

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例（今週の改善）

平成23年5月20日～5月26日受付分

平成23年5月20日～5月26日の間に日本年金機構に寄せられました年金事務所に関する「お客様の声」に基づき、日本年金機構において実施した個別対応事例をとりまとめましたので公表します。

お客様の声		個別対応事例
A ケース	年金相談のため年金事務所を訪れました。 番号札を受け取り、待合室にて1時間ほど待たされた挙句、順番が前後して私より後のお客さんが先に呼ばれてしまいました。 1時間も待たされること自体に問題がありますが、もう少し対応方法を考えてほしい。	本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。 該当の年金事務所にて事実確認を行いました。対応した職員や該当事実を特定することができませんでした。 しかし、お客様に長時間お待ちいただいている事実を深く受け止め、職員に対して年金相談窓口対応の研修を行い、年金相談を4ブースで行う予定です。 また、最初にお客様と接する総合窓口において、お待ちいただいている間にお客様へ事前準備(提出書類の記入等)をお願いすることで、相談時間の短縮を図りました。
B ケース	年金事務所の来訪者が事務所駐車場に乗用車を入庫する際、自分が勤務する保育園の園児が事故に遭遇しそうになったことがありました。父兄からもその旨の連絡を受け、園児の安全に細心の注意を払っていますが、駐車場に安全を呼びかける表示をするなど、事故防止策を考えていただけませんか。	本件は、年金事務所近くにある保育園の職員の方から寄せられたご指摘・ご要望です。 該当の年金事務所の駐車場は、道路から歩道を挟み設置されており、比較的に見通しはいいのですが、車がバックで歩道を横断する際には、歩道を歩いている背の低い子供等は運転者の死角になってしまうことが考えられます。 早速、スクールゾーンの表示を依頼しましたが、早急な対応は困難とのことでした。そこで、ブロック本部に看板設置を依頼するとともに、応急措置として、駐車場の金網等に「入庫注意！後ろは道路です。子供が通ります。」と表記した張り紙を貼り付け、お客様への注意喚起を行いました。 今回の対応策を保育園にご報告したところ、早急な対応にお礼をいただき、ご了承いただきました。
C ケース	会社を退職後、全国健康保険協会に健康保険の任意継続手続きを行いました。が、なかなか保険証が届きませんでした。その理由を管轄の年金事務所へ問い合わせたところ、以前勤めていた会社からの資格喪失届が管轄の年金事務所に提出されていないことが原因とわかりました。 後日、その会社から「資格喪失届を提出した」との連絡を受けたので、再度年金事務所へ確認したところ、「資格喪失届は受理しているが保険証の発行は今日中には行えない」との回答でした。 会社からの手続きが完了すればすぐに保険証が発行されるものと思っていたのですが、書類提出から保険証発行までに日数がかかるなんて聞いていません。最初に相談した際に保険証の交付までの流れを説明してほしいです。	健康保険任意継続加入者への保険証の発行は、退職した事業所から提出された「資格喪失届」の処理が完了した翌営業日から可能となっております。(任意継続の加入手続き、及び保険証の発行は、一部の健康保険組合取扱分を除き、「全国健康保険協会」にて行っています。) 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様からのご指摘通り、全国健康保険協会での保険証発行までの流れについてはご案内していなかったとのことでした。 厚生年金適用課長よりお客様へ謝罪させていただくとともに、全職員に対して、お客様のプラスとなる「もう一言」を徹底することや、お客様の立場に立った対応を行うよう指導しました。

(照会先)
サービス推進部
お客様の声グループ長 高水 徹
お客様の声グループ 松藤 竜二
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)