

年金相談の状況（月次報告）

（ 平成 26 年 6 月 25 日
年 金 相 談 部 ）

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成26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～5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	0ヶ所											1ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	11ヶ所	3ヶ所											7ヶ所
	相談件数	488,463件	441,726件											465,095件
	平均待ち時間	12分	10分											11分

(注) 312事務所の13時台の状況（お客様対応業務システムより抽出）

※ 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)	7 1 ケ所	4 9 ケ所	3 7 ケ所	1 9 ケ所	2 5 ケ所	3 9 ケ所	3 7 ケ所	2 6 ケ所	3 4 ケ所	9 8 ケ所	6 8 ケ所	4 5 ケ所	4 6 ケ所
	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。									1 0 3 ケ所	9 8 ケ所	1 0 8 ケ所	1 0 3 ケ所
	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	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

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 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	1 ケ所	0 ケ所
	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 ケ所	8 ケ所	3 ケ所	0 ケ所	1 ケ所	4 ケ所	15 ケ所	1 ケ所	0 ケ所	36 ケ所	28 ケ所	19 ケ所	12 ケ所
	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	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	0ヶ所	0ヶ所	11ヶ所	2ヶ所	5ヶ所	3ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	453,468

[illegible]

(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	26年4月(4/1～4/30)		26年5月(5/1～5/31)		26年6月(6/1～6/30)		26年7月(7/1～7/31)		26年8月(8/1～8/31)		26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	所沢	71 分	所沢	36 分								
2	横浜西	47 分	札幌北	33 分								
3	新さっぽろ	43 分	相模原	31 分								
4	川越	38 分										
5	相模原	34 分										
6	山形	33 分										
7	熱田	32 分										
8	幕張	32 分										
9	高津	32 分										
10	平塚	31 分										
11	函館	31 分										
12	伊勢	31 分										
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

(注1) 待ち時間は小数点第1位で四捨五入しているので、例えば60分の事務所でも実数値平均が60分を超えていないケースもある。

(注2) 待ち時間が30分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）

項 目														平成26年度 (参考) 4月～5月の 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	2月	3月	4月～5月の 各月の 加重平均	4月～5月の 各月の 単純平均
一般年金相談 〔ねんきん ダイヤル〕	応答率	91.4%	91.7%											91.6%	91.6%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>29.8万件</u> 32.6万件	<u>23.3万件</u> 25.4万件											—	—
記録問題 〔ねんきん 定期便・ ねんきん ネット等専用 ダイヤル〕	応答率	88.2%	90.3%											89.1%	89.3%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>7.6万件</u> 8.6万件	<u>6.0万件</u> 6.6万件											—	—

※中期計画 「引き続き応答率70%以上を維持することを目指す」

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【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 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】

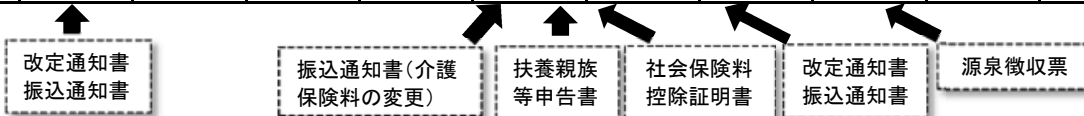
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (24.11、25.1～25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
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%	

【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	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (25.11、26.1～26.3) 885席
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	84.9%	

【平成26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	326,023	253,810											579,833	289,917	通常期ブース数: 795席 繁忙期ブース数: 855席～885席
応答呼数 (1)	298,095	232,846											530,941	265,471	
応答率	91.4%	91.7%											91.6%	91.6%	
《参考》 事務所からの転送分 応答呼数 (2)	76,887	65,507											142,394	71,197	
応答呼数総計 (1)+(2)	374,982	298,353											673,335	336,668	



(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席設置

(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

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、「了」は実施完了したもの

相談体制改善への取り組み

< I 年金相談 >

事項		担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
① 年金事務所での相談	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	<窓口4割> ○ 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等で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員等が対応)を構築する。	○平成26年度までに順次実施	○平成26年4月1日現在 年金相談窓口の正規職員等 割合 36.3%	
			<バックヤード4割> ○ 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割が正規職員等となるよう努める。	○平成27年度当初までが目標		
	年金事務所での電話相談体制の整備	年金相談部	○ 年金事務所への、制度の仕組み等の一般的な電話相談について、「自動音声応答システム(IVR)」によるコールセンターへの転送を行うことにより、年金事務所への電話がつながりにくい状況の改善を図る。	○平成25年度、26年度IVR設置予定		
	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、臨時ブースの増設等相談体制の充実を図る。	○平成26年4月末 地方指示(予定)	○平成26年5月9日 指示依頼発出	新了
② 年金相談センターでの相談	社労士の研修への協力	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		
	常設型出張相談所の活用	年金相談部	○ 常設の出張相談所(3カ所)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、26年度3カ所予定) ※26年度設置予定 横浜市港北区、青森県、徳島県)	○平成26年9月から順次設置	○港北については場所確定。 その他については調整中。	
	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	○大津年金相談センターについて草津に移転予定(10月)	
③ コールセンターでの相談	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	<ねんきんダイヤルの再編> ○ 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。	○平成26年4月実施	○平成26年4月1日より実施 ○第1CCについては、4月14日より10席増席。	
			<ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤルの再編> ○ 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。	○平成26年4月実施	○平成26年4月1日より実施	
			<自動音声応答システム(IVR)による年金事務所からコールセンターへの電話転送> ○ 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25年度、26年度IVR設置予定	○平成25年度IVR設置予定箇所については設置済	
	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、6月(1か月間)にコールセンターのオペレータ席数の増席を図る。	○平成26年6月実施	○6月6日(金)より775席を855席に80席増席。	新

③ コール センタ ーでの 相談	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5月 26年2月実施結 果報告取りまとめ ○平成27年2月実 施 ○平成27年5月 結果報告取り まとめ	
------------------------------	--------------	-------	--	---	--

＜Ⅱ 人材の確保養成・相談業務の効率化＞

①人材の確保養成	年金相談部◎ 人事管理部 研修部	＜年金相談管理者研修の実施＞ ○ 年金相談の管理者(お客様相談室長等)に対し、年金相談の円滑な業務運営に資するため実施する。 ＜相談講師職員の養成(研修の実施)＞ ○ 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。	○平成26年9月		
	年金相談部	＜相談講師職員の養成(講師用マニュアルの充実)＞ ○ 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26年度中	○平成26年6月3日 講師養成研修で 使用した講師用 マニュアルを全 国へ展開	了
	年金相談部	＜相談講師職員の養成(共済制度)＞ ○ 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の充実 ・共済制度の研修の実施	・平成26年度中 ・平成26年度から 実施	○平成26年5月20日 講師養成研修に おいて「被用者 年金一元化の概 要」(第1版)に よって研修実施	
	年金相談部	＜年金相談マニュアルの充実＞ ○ 年金相談マニュアルの充実を図り、相談担当者の対応レベルの統一を図る。	○平成26年度中		
②相談業務の効率化	新システム開 部◎ 基盤開部 品質管理部 サービス推 進部 年金相談部	＜お客様対応業務システム(年金相談事跡)の改善＞ ○ 「お客様対応業務システム」について、必要な改善を行う。	○平成26年度中 目途(調整中)		
	年金相談部	＜お客様対応業務システム(年金相談事跡)のテンプレート等の改善＞ ○ 制度改正(26年4月施行分)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月以 降順次実施		
	年金相談部◎ 管理室	＜相談待ち時間の表示の改善(年金事務所)＞ ○ 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等情報表示サービスの導入拡大を検討する。管内人口、路線人口についても検討する。	○26年5月 拡大 方針策定		
	年金相談部◎ 管理室	＜相談待ち時間の表示の改善(年金相談センター)＞ ○ 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への導入拡大を検討する。	○26年5月 拡大 方針策定		

②相談業務の効率化	年金相談部◎ 管理室	＜発券機の更改＞ ○ 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27年度中		
-----------	---------------	--	----------	--	--