

# 年金相談の状況(月次報告)

〔 平成23年 10月6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								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								19ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914								505,061
	平均待ち時間	13分	13分	11分	8分	8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
	一般	3.6ヶ所	5.8ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	2.0ヶ所								3.1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) 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～8月中応答呼数：19,691件 応答率：73.0% (94.1%)

※ ( ) 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



(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	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	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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		

(注)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。

コールセンターの対応状況（応答率）

														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 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%								44.6%	57.3%
	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								—	—
記録問題	応答率	87.4%	89.8%	91.2%	92.5%	92.4%								90.4%	90.7%
	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								—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

〔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）

## 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】

	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								3,365,551	—	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								1,501,455	—	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%								44.6%	57.3%	



(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%)								84日 (77.0%)
	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%)								7日 (6.5%)
	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%)								18日 (16.4%)

(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)



# 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

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況
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◎	<p>○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、供給調整等)は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制を構築する。(26年度までに順次対応)</p> <p>○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。</p> <p>○年金相談体制の確立に向けた基本方針を策定し、相談体制の構築と年金相談の質的向上、業務の効率化に取り組む。</p>	<p>○23年4月11日指示</p> <p>○小規模事務所については23年6月27日指示</p>
②相談窓口担当職員への研修	年金相談部◎	<p>○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)</p> <p>○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年中)</p>	<p>○23年6月1日意見照会(7月8日×切)</p>
③相談講師職員の養成	年金相談部◎ 年金事務部◎ 年金財政部◎	<p>○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)</p>	<p>○23年1月26日指示</p> <p>○23年4月第2回研修実施</p> <p>○中国ブロック、四国ブロック、北海道ブロック、九州ブロックで研修指導実施</p>
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◎ 年金相談部◎	<p>○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、年金額試算ケースの追加等のシステムの改善を行う。(基本計画書策定23年5月、23年12月稼働目途)</p> <p>○相談担当者研修の促進のため、一般パソコンを購入し、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。(23年11月購入・配付予定)</p>	<p>○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</p> <p>○23年8月31日公示 23年9月13日入札 23年9月28日契約</p>
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◎	<p>○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。</p> <p>○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)の創設を検討する。</p>	<p>○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</p>
⑥エルダー職員の活用	経営企画部◎	<p>○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、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検討する。(24年度目途) &lt;予算との関係あり&gt;</p>	
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◎	<p>○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年度目途) &lt;予算との関係あり&gt;</p>	

< II 相談業務の効率化 >

<p>①相談記録の管理(相談事跡管理システム)</p>	<p>年金相談部◎ 新システム開発部</p>	<p>○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。</p>	<p>○23年6月20日稼働</p>
	<p>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</p>	<p>○更に「お客様対応管理システム」への統合化を図る。(平成23年度中予定) ※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月稼働を日途に構築する。</p>	<p>○22年12月に基本計画書作成</p>
<p>②相談待ち時間の表示の改善</p>	<p>年金相談部◎ 財務部</p>	<p>○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)</p> <p>○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(23年9月情報提供)</p>	<p>○23年4月16日 48事務所導入</p> <p>○23年8月事務所評価による改善を実施</p>
<p>③相談受付票の簡素化</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○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5月)も踏まえつつ見直しを行う。 (23年9月15日地方意見聴取指示依頼9月30日締切 23年10月検討)</p>	
<p>④端末の操作性の向上</p>	<p>基幹システム開発部◎ 年金相談部</p>	<p>○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)</p>	
<p>⑤受付データ進捗管理システムの構築</p>	<p>品質管理部◎ 新システム開発部</p>	<p>○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月稼働日途)</p>	
<p>⑥社労士委託プースの一般化相談へのシフト</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○現在社労士委託プースは、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)</p> <p>○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(6月16日締切)</p>	<p>○23年5月12日 指示・依頼</p>

<Ⅲ コールセンターの充実等>

<p>①コールセンターの席数の拡充及び管轄エリアの見直し</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。 (オペレータ席40席スーパーバイザー4席 計44席)</p> <p>○第1コールセンターオペレータ席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。</p>	<p>○23年6月1日実施</p> <p>○23年6月1日実施</p>
<p>②コールセンターの集中時期の緩和</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレータの発注席数を増加する。(23年11月・24年1月～24年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席設置予定)</p> <p>○特定テーマのQ&amp;Aを作成し、オペレータのスキルを形成するとともに、Q&amp;AをHPに掲載し、入電を軽減させる。 (扶養親族等申告書・控除証明書は23年11月目途に実施、源泉徴収票は24年1月を目途に実施)</p>	
<p>③年金事務所の電話相談軽減</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○IVR転送のモデル実施県を埼玉、福島に拡大(23年秋目途)するとともに、今後のあり方について検討する。 (平成23年度中結論)</p>	
<p>④コールセンターと年金事務所の連携強化</p>	<p>年金相談部</p>	<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。この周知徹底を行う。 ※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8月にレベル確認テストを実施</p>
<p>⑤コールセンター運営の改善</p>	<p>年金相談部</p>	<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>○23年7月より毎月第2火曜日に検討会を実施</p>
<p>⑥第4コールセンターの検討</p>	<p>年金相談部◎ 財務部</p>	<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)
②年金相談センターへの情報提供	年金相談部◎ 記録問題対策部	○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。	○23年3月31日完了
	品質管理部◎ 年金相談部 システム運用部	○その他年金事務所で活用できるデータ(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)	
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>○更に23年度の実施状況も踏まえ、24年度の増設予算要求を検討する。</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)開設
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。また千種については利用向上対策と移転を含め検討する。(23年8月中部ブロックに指示)	<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>

<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>	
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>	○23年2月実施
③HPのペシヨアンサーの構築	年金相談部 広報部	<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&amp;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シヨアンサー(仮称)をHP上に構築する。 (平成23年度中目途)</p>	
④発送文書の整理合理化	年金給付部 年金部	<p>&lt;発送分散化&gt;</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月発送の「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月発送の「源泉徴収票」から順次実施する予定。 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>	○23年6月年一通知実施
	賞管理部 年金給付部 年金部 記録問題対策部	<p>&lt;通知統合化&gt;</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>&lt;ネット化&gt;</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、から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>	

<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</p>	<p>事業企画部◎ 年金給付部 国民年金部</p>	<p>○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)</p>	<p>○23年7月1日「個人お客様向け通知文書管理要領」制定</p>
<p>⑦年金事務所相談におけるプライバシーの確保</p>	<p>財務部◎ 年金相談部 国民年金部</p>	<p>○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月より順次資金交付、年度内実施)</p>	<p>○平成23年6月24日指示</p>
<p>⑧本人、代理人確認の弾力化</p>	<p>年金相談部◎ 品質管理課</p>	<p>○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)</p>	<p>○23年8月23日指示</p>
<p>⑨ホームページの混雑予測の改善</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○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。</p>	<p>○23年7月25日指示</p>

## 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]