

テレビ電話を用いた相談対応の一部見直しについて

● 協会けんぽ広島支部の窓口相談

協会けんぽ広島支部においては、加入者からの相談について、協会けんぽ設立当初は、支部窓口のほか、県内全ての年金事務所内にサテライト窓口（出張相談窓口）を設置し、職員を派遣して対応を行っていた。

その後、申請書の郵送化やホームページによる案内の整備等が進んだことから、費用対効果や効率的な業務運営のため、福山年金事務所を除き、利用者の少ないサテライト窓口から段階的に閉鎖してきた。

ただし、サテライト窓口の閉鎖を進める過程で、加入者に対する相談サービスの急激な低下を避けるため、県内3か所の年金事務所において、テレビ電話を用いた相談対応を実施している。

【年金事務所窓口の相談状況】

No.	年金事務所名称	年金事務所所在地	サテライト窓口	テレビ電話
1	呉年金事務所東広島分室	東広島市西条栄町10-27	平成22年1月閉鎖	
2	三次年金事務所	三次市十日市東3-16-8	平成23年4月閉鎖	平成23年4月開設～
3	広島東年金事務所	広島市中区基町1-27	平成26年4月閉鎖	
4	備後府中年金事務所	府中市府中町736-2	平成26年4月閉鎖	平成26年4月開設～
5	広島西年金事務所	広島市西区商工センター2-6-1	平成28年2月閉鎖	
6	三原年金事務所	三原市円一町2-4-2	平成29年2月閉鎖	
7	広島南年金事務所	広島市南区皆実町1-4-35	平成29年5月閉鎖	
8	呉年金事務所	呉市宝町2-11	平成29年5月閉鎖	平成29年5月開設～
9	福山年金事務所	福山市旭町1-6	平成20年10月開設～	

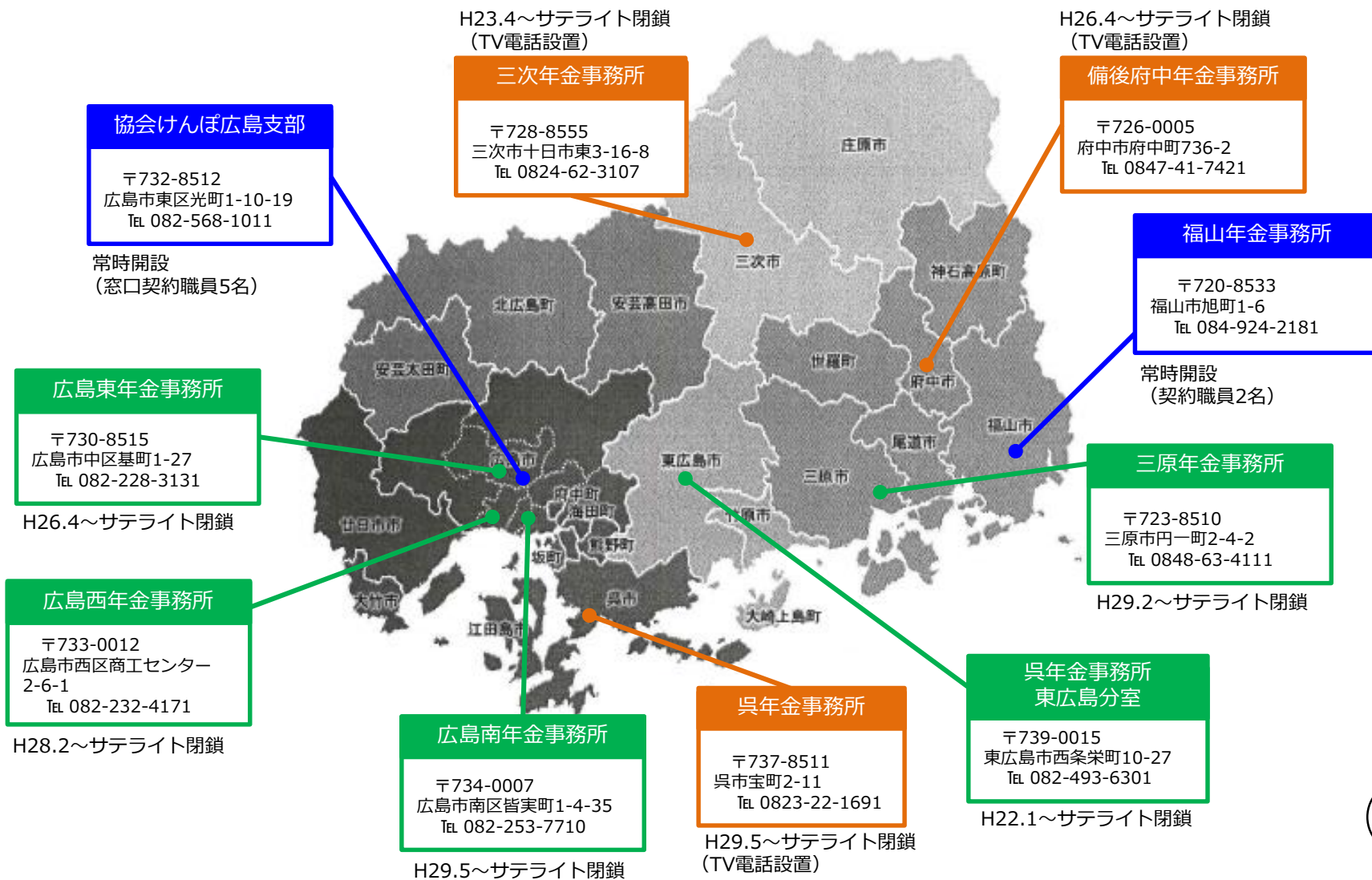
【郵送化率の推移】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
協会けんぽ広島支部	82.4%	84.7%	87.0%	87.4%	88.2%	90.8%

※ 令和2年度は、4月～10月の平均値である。

● 協会けんぽ広島支部の窓口相談（配置図）

現在、協会けんぽ広島支部においては、支部窓口及び福山サテライト窓口のほか、3か所の年金事務所内でテレビ電話を用いた相談対応を行っている。



● テレビ電話を用いた相談対応の状況

- 年金事務所に設置しているテレビ電話や備品（リモコン、ボールペン、老眼鏡等）について、新型コロナウイルス感染防止のため、年金事務所の職員の皆様に1日4回消毒を行っていただいております、ご負担をかけている。
- 三次年金事務所のテレビ電話は、通話中にお互いの声が聞こえなくなる障害が頻発しているが、機器が非常に古いため、部品交換等の修理ができない（新しい機器の購入となる）。
- テレビ電話による相談件数は、ここ数年減少傾向にあり、1日当たりの利用件数は、各所ともほぼ1～2件となっている。

No.	年金事務所名称	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	三次年金事務所	26.3件	22.8件	18.9件
2	備後府中年金事務所	35.6件	32.5件	29.9件
3	呉年金事務所	45.3件	30.7件	39.6件

※ 表中の件数は、月平均である。

- 現状として、テレビ電話による相談内容は、殆どが給付金申請書の記載方法や簡単な制度に関するお問い合わせであり、通常の電話で十分にご案内が可能である。
- 相談件数が減少傾向であることも踏まえ、毎年度の通信料（1台当たり年間約15万円）及び協会職員の出張旅費を考えると、費用対効果は低いと思われる。

● テレビ電話を用いた相談対応に係る今後の方針

テレビ電話を用いた相談については、郵送化率の促進状況や前ページに掲げた状況、協会設立以降と比較して、相談・申請サービス（※）が充実したこと等を総合的に勘案し、次のとおりの方針としたい。

なお、テレビ電話を用いた相談対応の一部見直しに伴い、年金事務所に設置している申請書類も撤去したい。

- 三次年金事務所 ⇒ 令和3年3月31日（水）の営業終了をもって廃止
- 備後府中年金事務所 ⇒ 令和3年3月31日（水）の営業終了をもって廃止
- 呉年金事務所 ⇒ 当面の間は継続

（※）協会けんぽの相談・申請サービス

- ① 電話相談
- ② 窓口相談（支部、福山サテライト）
- ③ ホームページによるサービス
 - ・ 給付金や健診等の制度や事業案内
 - ・ 申請書及び届出書（記入例含む）のダウンロード
 - ・ チャットボット（AIを活用した自動会話）による制度案内
 - ・ 情報提供サービス（Web上で医療費情報の照会や健診の申込み）
- ④ 申請書ネットプリント（コンビニのマルチコピー機で申請書を印刷）
- ⑤ 医療機関における限度額適用認定証の申請書設置

● テレビ電話を用いた相談対応の一部見直しに係る広報

テレビ電話を用いた相談の一部見直しに向け、可能な限り多くの加入者の目に触れるように、以下の内容による広報を実施したい。

なお、テレビ電話を用いた相談の一部見直しに合わせ、「郵送による申請が可能」であることや「ホームページで申請書がダウンロード可能」であることも、積極的に広報したい。

【広報内容】

No.	媒体	時期
1	納入告知書同封チラシ（1月号）（3月号）	令和3年1月20日、令和3年3月19日
2	メールマガジン（一般用）	令和3年1月10日、令和3年3月10日
3	ホームページ	令和3年1月～令和3年6月
4	ポスター（年金事務所内掲示）	令和3年1月～令和3年6月
5	チラシ（年金事務所設置）	令和3年1月～令和3年6月