

お客様の声・職員提案等を業務改善・ 制度改善へつなげるための取組

平成23年9月13日

日本年金機構

1. 年金局への制度改善要望（平成23年3月22日）

○お客様の声のうち「年金政策、制度立案」に関するもの及び機構本部・地方組織からの要望（延べ約500件。制度改善及び機構単独で実施できない業務改善）を基に、機構本部内にプロジェクトチームを設け、精査とりまとめを行い、平成23年3月22日に年金局へ要望するとともに、HPで公表したところ。

<要望の例>

- ・ 受給資格期間の短縮等（25年を10年程度に短縮）
- ・ 国民年金任意加入制度の拡充（70歳までの加入の対象限定廃止）
- ・ 繰下げ支給の弾力化（70歳超の申立ケースの70歳からの遡及支払）
- ・ 滞納事業主に対する給付制限の導入

2. 「お客様の声」の年金局への伝達

○年金事務所、機構本部、コールセンター等へ寄せられたお客様の声について、集計、内容による仕分けを行っているが、「年金政策、制度立案」に関するものについては年金局へ送付している。（別紙参照）

3. 業務に関する年金局との調整

○法改正について、業務運営の立場から年金局と調整を行うとともに、制度運営についても、現場の声も踏まえ年金局へ運用改善の具申を行っている。

<具体的改善例>

- ・ 標準報酬月額の時決定に係る特例（東日本大震災の復興業務等に従事したため報酬が一時的に変動した場合の特例措置）

[参考]機構としての業務改善への取組み

1. お客様の声

○「業務に関するもの」（機構の運用等で改善できるもの）については、担当部局へ検討を指示し、毎月開催されるサービス・業務改善委員会（委員長は理事長）で審議・検討している。

<改善例>

- ・口座振替額通知書の改善（付加保険料の明細を表示）
- ・ホームページへの年金事務所等の周辺地図の掲載（Google マップ搭載）
- ・年金事務所への車椅子用スロープの設置

2. 職員提案

○年金事務所や事務センターの日々の業務に携わる職員から、業務運営の改善のための提案を募集している。

「業務運営に関するもの（機構の運用等で改善できるもの）」については、担当部局へ検討を指示し、毎月開催されるサービス・業務改善委員会（委員長は理事長）で審議・検討している。

<改善例>

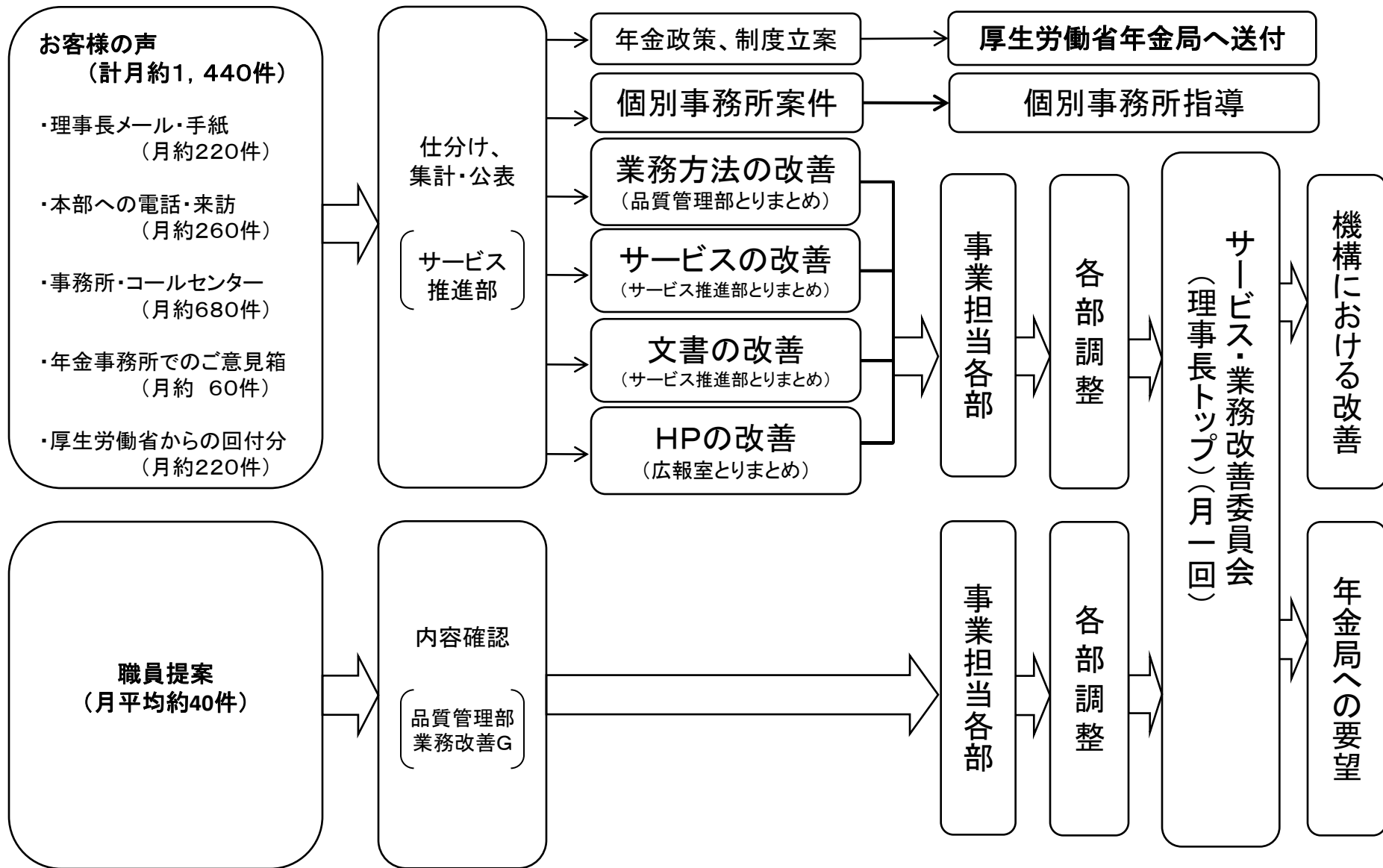
- ・WM（窓口装置）の環境システム構築（年金相談対応者の研修用にデモシステムを構築）
- ・健康保険・厚生年金保険標準報酬月額・保険料月額早見表の作成
- ・Access 版 国民年金適用受付簿（同時入力が可能、返戻文書の自動作成など多機能な受付簿を業務ナレッジとして全国展開）

3. 年金事務所のサービス・業務改善コンテスト

○各年金事務所で実践されているサービス向上への取組みや業務改善の取組みを本部で各事務所長がプレゼンし、優秀事例については表彰を行うとともに、全国展開を図っている。（第1回 平成22年6月、第2回 平成22年12月）

<全国展開の例>

- ・年金相談事跡管理システム
- ・新規適用事業所の事業主に対する保険料見込額と納入方法の案内の改善



平成23年 8月11日

日本年金機構サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成23年7月1日～7月29日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	1件	1,009件	18件	1件	224件	2件	1,255件
	地方分	178件	174件	22件	3件	2件	0件	379件
	合計	179件	1,183件	40件	4件	226件	2件	1,634件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	376件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,258件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主なお客様の声)

項番	内容	対応
1	平成23年度の年金額が物価スライドにより0.4%引き下げられた。光熱費などは上がる一方であるのに、年金額が下がるのは納得できない。一生懸命働いて年金を掛けたのに、生活保護の水準より低いのではないかと、年金額を下げないようにしてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	現在、障害年金を受け取っている。症状の改善は全くみられないが、障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。診断書の作成をお願いしたり、高額な証明料を支払うことは非常に負担が大きい。数年おきに診断書が必要になる基準を大幅に見直しするなど負担が軽減するよう改善してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	おばが亡くなり、亡くなった月までのおばの年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥や姪は請求できる対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金第3号被保険者制度を見直してほしい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取ることは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにしてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	厚生年金等の報酬の算定について、毎年4月から6月の支払額で決定されるが、今年は特別な事情で4～6月の収入が大幅に増えた。例年この時期のみ収入が増える場合は、1年間の通算で算定することもできるようになったが、そうでない場合は通算できない。単年度の特別な事情がある場合でも通算して算定できるよう制度を改正してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

6	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が72件ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行ってまいります。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
9	ねんきんネットが利用しにくい。また、ホームページの内容等に関するご意見をいただきました。	今後もねんきんネット並びにホームページの充実に努めてまいります。
10	お母様の代理で年金相談に来られた娘様から、事務所職員の対応について、「何年か前におじゃました時とは、全体が変わっていて驚きました。仕事の内容もちろん、どなたも親切で母が一人でお訪ねしたとしても、安心だと思い大変うれしいです。」等のお礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表しています。

(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 海野 崇

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)