

年金相談の状況(月次報告)

〔 平成24年10月15日
年金相談部 〕

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成24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	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所								0ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所								8ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	502,921								502,286
	平均待ち時間	12分	9分	8分	5分	6分								8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	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所								0.1ヶ所
	一般	3.1ヶ所	2.3ヶ所	0.8ヶ所	0.4ヶ所	0.9ヶ所								1.5ヶ所

(注1) 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。」

(注2) 8月以降の国民年金保険料後納の相談受付については、年金事務所国民年金課(一部専用窓口)で原則対応しているが、状況に応じ、年金一般相談でも対応している。

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	6ヶ所	1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	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

【平成24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)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所								0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)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所								8ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	502,921								502,286

年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

(備考2)

順位	24年4月(4/1～4/30)		24年5月(5/1～5/31)		24年6月(6/1～6/30)		24年7月(7/1～7/31)		24年8月(8/1～8/31)		24年9月(9/1～9/30)	
	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	三宮	0.9 時間	板橋	0.7 時間	板橋	0.6 時間			港北	0.6 時間		
2	板橋	0.9 時間	相模原	0.7 時間	豊橋	0.5 時間						
3	葛飾	0.7 時間	武蔵野	0.6 時間	葛飾	0.5 時間						
4	所沢	0.7 時間	横浜中	0.6 時間								
5	武蔵野	0.7 時間	立川	0.5 時間								
6	千葉	0.7 時間	佐原	0.5 時間								
7	佐原	0.6 時間	所沢	0.5 時間								
8	尼崎	0.6 時間	上京	0.5 時間								
9	横浜南	0.6 時間										
10	江東	0.6 時間										
11	横浜中	0.6 時間										
12	瀬戸	0.6 時間										
13	奈良	0.6 時間										
14	札幌西	0.6 時間										
15	西宮	0.6 時間										
16	春日部	0.5 時間										
17	宮崎	0.5 時間										
18	江戸川	0.5 時間										
19	港北	0.5 時間										
20	藤沢	0.5 時間										

(注1)待ち時間は四捨五入しているので、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。

(注2)待ち時間が0.5時間以上でない事務所はワースト20の対象外とする。

コールセンターの対応状況（応答率）

		平成24年度												4月～3月 の 各月の加重 平均	4月～3月 の 各月の単純 平均
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		
一般年金相談	応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%								73.6%	79.8%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>33.9万件</u> 42.9万件	<u>26.6万件</u> 29.9万件	<u>39.9万件</u> 78.9万件	<u>28.3万件</u> 30.9万件	<u>33.3万件</u> 37.6万件								—	—
記録問題	応答率	60.8%	83.6%	84.3%	90.5%	87.4%								78.4%	81.3%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>9.6万件</u> 15.7万件	<u>8.2万件</u> 9.8万件	<u>8.6万件</u> 10.2万件	<u>7.1万件</u> 7.8万件	<u>7.2万件</u> 8.2万件								—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

※国民年金保険料専用ダイヤル（8月1日開設）の状況 8月応答率 99.7%（応答呼数 70,680件／総呼数 70,901件）

（注1）記録問題ブースは、4月から200席から100席へ変更。なお、4月は未送達定期便の送付（51万件）による影響と思われる。
（平成24年3月は応答呼数 10.0万件／総呼数 11.1万件 = 応答率 90.0%）

（注2）6月はマイナススライドの年一通知（4,016万件）送付。

（注3）8月は介護保険料改定に伴う改定通知（1,408万件）送付、振込通知記載誤り（約4万件、関係コール数 11,322件）。

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	758,184	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	335,938	
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	575,585	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	329,155	
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%	62.4%	

【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	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	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	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24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	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667								2,202,548	440,510	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	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692								1,621,365	324,273	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%								73.6%	79.8%	



(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~23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24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24年11月から25年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2)平成23年6月から20席増設

(注3)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24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	18日 (85.7%)	21日 (95.5%)	18日 (81.8%)	22日 (100.0%)	24日 (100.0%)								103日 (92.8%)
	応答率 50%以上 ～70%未 満の日数	3日 (14.3%)	1日 (4.5%)	1日 (4.5%)	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)								5日 (4.5%)
	応答率 50%未満 の日数	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)	3日 (13.6%)	0日 (0.0%)	0日 (0.0%)								3日 (2.7%)

(注) () は営業日数に対する割合

6月 年一通知(マイナススライド)4,016万件<コールセンター内分散発送>(6月5日～7日)

※ブースの増設(60ブース)、ナビダイヤルガイダンスの変更(再度の架電案内)及び分散発送による効果で応答率が50.6%となった。
(23年度25.7%)

「年金ダイヤル」における応答率及び1件当たりの処理時間の推移

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	各月平均
平成22年度	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%	—
	処理時間(分)	13.1	13.4	14.2	14.1	13.7	13.3	12.7	10.0	12.6	12.3	13.1	13.8	13.0

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	各月平均
平成23年度	応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	—
	処理時間(分)	13.2	14.0	15.2	14.7	13.4	13.1	11.9	9.9	12.0	11.5	11.3	11.4	12.6

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	各月平均
平成24年度	応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%								—
	処理時間(分)	11.9	12.7	12.0	11.7	11.4								11.9

後処理の改善

○再交付等依頼票業務の簡素化(送付先が受給者原簿と同一の場合は、住所入力に替えて「原簿と同じ」と入力。平成23年12月～)

○源泉徴収票再発行業務の簡素化(「個票方式」から「一覧表方式」に変更。平成24年1月～3月)

○コールセンター支援システムの改善(相談事跡入力用の定型文を、相談の多い順に並び変え検索時間を短縮。平成24年5月～)

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

相談体制改善への取り組み

< I 人材の確保養成 >

事 項	担当部	内 容	スケジュール	進捗状況	備考
①相談窓口体制の確立	経 企 部 ③ 年 相 部 人 管 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。	○平成26年度までに順次実施	○平成24年3月 地方より移行計画提出 ○平成24年5月 年金相談窓口体制調査	
②相談窓口担当職員への研修	年 相 部	○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。	○平成24年度実施	○平成24年4月実施計画取りまとめ ○平成24年6月25日 年金事務所における電話相談研修の実施指示	⑦
	年 相 部 研 修 部	○年金相談スキルの向上を図るため、相談研修を体系化し研修の標準例を示すなど、計画的な研修への取組を推進する。	○平成25年4月から実施		⑧
③相談講師職員の養成	年 相 部 ③ 人 財 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。 ・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。	・講師養成研修 (平成24年2月、5月、7月、9月) ・実地研修指導 (通年実施)	○全体研修 ・5/22～25 ・7/24～27 ・9/4～7 ○ブロック研修 ・東北 5/28～29 ・中部 7/3～4 ・中国 7/7 ・近畿 7/12～13 ・北海道 9/20～21(予定)	⑨
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム部③ 年 相 部	○研修用デモシステムに、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月稼働予定	○平成24年4月2日稼働	⑩
⑤年金相談専任職員制度の創設	人 管 部 ③ 経 企 部	○相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とし、勤務地限定の「年金相談専任職員制度」を創設する。	○平成24年10月実施予定	○平成24年3月12日 周知 ○平成24年4月2日から募集開始(115名程度) ○平成24年7月9～27日 採用面接実施 ○平成24年8月31日 採用者(92名)に通知	⑪
⑥エルダー職員の活用	経 企 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。	○平成24年度実施	○平成24年4月1日 組織細則改定 (平成24年3月30日指示)	

<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の拡張)	新システム開発部 基システム部 品管部 管務部 年相部	○相談事跡管理システムについて、「お客様対応管理システム」への統合化を図る。(「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」を包括的に管理し情報の共有化を図る。)	○平成25年9月稼働予定		
②相談事跡管理システムの改善	新システム開発部 基システム部 品管部 管務部 年相部	○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。	○平成25年9月稼働予定		
③相談業務の効率化(窓口仕分けの徹底)	年相部	○来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づき、窓口仕分け(老齢、障害、遺族、諸変更等)や全所体制による昼休み対応等について、事務所の状況に応じブロック本部の指導徹底を図る。	○平成24年度中	○平成24年8月1日 来訪相談窓口管理運営マニュアルの改正	⑦
④相談待ち時間の表示の改善	年金相談部 財務部	○愛知県、岐阜県、三重県、埼玉県について、相談待ち時間表示システムを導入する。 ※平成25年度は、福岡県、広島県、宮城県及び北海道都市部について導入する予定。	○平成24年度中	○平成24年8月3日 導入対象県に事前調査指示	⑧前
⑤社労士委託プールの一般化相談へのシフト	年相部	○現在社労士委託プールは、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。	○平成24年度から逐次実施	○第2・四半期計画116 プールの44プールのシフト	⑦
		○年金事務所プールの社労士スキルの確保のため、以下の対応を取る。 ・年金事務所においては、配置社労士に対し業務に必要な情報提供を行うとともに、社労士会が行う相談研修について(研修場所の提供、講師の派遣等)可能な限り協力する。 ・相談スキルの改善が見られない場合は、ブロック本部と代表年金事務所が連携し、該当県の社労士会に対して改善要請(配置社労士の交替を含む。)を行う。 ・当該要請を社労士会に行ったにも関わらず改善されない場合、ブロック本部はその旨を年金相談部に報告し、年金相談部は当該報告に基づき全国社会保険労務士会連合会へ改善を要請する。		○平成24年3月23日及び 平成24年5月10日全国 会議にて周知	
⑥受付進捗管理システムの構築	品管部 新システム部	○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24年10月稼働予定		
⑦端末の操作性の向上	新システム部 年相部	○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		
⑧お客様に交付している窓口装置の印字画面の改善	年相部 基システム部	○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24年度システム開発着手		
⑨先進事例の全国展開	年相部	○全国の先進的な取り組み事例について全国展開を図る。 ・郵送提出の促進を目的とした電話相談事跡シート作成による「請求用紙」、「添付書類」、「記入例」等の送付 ・フロアー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	○平成24年4月上旬予定	○平成24年3月30日指示 ○平成24年8月1日 フロアー担当者の設置 について、来訪相談窓 口管理運営マニュアル の改正により指示	⑦
⑩年金見込額試算システムの改善	年相部 基システム部	○見込額試算の精度を高めるために、以下の改修を行う。 ・離婚分割の本人の3号分割試算に加え、相手の国年3号期間による疑似分割試算をできるようにする。 ・試算日を月の1日から末日に変更し、同月得喪等を見込額に反映する。 ・65歳到達前1ヶ月以内の退職改定を抑制する。 ・その他 基金代行額(参考)の追加等	○平成25年4月実施予定		⑧新

<Ⅲ コールセンターの充実等>

①臨時ブースの機動的設置	年 相 部	○混雑期にオペレーター席の増席による臨時ブースを設置し、コールセンター体制の強化を図る。 ・年一通知(6月、60席)、介護保険料変更(10月、60席)、扶養親族等申告書(11月、100席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、50席)、源泉徴収票(1月～3月、100席)	○平成24年度実施	○平成24年6月1日～年一通知 60ブース増設	
②通知の分散発送による集中緩和	年 給 部	○通知書送付後の相談の集中緩和を図るため、大量に送付する通知書(概ね100万件以上)については、原則コールセンターのエリアごとに印刷業者から中間配送業者へ分割納品するとともに、エリア内での分散発送や郵送料の特割割引を活用し拠点郵便局持ち込みによる分散送付を行う。(印刷業者からの分割納品がスケジュール上困難な場合は、特割割引と特割の併用による分散送付を行う。) 【対象例】 ・年一通知(6月)、振込通知書(10月)、扶養親族等申告書(11月)、社会保険料控除証明書(11月)、源泉徴収票(1月)	○平成24年6月から順次実施	○平成24年6月5日～7日 年一通知分散発送	
③コールセンター運営の改善	年 相 部	○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手間を減らしているが、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。	○平成24年4月実施	○平成24年5月7日稼働	了
		○コールセンターの混雑時期において、ナビダイヤルのガイダンスの変更(再度の架電案内)を機動的に行うことにより入電数の分散化・減少化を図る。	○通年実施	○平成24年6月7日～18日ガイダンス変更実施	
		○コールセンターの運営委託期間(3年)について、延長(最大5年)する方向で検討する。	○平成24年度中検討		
		○第1コールセンタースペースの借り増しによるオペレーター席数の増席を図り、年金事務所電話のIVR転送及び制度改正に関する相談増加に対応することを検討する。	○平成24年度中検討		
		○コールセンターに入電してからオペレーターに繋がるまでの間に、お客様側の都合により切電される件数が総呼数のうち9.2%を占めており、応答率を下げる要因となっていることから、総呼数から除外するか、あるいは併記するか計測方法の見直しについて検討する。	○平成24年度中		
④コールセンターのCS調査	年 相 部	○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11月実施 ※平成23年度結果報告について平成24年6月目途で取りまとめる。	○平成24年5月平成23年度結果報告取りまとめ ○平成24年6月1日平成23年度調査結果報告公表	
⑤「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 基幹システム部 年金部 給付部 相談部 管理部	○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、再交付依頼等の回付票作成の簡略化機能を取り込むシステム修正を検討する。	○平成25年1月実施目途	○平成24年5月31日入札	
		○「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		
⑥他の電話の改善	年 相 部 年金部 国年部	○電子申請問い合わせ電話(品管部)、社会保険料控除証明書問い合わせ電話(国年部)等のコールセンター以外の他の電話について、ブース数の増大等の改善を検討する。	○平成24年度中検討		新

<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 相 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)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。	○通年実施	○平成24年5月14日 新規年金相談担当者 研修用DVDを提供 ○平成24年6月16日 全国社労士会連合会 主催年金相談センタ ー長会議にて、後納 制度の事務説明及び マナースタンダード研 修を実施	
②常設型出張相談所の活用	年 相 部	○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。 (23年度 10カ所、24年度 5カ所) ※平成24年度設置予定(練馬区、武蔵野市、厚木市、西宮市、佐賀年金事務所管内)	○平成24年度新設は、平成24年9月から順次設置	○平成24年9月3日設置 練馬区、武蔵野市 厚木市 ○平成24年9月10日設置 西宮市 ○平成24年10月1日設置 予定 鳥栖市	前
		○相談窓口(2カ所)には可搬型窓口装置を設置しているが、「受付進捗管理システム」による申請書等の処理状況等を確認できるようにするため固定型窓口装置を各相談所に1台設置する。	○平成24年10月末日迄		
③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 相 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24年度中	○平成24年3月 利用促進経費の配付	
④年金相談センターへの情報提供	品 管 部 年 相 部 シ ス テ ム 運 部	○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。	○平成25年9月目途		
⑤年金相談センターの効果的配置	年 相 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。	○随時検討	○富山年金相談センターの移転(平成24年11月予定) ○横浜年金相談センターの移転(平成25年2月予定)	前

<Ⅴ その他>

①発送文書の整理合理化	員 管 部 制 年 給 制	<通知統合化> ○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」及び「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」の統合化を行う。	○平成24年6月予定	○平成24年6月7日送付分から実施	7
		○同一基礎年金番号、同一住所の複数の通知書(統合通知書、改定通知書、振込通知書)について同封して発送する。	○平成25年6月予定		
②事務所電話の軽減	国 年 部 部 年 給 企 部	○年金事務所で対応している市町村からの資格記録の確認、年金制度に関する照会について、電話対応の集約化(都道府県単位又はブロック本部単位)について、体制整備を含め、検討し取り組む。 ※別途、ねんきんネットの活用を含めICT化による対応も検討。	○平成24年度中		
	年 相 部	○IVR転送の実施状況についての評価を行い、今後の展開について検討する。 ※基本的には、IVR転送を受けるコールセンターの体制整備が必要。 ○年金事務所の一般相談電話について、混雑事務所が多い都市部の県を対象にIVR転送の拡大を検討する。 ※当面は、第1コールセンターのスペースの拡充を行い、別番号を設けて集中対応を行うこととし、対象事務所にIVR設備を先行導入する。	○平成24年度 ○平成24年8月目途 対象事務所の決定 ○平成25年3月目途 転送設備工事 ○平成25年度中 転送開始		
③後納制度及び主婦年金追納制度の円滑実施	国 年 部 部 年 給 企 部	○後納制度及び主婦年金追納法案への対応のため、次のような体制整備をできるだけ行う。 ・事務所でのオペレーションマニュアル(受付窓口案内、事務処理等)やQ&Aを整備するとともに、事務所の状況に応じて、専用ブースを設置する。 ・専用ダイヤル(300席)を設置する。 ・市町村や社労士会に十分情報提供を行う。 ・ねんきんネットで、後納等を行った場合の年金額試算等のサービス機能を追加する。	・平成24年8月目途 ・平成24年8月目途 ・平成24年6月～7月目途 ・平成24年8月目途	○平成24年4月11日 指示 ○平成24年6月8日 指示 ○平成24年6月16日 全国社労士会連合 会主催年金相談セ ンター長会議にて 事務説明会実施 ○平成24年6月29日 事務取扱指示 ○平成24年8月1日 専用ダイヤル設置 ○平成24年8月6日 ねんきんネットに、 後納後の年金額 試算等の機能を 追加	前

④記録確認手順	記録部 対 部 記 部 年 部 国 部 年 部 相 部	○記録確認作業の誤りを防止し、お客様に正しい年金をお支払いするため、記録の確認手順を定める。 ○また、後納制度での先行実施の結果を踏まえ必要な見直しを行う。	○平成24年12月目途 マニュアルへの取り 込み	○平成24年6月29日 指示	新
⑤代理人の取扱いの明確化	品管部 年 部 相 部 部	○個人のお客様に対する年金相談等における代理人の取扱いについて、各業務取扱要領において明確化する。		○平成24年7月27日 指示	新 了

相談関係でこれまでに講じた主な対策(平成 22 年 1 月～平成 24 年 3 月)

< 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 相談担当特定業務契約職員の処遇改善(対象者の範囲を混雑時や昼休み等の窓口対応を行いブース選任と同様の業務を行っている者まで拡大)[24 年 4 月予定]
- ③ 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]、研修用 DVD(老齢、遺族、障害)[24 年 3 月]
- ④ 相談窓口職員の研修(OJTの優良事例の全国展開)[23 年 10 月]、優良教材の情報提供[24 年 3 月]
- ⑤ 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～]
- ⑥ 相談講師職員の養成(講師養成研修の実施)[23 年 4 月、10 月、11 月、24 年 2 月実施]、実地研修指導の実施[23 年 7 月～]
- ⑦ 有期雇用職員から正規職員への登用(相談業務担当者を含む特定業務契約職員を正規職員へ登用)[23 年 7 月～]
- ⑧ ウインドマシンの研修用モデルの作成[22 年 11 月]、ウインドマシンの研修用モデルの充実(各被保険者記録照会画面の追加)[23 年 12 月]、研修用一般パソコン及びインストール用 CD の配付[23 年 11 月、23 年 12 月]

< 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」を南関東ブロックの 48 年金事務所に導入[23 年 4 月]、近畿ブロックの 40 年金事務所への拡大[24 年 3 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)の導入[23 年 6 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]
- ⑥ 相談受付票の簡素化(相談内容を事蹟管理システムに合わせ簡素化)[23 年 10 月]

- ⑦ 待ち時間短縮対策の好事例(川越事務所の取組事例)を全国展開[24 年 2 月]

<Ⅲ コールセンター充実等>

- ① コールセンターと年金事務所の連携強化(コールセンターと所在地ブロック本部・年金事務所との連絡の場を活用し連携強化を図るよう指示)
[22 年 8 月～]
- ② コールセンターの総呼数の分散化・減少化対策[23 年 6 月～]
・コールセンター内分散発送[年1通知 23 年 6 月、振込通知書(介護保険料)及び扶養親族等申告書 23 年 10 月、源泉徴収票 24 年 1 月]、印刷業者の分割納品[源泉徴収票 24 年 1 月]
・源泉徴収票送付後の混雑期に案内ガイダンス(「源泉徴収票に関する相談は、お急ぎでない場合は、1月20日以降におかけ直し下さい。」)
[24年1月]
- ③ レベル確認テストの実施(誤案内事例に基づくレベル確認テストを毎年 8 月に実施)[23 年 8 月～]
- ④ 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]
- ⑤ 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 23 年 11 月・24 年 1 月～3 月に 100 席増及び 23 年 11 月～24 年 3 月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル 50 席設置]
- ⑥ HPへのQ&Aの掲載(特定テーマのQ&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。)[源泉徴収票は 24 年1月、扶養親族等申告書及び控除証明書は 23 年 10 月、源泉徴収票は、24 年1月]
- ⑦ 年金事務所の電話相談軽減(IVR転送のモデル実施県を埼玉、福島に拡大)[24 年 4 月予定]
- ⑧ コールセンター運営の改善(源泉徴収票の再交付業務の簡素化(単票方式から一覧表方式に変更))[24 年 1 月]
- ⑨ コールセンター運営の効率化(事跡記述等「あと処理」の簡素化)[23 年 12 月]
- ⑩ コールセンターの「お客様満足度調査(「往復はがき」の送付(2万枚)によるCS調査を実施)[24 年 2 月]

<Ⅳ 街角の年金相談センターとの連携>

- 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]、マナースタンダードDVDの提供[23 年 6 月]
- ② 年金相談センターへの情報提供(紙台帳検索システムの提供)[23年3月]

<V その他>

- ① 相談窓口プライバシーの確保(22年度に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示。国年窓口も対象に改善)[23年6月]
- ② 混雑事務所の個別対策(22年度に引き続きブース増設(常設ブース 9 事務所 12 ブース、予備ブース 8 事務所 9 ブースを増設)[23 年 11 月]
- ③ ホームページの混雑予測の改善(2週間前の混雑実績を廃止し、当月分、翌月分、時間帯別の混雑予測に変更)[23年7月]、過去分(前年同月)の混雑状況の揭示[23年11月]
- ④ インターネットを活用した情報提供(市区町村、郵便局等へのパソコンの設置)[23年2月]、年金額見込計算サービス等の機能の拡充[23年10月]
- ⑤ HPのペンション ANSWER の構築(国税庁のタックス ANSWER に倣い、ホームページの Q&A にキーワード検索機能を追加)[23年8月]
- ⑥ 発送文書の分散化(年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票について分散発送)[23年6月～]
- ⑦ お客様向け通知文書に関する対応体制のチェック(通知文書について、事前審査状況、事務所等の周知、コールセンターの対応等のチェック体制の構築)[23年8月]
- ⑧ 本人、代理人確認の弾力化(キャッシュカード等を追加)[23年9月]
- ⑨ 年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化(「払渡希望金融機関の証明書」の添付が必要→預金通帳の写し等でも可)[23年11月]