

# お客様サービスモニター会議の結果



日本年金機構

Japan Pension Service

八戸年金事務所

# 目次

1	会議の目的 .....	2
2	モニターの選定 .....	2
3	モニターの公募 .....	3
4	会議のテーマについて .....	4
5	モニターからのご意見・ご要望及び回答 ..	5

# 1 会議の目的

「年金事務所お客様サービスモニター会議」は、年金事務所をご利用いただいているお客様から、「職員の接遇」、「設備関係」、「地域における公的年金制度の周知啓発活動」などについて直接ご意見やご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図ることを目的としています。

## 2 モニターの選定

モニターは年金事務所のサービスに関心をお持ちの「一般公募者」と「分野別選定者」から、それぞれ3～4名程度を選定することとし、公募の別は次のとおりとしています。

### (1) 一般公募者

年金事務所のサービスに関心があり、原則、年金事務所管轄内に居住・勤務している20歳以上の方で、当日実施場所にお越しいただける方。

### (2) 分野別選定者

社会保険労務士や年金委員、関係団体等年金業務に一定の見識があり積極的に協力をしていただける方。

### 3 モニターの公募

8月、日本年金機構ホームページ上に、平成27年度「年金事務所お客様サービスモニター会議」モニター募集の掲載が行われ、開催年金事務所における日時、場所、応募資格等を公表しました。

9月、一般公募をプレスリリースするとともに、ポスター・パンフレットの設置について、八戸年金事務所管内の自治体、公共職業安定所及び管内各大学にご協力をいただきました。

分野別選定者のモニターの選出にあたっては、青森県社会保険労務士会、青森県社会保険委員会連合会、青森県年金受給者協会連合会、八戸・十和田商工会議所にご協力いただきました。

10月上旬、一般公募の締切を行い、書類審査を経て一般公募及び分野別選定により計8名のモニターを決定いたしました。

八戸年金事務所  
お客様サービスモニター会議



## モニター募集中!

### 皆さまのご意見・ご提案をお聞かせください。

お客様の視点に立った質の良いサービスを目指して、お客様に年金事務所で開催する会議に出席いただき、ご意見・ご提案をいただくものです。

- ◆開催日 : 平成27年11月10日(火) 13:30~15:30 (会議は2時間程度を予定)
  - ◆開催場所 : 八戸年金事務所 八戸市城下4-10-20
  - ◆応募期間 : 平成27年8月17日~平成27年10月9日
  - ◆応募資格 : 年金事務所のサービスに関心をお持ちの方で、以下の条件を満たす方。
    - ・八戸年金事務所をご利用いただいている方
    - ・当日、上記の開催場所にお越しいただける方ただし、国会議員、地方公共団体の議会の議員、常勤の国家公務員・地方公務員、日本年金機構の職員とその家族、旧社会保険庁および日本年金機構の勤務経験者を除きます。
  - ◆テーマ : 「年金事務所のサービスに期待すること」をコンセプトに、以下のテーマで話し合います。
    - ・職員の待遇(あいさつ、言葉使い等)
    - ・設備関係(年金事務所の快適性)
    - ・地域における公的年金制度の周知啓発活動※「年金制度のあり方」については、会議テーマではありません。
  - ◆応募方法 : 専用応募用紙に応募動機やテーマについてのご意見をご記入いただき、氏名・住所・生年月日・年齢・性別・職業・連絡先電話番号を明記して、下記の年金事務所に郵送、FAXまたは直接お持ちください。
  - ◆募集人数 : 若干名
  - ◆選定結果 : 厳選な書類審査のうえ、モニター会議参加者様のみにご連絡いたします。
  - ◆謝礼金 : 3,000円(税込)、交通費は合理的な経路で算出した額でお支払いいたします。
- ※ 会議は公開で行います。氏名の公表を希望しない方は非公表とします。  
※ 議論内容を日本年金機構ホームページで公表する場合があります。

【お問い合わせ先】  
八戸年金事務所 担当 刈宿(かりしゅく)・藤村 TEL 0178-44-1742(代) FAX 0178-45-9329  
八戸市城下4-10-20 (注) 電話は自動音声案内となっておりますので9の次に5を押してください。

 日本年金機構  
Japan Pension Service

1506 1012 010

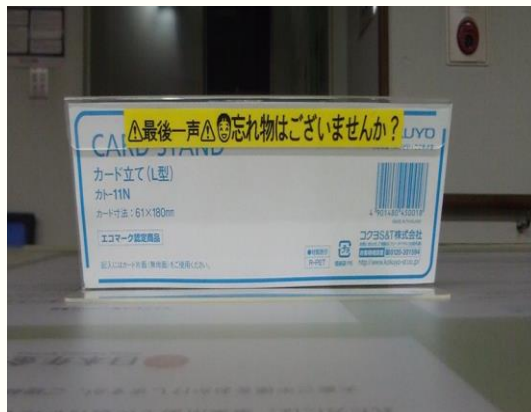
# 4 会議のテーマについて

「年金事務所のサービスに期待すること」をコンセプトに

- ・職員の接遇(あいさつ、言葉遣い等)
- ・設備関係(年金事務所の快適性)
- ・地域における公的年金制度の周知啓発活動

以上のテーマでモニターの皆様よりご意見をいただきました。

【お客様に満足していただくための各種取組】



## 5 モニターからのご意見・ご要望及び回答

意見分類	モニターからのご意見・ご要望	回 答
<p>待遇</p>	<p>・これまでどおりで！ ※社会保険事務所の時に比べればとても良くなった。</p>	<p>・日本年金機構では、お客様サービス向上のために日本年金機構マナースタンダード実施要項を定めています。①お客様満足の理念、②身だしなみ、③あいさつ、④言葉づかい・話し方、⑤窓口対応、⑥電話対応について職員に徹底を図っております。</p> <p>また、お客様へのお約束10か条を掲げ、お客様の立場に立って対応することはもちろん、分かりやすい言葉で、ていねいにご説明するとともに、年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけています。</p> <p>いただいたご意見を職員に周知し、今後も、職員一人一人がお客様第一の精神で、お客様の立場に立って対応し、更なるサービスの向上に努めていきます。</p>
<p>待遇</p>	<p>・細心の注意を！ 「算定基礎届」の提出がないとハガキが来たが、年金機構側の確認ミスだった。 この時期だから目に見える行動が必要では！</p>	<p>・私ども日本年金機構側の確認不足により不愉快な思いをおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。</p> <p>今回の事案を受け発生原因の根本を洗い出し、同様事案の根絶のための対策を講じていくとともに、情報伝達のあり方を含め改善を行い、お客様から信頼される年金事務所を目指していききたいと思います。</p>
<p>地域啓発</p>	<p>・学校関係に対して、「年金エッセイ」等年金制度の周知を広げていくべき</p>	<p>・日本年金機構として、厚生労働省とタイアップし毎年11月に「ねんきん月間」の取組の一環で、身近な年金制度との関わりと題して「年金エッセイ」の募集をお願いし、入賞者へは表彰を行っているところです。</p> <p>年金エッセイは、制度周知の資料としてとても有効なものであると考えておりますので、今後も年金エッセイの取組を継続するとともに、大学、専門学校、高等学校等に対し積極的に働きかけを行い、年金制度の重要性と必要性を広く周知してまいります。</p>
<p>地域啓発</p>	<p>・商工会議所として学校に対する年金セミナーを年金事務所へ依頼した場合、引き受けてもらえるのか？ また、年金セミナーの時間はどのくらいを予定しているのか。</p>	<p>・年金セミナーを開催した学生・生徒からは、年金は老齢年金だけではなく、障害・遺族年金もあるのだということが分かったなど、理解が深まったとの意見をいただいております。若年者に対する年金制度の周知は非常に重要なものであると考えています。今後も継続して年金セミナーの拡充を図ってまいりますので、年金をテーマとしたセミナーの予定があれば遠慮なく申し出ただいただければ協力させていただきます。</p> <p>また、年金セミナーの開催時間は、その学校のカリキュラムや授業時間等に合わせるなど柔軟に対応しています。</p>



意見分類	モニターからのご意見・ご要望	回 答
地域啓発	<p>・何とかなの祭り、小単位の人が集まる機会に便乗しリーフレット等の配付、市町村の広報の間借り、また、記事等の文字は少なく、イラスト、グラフ等の多い、ソフト感のあるものを！</p>	<p>・日本年金機構としては、地域、職場、教育機関、家庭において、公的年金制度を十分理解していただくことが極めて重要と考えており、各種セミナー及び研修会等における職員による説明、周知広報に取組んでいるところです。</p> <p>その一環として、各市町村発行の広報紙の紙面をお借りし、年に2～3回程度、公的年金制度の周知及び納付相談会の開催等記事の掲載依頼を行っておりますが、より分かりやすい記事の提供ができるよう内容の工夫をしております。また、お祭り等小人数が集まる機会での周知活動については、有効な周知啓発の機会だと思っておりますので、市町村あるいは各自治会等から実施時期等の情報提供を受け、リーフレット等の配付について協力を求めています。</p>
地域啓発	<p>・高齢社会となった現在、年々年金受給者が増加していくと思えます。年金受給者が増加することに伴い、受給申請の相談事も多くなることが考えられることから、年金制度の周知・サービスの面からも、八戸年金事務所のみならず、各地での相談窓口の開設（月1～2回程度）ができないものかどうかお伺いしたい。</p>	<p>・現在、当年金事務所管内における年金相談窓口は、当所の1ヵ所のみになっており、年金相談にお越しいただくために、車で1時間を要する地区もあり、お客様には大変ご不便をおかけしております。</p> <p>このため、年金相談窓口の開設につきましては、年金制度の周知、お客様へのサービス向上の面から、開設場所及び開設回数等について、各市町村、社会保険労務士会等関係団体からもご意見をお聞きしながら、前向きに検討しております。</p>
地域啓発	<p>・非正規社員が増加傾向にある現状で、厚生年金の加入促進が図られているか心配しています。</p> <p>また、国民年金の未加入者も増えているとのことから、テレビCM等を活用した啓発よりも積極的な啓蒙活動を検討されてはどうか？</p>	<p>・日本年金機構では、所得税を源泉徴収している事業所の情報を活用して未加入事業所に対する加入指導を実施するなど、未加入事業所の解消に努めておりますが、今後も、制度の公平性を保つ観点からも関係機関と連携強化を図り、一層の適用対策に努めます。なお、平成28年10月からは厚生年金被保険者の適用拡大も予定されています。</p> <p>また、地域、職場、教育機関、家庭において、公的年金制度を十分理解していただくことが極めて重要と考えており、その一環として地域年金展開事業を積極的に進め、各種セミナー及び研修会等における職員による説明、周知広報に取組んでいるところです。</p> <p>テレビ広報は難しいところもありますが、各関係団体やマスメディアに対して、積極的に情報提供などを働きかける努力をしていきたいと思っております。</p>

意見分類	モニターからのご意見・ご要望	回 答
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務所内に各課の表示があっても良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当年金事務所として、現在でも各課窓口付近に案内板を掲示しておりますが、更にお客様に分かりやすい案内表示について、所内で検討し改善する予定としています。</li> </ul>
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体に整理整頓されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ありがとうございます。これからもお客様が気持ちよくご利用できる年金事務所を目指して、職員全員で環境整備に取り組んでまいります。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金相談に係る代理人の取扱について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則、ご本人様が来所していただきご本人様の身分確認をさせていただいたうえで、年金記録を確認し年金相談を行っていますが、ご本人様が代理人様を通じて相談したいということであれば、代理人様がご本人様からの委任状を持参されても年金相談ができます。</li> </ul>