

平成24事業年度業務実績報告書

日本年金機構

目 次

平成24年度計画	頁	自己評価
はじめに	1	24項目
I. 年金記録問題への対応に関する事項	4	/
（1）年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明	4	A
（2）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	5	
（3）受給者・加入者への年金記録の確認作業	5	
（6）年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備	6	
（4）紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳との突合せ	13	S
（5）「気になる記録の確認キャンペーン」の実施	15	A
（8）ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供	15	
①ねんきん定期便の送付	15	
②ねんきんネットの充実	15	
（9）厚生年金基金記録との突合せ	18	S
（7）年金事務所段階での記録回復の促進等	21	A
（10）基礎年金番号の正確性の確保	22	
・その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	25	
II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	28	/
1. 適用事務に関する事項	28	/
（1）国民年金の適用事務の確実な実施	28	A
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	32	A
2. 保険料等収納事務に関する事項	43	/
（1）国民年金の納付率の向上	43	B
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	60	A
3. 給付事務に関する事項	71	C
4. 相談、情報提供等に関する事項	78	/
（1）年金相談の充実	78	S
（2）分かりやすい情報提供の推進	89	A

平成24年度計画	頁	自己評価
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	95	S
6. 電子申請の推進に関する事項	117	B
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項	119	
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	119	B
2. 運営経費の抑制等に関する事項	123	A
3. 外部委託の推進に関する事項	126	B
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	129	B
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項（調達関係）	131	B
Ⅳ. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項	134	
1. 内部統制システムの構築に関する事項	134	C
2. 情報公開の推進に関する事項	147	A
3. 人事及び人材の育成に関する事項	151	A
4. 個人情報の保護に関する事項	159	B
Ⅴ. 予算、収支計画及び資金計画	162	A

●判定基準

「S」：平成24年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成24年度計画を上回っている。

「B」：平成24年度計画を概ね達成している。

「C」：平成24年度計画をやや下回っている。

「D」：平成24年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
	<p><はじめに></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生した様々な問題が、公的年金制度及び公的年金事業に対する国民の皆様に変大な不安、不信などをもたらした反省の上に立って、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を回復することを目的として設立されました。</p> <p>この目的を実現するため、日本年金機構法において、機構の基本理念として、①国民の信頼②国民の意見の反映③サービスの質の向上④業務運営の効率化⑤公正性・透明性の確保が掲げられています。</p> <p>この基本理念を踏まえ、機構においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様の立場に立ったサービスの提供 ②お客様のご意見を反映した業務運営と情報公開 ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな組織風土の醸成 ④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスの確立 <p>という運営方針を掲げ、引き続き、基本理念、運営方針に沿った業務運営に努めました。</p> <p>平成24年度は、機構発足以降のこれまでの取組経過も踏まえつつ、組織として一層の変革を目指す必要があるとの認識の下、「基幹業務に注力し、一層の信頼回復とお客様サービス向上を！」を組織目標として掲げ、その実現に向けて、「基幹業務の取組強化」「事務処理誤り等の削減」「組織風土改革と人材育成」の3つを重点として、各般の取り組みを進めました。</p> <p>まず、年金記録問題への対応については、年金記録問題工程表に基づき、計画的な業務処理に努めた結果、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業について、当初の予定より大幅に前倒しで、受給者の突合せを終えて被保険者の突合せ作業を進めました。厚生年金基金記録との突合せについては、基金からの調査依頼提出が遅れたにもかかわらず、平成24年10月までに受け付けたものの第1次審査を平成25年3月末までにすべて終了しました。また、再裁定等の平均処理期間については、強化した事務処理体制を維</p>

持することにより、目標を上回る迅速な処理を昨年度に引き続き達成することができました。なお、「ねんきんネット」については、積極的な広報や機能追加を実施しサービスの充実を図りました。平成 25 年 1 月 31 日からは、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を実施し、年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛けを行っています。

「基幹業務の取り組み」については、**国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、収納対策**について、それぞれ機構全体及び各年金事務所ごとに行動計画を策定し、**同行動計画に基づく計画的・効率的な事業の推進**に努めました。

国民年金保険料収納対策については、現年度納付率の長期低下傾向に歯止めが掛かったと考えています。平成 24 年度の現年度納付率は 59.0%と前年度を上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、すべての目標設定項目で目標を上回る実績を上げ、実際に適用に結び付いた事業所数も、前年度を上回る実績を上げることができました。また、厚生年金保険等の収納対策についても、口座振替実施率は前年度実績を上回り、収納率も前年度実績を上回る収納率となっています。

年金給付については、依然として障害厚生年金のサービススタンダード達成率が低い水準にとどまっているものの、一部を除いて、サービススタンダードを設定した項目で、前年度実績を上回っています。

また、年金相談についても、平均待ち時間が前年度に比べ改善、コールセンターの応答率についても、前年度実績を大幅に上回るなど、国民年金保険料の現年度納付率を除く基幹業務に関する主要な年度計画の目標は概ね達成することができました。

お客様サービスの向上に向けては、上記のとおり、年金相談窓口の待ち時間の短縮を図るとともに、お客様のご意見をお聴きする様々な取り組みを行い、お客様向け文書の改善、研修を通じた接客マナーの向上などに取り組みました。

「事務処理誤り」の再発防止やコンプライアンス問題については、これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の向上が図られつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取り組みを推進し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

「組織風土改革」については、取組の4つの柱として、①コミュニケーションの活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上を掲げ、各種の取組を展開し、平成24年9月に活動実績報告書（第2期）を取りまとめました。具体的な活動としては、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験や、本部及び年金事務所等における意見交換会を実施した他、職場内研修の効果的な活用方法やノウハウをまとめた資料「How to 職場内研修・自主的勉強会」の作成や組織風土改革の理念や意義の浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、全職員への展開を図りました。

「人材育成」については、研修センターにおける集合研修の実施では、前年度からの研修実施後のフォローアップや効果測定を継続するだけでなく、新規学卒者に対しての研修においては、中間に実務を経験する期間を設けることなどで、研修後期の目的意識を明確にさせ、より理解度を高める研修を実施しました。また、管理職だけでなく、若手職員にもマネジメント研修を実施することにより、継続したマネジメント能力の強化を実施しました。その他、内部資格認定試験の実施や外部資格補助対象の拡大など職員の自己研鑽の支援を行うことができました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p data-bbox="165 256 696 288">I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p data-bbox="159 355 743 528">年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。</p> <p data-bbox="174 836 743 963">(1) 年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。</p>	<p data-bbox="768 256 887 288"><実績></p> <p data-bbox="768 355 2087 576">○平成24年3月23日に改定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の維持等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」（以下「記録問題工程表」という。）に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限（平成24年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限：平成24年9月末など）どおり達成しました。</p> <p data-bbox="792 595 2051 627">なお、平成25年2月22日に平成24年度の進捗状況も踏まえ、記録問題工程表を最終改定しました。</p> <p data-bbox="779 692 1279 724">【別表1：24年度記録問題工程表概要】</p> <p data-bbox="779 742 1279 774">【別表2：25年度記録問題工程表概要】</p> <p data-bbox="768 836 2087 1010">○平成23年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」（※1）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）（※2）、「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）、（※3）「ねんきん定期便」（※4）に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、基礎年金番号に統合されていない記録（以下「未統合記録」という。）の解明・統合を進めました。</p> <p data-bbox="792 1029 2087 1251">また、「年金額回復の具体的事例（1,000事例）」について、統合時における記録の状態や判明した契機について分析を行いました。さらに、平成18年6月時点の未統合記録（5,095万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行うとともに、未統合となっている厚生年金記録のうち10,000件のサンプルを抽出し、事業所（業種）の分析を行いました。（平成24年6月とりまとめ公表）</p> <p data-bbox="779 1316 1514 1348">【別表3：未統合記録（5,095万件）の状況と今後の対応】</p>

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明

- ・ 未統合記録については、紙台帳検索システムを活用した持ち主検索を進めるとともに、「ねんきん定期便」の回答や「ねんきん特別便」・各種解明作業に係る「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者に対する再送付の回答に係る記録確認作業を進める。
- ・ また、住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の記録を保有する者に対し、「黄色便」を送付し、記録確認作業を進める。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業

○加えて、未統合記録について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを行い、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を進め、平成25年3月末までに受託事業者における作業を終了しました。機構職員において精査作業を進めており、平成24年度においては、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約5万件送付しました。

○また、住民基本台帳ネットワーク（住基ネット）との突合せにより住所の確認ができた者のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の記録を保有する者に対し、「黄色便」を平成24年6月～7月に送付しました。

《用語解説》

(※1) 「ねんきん特別便」・・・全ての受給者・加入者（約1億9百万人）に加入記録を送付（平成19年12月から平成20年10月まで）し、漏れや誤りを本人に確認していただくもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

(※2) 「黄色便」・・・平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、住基ネットや旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に平成20年6月から平成21年12月の間に「年金記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

(※3) 「受給者便」・・・厚生年金受給者等（約2,632万人）に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付（平成21年12月から平成22年11月まで）、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご本人に確認していただくもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

(※4) 「ねんきん定期便」・・・平成21年4月より、全ての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしているもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

○「ねんきん定期便」に係る記録確認作業（平成21年度～）について、記録問題工程表に基づき、平成24年度においても、継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標

- ・ 加入者の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業を行う。
- ・ 受給者の年金記録の確認については、25年春から予定している「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」と合わせて、「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、回答の勧奨を実施する。

(6) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備

- ・ 年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。

(平成24年3月以前受付分の回答処理の期限：平成24年9月末など) どおりに処理を終了しました。また、「ねんきん特別便」「黄色便」等の各種送付便が未送達の方に対し、住基ネットにより直近の住所を把握し、平成24年2月以降順次各種送付便を改めて送付した分の回答に係る記録確認作業についても処理を行いました。

○また、平成25年2月から受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキの送付を開始し、この中で「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。

○再裁定等の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年3月末時点で2.2か月となっており、記録問題工程表の目標の2.5か月より0.3か月短くなっています。(なお、平成25年3月末の未処理件数は、平成24年3月末に比べて増加していますが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業の進展に伴い要処理件数が増加しているためであり、受付した月の翌月には概ね処理が完了するものであることから、滞留が生じているものではありません。)

	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月
平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月	2.2か月
未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件	4.4万件

○また、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成25年3月末時点で1.7か月となっており、記録問題工程表の目標の概ね2か月程度より0.3か月短くなっています。

	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月
平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月	1.7か月
未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件	2.1万件

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

- 「ねんきん定期便」、「ねんきん特別便」、「黄色便」等の回答処理を着実に行ったことにより、平成24年度における記録問題工程表の目標を達成しました。
- 未統合記録について、現在の年齢などの記録の状況や事業所（業種）の分析を行い公表するとともに、分析結果を「気になる年金記録、再確認キャンペーン」における年金記録確認のチェックポイントの作成の際に活用しました。また、受給者全員に記録確認を呼びかける「年金記録確認のお願い」のはがきの送付を開始しました。
- 再裁定及び時効特例給付の平均処理期間については、強化した事務処理体制を維持することにより、記録問題工程表における目標（再裁定2.5か月程度、時効特例給付2か月程度）を上回る迅速な処理（再裁定2.2か月、時効特例給付1.7か月）を昨年度に引き続き達成することができました。

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

（別表1）

実施作業

平成24年3月23日改定

	24年度								25年度	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月		12月
1 資格照会 24年3月以前受付分									〔24年9月末（処理困難ケースについては12月末）を目途に確認作業を行う〕	
〔備考1〕10年未満の黄色便	・未統合記録と住基や氏名変更履歴などの突合せにより氏名等が一致した記録のうち、これまで未送付であった未統合記録の加入期間が10年未満の記録について、年金確保支援法の成立により、未統合記録の加入期間が10年未満の記録であっても年金受給に結びつく可能性もあることから、24年度中に黄色便を送付し、記録の確認作業を進める									
〔備考2〕未送達者・未回答への対応	・各種送付便が未送達の方に対し、住基により直近の住所を把握し、改めて送付し（24年2月開始）、記録の確認作業を進める ・特別便に回答のない方のうち、加入者には23年4月から定期便により回答の勧奨をしているが、年金受給者については、25年春から送付を予定している「ねんきんネット」のアクセスキーのお知らせと併せて回答の勧奨を実施する									
〔備考3〕共済記録への対応	・各共済組合等から送付された補正データにより記録の整備が行われたものから順次ご本人に回答を行う。整備の結果が本人申出と相違するもの等については共済組合等に照会を行い、24年中に回答を得て処理することを目指す									
2 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等 (1) 突合せ作業									〔〔備考〕被保険者の突合せは、厚生労働省と協議のうえ対応〕	
(2) 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業	〔24年度を目途に受給者の突合せを進め、25年度中を目途にお知らせを送付する〕									
	〔24年度を目途に持ち主検索作業を進め、25年度中にお知らせを送付する〕									
3 厚生年金基金記録との突合せ ①1次審査									〔24年10月末までに基金等から審査依頼があったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める〕	
②2次審査	〔25年10月末までに基金等から報告があったものについて、26年3月末までを目途に記録訂正を進める〕									
4 記録回復の促進	・年金事務所段階での記録回復として、標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る基準（21年12月）、国民年金及び脱退手当金に関する基準（21年12月）、脱退手当金に関する基準（22年4月）、厚生年金特例法事案に係る包括的意見による基準等（23年10月）に基づき、記録回復を進める									
5 再裁定等	・再裁定の進達：年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する ・再裁定の処理：2.5か月程度（進達期間を合わせて3か月程度）での処理を維持する ・時効特例給付：概ね2か月程度とすることを目指す									

未解決事例（持ち主不明記録）への対応

1 未統合記録の個人検索

- ・未統合記録等について、25年1月を目途に「ねんきんネット」から氏名や事業所名での検索を可能とする

2 気になる記録の確認キャンペーン

- ・ご自身の記録漏れや、誤りの懸念のある方を対象とし、年金事務所等で紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する

今後の記録の正確性確保対策

1 ご本人による記録確認

(1) 節目年齢を除き「ねんきん定期便」のはがき化

- ・確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする

(2) 「ねんきん定期便」等のインターネットによる通知

- ・「ねんきんネット」の利用者について、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始する

2 基礎年金番号の重複付番への対策

- ・25年4月を目途に、基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目が一致する番号が既にある場合、重複付番の疑いがないとの確認ができない限り通常の付番を行わない取扱いとする
- ・既に重複付番の疑いのある3項目が一致する基礎年金番号については、本部において、同一人の判定を行い、24年度は受給者分の、25年度は加入者分の重複付番の解消を進める

3 届出書の電子化等

- ・届書等の電子申請や電子媒体による届出を促進するとともに、入力誤り等の再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する

4 厚生年金基金への記録情報の提供

- ・国の保有する記録を、定期的に厚生年金基金に情報提供する仕組みについて、厚生労働省の検討結果を踏まえ26年度を目途に開始すべく準備をする

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈最終改定〉〈概要〉

（別表2）

実施作業

平成25年2月22日最終改定

	25年度			
	6月	9月	12月	3月
1 資格照会 25年3月以前受付分				25年9月末(処理困難ケースについては12月末)を目途に確認作業を行う
[備考] 共済記録への対応	・25年3月以前に受け付けた一般の資格照会等で共済期間の確認を要するものは、共済組合等から25年中に回答を得て処理することを目指す (注) 共済過去記録の基礎年金番号への統合を推進するために、「共済組合等加入記録の確認のお願い」（茶色便）の再送付等を25年3月から行う			
2 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等 (1) 突合せ作業				
	[被保険者を含め突合せ作業を25年度中を目途に終了し、該当者へのお知らせを処理困難ケースを除き25年度中を目途にお送りするよう目指す]			
(2) 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業				
	[持ち主検索作業により判明した者へのお知らせを処理困難ケースを除き25年度中を目途にお送りするよう目指す]			
3 厚生年金基金記録との突合せ				
	[1次審査については、早急に処理を進める。 2次審査については、25年10月末までに基金等から報告があったものについて、25年度中を目途に記録訂正を進める]			
4 その他 (1) 年金事務所段階における記録回復の促進 (2) 再裁定等の円滑実施	・標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る記録回復基準（21年12月）、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準（21年12月）、脱退手当金に関する記録回復基準（22年4月）、厚生年金特例法案に係る包括的意見に基づく記録回復基準（23年10月）等に基づき、滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案を含め、記録回復を進める ・再裁定の進達：年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する ・再裁定の処理：2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する ・時効特例給付：概ね2か月程度での処理を維持する			

気になる年金記録、再確認キャンペーン（未解決事例（持ち主不明記録）への対応）

・各種送付便による確認等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日等による持ち主不明記録の検索や年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート等を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める

1 ご本人による記録確認

(1) 節目年齢を除き「ねんきん定期便」のはがきによる通知

- ・確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする

(2) 「ねんきん定期便」等のインターネットによる通知

- ・加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、スマートフォンなどでの利用を可能とする

2 基礎年金番号の重複付番への対策

- ・25年4月から、基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目が一致する基礎年金番号が既にある場合、いったん他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)を用いて別管理とし、必要な調査等を行った上で本来の基礎年金番号と統合していく取扱いとする
- ・既に重複付番の疑いがあると考えられる3項目が一致する基礎年金番号について、加入者については、25年度中を目途に照会票をお送りし、受給者については、24年度に送付した照会票への回答に基づいて、本部において、25年度中を目途に重複付番の解消処理を行う

3 届出書の電子化等

- ・事業主が電子媒体で届出することができる対象届書を拡大するとともに、事業主等が提出する各種届書の作成を支援するため、「届書作成支援プログラム」の構築を26年度を目途に進めることにより、入力誤り等の再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する

未統合記録(5, 095万件)の状況と今後の対応

(別表3)

<平成25年3月時点>

<解明された記録> 2, 909万件	① 基礎年金番号に統合済みの記録 1, 704万件
	② 死亡者等の記録 1, 205万件 (ア. 死亡したと判断される者の記録 654万件 イ. 脱退手当金受給済み等の記録 551万件)
<解明作業中 又はなお解明を要する記録> 2, 186万件	③ 現在調査中の記録 4万件 (ご本人からの回答に基づき日本年金機構で記録を調査中)
	④ 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録 899万件 (ご本人から未回答のもの 「自分のものではない」と回答のあったもの 未送達のもの 等)
	⑤ 持ち主の手がかりが未だ得られていない記録 958万件 (死亡していると考えられるもの 国外に転居していると考えられるもの 届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの 等)
	⑥ ③~⑤の記録と同一人と思われる記録 325万件

人数ベース 1, 335万人

(受給者 656万人
被保険者等 679万人)

・10年未満の記録についても黄色便を送付(24年6月)
 ・特別便、定期便の未送達者に対して直近の住基情報と突合の上、再送付(24年2月)

日本年金機構における紙台帳検索システムを用いた持ち主検索作業(23年8月)

ねんきんネットでの検索(25年1月末)

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施することとし、24年度を目途に受給者の突合せを進める。併せて、該当者への通知作成等の体制強化を行う。 これまでの取組では持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録」等について、24年度を目途に紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を実施する。 	<p><実績></p> <p>○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、年齢の高い方から順次行うこととし、受給者について、引き続き突合せ作業を実施しました。</p> <p>○また、被保険者については、被保険者に係るサンプル調査(12,000件)を行い(平成24年5月とりまとめ)、その調査結果等を踏まえて、平成24年7月に厚生労働省から、被保険者についても全件突合せを実施する方針が示されました。</p> <p>○これを踏まえ、平成25年3月末を目途に進めることとしていた受給者に係る受託事業者における突合せ作業を、平成24年12月までにほとんどすべて終了させるとともに、より年齢が若い方についても前倒しで突合せ作業を進め、平成25年度末までに50歳以上となる者については、平成25年3月までに突合せ作業をほとんどすべて終了しました。</p> <p>○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、事務センターや年金事務所の職員による支援等の体制強化を図ることなどにより、平成24年度には約65万件(平成23年度は約44万件)を送付しました。</p> <p>【参考】紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況 [平成25年3月末までの累計] (かっこ内は平成24年3月末までの累計)</p> <ul style="list-style-type: none"> 審査終了件数(受託事業者) 60,166,796人 (29,785,538人) 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数 1,086,480件 (439,772件) <p>○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業については、平成25年3月末までに受託事業者における作業を終了しました。機構職員において精査作業を進めており、平成24年度においては、記録</p>

の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約5万件送付しました（平成23年度は約6千件）。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：S

○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、当初の予定より前倒しで、受給者の突合せを終えて被保険者の突合せ作業を進め、昨年度（約2,500万人）を大幅に上回る約3,000万人の突合せ作業を実施しました。

○また、更なる効率化を図るため、費用対効果の高い拠点（受託事業者）において重点的に作業を実施しました。（平成23年度末 25拠点 → 平成24年度末 20拠点）

○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、通知作成の体制強化などの取組を進め、昨年度実績を大幅に上回る約65万件（昨年度比約1.5倍）を送付しました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(5) 「気になる記録の確認キャンペーン」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 25年1月を目途に、記録に漏れや誤りの懸念のある者を対象に、年金事務所への申し出により紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する。 <p>(8) ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供</p> <p>① ねんきん定期便の送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ねんきん定期便について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。 <p>② ねんきんネットの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 24年4月から、「ねんきんネット」の利用者に対し、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知（電子版ねんきん定期便）を開始する。 	<p><実績></p> <p>○各種送付便による確認等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日等による持ち主不明記録の検索や年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート等を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を平成25年1月31日から開始しました。</p> <p>○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象を、節目年齢（35歳、45歳、58歳）以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。 （平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付）</p> <p>○平成24年4月から電子版「ねんきん定期便」を開始しました。利用者数は年度当初の上半期約13万人に比べ、下半期は約19万人と増加し、平成24年度に延べ約33万人が利用しています。</p> <p>○平成24年6月から年金振込通知書など4種類の電子版「年金の支払いに関する通知書」、平成25年2月からは電子版の源泉徴収票を開始しました。平成24年度に延べ約23万人（年金振込通知書など4種類については約21万件、源泉徴収票については約3万件が利用しています。なお、年金振込通知書及び年金支払通知書については、福祉医療機構の了承を得て、年金担保融資の証明に使用可能としました。</p>

- ・ 振込通知書等についても24年6月を目途にインターネットによる通知を開始する。
- ・ 現在なお未統合となっている記録等について、25年1月を目途に、「ねんきんネット」から、氏名や事業所名での検索を可能とする。
- ・ 「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図るため、加入者に送付している「ねんきん定期便」でお知らせしているユーザIDの取得方法の記載内容を見直すとともに、受給者の方に対しても25年春から「アクセスキー」を送付する。
- ・ 23年11月に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」でまとめられた報告書を受け、厚生労働省と協議しながら「e-年金通帳」（仮称）の実施に向けた準備を進める。

○後納制度の創設に伴い、平成24年8月から「後納・追納等可能月数と金額の確認」機能を開始し、平成24年度中に約24万人が利用しています。

○平成25年1月から「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の柱として、「持ち主不明記録検索」を開始し、平成24年度中に約6万人が利用しています。

○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い、平成25年2月から約3200万人の年金受給者に、ユーザIDを即時で発行できる「アクセスキー」を記載した「年金記録確認のお願い」のハガキの送付を開始しました。また、平成25年3月からアクセスキーの発行件数を年金事務所の評価指標とし、全年齢層のお客様に積極的に発行するよう取組みを開始しました。これにより、ユーザID取得者数は週当たり約2万5千人（送付前と比較して約1万人増）となり、平成23年度末時点で約79万人でしたが、平成24年度末時点で約166万人となり、記録照会件数は約335万件となりました。

○「年金記録の一覧表示」については、計画にある平成23年11月の検討会の報告書を踏まえ、「ねんきんネット」において加入履歴・年金見込額・年金受給者情報等の年金記録を一覧形式で表示することとし、第5次リリースで平成25年度末から平成26年度にかけて実施予定です。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」については、未統合記録を一人でも多くの方に統合するため、各種団体への協力依頼、政府広報、全ての方への案内の送付、「ねんきんネット」の活用など積極的な取組みを実施しました。

○「ねんきん定期便」については、加入記録について、はがき形式を原則とし、わかりやすくするとともに、「ねんきんネット」の普及のための「アクセスキー」記載等その活用を図りました。

○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに、年金事務所を含め機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、今年度において数多くの機能追加を実施したことにより、利用者の拡大を実現しました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況												
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(9) 厚生年金基金記録との突合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。第1次審査については、24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼のあったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。 	<p><実績></p> <p>○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会（以下「基金等」という。）から調査依頼があったものについて、機構において紙台帳等を確認し、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています。（第1次審査、平成22年4月から本格実施）</p> <p>工程表上の期限である平成24年10月末までに被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして基金等から調査依頼があったものの、平成24年度末の審査の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="831 730 1827 879"> <thead> <tr> <th>24年10月末までの受付件数</th> <th>第1次審査終了</th> <th>第1次審査未了</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,371,703</td> <td>4,371,703 (100%)</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※第1次審査終了件数には、年金局に照会中のもの（1,258件）を含む。</p> <p>また、平成25年3月末までに、基金等から調査依頼があったものの、平成24年度末の審査の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="831 1121 1827 1270"> <thead> <tr> <th>25年3月末までの受付件数</th> <th>第1次審査終了</th> <th>第1次審査未了</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,570,473</td> <td>4,455,481 (97%)</td> <td>114,992</td> </tr> </tbody> </table> <p>○第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金等が行う適用事業所の人事記録等の調査結果を踏まえて審査を行い、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています（第2次審査、平成22年10月から本格実</p>	24年10月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了	4,371,703	4,371,703 (100%)	0	25年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了	4,570,473	4,455,481 (97%)	114,992
24年10月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了											
4,371,703	4,371,703 (100%)	0											
25年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了											
4,570,473	4,455,481 (97%)	114,992											

施)。

平成 25 年 3 月末までに基金等から再度調査依頼があったものの、平成 24 年度末の審査の状況は下表のとおりです。

25 年 3 月末までの 受付件数	第 2 次審査終了	第 2 次審査未了
82,949	26,753 (32%)	56,196

※表中の件数は、1 人（1 オンライン記録）につき複数の不一致の理由がある場合（例えば、氏名の不一致と標準報酬月額の不一致がある場合）は、それぞれを 1 件と計上しており、人数ベースではありません。

○平成 24 年度は、基金等からの提出期限である平成 24 年 10 月までに受け付けた第 1 次審査について審査を終えました。また、提出期限を過ぎた平成 24 年 11 月以降に受け付けた分を含む第 1 次審査全体についても 97%について審査を完了しました。

平成 25 年度は記録問題工程表達成に向け、引き続き、第 1 次審査（主に 24 年 11 月以降受付分）の審査・回答及び第 2 次審査の審査・回答を進める予定です。（なお、第 1 次審査の基金からの調査依頼が提出期限の直前及び提出期限後に大量に提出されたことから、年金局に対して、第 2 次審査でこのようなことがないように基金を指導するよう要請しました。）

（参考）24 年度における基金からの一次審査受付件数の推移

24 年度	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
受付件数	71,484	15,575	23,918	56,602	58,875	118,424	415,706	61,953	124,340	12,454	23	0

<自己評価（要因分析含む）> 評語：S

○厚生年金基金記録との突合せについては、上記のとおり、提出期限の直前及び提出期限後に大量の受付があったにもかかわらず、平成24年10月までに受け付けた第1次審査すべての審査を終了しました。25年度において引き続き、第1次審査（平成24年11月以降受付分）及び第2次審査の処理を進めていくこととしています。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況						
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等</p> <ul style="list-style-type: none"> 標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る記録回復基準(21年12月)をはじめとして、各種回復基準等に基づき記録回復を進める。 	<p><実績></p> <p>○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る記録回復基準(21年12月)(※5)、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準(21年12月)(※5)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)(※6)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)(※7)等に基づき、記録回復を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成24年4月～25年3月の年金事務所段階での記録回復件数 <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>厚生年金</td> <td>8,014 件</td> <td>国民年金</td> <td>132 件</td> <td>合計</td> <td>8,146 件</td> </tr> </table> <p>≪用語解説≫</p> <p>(※5)「標準報酬遡及訂正関係、国民年金、脱退手当金関係」(21年12月回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件の記録に係る方のうち、従業員であった方の記録である場合 申立期間が2年以下の国民年金の申立てであって、申立期間以外に国民年金加入期間の未納がない、申立期間と同期間において、配偶者や同居親族のいずれかが国民年金に加入かつ納付済みであるなどの要件を満たす場合 脱退手当金を受給していない旨の申立てであって、当時の被保険者証に脱退手当金を支給したことを示す表示がないなどの要件を満たす場合 <p>(※6)「脱退手当金関係」(22年4月回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 脱退手当金の支給日より前に脱退手当金の計算の基礎とされていない、被保険者期間がある(まだら事案)などの条件を満たす場合 <p>(※7)「包括的意見関係、国民年金関係」(23年10月回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2年以上前の賞与の届出漏れが判明した場合 	厚生年金	8,014 件	国民年金	132 件	合計	8,146 件
厚生年金	8,014 件	国民年金	132 件	合計	8,146 件		

(10) 基礎年金番号の正確性の確保

① 既に発生している重複付番の解消

- ・ 定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番の解消を進める。

- ・ 同一企業（グループ）内の転勤で、2年以上前の加入期間に1ヶ月以内のブランクがある場合
- ・ 国民年金の未納及び未加入期間の申立てであって、申立人が受領印があるなどの要件を満たす納付組織の預かり証を所持している場合
- ・ 国民年金に係る過年度の保険料納付の申立てであって、国民年金手帳記号番号の払出日において、過年度納付できる期間のうち、一部の期間が納付済みと記録されているなどの要件を満たす場合

○基礎年金番号の重複付番（※8）の解消に向けて、平成24年6月、10月に機械的に氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出して、同一人調査を行い、その結果、重複付番が確認された者の情報を各翌月に年金事務所等に送付し、年金事務所等において重複付番の解消処理を行いました。（平成19年10月調査以降は4か月ごとに調査し、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。）なお、氏名などの4項目が一致し、重複付番者として調査（以下「重複付番調査」という。）して重複付番を解消した数は、平成25年2月時点で3,402人、処理率96.4%となっています。

【参考1】重複付番調査の状況

平成24年 2月	2,693人	平成24年 6月末	処理済 2,487人 (92.4%)	未処理 206人
平成24年 6月	2,995人	平成24年 10月末	処理済 2,876人 (96.0%)	未処理 119人
平成24年 10月	3,530人	平成25年 2月末	処理済 3,402人 (96.4%)	未処理 128人

【参考2】重複付番調査対象人数の推移

平成20年2月	6,857人
平成21年2月	4,178人
平成22年2月	3,358人
平成23年2月	3,016人
平成24年2月	2,693人

<p>・ 氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号について、計画的に同一人又は同一人と思われる者の判定を行い、基礎年金番号の重複の解消を進める。</p>	<p>○平成 25 年 2 月からは疑重複整理番号により番号調査中のものを調査対象に拡大するとともに、氏名、性別、生年月日、住所の 4 項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加えるシステム改修を実施しました。その結果、平成 25 年 2 月抽出分の調査対象件数は 52,357 件（このうち疑重複整理番号に係る対象件数は 38,895 件）となり、引き続き重複付番の疑いのあるものの解消を図っています。</p> <p>○氏名、生年月日及び性別の 3 項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある年金受給者 96,392 人について調査を行いました。その結果、平成 25 年 3 月末現在、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 16,835 人の重複付番解消処理を実施 ・ 14,712 人は重複付番解消済み ・ 50,059 人は別人 ・ 14,786 人は重複付番解消に向け処理中 <p>となっています。</p> <p>○被保険者の住民票コード収録時に住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）で保有している「氏名・生年月日・住所」（氏名・住所は 5 年間の履歴を含む）と基礎年金番号の平成 23 年度時点における「氏名・生年月日・住所」記録が同一である 22,954 人については重複付番の疑いがあることから、平成 23 年度から調査を実施しており、平成 24 年度においても、平成 23 年度調査結果の残りの 4,611 人について調査を行いました。その結果、平成 25 年 3 月末現在、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1,615 人の重複付番解消処理を実施（平成 23 年度からの累計で 16,846 人の重複付番を解消） ・ 446 人は重複付番解消済み（平成 23 年度からの累計で 3,558 人の重複付番解消済み） ・ 1,320 人は別人 ・ 1,230 人は重複付番解消に向け処理中 <p>となっています。</p>
--	---

② 新規発生の防止

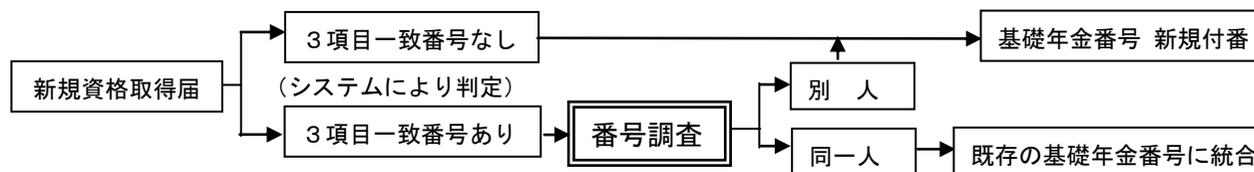
- ・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日及び住所の確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。
- ・ 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、25年4月を目途に、氏名、性別及び生年月日が一致する番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）による別管理ができるようシステムの改善を進める。

○国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修を平成24年8月に実施しました。また、平成24年10月には、資格取得届に基礎年金番号の記載のない者（年金手帳再交付申請書の添付のあった者で4項目が一致しない者を含む。）については、事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等を求め本人確認を強化しました。これにより、疑重複整理番号による番号調査の件数が111,215件、対前年度33.4%減少となりました。

国年	49,644件	（対前年度	39,742件	（44.5%）減
厚年	52,948件	（対前年度	13,434件	（20.2%）減
共済等	8,623件	（対前年度	2,699件	（23.8%）減
計	111,215件	（対前年度	55,875件	（33.4%）減

○この他、重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発等を進めました。

- ・ 同一人であると積極的に確認できないものについては基礎年金番号を付番せず、「仮基礎年金番号（※9）」による別管理を行う。（平成25年4月実施）
- ・ 国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定する。（平成24年8月実施）
- ・ 氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える。（平成25年2月実施）
- ・ 3項目が一致する被保険者等のうち重複付番の疑いがある者に対して、重複付番の確認のための「お知らせ」を送付する。（平成25年7月送付予定）



<p>③ その他の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する適用を図ることにより、未加入者への基礎年金番号の付番を進める。 ・ 死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進める。 	<p>《用語解説》</p> <p>(※8)「基礎年金番号の重複付番」・・・1人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入したことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際に行っている「番号調査」(氏名、生年月日及び性別の3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人のものであるかを対象者へ文書で確認する調査)に「基礎年金番号なし」と回答されたことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。</p> <p>(※9)「仮基礎年金番号」・・・これまでは、新規に基礎年金番号を付番する際に、既に基礎年金番号をお持ちである可能性がある場合、番号調査の際に「疑重複整理番号」を払い出し、その上でその番号が同一人であるかの確認を行っていました。この「疑重複整理番号」では、国民年金の保険料納付を行うことができないなど問題があることから、基礎年金番号を付番することが必要となりますが、これらの者については、平成25年4月から一般の基礎年金番号と区分することが可能な「仮基礎年金番号」を付番することとし、重複が疑われる番号が本人のものであるかの確認がとれない限り、「仮基礎年金番号」による別管理を行うこととしました。</p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(121万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続(完全適用)を行い、基礎年金番号を付番しました。また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方に対しても届出勧奨等を実施し、基礎年金番号の付番を進めました。</p> <p>○死亡情報が未収録の基礎年金番号については、遺族給付に係る死亡者の死亡日が確認できる69,199件の収録作業を行いました。死亡日が確認できないものについては死亡情報を基礎年金番号に収録できるようにシステム開発の準備を行いました。</p>
--	--

・ 外国人の方についても、平成25年7月を目途に、重複付番の発生を防止するために必要なシステムの改善を進める。

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

○平成25年7月に外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えたシステムの稼働を予定しています。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○年金事務所段階での記録回復件数は、昨年度（平成23年4月～24年3月、厚生年金4,741件、国民年金322件、合計5,063件）に比べて大幅に伸び、多数の記録回復につながりました。

○基礎年金番号の重複付番の解消については、氏名、性別、生年月日、住所の4項目一致による重複付番調査を行い平成25年2月時点で処理率96.4%となりました。

また、重複付番の新規発生防止策として、国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修の実施（平成24年8月）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者の本人確認を強化（平成24年10月）した結果、番号調査の疑重複整理番号の発生が、対前年度33.4%減少の111,215件となりました。

○さらに、重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発等の準備を進めました。

- ・ 同一人であると積極的に確認できないものについては仮基礎年金番号での別管理を行う。
- ・ 国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定する。
- ・ 氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える。
- ・ 3項目が一致するが機構で保有している情報のみでは同一人であることが確認できないものの解消を目指し、対象者あてに確認文書を送付する。

○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付（55万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行い基礎年金番号を付番しました。また、34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方に対して届出勧奨を行い、基礎年金番号の付番を進めました。

○外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えたシステムの平成25年7月からの稼働に向け、今年度はシステム開発等の準備を進めました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>① 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</p> <p>また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続の迅速化を図る。</p> <p>② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための国民年金法の一部を改正する法律案の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。</p>	<p><実績></p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(121万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続を行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続を行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対して届出勧奨等を実施しました。</p> <p>○転職者等(失業者及び被扶養配偶者を含む)に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨(初回勧奨)を行い、自主的な届出を促しました。</p> <p>届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続を行うとともに、新たな取組みとして、従来、初回勧奨から4か月後に実施していた最終勧奨を2か月後に実施することにより、第1号被保険者の届出によらない資格取得手続きの早期化を図りました。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題(※10)に対処するための国民年金法の一部を改正する法律案(第181国会において審議未了により廃案)(※11)の施行準備として事務処理及びシステム開発の検討などを進めました。なお、第183国会において、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」が平成25年6月19日に可決・成立し、平成25年6月26日に公布されました。</p>

また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実にを行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。

なお、健康保険組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への届出勧奨に向けた準備を行う。

①第3号被保険者記録と全国健康保険協会管掌健康保険の被扶養配偶者情報等に基づき、系統的に抽出した過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方13万人を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施しました（平成23年11月以降）。

届出のあった2万人については届出に基づき種別変更処理（第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正）を行いました。

また、届出がなかった方11万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。

これら種別変更処理を行った方13万人を対象に保険料を納付するための納付書をお送りしました。

②上記①のうち、過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施しました（平成24年11月以降）

届出のあった方については届出に基づき種別変更処理（第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正）を行いました。

また、届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。

さらに、過去2年を超える期間のみ3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施することとしています。

③健康保険組合からの被扶養者情報の取得については、厚生労働省と提供方法について調整を進めました。

《用語解説》

(※10)「第3号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン（第2号被保険者）の被扶養配偶者である第3号被保険者について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。

(※11)「国民年金法の一部を改正する法律案」・・・第3号被保険者記録不整合問題に対処するため、不整合期間について、老齢基礎年金の受給資格期間に算入することができる期間とするほか、本人の希望により当該不整合期間に係る保険料を納付することを可能とすることに加え、現に年金を受給している方への配慮措置を講じることを目的とした法案です。

③ 市町村や公共職業安定所との連携に努め、適正な届出を促進する。

○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。(544 か所中 501 か所のハローワークで実施しました。)

○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。

○また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続の説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼しました。市区町村における端末装置の設置数の拡大及び「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成 25 年 3 月末で端末装置を設置している市区町村数は 296 市区町村。「ねんきんネット」の協力市区町村数は 551 市区町村となりました。

(端末装置又は「ねんきんネット」のいずれかを設置・導入している市区町村数は 742 市区町村。なお、平成 25 年 4 月 1 日に端末装置が「ねんきんネット」に統合され、「ねんきんネット」の協力市区町村数は 894 市区町村となりました。)

<自己評価(要因分析含む)>

評語：A

○住基ネットを利用して把握した 20 歳到達者全員、34 歳及び 44 歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間(12 か月)資格取得がなされていない方について、加入勧奨を行いました。また、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨などの対策に加え、新たな取組みとして、第 1 号被保険者の届出によらない資格取得手続きの早期化を図りました。

○第 3 号被保険者記録不整合問題については、過去 2 年以内の期間に 3 号不整合期間を有する方を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施し、種別変更処理(第 3 号被保険者として管理している期間を第 1 号被保険者の期間に訂正)を行うとともに、保険料を納付するための納付書をお送りしました(平成 23 年 11 月以降)。また、上記の対象者のうち、過去 2 年を超える期間にも 3 号不整合期間を

有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を計画どおり実施しました（平成24年11月以降）。

○転職者に対し、ハローワークと連携して、国民年金種別変更に係る手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、それらに係る届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促し、ハローワークとの連携を強化しました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組に当たっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、平成24年度中に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。</p> <p>① 未適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>厚生年金保険と雇用保険の適用事業所を突合するとともに、公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。また、法務省における法人登記簿情報の入手</p>	<p><実績></p> <p>○未適用事業所（適用事業所となる可能性がある事業所）の把握、適用（加入手続）の促進及び適用事業所の調査については、平成23年度末時点で把握している未適用事業所を3年以内に半減することを中期目標として掲げ、これを達成するために、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定しました。その中で平成18年度と同等以上の水準である重点的加入指導事業所数を目標に定め取組を推進しました。</p> <p>この結果、重点的加入指導を23,361事業所に対して実施する等、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げることができました。</p> <p>【別表4：厚生年金保険等の適用促進に係る平成24年度行動計画（機構全体版）】</p> <p>【別表5：厚生年金保険等の適用促進に係る平成24年度行動計画の達成状況】</p> <p>○未適用事業所（適用事業所となる可能性がある事業所）の把握及び適用促進については、平成23年度末時点で把握している未適用事業所（約24.6万件）を雇用保険の被保険者数が5人以上と5人未満に区分し、雇用保険の被保険者数が5人以上の事業所に対しては、年金事務所の職員が戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施し、雇用保険の被保険者数が5人未満の事業所については、外部委託の訪問による加入勧奨を実施しました。この取組の結果、7,139事業所を適用に結び付け、45,844事業所を適用対象外と確認し、残数は193,182事業所となりました。</p> <p>また、その後、新たに設立された事業所について、雇用保険の新規適用事業所（約17万件）と突合するとともに、公共職業安定所及び地方運輸局が保有する社会保険加入状況や民間情報会社による</p>

及びそれに基づく加入勧奨事業の実施に向けた準備を進める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施

- ・平成23年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結び付ける。

なお、重点的な加入指導対象事業所の選定に当たっては、平成23年度に実施した厚生年金保険と雇用保険の適用事業所の全数突合により把握した結果を活用する。

- ・平成23年度末時点で把握しているすべての未適用事業所に対して、平成24年度以降、文書・訪問等による加入指導を実施する。その際、特に従業員の多い事業所から優先的に実施し、3年以内に未適用事業所を半減する。

- ・重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて立入検査の上、認定による加入手続を実施する。

なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応するとともに、告発を行った際には、事業所名等の

新規設立法人情報（約10万件）、年金事務所が独自で把握した法務局からの法人情報等（約10万件）を活用して、未適用事業所（適用事業所となる可能性がある事業所）（約37万件）を把握し、このうち、従業員50人以上の事業所については年金事務所の職員により、50人未満の事業所については外部委託により、加入指導・加入勧奨を実施しました。この取組の結果、125,352事業所を既に適用済等と確認、1,183事業所を適用に結び付け、55,874事業所を適用対象外と確認し、残数は194,658事業所となりました。

○重点的加入指導を3回実施しても加入に応じない事業所を対象に立入検査を実施することとし、24年度において696事業所以上立入検査をすることを目標に掲げました。実績として目標を上回る731事業所に対し立入検査実施通知を発出し、臨場前に適用となった事業所は416事業所、臨場して適用に結び付いた事業所は57事業所となりました。

また、平成23年度から引き続き厚生年金適用事業所と法人登記情報の突合せ、未適用事業所（適用事業所となる可能性がある事業所）への加入指導結果等の事蹟管理及び適用事業所への事業所調査結果の事蹟管理等をシステム化する改善に取り組んでおり、平成25年度に稼働する予定となっています。

○これらの適用対策については、重点的加入指導実施事業所の2割以上を適用に結び付けることを目標とし、機構全体として適用に結び付いた事業所の割合は24.4%でした。また、事業所調査については、すべての適用事業所を4年に1回実施することを基本とし、適用事業所総数の1/4の事業所数を目標として設定し、事業所調査の達成率は116.5%と目標値を大きく上回る実績となっています。

特に、都市部においては、戸別訪問による重点的加入指導を中心に実施することで事業主等との接触率の向上を図りました。この結果、適用に結び付いた事業所数は、8,322事業所と平成23年度の6,685事業所を1,637事業所上回る実績となりました。

【別表6：厚生年金保険適用関係指標の推移】

公表を行う。

- ・ 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。

② 事業主からの適正な届出の促進

- ・ 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。
- ・ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。
- ・ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。
- ・ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。
- ・ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。また、総合調査及び定時決定時調査等の調査結果について、今後の取組に反映さ

○資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等については、関係機関からの情報提供を受け、重点的に調査を実施しました。

○全喪届（※12）の適正な届出については、解散登記の記載がある法人登記簿謄本か雇用保険適用事業所廃止届の写し以外の確認書類を添付した事業所については、後日事業実態の確認を行い、被保険者0人事業所の実態調査（認定全喪）と併せて23,690事業所実施しました。

○また、60日以上遡及した資格喪失届、5等級以上降給する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより、28,507件について事実関係の確認を行った結果、すべて正しいことを確認しました。

○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行いました。

○事業所調査については、平成24年度からすべての適用事業所を対象として4年に1回実施することを基本とし、適用事業所総数の1/4相当以上（特別な事情がある場合には1/6相当以上）の事業所数を目標として設定し、目標を上回る491,188事業所の調査を実施し、そのうち過去の届出状況の適正性等を考慮した総合調査は94,561事業所実施しました。

《用語解説》

（※12）「全喪届」・・・厚生年金保険等の適用事業所でなくなった場合に事業主が届出をするものです。

せる。

③ 厚生年金特例法への対応

厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続を実施する。

○厚生年金特例法への対応（※13）に関しては、該当事業主等に対して特例納付保険料の勧奨を行うとともに、納付勧奨に応じない事業主等に対しては、事業主名又は元役員の氏名の公表を行いました。なお、平成24年度における公表件数及び金額は、2,133件、11.6億円となっています。また、公表後も引き続き納付勧奨を行うこととしていますが、2,133件のうちの約3割は事業主又は役員であった者が死亡、所在不明等の理由により納付勧奨が困難となっており、公表後も納付が行われていない件数及び金額は2,075件、11.4億円となっています。

＜用語解説＞

（※13）「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○未適用事業所（適用事業所となる可能性がある事業所）の適用の促進については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、その中で平成18年度と同等以上の水準である重点的加入指導事業所数（15,420事業所）を目標に定め取組を推進した結果、重点的加入指導を23,361事業所に対して実施する等、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げました。

○事業主からの適正な届出の促進については、事業主からの届出に対し事業実態や事実関係の確認を行うほか、文書による全事業所への注意・喚起により適正な届出がされるよう努めました。また、適正な届出をもって被保険者資格等の適正化を図ることを目的とする事業所調査についても平成18年度と同等以上の水準である、適用事業所総数の1/4相当以上の事業所数（421,728事業所）

を実施することを目標として取り組んだ結果、491,188 事業所と目標を上回る事業所調査を実施しました。

厚生年金保険等の適用促進に係る平成 24 年度行動計画（機構全体版）

1. 基本的考え方

厚生年金保険及び全国健康保険協会管掌健康保険（以下「厚生年金保険等」という。）の未適用事業所の解消は、負担の公平性の観点及び年金受給権の確保から、日本年金機構が取り組むべき重点課題のひとつであり、行動計画に沿った計画的・効率的な事業の推進に努める。

また、厚生年金保険等の適用の適正化を図るため、適用事業所の調査についても着実な取り組みを行う。

なお、保険料収納対策において口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用調査担当課と徴収担当課は連携し、適用事業所の新規適用時において、口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。

2. 対象期間

平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月

3. 機構全体の目標

（1）適用促進に関する取組

適用促進に関する各種取組については、平成 23 年度末時点で把握している未適用事業所を、3 年以内に半減することを目標とするとともに、今年度中に平成 18 年度の実績水準を回復し、更に上積みすることを目標とする。

また、未適用事業所の適用を促進するため、各年金事務所において平成 24 年度の重点的加入指導対象事業所の 2 割を適用目標事業所数（前年度に適用した事業所数がこれを超える場合はその数。ただし、全国建設工事業国保組合関係の事業所を除く。）として設定する。

（2）重点的加入指導

① 未適用事業所に係る適用促進の中心的な施策となる訪問による重点的加入指導実施事業所の目標数は、15,400 事業所以上と設定。

なお、訪問による重点的加入指導の対象事業所の選定は、関係機関等からの情報提供や被保険者となるべき者から資格の確認請求が行われた事業所は必ず対象とするほか、被保険者となるべき者が多い事業所から優先的に実施する。

【参考】平成 18 年度における重点的加入指導実施数

訪 問： 6,800 事業所・・・ア

来所要請： 8, 600事業所・・・イ

ア + イ = 15, 400事業所

- ② 訪問による重点的加入指導を実施する際には、実績を向上させるため、
 - ア 適用目標事業所数を設定する。
 - イ 加入指導の優先順位等により事業所を選別する。
 - ウ 戸別訪問を実施するための体制を整備する。
 - エ 事前に面談約束を取る等接触率を高めるための工夫をする。等の対策を講ずるものとする。
- ③ 平成23年度末までに外部委託による加入勧奨を実施した事業所については、報告事蹟を活用するなど効率的な加入指導を実施すること。
- ④ 来所要請による重点的加入指導実施事業所については、各年金事務所の実情を踏まえ、適宜、目標を設定する（訪問による重点的加入指導を実施する前に来所要請による重点的加入指導を1回程度行うか、来所要請による重点的加入指導を行わずに訪問による重点的加入指導を実施するかは年金事務所の選択に任せる）。
- ⑤ 年金事務所において重点的加入指導実施事業所として選定した事業所は、対象事業所一覧表（リスト）を作成しブロック本部へ報告すること。

（3）立入検査

立入検査の実施事業所数については、平成18年度実績と平成23年度実績のいずれか多い方の数を、目標として設定する。両年度の実績が1回又は実績がない場合には、2回以上の数を目標として設定する。

なお、平成23年度において全国建設工事業国保組合関係の事業所に対する実績が突出して多い年金事務所については、平成24年度にその実績を確保することが難しいと判断した場合には、過去の実績を考慮の上、目標数を調整することもやむを得ない。

また、検査拒否又は忌避等があった場合には、複数回接触の上、説得して検査の実施に努力するとともに、詳細な事蹟を記録する。

(4) 事業所調査

総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を4年に1回実施することを基本とし、適用事業所総数の1/4以上の事業所数を目標として設定する。

なお、定時決定時における事業所調査（来所要請）について、積極的に実施する（必要な会場借用料については、所要の額を交付する）。

- ① 東日本大震災における被災地域を管轄する年金事務所（本部が指定する年金事務所）は、平成22年度行動計画における事業所調査計画数と同等以上を目標として設定する。
- ② 東日本大震災により機動的改定を行った事業所については、平成24年度に機動的改定の事後調査を完了する。なお、機動的改定を行った事業所のうち、原則として機動的改定を決定した被保険者数の多い事業所から順に事業所調査の対象とし、対象数がすべての適用事業所数の1/4又は上記①における調査計画数を超える事業所については、別途調整する。
- ③ 被災地域以外で1/4以上を目標とするのが困難な特別な事情がある年金事務所は、適用事業所総数の1/6以上とすることができる。（特別の理由を報告）

4. 目標達成のための主要な取組

(1) 本部

- ① 厚生年金適用対策要員として、平成22年度及び平成23年度に配置した要員は、引き続き配置する。
- ② 外部委託による加入勧奨の促進を図るため、仕様書の見直しを行う。なお、早期の調達を行うため、調達主体は機構本部とする。
- ③ 厚生年金適用調査課担当職員に集合研修を実施する（昨年と同規模の計6回実施）。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、策定手順書に沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告及び重点的加入指導実施対象事業所一覧表（リスト）に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。
- ② 適用調査担当課等実務経験がない職員を対象に、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 外部委託による加入勧奨において、委託先の業者から週次で、進捗状況の報告を受け、必要な指導を行う。

- ④ 重点的加入指導対象事業所に対し、年金事務所が立入検査を実施する場合には、同行指導（機構発足後、立入検査を行った経験のない事業所に限る。）を行う。

（3）年金事務所

- ① 別途示す年金事務所行動計画策定手順書に沿って行動計画を作成し、ブロック本部を通じ本部に提出し、内容の確認を受ける。
- ② 確認を受けた行動計画に基づき、各種事業の計画的な推進に努める。
- ③ 年金事務所においても、本部及びブロック本部が実施した研修のフィードバック、事例検討等についてそれぞれの年金事務所の実情に応じた研修を実施する。

厚生年金保険等の適用対策に係る平成24年度行動計画の達成状況

項	目	年間目標値 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)	備考
1	職員による重点的加入指導	15,420 事業所	23,361 事業所	151.5 %	・平成23年度実績 (重点的加入指導) 22,165事業所
	内訳：(1) 来所要請による重点的加入指導	80 事業所	947 事業所	1,183.8 %	(来所要請) 1,424事業所
	(2) 戸別訪問による重点的加入指導	15,340 事業所	22,414 事業所	146.1 %	(戸別訪問) 20,736事業所
2	立入検査実施数	696 回	373 回 ※1 (731件)	53.6 % ※1 (105.0%)	・平成23年度実績 (立入検査実施数) 567回
3	適用に結び付いた事業所数	3,482 事業所 (目標適用率 20%)	5,711 事業所 ※2 (24.4%)	164.0 %	・平成23年度実績 2,741事業所 ・平成23年度適用率 12.4%
4	事業所調査件数	421,728 事業所	491,188 事業所	116.5 %	・平成23年度実績 (事業所調査件数) 437,325事業所

※1. 項目2「立入検査実施数」の「実績」「達成率」欄の()は、立入検査の目標数に対する実施通知の送付数、着手割合を示している。

※2. 項目3「適用に結び付いた事業所数」の「実績」欄の率は、適用率を示している。適用率は「適用に結び付いた事業所数」÷「重点的加入指導事業所数」で算出。

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
1	新規適用事業所数	事業所	80,059	78,467	69,403	63,143	67,300	69,719	74,677	
2	全喪事業所数	事業所	41,634	40,121	41,366	40,532	54,629	56,845	49,974	
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964	1,748,578	1,745,027	1,758,192	
4	未適用事業所数（年度末現在） （適用事業所となる可能性がある事業所）	事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	107,935	246,165	(193,182) 387,840	
5	被保険者数（資格取得分）	人	7,254,341	7,424,684	6,912,060	5,931,391	5,971,161	6,064,813	6,298,001	
6	被保険者数（資格喪失分）	人	6,448,290	6,642,565	6,998,244	6,149,588	5,808,127	6,019,435	6,124,748	
7	被保険者数（年度末現在）	人	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566	34,411,013	34,514,836	34,717,319	
8	適用 対策	外部委託による文書・電話勧奨事業所	事業所	70,973	72,603	36,860	42,765	80,741	276,540	137,675
9		外部委託による訪問加入勧奨事業所	事業所	43,755	36,480	24,198	18,953	65,957	120,344	69,690
10		来所要請による重点的加入指導実施事業所数	事業所	8,657	1,030	595	1,575	2,894	1,424	947
11		戸別訪問による重点的加入指導実施事業所数	事業所	6,786	3,583	1,652	3,390	10,556	20,736	22,414
12	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	10,883	6,199	3,381	2,567	4,808	6,685	8,322	
13	上記のうち、認定による加入手続事業所数	事業所	87	73	21	34	71	165	57	
14	事業所調査実施事業所数	事業所	460,916	206,652	45,933	47,402	157,477	437,325	491,188	

（注）○24年度欄の項番8は平成23年度末時点で把握している未適用事業所に対する外部委託による訪問勧奨、項番9は平成24年度新規把握未適用事業所に対する外部委託による文書・電話・訪問勧奨の数値であること。また、18年度欄の外部委託による文書・電話・訪問勧奨は、職員と外部事業者による実施数の合計であること。

○項番4の24年度欄の上段（ ）内は、「23年度末時点で把握している未適用事業所を3年以内に半減」との目標に対する24年度末時点の事業所数（再掲）、下段は、24年度に新たに把握した未適用事業所を含めた24年度末時点の事業所数であること。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>イ 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>ウ 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。</p>	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。行動計画においては、①市場化テスト事業(※14)が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました。</p> <p>○特に平成24年度における現年度分納付率については、当面、納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標に比較的所得が高い中長期未納者や免除等に該当する未納者など未納者属性分類に応じた特別催告状を2回送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、平成18年度以降低下傾向であった納付率に歯止めをかけ前年度の納付率を上回りました。(納付率改善事務所は312年金事務所中235年金事務所)</p> <p>○今後は、中期計画における目標の達成に向け、より効果が見込める対象者に属性分類に応じた督促を積極的に実施します。</p> <p>具体的には平成24年度から実施している特別催告状の取組をさらに拡大実施することとし、納付率が低調な若年層を中心に特別催告状を送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した効果的かつ効果的な取組を実施します。</p> <p><平成24年度における主な取組み>※市場化テスト事業実施分を含む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未納分納付書の送付 1,447万件

エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

・免除等申請勸奨状（ターンアラウンド）の送付	280万件
・未納保険料納付勸奨通知書（催告状）の送付	1,114万件
・特別催告状の送付	182万件
・電話納付督促	5,260万件（内、市場化業者分 5,207万件）
・戸別訪問督促	576万件（内、市場化業者分 432万件）

【別表7：国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画（全体版）】

【別表8：国民年金保険料収納対策の業務の概要と納めやすい環境をつくる取組】

② 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勸奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。

なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。

また、次回契約更改（平成24年10月）に当たっては、督促の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。

○債権管理回収業務の経験を有する者を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する打合せ会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を継続して実施し協力連携を図りました。

また、平成21年度及び平成22年度開始分の受託事業者に対しては、四半期ごとにヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けた助言・提案・指導を行いました。

この結果、委託期間終了時（平成24年9月30日）においては、現年度保険料の達成目標については全契約30地区中3地区が達成し、免除承認件数についても29地区が達成することができましたが、過年度分保険料の達成目標は達成できませんでした。

平成24年度における契約更新に当たっては、督促頻度を滞納者すべてに対し少なくとも6ヶ月ごとから3ヶ月ごとへ変更し、また、戸別訪問員の必須配置数を増員するなど納付督促体制の強化を図りました。さらに、受託事業者からの報告書について督促結果の分析などを追加し、より適切な実績及び成果の測定・把握を可能としました。

《用語解説》

（※14）市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会をを広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。

機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督促業務等

を包括的に民間委託しています。

【別表 9：国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画進捗管理表】

【別表 10：国民年金保険料収納事業（市場化テスト）受託事業者の状況】

③ 収納対策強化指定年金事務所の指定

納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312ヶ所の年金事務所のうち、平成23年度には収納対策強化指定年金事務所として指定した29ヶ所の年金事務所を54ヶ所に拡大し指定しました。

強化指定年金事務所について、本部とブロック本部との連携のもと取組の進捗管理及び指導を強化した結果、42ヶ所の年金事務所において前年度の納付率を上回りました。

④ 強制徴収の着実な実施

一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。

強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。

また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取組を進めました。（最終催告状の送付件数は約7万件で、前年比約3.8万件の増、差押え件数は約6,200件で、前年比約1,200件の増）

また、研修センターにおいて徴収（収納）職員（約600人）を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等（約1,300人）を対象に実務研修を実施しました。

滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任対象者に取組等を進めた結果、平成24年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（なお、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象者の約22%は保険料納付となっています。）

【別表 11：財務大臣（国税庁）への滞納処分の委任の流れ】

積極的に活用する。

⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成23年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成25年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。

⑥ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力
所得情報の取得や周知等に係る協力等、

○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。
また、保険料免除、学生納付特例及び若年者納付猶予制度等の利用者に対して、当該期間についての追納制度を周知するために個別勧奨を実施しました。

○口座振替を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しましたが、平成24年度における口座振替実施率は35.3%と平成23年度末の35.6%を0.3ポイント下回りました。

○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成24年度の合計数は、1,483万件となり、前年度の1,381万件を上回りました。

○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,736市区町村から提供を受けており、昨年より

<p>市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。</p> <p>⑧ 公的年金制度に対する理解の促進 公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、周知活動を集中的に行う。特に大学生等の若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。</p> <p>⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、施行に向けた準備を的確に行うとともに、対象者への届出勧奨を行い、本制度利用者の実情に配慮しつつ、制度の利用促進を図る。</p>	<p>未提供の市区町村数が1市区町村減少しました。(平成23年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,735市区町村)</p> <p>○市区町村初任担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。</p> <p>○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。</p> <p>○後納制度については、平成24年10月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成24年8月からは対象者に対する事前お知らせを送付(平成24年度 1,335万件)しました。</p> <p>○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。また、国民年金保険料専用ダイヤル(コールセンター)を設置し電話相談に対応しました。</p> <p>◆後納制度の実施状況(平成24年8月から平成25年3月まで)</p> <table border="0"> <tr> <td>・お知らせの送付数</td> <td>1,335万件</td> </tr> <tr> <td>・相談件数</td> <td>64万件</td> </tr> <tr> <td>・コールセンター応答数</td> <td>33万件</td> </tr> <tr> <td>・後納申込書受付数</td> <td>55万件</td> </tr> </table>	・お知らせの送付数	1,335万件	・相談件数	64万件	・コールセンター応答数	33万件	・後納申込書受付数	55万件
・お知らせの送付数	1,335万件								
・相談件数	64万件								
・コールセンター応答数	33万件								
・後納申込書受付数	55万件								

<p>⑩ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の強化を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納付対象月数（保険料額） 944 万月（1,388 億円） ・ 納付月数（保険料額） 574 万月（ 845 億円） <p>○後納制度の利用を促進するため、ポスターを作成し市区町村、ハローワーク、国立病院、都道府県庁等に配付しました。（平成 24 年 8 月～ 3.7 万枚）</p> <p>○厚生年金適用事業所に向けて後納制度に関するリーフレットを配付し事業所内の従業員等に周知を図りました。（平成 24 年 11 月～ 191 万枚） また、希望する自治会に対し回覧板用リーフレットを作成配付し各戸住民への周知を図りました。（平成 24 年 11 月～ 63 万枚）</p> <p>○市区町村の広報誌により後納制度を周知する目的で記事の掲載を依頼しました。（随時）</p> <p>○社会保障と税の一体改革における議論を踏まえ設定した新たな目標の達成に向け、未納者属性に応じた収納対策の推進等を図る行動計画を策定し、収納対策の強化を図り取り組みました。 また、平成 25 年 2 月に社会保障・税一体改革担当大臣の下に「年金保険料の徴収体制強化のための検討チーム」が設置されたことを受け、厚生労働省と連携し、有効な収納対策の強化等について検討を行いました。</p> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：B</p> <p>○国民年金保険料の納付率については、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施等に取り組み、平成24年度の現年度納付率は59.0%と前年度を上回りました。</p>
---	---

○現年度納付率の状況をブロック別にみると、全てのブロック（9 ブロック）で前年度を上回り、事務所別では 235 事務所（平成 23 年度は 81 事務所）が前年度を上回る結果となりました。

○平成 24 年度においては、目標達成に向けた取組強化として特別催告状を積極的に実施したことにより納付率の改善が図られたものと考えられます。

今後は、目標達成に向け、さらに市場化テスト事業者と連携を密にした特別催告状の取組を充実強化することとしております。

また、市場化テスト受託事業者との一層の連携を強化するとともに口座振替及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に取り組むこととしています。また、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行います。

○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組みましたが、口座振替実施率は、前年度を 0.3 ポイント下回る結果となりました。

○コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保し、年度計画の目標を達成しています。特に、クレジットカードによる納付件数については、大幅な伸びを示しています。

国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画（全体版）

1. 基本的考え方

国民年金保険料の収納実績の向上は、負担の公平性及び年金受給権の確保の観点のほか、公的年金制度に対する信頼を回復するための重要課題である。

平成24年度においても、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組むこととするが、市場化テスト事業が収納対策の支柱となることから、事業の進捗管理を徹底するとともに、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図ることとする。

また、市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うこととする。

各年金事務所においては、行動計画に掲げた取組を実施するに当たり、市区町村、ハローワーク等関係機関との協力・連携体制を密にし、事業の円滑な実施に努める。

2. 年金機構全体の目標

- (1) 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (2) 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (3) 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。なお、平成22年度又は平成23年度分保険料の現年度納付率（推計）が平成21年度分保険料の現年度納付率を上回る年金事務所については、平成22年度又は平成23年度のいずれか高い納付率と同程度の水準確保を目安とするこ

と。

- (4) 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続を行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成 23 年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成 25 年度夏までに少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。
- (5) 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- (6) コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

3. 計画期間

平成 24 年 5 月～平成 25 年 4 月

4. 本部、ブロック本部、年金事務所それぞれの取組

(1) 受託事業者との連携体制

機構本部国民年金部長を総括責任者、ブロック本部適用・徴収(業務)支援部長及び年金事務所国民年金課長を地域責任者として、事業進捗状況の管理を徹底するとともに、受託事業者との連携を強化する。

(2) 機構本部

① 市場化テスト事業の進捗管理の徹底

ア 受託事業者とのヒアリングを四半期に 1 回(改善指示を行った受託事業者については 2 ヶ月に 1 回)実施し、各ブロック本部からの報告等に基づき、督励方法の見直し等の指導、要請を行う。

なお、ヒアリング内容については、ブロック本部及び年金事務所に情報提供する。

イ 受託事業者ごとに納付督励効果の分析・評価を行い、受託事業者に助言、提案、指導を実施するとともに、よ

り効果的な納付督促を実施するため、各年金事務所の好取組事例を把握し、ブロック本部及び年金事務所に情報提供する。

ウ 受託事業者に対し、達成目標の達成状況が最低水準を下回る場合や企画提案書に基づく取組が不十分な場合は、契約書又は公共サービス改革法に基づく業務改善の指示を行う。

エ 次回契約更改（平成 24 年 10 月）に当たっては、督促の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した事業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。また、次回事業の仕様に関する説明会をブロック本部単位で実施する。

② 強制徴収の進捗管理

年金事務所において平成 23 年度以前に着手した強制徴収対象者のすべてが完納に結びつくよう取組ができているか、平成 24 年度に新たな強制徴収の対象者を適切に選定の上、取組に着手できているかについて適宜ブロック本部を通じて取組の進捗管理を行う。

③ 「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」の指定

納付率や強制徴収の実施状況が低調な年金事務所を、「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」として指定し、ブロック本部の協力を得て納付率改善や強制徴収の実績向上のための指導を強化する。

④ 要員の確保

ア 強制徴収の体制強化を図るために、平成 23 年度に引き続き年金事務所に 404 名の准職員を配置する。

イ 市場化テスト事業の体制強化を図るため、平成 23 年度に未配置のブロック本部に債権回収業務の経験を有する職員を配置する。

⑤ 研修の充実・強化

研修センターにおいて強制徴収担当職員の実務研修を 600 名規模で実施する。なお、研修の区分は、新任担当者、中堅担当者、指導者とする。

⑥ 各種同封チラシの作成

納付書、免除ターンアラウンド、特別催告状等に同封する各種チラシを作成する。

⑦ 調達業務の的確な実施

行動計画年間スケジュールに基づく各施策について、年金事務所の取組が円滑に実施できるよう、調達業務等の一連の業務を的確に実施する。

⑧ 担当部長会議等の開催

ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長会議を四半期に 1 回開催するほか、必要に応じて国民年金支援グループ長会議を開催する。また、ブロック本部長参集適用・徴収対策会議を 6 月及び 12 月に開催する。

⑨ 法改正等に伴う収納対策における対応

年金確保支援法に基づく後納制度の施行に併せて、過去に未納期間を有する方への対応、第 3 号被保険者不整合記録を保有する方の種別変更等の処理、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの早期化に伴う未納の解消に向けた収納対策を適切に取り組む。

(3) ブロック本部

① 行動計画の点検及び進捗管理・指導

ア 行動計画の策定に当たって、年金事務所に必要な助言・指導を行うとともに、年金事務所から提出された行動計画案が策定手順書に沿ったものとなっているか点検する。

イ 原則として毎月 1 回「部内会議」を開催し、年金事務所ごとに、ブロック全体の行動計画の進捗状況をはじめ、収納対策全般について管理するとともに、取組に遅れがある場合には、その原因と必要な対策を協議し、指導、支援方針を決定する。

なお、部内会議の出席者は、適用・徴収（業務）支援部長、国民年金支援グループ長、担当参事役及び担当者とする。

② 市場化テスト受託事業者及び年金事務所との連携

管内で開催されるすべての月例打合せ会議に出席し、受託事業者及び年金事務所に対して必要な助言・提案・指導を行う。

また、各県での受託事業者に対する助言・提案・指導や受託事業者からの改善策などを横断的に把握して、他県の打合せで聴取した問題点や好取組事例などを年金事務所に情報提供する。

なお、月例打合せ会議の状況については、契約地区毎に取りまとめて機構本部に報告する。

※ ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長が行う改善指示については、市場化テスト事業における民間競争入札実施要項が確定した後に別途示す。

③ 所得情報提供に関する市町村への協力依頼

扶養親族情報を含めた所得情報の提供に関し、すべての市区町村から平成 24 年 7 月末までに提供が得られるよう、提供が得られない市区町村など、年金事務所での対応が困難な場合は、ブロック本部から市区町村へ協力依頼を行う。

④ 強制徴収の着実な実施

強制徴収対象者のすべてが 2 年以内に完納に結び付くように、年金事務所における強制徴収の取組の進捗管理を着実に実施し、年金事務所に対して具体的な支援及び指導を行う。

ア 平成 23 年度以前に最終催告状を送付したものについて、平成 24 年 6 月末までに全件再点検を実施し、納付に至っていない者については、以下の取組について指導を行う。

i) 督促状送付済み者については、7 月末までに財産調査に着手し、速やかに差押えを行う。

ii) 督促状を送付していない者については、7 月末までに督促状を送付し、8 月末までに財産調査に着手、12 月末までに差押えを行う。

イ 平成 24 年度に新たに強制徴収の対象者として選定した者については、平成 24 年 8 月以降、早期に（遅くとも平成 24 年 12 月末までに）最終催告状を全件送付する。

その後、納付に至っていない者については、平成 25 年 2 月末までに督促状を送付し、3 月末までに財産調査に全件着手させる。

ウ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任（以下「国税委任」という。）要件（滞納月数が 24 月以上で、滞納者又は連帯納付義務者の平成 23 年の控除後所得が 1,000 万円以上）に該当するすべてについて、平成 25

年 3 月末までには完結するよう進捗状況を把握し指導・助言を行う。

また、必要に応じて年金事務所と共同で財産調査や差押えを実施する。

なお、誠実な納付意思が認められず、財産の隠ぺいが疑われる案件については、速やかに国税委任の手続きを行う。

エ 強制徴収実務経験のない新任課長を対象に、任命日からおおむね 3 ヶ月以内に年金事務所へ赴いて、「国民年金保険料の強制徴収に係る事務処理要領」等を用いた実務指導を実施する。

オ 社会保険業務の経験が 3 年未満の者で、新たに強制徴収担当となった職員を対象に、一定の場所に集合させて、平成 22 年 9 月 10 日【国年指 2010-359】「ブロック本部が行う徴収職員及び収納職員の研修」（指示・依頼）によるカリキュラムに従って、1 日程度の実務研修を徴収職員の認可申請から 1 ヶ月以内に実施する。

⑤ 「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」の進捗管理

「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」に指定された年金事務所に対して、収納対策全般の取組について具体的な実地指導を行う。

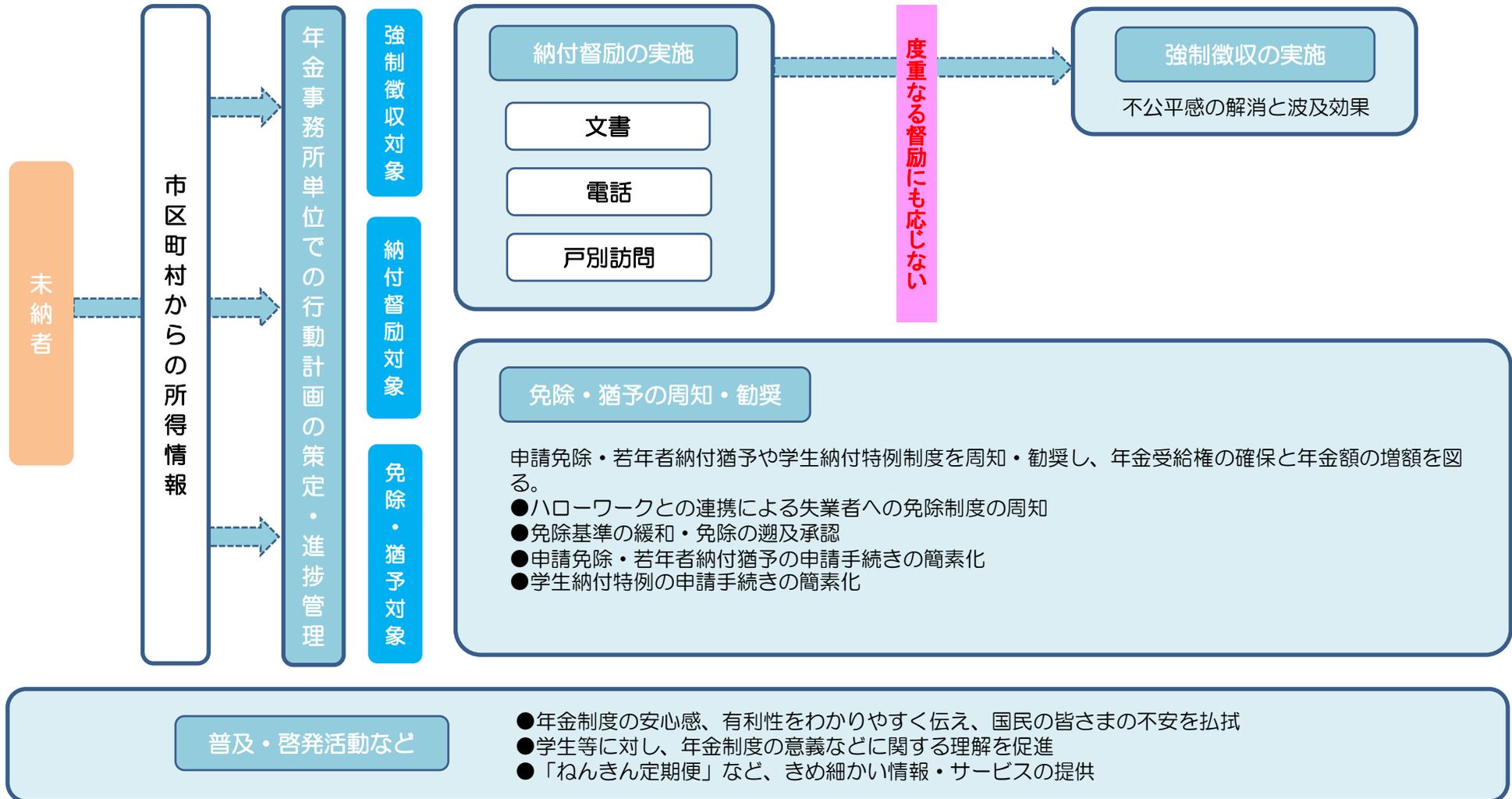
(4) 年金事務所

平成 24 年度行動計画策定手順書に従って行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、進捗管理を徹底する。

なお、機構本部において事業実績を評価する際、東日本大震災の被災地の年金事務所については、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

国民年金保険料収納対策の業務の概要と納めやすい環境をつくる取組

【別表8】



<納めやすい環境づくりの整備>

- 口座振替の促進
- 口座振替割引制度の促進
- 任意加入者の口座振替の原則化
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化
- インターネット納付の促進
- クレジットカード納付の促進
- コンビニ納付の促進

国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画進捗管理表(5～4月に係る取組)

【別表9】

項 目		当月末計画累計 (件) A	当月末実績累計 (件) B	達成率 (B/A)	年度当初計画(件)	備 考	
1	年金事務所	電話勧奨	515,723	527,416	102.3%	510,608	※特別催告状に係る電話勧奨は計画件数を設定していないため、実績件数を計画件数として計上 特別催告状に係る電話勧奨件数は401,299件
2		戸別訪問	1,588,896	1,440,061	90.6%	1,555,184	
3		文書勧奨	37,973,385	36,560,990	96.3%	35,247,446	
4	市場化テスト受託事業者	電話勧奨	42,806,202	44,475,773	103.9%	42,071,870	※対象期間 H24年5月～H24年9月 6事業者 312年金事務所 ※対象期間 H24年10月～ 4事業者 116年金事務所 ※対象期間 H25年2月～ 3事業者 196年金事務所
5		戸別訪問	3,582,884	3,658,876	102.1%	3,500,040	
6		文書勧奨	8,341,574	8,606,296	103.2%	8,337,080	
7	納付案内事業者・勧奨者	電話勧奨	8,465,816	7,595,180	89.7%	7,858,890	※対象期間 H24年10月～H25年1月 6事業者 196年金事務所
8		戸別訪問	730,891	663,500	90.8%	662,815	

注:平成24年10月開始分の入札における不落地区(13地区196事務所)については、納付案内・勧奨事業として実施した。
計画及び実績数値は、市場化テスト事業については前業者の実績を合算している。納付案内・勧奨事業は10月～1月累計。

項 目		当月末督促累計 (人) A	当月末接触累計 (人) B	接触率 (B/A)	備 考	
9	市場化テスト受託事業者	電話勧奨	11,043,999	2,334,300	21.14%	※対象期間 H24年10月～ 4事業者 116年金事務所 ※対象期間 H25年2月～ 3事業者 196年金事務所
10		戸別訪問	1,780,279	400,550	22.50%	
11	納付案内事業者・勧奨者	電話勧奨	6,085,298	1,029,685	16.92%	※対象期間 H24年10月～H25年1月 6事業者 196年金事務所
12		戸別訪問	579,421	121,670	21.00%	

注:平成24年10月契約更改に伴い、受託事業者を変更。(平成24年10月～4月実績累計)
対象期間は備考参照。

国民年金保険料収納事業(市場化テスト)受託事業者の状況

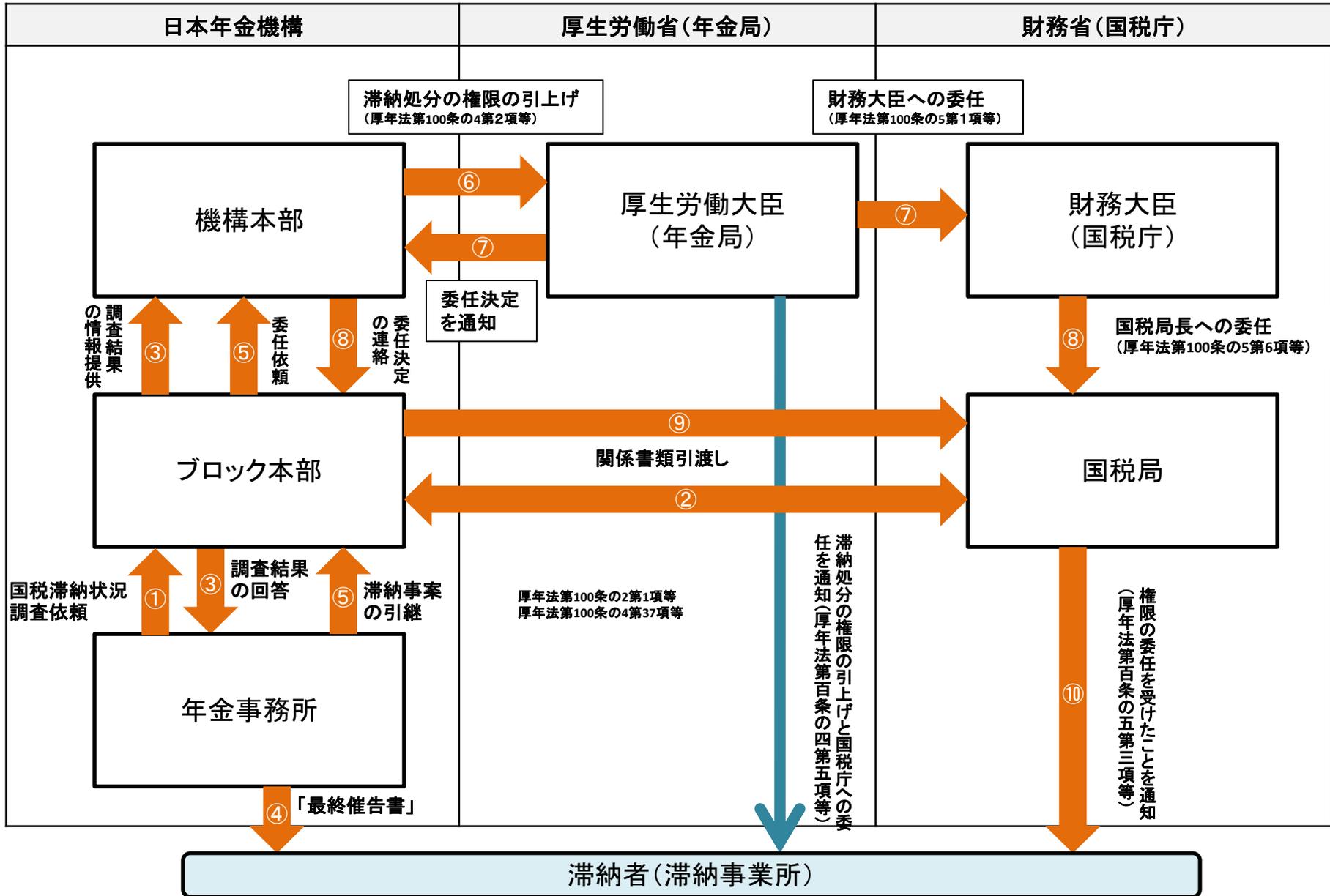
	納付率(現年度)			達成率(現年度)	
	平成24年4月末	平成25年4月末	増減	達成目標	最低水準
116か所 (H24年10月開始)	56.3%	56.6%	0.3%	82.9%	93.4%
196か所 (H25年2月開始)	60.0%	60.3%	0.4%	90.0%	100.6%
合計	58.6%	59.0%	0.3%	86.1%	96.6%

○ 平成25年2月以降の市場化事業について

- ・平成24年10月開始・・・10地区(116事務所)
- ・平成25年 2月開始・・・13地区(196事務所)
(13地区については、平成24年10月～平成25年1月の間、納付案内・勧奨事業として実施)

財務大臣(国税庁)への滞納処分の委任の流れ

【別表11】



平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p> <p>② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <ul style="list-style-type: none"> 滞納事業所に対しては、速やかに保険料 	<p><実績></p> <p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進しました。</p> <p>【別表12：厚生年金保険等の収納に係る平成24年度行動計画（機構全体版）】</p> <p>○新規適用届を提出した事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成24年度口座振替実施率は83.0%と、前年度の実績82.7%を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、98.1%と前年度98.0%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分を含む。）についても、96.9%と前年度96.5%を上回りました。</p> <p>○基幹業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。また、インターネット公売を新たに開始するなど取り組みを強化した結果、</p>

の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。

なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。

- ・ 現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取った上で、きめ細かな納付指導を行う。
- ・ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。

さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

平成 24 年度の差押事業所数は 22,556 件と前年度の 17,798 件を大きく上回りました。

○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、平成 24 年度中での委任には至りませんでした。委任候補となっている滞納事業所に対する納付折衝、滞納処分等に取り組んだ結果、平成 25 年 5 月に国税庁に 3 件委任しました。また、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象事業所の約 47%は保険料納付となっています。

○保険料債権管理の一環として、従来より時効中断措置の徹底を図っており、平成 24 年度においても引き続き給付財源である保険料債権の確保に努めました。

【別表 13：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表 14：各ブロック別保険料徴収状況】

【別表 15：滞納事業所の状況】

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、保険料収納率も前年度を上回りました。

【別表 16：主な経済指標の年次推移】

厚生年金保険等の収納に係る平成24年度行動計画(全体版)

1. 対象期間

平成24年4月～平成25年3月

2. 機構全体の目標

保険料収入を確実に確保し、保険料収納未済額の減少を図るため、以下に掲げる目標の達成に向けて取り組む。

- (1) 未適用事業所への適用対策の進捗状況を踏まえ、保険料収入を確実に確保する。
- (2) 口座振替実施率について、前年度と同等以上の水準を確保する。
- (3) 納期限内収納の確保に努めるとともに、新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づく納付督促の徹底を図ることとし、新規発生した滞納事業所については、滞納を早期に解消する。
- (4) 時効中断措置の全件実施を確実にを行うなど、保険料債権の確実な管理を行うとともに、繰り返しの納付指導にも応じない滞納事業所には搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。
- (5) 保険料収入を確実に確保するため、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。
- (6) 執行停止及び不納欠損について、適正かつ計画的に実施する。

3. 目標達成のための主要な取組

(1) 口座振替の推進

年金事務所は、口座振替による保険料納付を推進するため、口座振替未実施事業所に対する勧奨や周知に取り組む。特に適用事業所の新規適用時において口座振替を利用するよう事業主に協力を求めるなど適用調査課と連携して取り組む。

(2) 新規滞納の早期解消の徹底

①年金事務所は、滞納事業所数や滞納額の増加を抑制するため、新規滞納について、納期限後、督促状送付前及び指定期限前における電話又は文書による納付督促を徹底し、早期の滞納解消を図り、滞納が解消しない場合には、滞納処分を確実に実施する。

②ブロック本部は、取組が遅れている年金事務所に対して速やかに指導する。

(3) 進捗管理の徹底

①年金事務所は、滞納処分の取組が遅滞しないよう常に滞納事業所に対する管理を徹底する。また、所長、副所長及び厚生年金徴収課職員による徴収対策会議を月に1回以上開催し、滞納事業所に対する進捗管理を図る。

②ブロック本部は、常に管内年金事務所の滞納処分状況を分析し、滞納処分の取組が遅れている年金事務所に対して速やかに取組を指導する。

③本部は、定期的に年金事務所の滞納処分状況を分析し、ブロック本部及び年金事務所に対して徴収対策の策定を指導する。

(4) 滞納処分の徹底

①年金事務所においては、以下の点に留意して滞納処分に取り組む。

- ・滞納事業所が年金事務所に対して約束した事項（納付、納付計画書の提出、来所等）について繰り返し不履行があった場合には、財産調査や滞納処分を速やかに実施するなど毅然とした姿勢で取り組む。
- ・滞納事業所の倒産等で保険料の収入確保を図らなければならない場合には、滞納処分を速やかに実施して保険料収入を確保する。
- ・財産調査が速やかに実施できるよう日頃より滞納事業所から決算書等の資料の提出を求める。また、本部で契約するインターネットの企業情報も活用して財産調査を行う。
- ・決算書等の提出がない場合又は決算書等では滞納額の解消につながる有効な財産が見つからない場合は、質問検査権の行使や捜索を実施して財産を把握する。
- ・繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付に応じない滞納事業所には速やかに捜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。

②ブロック本部は、以下の内容について年金事務所を指導する。

- ・年金事務所の滞納処分の取組が遅れている事案についてブロック本部職員が同行指導するなどして滞納の解消を図る。
- ・滞納事業所の倒産等で保険料の収入確保を図らなければならない場合には、滞納処分を速やかに実施して保険料収入を確保するよう、年金事務所を指導する。

(5) 財務大臣（国税庁）への滞納処分の権限委任

①年金事務所は、形式要件（滞納月数が24月以上、かつ、滞納金額が1億円以上）を満たす事案について納付協議に応じない場合又は納付の不履行がある場合には搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。なお、搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施しても滞納金額が解消しない場合は、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用するため、速やかにブロック本部に対して委任に向けての協議を行う。

②ブロック本部は、滞納状況が改善しない事案について年金事務所に対して国税庁への委任に向けた滞納処分を指導する。

③本部は、国税庁への委任に向けて、年金事務所又はブロック本部の取組を指導支援するとともに、厚生労働省及び国税庁と調整を行う。

(6) 適切な債権管理の徹底

①年金事務所は、以下の点に留意して滞納処分に取り組む。

- ・毎年、債務承認書の徴取又は滞納処分の実施により時効中断の徹底を図る。
- ・滞納処分の執行停止及び不納欠損を計画的に処理する。
- ・事業主が行方不明である場合又は事業実態がないと疑われる滞納事業所については、財産調査及び滞納処分を実施するとともに、速やかに適用調査課に認定全喪調査を依頼する。

②ブロック本部は、取組が遅れている年金事務所に対して速やかに指導する。

(7) 人材育成の充実

①年金事務所は、本部及びブロック本部が実施した研修のフィードバックを行うとともに、それぞれの年金事務所の実情に応じて事例検討等の研修を実施する。

②ブロック本部は、本部が実施した新任担当者及び中堅担当者に対する研修のフォローアップを行うとともに、それぞれのブロック管内の実情に応じて財産調査、滞納処分の執行停止等の研修を実施する。

③ブロック本部は、徴収実務経験がなく、新たに徴収担当又は収納担当となった職員を対象に、徴収職員又は収納職員の認可申請から1ヶ月以内に1日程度の実務研修を実施する。

④本部は、保険料徴収のスキルアップを図るため、新任担当者、中堅担当者、指導者のコース区分により研修を実施する。

⑤本部は、訴訟担当者を育成するため、ブロック本部の職員に対して訴訟事務を積極的に支援する。

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	230,627	226,940	232,430	239,581	246,116
	協会管掌健康保険	億円	68,052	65,480	74,985	76,722	81,192
	船員保険	億円	655	596	387	378	374
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	226,905	222,409	227,253	234,699	241,549
	協会管掌健康保険	億円	66,181	63,194	72,243	74,074	78,653
	船員保険	億円	611	551	344	341	340
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	157	228	407	380	362
	協会管掌健康保険	億円	80	117	201	191	188
	船員保険	億円	3	4	5	4	4
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	3,565	4,303	4,770	4,502	4,205
	協会管掌健康保険	億円	1,791	2,169	2,541	2,457	2,351
	船員保険	億円	41	41	38	33	30
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.4	98.0	97.8	98.0	98.1
	協会管掌健康保険	%	97.2	96.5	96.3	96.5	96.9
	船員保険	%	93.3	92.4	88.9	90.1	91.0
滞納事業所数		事業所	147,171	162,423	162,461	162,735	154,013
差押え事業所数		事業所	10,483	8,250	13,707	17,798	22,556
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.9	81.2	81.6	82.7	83.0
	協会管掌健康保険	%	82.8	81.5	82.1	82.9	83.2
	船員保険	%	55.6	52.1	68.4	68.9	68.7

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)滞納事業所数は、延滞金のみを滞納している事業所を除いた事業所数を計上しています。

各ブロック別保険料徴収状況

＜厚生年金保険料＞

(単位:円)

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	24	685,143,095,172	1.84%	666,864,378,334	2.09%	2,090,625,562	45.36%	0.31%	16,188,091,276	-10.62%	97.33%	0.24%
	23	672,763,410,643		653,212,967,033		1,438,288,275		0.21%	18,112,155,335		97.09%	
	24-23	12,379,684,529		13,651,411,301		652,337,287		5.27%	-1,924,064,059			
東北	24	1,095,504,611,337	3.98%	1,065,936,633,474	4.37%	1,909,138,968	52.23%	0.17%	27,658,838,895	-10.95%	97.30%	0.37%
	23	1,053,616,225,705		1,021,303,191,599		1,254,115,275		0.12%	31,058,918,831		96.93%	
	24-23	41,888,385,632		44,633,441,875		655,023,693		1.56%	-3,400,079,936			
北関東・信越	24	2,260,919,158,744	2.74%	2,221,386,164,741	2.95%	2,946,716,942	-27.50%	0.13%	36,586,277,061	-5.52%	98.25%	0.20%
	23	2,200,535,912,325		2,157,747,528,613		4,064,240,210		0.18%	38,724,143,502		98.06%	
	24-23	60,383,246,419		63,638,636,128		-1,117,523,268		-1.85%	-2,137,866,441			
南関東	24	9,871,898,422,320	2.89%	9,718,265,382,954	3.04%	13,092,625,990	7.16%	0.13%	140,540,413,376	-6.93%	98.44%	0.15%
	23	9,594,542,460,905		9,431,313,279,712		12,218,170,626		0.13%	151,011,010,567		98.30%	
	24-23	277,355,961,415		286,952,103,242		874,455,364		0.32%	-10,470,597,191			
中部	24	3,174,919,626,504	3.25%	3,123,800,025,104	3.51%	4,204,247,107	-21.69%	0.13%	46,915,354,293	-9.34%	98.39%	0.25%
	23	3,074,865,288,788		3,017,745,778,659		5,368,592,193		0.17%	51,750,917,936		98.14%	
	24-23	100,054,337,716		106,054,246,445		-1,164,345,086		-1.16%	-4,835,563,643			
近畿	24	3,997,807,458,964	1.98%	3,919,736,201,539	2.17%	6,273,771,281	-10.52%	0.16%	71,797,486,144	-6.38%	98.05%	0.18%
	23	3,920,222,293,585		3,836,519,494,639		7,011,570,929		0.18%	76,691,228,017		97.86%	
	24-23	77,585,165,379		83,216,706,900		-737,799,648		-0.95%	-4,893,741,873			
中国	24	1,105,228,699,487	1.92%	1,075,610,130,446	2.08%	2,012,728,315	-1.24%	0.18%	27,605,840,726	-3.66%	97.32%	0.15%
	23	1,084,401,850,378		1,053,708,019,597		2,037,932,109		0.19%	28,655,898,672		97.17%	
	24-23	20,826,849,109		21,902,110,849		-25,203,794		-0.12%	-1,050,057,946			
四国	24	546,490,853,403	1.60%	534,979,839,761	1.77%	803,372,158	-31.97%	0.15%	10,707,641,484	-2.88%	97.89%	0.16%
	23	537,861,070,301		525,655,343,679		1,180,831,279		0.22%	11,024,895,343		97.73%	
	24-23	8,629,783,102		9,324,496,082		-377,459,121		-4.37%	-317,253,859			
九州	24	1,873,696,313,319	2.99%	1,828,360,337,619	3.14%	2,837,541,144	-16.62%	0.15%	42,498,434,556	-1.73%	97.58%	0.14%
	23	1,819,325,059,895		1,772,674,643,306		3,403,194,532		0.19%	43,247,222,057		97.44%	
	24-23	54,371,253,424		55,685,694,313		-565,653,388		-1.04%	-748,787,501			
全国	24	24,611,608,239,250	2.73%	24,154,939,093,972	2.92%	36,170,767,467	-4.76%	0.15%	420,498,377,811	-6.61%	98.14%	0.18%
	23	23,958,133,572,525		23,469,880,246,837		37,976,935,428		0.16%	450,276,390,260		97.96%	
	24-23	653,474,666,725		685,058,847,135		-1,806,167,961		-0.28%	-29,778,012,449			

各ブロック別保険料徴収状況

<健康保険料>

(単位:円)

(単位:円)

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	24	363,754,392,063	5.13%	353,368,353,919	5.43%	958,253,510	23.42%	0.26%	9,427,784,634	-6.26%	97.14%	0.28%
	23	346,006,625,649		335,173,152,942		776,445,576		0.22%	10,057,027,131		96.87%	
	24-23	17,747,766,414		18,195,200,977		181,807,934		1.02%	-629,242,497			
東北	24	581,234,892,964	7.71%	563,999,349,022	8.27%	1,079,057,982	55.62%	0.19%	16,156,485,960	-10.22%	97.03%	0.50%
	23	539,624,697,382		520,935,795,651		693,400,615		0.13%	17,995,501,116		96.54%	
	24-23	41,610,195,582		43,063,553,371		385,657,367		0.93%	-1,839,015,156			
北関東・信越	24	945,111,054,242	5.80%	922,558,794,511	6.08%	1,610,433,947	-15.28%	0.17%	20,941,825,784	-3.62%	97.61%	0.26%
	23	893,293,886,187		869,664,725,363		1,900,851,417		0.21%	21,728,309,407		97.35%	
	24-23	51,817,168,055		52,894,069,148		-290,417,470		-0.56%	-786,483,623			
南関東	24	1,582,974,032,436	6.40%	1,503,463,834,898	6.97%	6,253,585,726	5.70%	0.40%	73,256,611,812	-3.98%	94.98%	0.50%
	23	1,487,706,223,818		1,405,496,850,115		5,916,318,115		0.40%	76,293,055,588		94.47%	
	24-23	95,267,808,618		97,966,984,783		337,267,611		0.35%	-3,036,443,776			
中部	24	1,236,395,834,728	5.41%	1,206,353,359,592	5.80%	2,328,253,326	-17.30%	0.19%	27,714,221,810	-7.27%	97.57%	0.36%
	23	1,172,911,321,159		1,140,208,840,165		2,815,142,538		0.24%	29,887,338,456		97.21%	
	24-23	63,484,513,569		66,144,519,427		-486,889,212		-0.77%	-2,173,116,646			
近畿	24	1,518,269,180,596	5.37%	1,474,225,863,624	5.68%	3,438,643,976	0.55%	0.23%	40,604,672,996	-4.64%	97.10%	0.29%
	23	1,440,944,778,157		1,394,943,238,114		3,419,739,291		0.24%	42,581,800,752		96.81%	
	24-23	77,324,402,439		79,282,625,510		18,904,685		0.02%	-1,977,127,756			
中国	24	575,808,035,483	4.74%	558,518,722,276	4.93%	1,127,429,341	8.82%	0.20%	16,161,883,866	-1.82%	97.00%	0.18%
	23	549,762,425,456		532,265,613,181		1,036,064,792		0.19%	16,460,747,483		96.82%	
	24-23	26,045,610,027		26,253,109,095		91,364,549		0.35%	-298,863,617			
四国	24	300,394,487,283	5.22%	293,761,886,831	5.44%	414,629,173	-35.11%	0.14%	6,217,971,279	-0.31%	97.79%	0.20%
	23	285,487,860,918		278,611,497,035		638,968,155		0.22%	6,237,395,728		97.59%	
	24-23	14,906,626,365		15,150,389,796		-224,338,982		-1.50%	-19,424,449			
九州	24	1,015,266,180,588	6.15%	989,086,120,304	6.34%	1,613,996,954	-13.19%	0.16%	24,566,063,330	0.31%	97.42%	0.18%
	23	956,453,210,699		930,104,003,638		1,859,158,942		0.19%	24,490,048,119		97.25%	
	24-23	58,812,969,889		58,982,116,666		-245,161,988		-0.42%	76,015,211			
全国	24	8,119,208,090,383	5.83%	7,865,336,284,977	6.18%	18,824,283,935	-1.22%	0.23%	235,047,521,471	-4.35%	96.87%	0.32%
	23	7,672,191,029,425		7,407,403,716,204		19,056,089,441		0.25%	245,731,223,780		96.55%	
	24-23	447,017,060,958		457,932,568,773		-231,805,506		-0.05%	-10,683,702,309			

各ブロック別保険料徴収状況

<船員保険料>

(単位:円)

(単位:円)

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	24	2,681,258,078	0.26%	1,963,826,018	-0.03%	209,212,439	2935.08%	7.80%	508,219,621	-27.71%	73.24%	-0.21%
	23	2,674,219,656		1,964,327,316		6,893,152		0.26%	702,999,188		73.45%	
	24-23	7,038,422		-501,298		202,319,287		2874.50%	-194,779,567			
東北	24	2,621,308,146	6.90%	2,087,685,156	11.01%	15,095,814	#DIV/0!	0.58%	518,527,176	-9.28%	79.64%	2.95%
	23	2,452,114,661		1,880,563,017		0		0.00%	571,551,644		76.69%	
	24-23	169,193,485		207,122,139		15,095,814		8.92%	-53,024,468			
北関東・信越	24	740,552,850	-18.36%	672,204,387	-0.34%	0	-100.00%	0.00%	68,348,463	-12.29%	90.77%	16.41%
	23	907,106,584		674,495,569		154,681,262		17.05%	77,929,753		74.36%	
	24-23	-166,553,734		-2,291,182		-154,681,262		92.87%	-9,581,290			
南関東	24	7,550,513,582	-2.24%	7,374,312,200	-1.94%	15,996,586	-26.45%	0.21%	160,204,796	-11.62%	97.67%	0.30%
	23	7,723,316,973		7,520,293,793		21,749,197		0.28%	181,273,983		97.37%	
	24-23	-172,803,391		-145,981,593		-5,752,611		3.33%	-21,069,187			
中部	24	2,830,577,206	-1.41%	2,650,799,175	-1.30%	4,249,229	-91.60%	0.15%	175,528,802	30.12%	93.65%	0.11%
	23	2,871,115,380		2,685,654,664		50,559,537		1.76%	134,901,179		93.54%	
	24-23	-40,538,174		-34,855,489		-46,310,308		114.24%	40,627,623			
近畿	24	4,175,367,009	-0.46%	4,119,383,966	0.26%	362,932	-99.05%	0.01%	55,620,111	15.83%	98.66%	0.71%
	23	4,194,814,735		4,108,631,501		38,165,431		0.91%	48,017,803		97.95%	
	24-23	-19,447,726		10,752,465		-37,802,499		194.38%	7,602,308			
中国	24	5,168,079,105	-0.99%	4,855,241,102	-0.30%	12,595,600	-76.49%	0.24%	300,242,403	1.43%	93.95%	0.64%
	23	5,219,540,968		4,869,945,225		53,582,275		1.03%	296,013,468		93.30%	
	24-23	-51,461,863		-14,704,123		-40,986,675		79.64%	4,228,935			
四国	24	4,676,811,327	-2.31%	4,290,002,319	-1.51%	78,720,111	34.00%	1.68%	308,088,897	-17.38%	91.73%	0.75%
	23	4,787,514,099		4,355,861,968		58,746,675		1.23%	372,905,456		90.98%	
	24-23	-110,702,772		-65,859,649		19,973,436		-18.04%	-64,816,559			
九州	24	6,933,629,093	-0.29%	5,994,441,776	-0.01%	35,914,222	-28.74%	0.52%	903,273,095	-0.58%	86.45%	0.24%
	23	6,953,939,918		5,994,977,997		50,398,340		0.72%	908,563,581		86.21%	
	24-23	-20,310,825		-536,221		-14,484,118		71.31%	-5,290,486			
全国	24	37,378,096,396	-1.07%	34,007,896,099	-0.14%	372,146,933	-14.40%	1.00%	2,998,053,364	-8.99%	90.98%	0.85%
	23	37,783,682,974		34,054,751,050		434,775,869		1.15%	3,294,156,055		90.13%	
	24-23	-405,586,578		-46,854,951		-62,628,936		15.44%	-296,102,691			

滞納事業所の状況

(単位:件)

	新規滞納事業所数	滞納解消事業所数	滞納事業所数(月末) (3月末 186,805)
平成24年 4月	8,677	8,294	187,188
5月	8,906	12,885	183,209
6月	6,800	6,753	183,256
7月	8,047	6,255	185,048
8月	6,236	8,313	182,971
9月	7,936	6,048	184,859
10月	6,968	7,722	184,105
11月	6,353	6,565	183,893
12月	6,620	7,165	183,348
平成25年 1月	7,513	7,886	182,975
2月	7,414	7,012	183,377
3月	6,297	10,568	179,106
合計	87,767	95,466	179,106

＜主な経済指標の年次推移＞

我が国経済は、東日本大震災からの復興需要や政策効果の発現等により夏場にかけて回復に向けた動きが見られたが、その後の世界経済の減速等を背景として輸出や生産が減少し、平成24年度の国内総生産の実質成長率は、1%程度と見込まれる。また、雇用も依然として厳しい状況となっている。

	2008年度 平成20年度	2009年度 平成21年度	2010年度 平成22年度	2011年度 平成23年度	2012年度 平成24年度
国内総生産(名目)	494.2兆円 -4.2%	474.0兆円 -3.7%	479.2兆円 1.1%	473.3兆円 -1.4%	474.9兆円(程度) 0.3%(程度)
国内総生産(実質)	-3.7%	-2.4%	3.1%	0.3%	1.0%(程度)
国民所得(名目)	351.5兆円 -7.1%	339.2兆円 -3.6%	349.3兆円 2.0%	346.8兆円 -1.6%	349.1兆円(程度) 0.7%(程度)
消費者物価指数・変化率	1.1%	-1.7%	-0.4%	-0.1%	-0.1%(程度)
労働力人口	6,648万人 -0.3%	6,608万人 -0.6%	6,587万人 -0.3%	6,578万人 -0.8%	6,547万人(程度) -0.5%(程度)
完全失業率	4.1%	5.2%	5.0%	4.5%	4.2%(程度)
有効求人倍率	1.02倍	0.45倍	0.56倍	0.68倍	0.82倍(程度)

(注) 経済認識については、「平成25年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(平成25年2月28日閣議決定)を参考に記述した。数値については、「平成25年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(内閣府HP)及び「一般職業紹介状況」(厚生労働省HP)より抜粋。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進する。</p> <p>なお、達成率の低い障害厚生年金については、年金事務所・事務センターから本部への年金請求書の送付期間の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金のお支払に取り組んでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金 : 2か月以内 ・ 障害基礎年金 : 3か月以内 ・ 障害厚生年金 : 3か月半以内 <p>○平成24年度においては、いずれも概ね前年度の実績を上回り改善が図られ、サービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金及び障害厚生年金を除き目標の90%台となりました。</p> <p>本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、適時、適切な指導、支援を行いました。</p> <p>【別表17：サービススタンダードの達成状況】</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化を図るとともに、達成率を改善するため、11月に本部の行動計画を策定して取組の強化に努めてきました。この結果、達成状況については、前年度の45.2%から59.3%（3月単月では82.6%）と、14.1%改善されました。また、未処理件数については、7,405件から5,352件、平均所要日数については114.1日から103.9日と前年度より改善を図ることができました。</p>

② 正確な支給

年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの徹底等を図る。

○業務の実施に係る手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に発出済の指示依頼を毎月収録して、適正な業務処理に努めました。

- ・平成 24 年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 79 件（うち年金給付に係るもの 26 件）

○また、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、次の取組を実施しました。

- ・業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、10 月にブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修（受講者数 40 人）、11 月に代表年金事務所、12 月に事務センターのアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修（受講者数 47 人（代表年金事務所）46 人（事務センター））
- ・事務処理誤りを防止し適正な事務処理を行いサービススタンダードの向上を図ることを目的として、11 月及び 12 月に事務センターの年金給付グループの職員を対象とした年金給付事務研修（受講者数 108 人）
- ・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取組状況について意識共有のための現場との意見交換（5 ブロック）
- ・障害年金の認定事務の適正化を図るための障害年金事務打合せ（8 ブロック）
- ・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供

公的年金等の受給者の扶養親族等申告書にかかる注意喚起
賞与支払届（70 歳以上被用者を含む）にかかる注意喚起
公的年金等の源泉徴収票等にかかる注意喚起
国民年金各種届出等の事務処理誤り事例
厚生年金保険適用関係の事務処理に関する注意喚起

- ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構 LAN への掲載

○時効特例給付の業務処理について、担当職員からの問題提起等を契機として、平成 25 年 1 月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、当該時効特例給付の支給に当たり業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しました（4 月に調査結果公表）。具

体的には、調査対象となった10ケースのうち4ケースについて業務処理の不統一が認められ追加支払いが必要であること、残りの6ケースについても不統一の可能性があると判明しました。また、その要因として、処理基準等の整備がされておらず、周知徹底も不十分であること、指導監督官庁との関係などの問題が指摘されています。

○調査結果を重く受け止め、今後、これまでに処理した時効特例給付の全件（310万件）を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止に取り組むこととしています。対応策の実施に当たっては、年金局とも調整しながら、的確に検証を行い、取組を進めていくこととしています。

○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を、60歳又は65歳到達の3か月前に送付しています。

○60歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について（ご案内）」を、60歳到達の3か月前に送付しています。

③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組

受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（60歳又は65歳）に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本人宛に送付する等の取組を行う。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお

○また、昭和28年4月2日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金（報酬比例部分）の受給開始年齢が61歳以降に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」を平成25年2月から平成26年12月までの間、原則として60歳に到達する3か月前に送付しています。

○老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69歳到達月に送付しています。

（平成24年度送付件数）

・年金請求書（ターンアラウンド方式）	1,457,941件
・老齢年金のお知らせ（はがき）	198,713件

知らせを送付する。

- ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき） 133,166 件
- ・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき） 146,982 件
- ・年金請求を促すためのお知らせ（はがき） 23,144 件

④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化

新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略について周知する。また被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。

○平成 24 年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、毎月「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡の届出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届出の省略を実施しました。

なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。

【参考 1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,009,931 件（平成 24 年度）

【参考 2】住民票コードの収録率（平成 25 年 3 月現在）

受給権者：98.9%（平成 24 年 5 月の 98.7%から 0.2%増）

被保険者：89.0%（平成 24 年 7 月の 88.4%から 0.6%増）

<自己評価（要因分析含む）> 評語：C

○年金給付については、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、一部を除いて、設定したサービススタンダードにおいて、前年度の実績を上回り改善が図られました。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度の目標である 90%と大きく乖離しています。引き続き、本部の審査体制の維持とスキル向上により、本部処理日数の短縮に努めるとともに、事務所・事務センターとの連携を強化し、進達日数及び返戻率の削減を図り、目標を達成できるよう取組を進めることとしています。

○時効特例給付の業務処理について、調査委員会の実態把握の結果、処理基準の整備や周知徹底などが不十分であったことにより業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しましたが、正確な支給やお客様の年金権確保の観点に照らし、今回の問題を重く受け止めています。今後、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を確実に実施していくこととしています。

○また、職員の意見を十分汲み取ることができなかったという、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さについては、今回の問題の反省に立ち、管理職員が常に問題意識を持ち職員の意見に真摯に向き合い、風通しの良い職場環境となるよう取り組むこととしています。

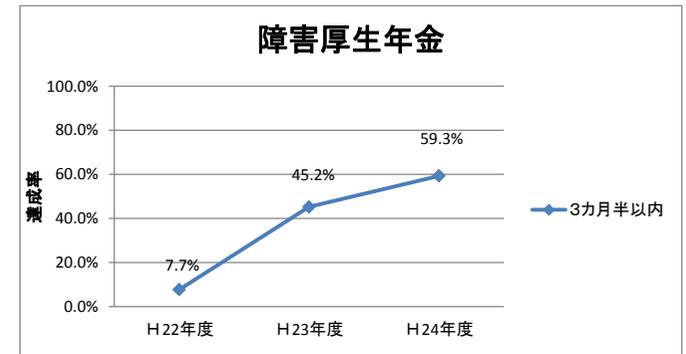
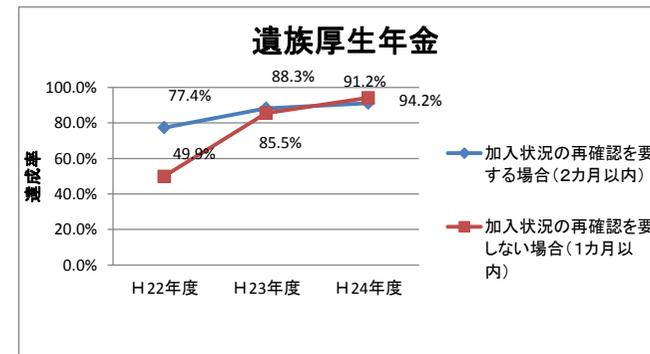
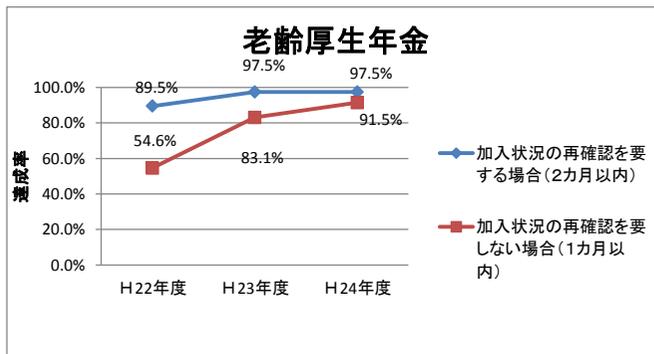
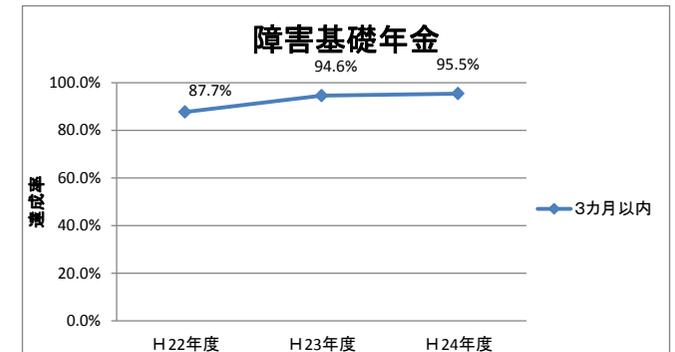
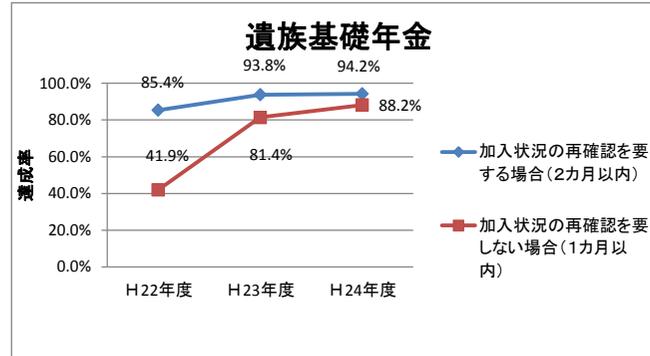
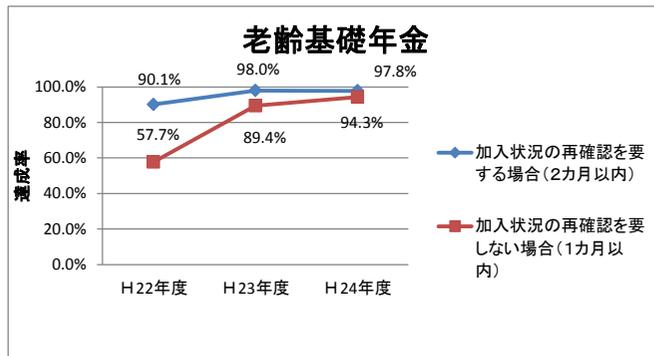
サービススタンダードの達成状況

年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金		
	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		3カ月以内		3カ月半以内		
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率													
19	41.9	94.3%	31.2	64.6%	45.1	87.2%	35.4	52.4%	42.2	91.0%	34.2	59.1%	45.4	83.8%	31.8	65.4%	58.2	90.1%	101.3	72.4%	
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%	
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%	
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%	
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%	
24(4月末)	34.6	98.0%	26.0	89.8%	35.1	98.3%	27.6	83.9%	37.0	94.9%	26.9	79.0%	41.7	89.3%	26.7	89.6%	51.8	96.1%	116.0	43.4%	
24(5月末)	33.2	98.1%	25.2	91.4%	34.0	98.2%	26.6	86.6%	35.1	94.9%	26.8	82.2%	40.5	89.9%	25.7	92.1%	51.4	95.6%	109.5	52.7%	
24(6月末)	33.0	98.4%	25.1	92.8%	34.0	98.2%	26.4	88.5%	35.8	94.5%	26.2	85.5%	40.4	90.6%	25.8	92.4%	50.4	96.0%	108.0	55.0%	
24(7月末)	33.2	98.1%	25.0	94.0%	34.2	97.7%	26.3	90.2%	35.2	95.5%	26.0	86.5%	40.6	90.7%	25.7	92.8%	50.4	96.3%	107.5	54.7%	
24(8月末)	32.9	98.1%	24.9	95.0%	34.0	97.7%	26.1	91.7%	35.1	95.2%	25.7	88.3%	40.5	90.9%	25.7	93.5%	50.5	96.6%	107.9	53.1%	
24(9月末)	32.8	98.1%	24.9	95.6%	33.9	97.8%	26.0	92.5%	35.3	95.6%	25.5	88.9%	40.4	91.1%	25.6	94.1%	51.0	96.5%	108.2	51.5%	
24(10月末)	32.7	98.2%	24.9	95.8%	33.8	97.8%	26.0	92.8%	34.8	96.0%	25.6	90.2%	40.5	91.2%	25.7	94.4%	51.8	96.1%	108.5	51.2%	
24(11月末)	32.6	98.1%	25.1	95.2%	33.8	97.9%	26.1	92.0%	35.5	95.4%	26.7	89.9%	40.3	91.6%	25.8	94.4%	52.7	95.8%	108.4	52.1%	
24(12月末)	32.9	98.0%	25.1	94.9%	34.0	97.7%	26.2	91.6%	35.6	95.2%	26.8	89.3%	40.2	91.8%	25.8	94.4%	53.2	95.7%	107.7	53.6%	
24(1月末)	32.7	98.0%	25.1	95.4%	33.8	97.7%	26.2	91.9%	36.4	94.8%	26.6	89.6%	40.0	91.8%	25.8	94.7%	53.3	95.6%	106.7	55.3%	
24(2月末)	32.9	97.9%	25.3	94.5%	34.0	97.7%	26.2	91.5%	36.4	94.7%	26.7	88.4%	40.2	91.7%	25.9	94.4%	53.5	95.5%	105.3	57.2%	
24(3月末)	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%	
(参考)																					
3月単月	33.5	97.5%	26.1	91.9%	35.2	97.2%	26.6	90.9%	36.2	90.7%	28.3	85.0%	42.2	88.9%	27.3	92.8%	52.1	95.8%	87.2	82.6%	

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを旨とする。」とされている。

(参考) サービススタンダード推移



平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>平成24年度は、「マイナススライド」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる記録の確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。</p> <p>なお、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターを設置する。</p> <p>① 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、併給調整等）は基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制（常設相</p>	<p><実績></p> <p>○年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等）は、基本的に相談スキルを持った正規職員等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応）の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針(平成23年10月)」に</p>

談窓口ブースの4割程度)を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成24年度においては、常設相談窓口ブースの2割程度の正規職員化を目指す。(平成26年度までに順次対応)

- ② 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を推進する。
- ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施
 - ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長
 - ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施
- ③ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講

基づく一般相談窓口ブースの正規職員等配置計画により、計画的な配置に取り組みました。

[一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況]

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度
配置実績	20.9%	28.7%	—	—

(注1) 実績は、翌年度4月1日現在の割合である。

(注2) 正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。

【別表18：年金相談窓口ブースの状況】

○また、今後の年金機能強化法、年金生活者支援給付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、平成27年4月当初までにお客様相談室のバックヤードの体制強化等を図ることとした、「年金事務所における年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針」を平成25年2月に策定しました。

○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(19時まで)及び第2土曜日における年金相談を実施しました。

○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取り組みを行いました。

- ・ 「年金相談体制の確立に向けた基本方針」に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員等配置計画を策定し計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、年金事務所

<p>じる。</p> <p>ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。</p> <p>イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。</p> <p>ウ 手続きの十分なご案内を行うこと（記入例の作成、必要書類の明確化）により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。</p> <p>エ 相談内容に応じたブースを設置（難しい事例、簡単な届出）することにより、相談の効率化を図る。</p> <p>オ 昼休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。</p> <p>カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。</p> <p>キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。</p> <p>④ 「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」（窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページ等でリアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス）について、相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域への導入拡</p>	<p>の優良研修教材の全国展開や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はP84⑬に後述） ・窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載 ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引続き実施 ・混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を 312 事務所中 216 事務所（平成 25 年 3 月末）に拡大。（平成 23 年度 198 事務所） ・相談待ち時間が 1 時間を超える年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導（年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等）を実施 ・ねんきんネットの充実やHPの充実（Q & Aの見直し、手続きの記入例掲載等）により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供や案内を充実 <p>○年金事務所の待ち時間は、地域差があるとともに、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。上記のような取り組みを行った結果、平成 24 年度の 1 か月の待ち時間平均が 1 時間以上となった事務所数は 1 か月平均 0 か所（平成 23 年度同 1 か所）に、また、30 分以上 1 時間未満の事務所数は、1 か月平均 12 か所（平成 23 年度同 27 か所）となり、いずれも平成 23 年度に比べ減少しました。</p> <p>【別表 19：年金事務所の混雑状況の比較】</p> <p>○平成 22 年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、さらに埼玉、愛知、岐阜、三重の 40 年金事務所に導入し 123 年金事務所にサービス拡大しました。（平成 25 年 4 月実施）</p> <p>（平成 22～23 年度導入事務所：千葉、東京、神奈川、大阪、京都、兵庫、奈良の 83 事務所）</p> <p>なお、上記サービスを導入した年金事務所の待ち時間についてホームページ及び携帯サイトにより、リアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行い、待ち時間の</p>
---	---

大を図る。

- ⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ & Aの掲載等により入電数の減少を図る。

また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善（FAQ、相談事跡の入力処理など）、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。

短縮及びお客様へのサービス向上を図りました。（平成23年9月から実施。順次拡大）

○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。

- ・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター席数を増席（平成24年11月、平成25年1月～3月に100席増席、平成24年11月～平成25年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを50席増席）
- ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ & Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q & Aをホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減化
- ・コールセンター支援システムにおいて相談事跡を作成する際の事跡、作成者の氏名入力の簡素化、相談事例のテンプレートの改善等を行うことにより、事跡作成等の処理時間を短縮（平成24年3月11.4分、平成25年3月9.7分）し応答呼数を増加化
- ・大量に送付する通知書（年一通知24年6月、振込通知書（介護保険料変更）及び扶養親族等申告書24年10月、源泉徴収票25年1月等）による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み（3回）及びコールセンターの管轄エリアの見直しによる総呼数の平準化
- ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を引き続き実施（平成24年1月から実施）
- ・年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、試行的に実施している自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を拡大し、コールセンターを有効活用。（平成23年度試行実施事務所数 25事務所 平成24年度試行実施事務所数 37事務所）

○コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。上記の取り組みを進めることにより、結果として平成24年度の応答率は78.7%（平成23年度60.1%）と改善しました。（なお、総呼数には、電話はつながっ

たものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。)

【別表 20：ねんきんダイヤル月別応答状況】

⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（老齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。

○相談業務の質的向上を図るため、昨年に引き続き相談業務担当職員への研修資料として優良事例（事務処理誤りを防ぐために（自己点検シート等）、窓口装置研修用デモシステムの研修資料）を全国展開しました。（平成 25 年 3 月）

⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について全国展開を図る。

○「来訪相談管理運営マニュアル」の改正（平成 24 年 8 月）を行い、相談ブースの対応時間の短縮化を図るため、待ち時間中の添付書類の確認や簡単な制度説明を行う「フロア担当者」を設置するとともに、窓口仕分け、待ち時間管理、バックヤードとの連絡調整など、受付窓口担当者の業務の明確化を行いました。

⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブース」への委託に段階的に転換する。

○平成 24 年 3 月に全国展開した年金相談業務のサービスの向上と効率化に向けた改善の優良取り組み事例について引き続き展開した。

（例）

- ・ 郵送提出を目的とした電話相談事跡シート作成による請求用紙・記載例の送付
- ・ 障害年金相談対応チェックシート

○各都道府県の社会保険労務士に委託している「年金記録相談窓口ブース」の「一般年金相談ブース」への転換を平成 23 年度から段階的に進めています。

	社会保険労務士会委託窓口数	
	記録相談窓口数	一般相談窓口数
平成 23 年 10 月 1 日	163 ブース	184 ブース
平成 24 年 4 月 1 日	136 ブース	235 ブース
平成 25 年 4 月 1 日	72 ブース	346 ブース

また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。

<p>⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。</p> <p>⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市町村等関係団体の協力のもと年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。</p> <p>⑪ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。</p>	<p>（注）社会保険労務士に委託している「一般相談窓口数」は記録相談窓口から転換したブース数と当初から一般相談窓口として委託したブース数の合計である。</p> <p>また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、地域の実情に応じて順次社会保険労務士会へ委託の拡大を行っています。</p> <p>○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（練馬、武蔵野、厚木、西宮）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（佐賀）といった地域バランス等を考慮し、5か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成24年9月から順次設置）</p> <p>○全国66か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談センター職員に対する研修について、年金事務所での研修材料（テキスト、テスト、WM研修用モデル等）の提供 ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援 ・社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施 <p>○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市区町村の庁舎や、商工会議所、農協等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。</p>
---	--

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人

(注) 表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談(出張相談回数816回、相談者数18,620人)の実績を含んでいます。

⑫ 端末装置の設置及びねんきんネットの協力市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。

○市区町村における「ねんきんネット」の導入については、利便性を高めるために、端末装置の「ねんきんネット」への統合による応答時間の大幅な短縮や、国民健康保険業務での使用を可能とすることなどを実施しました。これにより、「ねんきんネット」導入済市区町村数は大幅に拡大し、平成24年4月1日においては518でしたが、平成25年4月1日には894となりました。
(なお、端末装置の「ねんきんネット」への統合前(平成25年3月)は551でした。)

⑬ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。

○相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。

- ・CS及び相談スキル向上推進のための基本方針(平成24年12月)定め、ブロック本部及び年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築
- ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開(平成25年3月実施)
- ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、記録照会回答票等の記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号等へのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました(平成25年4月実施)
- ・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施(平成24年5、7、9月、平成25年2月実施)また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施(平成23年7月から随時実施)
- ・年金相談窓口新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一

化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施。（平成24年4月、7月、10月、平成25年1月実施）

- ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成24年8月実施）

<自己評価（要因分析含む）> 評語：S

○年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較し相談件数はほぼ同様であるが、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12か所となっており、それぞれ昨年度の1か所、27か所に比べ改善を図ることができました。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。

○コールセンターの応答率は平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%、平成24年度は78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保し、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端に込み合いますが、その他の時期は比較的かかりやすくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターのより有効活用を図ります。また、引き続き、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙時期のオペレーター席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。

更に、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図っていきます。

年金相談窓口ブースの状況

	一般年金相談ブース					年金記録相談ブース				
	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務 契約職員等	社労士	ブース数	正規職員	准職員	特定業務 契約職員等	社労士
平成23年10月1日現在	1,679	240 (11.8%)	198	1,057	184	214	5	4	29	163
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235	195	7	9	50	136
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346	104	5	8	20	72

(注1) 平成25年4月の正規職員等欄は、「正規職員数(379人)」及び「エルダー職員数(38人)」並びに「年金相談専任職員数(91人)」の合計数である。

(注2) ()は「正規職員等」の「ブース数」に対する比率。

年金事務所の混雑状況の比較

【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391	

注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。

【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

【平成23年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

【平成24年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所									
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

ねんきんダイヤル月別応答状況

【平成21年度】□

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	758,184	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	335,938	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

【平成22年度】□

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.4%	

【平成23年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ブース数:(23.11、 24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: (4月~)785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (24.11、25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2) 偶数月15日に年金振込

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供に関する事項</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（再掲）</p> <p>○各種説明会及び事業所調査等の機会を活用し、被保険者資格等適正な届出及び保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動を実施しました。</p>

ウ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざして次のような活動の展開を図る

- ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動
- ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動

○地域年金展開事業への取組み

公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした地域年金展開事業を平成24年4月から開始しました。

- ・ 都道府県代表事務所においては、総務調整課を設置し、特定業務職員を1名配置するとともに、新たに強化年金事務所（各ブロック2事務所）を設置することで、より一層の事業推進が図れる体制を構築しました（平成24年4月）。
- ・ 各年金事務所において自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金委員研修会等）を行いました（平成24年度 大学や高等学校等515件、年金委員研修 593件）。
- ・ 地域年金展開事業を推進するために、地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した地域年金事業運営調整会議を全国26道県において開催しました。
- ・ 若い世代向け対象に作成された公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」について、保険料免除に関する説明など国民年金に関する情報を追加、よりわかりやすい内容に改編するとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望にも応えました（平成25年3月）。
- ・ 退職された方への年金手続きのご案内等を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険や法改正に関する情報を追加、改編するとともに管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました（平成25年3月）（再掲）。

○公的年金制度の内容やメリットを記載した「知っておきたい年金のはなし」、各種手続等に関する「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」、「厚生年金保険・健康保険制度のご案内（事業所向け）」等をホームページへ掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知しました。

○平成24年度「ねんきん月間」の取組みとして、各年金事務所において大学生等に対する学生納付特例制度の周知や広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正

<p>・ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進（特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修を充実するほか、ホームページを通じた積極的な情報提供等の支援を行う）</p> <p>エ 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大</p>	<p>しい理解の促進を図りました（再掲）</p> <p>○年金委員の活動促進のために以下のような措置を講じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」を策定し周知を図りました（平成24年4月）。 ・ 年金委員に対してブロック本部や年金事務所単位で委員研修を実施しました。また、全国の年金委員の代表者（各ブロック地域型・職域型各2名）を対象に機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成24年10月）。 ・ ホームページに上の「年金委員のページ」には、年金記録再確認キャンペーンの周知や地域型年金委員の活動に関する手引きなどその時節に応じたタイムリーな情報提供に努めました。 ・ 年金委員の活動支援の一環として、退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険制度、法改正の記事を追加するなど、内容の見直しを行うとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました（平成25年3月）。 ・ 年金委員の委嘱手続きの簡素化（例：「職域型年金委員」に係る年金委員証明書の簡素化、本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大等）を実現しました（平成24年4月）。 ・ 年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する表彰制度を創設し（理事長表彰、ブロック本部長表彰）、表彰を実施しました（平成24年11月）。また、以前から強い要望がある年金委員への厚生労働大臣表彰については、厚生労働省に対して実施実現の要請を行いました（平成25年度に実現される運びとなりました）。 <p>○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。（再掲）</p>
--	--

学等への協力依頼を行うなど、学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知を行う

オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）機能を活用して、以下のような改善に取り組む

- ・ ホームページ掲載情報のタイトルの分かりやすさの追求、デザインの統一などにより、お客様が利用しやすい画面構成となるよう工夫する。
- ・ ホームページのアンケート回答やアクセス件数を分析して、お客様の意見を反映した、わかりやすい情報となるよう工夫する。
- ・ ホームページ掲載情報を担当する各部署が容易にコンテンツ作成や変更を行えるような運用に努め、お客様への情報提供の迅速化を図る。

カ 年金Q&Aについては、国税庁のタックスアンサーに倣い23年度に付加したQ&A内各機能（キーワード検索、見出し項目表示、関連Q&A表示、アクセスランキング表示）について、今後の利用状況を踏まえ、引き続き、改善・充実に努める。ま

○分かりやすく利用しやすいホームページにするため、CMSを利用し、以下の運用を行いました。

- ・ 作成担当者へCMS利用マニュアルの操作研修を行い、ホームページ全体のデザインが統一されるよう徹底しました。
- ・ 掲載情報は平易な表現にすることに努め、リンクの設定や添付ファイルの掲載場所はお客様が利用しやすい画面構成となるよう工夫しました。
- ・ アンケートで寄せられた意見の分析やアクセス件数の集計を行い、お客様ニーズに合致した記事の表現やレイアウトに改善することで、ホームページを見やすくするよう努めました。
- ・ マニュアルの補足資料を充実させて作成担当者の記事作成支援を行い、お客様への情報提供の迅速化を図りました。

○年金Q&A内に、見出し項目表示、アクセスランキング表示、関連分類表示の機能を付け、お客様が必要とする情報によりたどり着きやすくなるよう、表示方法を改善しました。また、お客様から寄せられるアンケート結果を踏まえ、適宜Q&Aの内容の改善を行いました。

た、利用者からのアンケート結果を踏まえ、より分かりやすく、適切な回答内容となるよう改善を図る。

② 年金個人情報の提供の充実

ア 「ねんきん定期便」について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。
- ・ 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をする等、前記Ⅰ（8）に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。

ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35歳、45歳、58歳）以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。
（平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付）

○ホームページから受け付け、年金見込額試算を送付する事業については、平成24年度に10,000件の受付でした（平成23年度18,415件）。なお、この事業は「ねんきんネット」に統合したため、平成25年3月で終了しました。

○平成24年度中に、協力市町村において9,683件、協力郵便局において100件、コールセンターにおいて4,717件、「ねんきんネット」による年金記録の交付を実施していただきました。平成23年度と比較した場合、協力郵便局ではほぼ同数でしたが、協力市町村では約1.7倍、コールセンターでは約30倍と大幅に増加しています。

○「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し、送付する仕組みを構築し、72万人に送付しました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

- 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根差した活動の展開を図る「地域年金展開事業」を全国展開しました。具体的には平成 24 年度に全国 26 道県で地域年金事業運営調整会議を開催するとともに、公的年金制度周知活動として大学や高等学校等で 515 件の出前授業、年金委員研修会で 593 件の年金セミナーを実施しました。
- また、地域年金展開事業を推進するうえで、代表年金事務所の体制強化を行うとともに強化事務所の設置（全国で 18 か所）、公的年金制度啓発資料の作成や 11 月の年金月間においては全国で「地域年金展開事業」活動の強化推進等を実施しました。
- 年金委員活動の活性化を図るために、年金情報充実（公的年金制度の解説資料作製、研修会の実施、機構ホームページ内容の見直し等）を行い、現場から要望の強かった年金委員事務手続きの簡素化の実現と厚生労働大臣表彰実現のための年金局へ働きかけを行いました。
- 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成 24 年 4 月から平成 25 年 3 月末までに、約 6,578 万人に送付）
- 「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し送付する仕組みを構築し、72 万人に送付を行いました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束</p> <p>お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束 10か条」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善</p> <p>お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。</p> <p>なお、これらご意見を集約化、普遍化した「お客様向け文書ガイドライン」等を利用して関係職員の研修を行い、文書作成段</p>	<p><実績></p> <p>○サービスリーダーの設置とサービスチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置しました。 また、サービス関連項目のチェックリスト（例：「お客様へのお約束 10か条」や「最新の未統合記録の解明状況」の掲示、待ち時間の表示等）に基づき、事務所内のチェックを実施しました（平成22年6月～）。 ・サービスリーダー実施要領の見直し（マナースタンダードおよび来訪相談窓口運営マニュアルの一部改訂）及びサービスチェック項目の見直し（職員の身だしなみの確認、フロア担当者の設置）を実施しました（平成25年1月）。 <p>【別表21：お客様へのお約束10か条】</p> <p>○お客様向け文書モニター会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善しました（平成22年4月～）。 ・一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました（平成23年3月～）。 ・開催実績（平成24年度）：11回開催、17件審査（新規7件、既存10件） <p>○お客様向け文書審査チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を開催しました（平成22年1月～）。

階からわかりやすい文書づくりに努める。

- ・開催実績（平成 24 年度）：47 回開催、97 件審査（新規 51 件、既存 46 件）

○わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上

- ・お客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理した平成 22 年 12 月作成の「お客様向け文書」作成ガイドラインを、文書モニターからのご意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に改訂しました（平成 25 年 3 月）。
- ・文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修を実施しました（平成 24 年 4 月及び平成 25 年 3 月）。

③ 現場主導のサービス改善

ア 年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。

○年金事務所お客様サービスモニター会議

- ・普段年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国 18 か所の年金事務所で実施しました。モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ、参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、機構 L A N にて全国へ周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成 24 年 10 月～12 月）
- ・「年金事務所お客様サービスモニター会議」での主なご意見と機構での取り組みの例
 - ①事務所への案内看板の設置、事務所入口の段差に対する「足元注意」看板設置、風除室の照明改善など施設に関するご意見については、できる限り実現していきました（平成 25 年 3 月）。
 - ②「年金に関する世代別の副読本やチラシなどを作成して欲しい」とのご意見に対し、退職後の年金手続きを解説した「退職後の年金手続きガイド」や若い世代向けに年金制度を解説した「知っておきたい年金のはなし」の冊子を改編、管理帳票化による増刷化を図りました（平成 25 年 3 月）（再掲）。
 - ③お客様向け文書関連で「わかりやすい書類を作成して欲しい」というご意見に対しては、引き続きお客様文書モニター会議や文書審査チームにおいて改善していくとともに、機構職員の文書作成スキルアップを目的とした「文書作成研修」を実施しました（平成 25 年 3 月）（再掲）。

イ 各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。

ウ 各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、効果的な取組について全国展開を推進する。

エ 職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。

○サービスリーダー会議

- ・各ブロック本部担当部長及び担当者出席のもと、サービス改善の一体的促進を図るとともに、地域年金展開事業の取組み状況の共有を図りました（平成 24 年 10 月）。

○サービス・業務改善コンテスト

- ・各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い、効果的な取組について全国展開しました（平成 24 年 12 月）。

<平成 24 年度コンテストの全国展開の例>

①青森年金事務所 「パンフレットスタンド表示の改善（POP）」

- ・内容：制度周知のためのリーフレットを並べているパンフレットスタンドに、「ポップデザイン」による見出しを添付し見やすく、わかりやすい案内にしたもの

②愛媛事務センター 「普段着の業務改善による業務の効率化～カエル化、ミエル化、キレイ化のすすめ～」

- ・内容：グループ内でミーティングを重ね「意識と事務処理方法を変える（カエル化）」「事務処理の進捗が見える（ミエル化）」「書類の徹底した整理整頓（キレイ化）」の取組みを徹底し、業務の効率化を図ったもの

○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。なお、平成 24 年度（平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月）においては、投稿された提案 278 件を評価し、96 件の提案に基づき、各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し等を行いサービス改善・業務改善につなげました。

④ お客様の声の集約

現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。

また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については引き続き毎月ホームページに掲載する。

お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについては、理事長メールの取り込みなどを加えるとともに、開発スケジュールを見直し、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡を併せて平成25年9月の稼働を目途に統合開発することで、更に管理・分析能力向上を目指す。

○お客様の声の集約

・本部にて集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に週1回まとめて情報提供を実施し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました。

<機構全体のご意見・ご要望からの改善>

[平成24年度：改善提案25件中、18件実施済み]

(設立からの改善検討95件、改善実施済72件)

具体例 ・「事務所には杖を置く場所がないため不便である」というご意見から全事務所に杖置きを設置しました。(平成25年2月)

・「電子申請の受付時間の終了が16:30では早すぎる」というご意見から19:30まで延長しました。(平成24年9月)

・「未支給年金等のご案内のハガキの宛名に〇〇 〇〇様のご遺族様との表記は遺族に配慮が欠ける」というご意見から「〇〇 〇〇様のご家族様」に変更しました。(平成24年7月)

・また年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続き毎月ホームページに掲載し情報共有を図っています。

○各年金事務所に設置したご意見箱からは、平成24年度570件のご意見があり、325件の「おほめ」の声をいただきました。

<平成23年度実績631件、「おほめ」281件>

【別表22：意見・要望・苦情等の状況】

【別表23：ご意見の内容】

【別表24：「お客さまからの声」の年度比較】

<p>⑤ 窓口サービスの改善</p> <p>ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」や「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、その結果を機構ホームページに公表する。</p>	<p>○お客様対応管理システムについては、平成24年8月よりシステム開発に着手し、平成25年9月稼働を目指して進めています。このシステムは、お客様の声の集約機能のほかに、年金相談の事跡管理、事件・事故・事務処理誤りの報告集約管理の3つの機能を集約し、同時稼働させるものです。機能の概要については下記の通りです。</p> <p><お客様の声管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の拠点にて対応した過去の事例が閲覧（管理者のみの限定閲覧）できるため、その事例を参考に対応の対策が考えられます。事務所、ブロック本部、本部が瞬時に情報共有できるため、支援等協力体制ができ、サービス向上が図れます。 ・集計管理部署であるお客様の声グループ進捗管理の強化を図ることができ、苦情に対して早期解決が図れます。業務においても集計報告の自動化等省力化が図れます。 <p><年金相談事跡管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の拠点にて相談（来訪及び電話）を受けた内容が閲覧（業務に必要な職員の限定閲覧）できるため、自拠点のみならず、他拠点での過去の相談内容を把握した対応が可能になります。 ・待ち時間の集計や相談内容別、時間帯別など、様々な集計の自動化が図れます。 <p><事件・事故・事務処理誤り管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・完了までの進捗の見える化により、効率よく管理が可能となります。特に、報告遅延に対する自動督促機能を導入します。 ・公表に対する基礎データ作成や、要因分析機能等により省力化が図れます。 <p>○お客様満足度アンケート調査及び外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の年金事務所及び街角の年金相談センターのお客様を対象として、「お客様満足度アンケート」（以下「アンケート」という）を実施しました（平成25年1月実施）。 ・また、全国の年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務における「お客様へのお約束10か条」の取り組み状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者による覆面調査を実施しました（平成25年1月実施）。 ・更に、コールセンターについて、新たに、お電話頂いたお客様にはがきを送付するお客様満足度
--	--

<p>イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接客研修を適宜実施する。</p>	<p>調査を実施しました（平成 25 年 1 月実施）。</p> <p>【別表 25：年金事務所・年金相談センターのお客様満足度アンケート結果の概要】 【別表 26：外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要】 【別表 27：コールセンターのお客様満足度調査結果の概要】</p> <p>○マナースタンダード研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構のCS（お客様満足）についての概念を説明する「マナースタンダード研修」を全国 8 ブロック本部にて実施しました（平成 24 年 10 月～平成 25 年 2 月）。 <p>○CSの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CS活動を本格的に推進するために、「マナースタンダード実践テキスト」をベースとして、CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し、平成 25 年 1 月に機構LANに掲載するとともに冊子として3月末に全職員に対して配布しました。 ・平成 25 年度以降の相談業務を含めた本部、ブロック本部、年金事務所等各階層に渡るCS研修体系を構築しました（平成 24 年 12 月）。 ・職員のCS向上を図るため、機構のCS施策、事務所の好取組事例、お褒めにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、毎月末機構LANに掲載し全職員に対し情報提供を行いました（平成 25 年 1 月より）。 ・お客様の声、CS調査等でお褒めの多い事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規定を制定しました（平成 24 年 12 月）。なお、表彰は平成 25 年 4 月の全国年金事務所長・事務センター長会議にて実施しました。 ・CSを推進させるに当たり、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました（平成 25 年 1 月）。
<p>⑥ 分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況</p>	<p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9 月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中で</p>

や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニユアルレポート）において、分かりやすく情報提供する。

⑦ 開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

は、「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況やお客様から寄せられた声とその業務の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員のほか、新たに年金委員のメッセージを紹介するなどの工夫を凝らしました。

また、「年金は支え合いのシステム」であることをお客様に分かりやすくお伝えするために年金の役割と意義やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するための特集記事を作成しました。

作成にあたっては、より見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限りお客様に理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。

○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を4回開催しました。

運営評議会においては、平成25年2月14日に「年金制度改正への対応について」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。

【別表29：年金制度改正への対応について（提言）】

<自己評価（要因分析含む）> 評語：S

○お客様サービス向上の取り組みとして、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み（お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート調査等）を実施しました。

○お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を

取り入れ改善を図ってきました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書作成ガイドライン」のリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成をできるようにするとともに、文書作成担当職員のスキルアップ向上のために、外部講師による「文書づくりの研修」を実施しました。

○CS（お客様満足）活動推進するためにその柱となる「サービス推進の手引き」を作成し全職員向けに冊子化し配布するとともに、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました。また機構のCSについての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国にて実施し、平成25年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築しました。

○機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「月刊スマイルCS通信」を新たに作成し、機構LANに掲載により全職員へ周知を図りました。

○お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定しました。

○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着しています。

○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果によると、「やや満足」以上の評価が、平成22年度83.0%、平成23年度86.9%、平成24年度87.7%と改善傾向にあります。

○今後も、機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきたいと考えています。

【別表28：お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移】



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで

第2土曜日 午前9時～午後5時まで

050（一部）の電話、070の電話からおかけになる場合は03-6700-1144

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで

火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで

第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

050（一部）の電話、070の電話からおかけになる場合は03-6700-1165

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

○ご相談は、全国の年金事務所・街角の年金相談センター・街角の年金相談センター（オフィス）で受け付けています。

●月曜日 午前8時30分～午後7時まで

●火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで

●第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

・街角の年金相談センター（オフィス）は月～金曜日の午前8時30分～午後5時15分まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。

・ <http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、「ねんきんネット」でもご確認できます。

- ご自宅のパソコンでもご自身の年金記録がご覧いただけます！
- 「ねんきんネット」サービスへご利用登録をお願いいたします。
- 原則24時間いつでも利用可能（システムメンテナンス時等を除く）。

詳しくは「ねんきんネット」で検索！

■ 「最新の年金記録」の確認や、「将来の年金額」の試算ができます。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成24年度)

分類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計		
		件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	%
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	134	111	118	151	134	105	128	86	93	92	96	107	1,355	11.7%
		電話②	24	17	32	25	19	16	26	17	12	12	31	26	257	2.2%
		各種お知らせ文書③	183	212	163	141	207	134	160	144	119	117	157	89	1,826	15.7%
		ホームページ④	92	75	55	39	57	57	60	40	40	51	67	78	711	6.1%
		小計(①～④合計) a	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149	35.8%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	120	114	152	148	143	107	134	183	136	170	198	131	1,736	15.0%
		国民年金業務⑥	166	141	103	148	107	97	151	104	156	79	107	113	1,472	12.7%
		厚生年金業務⑦	51	83	66	85	63	43	50	50	64	57	54	63	729	6.3%
		小計(⑤～⑦合計) b	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937	33.9%
	個人情報⑧	10	8	3	5	3	3	6	3	3	3	8	8	2	62	0.5%
	お叱り⑨	51	46	61	64	54	48	63	54	54	54	29	61	68	653	5.6%
	その他(①～⑨以外)⑩	47	59	41	40	33	33	33	33	29	35	28	44	36	458	3.9%
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c	878	866	794	846	820	643	811	710	712	712	643	823	713	9,259	79.8%
	励まし関係⑪	37	36	62	37	60	41	62	68	68	87	77	100	93	760	6.6%
年金政策、制度立案関係⑫	108	99	192	152	124	124	250	177	93	93	80	83	99	1,581	13.6%	
合計(①～⑫合計)	1,023	1,001	1,048	1,035	1,004	808	1,123	955	892	892	800	1,006	905	11,600	100%	

※日本年金機構ホームページに寄せられた「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール等(受付件数348件)」、機構への電話及び事務所等から報告された「お客様の声(受付件数434件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数95件)」を集計・分析。(合計受付件数877件。)1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。(件数は3月分)
 ※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約300件)の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成24年4月1日～平成25年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	待遇対応①	1,355	12%	職員の説明が不十分等
		電話②	257	2%	年金事務所、コールセンターの電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	1,826	16%	支給額変更通知書、ねんきん定期便等の記載内容の指摘、要望等
		ホームページ④	711	6%	ねんきんネットの改善要望(在職老齢年金受給者の試算、スマートフォンへの対応)等
		小計(①～④合計) a	4,149	36%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,736	15%	年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金の処理)の迅速化要望等
		国民年金業務⑥	1,472	13%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
		厚生年金業務⑦	729	6%	未適用事業所に対する加入指導、滞納事業所からの苦情
		小計(⑤～⑦合計) b	3,937	34%	
	個人情報⑧	62	1%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等	
	お叱り⑨	653	6%	年金事務所の施設(駐車場、案内板)、ホームページリニューアル時の障害(24年4月)等	
	その他(①～⑨以外) ⑩	458	4%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	9,259	80%			
励まし関係⑪	760	7%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対するお礼、励まし)等		
年金政策、制度立案関係⑫	1,581	14%	物価スライドによる減額改定、在職老齢年金の支給停止の廃止等		
合計(①～⑫合計)	11,600	100%			

「お客様からの声」の年度比較(件数) <機構運営関係>

(平成 2 2 年度)

※機構運営関係合計はその他を含む

分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
機構運営関係	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
サービス関係	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
事務処理関係	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成 2 3 年度)

分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
機構運営関係	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
サービス関係	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957
事務処理関係	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
励まし関係	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

(平成 2 4 年度)

分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
機構運営関係	878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,259
サービス関係	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149
事務処理関係	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937
励まし関係	37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760

年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	・年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図る。
②実施期間	・平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)
③実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所等の入り口で職員が直接お客様へお渡しし、アンケート回収箱へ投函もしくは、機構本部へ郵送することにより回収。 ・質問は、5段階回答(「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)や、2段階回答(「不安や疑問は「解消した」「解消しない」、電話に3コール以内に「出た」「出ない」)のほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見ご要望を記入していただいた。
④配付枚数及び回答枚数	<p>配付枚数:60,002枚、回収枚数:45,423枚(75.7%)</p> <p>【前回調査】配賦枚数59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%)</p>
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?)</p> <p>「満足」「やや満足」87.7%</p> <p>【前回調査】86.9% 【前々回調査】83.0%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?)</p> <p>「満足」「やや満足」89.8%</p> <p>【前回調査】87.6% 【前々回調査】86.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?)</p> <p>「満足」「やや満足」89.0%</p> <p>【前回調査】86.5% 【前々回調査】(説明のわかりやすさ)85.4%</p> <p>(職員から積極的な情報提供や説明)82.4%</p> <p>③(待ち時間はいかがでしたか?)</p> <p>「満足」「やや満足」69.2%</p> <p>【前回調査】64.2% 【前々回調査】70.8%</p>

④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありましたか?)

「満足」「やや満足」 76.1%

【前回調査】 71.7% 【前々回調査】 なし

問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?)

「解消された」 96.9%

【前回調査】 96.4% 【前々回調査】 95.7%

問4①(電話には3コール以内に出ましたか?)

「電話に出た」 77.7%

【前回調査】 67.7% 【前々回調査】 62.9%

②(電話の対応についてご満足いただけましたか?)

「満足」「やや満足」 74.5%

【前回調査】 61.8% 【前々回調査】 60.5%

問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」

「老齢年金」 81.4%

【前回調査】 82.2%

②(請求手続きは煩雑でしたか?)

「煩雑だった」 22.4%

【前回調査】 16.5%

③(どんなところが煩雑でしたか?)

・「添付する書類が多すぎる」 37.7%

【前回調査】 40.2%

・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 33.5%

【前回調査】 30.3%

問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?)

「利用したことがある」 6.7%

【前回調査】 4.8%

「知っているが利用したことはない」 52.6%

【前回調査】 52.6%

	<p>②利用してみてもいかがでしたか？ 「利用しやすかった」 45.0% 【前回調査】 44.4%</p> <p>③利用しない理由は何ですか？ 「ねんきん定期便で十分」 37.6% 【前回調査】 41.6%</p> <p>自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)[記入件数: 10, 336件(複数回答あり)][前は10, 588件]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の応接態度に関するもの 53.7% (とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等) (職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等) ・待ち時間に関するもの 6.2% (待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等) ・施設の利用に関するもの 7.7% (駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感ずます等) ・電話の利用に関するもの 3.0% (いつも話し中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等) ・事務処理に関するもの 4.9% (手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等) ・お客様向け文書に関するもの 2.2% (文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等) ・その他 22.3% (ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等) (制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等) <p>(注)「職員の接遇に関するもの」のうち対応の良かったとのご意見や、「その他」のうち「お礼」や「励ましの言葉」の総数は、6, 038件でした。[前は5, 100件]</p>
--	---

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

①窓口調査・電話調査の概要	<p>・年金事務所等における窓口対応業務・電話対応業務について、外部調査機関を活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価する。</p>
②調査日	<p>[窓口調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金) [電話調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金)</p>
③実施方法等	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 <p>[電話調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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架電。年金相談では現在受給している老齢厚生年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。
④窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談窓口] ※各細目の平均	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度を評価する調査 <ul style="list-style-type: none"> ①全体としての満足度 <ul style="list-style-type: none"> 「満足」「やや満足」 81.3% 【前回調査】 77.6% 【前々回調査】 74.1% ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) <ul style="list-style-type: none"> 「満足」「やや満足」 86.4% 【前回調査】 84.3% 【前々回調査】 78.3%

- ③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等)
「満足」「やや満足」95.9%
【前回調査】91.8% 【前々回調査】78.6%
- ④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)
「満足」「やや満足」92.1%
【前回調査】90.6% 【前々回調査】80.4%
- ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合)
「満足」「やや満足」95.9%
【前回調査】91.4% 【前々回調査】78.3%

・サービスレベルを評価する調査

- ①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等)
「実践している」89.4%
【前回調査】88.4% 【前々回調査】79.0%
- ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等)
「実践している」85.4%
【前回調査】86.3% 【前々回調査】83.7%
- ③お客様への初期対応(お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉)
「実践している」71.8%
【前回調査】61.2% 【前々回調査】74.2%
- ④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等)
「実践している」90.0%
【前回調査】85.9% 【前々回調査】72.6%
- ⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等)
「実践している」90.0%
【前回調査】86.4% 【前々回調査】85.2%
- ⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応
「実践している」100.0%
【前回調査】99.7% 【前々回調査】93.1%

[電話調査]

・満足度を評価する調査

①全体としての満足度

「満足」「やや満足」 78. 2%

【前回調査】 56. 7% 【前々回調査】 33. 3%

②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)

「満足」「やや満足」 89. 7%

【前回調査】 82. 9% 【前々回調査】 34. 0%

③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)

「満足」「やや満足」 87. 7%

【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 36. 2%

④架電目的の達成度(疑問の解消度合)

「満足」「やや満足」 76. 0%

【前回調査】 73. 7% 【前々回調査】 32. 9%

・サービスレベルを評価する調査

①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り)

「実践している」 91. 4%

【前回調査】 91. 1% 【前々回調査】 72. 4%

②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等)

「実践している」 92. 8%

【前回調査】 85. 4% 【前々回調査】 62. 5%

③お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等)

「実践している」 89. 4%

【前回調査】 83. 8% 【前々回調査】 61. 3%

④質問に対する窓口担当者のその場の対応

「実践している」 100. 0%

【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 88. 5%

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

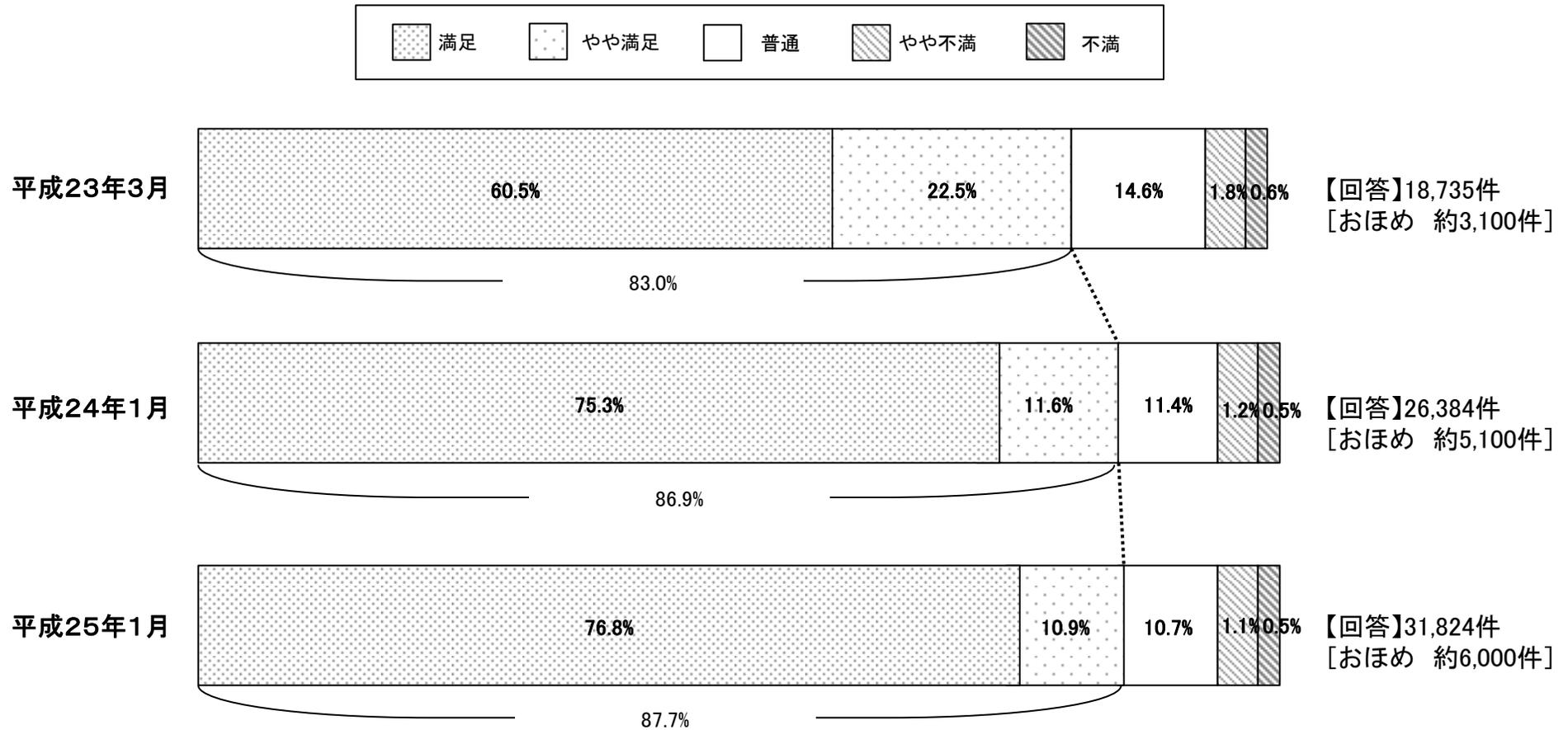
①お客様満足度調査の概要	・コールセンターの対応品質の現状を把握するため、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。
②実施期間	平成25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	<p>・コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。4問の設問に5段階(「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)で回答していただくほか、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話いただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1(「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.5%</p> <p>【前回調査】 82.9%</p> <p>設問2(オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.0%</p> <p>【前回調査】 82.3%</p> <p>設問3(オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 83.5%</p> <p>【前回調査】 84.9%</p> <p>設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 82.1%</p> <p>【前回調査】 83.0%</p> <p>設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 96.9%</p> <p>【前回調査】 93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。</p>

自由記入欄「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。

[記入件数 : 1,389件]

- ・お礼 47.2%
- ・コールセンターへの苦情・要望 32.5%
(「説明がわかりにくい」、「話すスピードが速い」、「電話が繋がらない」等)
- ・コールセンター以外への苦情・要望 11.2%
(「送付物がわかりにくい」、「年金制度への苦情」、「事務処理が遅い」等)

お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)



(注)平成22年3月調査は4段階評価のため、直接的比較はできない。

平成25年 2月14日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

年金制度改革への対応について (提言)

今般の社会保障・税の一体改革の一環として、平成26年から平成27年にかけて、大きな年金制度改革の施行が予定されることとなった。

これらの改正は、国民生活に大きな影響を与えるものであり、また、改正規模・範囲も従来になく大きなものであることから、円滑な実施のためには、十分な準備をもって、万全の体制で臨む必要がある。

機構においても、施行準備に十分な努力を払うことは当然であるが、制度施行は機構の努力のみで実現できず、厚生労働省の連携、協力がなければ為しえない。そこで、以下の事項が推進されるよう、厚生労働省への働きかけも含め、日本年金機構運営評議会として提言する。

記

1. 制度改革を円滑に進めるための事務処理フローの作成やシステム開発などの準備が必要となることから、細部を含めた制度内容を早急に確定すること。
2. 制度改革の施行に必要な機構の人員及び予算を確実に確保すること。
3. 被用者年金制度の一元化については、日本年金機構ほか、各共済組合等が厚生年金事業の実施機関として、記録管理や年金支払いを行うことになるなど、各共済組合等の情報連携や調整を円滑に行う必要があることから、これら基盤の整備に向けて関係各省と十分な連携、協力を図ること。
4. 円滑な制度施行に向け、市町村等関係機関との協力体制を確保すること。
5. 制度改革の内容を正しく理解していただき、新たな給付を受けられる権利が確実に活かされるよう、国民の皆様へ年金制度改革の周知を図ること。

以上

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況																
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>6. 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請等の利用を促進するため、電子媒体申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図る。</p> <p>また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の電子媒体化の実施に向けてシステム開発等の取組を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請時に別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能としました。 <ul style="list-style-type: none"> ア 算定基礎届総括表及び総括表附表、賞与支払届総括表（平成24年4月） イ 資格取得届（60日以上遡及）に必要な賃金台帳等のコピー等（平成24年10月） ・また、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃しました。このことにより、申請データを含め5MBまでの電子申請を可能としました。 <p>※上記の取組の結果、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことから、電子申請による届出件数は前年度から次のとおり増加しました。</p> <table border="1" data-bbox="851 877 1680 1069"> <thead> <tr> <th></th> <th>(24年度)</th> <th>(23年度)</th> <th>(増減)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>算定基礎届</td> <td>1,533,134件</td> <td>1,039,047件</td> <td>494,087件</td> </tr> <tr> <td>賞与支払届</td> <td>2,626,482件</td> <td>1,699,839件</td> <td>926,643件</td> </tr> <tr> <td>資格取得届</td> <td>412,081件</td> <td>300,445件</td> <td>111,636件</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを年間を通じて4回（5、7、10、11月）同封しました。さらに、賞与支払予定月が12月となっている事業所へ賞与支払届の用紙を送付する際に、電子媒体申請の利用勧奨のチラシを同封し利用勧奨に努めました。 ・地方自治情報化推進フェア2012（主催：地方自治情報センター）の電子政府オンライン申請セミナーに参加し、地方自治体職員へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・市町村を通じて報告を受ける国民年金適用関係届書等の電子媒体化について、平成25年4月の実 		(24年度)	(23年度)	(増減)	算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件	賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件	資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件
	(24年度)	(23年度)	(増減)														
算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件														
賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件														
資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件														

施に向けて、市町村に利用勧奨を実施するとともにシステム開発を行い、平成 25 年 4 月から電子媒体に対応した市町村から報告の受付を開始しました。

- ・さらに、「健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届」と同一契機で提出される「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第 3 号被保険者関係届」について、平成 25 年 10 月から電子申請及び電子媒体申請で届出が可能となるようシステム開発を実施し、電子（媒体）申請による届出の更なる推進を図ります。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○上記のような取組を行った結果、電子申請の利用率は昨年度から 2.1%増加したところですが、電子媒体申請の利用率が伸びなかったため、（前年度同率）、結果として、主要 16 手続に係る平成 24 年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は 58.8%となり、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値 60%を下回りました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>① 業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル(業務処理要領)の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p>	<p><実績></p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p><改正内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指示依頼、疑義照会の反映 ・ チェックリストの作成 ・ 事務処理誤り再発防止にかかる注意喚起 <p>○業務マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員(40人)、代表事務所(47人)及び事務センター(46人)のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成24年12月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発 ・ 説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供 ・ 審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理 ・ 説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート(チェックリスト)」の作成 ・ 届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入 ・ 未処理届書の確認・点検の徹底 ・ 誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印

<p>② 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。</p> <p>特に、バーコードを活用した各種届書等の受付進捗管理システムについて、開発等の作業を進め、平成24年度中の導入を目指す。</p>	<p><平成25年度以降の実施を目指して準備を行っている取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム ・雇用保険の給付と年金の自動調整 ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修 <p><平成24年12月に新たに盛り込んだ取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例集の作成 ・項目点検チェックシートの業務マニュアルへの完備 ・窓開き封筒への切替 ・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録 <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るための取組を進めました。また、これまでの取組を踏まえ、平成25年3月にそれぞれ改定を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度中に業務改善工程表の項目78件のうち37件について改善措置を講じました。 ・業務改善工程表の項目78件のうち残りの35件については、改善措置に向けて検討しました。 <p>○今後、事務処理のICT化を進めるため、ホームページやねんきんネットを活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進めます。</p> <p>○年金事務所等で実際に使用されているパソコンツールやチェックシートなどの業務支援ツールのうち、特に業務の効率化や事務処理誤りの再発防止に有効な業務支援ツールの全国展開を図るため、前年度に引き続き、平成24年5月に厚生年金適用業務、平成24年9月に国民年金業務を対象として利用状況の調査を実施しました。</p> <p>その結果を踏まえ、前年度に調査を実施した厚生年金徴収業務に係る業務支援ツールを含め、業務に有効なツール46件中11件を全国展開しました。</p> <p>なお、引き続き、評価・検証を行い、業務に有効なツールを順次全国展開します。</p> <p><平成24年度業務支援ツールの全国展開の例></p> <p>①滞納事業所事跡等管理システム</p>
---	---

<p>③ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、標準化を進める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容：滞納事業所の管理について、确实・効率的に行うことにより、今後の方針や期日（保険料納付予定日等）管理を徹底できるもの <p>②財産調査支援ツール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内容：滞納処分に係る財産調査（文書照会）等を効率的に行うことができるもの <p>○お客様から提出された届書等の処理漏れ、処理遅延による事務処理誤りを防止するため、平成 24 年 10 月から全国の年金事務所、事務センター及び街角の年金相談センターに、受付進捗管理システムを導入しました。</p> <p>システム導入により、届書受付後の処理日数の管理が可能となり、処理漏れ・処理遅延の防止に繋がっています。また、事務センターごとに届書毎の平均処理日数の把握が可能となったことで、今後、事務処理の標準化・効率化に向けた対策を講じるとともに、システム改修を行い、更なる受付事務の効率化に努めます。</p> <p>○平成 23 年 4 月に取りまとめられた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、次の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 届書のパンチ委託業務について、事務センターから委託業者の作業場までの引き渡し方法として、画像データ転送方式（届書を画像化してデータ送信）を平成 24 年 10 月から全国導入しました。その結果、画像化した届書データの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。 ・ 事務センター及び年金事務所の職員のスキルアップと協力連携促進を図るための相互実践研修を平成 23 年度に引き続き実施しました。 <p>○「事務センター業務の当面の在り方について」（平成 23 年 4 月）の取りまとめ後、実態を把握するための各種調査及びブロック本部との意見交換等を踏まえ、また、今後予定されている業務・システム最適化計画において検討している事務処理方法と現在の業務フローとの整合性を図りつつ、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について「事務センター業務の標準化について（原案）」を取りまとめました。</p>
---	--

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○業務改善工程表、システム再構築工程表及び事務処理誤り総合再発防止策に基づく取組を推進しました。また、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について「事務センター業務の標準化について（原案）」を取りまとめました。

○なお、業務改善の効果を上げた具体例として、届書のパンチ委託業務については、平成24年10月から画像データ転送方式を全国導入したことにより、画像化したデータの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を図る。</p> <p>② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」の成立を踏まえ、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置を実施しました。</p> <p>①人事院勧告に伴う給与改定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本給月額の見直し減額【▲0.16%～▲0.48%】 ※期末手当も併せて実施済 <p>②給与減額支給措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本給月額【▲4.77%～▲9.77%】 ・職責手当【▲10%】 ・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（期末・勤勉手当を除く。）の月額は、減額後の基本給月額により算出 ・期末・勤勉手当【▲9.77%】 ※なお、役員報酬についても同様の見直しを行いました。 <p>○「国家公務員の退職給付の給付水準の見直し等のための国家公務員退職手当法等の一部を改正する法律（平成24年法律第96号）」の成立を踏まえ、役員退職手当規程を改定【▲13.65%】しました。</p> <p>○効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げといった取り組みを行いました。</p> <p>○職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。</p>

○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（123件）の実施、業務用車両（3台）の本部での一括調達、借り上げ施設（8件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（155.6億円）を23.6億円（15.2%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、12.0億円（予算比7.7%減）です。中期計画期間内の削減目標12%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。

○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（631件）の実施、業務用車両（165台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（126件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（2,057.8億円）を279.5億円（13.6%）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督励業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、153.6億円（予算比7.5%減）です。中期計画期間内の削減目標4%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○人件費について、国家公務員の給与水準の動向や人事院勧告を踏まえた給与改定等を適正に実施し効率化を図りました。

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約（754件）の実施、業務用車両（168台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（134件）の契約更新時の借料の引き下げやコスト意識の徹底を図ることにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では12.0億円（予算比7.7%減）、業務経費は153.6億円（予算比7.5%減）効率化により削減しました。また、中期計画における削減目標（中期期間内の最終の年度において、一般管理費（人件費を除く。）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年

金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については、4%程度に相当する額の削減を目標)の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>① 納付督促等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>② 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>○納付督促等に関しては、市場化テスト事業が9月末に委託期間の満了を迎えるに当たり、10月事業開始としての新たな実施要領に基づく競争入札を実施しました。一部の地区で不落（23地区中13地区）となりましたが、平成25年2月事業開始として再入札を実施した結果、2月以降全年金事務所市場化テスト事業を実施しました。</p> <p>○平成24年度においては、全国66か所の年金相談センター（街角の年金相談センター51か所、常設型出張相談所15か所）における相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。</p> <p>○平成24年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約409件のうち、総合評価落札方式（※15）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務3件、国民年金保険料収納業務23件となっています。高度のノウハウ、専門的な知識、高い技術力を必要としない印刷、発送、入力業務など残りの383件については、最低価格落札方式（254件）または随意契約（129件）により外部委託を行いました。</p> <p>なお、委託先事業者の選定にあたっては、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順により、チェックリストに基づいて事前審査を行い、選定しました。</p> <p><<用語解説>></p> <p>（※15）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p>

③ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等によりの確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。

④ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。

○内部監査による事後チェックとして、契約締結された外部委託案件について、会計規程等に基づき審査及び承認等が適切に行われているか調達プロセス監査の中で検証しました。この内部監査は、平成 25 年 2 月までの契約案件について実施済みです。

○サービス品質を確保するため、機構発足以来、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、業務の外部委託の契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：SLA）を締結しており、平成 24 年度においても全ての契約について締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託先事業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施などによりモニタリングを行いました。更に、平成 25 年 3 月 27 日にサービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方を整理した「SLAガイドライン」を作成しました。

○平成 23 年度中に契約が終了した概算所要見込額 1 億円以上の外部委託（業務の外部委託 25 件とシステム開発等の外部委託 14 件）について、実績及び評価結果をホームページにて公表しました。これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できました。また、個人情報の立入検査が必要な外部委託については、検査の実施を徹底しました。

○平成 24 年 7 月に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の受託事業者の一部の作業拠点で、内部通報を契機に所定の手順に反する処理が行われていたことが判明したことから、念のため当該案件すべてについて再度審査を行わせるとともに、「コンプライアンス及び所定の手順に関する遵守状況の監査の実施・徹底」「審査案件ごとに作成する連絡票の作業者署名部分等の抜打確認」「紙台帳検索システムの利用履歴の定期的な検査」等の措置を講じました。

○平成 24 年度においては、継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務など 52 件について複数年契約を行いました。

特に、コールセンター業務については、総合評価落札方式の業者選定による高度な運営スキルの確

保及び複数年契約の締結によるオペレーターのスキルの向上が図られ、ひいては、継続的な各種施策の実施により、オペレーターの平均処理時間の短縮（平成 22 年度 13.0 分 → 平成 23 年度 12.6 分 平成 24 年度 10.7 分）等の効果につながっています。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○国民年金保険料の納付督促・免除等勧奨業務の外部委託は、平成 23 年度に引き続きすべての年金事務所において実施しました。毎月県別に受託事業者と年金事務所の打合せ会議を開催し、協力・連携を強化するとともに、本部においても定期的にヒアリングを実施し、実績向上に向けた要請・指導を行いました。また、官民競争入札等監理委員会の評価等を踏まえ、仕様書（実施要項）の見直しを行いました。

○委託先事業者の選定にあたっては、委託先事業者選定審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、前記のとおり、標準仕様書に基づき委託先事業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。また、平成 25 年 3 月 27 日にサービス品質の維持・向上を目的として、S L A の定量化の手法や考え方を整理した「S L A ガイドライン」を作成しました。

○外部委託の実績及び評価結果について、機構ホームページにて公表を行いました。これにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関する P D C A サイクルが確立され、質の向上が図られました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p data-bbox="163 256 622 288">Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p data-bbox="163 304 741 384">4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p data-bbox="163 448 741 671">年金制度改革の検討状況を踏まえつつ、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」(平成23年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p data-bbox="163 687 741 863">具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。</p>	<p data-bbox="766 256 887 288"><実績></p> <p data-bbox="766 448 2089 671">○社会保険オンラインシステムの見直しにあたっては、基本設計補完工程（アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム性能の検証（※17））の調達において、調達仕様書の見直し、意見招請回答書の作成及びシステム開発委員会等に向けた資料作成などを行うとともに、提案書の評価においても、外部有識者に参画いただく「年金業務システム技術審査委員会」の開催に向けた資料作成を行うなど、基本設計補完工程の着手に向けて適正に業務を進めてきました。</p> <p data-bbox="766 687 2089 767">当該調達については、平成25年3月に、一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者が決定したことから、業務の円滑な履行に向け、受託事業者との調整や作業指示等を開始したところです。</p> <p data-bbox="766 831 2089 959">○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成23年3月厚生労働省）」の基本的な理念に沿って、厚生労働省と調整を進めてきました。</p> <p data-bbox="766 1023 936 1054">≪用語解説≫</p> <p data-bbox="766 1070 2089 1198">（※16）「アーキテクチャ設計」・・・ システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。</p> <p data-bbox="766 1214 2089 1342">（※17）「プラットフォーム性能検証」・・・ ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定などが機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。</p>

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○基本設計補完工程（アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証）の着手に向けて、適正に業務を進めるとともに、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況																												
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</p> <p>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。</p> <p>① 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。</p> <p>② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札(総合評価方式を含む。)に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを旨とする。</p>	<p><実績></p> <p>○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。</p> <p>また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。</p> <p>○契約予定価格が少額のものを除いた競争入札件数の占める割合は、61.8%でした。しかしながら、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったもの315件(23年度:334件/22年度:298件)を除き、また、競争入札に競争性のある企画競争及び公募5件(23年度:5件/22年度:5件)や競争入札した後の不落随契95件(23年度:31件/22年度:46件)を加えた競争性のある契約の割合は、83.6%でした。</p> <table border="1" data-bbox="792 1230 2038 1474"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度 実績</th> <th>24年度 (補正)</th> <th>23年度 実績</th> <th>23年度 (補正)</th> <th>22年度 実績</th> <th>22年度 (補正)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>競争入札の件数</td> <td>1,030件</td> <td>1,130件</td> <td>1,061件</td> <td>1,097件</td> <td>1,143件</td> <td>1,194件</td> </tr> <tr> <td>随意契約の件数</td> <td>636件</td> <td>221件</td> <td>595件</td> <td>225件</td> <td>574件</td> <td>225件</td> </tr> <tr> <td>契約件数</td> <td>1,666件</td> <td>1,351件</td> <td>1,656件</td> <td>1,322件</td> <td>1,717件</td> <td>1,419件</td> </tr> </tbody> </table>		24年度 実績	24年度 (補正)	23年度 実績	23年度 (補正)	22年度 実績	22年度 (補正)	競争入札の件数	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件	随意契約の件数	636件	221件	595件	225件	574件	225件	契約件数	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件
	24年度 実績	24年度 (補正)	23年度 実績	23年度 (補正)	22年度 実績	22年度 (補正)																							
競争入札の件数	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件																							
随意契約の件数	636件	221件	595件	225件	574件	225件																							
契約件数	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件																							

競争入札の割合	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%
---------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

※補正：随意契約のうち、契約の性質等からやむを得ないものを除き、また、競争性を有するものを競争入札に加えたもの

③ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。

○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会に報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたほか、複写機の賃貸借等の一括調達や複数年契約の推進、リバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（25件）などにより、削減率は目標とした10%を上回り、17.4%となりました。

④ 調達委員会等を定期的に開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

	24年度実績	23年度実績	22年度実績
削減率	17.4%	17.1%	28.2%
調達計画額	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円
削減額	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円

⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。

○複数年契約を活用することにより、単年度契約の繰り返しによって発生する調達事務コストの削減、調達数量の増大による価格の低減、契約事務の合理化、委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上等の効果が見込まれることから、複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等、平成24年度に新たに754件（23年度：660件／22年度：595件）の複数年契約を締結しました。なお、24年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,769百万円、削減率では19.8%となっています。

	24年度実績	23年度実績	22年度実績
全契約件数	5,050件	5,495件	5,623件
うち複数年契約件数	754件	660件	595件
割合	14.9%	12.0%	10.6%

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成24年度においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は83.6%となり、80%を上回りました。

○また、年間調達計画額（148,050百万円）からの削減額は25,705百万円、削減率は17.4%となり、目標とした10%を上回りました。

○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減少を図るとともに、リバースオークション（競り下げ方式）の導入や、今後SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度の具体化のための「SLAガイドライン」の作成など、新たな取組を実施しました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 保その他業務運営に関する重要事項 1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 組織内の情報伝達や進ちょく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるとともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていけるような風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの活性化 ・ ほめる文化・感謝する風土の醸成 ・ 人を育てる文化・風土の形成 ・ 組織力やチーム力の向上 	<p><実績></p> <p>○内部統制の仕組みを有効に機能させるために、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取組を進めています。</p> <p>○組織風土改革の取組については、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」（以下「PT」という。）を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開しています。</p> <p>○PTでは、取組の4つの柱として①コミュニケーションの活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上、を掲げ、各種の取組を展開し、平成24年9月には「活動実績報告書（第2期）」を取りまとめました。</p>

② リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革に継続的に取り組む。

特に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」などの取組を着実に実行していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内にさらに浸透させるため、各部署の管理職及び一般職への研修を実施し、その後のフォローを継続して行う。

○その活動は、特に、毎月初日を「コミュニケーションの日」として全職員へ呼びかけ、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験や、本部及び年金事務所等における意見交換会を実施、職場内研修の効果的な活用方法やノウハウをまとめた資料「How to 職場内研修・自主的勉強会」を作成するほか、組織風土改革の理念や意義の浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、全職員への展開を図りました。

○なお、24年11月からは、メンバーを入れ替え、3期PTの活動を開始し、「これまでの取組や作成した資料の浸透状況の把握、効果の分析・検証」、「これまでの具体的な取組の普及・浸透」の取組を進めています。

○リスク管理及びコンプライアンス意識の確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた集合研修やLANシステムを活用した研修など各種研修に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施するなど、役職員の意識改革を図るための取組を進めました。

○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取組を進めました。

○本年度においては、新たな取組として職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すためのコンプライアンス自己チェックを行うとともに、リスク・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を試行的に開始しました。

【参考】平成24年度に実施した主な研修
(内部講師による集合研修)

- ①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施
- ②4月及び10月に開催された新任年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディ等の研修を実施
- ③各ブロック本部で開催されている年金事務所副所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所副所長等に対して「事例に基づくリスクの把握と対策」等の研修を実施
- ④本部のグループ長以上の役職員を対象に、「大規模災害に備える実践的防災、危機管理及び事業継続への対応」をテーマとした研修を実施
- ⑤ブロック本部のハラスメント相談員を対象に、「ハラスメント相談の受け方」の研修を実施
- ⑥リスク・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を試行的に実施

(LANシステム等を活用した研修)

- ①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報(コンプライアンス・ミニ講座)を毎月配信
- ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事(リスク・コンプライアンス講座)を定期的に掲載
- ③各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信(リスコン通信)を原則として隔月ごとに配信

(職場内研修)

各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と研修講師用の副読本をLAN掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。

○コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、10月に全役職員を対象に実施しました。

○この調査結果においては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が 97.6%、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が 95.0%であるなど、機構全体にコンプライアンス意識が浸透しつつあることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ 5%の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが分かりました。こうした調査結果を踏まえ、今後の研修内容の改訂や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。

(法令等違反通報制度の運用等)

○法令等違反通報窓口制度による通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報(総件数 6,407 件:旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む)の中から、コンプライアンス問題事案の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認されたものについては、その是正や再発防止に取り組みました。平成 24 年度中にコンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査を実施した件数は 212 件となっており、このうち、24 年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは 66 件となっています。また、このうちの 37 件は制裁処分を行い、29 件は文書による指導などを行いました。

【参考 1】法令等違反通報制度による通報件数(平成 24 年度)

・ 156 件(うち外部窓口 22 件、内部窓口 134 件)

【参考 2】調査をした 212 件の内訳

・ 法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理 69 (23) 件
・ そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 106 (22) 件
・ 個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 24 (15) 件
・ 人身事故を伴う交通法規違反行為 13 (6) 件

() 内はそのうち 24 年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数

<p>③ 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、K R I（主要リスク指標）によるモニタリングを検討する。</p> <p>④ 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領の見直し、備蓄の充実、また、災害時緊急連絡システムを利用した安否確認訓練等の防災訓練を行い、事業継</p>	<p>○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因を分析するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行うとともに、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止への取り組みを進めました。</p> <p>○時効特例給付業務について、職員からの問題提起等を契機として、平成 25 年 1 月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、時効特例給付の支給に当たり業務の一部に不統一・不公平が生じていたことが判明しました。 このため、これまでに処理した時効特例給付の全件（310 万件）を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止の取組を進めることとしています。</p> <p>○平成 24 年 11 月から 12 月にかけて本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討したうえで、年金事務所及び事務センターへ 3 月に情報提供を行い、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各拠点での対応策を周知しました。 今後、比較的リスクの大きい業務に対して、業務プロセスを中心とした事務処理誤りの事例集を作成するなどリスク低減に向けた取組を行います。</p> <p>○K R I（主要リスク指標）作成のため、拠点における事件事故事務処理誤り率、事業業績評価、退職数、欠員数等から有効性を検討しましたが、現状のデータから明確な指標を定めることは難しいと考え、リスクのモニタリングとしてK P I（目標達成指標）の実施を検討することとします。</p> <p>○東日本大震災の反省を踏まえ、実用的で現実に即した「緊急時対応マニュアル」を新たに定め、初動対応に関するマニュアルについてすべての拠点で策定しました。また、平成 24 年 9 月から 25 年 3 月にかけて全拠点で個別に防災訓練を行うとともに、定期的な安否確認テスト及びMCA無線機の通信テストの実施、災害対応用品の拡充を行うことで、事業継続に向けた対応を行いました。</p>
--	--

続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。

⑤ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を引き続き進める。さらに、事務処理誤りの分析を行い、再発防止の新たな取組や対応について検討し、実施する。

○災害時等における年金の支払いを確実にを行うための仕組みを構築するため、バックアップセンタの設置時期及び設置場所等を検討するとともに、バックアップセンタが構築されるまでの間、災害時に遠隔地において年金の暫定支払を行うための環境の充実等を行いました。

- ①平成24年4月、近畿ブロック本部に2名のシステム担当職員を配置し、関西センタの運用を開始
- ②関西センタの被災時対応手順を整備し、支払処理訓練を2回実施
- ③関西センタの処理可能範囲拡大に向けた検討を実施

○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成24年12月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。

- ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発
- ・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供
- ・審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理
- ・説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート（チェックリスト）」の作成
- ・届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入
- ・未処理届書の確認・点検の徹底
- ・誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印

<平成25年度以降の実施を目指して準備を行っている取組>

- ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム
- ・雇用保険の給付と年金の自動調整
- ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修

<平成24年12月に新たに盛り込まれた取組>

- ・ヒヤリハット事例集の作成
- ・項目点検チェックシートの業務マニュアルへの完備

- ・窓開き封筒への切替
- ・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録

○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。

また、業務マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員（40人）、代表事務所（47人）及び事務センター（46人）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。

○平成24年度における事務処理誤りの公表件数は、2,670件（旧社会保険庁で発生した730件を含む）と依然として前年を上回る件数となっていますが、可能な限り事務処理誤りの発生を抑制するために、システム改善や業務の標準化の取組に一層努めていきます。

なお、事務処理誤り公表件数の内訳を事務処理誤りの区分別で見ると「確認・決定誤り」が最も多く（1,307件（49.0%））、以下、「事故等」（585件（21.9%））、「未処理・処理遅延」（262件（9.8%））、「入力誤り」（128件（4.8%））、「誤送付・誤送信」（121件（4.5%））が上位5位を占めています。

【別表30：事務処理誤り原因別・区分別内訳一覧表】

⑥ 内部監査については、前年度の監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。

内部監査により発見された改善の必要がある事項については、その改善状況につ

○年金事務所及び事務センターに対する内部監査

平成24年度は、平成24年1月から3月にかけて相次いで発生した現金紛失事案を受け、4月に無予告の特別監査を実施するところからスタートし、その後4月下旬から一般監査を再開することになりました。

①特別監査の実施

奄美大島年金事務所、貝塚年金事務所が発生した現金紛失事案を受け、年金事務所（建物）の施錠管理、金庫（大型金庫、手提金庫）の管理状況について確認することを目的に、リスク・コンプライアンス部及びブロック本部等による「事前予告なし点検」を実施した144年金事務所および監査部において一般監査（「事前予告なし点検」の項目をすべて網羅しているもの）を実施した

いて継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して改善を求める。なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。

8 年金事務所を除く 159 年金事務所+1 分室（計 160 ケ所）を対象として 4 月に無予告の特別監査（30 項目の点検）を実施しました。

特別監査の結果、新たな現金紛失事案は発見されませんでした。160 ケ所中 117 ケ所において管理上の不備が検出されました。年金事務所に対しては直ちに是正を求めるとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。

②一般監査の実施

一般監査については、上記の特別監査終了後 4 月下旬より速やかに再開し、平成 25 年 1 月までに 158 年金事務所、28 事務センターに対して内部監査を実施しました。この結果、平成 21 年度（機構設立）以降において、全国の年金事務所、事務センターの一般監査を一巡（312 年金事務所、47 事務センター）することとなりました。

2 月からは 2 巡目の一般監査を開始しており、平成 25 年 3 月までに 37 年金事務所、7 事務センターを追加実施しています。これにより平成 24 年度としてトータル 195 年金事務所、35 事務センターの一般監査を実施することができました。

個々の一般監査で発見された不備事項（5,292 件）は、実地監査終了時点で年金事務所等の管理者と意見交換を行い、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は、概ね 1 ヶ月後を目途に監査報告書を発出し、改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には、関連部署等に対して適宜フィードバックを行うとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。

改善状況のフォローアップについては、各監査グループが定期的に確認するとともに、監査企画グループが全体の進捗状況を確認しています（不備事項 5,292 件中、是正済 4,508 件、継続取組中 784 件）。

なお、平成 24 年度は一般監査等のフォローアップとして、過去の一般監査の改善状況の調査確認（18 年金事務所）、特別監査と同等の建物施設管理、金庫管理の追加調査（15 年金事務所）も合わせて実施しています。

○本部等に対する内部監査

本部監査は、以下の 7 テーマ・部署に対して実施するとともに、平成 23 年度に実施した監査で発見

<p>⑦ 電子媒体の文書も含め、文書の適切な管理・保管を徹底するとともに、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。</p>	<p>された問題点に対する対応状況についても併せてフォローアップを実施しました。</p> <p>監査結果（指摘項目 128 件）は、意見交換及び監査報告等を通じて監査対象部署に対しフィードバックするとともに、必要な場合には本部所管部署に対しても情報提供し対応を求めました。</p> <p>①全国一括業務部門フォローアップ監査 支払部及び障害年金業務部を対象とし、平成 23 年度に実施した監査結果についての改善計画書に基づき、発見された問題点の改善状況を確認しました。</p> <p>②システム部門 システムの運用業務について、高井戸本部のネットワーク及び年金給付システム周辺サーバのシステム運用管理、業務支援ツールの運用管理状況を確認しました。</p> <p>③労務管理業務 労務管理に関する法令遵守体制および内部管理の状況を確認しました。</p> <p>④調達プロセス 本部及び全ブロック本部が契約締結した調達案件（外部委託案件を含む）の審査・承認手の履行状況を確認しました。</p> <p>⑤決算プロセス 決算処理およびそれらに關係する内部管理の状況を確認しました。</p> <p>⑥業務の外部委託 1 コールセンター及び 4 記録突合センター、8 年金相談センター、4 事務センターを対象とし、機構側の管理・監督状況及び事業者側の法令等遵守及びリスク管理の状況等を確認しました。</p> <p>⑦個人情報保護管理 個人情報保護管理推進計画についての検討事項の実効性を検証するため、5 年金事務所、5 事務センターの個人情報の管理状況を確認しました。</p> <p>○文書の適切な管理・保管のため、保管方法の統一化に向け、平成 24 年 9 月、平成 25 年 2 月に「文書管理の現状」（外部倉庫状況、保存期間経過後の文書利用実績状況、文書編綴方法）の調査を行いました。また、今後の文書保存のあり方の検討を行い、永年保存すべき文書の選定、年金記録に直接關係しない文書の選定、オンライン配信帳票の電子ファイル化の検討を行いました。</p>
---	--

⑧ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を引き続き行う。

○システムの開発、管理、運用及び保守については、ITにおける内部統制の実現を図ること、システムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的として整備した「システム管理規程」、「システムリスク管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて当該関係諸規程の所要の改定を行いました。また、システム開発の案件については、調達手続きの適正性及び透明性を確保するために設置された「システム開発委員会」における厚生労働省、機構の関係者及び外部有識者による審議を踏まえ、適切な調達手続きを実施しました。

○業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応については、「システム再構築工程表」（平成22年11月18日制定）を平成25年3月22日に改定し、機構として取り組むべきシステム開発等についての当面の取組方針及びスケジュールを整理し、システム開発等を実施しました。

○専門人材の確保・育成及び体制の整備については、「システム再構築工程表」（平成25年3月22日改定）の取り組み方針の一つである、機構自らが責任と主体性をもってシステム構築、運用等に取り組むIT体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。

①平成25年4月のシステム部門の組織再編に向けた検討

②ITスキルを有する者の中途採用

4月： 6名（一般職）

11月： 11名（一般職）

③社内公募による登用

4月： 5名（一般職）

④システム要員の人材育成研修の実施及びIT関連資格の取得促進

<自己評価（要因分析含む）>

評語：C

○組織風土改革については、PTによる各種取組のほか、各拠点における様々な取組が展開されていますが、平成25年1月に実施した「職員意識調査」では、「組織風土改革で目指す風土が形成され、または取組が行われているか。」という問いに対し、「そう思う」「まあそう思う」と回答した職員は71.9%となっています（平成24年1月実施調査では71.2%）。これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新たな課題の設定、問題提起に取り組み、風通しの良い組織作りに向けた職員の意識改革に、今後も継続して取り組んでいくこととしています。

○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などの取り組みを行いました。未だ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識が十分に浸透・定着したとは言えない状況です。

○これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の向上が図られつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取り組みを推進し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

○特に時効特例給付業務において業務の一部に不統一・不公平が判明しましたが、その原因としては、

- ①本部が介在したかたちでの業務処理のルール化・統一化について、地方で徹底することに注力してきたものの、本部内では徹底されておらず、時期・担当者間による取扱いの不統一・不公平が発生してしまったこと
- ②職員の意見を十分汲み取れなかったという意味で、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さがあったこと
- ③お客様の年金権を守るという基本的な責任感・使命感が組織全体にまだまだ十分に徹底できていないこと

	<p>があげられるため、これらの反省に立ち、厚生労働省の監督・指導のもと、今後の対応策の確実な実施にあたっていくこととしています。</p>
--	---

事務処理誤りの原因別・区分別内訳一覧表(平成24年度公表分)

区分別 原因別	受付時の 書類管理 誤り	確認・決定 誤り	未処理・ 処理遅延	入力誤り	通知書等 の作成誤り	誤送付・ 誤送信	説明誤り	受理後の 書類管理 誤り	記録訂正 誤り	事故等	計 (割合)
確認不足	15件	1,042件	132件	124件	92件	119件	48件	24件	11件	15件	1,622件 (60.7%)
適用・認識 誤り	0件	254件	37件	3件	8件	1件	37件	2件	1件	7件	350件 (13.1%)
届書等の 放置	7件	0件	86件	1件	0件	0件	0件	13件	0件	0件	107件 (4.0%)
その他	0件	11件	7件	0件	0件	1件	0件	7件	2件	563件	591件 (22.1%)
計 (割合)	22件 (0.8%)	1,307件 (49.0%)	262件 (9.8%)	128件 (4.8%)	100件 (3.7%)	121件 (4.5%)	85件 (3.2%)	46件 (1.7%)	14件 (0.5%)	585件 (21.9%)	2,670件 (100.0%)

(注1) お客様の対応が完了したものについて公表している。

(注2) 被保険者等の関係者からの要請で個別事案として非公表としたものを含む。

(注3) 「事故等」には、身分証明証等の紛失、労災事故、お客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中での誤りには該当しないものが含まれている。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項 2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。</p>	<p><実績></p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。 作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、以下の工夫を加えました。</p> <p>①日本年金機構の平成23年度の取り組みをお客様に一覧で見やすく伝えるために、トピックスを作成し、掲載しました。</p> <p>②「公的年金は支え合いのシステム」であることを分かりやすくお伝えするために有識者による討論会やQ&A方式による特集記事を通じて、公的年金の役割と意義について掲載しました。</p> <p>③お客様にさらに便利で快適なサービスをお届けできるよう、インターネットを中心としたサービスへの取組を分かりやすく伝えるため、特集記事「ようこそ日本年金機構のホームページへ」を作成しました。</p> <p>④お客様の声、要望をお客様サービス改善の具体的な取り組み事例を紹介(3点)し、また、年金事務所などの現場第一線の職員及び年金委員からのメッセージを紹介(6点)しました。</p> <p>⑤国民年金保険料の納付手続きなど、特にお客様にお伝えしたい事項を「ねんきん掲示板」というコラム形式で紹介しているほか、基礎的なデータを資料編としてまとめています。</p> <p>○業務実績の報告では、取組の状況をより明確に理解できるように配慮し、可能な限り、計画と実績を左右で比較できるレイアウトを取り入れるなどの改善を行いました。</p> <p>○視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p>

② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。

③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

【別表 31：アニュアルレポート（表紙・目次）】

○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を原則毎月公表（ホームページに掲載）しました。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」及び「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね2か月から3か月ごとに公表しています。（なお、平成25年2月から、これらの情報をまとめて3か月毎に定時的にホームページで公表することにしました。）

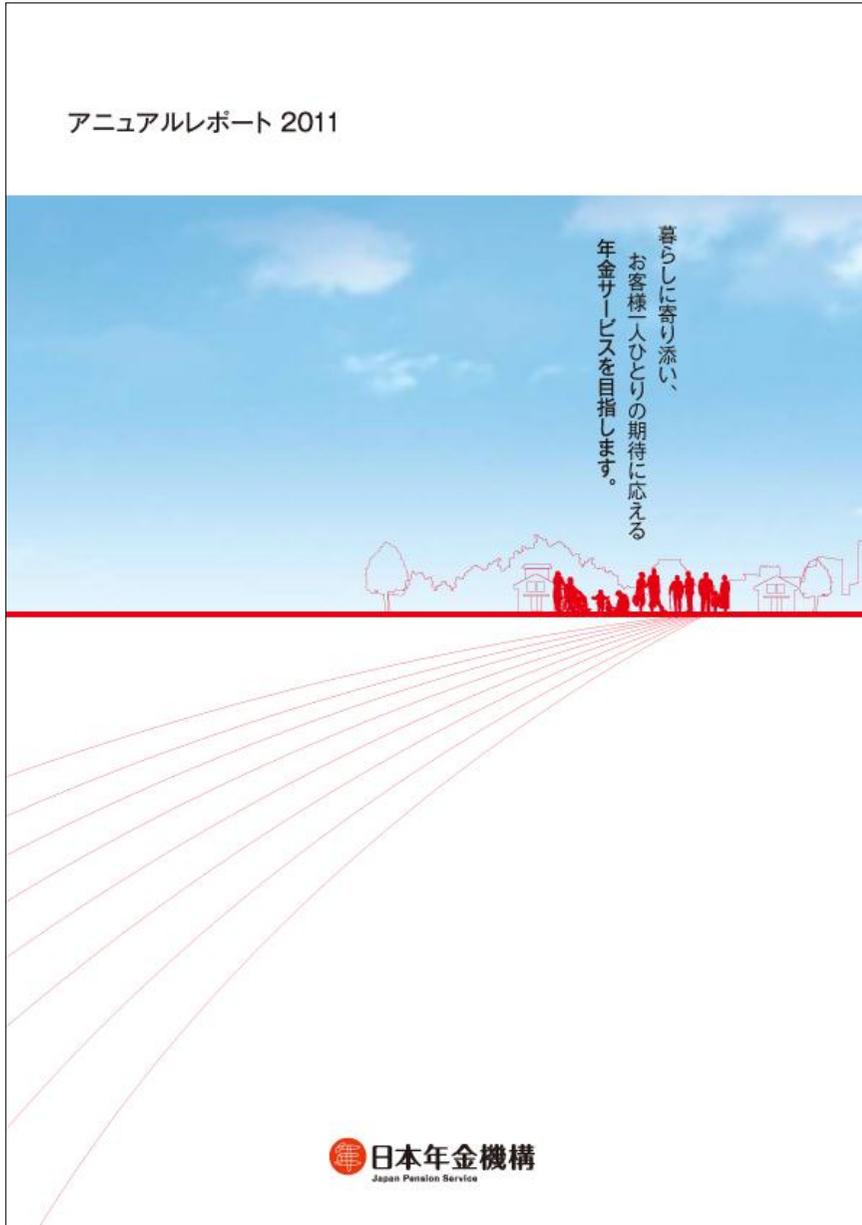
○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応（情報伝達、調査、再発防止措置、公表など）に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づく対応を実施しています。これらの事案については、同要領に基づき、原則としてすべての事案について、月次で公表しました。（平成24年4月分から平成25年3月分までの公表件数2,670件）また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行うとともに、必要に応じて個別に調査を行うこととしています。

○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報をホームページに掲載しました。このほか、アニュアルレポート（年次報告書）、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載しました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○アニュアルレポート（年次報告書）については、「お客様目線」でできるだけ分かりやすく、親しみやすい興味をひく内容に努め、組織内外から一定の評価をいただきましたが、より一層、分かりやすく、見やすい内容とするよう今後とも、改善努力を重ねていきます。

	<p>また、年金記録問題の対応状況や事件、事故・事務処理誤りについては定期的に公表するなど、業務運営の透明性の確保に努めました。</p>
--	--



目次

日本年金機構 討論会	3
特集 1 年金は支え合いのシステム	9
特集 2 ようこそ日本年金機構のホームページへ	23
特集 3 年金記録問題への対応はどこまで進んだか	31
コラム ねんきん掲示板 国民年金保険料の納め忘れがある方へ	35
目標と計画	36
コラム ねんきん掲示板 国民年金の保険料がどのように決まるかご存じですか?	45
平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告	46
第1章 業務の取り組み	46
第2章 お客様サービス向上の取り組み	80
第3章 内部統制システム構築の取り組み	92
東日本大震災―復興に向けた取り組み	103
第4章 平成23(2011)年度 実績評価	104
コラム ねんきん掲示板 保険料を納めることが経済的に難しい方へ	111
資料編	
1 日本年金機構の紹介	113
2 日本年金機構 平成23(2011)年度トピックス	121
3 平成23(2011)年度 財務関連データ	125
4 平成23(2011)年度 業務関連データ	130
5 お問い合わせ先	132

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
 ○本アニュアルレポートは、日本年金機構3年度目の平成23(2011)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成24年3月末現在の情報となります。平成23年度とは、平成23年4月～平成24年3月までを指します。
 ○本アニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。
 ○本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。

鶴の「ねん」と亀の「さん」
 日本年金機構ホームページの子ども向けサイト「きっずページ」のアシスタント、鶴の「ねん」と亀の「さん」です。本アニュアルレポートでも、皆さまにわかりやすく年金のお話をします。

2

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況												
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 保その他業務運営に関する重要事項 3. 人事及び人材の育成に関する事項</p> <p>① 戦略的な人事政策</p> <p>ア 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。</p> <p>イ 能力・実績本位の人事を行うため、的確な人材の把握を行うとともに幹部登用試験などを実施する。</p> <p>ウ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を積極的に進める。</p> <p>エ 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。</p>	<p><実績></p> <p>○定期の人事異動</p> <p>年金記録問題や基幹業務に対する事務処理体制の確保等の観点から、機構の人事方針に沿った定期人事異動を平成24年10月に行いました。</p> <p>(異動状況)</p> <table border="1" data-bbox="801 683 1998 884"> <thead> <tr> <th></th> <th>異動者（全体に占める割合）</th> <th>（参考：平成23年10月）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理職</td> <td>427人（15.1%）</td> <td>518人（18.5%）</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>2,010人（24.6%）</td> <td>1,686人（20.9%）</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,437人（22.2%）</td> <td>2,204人（20.3%）</td> </tr> </tbody> </table> <p>※4月～9月の人事異動者 約2,300人</p> <p>○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施</p> <p>年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成24年度から年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、年金事務所長登用試験では120人、管理職登用試験では170人を平成25年1月に登用候補者として名簿に登載し、平成25年4月より順次登用することとしています。（平成25年4月には年金事務所長に42人、管理職に110人を名簿登載者から登用）</p> <p>○正規職員の登用</p> <p>優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員から正規職員に登用する正規職員登用制度を実施し、平成24年7月には280人を正規職員に登用しました。あわせて平成25年7月の正規職員登用に向けて150人程度の募集を行いました。</p>		異動者（全体に占める割合）	（参考：平成23年10月）	管理職	427人（15.1%）	518人（18.5%）	一般職	2,010人（24.6%）	1,686人（20.9%）	合計	2,437人（22.2%）	2,204人（20.3%）
	異動者（全体に占める割合）	（参考：平成23年10月）											
管理職	427人（15.1%）	518人（18.5%）											
一般職	2,010人（24.6%）	1,686人（20.9%）											
合計	2,437人（22.2%）	2,204人（20.3%）											

○年金相談専任職員の登用

年金相談窓口体制の強化に向け、年金事務所の窓口年金相談業務に専ら従事する年金相談専任職員登用制度を実施し、平成24年10月に91人を登用しました。あわせて平成25年10月の年金相談専任職員登用に向けて100人程度の募集を行いました。

○正規職員の新規採用

- ・退職者の欠員補充のため、平成24年4月には247人を新卒採用しました。(平成25年4月は新卒者272人を採用)
- ・また、ITへの適切な対応や監査の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を平成24年4月に14人、11月に11人行いました。

○年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するために必要な、正規・准職員あわせて約1千人を採用しました。

(採用状況)

職 種		採用人数	備 考
正規職員		552人	(内訳)新卒247人、監査8人、システム17人、正規職員登用280人
有期雇用職員	准 職 員	509人	
	特定業務 契約職員	2,002人	本部、ブロック本部にて採用
	アシスタント 契約職員	2,378人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用
合 計		5,441人	

② 人事評価制度の推進

人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキルの向上を目的とした評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底とその充実を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、事務所毎の事業実績を評価・反映した実績評価を実施する。

③ 人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施するとともに、外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。

ア 集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善

イ マネジメント能力強化のための、管理職や中堅職員を対象としたマネジメント研修の継続実施

ウ 平成23年度導入のeラーニングシステムについて、初級向けの「基礎課程」の普及、中級向けの「応用課程」を開講

○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため一次評価者を対象に、目線のすり合わせや評価の留意点などの研修を行い、評価スキルの向上を図りました(1,890人受講)。二次評価者を対象に評価者の心構えや評価プロセスの再確認など基本事項中心の研修を実施し、人事評価制度の定着促進を図りました(430人受講)。研修後のアンケートでは、一次評価者の64%、二次評価者の77%が研修内容に満足したと回答しています。また、人事評価アンケートにより運用状況の経年比較を行った結果、実績評価と能力評価ともに昨年度と同じく実績評価で被評価者の87%が、能力評価で同じく88%が「納得できた」と回答しています。

さらに、平成25年度の年金事務所及び事務センターの事業実績評価にかかる評価項目と評価指標を見直し、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を行いました。

○「管理者研修」や「中堅職員研修」などの集合研修後のフォローアップについては、研修での気づきを基に行動計画を作成し、1ヶ月後と3ヶ月後に行動計画の実施状況に上長のコメントを添えて報告することとしました。

また、業務別研修では、新たに「船員保険研修」や「中堅クラス向けの滞納処分研修」を実施した他、新任担当者等を対象として理解度テストを実施し、研修の効果測定を実施しました。

○一方、新規学卒者に対しては、前年度の10週間の研修を見直し、4週間ずつの前期後期に分けて実施しました。前期終了後には配属先で4週間の現場業務を経験後、後期の研修を実施することにより、より理解度の高い研修となる様に見直しを行いました。

○マネジメント研修については、「管理者研修」及び「中堅職員研修」を前年度と同規模で実施した他、職場の中核となるべき人材を育成する観点から、採用から数年経過した若手職員を対象に階層別研修(5回)を新たに実施しました。

エ 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実

○通信研修（eラーニングシステム）については、平成24年7月から受講対象者をアシスタント契約職員にも拡大して、全職員を受講対象者とししました（「基礎課程」の受講申請者は6,098人（年度末）で、前年度末より1,390人増加）。また、平成24年10月には、中級向けの「応用課程」を開講しました（受講申請者数1,824人（年度末））。

○職員講師のスキル向上については、「相談研修講師養成研修」を前年度に引き続き実施するとともに、ブロック本部においては、「相談研修講師養成研修」の受講者が各拠点における職場内研修の支援を実施しました。また、当該研修にて実施した「話し方・教え方の講義」については、本部の研修講師となる職員向けにも実施（6回236人）しました。

○内部資格認定試験については、平成25年3月に実施し、2,033人が受験、1,693人が合格しました。また、外部資格取得の促進については、平成24年4月から衛生管理者（1種、2種）、ファイナンシャル・プランニング技能士（1級、2級）、日商簿記検定（1級、2級）を補助対象に追加しました。

（研修センター稼働状況）

	稼働率（％）		受講者数（人）	
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数
平成23年度実績	34.40%	75.41%	2,964人	23,558人
平成24年度実績	33.96%	70.21%	3,846人	23,250人
平成25年度計画	27.89%	58.20%	3,691人	19,047人

（注）宿泊室280室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

(研修実施状況)

研修名称		平成 23 年度		平成 24 年度	
		受講者数	回数	受講者数	回数
職務階層別	新規採用者研修（新規学卒者）	223	1	247	1
	新規採用者研修（中途採用）	205	3	401	4
	新規採用者フォローアップ研修	217	2	407	5
	若手職員研修	-	-	256	5
	中堅職員研修	394	8	399	8
	管理者研修	450	9	502	10
業務別	人事・労務管理研修	23	1	20	1
	相談研修講師養成研修	72	4	75	4
	年金相談管理者研修	61	1	78	1
	マニュアルインストラクター研修	39	1	134	3
	船員保険研修	-	-	80	1
	滞納処分実務研修（指導者コース）	65	1	65	1
	滞納処分実務研修（中堅担当者コース）	-	-	335	4
	滞納処分実務研修（新任担当者コース）	480	6	193	3
	適用調査実務研修（一般コース）	190	3	214	3
	適用調査実務研修（新任担当者コース）	194	3	140	2
	年金給付事務研修	109	2	116	2
共通	人材育成推進者研修（マナースタンダード研修/地域年金展開事業担当者研修）	65	1	71	1
	チューター養成研修	341	11	275	9
合計		3,128	57	4,008	68

(e ラーニング申請内訳)

基礎課程	正規	准	エリター	特定	アシスタント	合計
23年度末	1,645人	1,818人	4人	1,241人	—	4,708人
24年度末	2,817人	2,003人	7人	1,180人	91人	6,098人
応用課程	1,076人	512人	1人	231人	4人	1,824人

※申請者は開講時（基礎課程：平成23年12月、応用課程：平成24年10月）からの延べ人数

※申請後の職種変更者については、現在の職種で計上

(内部資格認定試験実施状況)

	受験者数	合格者数
年金実務2級	1,377人	1,209人
年金実務1級	656人	484人
保険料徴収コース	185人	134人
適用調査コース	216人	163人
年金相談コース	255人	187人

④ 適正な労務管理

民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底を図る。

また、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。

ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。

○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取り扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、国家公務員の人事院勧告に準じた給与改定（減額）、東日本大震災の復興財源に係る給与減額支給措置について両団体に提示し、団体交渉を経て就業規則改正を実施するなど、適切な労組対応を行っています。

○36協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者に対して発出するとともに、機構設立準備時に定めた勤務時間管理の取り扱いについて、発足後の実態を踏まえて追加、改正するなど、適正な労働時間管理の徹底を図りました。

○職員の安全と健康の確保については、全事業場に産業医及び衛生委員会を設置し、原則として毎月1回、事業場の労働安全衛生に係る点検調査（巡視）を実施するとともに、年1回の定期健康診断

イ ワークライフバランスを推進するため、最終年度となる一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の目標達成に取り組むとともに、第2期行動計画を策定する。

を実施しました。

・定期健康診断の受診率：96.8%（平成23年度の受診率：96.0%）

※未受診者は、病気休職者や育児休業者等です。

○長時間労働による脳・心疾患並びにメンタル系疾患などの健康障害防止対策として全国の事業場向けに「産業医による面接指導」の具体的手続きを定め、指示・依頼を発出し、周知を図りました。

○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を各ブロック本部及び機構本部において行いました。

○平成22年7月に策定した次世代育成支援対策推進法に係る「第1期一般事業主行動計画」（計画期間：平成22年7月～25年3月）に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して各種施策を実施しました。目標の一つである計画期間を通じた育児休業の取得状況は、女性90.66%、男性27人と目標（女性：70%以上、男性：複数名）を上回り、また、育児・介護等で退職した職員の仕事の機会、働き方の幅を広げることを目的に導入した再雇用制度（ウェルカムバック制度）では平成25年3月末時点で54人が再雇用希望者として登録（3人再雇用）するなど行動計画の全ての目標を達成しました。

あわせて「第2期一般事業主行動計画」（計画期間：平成25年4月～平成27年3月）を策定しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○人事方針に基づき、平成24年度には10月の定期人事異動をはじめとして4,000人以上（正規職員全体の4割強）の人事異動を行いました。

加えて、優秀な職員の安定的な確保に向け、平成24年7月には正規職員登用制度の応募者1,807人のうち280人を正規職員に登用しました。

今年度からは年功序列を排した能力・実績本位の人材登用に向け、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、平成 25 年 4 月には年金事務所長に 42 人、管理職に 110 人を登用しました。また、年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するため、多くの職員を採用するとともにシステムなど各分野の専門家を採用しました。

○評価者研修を人事評価制度の導入から継続して実施しており、今年度の研修では、その内容に満足したとのアンケート回答は一次評価者の 64%、二次評価者の 77%となっており、評価スキルの向上に資していると考えます。また、今年度の人事評価アンケート(回収率 71%)では、実績評価と能力評価ともに昨年度同様実績評価で被評価者の 87%が、能力評価で同じく 88%が「納得できた」と回答しており、一定の定着が図られてきていると考えます。

○研修センターにおける集合研修の実施については、前年度からの研修実施後のフォローアップや効果測定を継続するだけでなく、より理解度を高める研修を実施しました。特に、新規学卒者に対しては、中間に実務を経験する期間を設けることで研修後期の目的意識を明確にさせました。また、管理職だけでなく、若手職員にもマネジメント研修を実施することにより、継続したマネジメント能力の強化を実施しました。通信研修は、有期雇用職員を含む全職員に利用いただけるように改善を行うとともに、新たに応用課程を開講しました。その他、内部資格認定試験の実施や外部資格補助対象の拡大など職員の自己研鑽の支援を行うことができました。

○労使関係については、給与の減額支給措置に伴う改正事項も労使間のルール(労働協約)に基づき、団体交渉を通じて労使で真摯な意見交換を行い適正に規程を改正するなど、健全で安定した労使関係の構築を図ることができました。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項</p> <p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>① 職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。</p> <p>② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）に基づき、個人情報保護管理・セキュリティー対策を順次実施する。</p>	<p><実績></p> <p>○職場内研修において、毎年全職員に対し個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとしており、各職場で職場内研修に取り組みました。また、定期的なセルフチェックによる自己診断の実施をしています。</p> <p>○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証による厳格なアクセス制御を行っています。</p> <p>○保有個人情報へのアクセスに対する監視体制として、氏名索引等の照会処理結果の点検確認を各部署にて日々行っています。</p> <p>○本部において、個人情報へのアクセス記録を一定の条件のもとに検索し、氏名検索等の処理が業務目的に沿った処理であったかどうかを定期的に調査しています。こういった取り組みにより、保有個人情報へのアクセスに対する監視を行っています。</p> <p>○「個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について工程表を策定し、順次取り組みを進めています。</p> <p>特に、平成22年に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、平成24年に改定を実施し、誤送付防止のための複数人チェックの方法等についても、従来より厳格化しました。具体的</p>

には、1 回目の確認者（封入者）が封筒に押印し、さらに 2 回目の確認者（封緘者）も押印することにより、複数人チェックの実効性を確保することとしています。

○「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」（平成 22 年 10 月策定）に基づいて、年金個人情報に記載したファイル、入札公告前の仕様書その他機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」を制定し、また必要な改正を実施し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。

【参考 1】手引きの改正経過

- ・情報セキュリティ対策の手引き（第 1 版） 平成 22 年 12 月 27 日制定・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き（第 1.1 版） 平成 23 年 7 月 12 日改正・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き（第 2 版） 平成 24 年 3 月 27 日改正・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き（第 2.1 版） 平成 25 年 3 月 15 日改正・施行

【参考 2】手引きの内容

- ・フォルダへのアクセス制限の設定
- ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送
- ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など

○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成 23 年度の 292 件から、平成 24 年度は 320 件へ増加しました。このうち、誤封入・誤送付等によるものが 257 件（80%）を占めており、件数増加の主な原因ともなっています（前年度：218 件（75%））。

なお、機構職員による意図的な個人情報の漏えいはありませんでした。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

- 個人情報保護管理推進計画を策定し、個別具体策の実施に向けた検討及び取組を進めています。
平成 24 年度の漏えい等の件数は増加しましたが、「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、件数の大半を占める誤封入・誤送付に対しては、封入者と封緘者がそれぞれ封筒の内容確認を行いそれぞれが封筒に押印するという複数人チェックの厳格化を開始（平成 25 年 3 月に指示・依頼を发出）する等、再発防止に取り組むこととしています。
また、外部委託先については、これまでも指導の徹底等を行ってきましたが、平成 25 年度は、一部の委託業務についての作業手順等の立入検査など、今後の業務委託先における個人情報漏えい件数の減少に向けて新たな取組みを開始します。

- アクセス制限をはじめとして、個人情報漏えい防止策の周知徹底をするために作成した「情報セキュリティ対策の手引き」に所要の改正を実施したところであり、これを活用することで情報漏えい等の再発防止を図っていくこととしています。

平成24年度計画	平成24年度計画に対する取組状況																											
<p>V. 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>1. 予算については、別紙1のとおり。</p> <p>2. 収支計画については、別紙2のとおり。</p> <p>3. 資金計画については、別紙3のとおり。</p>	<p><実績></p> <p>○平成24年度の予算、収支計画及び資金計画に対しての予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。</p> <p>○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。</p> <table border="1" data-bbox="808 587 1998 1066"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>692.7億円</td> <td>617.0億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>69.2億円</td> <td>50.4億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td> <td>110.3億円</td> <td>106.4億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>250.1億円</td> <td>203.9億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td> <td>30.8億円</td> <td>34.1億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>108.6億円</td> <td>61.3億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>401.8億円</td> <td>370.3億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>394.2億円</td> <td>334.8億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：A</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札などによって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、予算全体で165.6億円を削減しました。これらにより、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に効率化を実現することができました。</p>	業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	692.7億円	617.0億円	国民年金の適用関係業務	69.2億円	50.4億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	110.3億円	106.4億円	国民年金の収納関係業務	250.1億円	203.9億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.8億円	34.1億円	年金給付関係業務	108.6億円	61.3億円	オンラインシステム事業	401.8億円	370.3億円	年金相談関係業務	394.2億円	334.8億円
業務名	予算額	執行額																										
年金記録問題への対応関係業務	692.7億円	617.0億円																										
国民年金の適用関係業務	69.2億円	50.4億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	110.3億円	106.4億円																										
国民年金の収納関係業務	250.1億円	203.9億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.8億円	34.1億円																										
年金給付関係業務	108.6億円	61.3億円																										
オンラインシステム事業	401.8億円	370.3億円																										
年金相談関係業務	394.2億円	334.8億円																										

平成24年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	337,521
運営費交付金	201,014
事業運営費交付金	136,507
その他の収入	328
計	337,849
支出	
業務経費	227,304
保険事業経費	56,913
オンラインシステム経費	40,177
年金相談等経費	39,416
年金記録問題対策経費	90,798
一般管理費	110,545
計	337,849

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成24年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	337,849
経常費用	337,849
業務経費	227,304
保険事業経費	56,913
オンラインシステム経費	40,177
年金相談等経費	39,416
年金記録問題対策経費	90,798
一般管理費	110,545
人件費	94,980
その他一般管理費	15,565
収益の部	337,849
経常収益	337,849
運営費交付金収益	337,521
運営費交付金収益	201,014
事業運営費交付金収益	136,507
その他の収入	328
純利益 (△純損失)	0
総利益 (△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成24年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	337,849
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	337,849
資金収入	
業務活動による収入	337,849
運営費交付金による収入	201,014
事業運営費交付金による収入	136,507
その他の収入	328
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	337,849

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。