

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成26年2月12日
サービス推進部

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成25年度)

[illegible]

(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25年12月1日～平成25年12月31日受付分)

分類			具体例			
			前月	件数	内訳(%)	
機構運営関係	サービス関係	①待遇対応	(100)	100	7%	対応が悪い(着信が何度もあったが留守番電話にメッセージが残っていなかった)等
		②電話	(28)	50	4%	電話の不通、コールセンターに関する苦情等
		③各種お知らせ文書	(126)	196	14%	統合通知書に関する苦情(計算式を入れてほしい、改定前と改定後の年金額を比較できるようにしてほしい、端数計算の方法について明記してほしい)等
		④ホームページ	(45)	82	6%	ねんきんネットが利用しにくい(初期設定でフリーメールアドレスを登録できるようにしてほしい)等
		小計(①～④合計) a	(299)	428	30%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	(110)	182	13%	年金の裁定処理(再裁定や時効特例、障害年金の審査)の迅速化要望等
		⑥国民年金業務	(98)	100	7%	催告状が届いた未納者からの苦情、民間委託業者による納付督促に関するご意見等
		⑦厚生年金業務	(73)	86	6%	未適用事業所に関する加入指導、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等
		小計(⑤～⑦合計) b	(281)	368	26%	
	⑧個人情報		(12)	7	1%	年金相談時の委任状の取り扱いに関する緩和要望等
	⑨お叱り		(35)	8	1%	年金事務所の施設(県道に年金事務所の案内標識を設置してほしい)等
	⑩その他(①～⑨以外)		(48)	50	4%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c		(675)	861	61%	
⑪励まし関係		(202)	211	15%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対するおほめ、励まし)等	
⑫年金政策、制度立案関係		(121)	341	24%	年金額の特例水準の解消、国民年金保険料の未納者全員への督促(強制徴収)義務化に関するご意見・ご要望等	
合計(①～⑫合計)		(998)	1,413	100%		

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の受付別の状況(平成25年12月1日～平成25年12月31日受付分)

(備考2)

			総計	機構へのご意見・ご要望 のメール・手紙	本部への電話・来訪	事務所等・コールセンター受付	年金事務所等での ご意見箱	厚生労働省からの 回付分
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応	100	20	30	44	2	4
		②電話	50	12	19	17	0	2
		③各種お知らせ文書	196	10	9	172	1	4
		④ホームページ	82	69	1	12	0	0
		小計（①～④合計） a	428	111	59	245	3	10
	事務処理関係	⑤年金給付業務	182	52	29	78	0	23
		⑥国民年金業務	100	50	20	19	0	11
		⑦厚生年金業務	86	23	6	44	0	13
		小計（⑤～⑦合計） b	368	125	55	141	0	47
	⑧個人情報		7	1	0	6	0	0
	⑨お叱り		8	0	4	4	0	0
	⑩その他（①～⑨以外）		50	21	6	10	1	12
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		861	258	124	406	4	69
⑪励まし関係		211	5	0	118	88	0	
⑫年金政策、制度立案関係			341	51	16	210	0	64
合計（①～⑫合計）			1,413	314	140	734	92	133

<参考> 平成24年度平均件数

(1,020)

(300)

(180)

(370)

(60)

(110)

「お客様からの声」の年度比較(件数)

＜機構運営関係＞

(備考3)

(平成22年度)

※機構運営関係合計はその他を含む

分類	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
機構運営関係	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
サービス関係	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
事務処理関係	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成23年度)

分類	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
機構運営関係	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
サービス関係	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957
事務処理関係	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
励まし関係	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

(平成24年度)

分類	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
機構運営関係	878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,259
サービス関係	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149
事務処理関係	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937
励まし関係	37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760

(平成25年度)

分類	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
機構運営関係	796	739	866	830	705	726	877	675	861				7,075
サービス関係	330	320	352	339	274	310	438	299	428				3,090
事務処理関係	368	308	359	340	295	330	364	281	368				3,013
励まし関係	93	90	94	136	133	119	151	202	211				1,229

お客様の声に基づく改善への取組状況

○業務処理・サービス関係 改善への取組状況 (1月10日現在)

7 事案

(平成25年度検討分)

うち 実施済	3 事案	(「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置 離婚分割に関する標準報酬改定請求書の文言 視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料の作成)
実施作業中	2 事案	(「国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書」の記載 養育期間標準報酬月額特例申出書裏面の添付書類欄)
検討中	1 事案	(関係機関の問合せ先一覧の配布)
中長期的検討	0 事案	()
実施困難	1 事案	(パンフレット(会社を退職されたお客様向け)に掲載されている手続き時の添付書類)

(平成24年度検討分)

2 3 事案	実施済	1 8 事案
	実施作業中	3 事案
	検討中	0 事案
	中長期的検討	0 事案
	実施困難	2 事案

(平成23年度検討分)

2 3 事案	実施済	2 0 事案
	実施作業中	0 事案
	検討中	0 事案
	中長期的検討	0 事案
	実施困難	3 事案

(平成22年度検討分)

3 0 事案	実施済	1 6 事案
	実施作業中	0 事案
	検討中	0 事案
	中長期的検討	0 事案
	実施困難	1 4 事案

(平成25年度)

○サービス関係 改善への取組状況

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
1	「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置	サービス推進部	25. 5. 8	1件	印鑑を使った後に印鑑を拭く紙を相談ブースの机に用意しておいてほしい。	実施済	サービス推進部、年金相談部の連名で、指示・依頼を発出する。 (「印鑑ブラシ」「印鑑拭き」をオーダーリングシステム(カウネット)により購入し、相談窓口をはじめ、お客様が印鑑をご利用になる窓口に設置するよう指示) →平成25年5月17日に指示・依頼を発出。 (【サ推指】2013-29、【年相指】2013-52) 「年金事務所における印鑑ブラシ・印鑑拭きの設置(指示・依頼)」
2	視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(スライドショー)の作成	サービス推進部	25. 5. 9	1件	聴覚障害者も一定の年齢に達すると年金を受給できるが、制度が複雑でなかなか理解できない。聴覚障害者にもわかるような、字幕などを取り入れた啓発ビデオを作成してほしい。	実施済	経営企画部広報室、サービス推進部、年金相談部、年金給付部合同でPTを立ち上げ、障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(パワーポイントを使ったスライドショー)を作成し、平成25年12月26日に機構HPに掲載。
3	「国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書」の記載	国民年金部	25. 6. 24	1件	「国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書」の以下の説明は、65歳以上で年金受給権を有しない厚生年金保険加入者を想定していますが、単独で見た場合70歳までは配偶者を3号被保険者としてできると読めてしまうため、誤解が生じない表現にしてほしい。 「厚生年金保険に加入している方は、70歳になると厚生年金保険と第2号資格を喪失しますので、その方の被扶養配偶者は第1号被保険者になります。」	実施作業中	「厚生年金保険に加入している方は」の後に「(65歳以上で、老齢・退職を事由とする年金の受給権を得た方を除く)」という表現を追加することで、誤解を与えないような表現方法に改善します(26年5月実施予定)。

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
4	パンフレット(会社を退職されたお客様向け)に掲載されている手続き時の添付書類	国民年金部	25. 6. 24	1件	会社を退職し第1号被保険者への種別変更手続きを市町村で行う場合、変更日の確認を退職証明書や喪失証明書により行っていますが、日本年金機構のHPのパンフレットでは添付書類は年金手帳、基礎年金番号通知書のみとなっています。手続時点では情報提供システムで確認できない場合が多く、お客様に証明書類を持参していただいている現実があるため修正の検討をお願いします。	実施困難	第1号被保険者の種別変更手続きについては、法定受託事務として市区町村が事務を行うこととされており、当該事務の具体的内容は、厚労省において、国民年金市町村事務処理基準として定めております。 当該事務処理基準においては、種別変更日の確認方法について、退職証明書や喪失証明書により確認することにはなっており、ご提案内容を採用するためには、当該事務処理基準の改正を行う必要がありますが、日本年金機構には、当該事務処理基準を変更する権限はありません。 したがって、種別変更日の確認方法について、退職証明書や喪失証明書によることを日本年金機構が周知するご提案については採用できないものと判断します。
5	養育期間標準報酬月額特例申出書裏面の添付書類欄	厚生年金保険部	25. 7. 30	1件	養育期間標準報酬月額特例申出書に添付する住民票については、発行日から60日以内のものが必要があることが届出裏面の添付書類説明欄に記載がない。 このためお客様にいつ時点で発行されたものでもよいとの誤解を与える可能性があるため、修正の検討をお願いします。	実施作業中	産前産後等保険料免除の法改正(平成26年4月)に合わせ、養育期間標準報酬月額特例申出書の裏面添付書類説明欄に、住民票は発行日から60日以内のものが必要があることを記載することとします。 なお、HP上Excelファイルの記載例については、25年8月に修正を行いました。
6	離婚分割に関する標準報酬改定請求書の文言	年金給付部	25. 8. 29	1件	お客様より標準報酬改定請求書に「配偶者」という言葉を使っているが、すでに離婚して「配偶者」ではなくなっているため表現を変えてほしい。	実施済	標準報酬改定請求書の用紙の中に「配偶者」との文言を使用しているため、この文言の修正を検討しました。 検討結果については次のとおりです。 変更前「配偶者」 変更後「配偶者であった方」 (平成25年11月1日変更済:電子帳票)

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
7	関係機関の問合せ先一覧の配布	サービス推進部	25. 12. 10	1件	お客様より「年金事務所で関係機関（市町村役場、国民年金基金、企業年金連合会等）の問合せ一覧を配布してほしい」とのご意見をいただきました。 配布用の問合せ先一覧を作成することにより、関係機関への案内が必要な場合、スムーズな対応が可能となると思われることから検討をお願いします。	検討中	検討の方向性および検討結果を26年1月末までに担当部署から報告を受ける予定。

○取組状況

※取組状況は、実施済・実施作業中・検討中・中長期的検討・実施困難の5つに分類する。

	事案数	具体例
実施済	3件	○「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置 ○離婚分割に関する標準報酬改定請求書の文言 ○視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料（スライドショー）の作成
実施作業中	2件	○「国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書」の記載 ○養育期間標準報酬月額特例申出書裏面の添付書類欄
検討中	1件	○関係機関の問合せ先一覧の配布
中長期的検討	0件	
実施困難	1件	○パンフレット（会社を退職されたお客様向け）に掲載されている手続き時の添付書類
合計	7件	

○HP関係 改善への取組状況 (1月10日現在)

7 事案 (平成25年度検討分)	うち 実施済	7 事案	(遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一) (「事業所の従業員」に関する注釈の追加)
	実施作業中	0 事案	()
	検討中	0 事案	()
	中長期的検討	0 事案	()
	実施困難	0 事案	()

(平成24年度検討分)

2 事案 [全て実施済み]

(平成23年度検討分)

10 事案 [全て実施済み]

(平成22年度検討分)

9 事案 [全て実施済み]

(平成25年度)

○HP関係 改善への取組状況

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
1	機構HPの遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一	年金給付部	25. 4. 19	1件	機構HPの遺族年金の説明文で遺族基礎年金部分には「死亡した者によって生計を維持されていた」とあるが、遺族厚生年金部分にはその文言がなく、遺族厚生年金は死亡者によって生計を維持されていないとよいため誤解を与える可能性があるため訂正すべき。	実施済	遺族基礎年金と遺族厚生年金で表現を合わせ、誤解を与えないような表現に訂正した。
2	機構HPの「事業所の従業員」に関する注釈の追加	厚生年金保険部	25. 4. 19	1件	機構HPの「事業所が健康保険・厚生年金保険の適用を受けようとするとき」の概要に「法人事業所で常時従業員を使用する事業所」とあるが、一般人は事業主(代表者)を従業員とは認識していないため、事業主1人の法人事業所は加入義務がないと誤解する可能性があるため訂正すべき。	実施済	「事業主のみの場合も含む」という表現を追加することで、誤解を与えないような表現方法に改善した。
3	機構HPに掲載されている「事業所関係変更(訂正)届」の事業主の自署	厚生年金保険部	25. 7. 30	1件	事業所関係変更(訂正)届について、事業主に変更があった場合、氏名・住所に関して自署しなければならない。しかし、機構HPからダウンロードできる様式はパソコン記入が可能である。また、同部分のHP上の記載例がパソコン文字を使用しているため、自署が不要と誤解する可能性があるため訂正すべき。	実施済	事業主に変更があった場合の事業所関係変更(訂正)届について、自署しなければならない部分をパソコンで入力できないように制限をかけました(様式をワードからエクセル方式に変更)。また、記載例の自署しなければならない部分を、パソコン文字から手書き文字に訂正しました。
4	機構HPに掲載されている「被保険者資格取得届」の添付書類	厚生年金保険部	25. 7. 30	1件	機構HPに「被保険者資格取得届」の添付書類として、「年金手帳または基礎年金番号通知書」と掲載されているページがある。これは被保険者が事業所に届出をする際の手続きを説明しているものであり、誤った記載ではないがお客様に誤解を与えてしまうため修正すべき。	実施済	お客様に誤解を与えぬよう、HP上の被保険者が事業所に届出をする際の添付書類の説明として、「年金手帳または基礎年金番号通知書」との記載のあとに、(従業員が事業主に提出するもの)と追記し、わかりやすいようにしました。

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
5	機構HPに「保険者算定」と「保険者決定」の文言が混在すること	厚生年金保険部	25. 7. 30	1件	機構HP内に「保険者算定」と「保険者決定」の文言が混在しています。同じ意味で二つの文言が使用されている箇所があるため、混乱を防ぐために統一すべき。	実施済	HP上で、「保険者算定」と「保険者決定」が同じページに混在しているものは、「保険者算定」に統一し修正しました。
6	機構HPに掲載されている養育期間標準報酬月額特例申出書の記載例	厚生年金保険部	25. 7. 30	1件	養育期間標準報酬月額特例申出書の記載例の中で、「⑥養育特例開始年月日」の記入について「厚生年金保険法施行規則第10条の3」を3つの例で表しているが、この文言からは「養育特例開始年月日」を必ず記載しなければならないとの誤解を与えてしまう可能性があるため修正の検討をお願いします。	実施済	記載例については、「厚生年金保険法施行規則第10条の3」に該当する場合のみ記入していただく欄になるため、誤解を与えないよう、「下記に該当しない場合は不要です。」との説明を追加しました。
7	海外任意加入者の帰国時に行う手続きのHPへの掲載	国民年金部	25. 12. 19	1件	国民年金の海外任意加入者が帰国時に行う手続きについて、機構HPに掲載がありません。機構HPは海外在住者の主な情報源であると考えられるため、帰国時の手続きについて掲載するよう検討をお願いします。	実施済	機構HPの「国民年金の任意加入の手続き（日本の年金制度への継続加入）」の項目に、「帰国した時の手続き」を設け、お客様が帰国された際にどのような手続きが必要なのかわかりやすく記載しました。

○取組状況

※取組状況は、実施済・実施作業中・検討中・中長期的検討・実施困難の5つに分類する。

	事案数	具体例
実施済	7件	○機構HPの遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一 ○機構HPの「事業所の従業員」に関する注釈の追加
実施作業中	0件	
検討中	0件	
中長期的検討	0件	
実施困難	0件	
合計	7件	

○文書関係 改善への取組状況 (1月10日現在)

4 事案

○平成25年11月の
お客様の声から抽出

平成25年12月中に実施済とされたもの	0 事案
実施作業中とされたもの	0 事案
検討中とされたもの	4 事案 (扶養親族等申告書、額改定請求書等)
実施困難とされたもの	0 事案

(平成25年度分)

42 事案中

実施済	6 事案	検討中	16 事案
実施作業中	10 事案	実施困難	10 事案

○平成25年4月～11月のお客様の声から抽出

(平成24年度分)

124 事案中

実施済	34 事案	検討中	21 事案
実施作業中	7 事案	実施困難	62 事案

○平成24年4月～平成25年3月のお客様の声から抽出

(平成23年度分)

319 事案中

実施済	121 事案	検討中	40 事案
実施作業中	9 事案	実施困難	149 事案

○平成23年7月～平成24年3月のお客様の声から抽出

(平成22年度分)

○平成22年6月(6月25日～7月22日)、10月(10月1日～10月28日)、
平成23年1月(1月4日～31日)のそれぞれ約4週間分のお客様の声を契機として
改善された通知：23通知

○個別事務所マナー指導 (1月10日現在)

32事案

(平成25年度対応分)

※ 平成22年6月14日よりHPで公表するとともに、全事務所へも周知。

(平成24年度対応分)

50事案

(平成23年度対応分)

87事案

(平成22年度対応分)

160事案

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

※(新)は新規事項、『前』は前進したもの、『了』は実施完了のものを示す

サービス改善への取組

< I お客様サービスの向上 >

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
① サービスリーダーの設置及びサービスチェック	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。(平成22年6月30日指示) ※ 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、フロア担当者など。 ※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。	○ 通年実施	○ 「サービスリーダー実施要領の一部改正」の指示依頼を発出済。 < 改正内容 > ・お客様にお渡しする名刺に関する項目(国年窓口等)(平成25年4月8日) ・年金事務所の一般年金相談ブース及び記載台への「杖置き」の設置項目の追加(平成25年5月15日)	
② CS研修	サービス推進部◎研修部	○ CS本部研修 ブロック本部サービス推進・お客様相談G長、代表事務所副所長を対象に、CSへの取組、年度重点施策等の研修を行う。	○ 平成25年5月予定	○ 研修センターにて「CS本部研修」実施(平成25年5月23日～24日)	了
		○ CSブロック研修 管内年金事務所の副所長、相談担当者等を対象に、CS理念、マナースタンダードの研修を行う。	○ 平成25年6～8月予定	○ 九州ブロック5月29日実施済、中国ブロック本部、四国ブロック本部5月30日～31日実施済、北海道ブロック本部6月3日～4日実施済、中部ブロック本部6月17日実施済、南関東ブロック6月24日実施済、近畿ブロック6月28日実施済、東北ブロック7月29日実施済、北関東・信越ブロック7月30日実施済 ○ 本部G長研修を10月28日実施済	了
		○ 出張CS研修 ブロック本部が主体となって、年金事務所の指導、助言を行う。	○ 通年実施		
		○ CS事務所研修 1年を通じ全職員を対象に、ブロック本部研修の伝達、マナースタンダードの研修を行う。	○ 通年実施		
	研修部◎サービス推進部相談部	○ 民間企業主催の講習を活用したCS指導者を育成し、CS推進を図る。	○ 平成25年度予定	○ 研修センターにて「CS指導者研修」実施予定(平成26年1月22日～24日)	新
③ 個別事務所でのマナー改善	サービス推進部	○ 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を月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。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年2回年金事務所等に周知する(平成25年10月、平成26年4月)。	○ 通年実施	○ 「年金事務所等に関する『お客様の声』に基づき改善した事例の掲載」にて情報提供(10月31日)	
④ CS(お客様満足)の推進	サービス推進部◎相談部研修部	○ CS理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」を全職員へ配布	○ 平成25年4月	○ 4月1日在籍者に配布	新
		○ 本部のCS施策、事務所の好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」の作成と機構LANに掲載。	○ 通年実施		了

<Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供の改善>

①わかりやすい文書への見直し	サービス推進部◎各担当部	○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)(平成22年1月設置)	○通年実施	○文書審査チームを毎週火曜日に実施	
		○年金受給者・会社員・主婦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)(平成22年4月設置) (注)23年度から、文書デザイナーと委嘱契約を締結し、モニター会議に参画。	○通年実施	○口座振替・早割チラシ、雇用保険の調整の届出リーフレット(4月・5月) ○国民年金20歳適用勧奨リーフレット、老齢年金請求書(6月・7月) ○国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書、老齢年金の請求手続きをされる方へ(9月・10月) ○ねんきんネットHP(11月)、在職者の報酬と年金の調整リーフレット(11月・12月) ○追納制度チラシ(12月) ○算定基礎届の書き方、目的別チラシ(任意加入)(1月予定)	
②文書づくりの職員研修	サービス推進部◎各担当部	○「お客様向け文書作成ガイドライン(2013年3月改訂版)」を使った、文書作成担当者向けの説明会を実施。	○平成26年3月予定		
		○職員のスキル向上を図るため、民間が主催する文書評価・改善活動を行う技術者を育成する認定プログラムに参加する。	○平成25年度予定	○文書作成資格認定プログラム受講(6月29日)	新了
③年金請求時の添付資料の明確化	年金給付部◎年金相談部	○年金請求時に必要な添付書類(住民票、戸籍等)をパンフ等で一層明確化するとともに、年金事務所の電話やコールセンターへの問い合わせ時の適切な対応を徹底する。	○平成26年3月 目途		新

<Ⅲ 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	○全国の事務所等で対応した「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。「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・業務改善委員会へ報告する。(平成22年1月以降実施)	○通年実施		
②「お客様対応業務システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部◎ 新システム開発部◎	○年金事務所を中心に、機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。なお、このシステムは事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとする。	○平成25年9月稼働目途 (研修:平成25年6月～8月に実施予定)	○CS本部研修で研修実施(5月23日～24日) ○9月2日稼働開始	新了
		○現場での活用の実態を踏まえ、現場の意見も聞きつつ改善に取り組む。	○平成26年3月を目途に改善事項を検討	○『「お客様対応業務システム」の改善に関する意見照会」指示・依頼発出(12月13日)	新
③本部の対応体制強化	サービス推進部	○お客様サービスの向上を図ることを目的として、機構本部への入電によるお客様の「ご意見・ご要望」をより多く受け入れる体制を整備し、本部内にコールセンターを設置する。	○平成25年10月予定	○本部内コールセンター稼働開始(10月1日)	新了

④お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○ 年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図るとともに、「サービス・相談分野」の成果指標に使用することを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	○平成26年1月	○「平成25年度お客様満足度アンケートの実施」指示・依頼発出（12月2日）	
⑤民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	○「お客様へのお約束10か条」の取組み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調査を実施する。	○平成26年1月		

<Ⅳ 現場と一体となった取組み>

①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部◎品質管理部	○ 年金事務所長等から、事務所等におけるサービスおよび業務改善の取組について、募集を行う。提出された取組について、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、全国展開を推進する。 ※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。	○平成25年12月予定	○平成25年11月21日事前審査実施済 ○平成25年12月12日コンテスト実施済 最優秀賞は弘前年金事務所「収納率向上に向けた取り組み（業務効率向上ツール【徴収くん】）」	了
②ブロック担当部長会議（サービスリーダー会議）	サービス推進部	○ ブロック担当部長会議（サービスリーダー会議）を開催し、本部・ブロック本部・事務所に於けるサービス改善の一体的促進を図る。	○平成25年10月8日開催予定	○サービスリーダー会議実施（10月8日）	了
③成果指標	サービス推進部◎事業企画部	○ サービス・相談分野における事務所ごとのパフォーマンスを、待ち時間、顧客満足（CS）、品質（苦情、事務処理誤り）の総合評価で行う。またその結果を機構LANに掲載し職員に周知する。 （注）成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対値の経年変化についても分析する。（平成25年度より、年金事務所の評価として、ICT、地域年金展開事業を共通分野として位置付け、アクセスキーの発行件数、及び学校等での出前授業の実施件数によって評価を行う。）	○平成25年6月予定	○平成24年度調査結果をホームページにて公表し、情報提供にて全職員へ周知（平成25年5月31日）	了
		○ お客様からの感謝、お褒めの言葉が多い年金事務所、及びサービス・相談分野において特に優良と認められる年金事務所に対して全国所長会議で表彰を行う。	○平成25年4月	○「日本年金機構CS表彰細則の一部改正」の指示・依頼を発出（平成25年3月27日） ○平成25年4月20日の全国所長会議において第1回表彰実施 ○平成24年度CS表彰及びサービス・相談分野における成果指標の結果について情報提供（平成25年4月23日）	新 了

<Ⅴ 地域事業の展開>

	サービス推進部◎年金局	○ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。 ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動。 ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動。	○通年実施		
	経営企画部◎サービス推進部年金局	< 年金事務所の体制強化 > ○ 強化年金事務所の設置（「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所） 平成25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所として追加設置（計 9ブロック×4事務所＝36事務所）	○平成25年4月	○平成25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所とし36事務所設置済	了
	サービス推進部◎	< 社労士会との連携強化 > ○ 都道府県社労士会との連携を高め、社労士会並びに社労士と協力した啓発活動の実施に努める。 ・ 教育現場、事業所、地域における周知活動 ・ 年金事務所お客様サービスモニター会議への参画等	○平成25年度	○平成25年11月～12月に実施したお客様サービスモニター会議にモニターとして16名の社労士が参画	了

①地域年金展開事業への 取組み	サービス推進部◎ 年金局	< 教育サイドへの働きかけ > ○年金局を通じて、文部科学省と連携し、教育現場での年金啓発への取組が容易になる仕組みを構築する。	○平成25年度	○11月28、29日の文科省が開催する全国指導主事が参集する会議において協力依頼済 ○「年金セミナー開催等の周知に関する都道府県教育委員会へのアプローチ」指示・依頼発出(12月6日)	
	サービス推進部◎ 経営企画部広報室 年金相談部 年金給付部	< 障害のあるお客様向けの年金制度説明資料の作成 > ○視覚や聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料を作成し、HP(スライドショー形式)に掲載する。	○平成25年11月 目途	○11月5日中国ブロック本部適用・徴収支援部山本G長監修のもと、東京都手話通訳等派遣センターより手話通訳者を招き撮影済 ○「『障害のあるお客様向け年金制度説明資料』の事前配付及びアンケートのお願い」(指示・依頼)発出(11月27日) ○各ブロック本部へのアンケート、東京都心身障害者福祉センターへのヒアリング結果をもとに動画を修正予定(1月下旬) ○HP「年金のはなし」コーナーに掲載済(12月26日)	新
	サービス推進部◎ 国民年金部	< ねんきん月間 > ○国民の皆様へ公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、各種の普及・啓発活動を展開する。 ※平成25年度においては、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のPRも併せて実施する。	○平成25年8月 地方指示予定 ○平成25年11月	○「平成25年度ねんきん月間の実施」の指示・依頼発出(平成25年9月4日) ○厚労省と連携し「ねんきん月間」のプレスリリースを行うとともに各年金事務所の取組みについてホームページに掲載(平成25年10月28日)	了
	サービス推進部◎ 国民年金部 広報室	< エッセイ募集 > ○年金に関するエッセイ募集を実施する。 (「ねんきん月間」の取組の一環として、公的年金制度との関わりをテーマとしたエッセイ募集を行う。今年度も文部科学省を通じて学校関係機関にエッセイ募集の周知の協力を要請する)	○平成25年6月 ～11月実施	○文科省より、協力要請の通知文を各都道府県の教育委員会等に発出(平成25年5月10日) ○「わたしと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日) ○審査委員会開催(10月15日) 本審査20作品の内、最優秀賞1名、優秀賞3名、入選3名。最終応募件数793件。 ○厚労省と連携し「わたしと年金」エッセイ審査結果のプレスリリースを行うとともにホームページに掲載(平成25年11月1日) ○各賞の受賞者に対し表彰を実施(平成25年12月) ○各拠点へエッセイ入賞作品集を配布予定(平成26年1月末)	

②公的年金制度の理解と普及		○ 教育サイドへのアプローチ用に、国税庁の例にならない「知っておきたい年金のはなし」をベースとして一枚もののリーフレットを作成	○平成25年5月実施予定	○「わたしと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日)	新 了
	サービス推進部◎年金局	< 出前授業 > ○ 大学、高校等のアプローチについて、引き続き取組方法の参考事例を現場に示す。 24年度中に意見照会した「出前授業に対する意見照会」をもとに、更に難しい質問(積立方式と賦課方式の違いなど)への回答例を作成する。	○平成25年5月 目途	○大学・高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日)	新 了
		○ 本部でいくつかの大学でモデル的な講演会を実施し、参考にしてもらうため講演内容を録画したDVDを地方へ配布する。(国立看護大学校、日本社会事業大学、慶應義塾大学等)	○随時	○慶應義塾大学(6月27日)、国立看護大学校(7月1日)講演会実施済、日本社会事業大学(10月31日)講演会実施済	了
	サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 広報室 年金局	< 情報提供 > ○ 地域年金展開事業活動をサポートできる情報提供を充実させる。 ・「知っておきたい年金のはなし」のパワーポイント版及び説明者向け資料を作成する。 ・23年度に作成した「退職後の年金手続きガイド」及び「知っておきたい年金のはなし」を管理帳票化し配布数拡大を図る。 ・「知っておきたい年金のはなし」の改善。(機構および年金局にて合同のPTを立ち上げ、制作する。) ・「退職後の年金手続きガイド」のリニューアル版作成。 注:「年金のはなし」及び「ガイド」は10月に年金額表示変更		・大学・高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日) ・平成25年5月使用分より管理帳票化済 ・平成25年10月使用分より年金額変更に対応済	了
		○「地域年金展開事業」に関するナレッジの構築 機構LANに「地域年金展開事業」の項目を設置し、全国で作成した資料や指示依頼等、必要情報を入手できる仕組みを構築する。	○平成25年度実施		新
	サービス推進部◎ 国民年金部	< 大学HP > ○ 大学での年金制度啓発活動の一環として、大学HPへの年金制度周知掲載の依頼を行う。	○随時	○「大学HPへの年金制度周知資料掲載の依頼」指示・依頼発出(11月27日)	新 了
	サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部	○ 年金管理審議官通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。	○平成25年4月 実施	○「平成25年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成25年4月2日)	了
	サービス推進部	< 研修 > ○ 年金委員活動を積極的に支援するための、ブロック本部や各都道府県における定期的な年金委員研修を実施する。	○随時		
		○ 全国の年金委員を対象に、機構本部による年金委員研修を実施する。	○平成25年10月31日、11月1日 予定	○全国年金委員研修実施済(10月31日～11月1日)	了
	サービス推進部	< 年金委員活動の手引き > ○ 地域型年金委員の活動支援の一環として平成24年度に作成した「年金委員活動の手引き」の冊子化を検討する。	○平成25年8月 実施予定	○10月配布に向けて、「年金委員[地域型]活動の手引き」を9月9日に全国の代表事務所へ送付済	新 了

③年金委員活動の活性化	サービス推進部◎ 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 年金局	< 拡大 > ○ 年金委員の委嘱拡大に向けた取組を行う。 ・ 毎月160万部発行の「日本年金機構からのお知らせ」(納入告知書に同封)に、年金委員委嘱拡大の募集告知を行う。 ・ 民生委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加を呼び掛けるために、平成24年度に引続き代表事務所総務調整課より市区町村及び関係団体への協力要請を行うことを検討する。	○平成25年度実施	○「地域型年金委員の委嘱数拡大に向けた取組」指示・依頼発出(9月20日) ○「地域型年金委員の委嘱数拡大に向けた取組み②」指示・依頼発出(11月29日)	了
	サービス推進部◎ 年金局	< 表彰 > ○ 大臣表彰の創設。 ・ 表彰の円滑な実施にあたり、年金局・地方厚生局との連携を強化する。	○平成25年度実施	○「平成25年度年金委員に対する表彰の実施」指示・依頼発出(平成25年7月1日) ○全国で平成25年11月の「ねんきん月間」期間中(一部12月)に表彰を実施(大臣表彰69名)	新 了
		○ 年金委員表彰の実施。 理事長、ブロック本部表彰を行う。	○平成25年11月予定	○「平成25年度年金委員に対する表彰の実施」指示・依頼発出(平成25年7月1日) ○本部表彰委員会実施(平成25年8月22日) ○全国で平成25年11月の「ねんきん月間」期間中(一部12月)に表彰を実施(理事長表彰170名、ブロック本部長表彰461名)	了
④年金事務所お客様サービスモニター会議	サービス推進部	○ 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「年金事務所お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成25年10月～平成26年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。	○平成25年11月予定	○「平成25年度年金事務所お客様サービスモニター会議の実施」指示・依頼発出(平成25年7月10日) ○11月6日大宮、11月8日那覇、11月9日仙台南・上京、11月13日相模原・大和高田、11月14日札幌東・青森、11月15日岐阜南、11月19日岩見沢・中村、11月20日松本、11月21日倉敷東・博多、11月25日松山東、12月6日港・高松東、12月11日松江実施済	了

< VI その他 >

①適切な苦情対応への対策強化	サービス推進部◎ リスク・コンプライアンス部	○ 年金機構において扱った強度苦情・不当要求事例等を基に、お客様対応にあたって行っているといけないこと、注意すべき事項について具体例を整理する。整理した資料については、ブロック本部に提供することにより苦情を未然に防ぐとともに、よりスムーズな解決を目指す。	○半期毎を目安に実施	○平成25年7月第2版を発刊	
	サービス推進部	○ お客様対応業務システムの導入により連携等の方法が変更することに合わせて、現場(事務所等)、ブロック本部及び本部への連携がスムーズに行われるよう、要領、ルールを整備する。	○平成25年8月予定	○運用に関する指示・依頼および要領・業務サポートマニュアル指示・依頼発出(平成25年8月30日)	新 了

	サービス推進部	○ お客様対応業務システムを活用して本部(お客様の声G)での進捗管理(特に未完了案件)を強化する。	○平成25年12月予定	○12月より未処理案件に関する督促を実施し、進捗管理ミーティングを週1回開催	新
②個人顧客の申請・相談等の情報化・電子化	事業企画部◎各部	< ねんきんネットの拡充 > ○ ねんきんネットについて、以下の機能拡充を図る。 ・「ねんきんネット」上で年金記録を一覧形式で表示する ・「ねんきんネット」で保持する情報を活用し、入力チェックや基礎年金番号等の印刷など、届書の作成を支援する ・共済過去記録・基金記録のうち、未だ持ち主が見つからない記録を検索可能とする ・「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォン等のモバイル機器向けに見やすく使いやすい画面で提供する	○平成25年度末から26年度にかけて実施予定	○システム開発中	
		○ ねんきんネット画面について、「文書モニター会議」のメンバーの方に意見を伺い、より一層の改善に努める。	○平成25年11月予定	○11月21日「文書モニター会議」実施済 ご意見を踏まえ、画面の文言を修正予定(平成26年3月末)	新
	品質管理部◎各部	< 情報技術を活用した届出作成支援 > ○ 機構HP上あるいは、お客様のパソコンにダウンロードして、お客様の正確な届書作成を支援するプログラムを提供する(e-gov、電子媒体に加え、紙への印字にも対応する)。	○平成25年度中実施 実施目途 ・平成25年度システム開発着手	○厚生年金主要届などの事業主向け届書作成支援機能(入力チェックなど)の構築について基本計画書を作成中	新
	広報室◎各部	< HPの改善 > ○ HPの構成やQ&Aの改善を引き続き図る。	○平成25年度実施	○ホームページアンケートに寄せられるお客様の声を踏まえ、引き続き改善に取り組んでいく予定	—
③メールマガジンの配信	広報室◎各部	○ ねんきんネットにメールアドレスを登録しているユーザーの中の、希望者に対し、メールマガジンを送付し、利用者にとって有益な情報発信をするとともに、ねんきんネットやホームページの利用拡大につなげる。	○平成25年度中実施予定	○HPとの連携をふまえ実施時期を検討中	新
④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。	○平成25年度実施	○NTTドコモ(8月5日実施済) ○三井住友銀行(8月7日実施済)	了
⑤事務所のプライバシーの確保	管理室◎	○ 引き続き相談ブースのプライバシー確保に努めるとともに国年等の窓口についても逐次プライバシーの確保を図る	○平成25年度中	○今年度83件実施予定(うち相談ブース38件、国年18件、厚年適用11件、厚年徴収10件、その他6件を予定)	新

サービス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 お客様サービスの向上 >

① サービスリーダーの設置とサービスチェック

- ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置。また、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〔平成 22 年 6 月～〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）〔平成 23 年 9 月〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施（マナースタンダードに関する項目の追加、フロア担当者等に関する項目の追加）〔平成 25 年 1 月〕

② マナースタンダード研修

- ・「マナースタンダード実践テキスト」を作成し地方に配布。これに基づき接遇研修を実施〔平成 22 年 10 月～〕
- ・同一内容の研修が全国で実施できるように講師用テキスト「マナースタンダード実践テキスト・指導者用手引き」を作成し、全国 9 ブロック本部にて管理者向けに活用方法を中心とした研修を実施〔平成 23 年 1 月～3 月〕
- ・よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD（研修部主導・サ推部監修）」を作成し、全拠点に配布〔平成 23 年 4 月〕
- ・お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を実施〔平成 23 年 10 月〕
- ・「マナースタンダード実践テキスト」の改訂点を中心に説明するマナースタンダード研修を全国 9 ブロック本部にて実施〔平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月〕
- ・機構のCS（お客様満足）についての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国 8 ブロック本部にて実施〔平成 24 年 10 月～平成 25 年 2 月〕

③ 個別事務所でのマナー改善

- ・個別改善した対応事例を機構ホームページに公表〔平成 22 年 6 月～〕
- ・担当者の氏名がお客様にわかりやすく見えるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置〔平成 23 年 7 月〕
- ・個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年 3 回（4 月、8 月、12 月）提供〔平成 22 年 9 月～〕
- ・年金事務所での年金相談時に担当者の名刺をお渡しすることについて改めて周知徹底〔平成 25 年 3 月〕

④ CS(お客様満足)の推進

- ・CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し平成 25 年 1 月機構LANに掲載し、3 月末に全職員向けに冊子を地方配布
- ・平成 25 年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築[平成 24 年 12 月]
- ・機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、機構LANに掲載し全職員へ周知[平成 24 年 10 月～]
- ・お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定[平成 24 年 12 月]
- ・民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施[平成 25 年 1 月]

⑤ 障害のある方へのマナー改善

- ・障害のあるお客様向け接遇テキストとして、「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全国へ機構LANを通じて配布[平成 22 年 12 月]
- ・「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法の研修を全国9ブロックにおいて実施[平成 23 年 1 月～3 月]

⑥ 来訪者への案内の向上

- ・案内員の腕章着用、チェックリストの策定[平成 22 年 4 月、6 月]

⑦ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善

- ・案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦[平成 22 年 4 月、6 月]

<Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供>

① お客様向け文書モニター会議

- ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善[平成 22 年 4 月～]
 - ・一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善[平成 23 年 4 月～]
- (実績:平成 22 年度 16 件、平成 23 年度 11 件、平成 24 年度 17 件)

② お客様向け文書審査チーム

- ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置[平成 22 年 1 月～]
- (実績:平成 22 年度 64 件、平成 23 年度 68 件、平成 24 年度 97 件)

③ わかりやすい言葉置き換え例集

- ・窓口や電話の応対の際に、わかりやすいご説明をするために「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成〔平成22年1月〕
- ・一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改訂〔平成 22 年 11 月〕

④ 「お客様向け文書」作成ガイドラインの作成

- ・機構本部がお客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点等を整理したガイドラインを作成〔平成 22 年 12 月〕
- ・文書モニターからの意見や文書デザイナーのアドバイスを参考に改訂(「赤」を使う場合の注意点の追記、「漢字とひらがなの使い分け例集」の追加等)〔平成 24 年 3 月、平成 25 年 3 月〕

⑤ ねんきんネットの改善

- ・ねんきん定期便に同封する「アクセスキー」によるユーザ ID の即時発行〔平成 23 年 2 月～〕
- ・記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易になるよう、年金未加入の期間等を強調表示〔平成 23 年 2 月～〕
- ・「私の履歴整理票」の入力が容易になる支援機能〔平成 23 年 2 月～〕
- ・繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件での年金見込額試算〔平成 23 年 10 月～〕
- ・国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索〔平成 23 年 10 月～〕
- ・保険料納付済額の表示〔平成 23 年 10 月～〕
- ・脱退手当金支給期間の表示〔平成 23 年 10 月～〕
- ・電子版「ねんきん定期便」の事業開始〔平成 24 年 4 月～〕
- ・年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始〔平成 24 年 6 月～〕
- ・追納や後納等を行った場合の月数や金額の確認可能〔平成 24 年 8 月～〕

⑥ 届出事務の改善

- ・年金給付関係の届出書のPDFファイルをHPに掲載し、ダウンロード化を進める。34 件実施〔平成 24 年 3 月〕
- ・Word, Excel 等の電子媒体を順次HPに掲載(平成 24 年 2 月現在 2 件実施)〔平成 24 年1月～〕
- ・照会の多い年金給付関係の記入例を作成(平成 25 年 3 月末までに 13 件作成)〔平成 25 年 3 月〕
- ・HP上のPDFにフォーム機能を付加し、4 件(年金加入期間確認請求書、年金受給選択申出書、各種再交付申請書、支給停止事由該当届)について直接入力できるようにした〔平成 24 年 3 月〕

⑦ 通知書等の統廃合の実施

- ・年金受給者に送付する通知書のうち、「支払額(振込額)のお知らせ」と「年金振込通知書」を統合〔平成 24 年 6 月～〕

・別々に送付していた「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」を統合し、同一様式内に印字できるよう様式を変更〔平成 24 年 6 月～〕

⑧ 通知文書関係の「お客様の声」の分析強化（通知文書に関する「お客様の声」について毎月集計・分析を実施）〔平成 23 年 8 月～〕

＜Ⅲ お客様の声の集約＞

① お客様の声の集約・分析（対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告）〔平成 22 年 1 月～〕

② お客様満足度アンケート（各事務所及び年金相談センターにおいて実施）〔平成 22 年 3 月、平成 23 年 3 月、平成 24 年 1 月、平成 25 年 1 月〕

③ 外部調査機関による窓口等調査（民間の第三者機関による覆面調査を実施）〔平成 23 年 1～2 月、平成 24 年 1～2 月、平成 25 年 1 月～2 月〕

- ・平成 23 年度はＣＳ調査（アンケート及び外部機関による調査）に基づき、マナースタンダードテキスト改訂により言葉遣い（クッション言葉）の徹底を対応
- ・平成 23 年度はＣＳ調査に基づき、パーテーションの設置によるプライバシーの確保、卓上ネームプレートの設置、待ち時間表示の仕方及び掲示場所の改善を対応
- ・平成 24 年度はＣＳ調査に基づき、マナースタンダード研修において、あいさつ・電話対応の改善を指導

④ 「お客様の声」報告様式の改善（「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る）〔平成 23 年 7 月〕

＜Ⅳ 現場と一体となった取組＞

① サービス・業務改善コンテスト（各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進）〔平成 22 年 6 月、12 月、平成 23 年 12 月、平成 24 年 12 月〕

平成 22 年度コンテストの全国展開	本 渡年金事務所	「優先相談カード」、「再来所確認シート」、「年金相談記録ツール」
平成 23 年度コンテストの全国展開	徳島南年金事務所	「年金相談対応職員を増やそうよ！キャンペーン」
	三 原年金事務所	「保留文書等の進捗管理ＢＯＸ設置」
平成 24 年度コンテストの全国展開	検討中	

- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る)
〔平成 22 年 7 月、12 月、平成 23 年 10 月、平成 24 年 11 月〕
- ③ 「理事長メールへのメール・手紙取扱要領」及び「お客様の声対応要領」の改正(本部からの依頼により年金事務所で対応した場合、対応結果を事務所からブロック本部にも情報提供するよう改正)〔平成 23 年 10 月〕

＜Ⅴ 地域事業の展開＞

- ① 年金委員活動の活性化と地域での展開
 - ・年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(平成 23 年 11 月、平成 24 年 11 月実施)を設ける〔平成 23 年 4 月〕
 - ・厚生労働大臣表彰の創設を年金局に対し要請〔平成 24 年度〕
 - ・「平成 24 年度の年金委員活動に関する取組方針」の策定を周知〔平成 24 年 4 月〕
 - ・年金委員事務手続きの簡素化(職域型委員の証明写真添付の不要、委嘱状・解職状の様式変更等)〔平成 24 年 4 月〕
 - ・全国の年金委員(各ブロック地域型・職域型各 2 名)を対象に機構本部主催による年金委員研修を実施〔平成 24 年 10 月〕
 - ・年金委員会設置取組み方針の設定〔平成 24 年 7 月〕
 - ・地域型年金委員活動の手引きの作成〔平成 24 年 12 月〕
- ② 年金制度の啓発材料作成
 - ・「退職後の年金手続きガイド」を作成〔平成 23 年 12 月〕
 - ・「知っておきたい年金のはなし」を作成〔平成 24 年 2 月〕
- ③ 地域年金展開事業への取組み
 - ・自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度勧奨活動の開始〔平成 24 年 4 月〕
 - ・地域年金事業運営調整会議の設置〔平成 24 年 4 月〕
 - ・都道府県代表事務所の強化(総務調整課の設置)〔平成 24 年 4 月〕
 - ・強化年金事務所の設置(各ブロック 2 事務所)〔平成 24 年 4 月〕
 - ・「わたしと年金」エッセイの募集(平成 24 年度は 446 件)〔平成 23 年 6 月～11 月、平成 24 年 6 月～11 月〕
- ④ 年金事務所お客様サービスモニター会議(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。平成 22 年度 8 ヶ所、平成 23 年度 15 ヶ所、平成 24 年度 18 ヶ所を実施)〔平成 23 年 1～3 月、平成 23 年 11 月～平成 24 年 1 月、平成 24 年 10 月～12 月〕

<Ⅵ その他>

- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリング)[平成 22 年 8 月、9 月、平成 24 年 7 月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[平成 23 年 3 月]
- ③ 好対応事例の紹介(全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する)[平成 23 年 8 月～]
- ④ 適切な苦情対応への対策強化
 - ・ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改訂[平成 23 年 8 月]
 - ・サービスリーダー会議及びマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底[平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月]
 - ・顧問弁護士との委嘱契約[平成 23 年 11 月～]
- ⑤ ブロック本部における「お客様対応電話」の録音設備等の導入[平成 23 年 10 月]
- ⑥ 年金事務所における「杖置き」の設置[平成 25 年 2 月]

平成25年度12月 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

