

④ 窓口サービスの改善

ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を機構ホームページに公表する。

イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。

⑤ 開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

となっています。具体的には、「記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい」「年金事務所での待ち時間が長い」「全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない」などのご意見をいただきました。

これらのご意見を踏まえ、再裁定の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組んでいます。

【別表 17：ご意見の内容（詳細）】

○平成 22 年 3 月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのご来訪者を対象として、相談終了後に、職員がアンケート用紙を直接配付する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施し、その結果を同年 6 月 22 日に機構のホームページに公表しました。

○なお、満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて課題があることから、平成 22 年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、接遇の向上や相談体制の強化に取り組んでまいります。

○また、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「お約束 10 か条」を策定し、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。（再掲）

○これらの取組のほか、事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関として、9 名の委員からなる運営評議会を設置し、その第 1 回会合を 2 月 23 日に開催しました。

運営評議会については、今後、3 か月に 1 回程度、定期的開催する予定としており、今後、いただいたご意見を業務運営の改善に反映させていく予定としています。

お客様へのお約束10か条



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立つて】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 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」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～お客様へのお願い～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで

IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで

IP電話・PHSからは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

- 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
- 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
- 第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

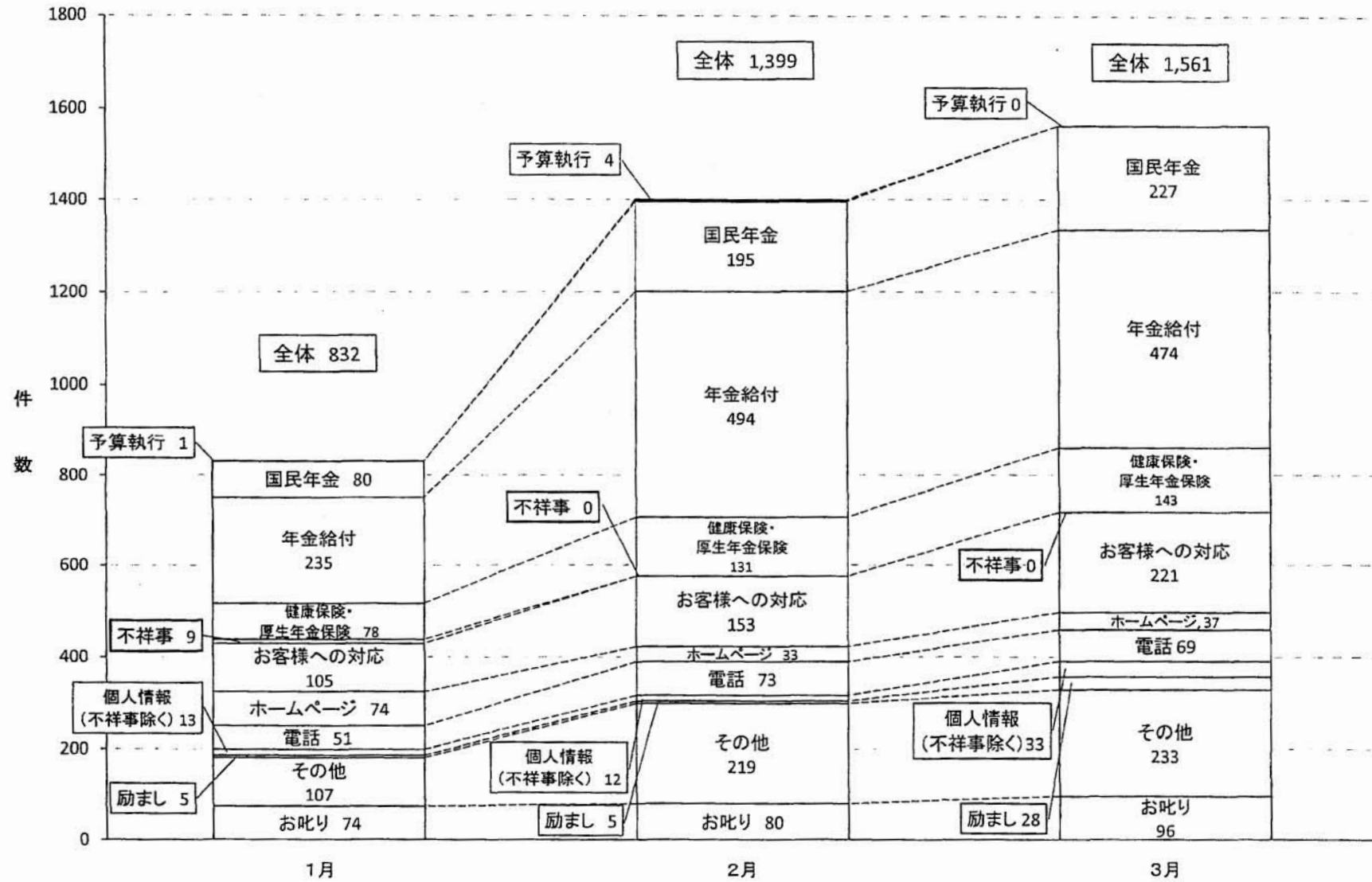
○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認ください。
<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録をご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ  <http://www.nenkin.go.jp/>

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の件数の推移



日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等分析表

○平成22年1月～3月 分析報告

分類	件数	内訳(%)	具体例
1 予算執行等に関するもの	5	0.1%	内容がわかりづらい通知を大量に送るのは紙の無駄遣いである等
2 国民年金に関するもの	502	13%	国民年金保険料を2年以上遡って納められるようにしてほしい等
3 年金給付に関するもの	1203	32%	記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい等
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	352	9%	機構発足後、資格取得届、月額変更届の通知が遅くなった等
5 不祥事に関するもの	9	0.2%	事務処理誤りは公表すべきである等
6 お客様への対応に関するもの	479	13%	年金事務所での待ち時間が長い等
7 ホームページに関するもの	144	4%	全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない等
8 電話に関するもの	193	5%	年金事務所に電話をしても一日中つながらない等
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	58	2%	電話で代理人が問い合わせる場合の確認方法をホームページで示してほしい等
10 励ましに関するもの	38	1%	年金事務所職員の迅速な対応と丁寧な説明に対するお礼と激励等
11 上記1～10に属さない業務に関するもの	559	15%	ねんきん定期便はもっとわかりやすい記載方法にしてほしい等
12 日本年金機構へのその他のお叱り	250	7%	年金記録問題の責任の所在をはっきりさせてほしい等
合計	3,792	100%	

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>6. 電子申請の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p> <p>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</p>	<p>○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。（再掲）</p> <p>○全国社会保険労務士会連合会等と定期的に意見交換を実施し、利用者の立場から電子申請の利用促進、使い勝手の向上についてご意見をいただき、その中で要望のあった磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用拡大に向けて検討を実施しました。</p> <p>○「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要16手続に係る平成21年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は55.3%と、平成20年度における電子申請利用率50.1%から5ポイント程度の上昇となりました。</p>