年金事務所における年金相談の待ち時間の短縮について
― 日本年金機構からの回答要旨 ―

標記について日本年金機構にあっせんした結果、平成 23 年 1 月 28 日付けで以下のような改善に取り組むとの回答がありました。

【主な改善策】

① 年金相談の利用者サービスの向上を図るため、平成 22 年 6 月に決定した来訪相談窓口管理運営マニュアルの実施内容の把握と必要な改善指導を行う。また、年金相談管理者研修において、同マニュアルの徹底を図ることとする。

② 年金事務所所在地の案内・表示の実施状況について、改めて、各事務所に調査を行ったうえで必要な改善を行うよう指示するとともに、各ブロック本部に対し、実施状況を確認するよう指示する。

③ 混雑が著しい年金事務所に対して、日々の混雑状況と改善対策の報告を求めるとともに、ブロック本部に対し、年金事務所に混雑解消のために必要な対策の指示を行うよう指示する。

④ 平成 23 年 4 月から南関東ブロック管内の 48 の年金事務所における混雑状況を年金事務所窓口やホームページ、携帯電話からリアルタイムで確認できる「相談窓口の待ち時間等情報表示サービスの提供等」の導入を予定している。