

年金相談の状況（月次報告）

〔 平成24年 2月21日
年金相談部 〕

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

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	4月～3月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	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				1ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	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				19ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710				491,772
	平均待ち時間	13分	13分	11分	8分	8分	8分	11分	11分	10分				10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	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所				0.0ヶ所
	一般	3.6ヶ所	5.8ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	2.0ヶ所	1.9ヶ所	3.7ヶ所	2.6ヶ所	2.1ヶ所				2.9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	46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年金事務所・13時時点)											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103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	626,391	

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	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年金事務所・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	43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年金事務所・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				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年金事務所・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				19ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710				491,772

(備考2)

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4月(4/1～4/30)		23年5月(5/1～5/31)		23年6月(6/1～6/30)		23年7月(7/1～7/31)		23年8月(8/1～8/31)		23年9月(9/1～9/30)	
	事務所	13時時点の 待ち時間の平均										
1	川越	1.0 時間	八王子	1.1 時間	川越	1.1 時間	川越	0.8 時間	新宿	0.7 時間	厚木	0.8 時間
2	足立	1.0 時間	石巻	1.1 時間	相模原	0.8 時間	横浜南	0.7 時間	川越	0.6 時間	幕張	0.7 時間
3	厚木	1.0 時間	川越	1.1 時間	越谷	0.7 時間	相模原	0.7 時間	武蔵野	0.6 時間	立川	0.6 時間
4	平	0.9 時間	板橋	1.0 時間	武蔵野	0.7 時間	豊橋	0.6 時間	相模原	0.6 時間	武蔵野	0.6 時間
5	江東	0.9 時間	立川	1.0 時間	厚木	0.7 時間	熊谷	0.6 時間	豊橋	0.6 時間	相模原	0.6 時間
6	板橋	0.8 時間	横浜西	1.0 時間	豊田	0.7 時間	板橋	0.5 時間	立川	0.6 時間	千葉	0.6 時間
7	八王子	0.8 時間	平	0.9 時間	足立	0.7 時間	武蔵野	0.5 時間	横浜南	0.6 時間	板橋	0.6 時間
8	府中	0.8 時間	足立	0.9 時間	横浜西	0.6 時間	新宿	0.5 時間	幕張	0.5 時間	豊橋	0.5 時間
9	横浜西	0.8 時間	横浜南	0.9 時間	立川	0.6 時間	千葉	0.5 時間	中野	0.5 時間	練馬	0.5 時間
10	横浜南	0.8 時間	武蔵野	0.8 時間	八王子	0.6 時間	江東	0.5 時間	江東	0.5 時間	葛飾	0.5 時間
11	相模原	0.8 時間	相模原	0.8 時間	横浜南	0.6 時間	青梅	0.5 時間	足立	0.5 時間	越谷	0.5 時間
12	立川	0.8 時間	江東	0.7 時間	平	0.6 時間	大垣	0.5 時間	千葉	0.5 時間	横浜南	0.5 時間
13	上野	0.7 時間	葛飾	0.7 時間	江東	0.6 時間	岡崎	0.5 時間	八王子	0.5 時間	西宮	0.5 時間
14	武蔵野	0.7 時間	豊田	0.7 時間	板橋	0.6 時間	那覇	0.5 時間	貝塚	0.5 時間	杉並	0.5 時間
15	京都西	0.7 時間	厚木	0.7 時間	府中	0.6 時間	貝塚	0.5 時間	板橋	0.5 時間	藤沢	0.4 時間
16	平塚	0.7 時間	三宮	0.7 時間	郡山	0.5 時間	足立	0.4 時間	越谷	0.4 時間	八王子	0.4 時間
17	藤沢	0.7 時間	大垣	0.6 時間	幕張	0.5 時間	久留米	0.4 時間	府中	0.4 時間	横浜西	0.4 時間
18	大垣	0.6 時間	越谷	0.6 時間	目黒	0.5 時間	横浜西	0.4 時間	横浜西	0.4 時間	川越	0.4 時間
19	西宮	0.6 時間	幕張	0.6 時間	那覇	0.5 時間	所沢	0.4 時間	春日部	0.4 時間	中京	0.4 時間
20	加古川	0.6 時間	新宿	0.6 時間	旭川	0.5 時間	葛飾	0.4 時間	平塚	0.4 時間	尼崎	0.4 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10月(10/1～10/31)		23年11月(11/1～11/30)		23年12月(12/1～12/28)		24年1月(1/4～1/31)		24年2月(2/1～2/29)		24年3月(3/1～3/30)	
	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	武蔵野	1.0 時間	厚木	1.0 時間	相模原	0.8 時間						
2	板橋	1.0 時間	武蔵野	1.0 時間	幕張	0.8 時間						
3	相模原	0.9 時間	立川	0.8 時間	武蔵野	0.7 時間						
4	横浜西	0.9 時間	千葉	0.8 時間	千葉	0.7 時間						
5	立川	0.8 時間	板橋	0.8 時間	厚木	0.7 時間						
6	厚木	0.8 時間	幕張	0.7 時間	板橋	0.7 時間						
7	幕張	0.7 時間	小田原	0.7 時間	小田原	0.6 時間						
8	千葉	0.7 時間	相模原	0.7 時間	立川	0.6 時間						
9	平	0.7 時間	平塚	0.6 時間	岡崎	0.6 時間						
10	春日部	0.7 時間	京都西	0.6 時間	松戸	0.6 時間						
11	葛飾	0.7 時間	西宮	0.6 時間	郡山	0.6 時間						
12	藤沢	0.6 時間	藤沢	0.6 時間	春日部	0.6 時間						
13	杉並	0.6 時間	所沢	0.6 時間	佐原	0.6 時間						
14	平塚	0.6 時間	春日部	0.6 時間	那覇	0.5 時間						
15	松戸	0.6 時間	葛飾	0.6 時間	一宮	0.5 時間						
16	八王子	0.6 時間	半田	0.5 時間	淀川	0.5 時間						
17	貝塚	0.5 時間	松戸	0.5 時間	平塚	0.5 時間						
18	横浜南	0.5 時間	横浜西	0.5 時間	大河原	0.5 時間						
19	小田原	0.5 時間	尼崎	0.5 時間	新宿	0.5 時間						
20	旭川	0.5 時間	大田	0.5 時間	木更津	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。

コールセンターの対応状況（応答率）

項 目		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	4月～3月 の各月の加重 平均	4月～3月 の各月の単純 平均
一般年金相談	応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.3%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%				53.9%	65.2%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	31.9万件 62.2万件	27.0万件 63.2万件	37.7万件 147.0万件	25.1万件 29.8万件	28.2万件 34.2万件	23.4万件 27.3万件	34.9万件 68.7万件	45.2万件 58.3万件	29.2万件 34.0万件				—	—
記録問題	応答率	87.4%	89.8%	91.2%	92.5%	92.4%	92.5%	89.6%	92.3%	92.6%				90.9%	91.1%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	10.9万件 12.4万件	10.5万件 11.7万件	10.7万件 11.7万件	7.7万件 8.3万件	9.3万件 10.0万件	8.1万件 8.7万件	9.5万件 10.6万件	8.9万件 9.7万件	8.0万件 8.6万件				—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

（注1）1月以降22年度並みの応答状況（総呼数、応答呼数）の場合の23年度応答率は、54.4%（22年度57.1%）となる。

（注2）被災者専用フリーダイヤルを4月11日に設置し、東日本地震による被災者への電話相談対応を実施。4月～9月中応答呼数：21,810件 応答率：72.2%（94.4%）

※（ ）内の応答率はガイダンス中に切電されたお客様を除いた応答率。なお、被災者専用ダイヤルは、9月末日で終了。（以降は、一般のコールセンターで対応。）

（注3）3号相談専用ダイヤルを12月1日に設置し、国民年金第3号不整合記録のお知らせを受け取った方からの電話相談対応を実施。
平成23年12月1日～平成24年1月14日までの応答呼数：5,775件 応答率：97.7%

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【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%	

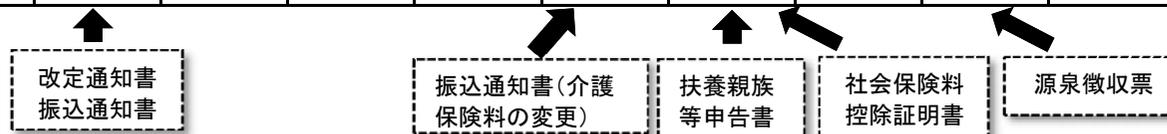
【平成22年度】

25

	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	943,297	463,978	6,907,021	—	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	426,005	312,461	3,949,855	—	
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%	62.3%	

【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	各月の 単純平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188				5,250,083	—	通常期ブース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ブース数: (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				2,830,746	—	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%				53.9%	65.2%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22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)
また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2) 偶数月15日に年金振込

ねんきんダイヤル日別応答状況（一般）

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	4月～3月の累計
一般電話	応答率 70%以上の 日数	13日 (61.9%)	16日 (80.0%)	12日 (52.1%)	20日 (95.2%)	23日 (95.8%)	20日 (95.2%)	14日 (66.7%)	17日 (81.0%)	19日 (95.0%)				154日 (80.2%)
	応答率 50%以上 ～70%未 満の日数	3日 (14.2%)	1日 (5.0%)	1日 (4.3%)	1日 (4.7%)	1日 (4.2%)	1日 (4.8%)	4日 (19.0%)	4日 (19.0%)	1日 (5.0%)				17日 (8.9%)
	応答率 50%未満 の日数	5日 (23.8%)	3日 (15.0%)	10日 (43.4%)	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)	3日 (14.3%)	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)				21日 (10.9%)

(注) () は営業日数に対する割合

〔備考〕

4月 事後加算送付 200万件（4月1日）

5月 遺族年金額改定通知（老厚併給） 40万件（5月6日）

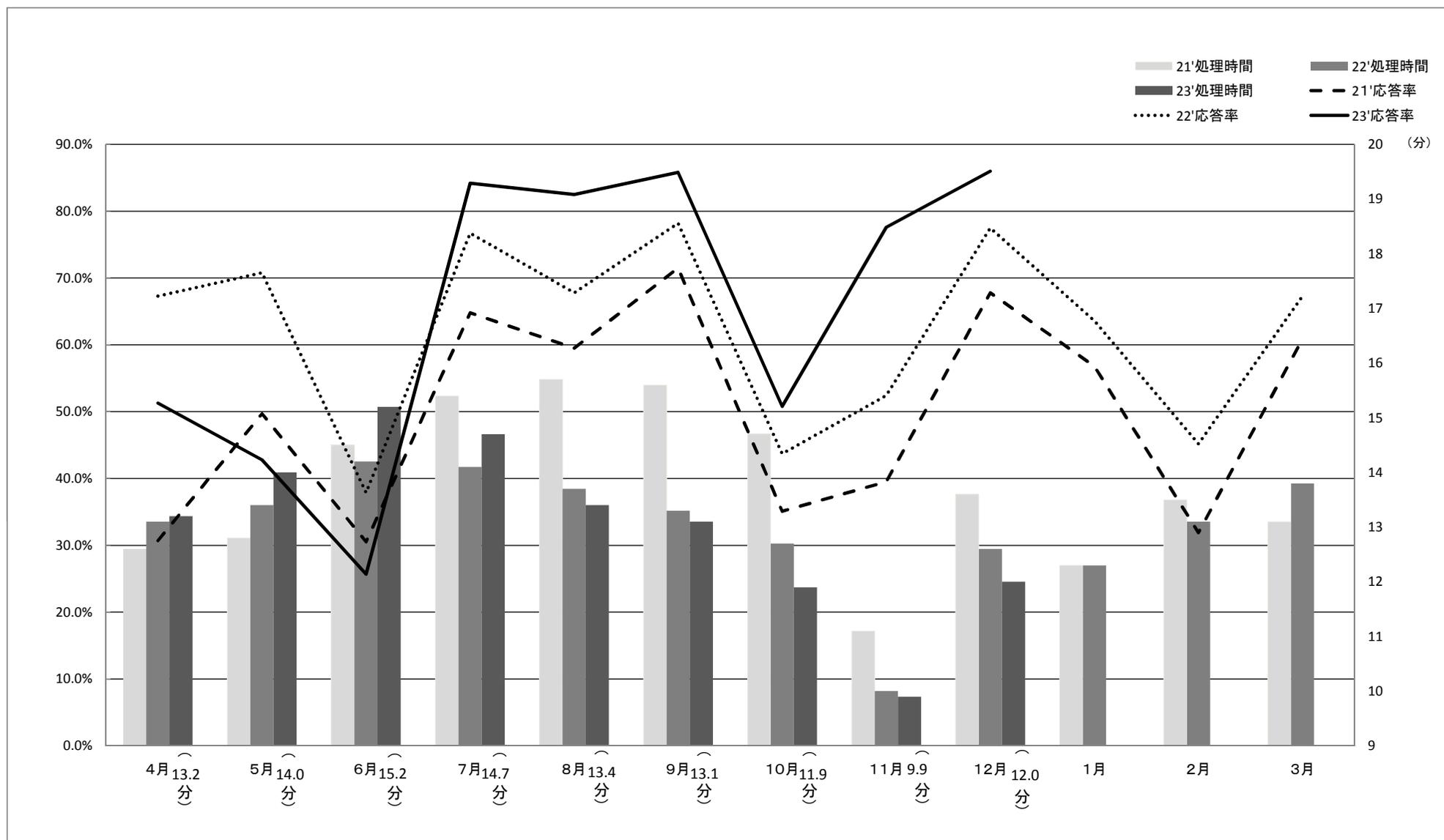
6月 年一通知（マイナススライド、住基等）3,940万件＜コールセンター内分散発送＞（6月3日～6日）

10月 振込通知書（介護保険料変更）2,580万件＜コールセンター内分散発送＞（10月5日～7日）

11月 扶養親族等申告書送付 750万件＜コールセンター内分散発送＞（10月26日～28日）

※昨年は税制改正による申告書の変更（16歳未満の扶養控除の廃止）でお問い合わせが多かったが、今年は「変更なし」での届出が可能なことから照会件数が減少。

「ねんきんダイヤル」における応答率及び1件あたりの処理時間の推移



・処理時間(応答時間+事後処理時間)については、相談事蹟入力の指導及び訓練、よくある相談内容及び回答の定型文書の活用促進等により、8月以降改善されている。

相談体制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

※(新)は新規事項、(前)は前進したもの、(了)は実施完了したものの

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①相談窓口体制の確立に向けた取り組み	経営企画部◎ 年金相談部 人事管理部	○相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、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、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築する。(26年度までに順次対応) ○当面23年度中に原則として1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 ※小規模事務所(4ブース以下)については、26年度当初までに1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 [24年3月に、各ブロックは各年金事務所毎の実施計画を作成し、年金相談部へ提出。]	○23年10月24日指示	
②相談窓口担当職員への研修	年金相談部◎	○新規年金相談窓口担当者の研修用として、DVDテキスト(老齢、遺族、障害)を作成するとともに、年金相談マニュアル(入門編)の見直しを行う。(23年度中目途、逐次作成) ○ブロック本部及び年金事務所の優良な研修用教材について取りまとめ、共有教材として情報提供する。(23年度中)	○24年1月16日企画書評価委員会 ○24年1月17日入札	前
		○ブロック本部での研修、事務所でのOJTのあり方については、現場の状況や優良事例を踏まえ全国展開を図る(平成23年度中) ○ブロック本部、年金事務所が実施している研修の実態把握を行い、計画的な研修実施など必要な指導を行う。(実態把握23年度中、指導24年4月から実施)	○OJTの例は、23年10月24日発出	了
③相談講師職員の養成	年金相談部◎ 人事管理部 財務部 研修部	○全国的に研修講師となりうる人材を養成する。 ・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(23年4、10、11月、24年2月実施) ・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(23年7月から実施)	○23年1月26日指示 ○23年4月第2回研修実施 ○中国、四国、北海道、九州の各ブロックで研修指導実施 ○23年10月第3回研修実施 ○23年11月第4回研修実施	了
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム開発部◎ 年金相談部	○地方のシステム改善要望(23年4月とりまとめ)を踏まえ、より活用しやすくするために、画面変遷、年金額試算ケース、氏名索引などの各被保険者記録照会画面の追加等のデモシステムの改善を行う。(基本計画書策定23年5月、23年12月稼働)	○一部(事例2:退職改定事例9:遺族年金受給者の65歳到達後の年金選択)については23年6月17日稼働 ○画面変遷、額試算ケース、被保険者記録照会画面等の追加は、23年12月14日稼働	了
		○今後、支払改定記録照会、年金額履歴照会などの画面を追加する。(平成24年4月稼働目途)		
	年金相談部	○相談担当者研修の促進のため、研修用デモシステムをインストールして相談担当者研修に活用する一般パソコンを配布するとともに、研修用デモシステムインストール用CDを配布する。(一般パソコン:23年11月配付、インストール用CD:23年12月配布)	○23年11月30日パソコン配布 ○23年12月20日インストール用CD配布	了

⑤有期雇用職員から正規職員への登用	人事管理部◎ 経営企画部	○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を進める。	○23年7月に相談業務に従事している者を含め有期雇用職員から120名を正規職員へ登用 ○24年度以降も正規職員登用を進める予定	了
		○更に、相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とする「窓口年金相談業務に専ら従事する正規職員登用制度(仮称)」を創設する。(平成24年10月目途)	○24年3月周知予定 ○24年4月から募集開始予定	前
⑥エルダー職員の活用	経営企画部	○相談スキルを有する経験豊富な正規職員は、貴重な人材資源であることから、これらの者が定年退職した後は、有期雇用職員の定員枠でエルダー職員として年金相談業務への積極的活用を図ることができるようにする。(24年度から)		
⑦相談担当特定業務契約職員の処遇	人事管理部◎ 経営企画部	○お客様相談室の相談体制の実態を踏まえ、バックヤードを対象に「基本給の1割アップ」の対象者の範囲の拡大を検討する。(混雑時や昼休みの窓口対応、出張相談を行っており、窓口ブース専任と同様の業務を行っている者)(24年4月実施目途) <予算との関係あり>	○24年3月周知予定	前

< II 相談業務の効率化 >

①相談記録の管理(相談事跡管理システム)	年金相談部◎ 新システム開発部	○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。	○23年6月20日稼働	了
	新システム開発部◎ 基幹システム開発部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○更に「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 ※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目途に構築する。	○22年12月に基本計画書作成	
		○基礎年金番号の入力により氏名、生年月日などの個人情報を自動的に取り込み、入力処理時間の軽減を図る。(25年9月実施目途)		
②相談待ち時間の表示の改善	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を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「相談窓口の待ち時間情報表示サービス」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。(HPの掲示は23年9月1日から順次実施)	○23年4月16日 48事務所導入 ○23年8月事務所評価による改善を実施	了
		○先行導入した年金事務所の評価を行い、平成23年度中に近畿ブロックの年金事務所への拡大について検討(平成24年3月末設置予定)	○23年9月近畿ブロックと実施協議 ○23年12月22日入札	前

③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、相談事跡管理システムの全国展開(23年6月)も踏まえつつ見直しを行う。	○23年10月19日見直し指示(相談内容を事跡管理システムに合わせ簡素化)	了
④端末の操作性の向上	基幹システム開発部 ◎ 年金相談部	○届出コードの入力方式に、実施したい業務処理名を選択できる機能を追加する等の操作性の向上を図る。 (6次端末更新に併せ、平成25年1月以降稼働)		
⑤受付データ進捗管理システムの構築	品質管理部◎ 新システム開発部	○各申請書にバーコードシールを貼付して、進捗管理を行う受付データシステムを構築し、相談等の問い合わせに迅速かつ効率的な対応ができるようにする。 (平成23年度システム開発、平成24年10月稼働目途)		
⑥社労士委託ブースの一般化相談へのシフト	年金相談部	○現在社労士委託ブースは、記録問題が中心となっているが、状況の推移に応じ、社労士会の研修に協力しつつ一般相談へのシフトを図る。(23年度中から順次実施) ○社労士の年金相談窓口の運營業務委託に係る四半期毎の実施計画書の策定を依頼(第4四半期:12月16日締切) ○社労士の年金相談窓口の運營業務委託に係る平成24年度実施計画書の策定を依頼	○23年5月12日指示・依頼 ○23年12月19日指示・依頼(24年度実施計画)	前
⑦相談業務の質的向上と効率化(仕分けの徹底、先進事例の全国展開)	年金相談部	○来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づく窓口仕分け(老齢、障害、遺族、諸変更等)の現状把握を行い、窓口仕分けの徹底を図る。(平成23年12月現状把握指示、平成24年度実施) ○仕分け相談案内窓口のマニュアル(案内、時間管理及び臨時ブースの設置の具申など)を作成する。(平成23年度中作成) ○全国の先進的な取り組み事例(フロア担当者の設置等による待ち時間中の記載方法の指導、所内応援体制の確立(登板ローテーション)、障害年金チェックシートの作成など平成23年10月24日通知の参考事例)について全国展開を図る。(23年12月窓口の実態調査指示、23年度中実施目途)	○23年12月21日指示・依頼(窓口仕分けの実態把握)	前
		○サービス・業務改善コンテスト応募の取り組み事例について評価を行い、好取組事例の全国展開を行う。(23年度実施目途)		新

④コールセンターと年金事務所の連携強化	年金相談部	<p>○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活用し、コールセンターと年金事務所の連携強化を引続き図る。(22年8月指示)</p> <p>○引き続き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、周知徹底を行うとともに、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22年6月に明確化したが、これの周知徹底を行う。 ※毎年8月に誤案内事例に基づくレベル確認テストを実施する。</p>	<p>○23年8月5日各センター長に指示</p> <p>○23年12月9日ブロック本部、年金事務所に指示</p> <p>○23年8月にレベル確認テストを実施</p>	<p>了</p> <p>了</p>
⑤コールセンター運営の改善	年金相談部	<p>○コールセンター運営の改善のため、サービスレベルアグリーメント、お客様満足度調査、支援システム(事後入力、FAQ)、仕様書(総合評価方式)等の見直しを検討する。(23年度中順次検討)</p> <p>○コールセンターにおける「お客様満足度調査」について、オペレーターの特定が可能な事跡IDを付した「往復はがき」の送付によるCS調査を実施する。(平成24年1月)</p> <p>○源泉徴収票及び振込通知書等の再交付業務の簡素化、迅速化を図るため、第1コールセンターで再交付業務を直接実施するか、または、支援システムの改修(再交付依頼票等の作成)を行い業務管理部への回付作業を簡素化するか検討する。 ※再交付業務をコールセンターで直接実施する場合は、業者との契約の関係上、平成24年秋実施目途であり、システム改修による回付簡素化方式の場合は、システム改修の規模にもよるが、平成25年度中の実施目途</p> <p>○当面、本人確認のために聞き取りした基礎年金番号、氏名、生年月日、住所等の個人情報の入力について、書類送付や再交付に必要なケースを除き、入力の簡素化等を行うとともに、関係部署(支払部、年金事務所)への回付方法についても回付票に記述する住所等について簡素化を図る。(24年4月目途)</p> <p>○相談事跡の作成について、コールセンター支援システムに掲載している、よくある相談内容、回答の定型文書を張り付けることにより入力の軽減を図っているが、相談事例の検索時間を短縮するために相談件数の上位30からの索引や並べ替えについてシステム改善を行う。(23年度中目途)</p> <p>○混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンスの見直し(再度の架電案内)を試行的に実施する。(平成24年1月試行実施)</p> <p>○6月、10月の混雑時期における折り返し電話の実施について検討する。(平成24年1月目途)</p>	<p>○23年7月より毎月第2火曜日に検討会を実施</p> <p>○24年2月上旬満足度調査はがき送付予定</p> <p>○再交付依頼票の作成の簡略化(1月～3月の期間、単票方式から一覧表方式に変更)を行う</p> <p>○24年3月末稼働予定</p> <p>○24年1月12日から試行実施</p> <p>○24年6月、10月実施予定</p>	<p>前</p> <p>前</p> <p>前</p> <p>前</p>
⑥「コールセンター支援システム」のシステム改修及び同システムと「お客様対応管理システム」との連携	新システム開発部◎ 基幹システム開発部 年金相談部 品質管理部 サービス推進部	<p>○本人確認後の入力軽減を図る観点から、「コールセンター支援システム」に基礎年金番号入力による氏名、住所等の顧客基本情報の自動表示機能、本人確認のチェックボックス機能を取り込むシステム修正を検討する。(平成23年度中検討、平成25年1月実施目途)</p> <p>○「コールセンター支援システム」の相談事跡をCSVファイルにより「お客様対応管理システム」に取り込み、各拠点での閲覧を可能とし情報の共有化を図る。(平成25年9月実施目途)</p>		
⑦第4コールセンターの検討	年金相談部◎ 財務部	<p>○今年度の対策やコールセンターの状況を踏まえ、コールセンターの能力向上、事務所電話への対応のため、労働部局の状況、運営形態(直営)を含め研究を行い第4コールセンターの設置について検討する。(23年度中結論)</p> <p>○混雑時期(1月～6月)における臨時的コールセンター設置についても上記に併せ検討する。(23年度中検討)</p>		

<IV 街角の年金相談センターとの連携>

①社労士の研修への協力	年金相談部	<p>○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。</p> <p>○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)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。</p>	○マナースタンダードDVDを提供(23年6月3日)	了
②年金相談センターへの情報提供	<p>年金相談部◎ 記録問題対策部</p> <hr/> <p>品質管理部◎ 年金相談部 システム運用部</p>	<p>○紙台帳検索システム(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。</p> <p>○その他年金事務所でも活用できるデータ(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)</p>	○23年3月31日完了	了
③常設型出張相談所の活用	年金相談部	<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7月から順次設置)</p> <p>○24年度において、更に常設型出張相談所を(5ヶ所)設置する。(24年9月から順次設置)</p>	○八王子、川越(23年7月25日、秋田(8月22日)、高松、松山(9月1日)、鹿児島(9月30日)藤沢(10月17日)、足立(10月24日)、津(11月21日、 江戸川(1月23日) 開設	前 前
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うえ、相談ニーズが多い地域への移転を検討する。	<p>○須磨については、23年5月6日移転</p> <p>○大津については、当面スペースを縮少し周知広報を実施した上で移転の可否を検討</p> <p>○千種については、周知広報を実施し実績を見た上で移転の可否を検討するよう23年8月に中部ブロック本部へ指示</p> <p>○新潟については、24年3月移転予定。</p>	前
⑤年金相談センター、常設型出張相談所の利用促進等の実施	年金相談部	○年金相談センター及び常設型出張相談所の利用促進を図るため、社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等への案内チラシ配布及び年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センター等に誘導するなどの対策を徹底する。(平成23年12月指示)	○23年12月26日指示・依頼	了

< V その他 >

①混雑事務所の個別対策	年金相談部	<p>○ブロック本部に対し、引き続き随時混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行う。(23年1月24日指示)</p> <p>○常設ブース9事務所12ブース、予備ブース8事務所9ブースの増設を行う。(23年度中)</p>	○23年11月2日予算配賦済み	了
②インターネットを活用した情報提供	記録問題部	<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。)</p> <p>○年金額見込計算サービス等の機能の拡充(2次リリース23年10月31日実施)</p>	<p>○23年2月実施</p> <p>○23年10月2次リリース実施</p>	了
③HPのペンションアンサーの構築	年金相談部◎ 広報室	<p>○国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページのQ&Aについて相談の種類別に類型化し、キーワード入力による検索を可能とするペンションアンサー(仮称)をHP上に構築する。更に、関連するQ&Aが検索し易いよう表示方法を工夫する。 (平成24年3月目途)</p>	○平成23年8月キーワード検索機能を追加	前
④発送文書の整理合理化	年金給付部◎ 年金部	<p><発送分散化></p> <p>○中間配送業者からの第1～第3コールセンターエリア内の拠点郵便局への持ち込み日を3日間に分散することとし、平成23年6月発の「年一振込通知」から実施。</p> <p>○印刷業者からの中間配送業者への持ち込み日の分散化について、平成23年5月にホームページを利用して印刷業者から意見の募集を行い、その意見を踏まえ持ち込み日の分散化を平成24年1月発の「源泉徴収票」から順次実施する。 対象文書案 (年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票、国民年金社会保険料控除証明書)</p>	<p>○23年6月年一通知実施</p> <p>○1月の源泉徴収票について分散化実施</p>	了
	品質管理部◎ 年金給付部 年金部 記録問題対策部	<p><通知統合化></p> <p>○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化を平成23年6月に実施。また、この「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の統合化を平成24年6月から実施する予定。 検討対象文書 (統合) 「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」、「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」、「国民年金保険料の口座振替開始(変更)のお知らせ」と「国民年金保険料口座振替額通知書」 (同封) 「支給額変更通知書」と「振込通知書」、「振込通知書」(複数年金受給者対応)、「年金額改定通知書(年一通知)」(複数年金受給者対応) (廃止) 「国民年金被保険者資格喪失通知書」</p>	○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化23年6月実施	
	記録問題対策部	<p><ネット化></p> <p>○「ねんきん定期便」「振込通知書」「支払額変更通知書」等について、「ねんきんネット」申込者は郵送による通知の代わりにインターネットによる通知を行う。 (注)「ねんきんネット」利用者のうちご自身のメールアドレスを登録された方に対して、その旨のお知らせを行ったうえ、24年度よりインターネットによる通知を開始する予定。</p>		
⑤お客様に交付している窓口装置の印字画面の改善画	年金相談部◎ 基幹システム開発部	<p>○お客様向けに手交付している窓口装置の年金加入記録、年金額試算等のハードコピー(画面印字)について、記号表示しているものを文字表示するなど、お客様に分かりやすいものに改善する。 (平成23年度検討、平成24年度を目途にシステム開発着手)</p>		

⑥個人お客様向け通知文書に関する対応体制のチェック	事業企画部◎ 年金給付部 国民年金部	○個人お客様向けに多量に発出する通知文書(例 年1通知)について、事前に通知文書の審査状況、事務所等の周知、コールセンターの対応等のチェックを行う体制を整える。(平成23年8月発送予定のものから実施)	○23年7月1日「個人お客様向け通知文書管理要領」制定	了
⑦年金事務所相談におけるプライバシーの確保	財務部◎ 年金相談部 国民年金部	○年金事務所の相談窓口のプライバシー確保については、昨年も出来る限りの対応を行ったところだが、CS調査や覆面調査の結果も踏まえ今年度においても相談窓口に加え、事務所国年課についても対応を進める。(7月15日事務所要望受付、8月15日整備要望受付、9月より順次予算配布、年度内実施)	○23年6月24日指示 ○23年11月2日予算配布済み	了
⑧本人、代理人確認の弾力化	年金相談部◎ 品質管理部	○本人、代理人確認について、キャッシュカード等を追加することにより弾力化を図る。(23年9月1日より実施)	○23年8月23日指示	了
⑨ホームページの混雑予測の改善	年金相談部	○苦情が多い2週間前の混雑実績を廃止し、当月・翌月分、時間帯別の混雑予測に一本化する。 ○各年金事務所の過去分(前年同月)の混雑状況が確認できるようにする。	○23年7月25日指示 ○23年11月過去分(前年同月)の混雑状況を掲示	了
⑩年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化	年金給付部	○従来、年金請求等において「払渡希望金融機関の証明書」の添付が義務付けられていたが、総務省行政評価局長からの「年金請求書に係る金融機関の証明の簡素化(あっせん)」(平成23年2月25日総評相第38号)の趣旨を踏まえ、預金通帳の写し等によって手続きができることとした。(平成23年11月18日厚生労働省令第136号)。	○23年11月24日指示	了

相談関係でこれまでに講じた主な対策

<Ⅰ 人材の確保養成>

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910円/日 → 10,900円/日)[22年5月]
- ② 新規相談担当者の研修(研修マニュアル。研修用DVD)[22年9月、22年7月] (スキルチェックテスト)[22年9月]
- ③ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22年11月テスト → 23年1月昇給]

<Ⅱ 相談窓口業務の効率化>

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]
- ② 年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ③ 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東48年金事務所に試行導入) [23年4月]
- ④ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化、試行実施後全国展開)[23年5月]
- ⑤ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月]

<Ⅲ コールセンター>

- ① 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[扶養親族等申告書22年11月、源泉徴収票23年1月～3月100席、社会保険料控除専用ダイヤル23年1月～3月50席設置]
- ② コールセンターの混雑時アナウンス[23年3月]
- ③ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]

<Ⅳ その他>

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)[22年8月、12月、23年3月](WM研修用モデル等の提供)[22年12月]
- ② 相談窓口プライバシーの確保(昨年に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示)(23年6月)
- ③ 混雑事務所の個別対策(ブース増設、WM増設、社労士配置)[22年9月～]
- ④ 事務所及びコールセンターの混雑予測のHP掲載[22年11月]