

『年金事務所等の窓口実態調査（覆面調査）』
（平成27年4～6月実施）

調査結果の概要

平成28年2月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

①調査の目的	年金事務所及び街角の年金相談センター（以下「年金事務所等」と言います。）における窓口職員の対応状況について調査し、お客様サービスや業務運用に関する改善事項を明確にして機構組織全体のレベルアップを図ることを目的としています。
②実施対象	60か所（年金事務所56か所と街角の年金相談センター4か所）
③実施期間	平成27年4月から6月
④調査内容	「障害年金」の請求に関する相談を題材に、基礎年金番号を使用しない相談内容と基礎年金番号を使用する相談内容の2種類について調査しました。
⑤調査実施者	調査内容における年金制度の専門性を勘案して、社会保険労務士に調査を依頼し実施しました。
⑥調査実施方法	・基礎年金番号を使用しない相談内容については、調査員であることを明かさずに一般のお客様として来訪し、30歳程度の者で高校生の頃と20歳台半ば頃に同じような症状で受診がある場合の障害年金請求に関する相談について、調査シナリオに沿って相談を行い対応状況を確認しました。 ・基礎年金番号を使用する相談内容については、調査員が社会保険労務士として来訪し、あらかじめ調査に同意いただいたお客様の事例に基づく障害年金請求に関する相談について、調査シナリオに沿って相談を行い対応状況を確認しました。 （注）「基礎年金番号を使用する相談内容」については、調査に同意いただいたお客様の実際の相談の際に、併せて窓口職員の対応状況を調査するものであり、お客様の個人情報調査対象に含まれるものではありません。
⑦評価方法	「○（できている）」、「×（できていない）」の2段階評価で実施しました。 （注）「○（できている）」とは、完全にできている状況であり、一部でも不完全な場合は「×（できていない）」という評価で実施しました。

⑧調査結果の概要

[基礎年金番号を使用しない相談内容] (調査対象：51か所)

(ア) 説明内容に関する事項【66項目】

平均 42.5点/66点<64%> (最高：64点、最低8点)

◆主な項目

項番	評価ポイント	結果
1	初診日を確認している。	50/51拠点 (98%)
2	初診日を確認する理由について説明している。	48/51拠点 (94%)
3	基礎年金(20歳前)は等級に応じて定額であるのに対し、厚生年金は標準報酬によって計算されることを説明している。	28/51拠点 (55%)
4	障害基礎年金と障害厚生年金の等級の違いを説明している。	44/51拠点 (86%)
5	裁定請求書を交付している。	7/51拠点 (14%)
6	認定日請求の場合、障害認定日(20歳到達時もしくは初診日から1年6か月時点)の診断書と現在の診断書が必要になることを説明している。	39/51拠点 (76%)
7	事後重症請求の場合、現在の診断書が必要であることを説明している。	36/51拠点 (71%)
8	診断書は有料であることを説明している。	45/51拠点 (88%)
9	診断書が無駄になってしまうことを避けるため、先に初診日を確定することを勧めている。	48/51拠点 (94%)
10	障害年金を受給できる・できないと安易に案内していない。	49/51拠点 (96%)

(イ) プラスとなる一言【11項目】

平均 5.2点/11点<47%> (最高：10点、最低1点)

(ウ) マナースタンダード【8項目】

平均 6.1点/8点<76%> (最高：8点、最低1点)

- ①「対応者が代わった場合にそれまでの相談内容を適切に引き継いでいる」【該当するケース：5か所】
対応 4か所<80%>
- ②「その場で回答できなかった場合、2日以内に回答する旨を伝えている」【該当するケース：2か所】
対応 0か所<0%>

⑧調査結果の概要

[基礎年金番号を使用する相談内容] (調査対象：9か所)

(ア) 説明内容に関する事項

- ・ 障害基礎年金（4か所）【46項目】
平均 32.0点/46点<70%>（最高：44点、最低25点）
- ・ 障害厚生年金（5か所）【38項目】
平均 25.4点/38点<67%>（最高：32点、最低16点）

◆主な項目

項番	評価ポイント	結果
1	初診日を確認している。	9/9拠点 (100%)
2	基礎年金は等級に応じて定額であるのに対し、厚生年金は標準報酬によって計算されることを説明している。	2/9拠点 (22%)
3	障害基礎年金と障害厚生年金の等級の違いを説明している。	5/9拠点 (56%)
4	年金請求書を交付している。	7/9拠点 (78%)
5	認定日請求の場合、障害認定日（20歳到達時もしくは初診日から1年6か月時点）の診断書と現在の診断書が必要になることを説明している。	6/9拠点 (67%)
6	事後重症請求の場合、現在の診断書が必要であることを説明している。	4/9拠点 (44%)
7	診断書は有料であることを説明している。	8/9拠点 (89%)
8	診断書が無駄になってしまうことを避けるため、先に初診日を確定することを勧めている。	8/9拠点 (89%)
9	障害年金を受給できる・できないと安易に案内していない。	9/9拠点 (100%)

(イ) プラスとなる一言【10項目】

平均 3.2点/10点<32%>（最高：9点、最低1点）

(ウ) マナースタンダード【8項目】

平均 6.2点/8点<78%>（最高：8点、最低3点）

- ①「対応者が代わった場合にそれまでの相談内容を適切に引き継いでいる」【該当するケース：なし】
- ②「その場で回答できなかった場合、2日以内に回答する旨を伝えている」【該当するケース：なし】