報道資料

実はここにも 総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

年金事務所における年金相談の待ち時間の短縮を！

総務省東京行政評価事務所に、次の行政相談が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：松尾邦弘弁護士　元検事総長ほか６名）において検討した結果を踏まえて、平成 22 年 12 月 21 日、日本年金機構に対し年金事務所の年金相談窓口の待ち時間の短縮の措置をとるようあっせんします。

【相談要旨】

大田年金事務所に３回、年金相談に訪れたところ、３回とも 30 人待ちで、受付から３時間以上も待たされてしまった。しかも３回とも相談時間は 10 数分であった。
年金事務所の年金相談窓口の待ち時間の改善をお願いしたい。



【申出時の年金相談窓口の状況】

日本年金機構は同機構のホームページにおいて、各年金事務所の「窓口の混雑状況」に関する情報の提供を行っており、この「窓口の混雑状況」により、大田年金事務所の待ち時間をみると、平成 22 年４月下旬から５月下旬の間に平均待ち時間が２時間以上の時間帯が何日かあることが確認された。

【当局の調査結果等】

日本年金機構は、年金相談窓口の管理体制の在り方、相談窓口への経験者の配置等を内容とし、待ち時間を 30 分以内にすることを目指して「来訪相談窓口管理運営マニュアル」を

作成し、待ち時間の短縮等について年金事務所を指導しているが、当局が日本年金機構南関東ブロック本部管内の 10 年金事務所（相談センター含む。）を、平成 22 年６月から７月にかけ現地調査したところ、この時期は今年の猛暑と重なったため年金相談窓口が特に混雑している状況は認められなかったものの、次のとおり 10 年金事務所の利用者に対する待ち時間の短縮に向けた取組が区々となっている状況がみられた（調査日現在）。

■待ち人数表示機はあるが１人当たり平均相談時間の目安表示がなく待ち時間が分からない（２事務所）
■年金相談は電話予約ができることの案内がない（３事務所）
■事務所内に時間帯別混雑状況の案内がない　（９事務所）
■最寄駅での事務所への案内標識がない（２事務所）、最寄駅から事務所への途中での案内標識がない（５事務所）
■ホームページの時間帯待ち時間表示の掲載の遅延（３事務所）
■近隣事務所の利用案内がない（８事務所）

【日本年金機構に対するあっせん】

したがって、日本年金機構は、年金相談のために来所する者へのサービスを一層向上させる観点から、次の措置を講ずる必要がある。

◆「来訪相談窓口管理案内マニュアル」の内容を各年金事務所に徹底させること。
◆年金相談にかかる所要時間の短縮に向け、利用者に対する各種案内や各種表示について、最低限実施すべき事項を指示文書により明示するなどして、各年金事務所の実態にあわせて実施させるとともにその実施状況を確認すること。
◆各年金事務所が工夫して改善を図っている事例等については、優良事例として他の事務所にも周知し、実施可能な事項・事務所から実施するよう推奨すること。また、年金相談の時間短縮に向けた改善努力を一層国民にＰＲすること。
◆相談来訪者を長時間待たせることが散見される年金事務所においては、混雑状況を定期的に把握し適切な対応をとること。
◆「窓口の混雑状況」については、混雑の激しい事務所からリアルタイム表示を導入し、これを順次拡大していくことが望ましいこと。



【連絡先】関東管区行政評価局総務部首席行政相談官室　　電　　話：０４８－６００－２３１３