

相談件数の集計に関して工夫している事項	
エクセル等を活用した管理についての取組	
1	<p>窓口での相談による申出や申請、電話による相談、障害年金の相談について、Excel表で受付簿として管理しており、各担当職員がそれぞれこの受付簿に入力している。また、来庁相談内容と電話相談内容は、プルダウンで選択できるようにしている。(制度案内、納付相談のみ、一般免除など)</p> <p>【受付簿のプレ印字項目】 連番、受付日、氏名、生年月日、来庁相談内容、電話相談内容、障害年金、備考欄</p>
2	<p>担当する職員ごとに相談の受付簿を作成しており、記入の負担軽減のため、項目を選択式にしている。</p> <p>月毎の件数を各自Excel管理し、集計がとりやすいように工夫している。</p>
3	<p>軽微なもの等を除き、担当者が相談対応を行った際にその都度Accessにてデータ入力し集計に利用している。相談日、基礎年金番号、対象者、相談者、続柄、相談形態(来訪・電話・郵送)、相談区分(資格・免除・納付・障害年金・死亡等)、書類受付の有無、対応職員、相談内容等を入力している。</p>
受付簿の工夫による取組	
1	<p>窓口で相談内容を記録できる受付簿を設置している。</p> <p>相談者氏名等の詳細については随時記入する必要があるが、短時間で記入できるように、よくある相談内容については予め印字しておき、該当するものに○をつける様式としている。</p> <p>【受付簿のプレ印字項目】 老齢年金・障害年金・国年加入脱退・高齢任意・納付書・申請免除・学特・年金手帳・扶養親族報告書・ねんきんネット・その他</p>
2	<p>窓口に来訪された方について記録する受付簿(共用)と、各職員単位に電話対応をしたときに記入する受付簿を作成している。このほか、障害基礎年金の相談については、経緯や内容がわかるように個別の相談記録を作成している。</p> <p>なお、窓口の受付簿は、受付内容の項目に○をつける形式としており、項目にない内容については「その他」欄に簡潔に記入し、短時間で記録ができるようにしている。</p>
3	<p>窓口相談では来訪者に受付処理簿(氏名・生年月日・住所・電話番号等)を記入していただく。</p> <p>相談内容については、混雑時には要点をメモ書きしておき、後から詳細を記録する。</p> <p>すべての受付処理簿を確認後、処理内容によって振り分けて集計している。</p> <p>電話相談については、その都度正の字で計上しておき、月毎に集計している。</p>

4	<p>(来訪相談) 可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票に受付内容や相談内容を記録できる項目を追加し、来訪者が記入した受付票を利用して記録を残せるように工夫している。</p> <p>(電話相談) あらかじめ、相談内容を選べるようにいくつかの項目を記載した件数表を職員に配布し、電話を受けた時の相談内容を番号で記載することで、記録を簡単に残せるように工夫している。</p>
集計用紙の工夫による取組	
1	受付窓口に、受付内容・相談内容別に件数を記入するための用紙を備え付け、対応終了時に件数を記録するようにしている。
2	窓口事務確認用の様式を作成し、その様式の枚数を利用して件数の把握に努めている。
3	可搬型窓口装置を使用した回数のカウント用の表を担当職員全員に配布し、毎日集計している。
4	相談件数、電話件数、障害年金相談件数において数取器（カウンター）を用意し、毎日集計している。
5	<p>窓口相談における集計では、各窓口に集計用紙を設置し、相談の内容に含まれる項目ごとに正の字を記載して集計表を作成している。</p> <p>電話相談における集計では、各職員が受付件数のみであるが集計用紙に正の字を記載して集計表を作成している。</p>
6	<p>月ごとに日付、曜日と来訪相談、電話相談ごとに分けて、あらかじめ薄い色で「正」を数個ずつ印刷した用紙を担当者単位で作成している。</p> <p>対応した件数の「正」の字をなぞることによって、記入も集計もしやすいように工夫している。</p>
7	<p>(来訪相談) 以前より、窓口に集計表を置き、正の字で対応件数の集計(資格・免除・給付)をとっていたが、31年1月からは、項目に「受付」「相談」を増やし、さらに給付関係の相談は、新規・再来別に集計をしている。</p> <p>外国人対応の際に翻訳タブレットを使用した相談の件数も含めて集計をしている。</p> <p>(電話相談) 来訪相談と同様に内容毎に正の字で、受付状況の集計をとっている。</p>