	0.8 時間										
16	熊谷	0.8 時間										
17	相模原	0.8 時間										
18	郡山	0.8 時間										
19	三宮	0.8 時間										
20	平	0.7 時間										

(注) 待ち時間は四捨五入しているため、例えば1.0時間の事務所でも実数値平均が1時間を超えていないケースもある。

コールセンターの対応状況（応答率）

		平成21年度															平成22年度	
項 目		1月	2月	3月	1月～3月 各月の加重 平均	1月～3月 各月の単純 平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	4月～1月 各月の加重 平均	4月～1月 各月の単純 平均
一般年金相談	応答率	56.8%	31.9%	60.9%	45.8%	49.9%	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	55.7%	63.6%
	月間応答呼数 月間総呼数	<u>39.3万件</u> 69.3万件	<u>40.1万件</u> 125.4万件	<u>39.4万件</u> 64.7万件	—	—	<u>35.9万件</u> 53.4万件	<u>24.5万件</u> 34.7万件	<u>34.4万件</u> 91.0万件	<u>26.8万件</u> 35.0万件	<u>28.3万件</u> 41.7万件	<u>25.3万件</u> 32.3万件	<u>35.1万件</u> 80.3万件	<u>45.5万件</u> 86.8万件	<u>28.4万件</u> 36.7万件	<u>36.9万件</u> 58.1万件	—	—
記録問題	応答率	94.5%	94.7%	94.5%	94.7%	94.6%	94.8%	94.5%	94.0%	94.0%	94.7%	94.8%	92.9%	93.2%	93.5%	90.7%	92.9%	93.7%
	月間応答呼数 月間総呼数	<u>24.0万件</u> 25.3万件	<u>34.1万件</u> 36.0万件	<u>41.9万件</u> 44.3万件	—	—	<u>33.6万件</u> 35.4万件	<u>19.8万件</u> 21.0万件	<u>29.6万件</u> 31.5万件	<u>22.0万件</u> 23.4万件	<u>22.4万件</u> 23.7万件	<u>20.8万件</u> 22.0万件	<u>19.9万件</u> 21.4万件	<u>21.5万件</u> 23.0万件	<u>14.2万件</u> 15.1万件	<u>13.7万件</u> 15.1万件	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

## ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

## 【平成20年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	16,257,822	—	ブース数:645席 ※3コールセンター 設置後 (20.8~21.3)
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	3,427,266	—	
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	(21.1%)	24.5%	

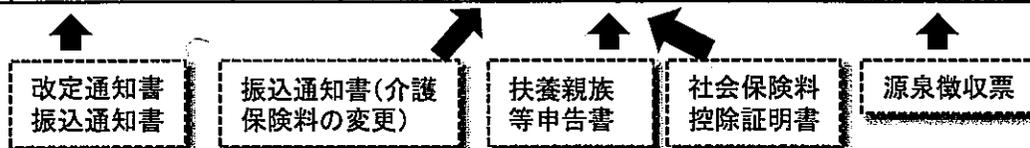
## 【平成21年度】

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

## 【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433			5,499,746	—	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875			3,213,257	—	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%			(58.4%)	63.6%	

(注1) 主な通知書等の発送



(注2) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度及び21年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(備考2)

## ねんきんダイヤル日別応答状況 (一般)

平成21年度

平成22年度

項 目	平成21年度															平成22年度
	1月	2月	3月	1月~3月 の累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	4月~1月 の累計	
一般電話	応答率 70%以上 の日数	11日 (55.0%)	5日 (25.0%)	17日 (73.9%)	33日 (52.3%)	15日 (68.2%)	16日 (84.2%)	14日 (60.9%)	19日 (86.4%)	21日 (91.3%)	17日 (81.0%)	12日 (57.1%)	16日 (76.2%)	16日 (80.0%)	15日 (75.0%)	161日 (76.0%)
	応答率 50%以上 ~70%未 満の日数	5日 (25.0%)	5日 (25.0%)	3日 (13.0%)	13日 (20.6%)	5日 (22.7%)	1日 (5.3%)	2日 (8.7%)	1日 (4.5%)	1日 (4.3%)	3日 (14.3%)	3日 (14.3%)	1日 (4.8%)	4日 (20.0%)	2日 (10.0%)	23日 (10.9%)
	応答率 50%未満 の日数	4日 (20.0%)	10日 (50.0%)	3日 (13.0%)	17日 (27.0%)	2日 (9.1%)	2日 (10.5%)	7日 (30.4%)	2日 (9.1%)	1日 (4.3%)	1日 (4.8%)	6日 (28.6%)	4日 (19.0%)	0日 (0.0%)	3日 (15.0%)	28日 (13.0%)

(注) ( ) は営業日数に対する割合

# 相談体制改善への取組について

※区分の(新)は、新たな課題設定であり、「前」は前回に比べ前進がみられるものであり、「了」は実施完了のもの

※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 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①特定業務契約職員の賃金引上げ	人事管理部	<p>○窓口年金相談業務に従事する特定業務契約職員については、処遇を改善。</p> <p>・賃金を1割引き上げ</p> <p>東京の例</p> <p>クラス① 9,910円/日 → 10,900円/日</p> <p>クラス② 7,950円/日 → 8,750円/日</p> <p>クラス③ 7,410円/日 → 8,150円/日</p>	○5月分から実施	了
②新規相談担当者への研修	年金相談部	<p>○新任の年金相談担当者のための研修マニュアルを作成配布し、各ブロック本部が主体となって研修を実施。</p> <p>○業務スケジュールの解説やオンライン画面の見方などを収録した研修用教材として、研修用DVDを配付する。(12枚セット:年金制度、手続き方法、窓口装置の操作など)</p>	<p>○4月13日マニュアル配付</p> <p>○7月30日配付</p>	了
③ウインドマシンの研修用モデルの作成	年金相談部(◎)	○OWM研修用デモシステムによる研修を行う。	○11月8日指示 ○11月15日システム稼働	了
	システム部	<p>○実際の利用に基づく地方の要望を聴取(5月目途)した上で、より活用しやすくするためにデモシステムの改善を行う。[23年9月目途]</p> <p>○職員研修の重要性を踏まえ、一般パソコンを購入し、研修用デモシステムをインストールして研修に活用できるように予算要求を含め検討</p>		新
④相談窓口新規担当者の研修とスキルチェック	年金相談部	<p>○一般職員及び特定業務契約職員で新規に相談窓口担当となる者について、それぞれ研修、OJT、スキルチェックの体制を整える。</p> <p>(注)9月時点の在籍者についても同様のスキルチェックを9月中に実施</p>	○8月26日指示 (9月1日より実施)	了
⑤相談講師職員の養成	年金相談部(◎) 人事管理部 研修部	<p>○全国的に研修講師となりうる人材を養成することが重要であるために以下について検討(23年度実施目途)</p> <p>・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施</p> <p>・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施</p> <p>・研修講師養成研修の企画及び研修を行う研修担当職員1名を年金相談部に配置(23年2月22日～25日に第1回目の講師養成研修を実施予定)</p>		前
⑥年金相談担当特定業務契約職員のキャリアアップテストと昇給	人事管理部(◎) 年金相談部	<p>○年金相談担当特定業務契約職員について、年に一度レベル確認テスト及び年金事務所長による評価を行い、一定水準以上の者は基本給のクラスの見直しを行う。</p> <p>[22年度は10月周知、11月テスト、1月昇給]</p>	○10月12日指示	了
⑦職員の研修とキャリアアップ	経営企画部(◎) 研修部	<p>○職員の研修、内部資格、キャリアアップの仕組みについて検討。</p> <p>○研修の基本体系及び内部資格制度について23年4月以降実施</p>		
⑧相談担当特定業務契約職員の意欲の向上と職員の安定的確保	人事管理部(◎) 経営企画部	<p>○特定業務契約職員には雇用制限(5年)があるため、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう、有期雇用職員から正規職員への登用制度の導入を行う。[23年2月募集、7月登用予定]</p>		前
⑨DVDによる研修	研修部(◎) 年金相談部 年金給付部 国民年金部 サービス推進部	<p>○適切な相談対応に活用するために、DVDを作成する。</p> <p>[年度内検討目途]</p>		前

## < II 相談業務の効率化 >

①窓口仕分けの実施	年金相談部	○窓口仕分け(届出のみの者、ターンアラウンドの年金相談者、障害・遺族年金等の複雑事例、社労士分等に仕分け、それぞれのブースへ誘導)のマニュアル策定。	○6月30日指示	了
		○実施状況に基づきブロック本部により年金事務所を指導[9月実施]	○9月1日指示	了
②「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部	○記入見本を見直し、A2判に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3判に拡大し2つ折りにして窓口に配置する。受付窓口の仕分けにより、年金記録問題(特別便、定期便、標報便)の相談者全員に手渡し配布する。年金記録問題以外の一般年金相談においても、加入記録に直接関係のない相談及びターンアラウンドの老齢年金請求者以外の相談者全員に手渡し配布する。	○4月30日指示	了
	記録問題対策部	○新年金個人情報提供システム(インターネット)の見直しに際し、「私の履歴整理表」の入力支援機能を追加することを検討する。[平成23年2月実施]		
③額試算専用担当の育成(バックヤードでの集中的対応)	年金相談部	○額試算マニュアルを策定し、専用担当者を育成配置する。	○4月13日マニュアル配付	了
④年金相談マニュアルの即時検索	年金相談部	○単語・文章入力により、窓口装置で年金相談マニュアルの記載部分が即時検索できる「年金相談マニュアルWeb」を稼働した。	○6月28日指示	了
⑤お客様の誤認事例パンフレットの作成	年金相談部	○ブロック本部や年金事務所から意見聴取したお客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、誤認事例のパンフレット(同じものを機構HPIにも掲載)を作成する。	○8月12日指示 ○8月26日ホームページ掲載	了
⑥相談記録の管理(相談事蹟管理システム)	年金相談部(◎)システム企画部	○相談記録の事蹟管理システムについて、実例(本渡、練馬事務所)を基にモデル実証検証を行う。 [7月28日指示、8月全事務所周知・モデル事務所選定、9月～11月モデル実施、12月検証] (注)モデル実施 本渡モデル29ヶ所、練馬モデル23ヶ所	○12月9日モデル検証実施	了
		○本渡モデルをベースに、モデル実証検証を踏まえた改善を講じた上で、全国展開を図る。 [年度内検討、23年度早期実施] ○更に「お客様対応管理システム」への統合化の方向で検討する。		前
⑦相談待ち時間表示の改善	年金相談部	○1時間ごとの待ち時間表示を行う。(当面、発券機を活用した表示若しくは経験則による表示を行う。)	○8月23日指示	了
	年金相談部(◎)財務部	○待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口に設置する大型ディスプレイやHPに掲示できる機能などを有する「相談待ち時間ネットワークシステム(仮称)」を南関東ブロック(山梨を除く)の48事務所において試行導入する。(23年3月) ○他の年金事務所については、先行導入した年金事務所の評価を行い、平成24年度の予算要求や平成23年度の拡大について検討を行う。		前
⑧再来訪者への対応	年金相談部	○再来訪者に対しては、相談を優先的に行う「優先相談カード」(仮称)の導入とともに年金相談受付票の記載簡略化(例:氏名、基礎年金番号のみの記載)を行い利便性の向上を図る。	○7月28日指示 ○9月28日マニュアル改正	了
⑨相談受付票の簡素化	年金相談部	○相談受付票について、来訪者及び担当者の負担軽減を図る観点から、相談事蹟管理システムの展開(23年4月)も踏まえつつ見直しを行う。[23年6月目途地方意見聴取 23年9月目途実施]		

<Ⅲ コールセンターの充実>

①コールセンターのオペレーターのスキルアップ	年金相談部	○「ねんきんダイヤル」のオペレーターのスキルアップについては、委託事業者に対して研修を充実させるとともにレベル確認テストも充実させ、これにより資質の向上に努める。	○4月から実施	了
②年金事務所の電話相談軽減	年金相談部	○年金事務所における電話相談の軽減策として、自動音声応答装置(IVR)の導入やコールセンターへの電話転送の導入について現場の意見を聞きつつ検討する。 ・IVRによる転送(大阪方式) 大阪で試行実施している音声案内による電話転送について、お客様への転送案内を分かりやすくするよう設定変更するとともに、回線数を増やし効果を測定する。(11月稼働、2月効果測定) ・職員による電話転送(旧東京事務局方式) 旧東京事務局で実施していた職員による電話転送方式の導入について、効果及び導入コスト等を調査検討中。		
		○当面全国の状況を把握し、標準的なIVR方式を提示する。	○12月8日標準方式提示	了
		○またIVR転送のモデル実施県の拡大を検討する。(年度内検討、23年度早期実施。埼玉県その他)		前
③コールセンターから年金事務所への案内の適正化	年金相談部	○ねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行う。 ○専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を明確化して周知を行う。	○6月実施	了
④コールセンターの集中時期の緩和 <small>(例:11月扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、1月源泉徴収票)</small>	年金相談部	○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増やす。[11月・1月～3月に100席増及び11月～3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置] ○特定テーマのQ&Aを作成し、オペレータのスキルを形成するとともに、Q&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。[扶養親族等申告書・控除証明書は11月目途に実施、源泉徴収票は1月をめどに実施]	○11月から実施  ○扶養親族等申告書・控除証明書11月1日実施	了  了
⑤コールセンターと年金事務所の連携強化	年金相談部	○コールセンターと年金事務所の連携強化のため、各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を設ける。	○8月18日指示	了
⑥コールセンターの契約更新の円滑化	年金相談部 ①部 課 管 理 部 財 務	○コールセンターの契約更新は、3年毎の競争入札であり、以下について22年度内に検討する。 ・事業実績(サービスレベルアグリーメントの達成状況)による契約更新制度の導入 ・総合評価落札方式の見直し(除算方式の加算点のあり方、加算方式への変更等) ・契約準備期間の延長(現在の研修期間1ヶ月の延長)		
⑦コールセンターの席数の拡充	年金相談部	○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。(オペレータ席40席スーパーバイザー4席 計44席) なお、増席スペースについては現行の研修室を活用し相談部移行後のスペースを研修室とする。(23年6月)		前
⑧コールセンターの管轄エリアの見直し	年金相談部	○第1コールセンターオペレータ席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。(23年6月)		前
⑨混雑時のアナウンス	年金相談部	○民間コールセンターを参考にしつつ混雑時には応電し「ただいま混みっております。恐れ入りますが、しばらくしてから、お掛けなおし下さい」の旨のアナウンスを流す(23年度早期実施)		新

(注) 応答率の向上や年金事務所への入電対応のため、第4コールセンターの設置について23年度予算要求(定期便専用ダイヤル(400席)の廃止による再編)を行ったが、10月28日仕分けで第4コールセンターの予算要求撤回の判定

<Ⅳ 街角の年金相談センターとの連携>

①社労士会との連携強化	年金相談部	○年金相談センターと管轄年金事務所の連携については、3月に指示したところであるが、更に、ブロック本部、都道府県レベルでの社労士会との定期的な打ち合わせ会議の開催について指示。(ブロック本部主催3カ月に1回県一事務所主催毎月1回開催)	○8月12日指示	了
		○年金相談センターの運営を委託している全国社会保険労務士会連合会と幹部レベル(概ね四半期に1回)、事務レベル(毎月1回)で定期的に意見交換を実施。	○4月から実施	了
②年金相談センターへの情報提供	年金相談部	○年金事務所の指示依頼文書については、年金相談センターと年金事務所が業務に必要な情報を共有するためインターネットのオンラインストレージ(ファイル共有)を7月から段階的に年金相談センターに導入	○11月5日完了	了
	年金相談部(◎) 記録問題対策部	○紙合帳検索システム(厚生年金払出簿、記録訂正事蹟含む)について年金事務所同様に、相談センターでも利用できるようにする。(23年4月実施目途)		
	品質管理部(◎) 年金相談部 システム運用部	○その他年金事務所で活用できるデータ(年金請求書等受付簿、再裁定受付簿)について、現在検討している「受付データ進捗管理システム」を年金相談センターでも活用できるようにする方向で検討する。 [同システムの稼働予定の24年度中目途に実施]		
③年金相談センター職員の研修への協力	年金相談部	○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデル等)を提供する。 ○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始予定)の支援等研修体制の構築に積極的に協力する。	○12月6日指示	了
	年金相談部(◎) システム開発部	○出張相談の研修のため、可搬型WMでウインドマシン用研修デモシステムが利用出来るようにする。	○12月15日実施	了
④年金相談センターの移転	年金相談部	○年金相談センターの有効活用のため、公共交通機関(新駅の設置)や地域人口の変化により利用者数が減少している須磨及び大津の相談センターについて、ブロック本部及び社労士会と協議の上、相談ニーズが多い地域への移転を検討(23年6月目途)		新

<V その他>

<p>①混雑事務所の個別対策</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○3月～4月にも個別事務所対策を講じたが、更に平均待ち時間が特に著しい年金事務所から、6月30日までに混雑解消に必要な要望(WMやブースの増設等)を聴取し、以下の事務所について個別対策を講じる。〔8月17日整備計画書提出指示〕          ・足立、大田、江戸川・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設等          (足立:WM1・ページプリンタ1、大田:WM3・ページプリンタ3、江戸川:WM移設・ページプリンタ2)          ・大曽根・・・WMの増設(4台)          ・杉並・・・相談コーナーの整備</p> <p>○混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、9月採用予定の准職員のうち社労士資格のある者について、混雑事務所の相談担当へ優先的に配置するよう7月に依頼</p> <p>○混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、ワースト20該当事務所の状況把握と対策指示を依頼</p> <p>○1月～3月の混雑期に鑑み、ブロック本部に対し、混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行うよう指示</p>	<p>○10月予算配布</p> <p>○9月配置済(17名)</p> <p>○11月依頼</p> <p>○1月24日指示</p>	<p>了</p> <p>了</p>
<p>②出張相談の充実</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。          (常設出張相談所10ヶ所)〔23年6月目途実施〕</p>		<p>前</p>
<p>③インターネットを活用した情報提供</p>	<p>記録問題部</p>	<p>○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)(平成23年2月実施)</p>		<p>前</p>
<p>④ペンションアンサーの構築</p>	<p>年金相談部(◎) 広報室</p>	<p>○国税庁のtax-answerに倣い、適用・徴収に関するFAQも含めたpension-answer(仮称)をHP上に構築し、問合せを減らすことを検討。(平成23年度検討)</p>		
<p>⑤企画立案の強化</p>	<p>総務部</p>	<p>○年金相談の企画立案機能を強化するため、年金相談部を大森から高井戸本部に移転させる。</p>	<p>○11月14日移転</p>	<p>了</p>
<p>⑥参考図書 of 年金事務所への配備</p>	<p>事業企画部</p>	<p>○六法については10月末～11月初旬に配布          ○他の参考図書については年内配布</p>	<p>○11月10日配布</p>	<p>了</p>
<p>⑦事務所及びコールセンターの混雑予測の情報提供</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○年金事務所の混雑予測についてHPに掲載し情報提供する。          ○コールセンターの混雑予測については11月中旬に掲載</p>	<p>○11月10日指示          ○11月22日掲載</p>	<p>了</p>
<p>⑧発送文書の整理合理化</p>	<p>サービス推進部(◎) 品質管理課 記録問題対策部 年金給付部</p>	<p>○お客様向け発送文書について、統廃合、ネット化、発送分散化を検討する。(年度内検討目途。23年度から可能なものについて実施。)</p>		<p>前</p>
<p>⑨全国相談室長研修会</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○全国の事務所の相談室長を参集し、相談のマネージメント、ロールプレイを含めた相談対応、今後の制度改正予定等について、研修、討議等を行う。(12月20日～22日)</p>		<p>了</p>
<p>⑩民間金融機関の取組の収集・研究</p>	<p>年金相談部(◎) サービス推進部</p>	<p>○窓口対応職員の全体的なレベルアップを図る観点から民間金融機関等における取組例を収集・研究する。          ○民間ヒヤリングを踏まえ研修にロールプレイングを導入することを検討する。(23年度目途)(なお、窓口対応コンテストは評価が困難であることから民間4社では実施していない。)</p>	<p>○金融関係4社から1月にヒヤリング</p>	<p>前</p>
<p>⑪お客様に送付する郵便物についての事前配布</p>	<p>関係各部</p>	<p>○機構本部からのお客様に新たに送付する郵便物について事前に現物見本を年金事務所等へ送付することを徹底する。</p>	<p>○12月15日サービス改善委員会で徹底</p>	<p>了</p>

## (備考) 3月までの取組み

○年金事務所への相談体制指示	年金相談部	○来訪相談の誘導體制等の混雑緩和策の提示、年金相談に精通した職員のシフト、相談担当者への受給者標報便のQ&Aの周知徹底を年金事務所へ指示[1月20日]
○特定業務契約職員の増員	年金相談部	○1月から年金事務所における年金記録問題対応としての特定業務契約職員(年金相談員)を1,587人から2,488人へ約900人増員。[1月]
○コールセンターの増強	年金相談部	○受給者標報便に対応するため、2月1日より専用ダイヤルを600席から800席へ200席増。 [2月]
○社会保険労務士による相談支援	年金相談部	○社会保険労務士による相談について、1月525名を725名(200名増)とするよう増員。[2月]
○混雑緩和対応の年金事務所への指示	年金相談部	○再度、年金事務所への対応を指示するとともに、各担当ブロックに実施状況をチェックさせた。[2月5日] ・年金相談(記録問題と一般)と届出窓口の分離と明示 ・待ち時間の表示 ・年金事務所内での支援体制のルールづくり
○ベテランOBの活用	人事管理部	○年金記録問題への対応を含め、年金事務所等の業務が全般にわたり円滑に実施されるよう、既にご協力いただいているOB職員を含め、引き続き、あるいは新たにご協力をお願いできる方々の把握に努めるとともに、あらゆる機会をとらえてご協力をお願いするよう年金事務所へ指示。[4月1日]
○街角の年金相談センターとの連携	年金相談部	○定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換など管轄年金事務所との連携協力を図るよう年金事務所へ指示。[3月16日]
○混雑事務所の個別対策	財務部 システム部	○混雑状況の著しい年金事務所に対し、ブロック本部とも協議し、個別に対策を講じる。 [3月末までに計画とりまとめ、4月末以降優先実施予定] ・西宮、南福岡、八王子・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設 (西宮:ブース・WM2、南福岡:ブース・WM3、八王子:ブース・WM2、ページプリンタ2) ・世田谷、豊橋・・・WM等の増設(世田谷:WM4、豊橋:WM4・カラーページプリンタ2)