



はぐくみ企業年金

2024年5月 加入事業所満足度アンケート結果

2024年10月2日発行

©福祉はぐくみ企業年金基金

2024年5月に、はぐくみ企業年金事務局のお客さま満足度アンケートを実施しました。
いただいたご意見を参考に、今後も運営の改善に努めてまいります。
アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
昨年度のアンケートに対する実施施策と、今回の詳しいアンケート結果につきましては、
次ページ以降をご確認ください。



実施期間	2024年5月13日(月)～5月27日(月)
実施方法	Webフォーム(事務担当者さまにメールでご案内)
対象事業所数	310事業所
対象事業所の選定方法	2023年12月以前の導入かつ加入者30名以上の事業所さま
対象事務担当者数	433人
回答数	127件

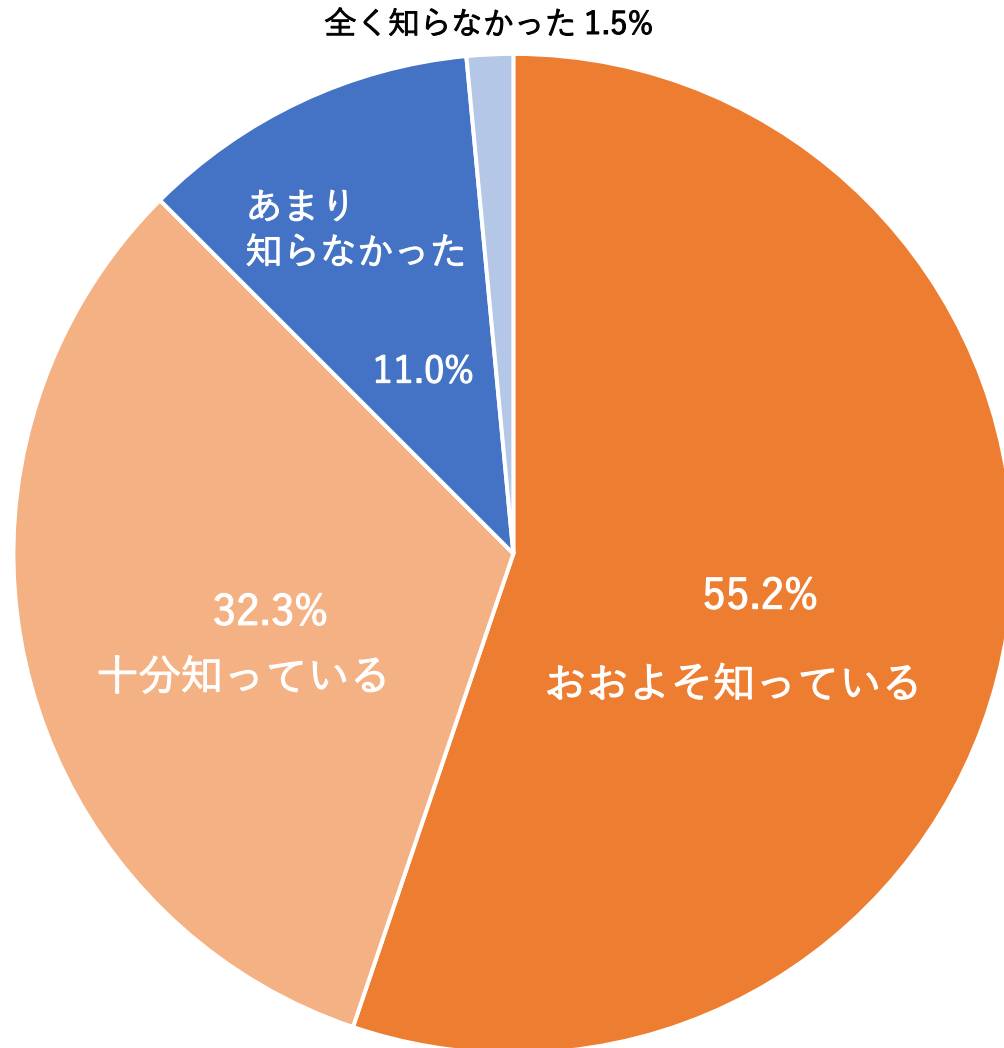
昨年度(2023年度)のアンケートに対する施策の実施について

昨年度(2023年度)に実施したアンケートに対し、以下の施策を実施いたしました。

No.	実施項目	詳細
1	各種マニュアルの再整備・ご提供 動画コンテンツの設置・拡充	基金HPに動画マニュアルページを新設し、 届出と電子連携サービスに関するPDFと動画のマニュアルを掲載
2	基金事務に関する新任担当者さま向けセミナーの開催	以下2つの説明会を毎月実施 ・はぐくみ企業年金 事務説明会 ・電子連携サービスセットアップ説明会
3	基金事務局からの配信物（メール等）の内容見直し	大事な情報が分かりやすいようにメール内容をブラッシュアップ
4	基金事務局ホームページの見直し、リニューアルの実施	HP全体を再構築し、欲しい情報をより見つけやすく分かりやすく改修
5	郵送での届出が必須な様式のデータ化	変更届(加入者項目)をデータ化
6	電子連携サービスの改修	「事業所管理機能の実装」「ワンタイムパスワードの省略」「複数メールの一本化」等を実施
7	問い合わせ体制の変更	(株)ベター・プレイスとはぐくみ企業年金基金の問い合わせ窓口を一本化し、 ご不明点に対し垣根なくお答えできる体制を構築

Q. はぐくみ企業年金は3つの規約・規程※により運営されていますが、
ご存じでしたか？

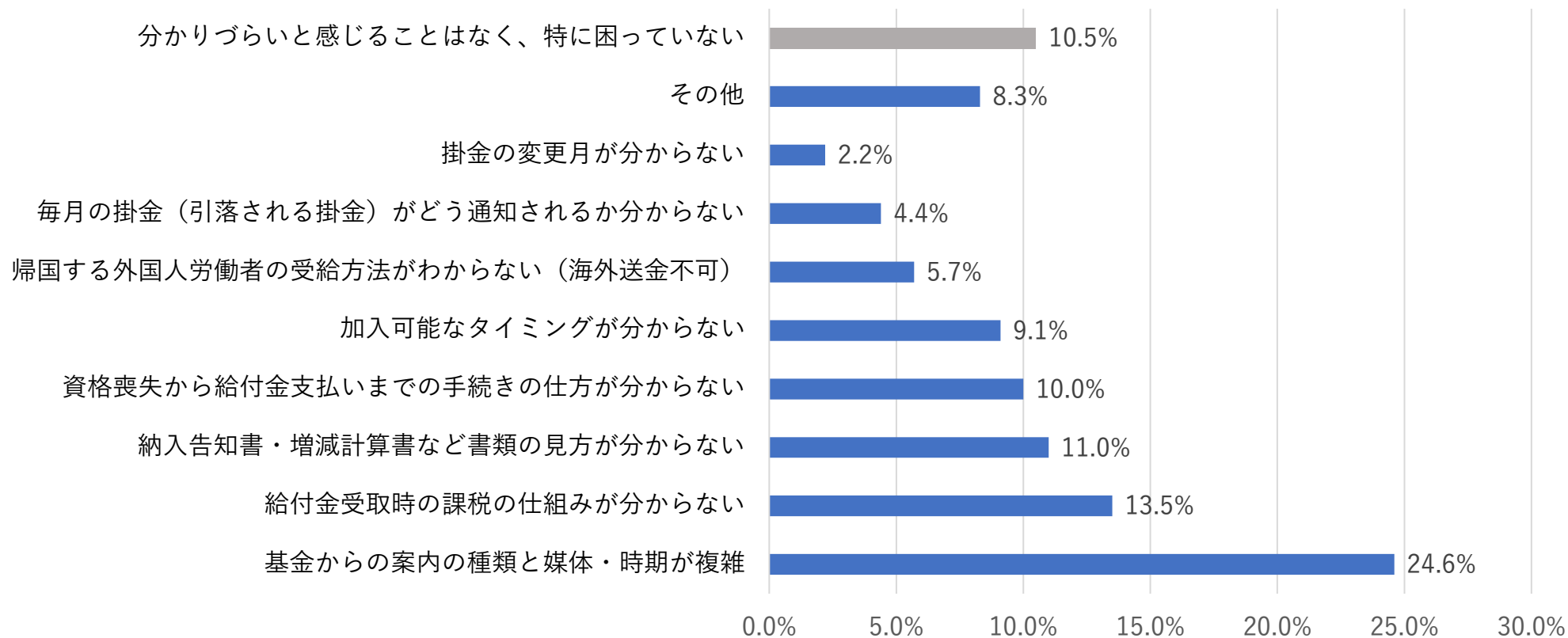
※ 「福祉はぐくみ企業年金基金規約」
「福祉はぐくみ企業年金基金に係る取扱い規程」
「資産形成DB手当給付規程」



事務局コメント

はぐくみ企業年金基金の規約・規程に関しまして、87.5%（「おおよそ知っている」「十分知っている」の合計）という多くの方々にご理解いただいていることがわかりました。しかし、一方で「あまり知らなかった」「全く知らなかった」と回答された方も12.5%いらっしゃいます。今後も株式会社ベター・プレイスと協力し、事業所さまの規約・規程の理解が深まるよう努めてまいります。

Q. はぐくみ企業年金の制度で、特に分かりづらいことは何ですか？ 当てはまるものすべてにチェックしてください(複数回答可)



🔍 対応策(予定)※

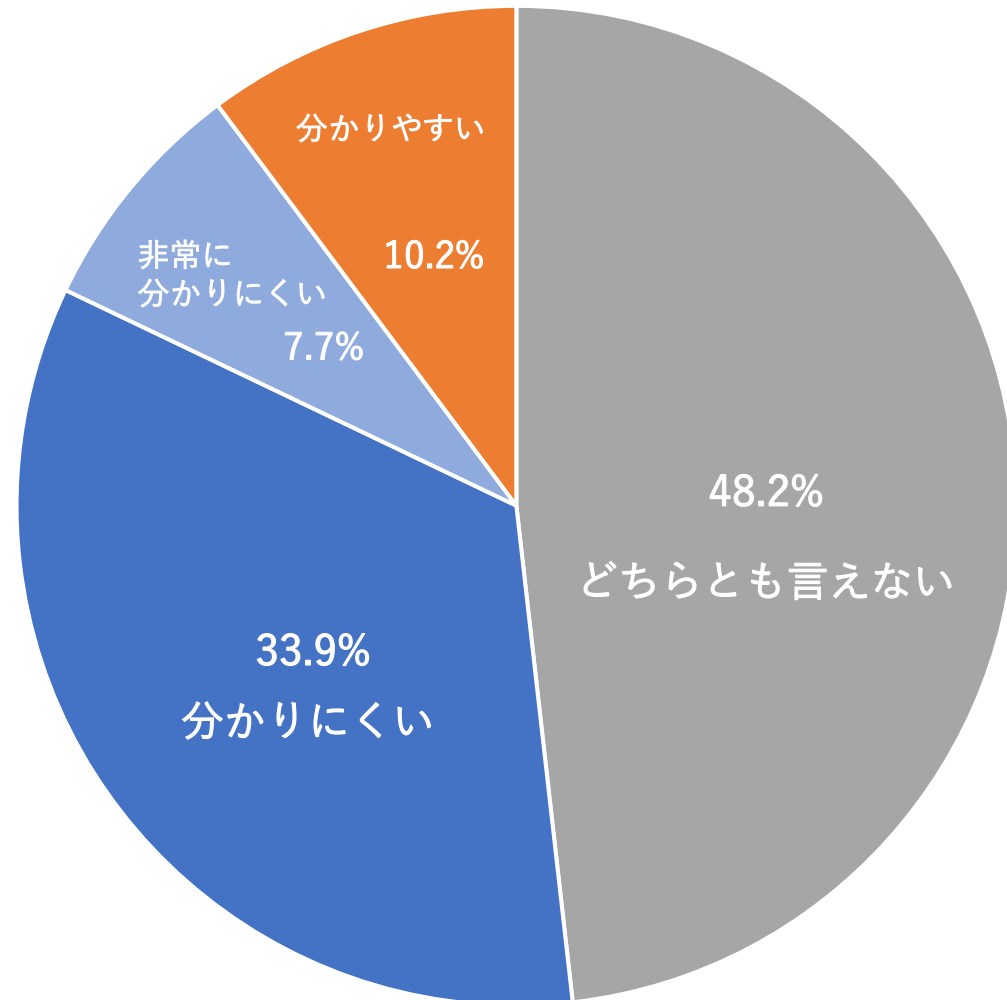
- ・各種説明動画の作成
- ・基金HPよくある質問での詳細な回答
- ・外国人向けチラシの普及(各種説明会、はぐONE等)
- ・個別相談会の実施

Q. はぐくみ企業年金の制度について（ご意見一部抜粋）

制度に対していただいたご意見(一部抜粋)に対し、以下の通り回答させていただきます。

No.	ご意見	対応可否	対応策(予定)※または対応出来ない理由
1	職員の就労形態に変化があった場合のQ&Aが欲しい	対応済	よくある質問に掲載(対応済) ・正社員の従業員がパート勤務になった場合 ・パート勤務の従業員が正社員になった場合
2	届出に不備があった際の訂正届の郵送先がわかりにくい	対応済	メールの署名欄に書類郵送先の文言を追加
3	加入者(従業員)向けマニュアルが充実していない	対応検討中	加入者向けの早見表を作成
5	資格喪失後の給付時期がわかりにくい	対応検討中	①(株)ベター・プレイスと共同で説明会を開催し説明 ②給付書類の支払時期の表記を強調 ③給付の申請システム化(2025年予定)の際に、進捗確認機能を追加
4	転職者で、前職で他の企業年金に加入していた場合の取り扱いについてわかりにくい	対応不可	他の企業年金からはぐくみ企業年金に資産を受換することは、規約上に規定されていないためできません。 (はぐくみ企業年金で積み立てた資産は、他の企業年金に移換することは可能でございます。)
6	外国人の海外送金を検討して欲しい。それが出来ない場合、外国人は加入不可にして欲しい。	対応不可	現状の事務費掛金では高額の海外送金手数料に対応することが難しく、海外送金自体のリスクもあることから、誠に恐れ入りますが対応いたしかねます。また差別的取り扱いになることから、外国人を加入不可にすることも出来ません。 資格喪失日を経過し、かつ資格喪失届と給付書類が不備なく揃ってから2か月程度での支払いとなることをご了承いただいた上で、ご加入をお願いいたします。

Q. 各種届出に関する手続きの分かりやすさについて教えてください

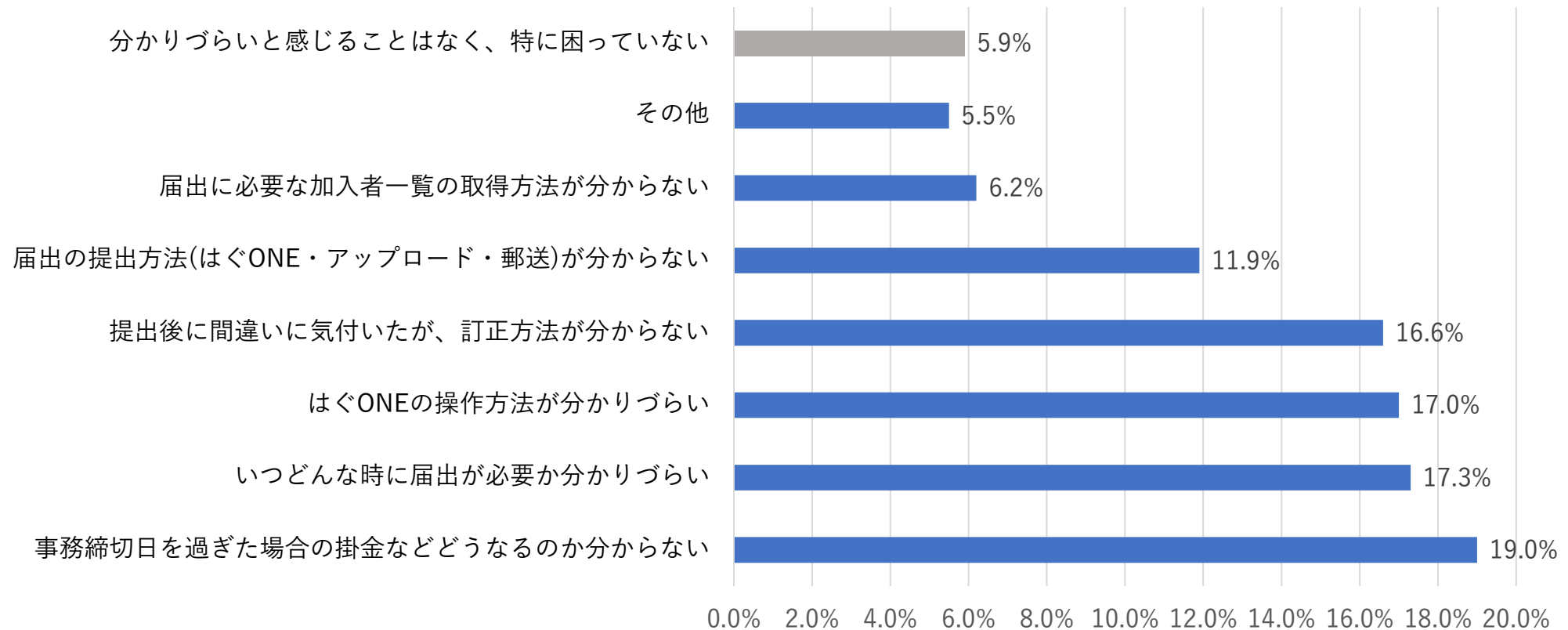


事務局コメント

届出に関する手続きの分かりやすさについては、「分かりにくい」「非常に分かりにくい」という回答が、41.6%を占めました。
一方で「分かりやすい」という回答は10.2%に留まりました。
事務局ではこの結果を真摯に受け止め、更なる改善を進めてまいります。
次ページでこれに対する具体的な施策を記載しておりますのでご確認ください。

Q. 届出について特に分かりづらいことは何ですか？

当てはまるものすべてにチェックしてください。(複数回答可)



🔍 対応策(予定)※

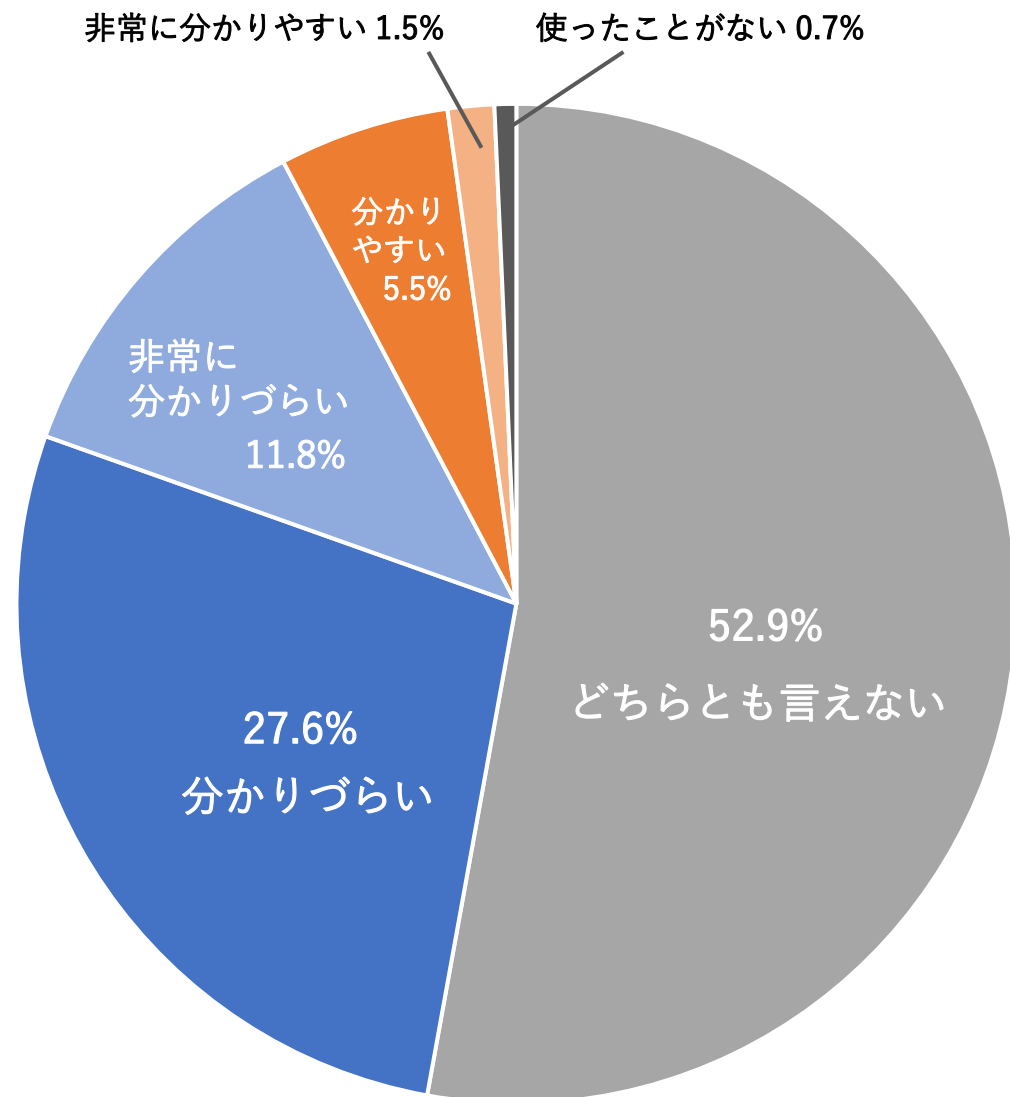
- ・基金HPに目的別(休職したとき、退職したとき等)のページを実装
- ・基金HPの提出書類一覧表を更に分かりやすくリニューアル
- ・株式会社ベター・プレイスと共同での説明会を実施予定

Q. 各種届出について改善して欲しいこと（ご意見一部抜粋）

各種届出に対していただいたご意見(一部抜粋)に対し、以下の通り回答させていただきます。

No.	ご意見	対応可否	対応策(予定)※または対応出来ない理由
1	資格喪失届に加入者の住所記入欄がない	対応済	10月1日より資格喪失届へ住所記入欄を追加
2	加入者の給付書類の様式が頻繁に変わるのが困る 給付書類が紙媒体であることが負担	対応予定	2025年中に、一部給付書類申請のオンライン化を予定
3	各種届出の提出方法を分かりやすくして欲しい	対応予定	2024年10月の基金HPリニューアルで対応予定 (提出書類一覧表の更新等)
4	休職者・復職者の対応を記載した資料が欲しい	対応検討中	休業・休職した場合の分かりやすいマニュアルを作成

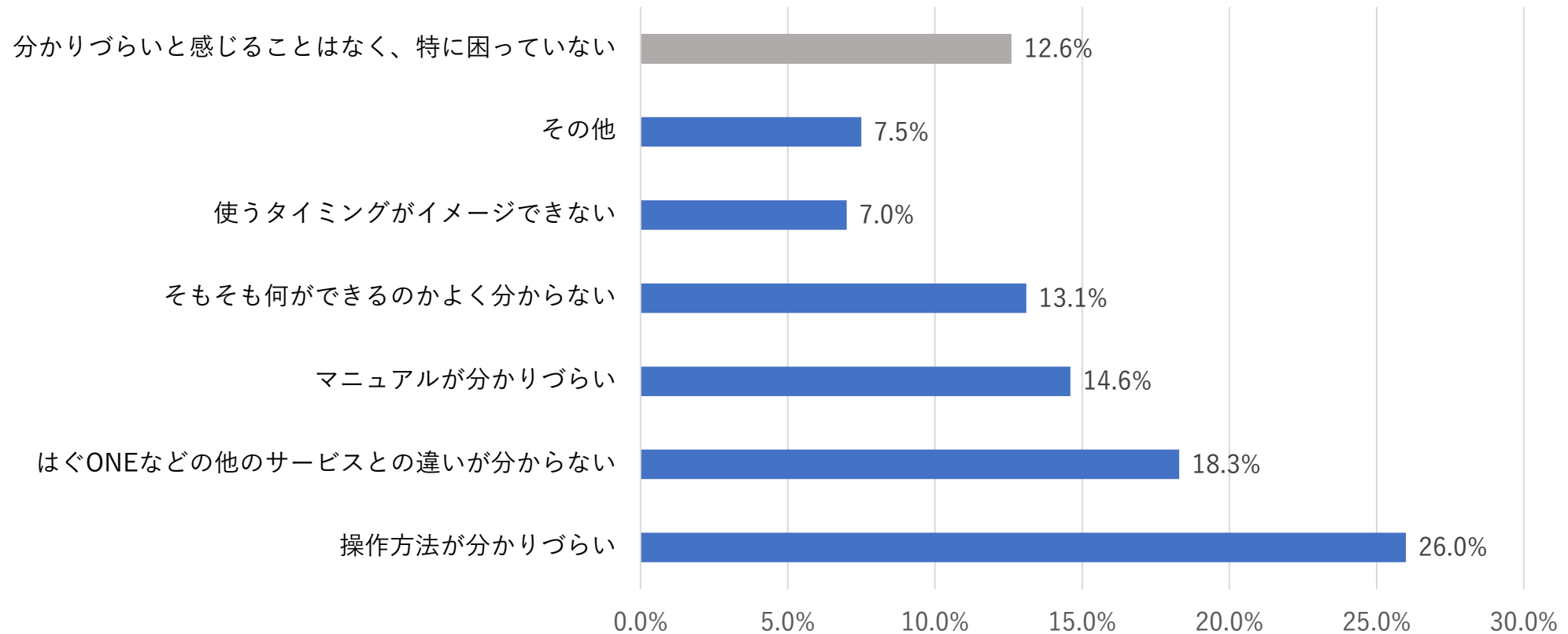
Q. 電子連携サービスの分かりやすさについて教えてください



事務局コメント

電子連携サービスの分かりやすさについては、「どちらとも言えない」「分かりづらい」「非常にわかりづらい」という回答が、92.3%を占めました。電子連携サービスは業務委託先となるセキュリティ情報研究所が開発したサービスであることから、改善が難しい面もありますが、引き続き改善への要望を続けてまいります。次ページで具体的な施策を記載しておりますのでご確認ください。

Q. 電子連携サービスを利用する中で分かりづらいことは何ですか？
当てはまるものすべてにチェックしてください。(複数回答可)



🔍 対応策(予定)※

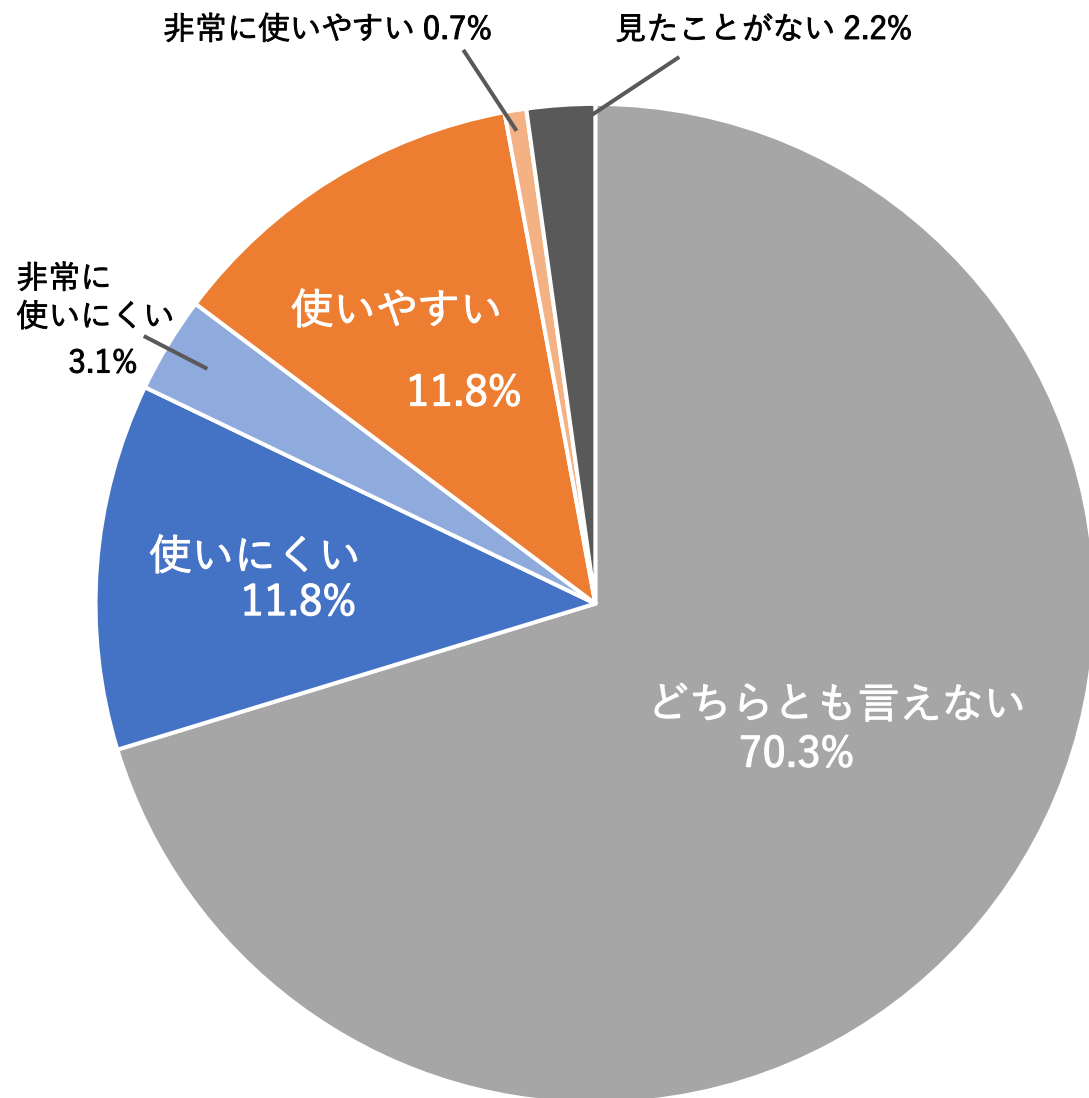
- ・基金HPへ[電子連携サービスの問い合わせフォーム](#)および[電子連携サービス各種届出申請フォーム](#)を設置 (対応済)
- ・開発管理会社へUIUXの改善を要望 (要望済)
- ・基金HPの概要説明のリニューアル

Q. 電子連携サービスについて（ご意見一部抜粋）

電子連携サービスに対していただいたご意見(一部抜粋)に対し、以下の通り回答させていただきます。

No.	ご意見	対応可否	対応策(予定)※または対応出来ない理由
1	各種書類のダウンロードに手間がかかる	対応検討中	開発管理会社へUIUXの改善を要望
2	土日也能用できるようにしてほしい	対応検討中	開発管理会社へ要望
3	パスワードが分からない場合に自身でパスワードリセットを行いたい	対応検討中	開発管理会社へパスワードリセット機能の搭載を要望
4	VPN接続だとインターネットが繋がらず煩わしい	対応不可	厚生労働省のガイドラインでVPN等が必須要件となっているため、対応することが出来ません
5	Macbookで使用できるようにしてほしい	対応不可	現時点ではシステムへの実装は難しいです ただしWindowsPCの貸し出しは行っておりますので、要望があればお申出ください

Q. はぐくみ企業年金HPの使いやすさについて教えてください



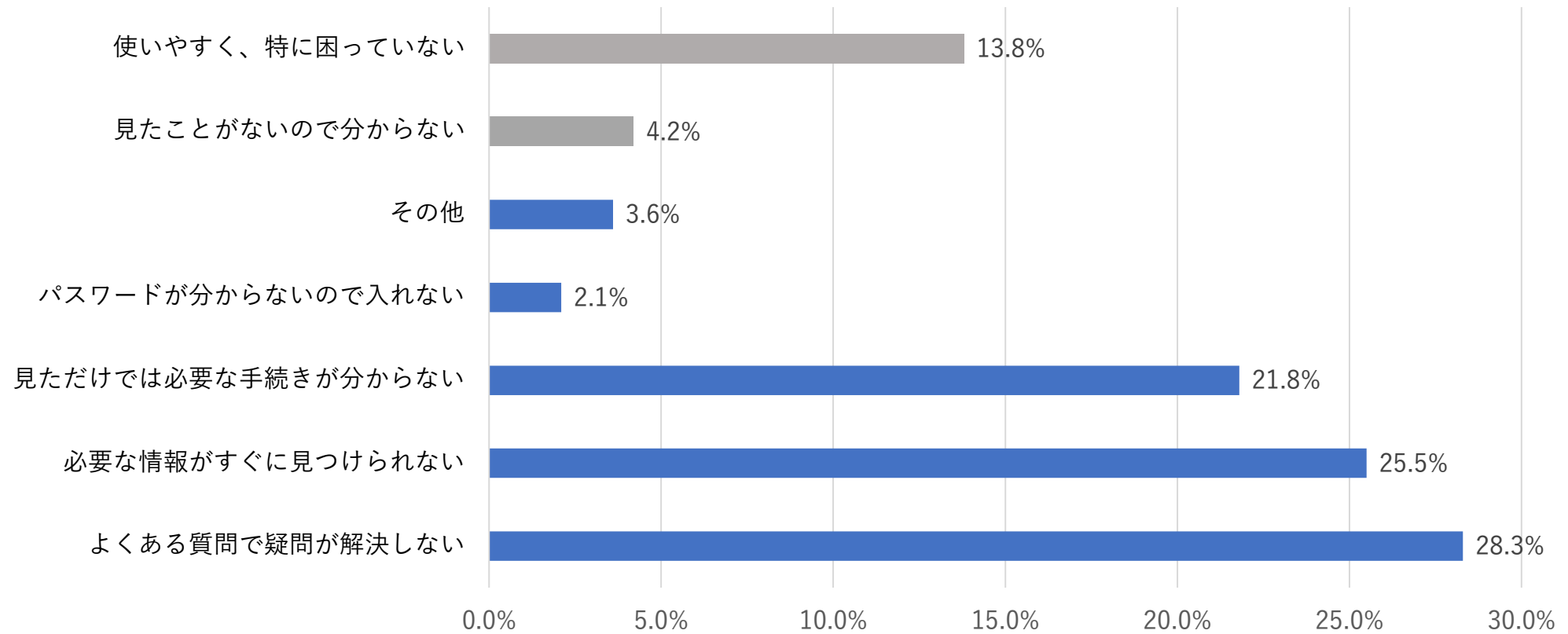
事務局コメント

はぐくみ企業年金HPの使いやすさについては、「どちらとも言えない」という回答が、70.3%を占めました。

2023年10月に行ったフルリニューアルにより、以前のHPとの比較では使いやすくなったものの、更なる改善が必要です。

次ページで具体的な施策を記載しておりますのでご確認ください。

Q. 特に使いにくいと思う事は何ですか？
当てはまるものすべてにチェックしてください。(複数回答可)



🔍 対応策 (2024年10月実施予定)

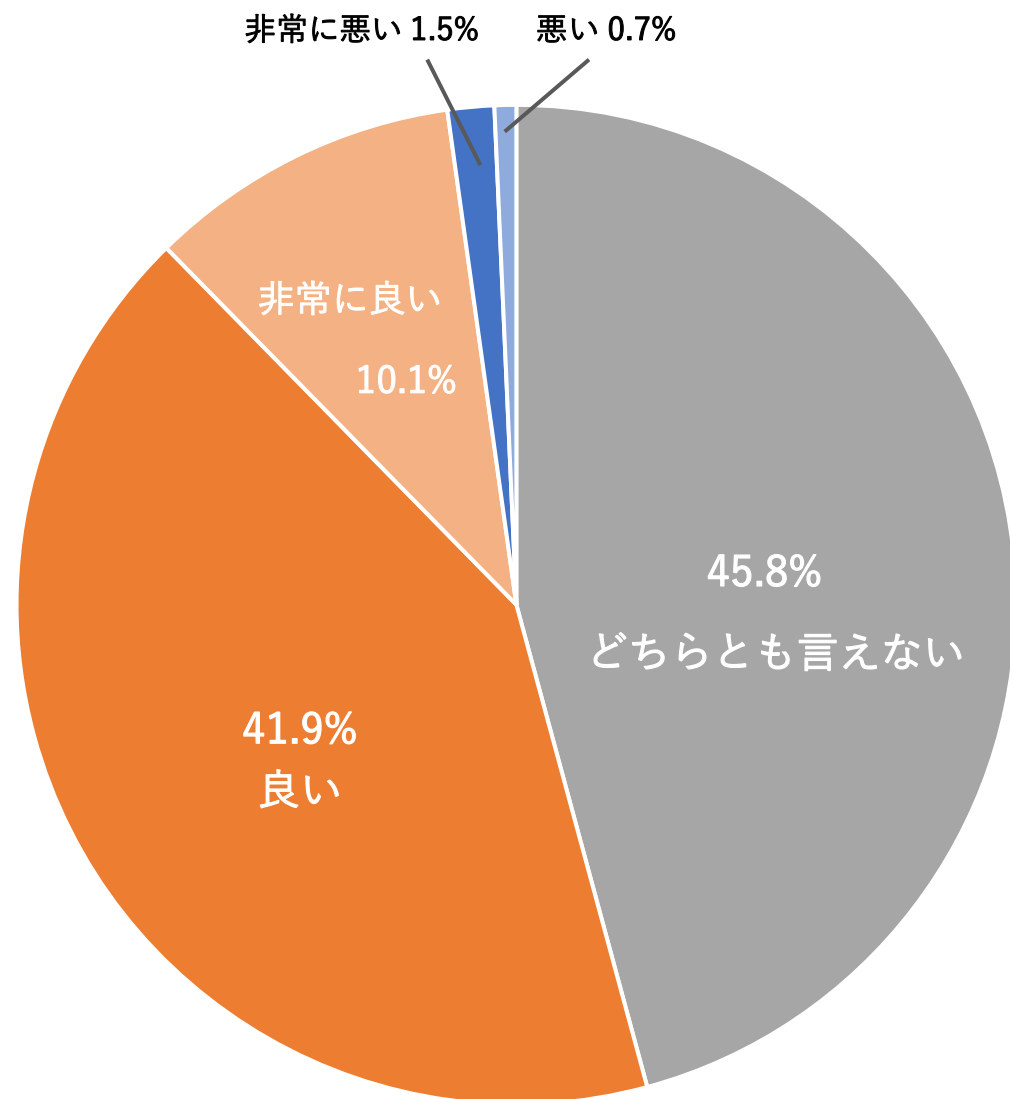
- ・よくある質問の回答の拡充(対応済)、絞り込み検索の実装
- ・一部のページを除くID/パスワードの撤廃
- ・導線の見直し (主にTOPページとメニューを改修)
- ・新設ページの実装(目的別、導入後のスケジュール、事務カレンダー等)

Q. はぐくみ企業年金HPについて（ご意見一部抜粋）

はぐくみ企業年金HPに対していただいたご意見(一部抜粋)に対し、以下の通り回答させていただきます。

No.	ご意見	対応可否	対応策
1	FAQを更新し内容を充実させてほしい	対応済	よくある質問 の内容を更新&拡充
2	FAQを加入者用・事業所用に分けて欲しい	対応予定	2024年10月のリニューアルで質問の対象を設定
3	情報過多にならないようにしてほしい	対応予定	2024年10月のリニューアルで導線を整理

Q. 職員の対応について教えてください



事務局コメント

職員の対応については、「良い」「非常に良い」というポジティブな回答が52%を占め、「悪い」「非常に悪い」というネガティブな回答は2.2%という結果でした。個別にいただいたご意見は、(株)ベター・プレイスへも連携しております。この結果に甘んじることなく、迅速かつ丁寧なお客さま対応を心がけてまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

Q. はぐくみ企業年金基金全体について（ご意見一部抜粋）

制度に対していただいたご意見(一部抜粋)に対し、以下の通り回答させていただきます。

No.	ご意見	対応可否	対応策(予定)※または対応出来ない理由
1	基金とベター・プレイスの業務分担が分かりにくい	対応検討中	(株)ベター・プレイスと共同開催予定の説明会にてご説明予定
2	届出の取消方法を簡素化してほしい	対応検討中	はぐONEで提出した届出の取消を簡素化できないかについて(株)ベター・プレイスに打診中
3	届出等の事務処理が分かりにくい	対応検討中	手続きが簡単に分かる早見表(仮)の作成
4	産前産後期間について従業員の希望等で掛金停止できるようにしたい	対応不可	誠に恐れ入りますが、対応いたしかねます。 確定給付企業年金法上、規約に定める資格喪失事由でなければ、掛金を止めたり脱退したりすることはできません。 なお、「なぜ産前産後休業が資格喪失事由として認められないのか」についてですが、産前産後休業中の女性のみ退職金源資を与えないのは女性差別に当たるため認められないという判断になります。