資料４

年金相談の状況（月次報告）

平成２５年１２月１２日
年　金　相　談　部

年　金　事　務　所　の　窓　口　相　談　状　況　（待ち時間）

平成25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	0ヶ所						0ヶ所
	30分以上１時間未満の事務所数	41600ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	0ヶ所						5944ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555						453,990
	平均待ち時間	１１　分	６　分	５　分	４　分	４　分	７　分	７　分						６　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	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所						0.0ヶ所
	一　　般	2.2ヶ所	0.5ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.5ヶ所	0.5ヶ所						0.6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

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
平成２１年度	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）	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。									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

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
平成２２年度	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	４１６００ 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	３５０５ 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

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
平成２３年度	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

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
平成２４年度	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	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	１ ヶ所	１ 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	４ ヶ所	１５ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	３６ ヶ所	２８ ヶ所	１９ ヶ所	１２ ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

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
平成２５年度	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	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）	１５ ヶ所	４ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	２ ヶ所	０ ヶ所						３ ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555						453,990

（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	25年4月（4／1～4／30）		25年5月（5／1～5／31）		25年6月（6／1～6／30）		25年7月（7／1～7／31）		25年8月（8／1～8／31）		25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	港北	0.9 時間	市川	0.6 時間							市川	0.6 時間
2	大田	0.8 時間	藤沢	0.6 時間							高津	0.6 時間
3	横浜南	0.8 時間	世田谷	0.5 時間								
4	板橋	0.7 時間	府中	0.5 時間								
5	大河原	0.7 時間										
6	所沢	0.6 時間										
7	横浜西	0.6 時間										
8	藤沢	0.6 時間										
9	高津	0.6 時間										
10	浜松西	0.6 時間										
11	一宮	0.5 時間										
12	市川	0.5 時間										
13	府中	0.5 時間										
14	松戸	0.5 時間										
15	世田谷	0.5 時間										
16												
17												
18												
19												
20												

（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。

（備考2-②）

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	25年10月（10／1～10／31）		25年11月（11／1～11／30）		25年12月（12／1～12／28）		26年1月（1／4～1／31）		26年2月（2／1～2／28）		26年3月（3／1～3／31）	
	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												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

（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25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	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%						85.0%	87.3%
	月間応答呼数／月間総呼数	32.5万件 37.7万件	24.8万件 27.0万件	33.1万件 40.0万件	24.4万件 26.3万件	28.6万件 30.9万件	24.0万件 25.8万件	46.8万件 64.3万件						―	―
記録問題	応答率	40.2%	4160000.0%	77.4%	91.3%	93.0%	90.5%	92.7%						70.0%	594355.0%
	月間応答呼数／月間総呼数	11.2万件 27.9万件	12.0万件 21.5万件	11.7万件 15.1万件	10.9万件 11.9万件	10.0万件 10.8万件	10.0万件 11.0万件	11.9万件 12.8万件						―	―

※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）記録問題ダイヤルについては、2月からのキャンペーンにより呼数が増大したため、5月から100ブースを130ブースに増強。

（注２）5月23日（木）の「ミヤネ屋」の消えた年金に関するテレビ報道の影響により、記録問題ダイヤルの応答率が5月23日(木)(32.5%)、5月24日(金)(42.5%)とそれぞれ低下した。

（注３）10月は介護保険料改定に伴う振込通知（2,860万件）送付、扶養親族等申告書（742万件）送付。

（ 備考３ ）

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	
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	ブース数: （21.4～21.6） 645席 （21.7～22.3） 745席
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
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	繁忙期ブース数: （22.11、23.1～23.3） 845席
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
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	繁忙期ブース数:（23.11, 24,1～24,3） 885席
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	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: 785席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	繁忙期ブース数: （6月、10月）845席 （24.11， 25,1～25,3）
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	885席

【平成25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	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198						2,521,356	360,194	通常期ブース数: 785席
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630						2,141,122	305,875	繁忙期ブース数: （6月、10月）845席 （25.11， 26,1～26,3）
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%						84.9%	84.9%	885席

（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～24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25年度についても、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを25年11月から26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
（注3）平成25年度は特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を12月上旬に送付

参考

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	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
①年金相談・年金給付体制の確立	経営企画部◎ 人事管理部 年金相談部 品質管理部 年金給付部	○ 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25年3月29日 平成25年4月1日現在の窓口体制調査指示	
		○ 今後、年金機能強化法、年金生活者支援給付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、バックヤードについても極力平成27年度当初までにバックヤード従事者のうち4割が正規職員となるよう努める。	○平成27年度当初までが目標		(新)
②相談講師職員の養成	年金相談部◎ 人事管理部 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。 ・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25年5月、7月、9月、平成26年2月) ・実地研修指導 (通年実施)	○講師養成研修 ・第1回　5月21日～24日実施 ・第2回　7月2日～ 5日実施 ・第3回　9月3日～ 6日実施 ○実地研修指導 ・東北B室長会議(6月20・21日) ・近畿B講師養成研修(7月11・12日) ・北関東・信越B講師養成研修(7月22・23・25日) ・中国B講師養成研修(7月30日) ・北海道B講師養成研修(9月18・19日)	
	年金相談部	○ 講師用マニュアルの充実(制度立案の理由等の説明)を図る。	○平成25年度中		(新)
	年金相談部	○ 年金制度の一元化を踏まえ、共済制度に関する研修講師を養成する。 ・共済制度の研修テキスト作成 ・共済制度の研修の実施	・平成25年度目途 ・平成26年度から実施		(新)
③年金個人情報を使用する職員研修等実施要領の作成	年金相談部	○ 相談を全所体制で行うことに資するため、年金個人情報を使用する職員研修等の取扱いについて、実施要領を作成する。	○平成25年4月	○平成25年４月24日 指示依頼発出	(新) 了

＜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)	新ｼｽ開部◎ 基ｼｽ開部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○ 相談事跡管理システムについて、「お客様対応業務システム」へ統合し、「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」を包括的に管理する。 ○ 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月稼働目途	○年金相談事跡管理システムからお客様対応業務システムへのデータ移行に伴うリハーサルの実施(指示・依頼)発出(平成25年6月4日) リハーサル日:6月28日(金) ○平成25年7月31日 「お客様対応業務システム」の試行及び「システム操作マニュアル」、「運用マニュアル」の配布(指示・依頼)発出 ○平成25年9月2日稼働	(新) 了
		○「お客様対応業務システム」の稼働状況について、地方意見照会を行い、必要な改善を検討する。	○平成26年3月を目途に改善事項の検討		(新)
	年金相談部	○ 次期制度改正(26年4月施行)を踏まえ、「お客様対応業務システム」の相談事跡入力補助機能のテンプレート(定型的相談事例)の追加やプルダウンで選択する受理書類の追加等を行い入力業務の軽減を図る。	○平成26年4月実施		(新)

②相談待ち時間の表示の改善	年金相談部◎ 管理室	○ 福岡県、広島県、宮城県及び北海道札幌市について、相談待ち時間表示サービスを導入する。 （注）これまでの実施カ所 平成22年度　千葉、東京、神奈川 平成23年度　大阪、京都、兵庫、奈良 平成24年度　埼玉、愛知、岐阜、三重	○平成25年度中		
		○ 人口30万人以上の都市を管轄する年金事務所に相談待ち時間表示サービスの導入拡大を検討する。 ○ 当該システムを導入した年金事務所が管轄する年金相談センターに導入拡大を検討する。	○平成25年度中結論 （27年度から28年度順次実施目途）		(新)
③発券機の更改	年金相談部◎ 管理室	○ 発券時間表示が不備な発券機及び耐用年数が経過している旧型発券機について、相談待ち時間の表示サービスの導入を踏まえ更改を行う。	○平成26年度中		(新)
④可搬型窓口装置での年金相談マニュアルの閲覧	年金相談部 基ｼｽ開部◎	○ 出張相談に活用する可搬型窓口装置について年金相談マニュアルが閲覧できるよう検討する。	○平成26年4月		(新)

＜Ⅲ　コールセンターの充実等＞

①コールセンター業務の再編成と事務所電話対応	年金相談部	○ ねんきんダイヤル（第1CC）の電子申請ヘルプデスク（10席）及び社会保険料控除証明書対応（11月～3月50席）をねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに移管し、空きスペースを活用し、通年で10席、11月～3月に50席程度増席し、効率的運用を図る。 ○ ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに、電子申請ヘルプデスク（10席）及び社会保険料控除証明書対応（11月～3月50席）を統合し、「定期便等特別専用ダイヤル（仮称）」（150席～200席）として電話番号を一本化する。 ○ コールセンターの閑散期（主として月の上旬及び下旬、10月下旬以外。）に年金事務所の一般相談電話をIVR転送し、年金事務所の電話相談業務の軽減を図る。	○平成26年4月実施目途 ○平成26年4月実施目途 ○平成25年度、26年度IVR設置予定	○調達委員会了承（9月19日）	(新)
②「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「お客様対応業務システム」との連携	新ｼｽ開部◎ 基ｼｽ開部 年金相談部 品質管理部 サービス推進部	○ 「コールセンター支援システム」の相談事跡について、統合ネットワークを活用し「お客様対応業務システム」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	○平成25年9月2日稼働	(新) 了
③コールセンター運営の改善(記録問題関係)	年金相談部	○ ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル（100席）で対応している「気になる年金記録、再確認キャンペーン」対応については、キャンペーンはがきの分散送付や電話が空いている日への案内ガイダンスにより混雑解消に取り組んでいるが、更にオペレータ席数の増席（30席程度）を図る。	○平成25年5月1日実施	○平成25年5月1日実施済	(新) 了
④特例水準解消への対応	年金相談部	○ マイナス改定に対応するため、12月（1か月間）に第2、第3コールセンターのオペレータ席数をそれぞれ50席、計100席の増席を図る。 ○ 臨時ブースの増設等相談体制の充実を図る。	○平成25年12月実施 ○平成25年10月末地方指示（予定）	○平成25年10月30日 指示依頼発出	(新)
⑤コールセンターのCS調査	年金相談部	○ 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26年2月実施 ○平成26年5月 結果報告取りまとめ		

＜Ⅳ　街角の年金相談センターとの連携＞

①社労士会の研修への協力	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。	○通年実施	○街角の年金相談センター長会議において、主婦年金法の説明会を実施。（7月6日）	
②常設型出張相談所の活用	年金相談部	○ 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　25年度6カ所予定） ※平成25年度設置予定（市川市、江東区、浜松市、京都市西京区、岩手県、大分県）	○平成25年度新設は、平成25年9月から順次設置	○市川オフィス開所（9月2日） ○盛岡、浜松、中津オフィス開所（10月1日） ○江東オフィス開所（10月7日） ○京都オフィス開所（11月14日）	了
③年金相談センターへの情報提供	品質管理部◎ 年金相談部 ｼｽﾃﾑ運用部	○ 年金事務所の年金相談事跡について、現在検討している「お客様対応業務システム」により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	○平成25年9月2日稼働	了
④年金相談センターの効果的配置	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	○街角の年金相談センター町田（平成25年12月2日移転予定）	

＜Ⅴ　その他＞

①発送文書の整理合理化	品質管理部◎ 年金給付部	○ 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	○「同封化」指示・依頼発出（平成25年5月28日）6月定期支払より実施	(新) 了
②主婦年金追納制度の円滑実施	国民年金部◎ 年金相談部	○ 厚年法等改正法への対応のため、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、事前研修や専用ブースを設置する。 ・専用ダイヤル（50席）を設置する。	○平成25年5月予定	○平成25年5月　各ブロックへの説明会実施 ○平成25年9月2日　国民年金保険料専用ダイヤル（30ブース）設置	了
③年金相談時にお客様に説明内容を記載した文書の交付	年金相談部	○ 老齢、遺族、障害年金について、年金相談時に「権利に関する説明」をした場合に、説明内容の内容確認シート（チェックリスト）をお客様にお渡しし、説明内容の誤解の減少を図ることとしたが（平成25年1月実施）、これにより、相談時間の拡大（待ち時間の拡大）やトラブルも発生しており地方の実施状況を踏まえ、運用について見直しを行う。 ○ なお、見直しに当たっては、内容確認シートを渡すことにより、説明の必要のない項目の説明を求められて相談時間が長くなったり、署名への抵抗感を持つ方への説明に時間がかかるケースがあることから、チェック項目を繰上げ、繰下げ請求、年金の支給（加給年金、在職停止、雇用との調整）など必要最小限にするとともに、署名は求めない方向で見直しをする。	○平成25年4月中目途	○平成25年4月30日 シートの改訂等について指示依頼発出	(新) 了
④相談待ち時間の把握方法の改善	年金相談部	○ 現在、相談待ち時間の把握については、待機来客数から一定の幅で計測しているが、平成25年9月導入予定の「お客様対応業務システム」により受付から相談ブースに入るまでの実時間の把握が可能となることに伴い、待ち時間把握方法の改善を行う。	○平成25年9月検証 ○平成25年12月実施		(新)
⑤総合案内の適切な対応指示	年金相談部	○ 主婦年金法の施行に伴い、主婦層の相談が更に複雑化することから、総合案内における国民年金窓口と一般相談窓口の振り分けなど適切な相談窓口への案内を徹底する。	○平成25年6月中指示予定	○「来訪相談者の窓口仕分け誤りの防止の徹底（指示・依頼）」発出（平成25年6月21日）	(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 25 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〕
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〕、年金事務所における電話相談研修の実施を指示〔24 年 6 月〕、CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針策定〔24 年 12 月〕、研修資料（「事務処理誤りを防ぐために」及び「デモシステム研修資料」）の全国展開〔25 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、5 月、7 月、9 月、25 年 2 月実施〕、実地研修指導の実施〔23 年度 4 ブロックで 4 回開催、24 年度 6 ブロックで 8 回開催〕
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〕、（支払改定記録照会画面、年金額履歴照会画面などを追加）〔24 年 4 月〕（画面拡大、記号の漢字化等）〔25 年 4 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〕
⑨ エルダー職員の年金相談業務への積極的活用〔24 年 4 月〕、年金相談専任職員制度の創設〔24 年 10 月採用〕

＜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〕、来訪相談管理運営マニュアルの改訂（フロア担当者の設置、受付窓口業務の明確化、本人及び代理人の確認方法等の明記）〔24年8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〕、中部ブロックの２７年金事務所及び北関東・信越ブロックの８事務所への拡大〔25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（相談内容を事跡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〕、先進的取組事例（「電話相談事績シートによる請求用紙等の送付」、「所内応援体制の当番ローテーション」、「障害年金チェックシート」）の全国展開〔24 年 3 月〕
⑧ 社労士委託ブースの「年金記録相談窓口」委託から「一般年金相談窓口」委託への移行〔24 年 4 月～〕
⑨ 受付進捗管理システム（各種申請書のバーコードによる進捗管理）の導入〔24 年 10 月〕
⑩ 年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針の策定〔25 年 2 月〕
⑪ ウインドマシンの改善（操作性の向上（届書コード検索機能の追加）、印字画面の改善（記号の漢字化）、見込額試算システムの改善）〔25 年 4 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 6 月、振込通知書（介護保険料）及び扶養親族等申告書 10 月、源泉徴収票 1 月〕、印刷業者の分割納品〔源泉徴収票 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〕、混雑期のナビダイヤルガイダンスの変更（混雑時期における再度の架電案内）〔年一通知24年6月、振込通知書（介護保険料）24年10月、源泉徴収票25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）〔年一通知 6 月に 60 席、振込通知（介護保険料）10 月に 60 席、扶養親族等申告書 11 月に 100 席増、源泉徴収票 1 月～3 月 100 席及び 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〕
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〕
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、24 年 5 月、25 年 1 月、25 年4月〕
⑩　コールセンターの運営委託期間の延長（3年→5年）（第 2 コールセンターの平成 25 年 9 月からの委託を 5 年契約に変更）
⑪　コールセンターの「お客様満足度調査（「往復はがき」の送付によるCS調査を実施）〔24 年 2 月 2 万枚、25 年 2 月 1.5 万枚〕

＜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〕、新規年金相談担当者研修用DVDの提供〔24 年 5 月〕、後納制度の事務説明会及びマナースタンダード研修の実施〔24 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〕
③　常設型出張相談所の設置（八王子、川越）〔23年7月〕、（秋田）〔23年8月〕、（高松、松山、鹿児島）〔23年9月〕、（藤沢、足立）〔23年10月〕、（津）〔23年11月〕、（江戸川）〔24年1月〕、（練馬、武蔵野、厚木、西宮）〔24年9月〕、（鳥栖）〔24年10月〕
④　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〔24年3月～〕
⑤　常設型出張相談所への固定型窓口装置の設置〔24年9月〕
⑥　年金相談センターの効果的配置（富山年金相談センターの移転）〔24年12月〕、（横浜年金相談センターの移転）〔25年1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）の混雑状況の掲示〔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のペンションアンサーの構築（国税庁のタックスアンサーに倣い、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～〕、発送文書の整理合理化（「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）〔24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〕、（本人、代理人の確認方法の明確化）〔24年7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〕
⑩ 後納制度及び主婦年金追納制度の円滑実施（専用ブースの設置）〔24年4月〕、（社労士会への説明会の開催）〔24年6月〕、（専用ダイヤルの設置、ねんきんネットへの後納後年金見込額試算機能等の追加）〔24年8月〕
⑪ 記録確認手順の策定〔24年11月〕