

## ○ねんきんダイヤルの応答率の状況

[平成20年度]

応答率 21.1% (②/①)

① 総呼数	16,257,822 件
② 応答呼数	3,427,266 件

[平成21年度(4月～10月)]

応答率 42.4% (②/①)

① 総呼数	5,027,790 件
② 応答呼数	2,129,463 件

## ○平成21年11月における社会保険事務所の待ち時間の状況

相談窓口の待ち時間が1時間を超えている事務所数(全国312事務所)

窓口	2日(月)	4日(水)	5日(木)	6日(金)	9日(月)	10日(火)	11日(水)	12日(木)	13日(金)	14日(土)	15日(日)	16日(月)
年金記録相談	3	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	1
一般年金相談	51	34	26	27	57	42	26	41	26	3	0	38

17日(火)	18日(水)	19日(木)	20日(金)	24日(火)	25日(水)	26日(木)	27日(金)	28日(土)	29日(日)	30日(月)	11月平均
0	0	1	0	2	0	1	3	0	0	1	0.8
13	21	15	16	33	35	34	24	1	1	29	25.8

# 25 年金委員制度の概要

○ 日本年金機構法第30条に基づき、公的年金に関する啓発、相談、助言その他の活動を行うことによって、公的年金への国民の理解を高め、事業の円滑な運営を図ることを目的として設置。(平成22年1月1日施行)

(参考) 日本年金機構法

第30条 厚生労働大臣は、社会的信望があり、かつ、政府管掌年金事業の適正な運営について理解と熱意を有する者として機構が推薦する者のうちから、年金委員を委嘱することができる。

2 年金委員は、厚生労働大臣及び機構による政府管掌年金事業の運営に協力して、政府管掌年金事業に関する国民の理解を高めるための啓発を行い、並びに政府管掌年金事業に関する事項につき被保険者又は受給権者からの相談に応じ、及びこれらの者に対する助言その他の活動を行う。

3 厚生年金保険の適用事業所の事業主は、機構に対し、当該事業所に使用される者の中から、年金委員にふさわしい者を推薦することができる。

## 1. 年金委員の区分

①地域型： 市町村、団体などから推薦があった者

②職域型： 厚生年金保険の適用事業所の事業主が推薦する者

適用事業所が常時300名未満の被保険者を使用・・・1名 常時300名以上の被保険者を使用・・・2名 を配置

## 2. 委嘱の要件

①地域型・・・年金制度に理解が深く、住民福祉の向上に熱意があり、社会的な信用が厚く、社会奉仕的精神に富んでいる者

②職域型・・・現に適用事業所において被用者保険に関する事務を担当し、当該事務について相当期間経験を有する者

として、機構が推薦する者のうちから、厚生労働大臣が委嘱する。

## 3. 任期

①地域型・・・3年 ②職域型・・・企業内の異動等に伴い解嘱されることとなるため任期は定めない

## 4. 主な活動内容

地域住民(地域型)や適用事業所の事業主・被保険者(職域型)に対して、以下の活動を実施。

- ・ 公的年金に関する各種の届出等の手続きについて、相談、助言
- ・ 公的年金制度に対する広報 等

(参考)

- ・ 社会保険庁においては、類似の枠組みとして国民年金委員(平成20年度末現在約1.2万人)及び社会保険委員(同約16万人)を設置。
- ・ 社会保険庁廃止・日本年金機構発足に伴い、これらを「年金委員」として再編し、法定化。

## 社会保険庁長官へのメール、手紙及び国民の声対応票の受付件数の推移

(単位:件)

区 分		平成16年度 (10月～3 月)	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	計
長官へのメール		3,519	3,816	5,498	9,465	5,841	28,139
長官への手紙		142	264	376	353	293	1,428
国民の 声対応票	本庁作成分 ①	235	629	697	1,090	1,051	3,702
	事務局・事務所作成分 ②	2,020	4,102	3,549	3,865	3,097	16,633
	うち、本庁報告分 ③	143	522	871	1,545	1,761	4,842
	計 ①+②	2,255	4,731	4,246	4,955	4,148	20,335
	計 ①+③	378	1,151	1,568	2,635	2,812	8,544

## お客様満足度アンケートについて(平成21年2月実施分)

### 1 お客様満足度アンケートの目的

社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を継続的に把握し、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、一層のサービスの向上を図ることを目的として、お客様満足度アンケートを実施した。

### 2 アンケートの実施方法

平成21年2月4日を調査日として、社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)及び社会保険業務センターに来訪された方全員を対象として、相談終了後にアンケート用紙を配付し、回収した。

### 3 アンケート結果(抜粋:全体としての満足度)

全体としての満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では84.7%、年金相談以外の窓口では82.2%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で1.2ポイント、年金相談以外の窓口で0.5ポイント上昇した。

事項毎の満足度については、「待ち時間に対する満足度」、「職員の応接態度に対する満足度」、「施設の利用に対する満足度」及び「訪問目的の達成度」のいずれも前回より上昇しており、これらのことから、全体の満足度も上昇したと考えられる。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成21年2月	14,793 59.4%	6,322 25.4%	3,319 13.3%	377 1.5%	108 0.4%	24,919 100%	6,063 58.5%	2,460 23.7%	1,689 16.3%	119 1.1%	36 0.3%	10,367 100%
【参 考】												
平成20年1月	14,067 58.3%	6,077 25.2%	3,324 13.8%	489 2.0%	158 0.7%	24,115 100.0%	7,218 59.5%	2,696 22.2%	1,978 16.3%	190 1.6%	47 0.4%	12,129 100.0%
平成19年1月	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	26,757 100.0%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%	15,882 100.0%

※上段は回答者数(無回答を除く)

## 社会保険事務所の窓口サービス実態調査の結果について

### 1 調査目的

社会保険事務所の窓口で対応している職員の接遇状況や社会保険事務所の施設環境について、外部調査機関の活用により窓口サービス等の実態を調査・把握し、潜在的問題点や改善点を発見することを目的として実施

### 2 調査概要

#### (1) 調査日

平成 21 年 3 月 5 日（木）～ 3 月 13 日（金）のうち一日

#### (2) 調査対象

地方社会保険事務局毎に年金相談来訪者の多い 1 社会保険事務所を対象（合計 4 7 箇所）

#### (3) 調査機関

（社）新情報センター（入札により選定）

#### (4) 調査方法

調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、「年金相談窓口」では年金見込額照会等に関する相談を、「年金相談以外の窓口」では国民年金保険料免除等に関する相談を実際に行うことにより、職員の接遇等に関する調査を行った。なお、調査に当たっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の加入記録に基づく相談や委任状を持参した相談等、可能な範囲でより具体的な内容に基づく相談を行った。

### 3 調査項目

調査員が社会保険事務所の窓口で実際に相談を行った結果に基づき、次の調査項目ごとの評価を行った。

#### (1) 来訪者の満足度を評価するための調査

- ① 待ち時間について
- ② 職員の応接態度について
- ③ 施設の利用について
- ④ 訪問目的の達成度について
- ⑤ 全体としての満足度について

#### (2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

- ① 気配りについて
- ② 安心感について
- ③ 丁寧さについて
- ④ 話し方について
- ⑤ 用件の伺い方について
- ⑥ 言葉づかいについて
- ⑦ 説明・相談について
- ⑧ しめくくりの挨拶について

### 4 評価基準

#### (1) 来訪者の満足度を評価するための調査

「5 満足」、「4 やや満足」、「3 普通」、「2 やや不満」又は「1 不満」による5段階評価

※なお、各調査員の判断の目安として、調査員がイメージする他の公的機関（主に市区町村窓口）と比較し、「この程度なら普通」と思われた場合に「3 普通」と評価。

#### (2) サービスレベルを客観的な視点で評価するための調査

「はい（実施している）」又は「いいえ（実施していない）」による評価

## 5 調査結果

### (1) 来訪者の満足度を評価するための調査について

来訪者の満足度を評価するための調査項目のうち、「全体としての満足度」における満足度の割合は次のとおりであり、「やや満足」以上の評価は年金相談窓口では70.2%、年金相談以外の窓口では46.8%であった。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	17.0% (14.9%)	53.2% (44.7%)	23.4% (27.7%)	4.3% (12.8%)	2.1% (0.0%)
年金相談以外の窓口	17.0% (25.5%)	29.8% (29.8%)	31.9% (36.2%)	21.3% (8.5%)	0.0% (0.0%)

※ ( ) 内は平成19年1月に実施した際の評価

### (2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について

サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について、実施している割合の平均は、年金相談窓口で72.8%であり、年金相談以外の窓口で70.1%であった。

調査項目別では、「安心感」及び「話し方」については、いずれの窓口でも実施している割合が高かった。また、他の項目に比べると、年金相談窓口では「言葉づかい」及び「しめくくりの挨拶」について、年金相談以外の窓口では「しめくくりの挨拶」について、実施されている割合が低かった。

	気配り	安心感	丁寧さ	話し方	用件の伺い方	言葉づかい	相談・説明	しめくくりの挨拶	平 均
年金相談窓口	59.6%	87.2%	64.9%	91.0%	76.3%	57.1%	79.8%	52.2%	72.2%
年金相談以外の窓口	56.6%	82.1%	59.7%	83.0%	69.0%	57.6%	73.7%	51.1%	67.8%

## 6 サービス向上のための取組み

各社会保険事務所では、窓口実態調査で評価が低かった事項、実施できていなかった事項等について、窓口接遇の向上や施設環境の改善等のサービス向上に取り組んでいる。また、社会保険事務局を通じ、他の社会保険事務所においても、この調査結果を活用して、サービス向上のための取組みを推進している。

調査事項	具体的な取組み
気配り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 玄関や受付カウンター付近に待ち時間又は待ち人数を表示する。</li> <li>・ お客様が来訪された時に、総合相談窓口で積極的にお声かけする。</li> </ul>
安心感	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身だしなみチェックリストを活用した職員相互による確認を行う。</li> <li>・ お客様から見える位置に名札を付けるようにする。</li> <li>・ 朝礼時や閉庁後に庁舎を見回り待合スペース等の清掃、美化に心がける。</li> <li>・ 庁舎内のポスターや掲示が適切なものが定期的に点検を行う。</li> </ul>
丁寧さ 話し方 用件の伺い方 言葉づかい 締めくくりの挨拶	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇のための研修、朝礼等を通じ、お客様の立場に立った挨拶や言葉づかいなどの徹底を図る。</li> <li>・ お客様をお迎えしてから、お見送りするまでの挨拶例、会話例を作成し、社会保険事務局内で共有を図る。</li> <li>・ 相談の最後に質問の回答が十分にご理解いただけたか等を確認し、「ありがとうございました」の言葉を添えてお送りすることを徹底する。</li> </ul>
相談・説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談担当者の専門的知識については、実務研修等を実施し、情報の共有や取扱いの確認を行った。</li> <li>・ 研修等を通じて「お客様がどのようなことを知りたいか判断し、丁寧に分かりやすい言葉で説明する」よう徹底した。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口実態調査の調査結果を研修内容として事務所内で接遇研修を実施した。</li> <li>・ 調査項目に沿って、模擬接遇を行うなど、調査員（第3者）の視点から事務所内の検証を行った。</li> <li>・ 事務所内の案内表示について、担当課名や業務内容をわかりやすく表示した。</li> <li>・ 予約による年金相談について、ポスターを掲示するなど周知を図った。</li> </ul>



## 電子申請に関するこれまでの主な取組について(社会保険関係)

### □全国社会保険労務士会連合会との連携による取組

- 社会保険労務士の提出代行時において、事業主の提出代行者であることを証明することができるものを添付することにより、事業主の電子署名の省略の実施(51手続)(20年6月～)
- 被扶養者(異動)届及び国民年金第3号被保険者関係届について、委任状の添付により、事業主の電子署名に加え、被保険者の電子署名の省略の実施(21年4月～)
- 厚生労働省や全国社会保険労務士会連合会ほか電子申請の窓口システム(e-Gov)を担当している総務省を含め毎月、定期的に打ち合わせを行い、e-Govと連携した使い勝手の向上施策等の検討(20年1月～)

### □添付書類の省略等

- 資格取得届等提出時における年金手帳の添付省略(5手続)(18年10月～)
- 住民基本台帳ネットワークシステムの活用による年金受給権者現況届の原則省略(18年10月～)
- 社会保険労務士が提出代行を行う場合、添付書類の省略(6手続)(19年10月～)

# 社会保険関係の主要手続<sup>33</sup>における電子申請の実績について

主 要 手 続	申請件数 (20年度) (万件)	平成19年度	平成20年度
		電子申請 利用率(%)	電子申請 利用率(%)
健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届	3,449	44	46
健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届	501	44	49
健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届	694	21	21
健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	756	18	19
健康保険・厚生年金保険賞与支払届、厚生年金保険(船員)賞与支払届	5,601	57	60
厚生年金保険被保険者住所変更届、厚生年金保険(船員)被保険者住所変更届	451	39	32
年金受給権者現況届	2,988	79	86

(注1) 利用率は磁気媒体による申請を含む。

(注2) 年金受給権者現況届の利用率は住民基本台帳ネットワークの活用による現況届の省略によるものである。

# 社会保険庁における人事評価制度の運用実態について

## 1. これまでの実施経過

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度
	10月	3月	10月	3月	10月	3月	10月	3月	10月
人事評価(実績・能力)	5級以上の職員 (事務所課長含む)	試行実施	《本格実施》		実績評価	実績評価	実績評価	実績評価	実績評価
			能力評価	能力評価	能力評価	能力評価	能力評価	能力評価	
					(※1)	(※2)		(※3)	
	その他職員	試行実施	《本格実施》		実績評価	実績評価	実績評価	実績評価	実績評価
			能力評価	能力評価	能力評価	能力評価	能力評価		
					(※1)	(※2)		(※3)	

※1 能力評価の評価項目の見直し(項目数の削減等)(19年10月～)

※2 実績評価の評価項目として「年金記録問題への対応」を追加、又、懲戒処分を受けた者について「E評価」として整理(20年4月～)

※3 実績評価及び能力評価の評価項目の見直し(類似する評価項目の統合)(21年4月～)

(評価期間と評価結果の処遇等への活用)

■ 実績評価(年2回)

上期評価期間: 4月 1日 ~ 9月30日

下期評価期間: 10月 1日 ~ 翌年3月31日

■ 能力評価(年1回)

評価期間: 10月 1日 ~ 翌年9月30日

評価結果  
の活用

- 人材育成、業務改善
- 給与(勤勉手当、昇給)
- 任用(人事配置・昇格等)

## 2. 評価者・被評価者研修の実施

人事評価制度を透明性・公平性・納得性が高く、実効ある制度として定着させていくために、職員に制度を十分理解してもらう必要があるため、職員に対する「評価者研修」、「被評価者研修」を実施。

### 3. 人事評価制度運営会議の開催

- 人事評価制度を適正かつ円滑に運営するために、社会保険庁本庁幹部職員、ブロック担当事務局長及び民間スタッフをメンバーとする「人事評価制度運営会議」を開催。(年2回／延べ 7回)
- 人事評価制度の運用及び改善に関する基本的事項、評価項目その他の重要事項について審議。

### 4. 職員からの意見・要望の聴取

- 人事評価制度に対するアンケートの継続的な実施(毎年度／延べ 6回)

(例)20年度アンケート調査結果より(意見・要望が多かった上位5個)

- |  |        |
|--|--------|
| ・ 絶対評価へ変更すべき .....                                     | (109名) |
| ・ 360度評価を導入すべき(主に部下からの上司の評価) .....                     | (90名)  |
| ・ 何故、その評価になったのか説明すべき .....                             | (83名)  |
| ・ 数値以外の日頃の取り組み(主に電話や窓口対応等の定性的業務)や目標の難易度等を評価してほしい ..... | (76名)  |
| ・ 全職員もしくは評価が高い職員の目標や評価結果を公表してほしい .....                 | (55名)  |