

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成26年6月25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26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				
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%			
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応(職員マナー・待ち時間)	144	10.8%	94	9.9%																					238	10.5%		
		②事務所への電話・コールセンター	77	5.8%	39	4.1%																						116	5.1%	
		③各種お知らせ文書	146	11.0%	99	10.5%																							245	10.8%
		④ホームページ・ねんきんネット	84	6.3%	54	5.7%																							138	6.1%
		小計(①~④合計) a	451	33.9%	286	30.3%																							737	32.4%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	190	14.3%	161	17.0%																							351	15.4%
		⑥国民年金業務	187	14.0%	128	13.5%																							315	13.8%
		⑦厚生年金業務(適用・徴収)	82	6.2%	39	4.1%																							121	5.3%
		小計(⑤~⑦合計) b	459	34.5%	328	34.7%																							787	34.6%
		⑧個人情報	7	0.5%	12	1.3%																							19	0.8%
		⑨施設・組織等のご意見	21	1.6%	16	1.7%																							37	1.6%
	⑩その他(①~⑨以外)	42	3.2%	77	8.1%																							119	5.2%	
	小計(a+b+⑧~⑩合計) c	980	73.6%	719	76.1%																							1,699	74.6%	
	⑪励まし・おほめ	170	12.8%	118	12.5%																							288	12.7%	
	⑫年金政策、制度立案関係	181	13.6%	108	11.4%																							289	12.7%	
	合計(①~⑫合計)	1,331	100%	945	100%																							2,276	100%	

(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26年5月1日～平成26年5月31日受付分)

分類		前月	件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	① 接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	(144)	94	9.9%	対応が悪い(職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い)等
		② 事務所への電話 ・コールセンター	(77)	39	4.1%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情(対応の悪さ、説明不足)等
		③ 各種お知らせ文書	(146)	99	10.5%	支給額変更通知書に関する苦情、返信用はがきの切手に関する苦情等。
		④ ホームページ ・ねんきんネット	(84)	54	5.7%	ねんきんネットが利用しにくい(情報の更新が遅すぎる)等
		小計(①～④合計) a	(451)	286	30.3%	
	事務処理関係	⑤ 年金給付業務	(190)	161	17.0%	年金の支払いに関する苦情(手続きに時間がかかりすぎる、年金が振り込まれない)等
		⑥ 国民年金業務	(187)	128	13.5%	収納業務に関する苦情、納付督促業務の委託業者への苦情等。
		⑦ 厚生年金業務 (適用・徴収)	(82)	39	4.1%	未適用事業所に関する通報、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	(459)	328	34.7%	
	⑧ 個人情報	(7)	12	1.3%	本人確認(照会時の確認が厳しすぎる)等	
	⑨ 施設・組織等のご意見	(21)	16	1.7%	メールでの対応窓口を設けていただきたい等	
	⑩ その他(①～⑨以外)	(42)	77	8.1%	不審メールへの問い合わせ 等	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	(980)	719	76.1%			
⑪ 励まし・おほめ	(170)	118	12.5%	激励(年金事務所職員の親切・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	(181)	108	11.4%	年金額の特例水準の解消に関するご意見・ご要望、支給開始年齢引き上げが検討されていることへのご意見等		
合計(①～⑫合計)		(1331)	945	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26年5月1日～平成26年5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 (職員マナー・待ち時間)	94	25	23	37	2	7
		② 事務所への電話 ・コールセンター	39	9	19	8	1	2
		③ 各種お知らせ文書	99	15	8	75	0	1
		④ ホームページ ・ねんきんネット	54	40	6	8	0	0
		小計(①～④合計) a	286	89	56	128	3	10
	事 務 処 理 関 係	⑤ 年金給付業務	161	58	43	40	2	18
		⑥ 国民年金業務	128	58	37	27	1	5
		⑦ 厚生年金業務 (適用・徴収)	39	17	9	4	0	9
		小計(⑤～⑦合計) b	328	133	89	71	3	32
	⑧ 個人情報		12	5	3	3	1	0
	⑨ 施設・組織等のご意見		16	8	2	2	3	1
	⑩ その他(①～⑨以外)		77	63	3	8	0	3
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		719	298	153	212	10	46	
⑪ 励まし・おほめ		118	1	0	52	65	0	
⑫ 年金政策、制度立案関係		108	27	12	59	1	9	
合計(①～⑫合計)		945	326	165	323	76	55	

<参考> 平成25年度平均件数

(1,109)

(356)

(131)

(434)

(76)

(112)

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)の年度比較(件数)

(備考3)

分類			平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度						平成 26 年度		
			年度計	年度計	4月	5月	6月	第2四半期計 (7月～9月)	第3四半期計 (10月～12月)	第4四半期計 (1月～3月)	年度計	5月	対前年同月比
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	1,726	1,355	123	124	95	376	331	295	1,344	94	76.4%
		②事務所への電話 ・コールセンター	248	257	28	24	32	91	124	203	502	39	139.3%
		③各種お知らせ文書	2,430	1,826	102	98	119	271	462	330	1,382	99	97.1%
		④ホームページ ・ねんきんネット	553	711	77	74	106	185	248	147	837	54	70.1%
		小計 (①～④合計) a	4,957	4,149	330	320	352	923	1,165	975	4,065	286	86.7%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	1,350	1,736	181	157	175	451	471	592	2,027	161	89.0%
		⑥国民年金業務	1,291	1,472	119	91	102	298	289	345	1,244	128	107.6%
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	685	729	68	60	82	216	253	310	989	39	57.4%
		小計 (⑤～⑦合計) b	3,326	3,937	368	308	359	965	1,013	1,247	4,260	328	89.1%
		⑧個人情報	60	62	10	7	9	14	25	39	104	12	120.0%
		⑨施設・組織等のご意見	875	653	46	59	65	183	81	51	485	16	34.8%
		⑩その他 (①～⑨以外)	894	458	42	45	81	176	129	248	721	77	183.3%
	小計 (a + b + ⑧～⑩合計) c	10,112	9,259	796	739	866	2,261	2,413	2,560	9,635	719	90.3%	
	⑪励まし・おほめ	553	760	93	90	94	388	564	525	1,754	118	126.9%	
	⑫年金政策、制度立案関係	2,197	1,581	101	100	138	343	700	534	1,916	108	106.9%	
	合計 (①～⑫合計)	12,862	11,600	990	929	1,098	2,992	3,677	3,619	13,305	945	114.7%	

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 (6月18日現在)

3 事案

(平成26年度検討分)

うち 実施済	1 事案	(未支給年金振込通知書の仕様について)
実施作業中	1 事案	(国民年金業務民間委託業者のお客様対応品質の向上について)
検討中	1 事案	(磁気媒体申請時の個人情報の配慮について)
中長期的検討	0 事案	()
実施困難	0 事案	()

(平成25年度検討分)

8 事案	実施済	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	2 事案

(平成24年度検討分)

23 事案	実施済	21 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	2 事案

(平成23年度検討分)

23 事案	実施済	20 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)

30 事案	実施済	16 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	14 事案

(平成26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	未支給年金振込通知書の仕様について	給付企画部	26. 4. 30	1件	再裁定により失権分の支払がされた方に送られる未支給年金振込通知書が、本人健在の場合でも死亡者氏名の欄に本人氏名が記載される仕様となっています。改善により問い合わせ等が亡くなると思われまので、対応をお願いします。	実施済	旧法通老年金から旧法老齢年金に変わった方に新たな年金記録が見つかった場合、遡って支払われる年金が「未支給年金」と同じシステムで支払われるため、本人健在であるにもかかわらず、死亡者氏名の欄に本人氏名が記載されて通知書が届いてしまいます。本人健在の通知書を引き抜きし、手書きで作成することは事務処理上困難であるため、通知書に記載されている「亡くなった方の氏名」という表記を「氏名」に変更することとしました。 (平成26年5月使用分より変更)
2	国民年金業務民間委託事業者のお客様対応品質の向上について	国民年金部	26. 4. 30	1件	国民年金保険料の民間委託事業者による納付督促において、電話や訪問時のマナーや対応が悪い等のご意見をいただきました。日本年金機構は、事業の民間委託を通じてお客様に年金制度についての理解を深めていただくとともに、保険料の納め忘れによる低額年金者や無年金者の減少を目指していることから、お客様対応の品質向上が必要と思われるため対応をお願いします。	実施作業中	これまで機構寄せられる「お客様の声」は、すべて受託事業者に開示し、四半期ごとに行う本部でのヒアリング時に注意喚起を継続して実施してきたところである。 保険料の滞納者に対する督促であることから、滞納者と受託事業者の間に意見の相違が生まれやすいものであるが、滞納者への配慮に欠ける督促は、かえって逆効果になることにも留意することが重要であると考えます。 委託者として、お客様の声で寄せられている改善要望の代表的な例を挙げながら、公共サービス改革法、実施要項の禁止事項等に沿って、受託事業者が督促業務上守らなければならないことを「業務従事者の順守事項」として、解説を加えてまとめ、受託事業者に提示して、受託事業者のマニュアルの改定や業務従事者の研修等を実施させ、お客様対応の品質向上を図る。

3 新	磁気媒体申請時の個人情報の配慮について	品質管理部	26. 5. 30	1件	電子媒体申請についてターンアラウンドCDにパスワードが設定されているが、大量の個人情報(社員情報)を用いるため、届出時にもパスワードを設定できるようにしてほしい、とのご意見を頂きました。個人情報保護の観点から何らかの対応が必要と思われることから、検討をお願いします。	検討中	検討結果または改善の方向性を26年6月末までに担当部署から報告を受ける予定です。
--------	---------------------	-------	-----------	----	---	-----	--

※前月報告分より変更があった事案は、項番を○で囲むこととする。

※(新)は前月報告分より新規に追加した事案。

○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	1件	○未支給年金振込通知書の仕様について
実施作業中	1件	○国民年金業務民間委託事業者のお客様対応品質の向上について
検討中	1件	○磁気媒体申請時の個人情報の配慮について
中長期的検討	0件	
実施困難	0件	
合計	3件	

ＯＨＰ・ねんきんネット関係 改善への取組状況 (6月18日現在)

1 事案

(平成26年度検討分)

うち 実施済	0 事案 ()
実施作業中	1 事案 (ねんきんネットのデータ反映についての機構 HP の説明文について)
検討中	0 事案 ()
中長期的検討	0 事案 ()
実施困難	0 事案 ()

(平成25年度検討分)

13 事案	実施済	1 1 事案
	実施作業中	2 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]

○HP・ねんきんネット関係 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	ねんきんネットのデータ反映についての機構HPの説明文について	事業企画部	26. 4. 30	1件	ねんきんネットでの国民年金保険料の納付データの反映について、システム反映までに時間がかかりすぎるとのご意見をいただきました。HPにシステム反映までの期間等の説明文を改善し、お客様にわかりやすく明記することにより問い合わせ等の減少につながると思われますので対応をお願いします。	実施作業中	年金記録は約1か月ごとに更新される旨の表示を強調し表示する(平成26年7月予定)。なお、更新頻度の日次化についてはシステム開発中(平成27年1月予定)。

※前月報告分より変更があった事案は、項番を○で囲むこととする。

※**新**は前月報告分より新規に追加した事案。

○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	0件	
実施作業中	1件	○ねんきんネットのデータ反映についての機構HPの説明文について
検討中	0件	
中長期的検討	0件	
実施困難	0件	
合計	1件	

(平成25年度未完了分)

○HP・ねんきんネット関係 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	特老厚支給開始年月日の引き上げにともなう機構HPの修正	年金給付部	26. 2. 28	1件	特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢の引き上げが平成25年度からはじまりましたが、機構HPでは「60歳になったとき」との表現が使われております。当該ページには支給開始年齢の引き上げについての記載がないため、内容の修正をお願いします。	実施作業中	機構HPの該当ページについて必要な部分および文言について部内で精査し、修正を行います。
2	国民年金控除証明書の再発行手続きに関する機構HPの説明	国民年金部	26. 3. 31	1件	機構HPで、当年11月に控除証明書の発行があった方で、10月以降に追加納付した保険料を反映した控除証明書の入手方法がわかりづらいとのご意見を頂きました。機構HPの説明文について検討をお願いします。	実施作業中	機構HPの該当ページに説明文を追加します。また、Q&Aへのリンクを追加します。修正はダイヤル開設に合わせて26年11月に行う予定です。
3	国民年金任意加入手続きに関する機構HPの説明	国民年金部	26. 3. 31	1件	機構HPで、60歳以降の任意加入手続きについて、手続きが遅れた場合は遡って加入することができないことがわかりづらいとのご意見をいただきました。機構HPの説明文について検討をお願いします。	実施済	機構HPの該当説明ページに「ただし、さかのぼって加入することはできません」との文言追加を行いました。

※前月報告分より変更があった事案は、項番を○で囲むこととする。

○文書関係 改善への取組状況 (6月18日現在)

5 事案

(平成26年度検討分)

うち	実施済	0 事案
	実施作業中	2 事案 (国民年金保険料口座振替納付申出書「被保険者控」の表示を改善等)
	検討中	3 事案 (障害状態確認届 (診断書) のハガキ外側の表示を改善等)
	実施困難	0 事案

(平成25年度分)

54 事案中

改善された通知：13 事案

○平成25年4月～平成26年3月のお客様の声から抽出

(平成24年度分)

124 事案中

改善された通知：36 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

改善された通知：127 事案

○平成23年7月～平成24年3月のお客様の声から抽出

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、『了』は実施完了のものを示す

サービス改善への取組

< I CS(お客様満足)推進の取組 >

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
① お客様へのお約束	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◎ 年金相談部	○ サービスリーダー実施要領(規程第54号)に基づき、各拠点のサービスリーダー(年金事務所副所長、ブロック本部相談・給付支援部長等)は、サービス実施項目確認リストにより、各拠点内の実施状況をチェックする。 ※ 主なチェック項目は、お約束10か条の掲示やご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用、フロア担当者、「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など。	○ 通年実施予定		
② CS(お客様満足)推進の取組	CS研修 サービス推進部◎ 研修部	< CS研修(本部主催) > ○ 本部にブロック本部サービス推進・お客様相談G長または相談・給付支援G長、代表事務所副所長を参集し、CSへの取組等の研修を行う。	○ 平成26年5月実施予定	5月29、30日 実施済み	了
		< CSブロック研修 > ○ ブロック本部に管内年金事務所の副所長、相談担当者等を参集し、CS理念、マナースタンダードの研修を行う。	○ 平成26年7月以降実施予定	日程決定 中国 7月1-2日 北関東・信越 7月3-4日 四国 7月8-9日 近畿 7月17-18日 南関東 7月18日 東北 7月23-24日 北海道 7月29-30日 中部 7月30-31日 九州 8月5-6日	
		< CS年金事務所出張研修 > ○ ブロック本部(CS指導者、CS担当者等)が年金事務所へ出向き指導、助言を行う。	○ 通年実施予定		
		< CS研修(各拠点主催) > ○ 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。	○ 通年実施予定		
	サービス推進部◎ リスク・コンプライアンス部	○ 適切な苦情対応への対策強化 苦情を未然に防ぐとともに、スムーズな解決を目指す目的で、各拠点で発生した強度苦情や不当要求事例を基に作成した研修VTR(横山弁護士講義・平成26年2月収録)を活用する研修を、ブロック本部及び年金事務所の対象者に対して実施。	○ 平成26年度実施予定	CS研修(本部主催)およびCSブロック研修で実施予定	
研修部◎ サービス推進部 年金相談部	< CS指導者研修 > ○ 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。(CS指導者は、CSブロック研修、CS年金事務所出張研修、各拠点主催のCS研修の講師を担当する)	○ 平成26年度実施予定			

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。対応事例については、代表事例を集約のうえ年2回年金事務所等に機構LANで周知する(平成25年10月、平成26年4月)。	○通年実施予定		
CS(お客様満足)に関する情報共有	サービス推進部◎ 年金相談部 研修部	○本部のCS施策や事務所の好取組事例、お褒めの言葉等を内容とする「スマイル CS通信」を作成し、毎月機構LANに掲載する。	○通年実施予定		
成果指標	サービス推進部◎ 事業企画部	<事務所ランキング> ○平成25年度のサービス・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)の総合評価で行い、結果を職員に周知する。	○平成26年4月実施予定	4月28日 指示・依頼により周知済み	了
		<CS表彰> ○平成25年度における、①お客様からの感謝、お褒めの言葉が多い年金事務所及び②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、全国所長会議で表彰を行う。	○平成26年4月実施予定	4月26日 全国所長会議で実施済み	了

< II お客様の声の収集 >

① お客様の 声収集	お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等に対応した「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)	○通年実施予定		
	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意見を聴取する。 各ブロック2か所(北海道Bと四国Bは1か所)全16か所で実施する。 ※開催は、可能な限り11月のねんきん月間で実施する。	○平成26年11月実施予定		
	「お客様対応業務システム」の活用と改善	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◎	○現場からの要請のあるシステム改修事項について、平成26年度改修事項及び平成27年度以降改修事項に分類し、優先順位を付けて改修を実施する。	○平成26年度実施予定		
	お客様の声を反映したHPの改善	広報室◎ 各部	○お客様から時節によって質問の多い事項やトピックス的な事項について、具体的な説明や関連する年金Q&Aへの誘導を用意するなど、お客様にわかりやすいHPとなるよう追加・修正を速やかに行う。	○平成26年度実施予定		

<Ⅲ 各種調査の実施>

①各種調査の実施	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。 (実施結果は平成27年6月を目途に公表) ※年金事務所の結果については、「サービス・相談分野」の成果指標にも使用する。	○平成27年1月実施予定	
	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」や「マナースタンダード」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。 (実施結果は平成27年6月を目途に公表)	○平成26年度実施予定	

<Ⅳ 分かりやすいお客様向け文書の作成>

①分かりやすいお客様向け文書の作成	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	<「お客様向け文書審査チーム」> ○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する各種通知書等のお客様向け文書について、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」を設置し、新規発行文書、既存文書を問わず改善検討を行う。 ※設置は平成22年1月の機構発足当初から。	○通年実施予定	○文書審査チームを毎週火曜日に実施
			<「お客様向け文書モニター会議」> ○一般のお客様(年金受給者、会社員、主婦など)をモニターとして、参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を原則毎月開催する。ここでは、大量に発行・送付されるもののかつ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お客様向け文書等を対象に、改善検討を行う。 ※平成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。 ※設置は平成22年4月から。モニターは1年間の任期。	○通年実施予定	【4～5月】 ・目的別チラシ(免除制度周知用) ・目的別チラシ(免除勧奨用)
	②文書づくりの職員研修	サービス推進部◎各担当部	○本部内の文書作成担当者向けの研修会を実施。 ※「お客様向け文書作成ガイドライン(2013年11月改訂版)」を使用。	○平成27年3月実施予定	

<Ⅴ その他>

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
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	○年金事務所等におけるサービス向上や業務改善の取組について、年金事務所長等から実施例を募り、優秀なものについては全国展開を推進することにより、機構全体のお客様サービスおよび業務の質の向上を図る。 ※各拠点から提出された実践例について、まずはブロック本部で予備審査を行う。予備審査を通過した取組を本部にて取りまとめ、各担当部からの意見等を参考に本審査でプレゼンする取組(各ブロック1取組み程度)を選定する。	○平成26年度実施予定		

地域年金展開事業の取組について

※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』は実施完了のものを示す

地域年金展開事業の取組

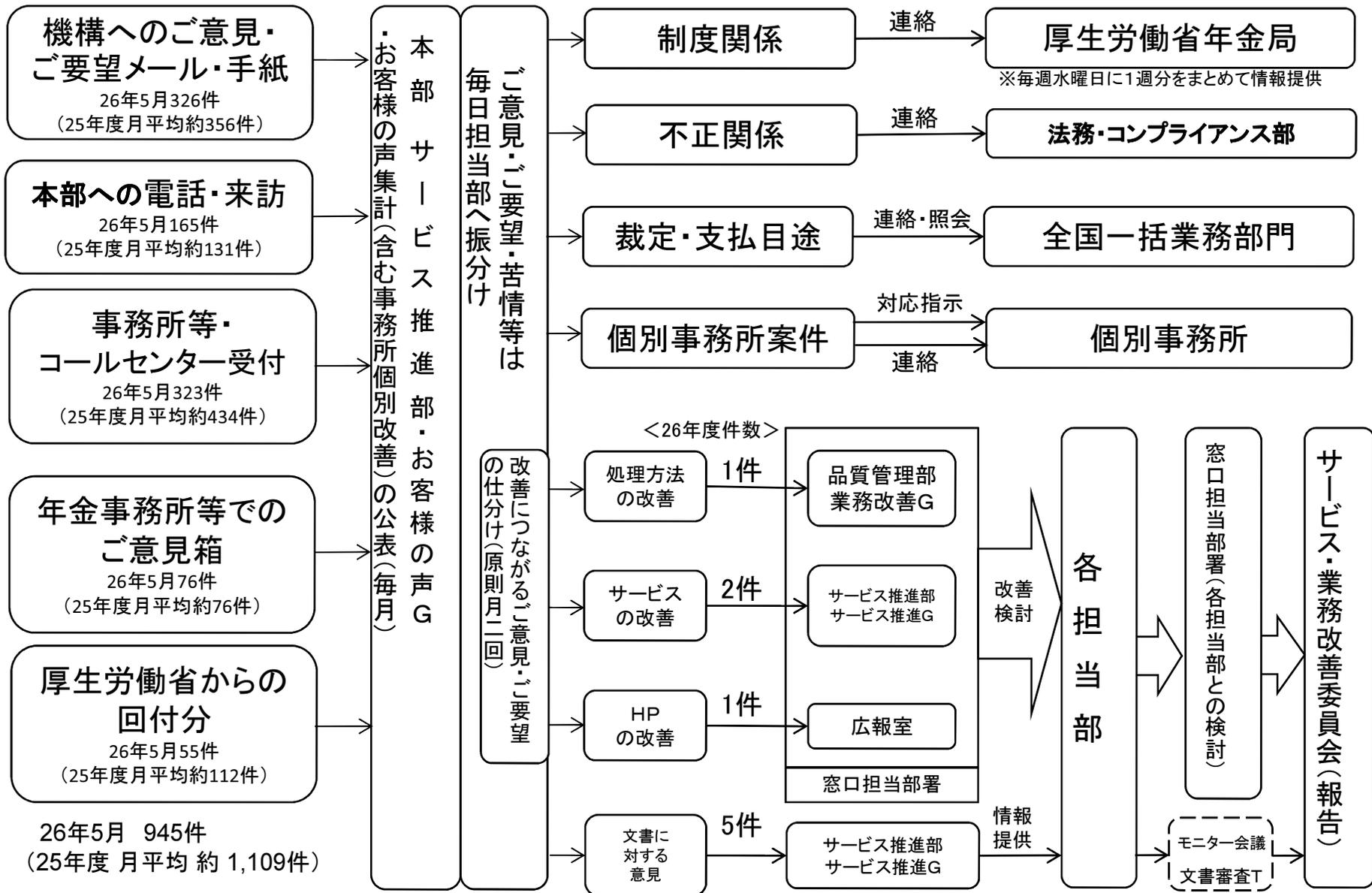
< I 地域活動の展開、年金委員の利用、関係団体との連携 >

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
年金セミナー事業	サービス推進部◎ 年金局	<ul style="list-style-type: none"> < 教育サイドへの働きかけ > ○ 学校での年金セミナーの実施がさらに推進できるよう、年金局を通じて文部科学省へ協力を依頼する。 	○平成26年度実施予定	7月に文部科学省が主催する全国の指導主事が参集する会議で「年金セミナー」実施協力の資料を配付する予定	
	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> < 地域年金推進委員制度 > ○ 高校、中学での年金セミナー実施拡大に向け地域年金推進委員制度を実施する。平成26年度は代表事務所に1名ずつ(全国で47名)配置する。 	○平成26年6月実施予定	4月23日 指示・依頼発済み 日本退職公務員連盟への協力依頼実施(機関誌への掲載、研修会での周知)	
	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> < 年金セミナー担当者会議 > ○ 学校での年金セミナーで講師を務める職員を対象に、効果的なプレゼンテーションに関する技術や知識の習得や情報交換を行う。 	○平成26年6・12・3月実施予定	6月27日 実施予定	
① 地域活動の展開 「わたしと年金」エッセイ	サービス推進部◎ 広報室	<ul style="list-style-type: none"> < エッセイ募集 > ○ 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各都道府県、教育委員会等にエッセイ募集の周知の協力を要請する 	○平成26年6月～12月実施予定	5月14日 指示依頼発済み 5月21日 文部科学省からの都道府県教育委員会に事務連絡通知を发出	
		<ul style="list-style-type: none"> < 後援名義の依頼 > ○ エッセイ募集の拡大に向け、次の機関に対し後援名義使用の依頼をする。 ①厚生労働省②文部科学省③全国高等学校校長会④都道府県教育委員会連合会⑤地方新聞社等に対し、後援名義使用の依頼をする。 	○平成26年6月までに実施予定	①3月14日 取得済み ②5月20日 取得済み ③6月2日 取得済み ④6月12日 申請	
啓発資料	サービス推進部◎ 経営企画部 広報室 年金相談部 厚生年金保険部 国民年金部 年金局	<ul style="list-style-type: none"> < リーフレット > ○ 教育関係機関へのアプローチ用に、「知っておきたい年金のはなし(平成26年度版)」をベースにリーフレットを作成する。 	○平成26年度実施予定		
		<ul style="list-style-type: none"> < 「知っておきたい年金のはなし」 > ○ 平成27年度版を作成する。 ※作成に当たっては、機構と年金局で合同PTを立ち上げる予定。 	○平成26年度実施予定		
		<ul style="list-style-type: none"> < 「退職後の年金手続きガイド」 > ○ 平成27年度版を作成する。 	○平成27年3月度実施予定		
		<ul style="list-style-type: none"> < 年金セミナー用説明資料 > ○ 「知っておきたい年金のはなし」をベースに、年金セミナーで使用するスライドに対応したパワーポイントの平成26年度版を作成し、展開する。 	○平成26年度実施予定	4月4日 情報提供済み	7

②年金委員の活用	年金委員活動支援事業	サービス推進部◎ 事業企画部 記録問題対策部 厚生年金保険部 国民年金部	○年金管理審議官通知に基づき、年金委員活動の具体的な取組方針を明示し、すべての年金委員へ周知する。	○平成26年4月 実施予定	4月4日 指示・依頼発出済み	了
		サービス推進部	<年金委員研修> ○年金委員活動を積極的に支援するため、ブロック本部や各都道府県において定期的に年金委員研修を実施する。	○随時実施予定		
			<全国年金委員研修会> ○全国の年金委員の代表を対象に、機構本部で実施する。	○平成26年10月 ～11月実施予定		
			<「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26年度版「年金委員活動の手引き」を作成し、配布する。	○平成26年5月 実施予定	5月15日 各拠点へ納品済み	了
		サービス推進部◎ 年金相談部 厚生年金保険部 国民年金部 年金局	<委嘱拡大> ○年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。 [職域型] 毎月160万部発行している「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記事を掲載する。 [地域型] 次の対象に対し積極的に委嘱を働きかける。 ①退職等により職域型年金委員を解嘱となる方②自治体職員を退職した方③日本年金機構を退職した方④年金受給者協会⑤教育関係者⑥社労士会	○平成26年度実 施予定		
		サービス推進部◎ 年金局 (保険局) (けんぽ協会)	<表彰> ○大臣表彰、理事長表彰、ブロック本部表彰を行う。大臣表彰については、年金局および地方厚生局、保険局、健康保険協会と連携の上実施する。 ※平成26年度は、健康保険委員の大臣表彰制度も創設される予定であり、年金委員表彰との連携について、年金局を通じて保険局・けんぽ協会と調整を行う。	○平成26年11月 実施予定		
③関係団体との連携	地域連携事業	サービス推進部◎ 厚生年金保険部 国民年金部	○自治体や学校、適用事業所等の関係機関・関係団体に対し、担当職員や従業員等を対象とした年金制度説明会の実施やパンフレットの設置・回覧を依頼する。	○通年実施予定		
		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。	○随時実施予定		
	地域年金事業運営調整会議	サービス推進部◎ 経営企画部 広報室	○地域年金事業運営調整会議資料等の公開 全国の設置要綱を見直し、会議資料や議事要旨等を機構ホームページで公開する。	○平成26年度実 施予定		
④ねんきん月間		サービス推進部◎ 広報室 国民年金部 年金局	○厚生労働省と協力して、11月を「ねんきん月間」とし、普及・啓発活動や保険料収納対策を集中的に取り組む。	○平成26年11月 実施予定		

⑤ 内部 体制	事業推進強化事務所の指 定	経営企画部◎ サービス推進部	○ 事業を推進する上で模範となる年金事務所として、各ブロック4事務所を事業推進強化事務所に指定(9ブロック×4事務所=36事務所)。指定した年金事務所には、特定業務契約職員を1名配置。	○平成26年4月 実施予定		
	ブロック本部担当部長会議	サービス推進部	○ 各ブロック本部の相談・給付支援部長および業務支援部長や担当グループ長、年金事務所長等を本部に招集し、本部で計画している事項の情報伝達および意見交換を行う。	○平成26年5・10 月実施予定	5月16日 実施済み	

平成26年5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



※担当部の判断により諮る