

記録問題、地域事業、相談・サービス、ICT化について

- I 年金記録問題への対応
- II 地域年金展開事業の推進
- III 相談・サービスの向上
- IV ICT化の推進

〔備考〕機構の今後の事業展開イメージ

I 年金記録問題への対応

I 現状（「中間総括」7月24日年金記録回復委員会、7月27日理事会報告（データは更新できるものは更新））

各種対応は概ね順調に進捗。

○特別便 98%終了（回答のうち「訂正あり」約1,301万人 / 処理約1,273万人）（24年4月末）

○紙コン 52%終了（対象者約7,900万人 / 処理約4,111万人）（24年7月末） ※受給者については、年内に終了見込み。

○基金 93%終了（対象者（延べ人数）約3,731万人 / 処理約3,452万人）（23年12月末）

II 課題と対応

① 各種作業の着実な実施

・特別便 一般資格照会を含め回答のあったものの迅速な対応

・紙コン 加入者を含め25年度中を目途に該当者に送付

※職員工程の促進（特に大都市部における対応）

・基金 一次：24年度末までを目途に審査（23年10月末までの一次審査依頼分）

※基金サイドの申出促進。期限までに提出されない基金分はキャンペーンの中で希望者について対応（該当基金の公表）

二次：25年度末までを目途に記録訂正（24年10月末までの二次審査依頼分）

② 気になる年金記録の確認キャンペーン

25年2月から、「もれ」や「誤り」が気になる記録について、確認を呼びかけるキャンペーンを実施し、未統合記録のねんきんネットによる検索や、高齢者を対象とした記録発見のサポート等の事業を展開。

③ 再発防止対策

・「定期便」「ねんきんネット」による年金記録の自己確認（ご自身の年金記録を定期的に確認いただき、記録の正確性を確保する）

・基礎年金番号の重複付番の発生防止（25年4月より新規に基礎年金番号を付番する際に、重複付番の疑いがないと確認できた場合に限り通常の付番を行う）

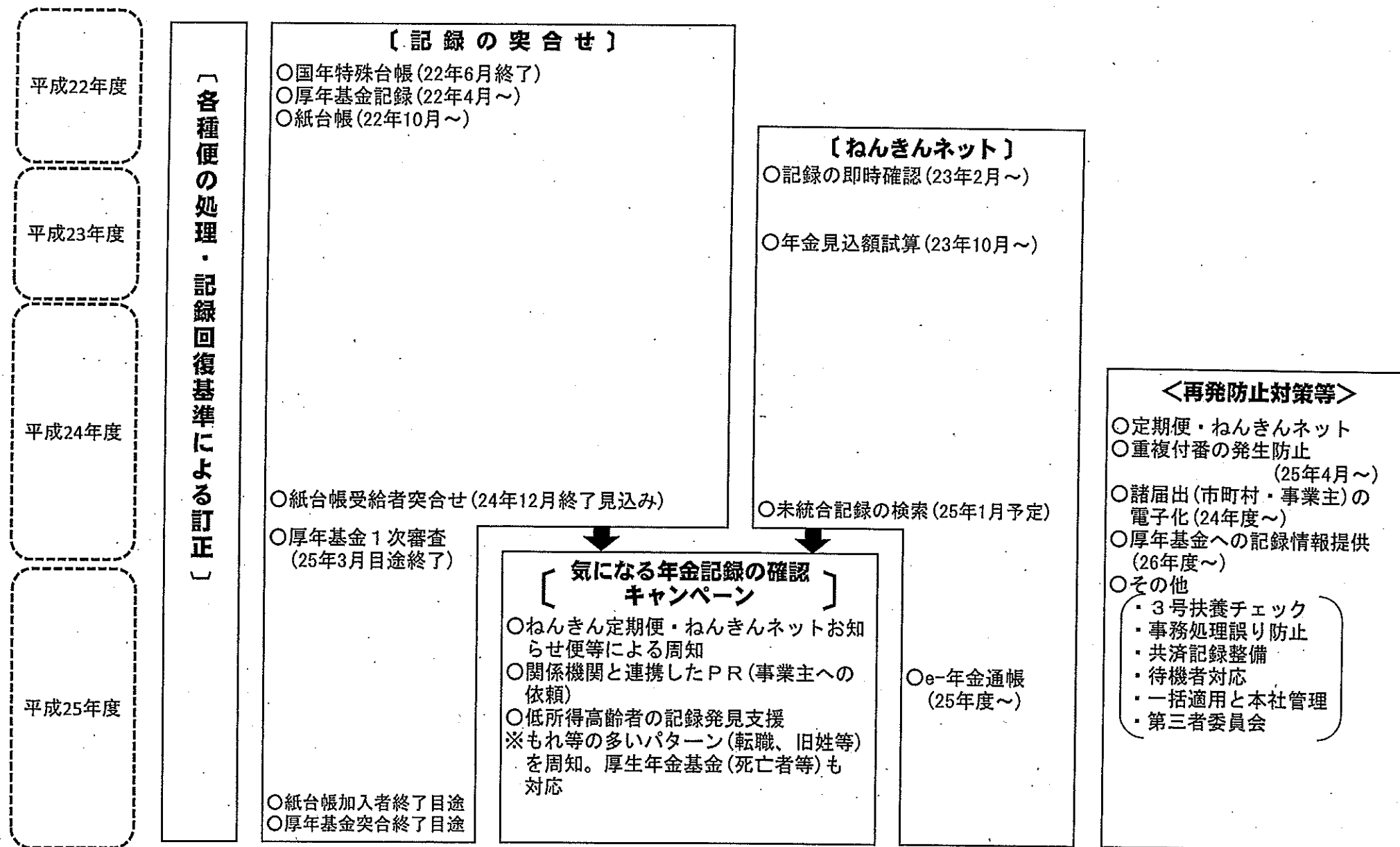
・諸届出（市町村・事業主）の電子化（24年度より届書の電子化を促進するとともに、入力誤りなどの防止に効果のある事務処理を推進する）

・厚年基金への記録情報提供（26年度を目途に、国の基金加入記録の情報を基金へ提供する仕組みを開始）

今後の年金記録問題への対応

(参考)

これまでの取組みと今後の対応



Ⅱ 地域年金展開事業の推進

1 現状

①年金教育、年金広報

- ・かつては年金教育推進員（日当 12,460 円）により、中学、高校の約 3 割に啓発（年金セミナー）活動をしていたが、仕分けにより年金教育は文科省担当とされた。
- ・年金広報も、仕分けにより広報予算廃止

②年金委員

- ・職域型年金委員（旧社会保険委員）は、機構移行時に多くの県で弱体化
※平成 19 年度末 168,501 人→平成 23 年度末 119,502 人
- ・地域型（旧国民年金委員）も高齢化等により弱体化
※平成 19 年度末 12,564 人→平成 23 年度末 6,262 人

2 課題と対応

①事業の構築と体制の整備

- ・新たに「地域」（教育現場、自治体、企業）とのコンセプトで、平成 24 年度から新規事業の「地域年金展開事業」を構築
- ・各県代表事務所の体制強化（「総務調整課」設置と特定職員 1 名）、強化事務所の試行（各ブロック 2 ヶ所。特定職員 1 名と予算重点配賦）
- ・各県毎の「運営調整会議」（年金委員、市町村会、教育委員会、社労士会、マスコミ、地方厚生（支）局）の試行実施
- ・エッセイ募集とHP掲載
※応募数 平成 22 年度 5 件→平成 23 年度 53 件→平成 24 年度 456 件（学校単位の取り組み 6 校）

②年金教育、年金広報への取組み

- ・国年収納対策として位置付け平成 24 年 3 月に作成した「知っておきたい年金のはなし」の充実（本部及び地方での実践の反映。）及び印刷部数の増（2 万 9 千部⇒帳票化）
- ・各事務所 1 大学、1 高校目標にしたアプローチ

③年金委員の活性化

- ・年金委員活動の説明用ツールとして平成 24 年 3 月に作成した「退職後の年金手続きガイド」の充実（雇用保険等）
- ・職域型年金委員の組織化の促進（平成 24 年 7 月理事長通知）
- ・地域型年金委員のリクルート促進（平成 24 年 7 月理事長通知。機構OB、職域型OB、市町村担当職員OB等）
- ・全国研修会（職域型・地域型合同）の実施（平成 24 年 10 月初回）
- ・大臣表彰の要望（機構理事長表彰は平成 23 年度から復活）

Ⅲ 相談・サービスの向上

1 現状

- ① 年金事務所の相談窓口待ち時間(1ヶ月平均) [お客様へのお約束10か条:「30分以内とすることを目指す」]

・ 1時間以上 平成22年1月(98ヶ所) → 平成24年1月(6ヶ所)
・ 30分以上1時間未満 平成22年1月(103ヶ所) → 平成24年1月(73ヶ所)

<これまでに講じた措置>

相談内容に応じた窓口ブース仕分、研修講師の養成研修、スキルアップ(テスト)、窓口装置デモシステム、個別事務所対策(ブースの増設等)

- ② コールセンター [機構の中期計画:「応答率を70%以上とすることを目指す」]

・ 応答率 平成22年度(57.1%) → 平成23年度(60.1%)

※ 6月の年一通知等大量通知物があると大幅に低下。とりわけマイナススライドの影響大

<これまでに講じた措置>

大量発送通知書の分散送付、混雑期案内ガイダンス(閑散時期への案内)、後処理時間の短縮(事跡作成機械化)等

2 課題と対応

- ① 相談窓口の体制強化

・ 正規職員の比率は、窓口ブースのわずか2割。

⇒ 相談窓口への正規職員4割配置(平成26年度目途)、相談研修の強化(25年度目途)。

- ② コールセンターの体制強化

・ 目標応答率70%以上だが、電話が極端に集中する年一通知書(6月)、源泉徴収票(1月)等があり、今の体制だと目標応答率の達成は極めて困難。

⇒ コールセンターの体制強化をどう図るか

- ③ 年金事務所の電話への対応

・ CS調査、覆面調査でも、年金事務所の電話について、「つながらない」、「説明不十分」と評価が低い。

⇒ 現在一部地域でIVR転送によるコールセンター対応を試行実施。本格対応のためには、コールセンター自体の体制強化が必要。

- ④ CS(お客様満足)活動の促進

・ 相談スキルの1つとしてCS活動も重要だが、民間企業に比べ十分な対応が行われていない。

⇒ CSの理念、マナースタンダード、苦情対応等を包括した「サービス向上の手引き」を冊子化し、全職員に配布するとともに、研修体系化(本部、ブロック本部、現場OJT)を図る。

IV ICT化の促進

1. 事業目的

- ・ インターネット等のICTを活用した情報提供に努めることで、お客様の利便の向上を図るとともに、事務所来訪やコールセンターの負担を軽減する。
- ・ 各種届書に係る手続き、業務（主要部分を占めるもの）をICTすることで事務の合理化と事務処理誤り防止を図る。
- ・ 諸外国の年金実施機関と同様に、上記のようなICT化による事務合理化を行い、これにより生じた経営資源を年金相談等の対人サービスの充実や、国民年金の保険料徴収などの基幹業務の強化に投入する。

2. 具体的な取組み

(1) ねんきんネット

機能の概要	22年度		平成23年度												平成24年度											
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
リリース	1次リリース						2次リリース						3次リリース						4次リリース							
	- 年金加入記録の確認（未加入等を強調表示） - 定期便等に同封する「アクセスキー」によるユーザーIDの即時発行						- 年金見込額試算（繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件で試算可能） - 国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索						- 電子版の「ねんきん定期便」（4月）や年金の支払いに関する通知書（6月） - 追納や後納等が可能な月数と納付金額の確認（8月）						- 約3,500万件の未統合記録検索（25.1～） - 年金受給者の年金見込額試算（25.4～）							

(2) 各種届書の電子化

① 事業主の届出

- ・ 事業主が電子媒体で届出することができる対象届書(現行6届)を拡大し、「被扶養者(異動)届」及び「国民年金3号被保険者関係届」の電子媒体化を推進する。(平成25年10月実施予定)
 - ・ 中小企業や個人事業主が提出する適用関係届の作成を支援するため、日本年金機構ホームページに「届書作成支援プログラム」を構築。(平成26年4月目途実施予定)
- ※各項目の関連チェック(例えば、資格取得年月日と扶養認定年月日の前後関係)や届出内容を収録したQRコードを印刷する機能を付与することを検討

② 市区町村の届出

- ・ 市区町村から報告される国民年金届書の主要6届(資格取得届・資格喪失届等)について、CD・DVDによる電子媒体化を推進(平成25年4月目途実施予定)
- ※業務処理の迅速化や事務処理誤り(入力誤り)の防止を図る

③ 個人の届出

- ・ 年金事務所や自宅で、「ねんきんネット」から年金請求書などの各種申請書の入力支援を行い、申請書を出力する際に、入力した情報と合わせて、基礎年金番号や氏名・住所等の基本情報や過去の職歴情報などが自動的に印字されるようにする。(平成26年4月実施予定)
- ※各項目の関連チェック(例えば、加給年金対象者の続柄と生年月日のチェック)や添付書類の案内等の機能を実現

(3) 電子申請(e-Gov)の改善

- ・ 電子申請(e-Gov)について、添付文書原本の社労士保管や画像ファイル化の対象を拡大するとともに、添付ファイル容量の制限撤廃を行うなどの改善を進める。(24年10月目途実施予定)
- (注)なお、1申請当たりの上限5MBだが、26年度目途に100MBに拡大予定

【備考】機構の今後の事業展開イメージ

記録事業

- ・平成 25 年度概了
- ↓
- ・約 1,500 名の正規職員の転用
- ・組織の信頼回復と職員の誇り

ICT化

- ・申出電子化
- ・ねんきんネット
- ↓
- ・事務軽減
- ・記録問題、事務処理誤り防止
- ・お客様サービス

地域事業

- ・パンフレット
- ・国民年金の収納率向上
- ・大学・高校等での説明⇒「世代と世代の支え合い」
- ・地域での連携の浸透

相談

- ・ブースの正職員拡大
- ・制度改正への対応
- ・研修の体系化⇒・CS向上
- ・CS教育の徹底
- ・ES向上