

平成23年度計画における上半期の取組状況

I	年金記録問題への対応	1
○	工程表の進捗の状況	2
	（参考資料1）工程表の概要	4
	（参考資料2）年金記録問題の全体的状況	8
	（参考資料3）年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの進捗状況について	13
	（参考資料4）国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて	17
	（参考資料5）ねんきんネットについて	21
II	国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況	26
○	国民年金適用収納業務の状況	27
○	厚生年金保険適用業務の状況	32
○	サービススタンダードの達成状況	37

Ⅲ	年金相談の状況及びお客様の声の状況	39
○	年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）	40
○	コールセンターの対応状況（応答率）	42
○	日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況	44
	（参考資料1）相談に関する改善への主な取組み	47
	（参考資料2）サービス改善への主な取組	52
Ⅳ	内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項	59
○	日本年金機構の3つの工程表	60
○	組織風土改革の実践	68
○	事務処理誤りの総合再発防止策の取組状況	71
○	情報漏えい事案の再発防止策のためのアクションプランの実施状況	72
○	人事・人材育成関係	75

I 年金記録問題への対応

工程表の進捗の状況（9月末時点）

I 9月末終了目途の事項の状況

- ① 平成22年3月以前受付分のねんきん特別便
 - 9月末において概ね終了
- ② 平成22年4月から23年3月まで受付のねんきん特別便（処理困難分を除く）
 - 9月末において全て終了
- ③ 平成22年3月以前受付分の年金記録確認のお知らせ（黄色便）
 - 9月末において概ね終了
- ④ 平成22年3月以前受付分のねんきん定期便
 - 9月末において概ね終了
- ⑤ 平成22年3月以前受付分の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）
 - 9月末において概ね終了

【参考】 12月末終了目途の事項の状況

- ① 平成22年4月から23年3月まで受付の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難ケースを除く）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約200件。（9月の月間処理件数は約80件）
- ② 平成22年4月から23年3月まで受付のねんきん定期便（処理困難ケースを除く）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約4千件。（9月の月間処理件数は約6千件）
- ③ 平成22年4月から23年3月まで受付の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約2万件。（9月の月間処理件数は約1万2千件）

II 主要事項の取組み状況

(1) 各種便

- 各取組みの実績について進捗管理を行い、各ブロック本部に対し適宜、確認・指導を実施。
- 11月及び12月の窓口装置（社会保険オンラインシステム）について、第2土曜日の稼働延長（11月12日、12月10日）を実施。

(2) 年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ

- 平成23年9月末実績で受託事業者段階で約1,600万人（65歳以上でみると約5割）の突合せ作業を終了した。一方、職員処理工程については、工程の見直し、補正処理の簡素合理化等を集中的に実施することにより通知発送数の改善に努めているところ。

※ 通知作成数（週平均）

平成23年4月	5月	6月	7月	8月	9月
1,276件	3,186件	10,711件	7,944件	8,254件	7,798件

(3) 国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて

- これまでに約325万件の不一致記録の調査依頼を受け付け、うち約211万件（約65%）について第一次審査を終了。
- 今後は、年金局が全厚年基金を対象に突合せ作業の進捗状況調査を行い、調査依頼未提出の基金からの早期提出を促すなど作業の促進を図るとともに、種別相違事案（代行部分の二重給付又は不支給）への対応等を行う

(4) ねんきんネット

- 「ねんきんネット」のアクセス数は、本年9月末段階で月間約32万件（機構のホームページアクセス件数約100万件／月の約3分の1を占める）となっており、今後、日本年金機構の年金事務所、コールセンターとともに第3のお客様窓口の役割を果たすように充実に努める。
- これまでの年金記録の確認機能に加え、本年10月31日より、「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるの」、「年金を受け取りながら働き続けた場合は」など、ご自身の人生設計に応じた条件にもとづいて年金額の試算を可能とした。

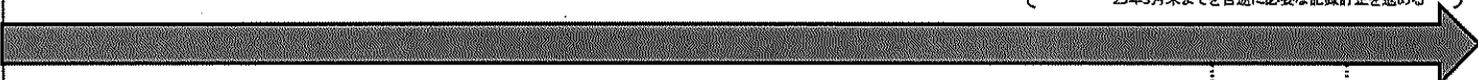
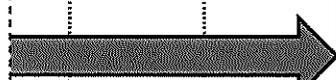
(参考資料 1)

工 程 表 の 概 要

平成 22 年 3 月 26 日
日本年金機構理事会決定
平成 23 年 3 月 25 日改定

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

	23年度												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 (1) 受給者及び事務所来訪加入者 ①22年3月以前受付分 ・一般照会及び特別便 ・黄色便 ②23年3月以前受付分 ・一般照会及び特別便 ・黄色便 (2) 加入者 23年3月以前受付分													(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、共済組合等から23年度中に回答を得て処理することを目指す (備考2) 厚生年金等の旧台帳に係る調査において突合せができなかった共済年金受給者について、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付	
	[23年9月末を目途に確認作業を行う]													
	[23年9月末を目途に確認作業を行う]													
	[23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)]													
	[23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)]													
	[23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)]													
2 ねんきん定期便 ①22年3月以前受付分 ②23年3月以前受付分													[23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)]	
	[23年9月末を目途に確認作業を行う]													
3 受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便） ①22年3月以前受付分 ②23年3月以前受付分													[23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)]	
	[23年9月末を目途に確認作業を行う]													
4 標準報酬等の遡及訂正事案	<ul style="list-style-type: none"> ・ねんきん定期便等に対する回答等を踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案についての新基準や給与明細書等がある場合における基準等に基づき、記録回復を進める ・滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ更なる記録回復方策について検討 													
5 年金事務所段階での記録回復の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する基準及び、22年4月に定められた脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める ・これまでの第三者委員会におけるあっせん・非あっせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ更なる記録回復方策を検討 													

	23年度												24年度	25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策	<ul style="list-style-type: none"> ・21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う ・22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない者及び70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす者に対して、きめ細やかな相談対応を行う ・上記相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な対応を行う 													
7 厚生年金基金記録との突合せ	<div style="text-align: right;">〔24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3月末までを目途に必要な記録訂正を進める〕</div> 													
8 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う ・23年度に、年金事務所において突合せの受付を開始し、申出者に対する突合せを実施するとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、23年秋以降の実施を検討する ・紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの進捗状況につき、定期的(概ね2か月ごと)に公表する 													
9 再裁定等	<ul style="list-style-type: none"> ○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: 支払いのための期間を概ね2か月程度とすることを目指す。 ○特別加算金の支給: 遅延加算金法に基づく特別加算金の支給について、円滑かつ迅速な処理に努める。 													

※環境の整備等

1 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供

① サービスの向上

- ・秋を目途に、ねんきん見込み額の試算や保険料納付済額の表示など、更なる機能追加を行う。また、自宅でインターネットが利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局において提供を行うとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。
- ・24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を進める。

② 年金記録問題への活用

- ・秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。
- ・24年度以降、約5000万件の未統合記録等について、「ねんきんネット」から、氏名等のあいまい検索が可能となるよう準備作業を進める。

2 ねんきん特別便等の未回答者及び未送達者への対応

- ・ねんきん定期便を送付する際、ねんきん特別便等に回答がない加入者に対する回答の勧奨を実施する。
- ・ねんきん特別便等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークより直近の住所を把握し、秋以降順次、改めて送付を行う。

3 その他

- ・年金相談体制の充実を図る。
- ・年金記録の確認に係る情報など、市区町村や関係団体の広報誌への掲載、年金委員等を通じた周知等を進める。

[備考]23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

〈各項目について〉

○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（19年12月から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。

○黄色便

未統合記録約5000万件について、「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステム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20年6月から21年12月の間に「年金記録確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っているもの。

○ねんきん定期便

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。

○受給者便

厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、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。

21年12月から送付を開始し、「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。

○標準報酬等の遡及訂正事案

不適正な標準報酬等の遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件全てに該当する記録（約6.9万件）のうち、厚生年金の受給者の分約2万件について、20年10月から実施した戸別訪問調査の結果を踏まえ、必要な記録回復を行ってきたところ。さらに、ねんきん定期便や受給者便に対する回答等を踏まえ、約2万件以外の事案についても、必要な記録回復を進めている。

- ①標準報酬月額の引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。
- ②5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。
- ③6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

○再裁定進達

年金受給者の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで年金の決定を改めて行う必要が生じた場合に、年金裁定に係る関係書類を年金事務所から機構本部に送付すること。

(参考資料2)

年金記録問題の全体的状況

1. 年金記録問題の問題の所在と対策

問題の所在	対策		備考
	事項	内容	
A. 未統合記録 (5095万件) の解決 どの基礎年金番号にもつながらっていない被保険者記録をご本人の基礎年金番号に結びつける	①特別便 フォローアップ照会	全ての受給者・加入者に入記録を送付し、漏れや誤りを本人に確認していただいた。 「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。	送付時期 名寄せ特別便 19年12月～20年3月 全員特別便 20年4月～20年10月 送付数 約1億93万人
		20年3月までに年金受給者の方に送付した「名寄せ特別便」に対して、「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方であって、未統合記録が結び付く可能性の高い方約80万人を対象として、電話、訪問及び文書により記録を確認。21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施し、23年3月までにほぼ終了。	送付時期 20年6月～21年12月 送付数 約662万人
	②黄色便	未統合記録約5000万件について、住民基本台帳ネットワークシステム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送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 20年5月 送付数 約68万人
	③グレー便	テイクルームの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突合せの結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方約68万人に対して送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 21年4月～ 送付数 22年度 約6610万人
	④定期便	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。 「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。	送付時期 21年12月～22年11月、 送付数 約2632万人
	⑤受給者便	厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額等の情報を含むお知らせを送付し、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いた。 「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。	実施時期 22年10月～
	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ ②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ	高齢の年金受給者の方などから順番にコンピュータ記録と紙台帳等の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認いただいた上で年金記録を訂正している。	実施時期 20年5月～22年6月
		国民年金特殊台帳（国民年金の被保険者台帳のうち、特別納付の記録、前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納、免除となった記録等の特殊な納付記録を記載したもの）とコンピュータ記録との突合せを行った。	実施時期：22年4月～
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ ④標準報酬等の過及訂正事案	不適正な標準報酬等の過及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件に該当する記録について記録の回復を進めている。 ・標準報酬月額の下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。 ・5等級以上過及して標準報酬月額が引き下げられている。 ・6か月以上過及して標準報酬月額が引き下げられている。	実施時期：20年10月～
		(前項①～⑤参照)	
B. 記録の正確性の確保 厚生年金の加入期間や標準報酬、国民年金の納付記録等に誤りがあるものについて適正化を図る	⑤定期便・受給者便等	年金記録の回復の申立てのうち、一定の基準に該当するものは、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階において迅速に記録回復を行うこととしている。 ・厚年過退手当金事案（後与明細等がある場合、約6.9万件該当事案等） ・厚年脱退手当金事案（いわゆる「まだら事案」等） ・国年事案（確定申告書等がある場合、1年以下または2年以下の未納期間等）	開始時期 19年6月～
	(備考1)年金事務所段階における記録回復 (備考2)年金記録確認第三者委員会		

2. 対策の作業進捗状況 (23年9月末)

対策	作業進捗状況	
	対象数(A)	処理数(B) (B/A%)
A・未統合記録の 説明	①特別便 (受付数) 約1,290万件	(処理数) 約1,228万件 (95%)
	②黄色便 (受付数) 約152万件	(処理数) 約151.9万件(ほぼ100%)
	③グレー便 (受付数) 約58万件	(処理数) 約58万件(100%)
	④定期便 (受付数) 約210.7万件	(処理数) 約209.4万件 (97%)
	⑤受給者便 (受付数) 約85.6万件	(処理数) 約83.6万件 (97%)
①紙台帳等とコンピュータ 記録の突合	約8,100万人(65歳以上の者は約2,700万人)(推定)	約1,598万人(約20%(65歳以上の者で見ると約50%))
② 国民年金特殊台帳とコンピュータ 記録の突合	3,096万件	3,096万件(100%)
③被保険者記録と厚生年金基金 記録との突合せ(23年3月末)	(延べ人数) 3,739万人 (注) 対象オンライン記録数約4,000万件 について、名寄せ等を行った件数	3,431万人(約92%)
④標準報酬等の 追加訂正事案	2万件戸別訪問調査 ※「従業員」であって、年金記録が「事実と相違」して おり、「記録回復の申立ての意思あり」との回答が あった事案(従業員事案) 1,602件	1,602件(100%)
(備考) 記録回復の申立ての処理状況 (事務所段階・第三者委員会) (速報値)	記録回復の申立て件数(累計) 236,283件 うち年金事務所段階における記録回復 申立ての取下げ 218,286件 (参考) 第三者委員会へ送付されたもの(累計) 218,442件(23年10月2日時点)のうち、 あつせん 94,407件、非あつせん 104,176件、申立ての取下げ等 10,069件	5,595件 (厚生年金 3,942件、国民年金 1,653件) 14,328件 218,286件

3. 対策の成果 (23年9月末)

課題	対策	回復人数等
A.未統合記録 (5,095万件) の解決	特別便等 各種便 ①~⑤	①紙台帳等とコンピュータ 記録の突合せ 1,264万人(平成18年6月以降) [回復見込額の累計(年額)約18億8千万円 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.0万円] 184,622人
		②国民年金特殊台帳と コンピュータ記録の 突合せ 7.9万件(うち再裁定進達6.9万件) [増額となった方一人当たり平均(年額)約1.4万円]
		③被保険者記録と厚生年金基金 記録との突合せ 93,873件 (オンライン記録につき種数の不一致の理由が ある場合はそれぞれを1件と計上。)
		④2万件戸別訪問調査 (従業員事案1,602件)
B.記録の 正確性 の確保	標準報酬等の 追加訂正事案 (23年8月末)	年金事務所段階での記録回復 ・第三者委員会におけるあつせんによる 記録回復 627件 735件
		2,921件 (うち6,9万件該当(3条件全てに該当)の事案 1,618件(一部推計))

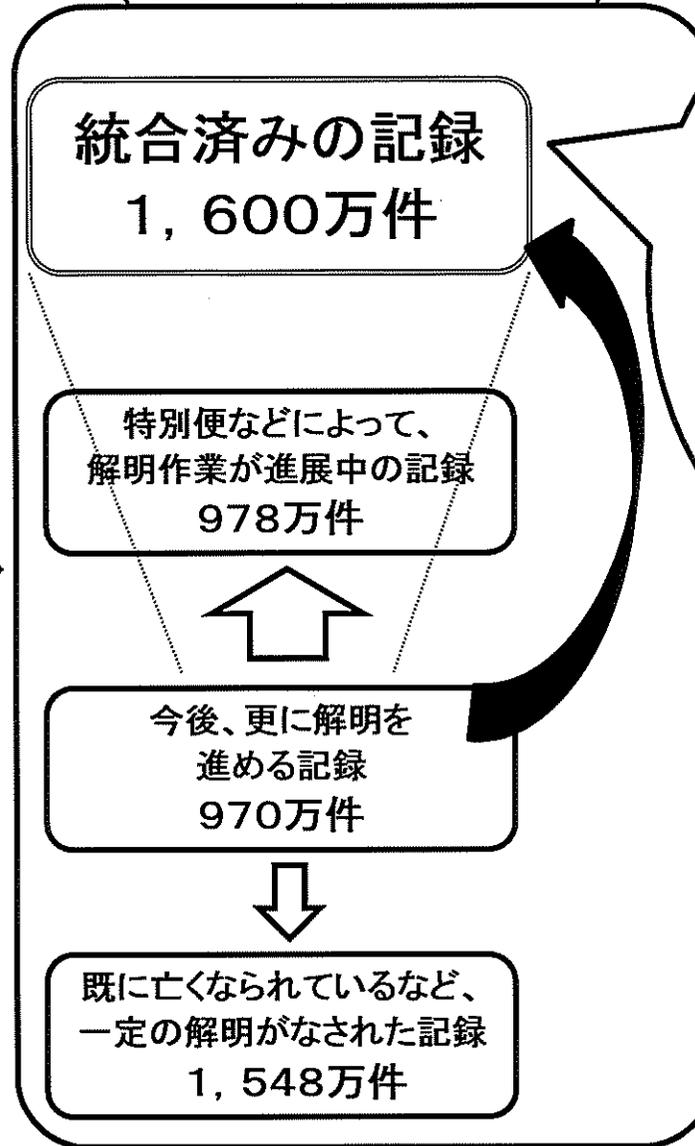
記録訂正による
年金額(年額)
の増額の累計
(平成20年5月以降)
727億円
(143万件)
65歳から受給した
場合の回復総額
(生涯額)
約1.5兆円

未統合記録5,095万件の解明状況

(平成18年6月時点)

未統合
記録
5,095
万件

(平成23年09月時点)



平成18年6月に
5,095万件あった
未統合記録のうち、
1,600万件
(1,264万人※)
統合済み

※ 人数内訳
受給者 552万人
被保険者 712万人

4 記録問題対策の今後のスケジュール

	23年度	24年度	25年度
・年金記録の送付による 解明作業			
・紙台帳とコンピュータ 記録の突合せ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 引き続き、年齢の高い受給者から順次突合せを行う。 ※被保険者の取扱いについては検討中。 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 引き続き、受給者の突合せを行う。 </div>	
・厚生年金基金記録 との突合せ			
・ねんきんネット	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 年金見込額等の表示 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 5000万件の未統合記録のネット検索 </div>	
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 「定期便」をインターネットで通知 </div>	

(参考資料3)

年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの 進捗状況について

突合せ事業の進捗状況について(平成23年9月末時点)

○審査結果

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
審査開始件数	2,375,688人	7,315,679人	9,493,139人	19,184,506人
審査終了件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	1,425,681人 (1,955,565人)	5,126,335人 (6,367,773人)	5,991,190人 (7,658,341人)	12,543,206人 (15,981,679人)
一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	1,413,560人 (1,887,743人)	5,021,978人 (5,807,254人)	5,891,458人 (6,788,447人)	12,326,996人 (14,483,444人)
不一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	12,121人 (67,822人)	104,357人 (560,519人)	99,732人 (869,894人)	216,210人 (1,498,235人)
職員確認済み件数のうちコンピュータ記録との不一致件数	11,902人	102,368人	90,401人	204,671人
職員確認済み件数のうち新規記録判明件数	219人	1,989人	9,331人	11,539人

○年金回復見込額

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
年金回復見込額累計(年額)	4,279.9万円	55,317.1万円	128,083.8万円	187,680.7万円
年金回復見込額が増額となる受給者等の人数	10,560人	92,066人	81,996人	184,622人
増額となった者1人当たり平均(年額)	4.0千円	6.0千円	15.6千円	10.2千円

○ご本人への通知発送状況

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
記録訂正に係る通知発送件数	10,717件	91,102件	83,825件	179,075件
うち、ご本人からの回答件数	6,494件	58,249件	77,256件	114,775件
記録判明に係る通知発送件数	165件	1,466件	6,569件	8,200件
うち、ご本人からの回答件数	98件	811件	3,614件	4,523件

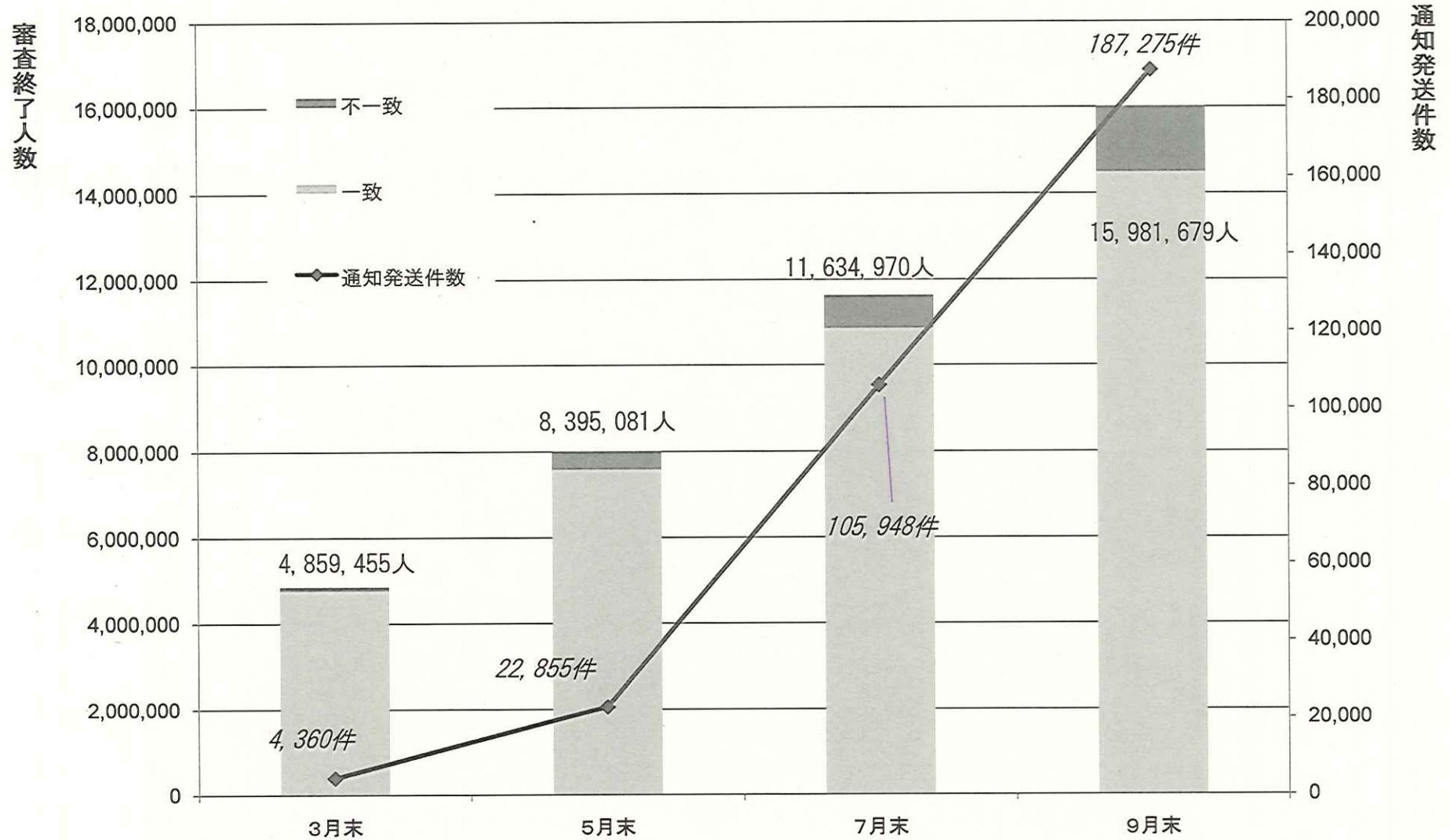
注1) 突合せ作業は、年齢の高い受給者の方から順次、お一人お一人に紐付いた紙台帳等の突合せを行っており、進捗状況は人数ベースで把握している。

注2) 審査結果の人数については、複数の年金を受給されている方等について、一部重複して計上されている。

注3) 審査対象者の年齢は、平成22年10月1日時点での年齢である。

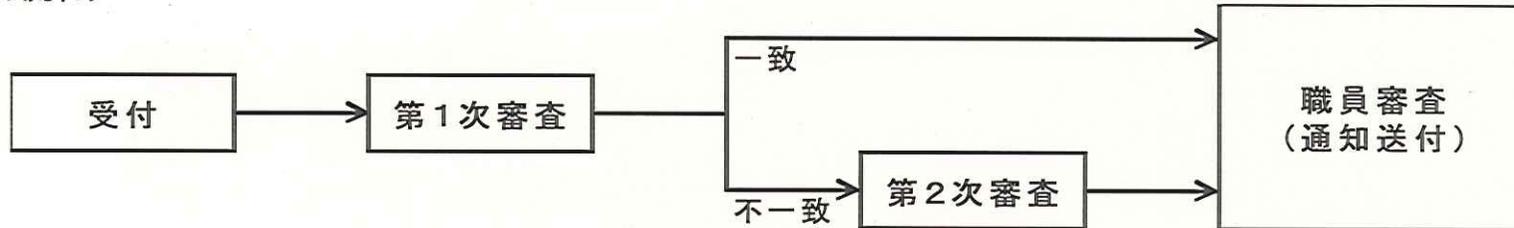
注4) 不一致の案件はご本人に通知し確認をお願いした上で記録補正の可否を判断することから、最終的な結果ではないことに留意が必要である。

突合せ事業の進捗状況について(これまでの進捗の推移)



突合せ事業の実施状況について(概況)

<業務の流れ>



1. 受付・第1次審査・第2次審査

- 立上げから半年程度は、作業スタッフのスキルの向上が進んでいなかったこと等から、第1次・第2次審査において滞留が生じていたが、日々の品質向上策等の結果、現在では概ね順調に推移している。

2. 職員審査（通知送付）

- 第2次審査の結果、通知送付の検討が必要な案件が想定以上に多く、職員審査や通知作成等の作業が追い付いていない状況。

⇒本年10月以降、記録突合センターの職員作業に加えて、支援可能な事務センターや年金事務所においても、作業の一部を担当させることとし、処理体制の拡充を図っているところ。

⇒来年度においては、機構職員の増員を図った上で、職員作業全体を事務センターに移管し、作業体制を強化することを予定している。

(参考資料4)

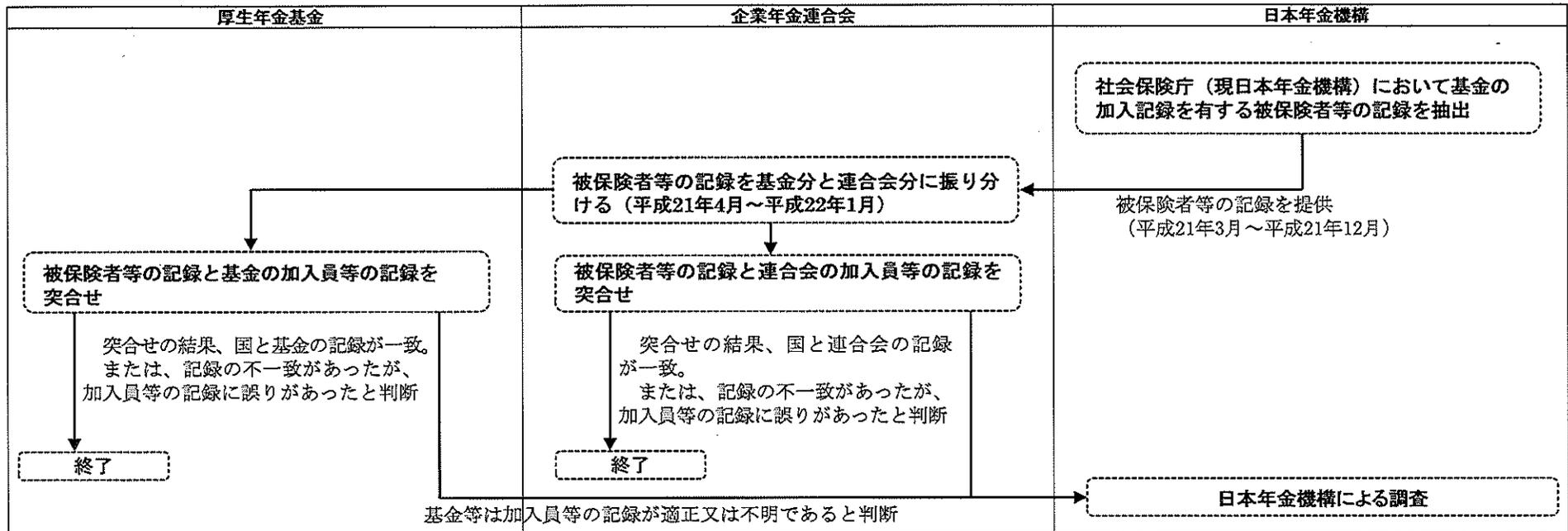
国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて

国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて

<概要>

- 国の記録と厚生年金基金・企業年金連合会（以下、厚生年金基金等）の記録の双方の整合性を図るため、平成21年3月より社会保険庁（現日本年金機構）から厚生年金基金等に対して、被保険者等の記録の提供を行い、突合せを実施している。
- ・ 日本年金機構から記録の提供を受けた企業年金連合会は、企業年金連合会分と厚生年金基金分の仕分けを行い、厚生年金基金に対し、被保険者等の記録の提供を行う。（平成22年1月に完了）
- ・ 記録の提供を受けた厚生年金基金等においては、記録の突合せを行った結果、双方の記録が不一致の場合には、必要な調査・事業主等に対する確認等を行い、更に要すれば日本年金機構に対して調査依頼を行う。

<参考：国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せ（概略図）>



（注1）突合せ項目は、次の通り

①基礎年金番号、②氏名、③生年月日、④性別、⑤異動年月日、⑥種別、⑦異動原因（取得、月・算定・喪失）、⑧標準報酬月額及び標準賞与額

被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せの実施状況

- 本年9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厚生年金基金又は企業年金連合会から調査依頼があったものについての第一次審査(平成22年4月より本格実施)の実施状況は、下表のとおり。

(平成23年9月末現在)

	23年9月末までの受付件数 (※1)	第一次審査終了(計2,113,822、うち受給権者587,724、被保険者1,526,098)						第一次審査未了	
		紙台帳等が国のオンライン記録と一致 (国の記録「正」として基金等に回答)	紙台帳等が基金記録と一致			その他 (※3)			
			国の記録「誤」として基金等に回答(※2)	うち記録訂正済	「訂正不要」の申出あり又は受給者で減額となるため訂正しないもの		本人に記録訂正の要否を確認したが一定期間経過後も申出なし		
受給権者	922,548	477,977	66,803	46,021	42,193	19,354	1,428	42,944	334,824
被保険者	2,324,144	1,376,597	53,450	47,852	44,248	3,036	2,562	96,051	798,046
計	3,246,692	1,854,574	120,253	93,873	86,441	22,390	3,990	138,995	1,132,870

※1 一人(一オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合(氏名相違と標準報酬月額相違等)は、それぞれを1件と計上。従って、表の数値は人数(オンライン記録数)ベースの数値ではないことに留意が必要。

※2 基金番号相違等の年金額に影響しないものを含む。

※3 基金等から機構へ送付された時点で既に被保険者記録が訂正されており不一致が解消されていたもの等。

【主な処理促進方策】

- 本事業については、工程表に沿った作業の進捗が図られるよう、以下のような対応を通じて処理促進を図っているところ。
- ・ 各種便の処理が進んだことによる人員のシフト
 - ・ 職員の新規採用
 - ・ 東京、大阪(近畿ブロック)、広島(中国ブロック)において、23年4月1日より拠点を集約化し、体制も強化した上で、集中的な処理を実施
 - ・ 進捗管理の徹底

(参考)年金記録問題への対応の実施計画(工程表)(抄)

7 厚生年金基金記録との突合せ(地方組織・本部担当)

- 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2次審査については、24年10月末までに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について、25年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める。

【備考1】被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業について

○第一次審査

- ・ 国の被保険者記録と基金記録が不一致であったものとして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。
- ・ 紙台帳等が基金記録と一致しており、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、原則としてご本人に確認の上、被保険者記録を訂正。ただし、受給者について記録訂正により減額となる場合は、減額をせず、事跡を残す。

○第二次審査

- ・ 第一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記録訂正の対象となるかを判断し、必要なものは訂正する。

【備考2】被保険者記録と基金記録の不一致の状況(平成22年9月2日年金記録回復委員会提出資料より抜粋)

○被保険者記録と基金記録の不一致率 :約6.4% (企業年金連合会において確認済みの約2,812万件における不一致率(平成22年5月13日時点速報値))

・資格期間、標準報酬月額等の不一致 :約4.5%

}	連合会の記録が国の記録より高いケース	約2.3%
	連合会の記録が国の記録より低いケース	約2.2%
	年金額に影響がないケース	約0.1%

・氏名、生年月日、基礎年金番号の不一致 :約1.8%

○機構への調査依頼件数の粗い試算 :約260万件(厚生年金基金加入履歴を有するオンライン記録約4,000万件の6.4%として機械的に計算)

(注)上記実施状況の表では、一人(一オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合はそれぞれを1件と計上していることに留意が必要。

(参考資料5)

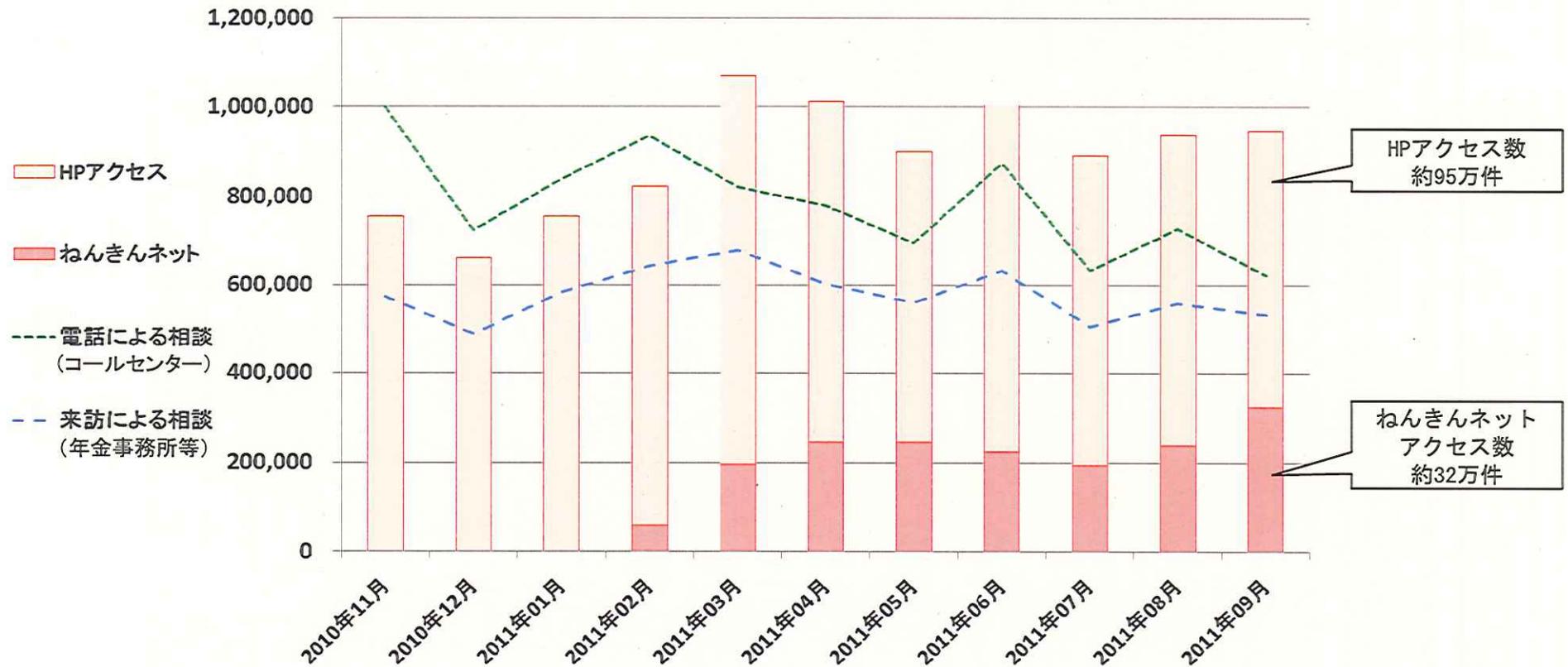
ねんきんネットについて

「ねんきんネット」の利用状況

① 事業開始後約8ヶ月間の状況（平23.2/28～10/22）

ユーザID発行件数	記録照会件数
402,234	744,853

② 日本年金機構の窓口へのアクセス状況（「ねんきんネット」は日本年金機構の第3のお客様窓口へ）



「ねんきんネット」の2次リリースについて ～日本年金機構の第3のお客様窓口へ～

本年10月31日より、「ねんきんネット」は、これまでの年金記録の確認機能に加え、「年金見込額試算」などの新たなサービスを国民の皆様を提供しています。

① 「年金見込額試算」サービス

50歳以上の中高年の方

年金の支給開始年齢の繰上げによる減額や、繰下げによる増額、在職中の年金の支給停止額などの試算は、年金事務所等の相談窓口にお越しいただく必要がありました。

(年金事務所等における年間約1,000万件の窓口相談のうち、100～200万件程度が該当)

50歳未満の方

ねんきん定期便の見込額試算では、これまでの加入実績での試算にとどまり、退職年齢まで見越した計算はできませんでした。

自宅に居ながらにして、年金見込額試算を行い、各種試算条件での比較が可能になります。

- ✓ グラフで分かりやすく表示します！
 - ✓ 5つの試算パターンで比較できます！
- ※これまでの保険料納付済額も表示

② 年金記録の検索サービス

これまでは、ご自身の年金記録の確認のみが可能でした。

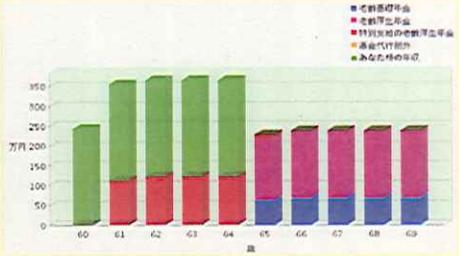
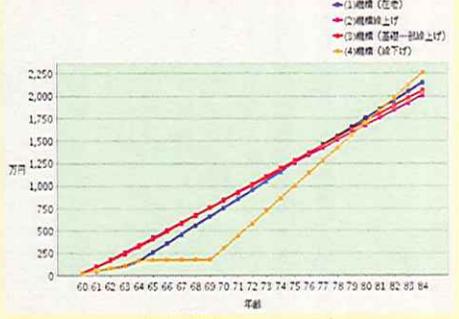
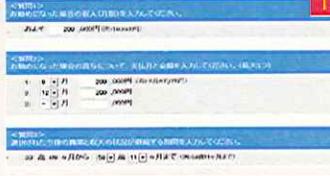
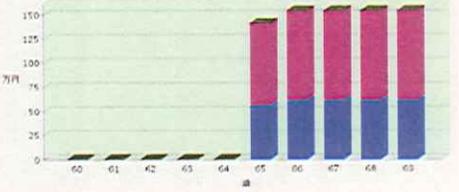
国民年金記録のうち、誤りの可能性のある死亡者の記録について、検索が可能になります。

※未統合記録5,000万件の検索も検討中

【今後実施を予定】

- ・ 「ねんきん定期便」や「振込通知書」等を電子メールでお知らせ（電子版ねんきん定期便等）
- ・ 国民年金第3号被保険者の不整合記録の確認
- ・ 未統合記録5,000万件の検索

(参考①) 具体的な年金見込額試算の事例

	これまで		サービス開始後		
中高年の方	58歳男性の例 ねんきん定期便での見込額(※) 60歳～64歳 795,000円 65歳～ 1,812,500円 ※60歳以降、厚生年金に加入されていない前提	→	今後の給料の入力 現在の仕事を継続 65歳まで 給与 240,000円 	→	見込額(在職老齢年金) 60歳～64歳 744,000円 65歳～ 1,910,700円 
	58歳女性の例 (国民年金の繰上げ・繰下げ) ねんきん定期便での見込額 65歳～ 756,000円	→	支給開始年齢の入力 ①60歳への繰上げ ②70歳への繰下げ 	→	① 60歳への繰上げ後の額 60歳～ 533,000円 ② 70歳への繰下げ後の額 70歳～ 1,073,600円 
若年の方	33歳女性の例 (厚生年金に13年加入) ねんきん定期便での見込額(※) 380,600円 ※これまでの加入実績のみでの見込額	→	今後の給料の入力 現在の仕事を継続 60歳まで 給与 200,000円 	→	60歳まで加入後の額 1,356,000円 

(参考②) 「ねんきんネット」サービスの概要

年金記録の確認

- ① いつでも、最新の年金記録が確認可能
- ② 記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易な表示
- ③ 持ち主のわからない記録の検索
 - ・ 国民年金記録のうち、誤りの可能性のある死亡者の記録
 - ・ 未統合記録5,000万件(平成24年度施予定)

サービス向上

- ① 年金見込額試算を行い、各種試算条件での比較が可能
- ② 「ねんきん定期便」や「振込通知書」等を電子メールでお知らせ(平成24年4月以降予定)

「ねんきんネット」表示画面イメージ

1-1 各月の年金記録の情報

各月の年金記録を表示しております。
各月の年金記録を押すとそれぞれ詳細画面を表示することができます。(別ウィンドウで開きます)

[+]各月の年金記録の見方を表示する

年度	年齢	各月の年金記録の情報											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昭和63年度	38歳	未加	未加	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年
平成元年度	39歳	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年
平成2年度	40歳	重複	重複	重複	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年
平成3年度	41歳	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年
平成4年度	42歳	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年
平成5年度	43歳	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年
平成6年度	44歳	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年	厚年

※ 「各月の年金記録」情報で「国年」「厚年」の表示は、国民年金・船員保険に加入していた月を表示していることを示しています。

クリックすると
詳細を表示します。

「ねんきんネット」によって記録を回復されたお客様の事例：(沖縄県のA子さん、61歳)

「ねんきんネット」で「未加(年金制度に未加入)」と表示されていたことから、年金事務所を訪問し、2つの厚生年金の記録(旧姓)を発見することができました。

前月の標準報酬月額と比較し、大幅(5等級以上)に標準報酬月額が変動した月が存在します。

厚生年金

対象年月	平成3年10月
お勤め先の会社名称	〇〇株式会社
厚生年金基金	基金加入
標準報酬月額	xxx,xxx円
標準賞与額	---

Ⅱ 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況

1. 国民年金適用収納業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項 目		直近数値(集計時点)	対前年同月比	備 考
1	第1号被保険者数	18,981,061 人 (23年9月末)	-435,567 人	任意加入被保険者を含む
2	全額免除等割合(注)	24.3 % (23年9月末)	1.4 %	
3	現年度納付率	55.3 % (23年9月末)	-0.0 %	
4	過年度納付率(平成21年度)	64.5 % (23年9月末)	4.5 %	「対前年同月比」欄は、平成21年度末からの伸びを計上
5	過年度納付率(平成22年度)	61.4 % (23年9月末)	2.1 %	「対前年同月比」欄は、平成22年度末からの伸びを計上
6	口座振替実施率	33.5 % (23年9月末)	-0.4 %	
7	コンビニ等納付件数	7,199,770 件 (23年9月末)	630,383 件	年度累計
	内 ①コンビニエンスストア	6,363,950 件	541,580 件	
	②インターネットバンキング	222,537 件	-3,151 件	
	③クレジットカード	613,283 件	91,954 件	
8	最終催告状発送件数	9,546 件 (23年9月末)	8,692 件	
9	差押執行件数	2,131 件 (23年9月末)	422 件	

(注)第1号被保険者数(任意加入除く)に占める、法定免除者、申請全額免除者、学生納付特例者及び若年者納付猶予者数の合計の割合。

【平成23年度行動計画の全体目標】

- ① 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率(60.0%)から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ② 平成23年度末における平成22年度分の納付率については、平成22年度末(59.3%)から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ③ 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。なお、平成22年度末納付率(推計)が平成21年度末納付率を上回る年金事務所については、平成22年度末納付率と同程度の水準確保を目安とすること。
- ④ 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。
- ⑤ 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、前年度以上の水準を確保すること。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

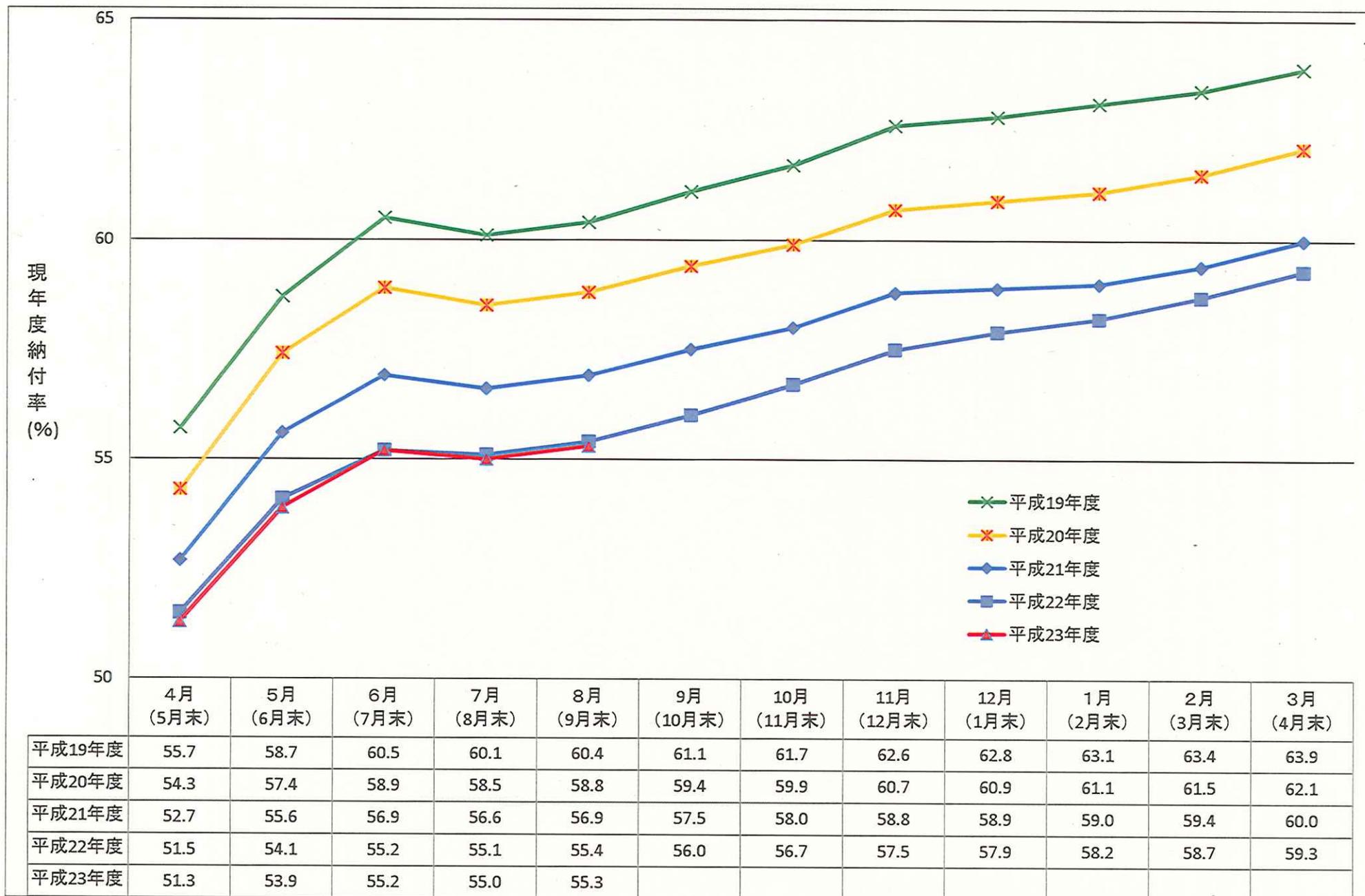
国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画の進捗状況(5～9月に係る取組)

項 目		計画数値(件) A	実績数値(件) B	達成率 (B/A)	行動計画における 年間目標数値(件)	備 考	
1	年金事務所	電話勧奨件数	59,614	71,196	119.4%	149,708	
2		戸別訪問件数	433,225	458,324	105.8%	1,071,509	
3		文書勧奨件数	9,851,668	9,834,450	99.8%	18,096,168	
4	受託事業者 市場化テスト	電話勧奨件数	15,290,480	16,150,970	105.6%	36,829,968	
5		戸別訪問件数	1,464,723	1,470,423	100.4%	3,475,613	
6		文書勧奨件数	3,450,117	2,828,104	82.0%	7,074,161	実績件数が計画件数に達していないのは、全国一斉取組として6～7月に650万件送付した「催告状兼納付書」との重複を避けるため、文書送付時期を8月以降に変更したことなどによるもの。

注:平成22年10月以降、全ての年金事務所において、国民年金保険料の納付督促、免除等申請手続の勧奨及び収納業務の民間委託を実施。

国民年金保険料 納付率(現年度)の推移(平成19～23年度)

(参考2)



(参考3)

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

- 国民年金保険料収納事業(市場化テスト)の開始年次別(平成21年度、平成22年度)に、平成23年9月末と平成22年9月末を比較した納付率は、平成21年度に開始した127事務所は▲0.3%であるのに対して、平成22年度に開始した185事務所では0.1%である。

	対象月数			納付月数			納付率		
	平成22年9月末	平成23年9月末	増減	平成22年9月末	平成23年9月末	増減	平成22年9月末	平成23年9月末	増減
127か所(21年10月開始)	20,387,517月	19,265,958月	▲1,121,559月	12,157,844月	11,425,920月	▲731,924月	59.6%	59.3%	▲0.3%
185か所(22年10月開始)	51,793,064月	49,873,711月	▲1,919,353月	27,804,193月	26,833,434月	▲970,759月	53.7%	53.8%	0.1%
合計	72,180,581月	69,139,669月	▲3,040,912月	39,962,037月	38,259,354月	▲1,702,683月	55.4%	55.3%	▲0.0%

注：平成21年10月に委託した事業者に対しては、平成23年4月に業務改善計画の作成を指示し、5月以降定期的にフォローしている。

注：平成22年10月開始分については、平成19年10月(95か所)及び20年10月(90か所)から当事業を開始し、平成22年10月に契約更改したものの。

平成23年度下期における国民年金保険料収納対策について

(体制整備)

市場化テスト受託事業者への指導體制の強化を図るため、平成23年9月に債権回収業務の経験のある民間出身職員5名を一部のブロック本部に配置した。

強制徴収担当職員の集合研修を平成23年6月から12月にかけて実施している。

(下期の取組)

今年度後半の取組について、平成23年9月30日付で以下のような指示を行っている。

○組織的な取組の強化

・強化指定年金事務所にあつては、行動計画に加えて収納対策計画書及び強制徴収強化対策計画書における取組事項を着実に実施する。

○市場化テスト事業の取組の強化

- ・年金事務所は、必要な情報を受託事業者にデータ提供し、学生納付特例・若年者納付猶予などの勧奨を行う。
- ・年金事務所は受託事業者と連携し、離島や特定の地域において納付相談会を年金事務所が主体となり開催する。

○強制徴収の年金事務所の取組体制の構築

- ・平成23年度の強制徴収対象者については、最終催告状の発行を12月末までに完了させ、その後、納付に至っていない者については、平成24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する。
- ・納付誓約不履行等により滞納保険料等の完納に至っていない者等については、速やかに差押えを行うなど完結に向けた取組を行う。

○新規適用対象者へのアプローチ強化

- ・年金事務所は、特定業務契約職員による戸別訪問等により、新規適用対象者（特に職権適用対象者）に対して、年金制度の説明及び届出（資格取得、口座振替、免除申請等）勧奨を実施する。

○口座振替制度の推進

- ・年金事務所は、必要な情報を市場化テスト受託事業者に提供し、当月末の再振替（2ヵ月分の振替）について案内を行う。
- ・年金事務所は、金融機関、市（区）役所及び町村役場、ハローワークに対して、口座振替制度やクレジット納付の周知及び機構本部から送付するチラシ等の備え付けについて、引き続き協力を依頼する。

○公的年金制度の普及・啓発について

- ・ブロック本部及び年金事務所は、「ねんきん月間」において公的年金制度の普及・啓発について取り組むこととし、納付相談会、市区町村の広報誌への掲載依頼、大学構内における制度説明会等を実施する。

2. 厚生年金保険適用徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

	項目	直近数値(集計時点)	対前年同月比	備考
1	適用事業所数	1,746,096 事業所 (23年 8月末)	-12,681 事業所	船舶を除く
2	被保険者数	34,755,761 人 (23年 8月末)	117,110 人	船員を除く
3	平均標準報酬月額	303,816 円 (23年 8月末)	533 円	船員を除く
4	適用対策に係る各種取組	(参考1) 参照		
5	滞納事業所数	191,342 事業所 (23年 9月末)	-2,160 事業所	
6	差押事業所数	8,483 事業所 (23年 9月末)	3,010 事業所	
7	口座振替実施率	87.5 % (23年 9月末)	0.1 %	
8	収納率	95.4 % (23年 9月末)	0.0 %	

【平成23年度行動計画の全体目標】

○適用対策は、(参考1)記載のとおり

○徴収対策は、

①平成23年度の収納率については、前年度(97.8%)並みの実績を確保すること。

②口座振替率については、前年度(87.5%)と同等以上の水準を確保すること。

※上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

(参考1)

厚生年金保険等適用対策の状況(4月～9月に係る取組)

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

	項 目	23年度行動計画による計画数 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)	23年度年間目標値	備考
1	(回数) 来所要請による重点的加入指導 (事業所数)	579 回 — 事業所	880 回 734 事業所	152.0 % — %	1,382 回 1,210 事業所	・事業所数については、年間目標値のみ設定
2	(回数) 訪問による重点的加入指導 (事業所数)	9,229 回 — 事業所	12,842 回 9,899 事業所	139.1 % — %	25,309 回 12,804 事業所	・事業所数については、年間目標値のみ設定
3	立入検査実施数	77 回	232 回	301.3 %	405 回	
4	外部委託による文書・電話勧奨	— 事業所	— 事業所	—	—	・10月から実施
5	外部委託による訪問加入勧奨	— 事業所	— 事業所	—	—	・11月から実施
6	事業所調査件数	264,539 事業所	312,450 事業所	118.1 %	364,158 事業所	

上記1～3の実施により適用に結びついた事業所数	1,197 事業所	参考:22年度実績 1,509 事業所
-------------------------	-----------	------------------------

平成23年度下期における厚生年金保険等の適用対策について

(体制整備)

厚生年金保険等の適用促進を図るため、平成23年度に大都市部を中心に約200名の増員を行い、10月1日までに採用を完了した。下期においては、適用業務経験の浅い職員約500名を対象に、実務研修を平成23年10月から平成24年1月にかけて実施する。

(下期の取組)

1. 今年度後半の行動計画の取組について、平成23年9月30日付で以下のような指示を行っている。

- 未適用事業に係る適用促進については、加入勧奨・加入指導を実施していくうえで適用に結びつけることを強く意識して取り組むこと。
- 行動計画の実施における9月までの各目標の未達成分は、10月以降の目標に上乗せし、年間の目標数値を必ず達成すること。
- 事業所調査の優先順位は、①被保険者からの情報提供、②地方運輸局や都道府県労働局からの情報提供等、③被保険者ゼロ事業所、④適用事業所における未加入者調査とすること。
- 重点的加入指導（被保険者からの情報提供及び各関係機関からの情報提供によるものを除く。）は、概ね10人以上規模の事業所や事業実績が2年以上の事業所を優先的に対応すること。

2. 被保険者が「0」人である適用事業所の解消状況を取りまとめ情報提供を行った。下期においては、引き続き実態調査を実施するよう9月26日付で指示を行っている。

当該調査により、①適用対象者の存在が確認された場合には、適用手続きを速やかに行うとともに、②非稼働事業所と判断された場合には、一定の手順に従って「全喪処理」を行うこととしている。

平成23年度下期における厚生年金保険料等の徴収対策について

(体制整備)

厚生年金保険等の徴収対策の推進を図るために、平成23年6月に准職員229名を採用し、一部の大都市年金事務所に配置した。新任職員を対象に集合研修(6月～12月)を実施している。

(下期の取組)

今年度後半の行動計画の取組について、平成23年9月30日付で以下のような指示を行っている。

① 収納率の確保

納付期限内に納付がなかった事業所に対する納付督促では、速やかな納付督促を行い、滞納事業所を発生させないようにすること。口座振替実施率の維持・向上のため、適用調査課と連携し新規適用事業所に対する勧奨を強力に実施し、また、応じない事業所には継続的に勧奨すること。

② 時効中断措置の全件実施

時効中断措置を全件実施することにより、保険料債権を適切に管理し徴収すること。

③ 執行停止及び不納欠損の全件処理

滞納事業所に対して必要な調査を行い、該当する事案については処理が滞留しないようにすること。

④ 高額滞納事業所に対する取組

国税庁への滞納処分の委任については、現在、委任した実績はないが、委任となることを示すことにより納付に応じてきた事例が見受けられる。現在、対象となり得る50事業所程度を調査しており、保険料に誠実な意思が認められない事業所に対し次のとおり対応する。

① 年金事務所において差押予告及び滞納処分を執行する。

② ①において妥当な納付計画が提出されたときは、その履行をする間は滞納処分を猶予する。

③ ①によって又は②が不履行となったときには国税に委任する。

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況(年度上期)

平成23年9月末

指 標 名	単 位	2 3 年 度	2 2 年 度	増 減	
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	120,575	116,180	4,395
	協会管掌健康保険	億円	39,361	38,232	1,129
	船員保険	億円	207	214	-7
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	115,042	110,852	4,190
	協会管掌健康保険	億円	36,351	35,431	920
	船員保険	億円	165	168	-3
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	115	137	-22
	協会管掌健康保険	億円	55	70	-15
	船員保険	億円	3	2	1
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	5,418	5,190	227
	協会管掌健康保険	億円	2,955	2,731	224
	船員保険	億円	40	45	-5
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	95.4 (95.6)	95.4	0.0
	協会管掌健康保険	%	92.4 (92.6)	92.7	-0.3
	船員保険	%	79.5 (79.5)	78.4	1.1

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営す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)23年度の収納率()書きは、納期限が延長された被災5県を除いた収納率を計上しています。

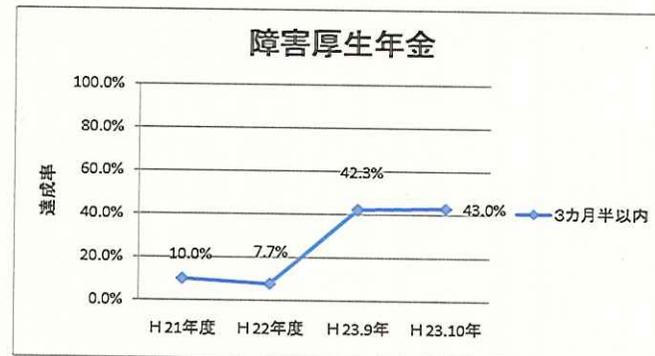
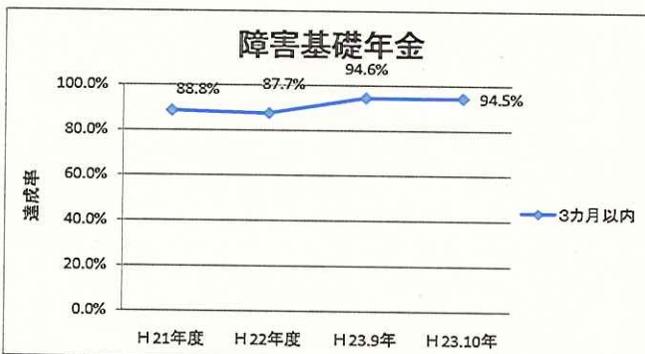
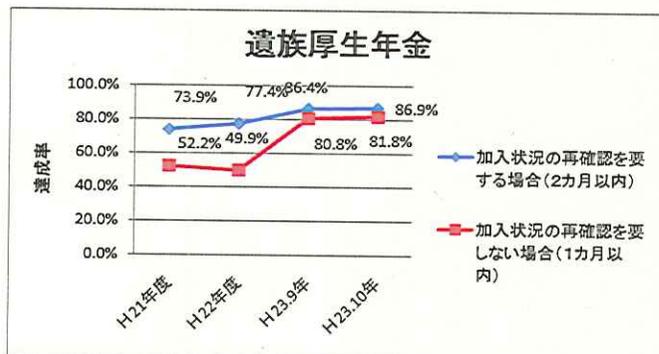
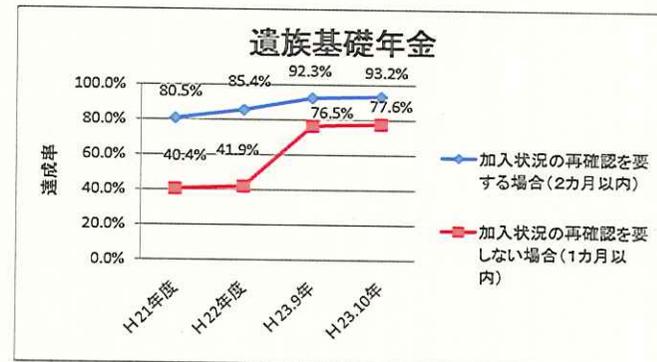
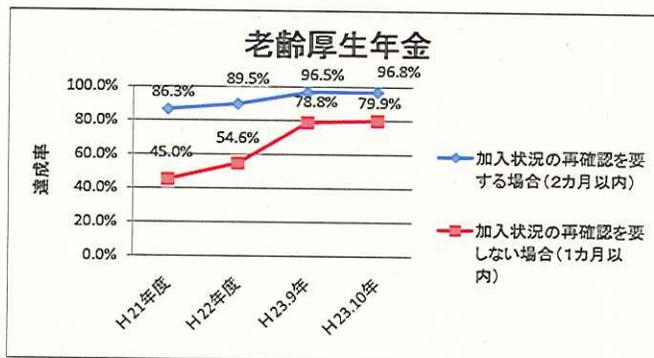
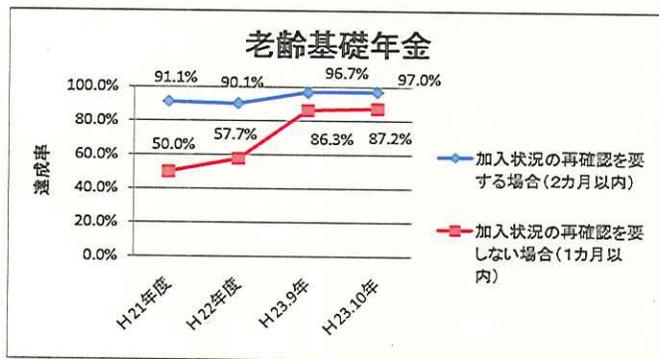
3. サービススタンダードの達成状況

年度	老齢基礎のみ				老齢基礎・老齢厚生				遺族基礎のみ				遺族基礎・遺族厚生				障害基礎		障害厚生	
	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	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	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
18	38.3	95.4%	28.2	73.5%	40.3	93.6%	31.4	60.5%	41.3	92.9%	31.6	57.3%	41.1	90.7%	29.3	70.5%	53.5	94.1%	91.4	75.7%
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（4月末）	34.6	96.3%	27.9	78.4%	37.2	95.4%	29.7	73.3%	37.4	95.3%	29.3	71.5%	47.6	81.1%	29.8	73.4%	60.6	93.8%	129.4	31.2%
23（5月末）	34.8	95.9%	27.1	81.7%	36.7	95.6%	29.3	74.9%	37.8	92.9%	28.4	75.9%	44.9	83.9%	28.9	76.4%	52.0	93.8%	129.6	30.2%
23（6月末）	34.4	96.4%	26.9	83.3%	36.1	96.2%	29.2	75.2%	37.1	93.9%	29.0	73.6%	43.7	85.8%	29.0	76.6%	50.4	94.7%	123.9	33.4%
23（7月末）	34.2	96.7%	26.7	84.3%	35.5	96.5%	28.9	75.9%	36.9	93.0%	29.6	72.9%	43.6	85.8%	28.9	77.8%	50.3	94.9%	119.8	37.5%
23（8月末）	34.0	96.9%	26.6	85.3%	35.0	96.7%	28.6	77.4%	37.8	92.3%	29.0	74.6%	43.5	85.9%	28.6	79.3%	50.6	94.8%	118.4	40.0%
23（9月末）	33.7	96.7%	26.4	86.3%	34.8	96.5%	28.2	78.8%	37.6	92.3%	28.4	76.5%	43.1	86.4%	28.3	80.8%	51.2	94.6%	115.6	42.3%
23（10月末）	33.3	97.0%	26.1	87.2%	34.3	96.8%	28.0	79.9%	36.8	93.2%	28.8	77.6%	42.7	86.9%	28.0	81.8%	51.4	94.5%	114.8	43.0%
（参考）																				
10月単月	30.5	98.8%	24.9	91.6%	31.2	98.5%	26.6	86.9%	30.7	100.0%	30.9	84.9%	40.3	89.8%	26.6	88.0%	53.2	93.7%	105.6	49.7%

（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。

サービススタンダード推移



Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成23年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～9月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	18ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	495,738
	平均待ち時間	13分	13分	11分	8分	8分	8分	10分
<参考> 待ち時間が1時間を超える事務所数の1日当たり平均数	記録問題	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所
	一般	3.6ヶ所	5.8ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	2.0ヶ所	1.9ヶ所	2.9ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標「来訪相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【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
	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							18ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124							495,738

コールセンターの対応状況（応答率）

平成23年度

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～9月の 各月の加重平均	4月～9月の 各月の単純平均
一般年金相談	応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.3%	82.5%	85.8%	47.7%	62.1%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>31.9万件</u> 62.2万件	<u>27.0万件</u> 63.2万件	<u>37.7万件</u> 147.0万件	<u>25.1万件</u> 29.8万件	<u>28.2万件</u> 34.2万件	<u>23.4万件</u> 27.3万件	—	—
記録問題	応答率	87.4%	89.8%	91.2%	92.5%	92.4%	92.5%	90.7%	91.0%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>10.9万件</u> 12.4万件	<u>10.5万件</u> 11.7万件	<u>10.7万件</u> 11.7万件	<u>7.7万件</u> 8.3万件	<u>9.3万件</u> 10.0万件	<u>8.1万件</u> 8.7万件	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

〔備考〕

4月 事後加算送付 200万件（4月1日）

5月 遺族年金額改定通知（老厚併給） 40万件（5月6日）

6月 年一通知（マイナススライド、住基等）3,940万件<コールセンター内分散発送>（6月3日～6日）

（注）10月以降22年度並みの応答状況（総呼数、応答呼数）の場合の23年度応答率は、51.3%（22年度57.1%）となる。

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【平成21年度】

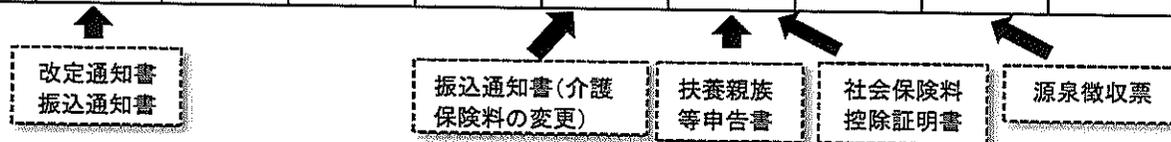
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	—	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	—	
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	各月の 単純平均	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	—	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	—	
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%	62.3%	

【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	各月の 単純平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682							3,639,233	—	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							1,736,371	—	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%							47.7%	62.1%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22年度には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)
また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2) 偶数月15日に年金振込

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

平成23年

分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計			
	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	162	135	163	126	152	116	854	13.0%
		電話②	19	19	43	13	13	20	127	1.9%
		各種お知らせ文書③	148	198	323	169	214	153	1,205	18.3%
		ホームページ④	41	42	41	50	40	53	267	4.1%
		小計(①～④合計) a	370	394	570	358	419	342	2,453	37.3%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	100	101	135	88	104	83	611	9.3%
		国民年金業務⑥	166	116	129	132	109	90	742	11.3%
		厚生年金業務⑦	46	54	54	78	58	49	339	5.2%
		小計(⑤～⑦合計) b	312	271	318	298	271	222	1,692	25.7%
	個人情報⑧	3	6	8	1	8	4	30	0.5%	
	お叱り⑨	86	84	77	79	78	47	451	6.9%	
	その他(①～⑨以外) ⑩	37	61	114	102	146	98	558	8.5%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	808	816	1,087	838	922	713	5,184	78.8%		
励まし関係⑪	50	34	34	34	77	47	276	4.2%		
年金政策、制度立案関係⑫	198	183	246	189	160	142	1,118	17.0%		
合計(①～⑫合計)	1,056	1,033	1,367	1,061	1,159	902	6,578	100%		

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数289件)」、機構本部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492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87件)」を集計・分析。(合計受付件数868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9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600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。

(注) 電話②、各種お知らせ文書③について、6月は統合通知書(年金額のマイナス物価スライド、住民票コード収録状況のお知らせ等)の送付の関係によるものが多くなっていた。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年4月1日～平成23年9月30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	接遇対応①	854	13.0%	職員の説明が不十分等
		電話②	127	1.9%	年金事務所の電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	1,205	18.3%	支給額変更通知書、統合通知書等の記載内容の指摘、要望等
		ホームページ④	267	4.1%	ねんきんネットが利用しにくい、日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
		小計(①～④合計) a	2,453	37.3%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	611	9.3%	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	742	11.3%	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	339	5.2%	未適用事業所についての情報提供、滞納事業所からの苦情
		小計(⑤～⑦合計) b	1,692	25.7%	
	個人情報⑧	30	0.5%	本人確認(電話相談時における本人確認が厳しすぎる)等	
	お叱り⑨	451	6.9%	震災後の年金事務所の節電、事務所施設(駐車場・案内板)等	
	その他(①～⑨以外) ⑩	558	8.5%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	5,184	78.8%			
励まし関係⑪	276	4.2%	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	1,118	17.0%	年金額の減額改定に係る要望、東日本大震災に係る軽減措置等		
合計(①～⑫合計)	6,578	100%			

「お客様からの声」の年度比較(件数)

(平成22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	サービス関係 a	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
	事務処理関係 b	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
	小計 (a+b+その他) c	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
	励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成23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	サービス関係 a	370	394	570	358	419	342							2,453
	事務処理関係 b	312	271	318	298	271	222							1,692
	小計 (a+b+その他) c	808	816	1,087	838	922	713							5,184
	励まし関係	50	34	34	34	77	47							276

※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。

相談に関する改善への主な取り組み

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況
①相談窓口体制の確立に向けた取り組み	経営企画部◎ 年金相談部◎ 人事管理部◎	<p>○相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、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、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築する。(26年度までに順次対応)</p> <p>○当面23年度中に原則として1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 ※小規模事務所(4ブース以下)については、26年度当初までに1名は正規職員がブース対応する体制を整える。</p> <p>○年金相談体制の確立に向けた基本方針を策定し、相談体制の構築と年金相談の質的向上、業務の効率化に取り組む。 [24年3月に、各ブロックは各年金事務所毎の実施計画を作成し、年金相談部へ提出。]</p>	○23年10月24日指示
②相談窓口担当職員への研修	年金相談部◎	<p>○新規年金相談窓口担当職員の研修用として、DVDテキスト(老齢、遺族、障害)を作成するとともに、年金相談マニュアル(入門編)の見直しを行う。(23年度中目途、逐次作成)</p> <p>○ブロック本部での研修、事務所でのOJTのあり方については、現場の状況や優良事例を踏まえ全国展開を図る(平成23年中)</p>	<p>○OJTの例は、23年10月24日発出</p> <p>○教材は、各ブロックの優良教材を取りまとめ中</p>
③相談講師職員の養成	年金相談部◎ 人事管理部◎ 年金事務部◎ 年金研修部◎	<p>○全国的に研修講師となりうる人材を養成する。 ・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施(23年4、10、11月、24年2月実施) ・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施(23年7月から実施)</p>	<p>○23年1月26日指示</p> <p>○23年4月第2回研修実施</p> <p>○中国、四国、北海道、九州の各ブロックで研修指導実施</p> <p>○23年10月第3回研修実施</p> <p>○23年11月第4回研修実施</p>
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム開発部◎ 年金相談部◎	○地方のシステム改善要望(23年4月とりまとめ)を踏まえ、より活用しやすくするために画面変遷、年金額試算ケースの追加等のデモシステムの改善を行う。(基本計画書策定23年5月、23年12月稼働目途)	○一部(事例2:退職改定事例9:遺族年金受給者の65歳到達後の年金選択)については23年6月17日稼働
	年金相談部◎	○相談担当者研修の促進のため、一般パソコンを購入し、研修用デモシステムをインストールして相談担当者研修に活用する。(23年11月購入・配付予定)	○23年8月31日公示 23年9月13日入札 23年9月28日契約
⑤有期雇用職員から正規職員への登用	人事管理部◎ 経営企画部◎	○特定業務契約職員には雇用制限(5年)があるため、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう、有期雇用職員から正規職員への登用制度を進める。	○23年7月に相談業務に従事している者を含め有期雇用職員から120名を正規職員へ登用
		○更に、相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とする「窓口年金相談業務に専ら従事する正規職員登用制度」(仮称)の創設を検討する。	

⑥エルダー職員の活用	経営企画部	○相談スキルを有する経験豊富な正規職員は、貴重な人材資源であることから、これらの者が定年退職した後は、エルダー職員として年金相談業務への積極的活用を図ることができるよう検討する。(24年度目途)	
⑦相談担当特定業務契約職員の処遇	人事管理部◎ 経営企画部	○お客様相談室の相談体制の実態を踏まえ、バックヤードを対象に「基本給の1割アップ」の対象者の範囲の拡大を検討する。(混雑時や屋休みの窓口対応、出張相談を行っており、窓口ブース専任と同様の業務を行っている者)(24年度目途)	

< II 相談業務の効率化 >

①相談記録の管理(相談事跡管理システム)	年金相談部◎ 新システム開発部	○本渡モデルをベースに、モデル実証検証を踏まえた改善を講じた上で、全国展開を図る。	○23年6月20日稼働
	新システム開発部◎ 基幹システム開発部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○更に「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 ※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目的に構築する。	○22年12月に基本計画書作成
②相談待ち時間の表示の改善	年金相談部◎ 財務部	○待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口に設置する大型ディスプレイやHPに掲示できる機能などを有する「相談窓口の待ち時間情報表示サービス」を南関東ブロック(山梨を除く)の48事務所において試行導入。(HPの掲示は23年9月1日から順次実施)	○23年4月16日 48事務所導入 ○23年8月事務所評価による改善を実施
		○先行導入した年金事務所の評価を行い、平成23年度中に近畿ブロックの年金事務所への拡大について検討	○23年9月近畿ブロックと実施協議
③受付データ進捗管理システムの構築	品質管理部◎ 新システム開発部	○各申請書にバーコードシールを貼付して、進捗管理を行う受付データシステムを構築し、相談等の問い合わせに迅速かつ効率的な対応ができるようにする。 (平成23年度システム開発、平成24年10月稼働目途)	

<Ⅲ コールセンターの充実等>

<p>①コールセンターの席数の拡充及び管轄エリアの見直し</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。 (オペレーター席40席スーパーバイザー4席 計44席)</p> <p>○第1コールセンターオペレーター席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。</p>	<p>○23年6月1日実施</p> <p>○23年6月1日実施</p>
<p>②コールセンターの集中時期の対応</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○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利用してオペレーターの発注席数を増加する。(23年11月・24年1月～24年3月に100席増及び23年11月～24年3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置予定)</p> <p>○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HPに掲載し、入電を軽減させる。 (源泉徴収票は24年1月を目途に実施)</p>	<p>○扶養親族等申告書及び控除証明書については、23年10月掲載済み</p>
<p>③コールセンターと年金事務所の連携強化</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を活用し、コールセンターと年金事務所の連携強化を引続き図る。(22年8月指示)</p> <p>○引き続きねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行うとともに、専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を22年6月に明確化した。これを周知徹底を行う。 ※毎年8月に誤案内事例に基づくレベル確認テストを実施する。</p>	<p>○23年8月5日各センター長に指示</p> <p>○23年8月にレベル確認テストを実施</p>
<p>④コールセンター運営の改善</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○コールセンター運営の改善のため、サービスレベルアグリーメント、お客様満足度調査、支援システム(事後入力、FAQ)、仕様書(総合評価方式)等の見直しを検討する。(23年度中順次検討)</p> <p>○コールセンターにおける「お客様満足度調査」について、オペレーターの特定が可能な事跡IDを付した「往復はがき」の送付によるCS調査を実施する。(平成24年1月)</p>	<p>○23年7月より毎月第2火曜日に検討会を実施</p>

<IV その他>

①社労士の研修への協力	年金相談部	<p>○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)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)を提供する。</p> <p>○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。</p>	○マナースタンダードDVDを提供(23年6月3日)
②常設型出張相談所の活用	年金相談部	<p>○常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。(常設出張相談所10ヶ所)(23年7月から順次設置)</p> <p>○更に23年度の実施状況も踏まえ、24年度の増設予算要求中。</p>	<p>○八王子、川越(23年7月25日、秋田(8月22日)、高松、松山(9月1日)、鹿野島(9月30日)藤沢(10月17日)、足立(10月24日)開設</p> <p>○津(11月21日)開設予定</p>
③混雑事務所の個別対策	年金相談部	<p>○ブロック本部に対し、引き続き随時混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行う。(23年1月24日指示)</p> <p>○常設ブース9事務所12ブース、予備ブース8事務所9ブースの増設を行う。(23年度中)</p>	○23年11月2日予算配賦済み
④インターネットを活用した情報提供	記録問題部	<p>○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)</p> <p>○年金額見込計算サービス等の機能の拡充(2次リリース23年10月31日稼働)</p>	○23年2月実施
⑤HPのペensonアンサーの構築	年金相談部◎監	<p>○国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページのQ&Aについて相談の種類別に類型化し、キーワード入力による検索を可能とするペensonアンサー(仮称)をHP上に構築する。更に、関連するQ&Aが検索し易いよう表示方法を工夫する。(平成23年度中目途)</p>	○平成23年8月キーワード検索機能を追加
⑥発送文書の整理合理化	年金事務部◎監	<p><発送分散化></p> <p>○中間配送業者からの第1～第3コールセンターエリア内の拠点郵便局への持ち込み日を3日間に分散することとし、平成23年6月発送の「年一振込通知」から実施。</p> <p>○印刷業者からの中間配送業者への持ち込み日の分散化について、平成23年5月にホームページを利用して印刷業者から意見の募集を行い、その意見を踏まえ持ち込み日の分散化を平成24年1月発送の「源泉徴収票」から順次実施する予定。</p> <p>対象文書案 (年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票、国民年金社会保険料控除証明書)</p>	○23年6月年一通知実施
	品質管理本部◎監 記録問題対策部	<p><通知統合化></p> <p>○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化を平成23年6月に実施。また、この「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の統合化を平成24年6月から実施する予定。</p> <p>検討対象文書 (統合) 「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」、「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」、「国民年金保険料の口座振替開始(変更)のお知らせ」と「国民年金保険料口座振替額通知書」 (同封) 「支給額変更通知書」と「振込通知書」、「振込通知書」(複数年金受給者対応)、「年金額改定通知書(年一通知)」(複数年金受給者対応) (廃止) 「国民年金被保険者資格喪失通知書」</p>	○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化23年6月実施
⑦年金事務所相談におけるプライバシーの確保	財政新年度◎監 国民年金部	<p>○年金事務所の相談窓口のプライバシー確保については、昨年も出来る限りの対応を行ったところだが、CS調査や覆面調査の結果も踏まえ今年度においても相談窓口に加え、事務所国年課についても対応を進める。(7月15日事務所要望受付、8月15日整備要望受付509月より順次予算配布、年度内実施)</p>	<p>○23年6月24日指示</p> <p>○23年11月2日予算配布済み</p>

相談関係でこれまでに講じた主な対策(22年1月～23年3月)

< I 人材の確保養成 >

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910円/日 → 10,900円/日)[22年5月]
- ② 新規相談担当者の研修(研修マニュアル、研修用DVD)[22年9月、22年7月] (スキルチェックテスト)[22年9月]
- ③ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22年11月テスト → 23年1月昇給]

< II 相談窓口業務の効率化 >

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]
- ② 年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ③ 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東48年金事務所に試行導入) [23年4月]
- ④ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化、試行実施後全国展開)[23年5月]
- ⑤ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月]

< III コールセンター >

- ① 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[扶養親族等申告書 22年11月、源泉徴収票 23年1月～3月 100席、社会保険料控除専用ダイヤル 23年1月～3月 50席設置]
- ② コールセンターの混雑時アナウンス[23年3月]
- ③ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]

< IV その他 >

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)[22年8月、12月、23年3月](WM研修用モデル等の提供)[22年12月]
- ② 相談窓口プライバシーの確保(昨年に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示)(23年6月)
- ③ 混雑事務所の個別対策(ブース増設、WM増設、社労士配置)[22年9月～]
- ④ 事務所及びコールセンターの混雑予測のHP掲載[22年11月]

サービス改善への主な取組み

(参考資料2)

< I お客様サービスの向上 >

<p>① サービスリーダーの設置及びサービスチェック</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。(平成22年6月30日指示) ※ 主なチェック項目:お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など ※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。</p> <p>○チェック結果について四半期毎にブロック本部から報告に基づき、本部で分析し必要な指示を行う。</p> <p>○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。</p> <p>○サービスリーダーチェック項目の見直しを行う。(年金事務所の案内板設置、優先受付票の交付、窓口ネームプレート等の設置等)</p>	<p>○平成22年度実績総括を報告(平成23年5月18日改善委員会) ○9月16日指示依頼発出(平成23年9月16日サ推指2011-46)</p>
<p>② サービス向上のための研修(マナースタンダード研修)</p>	<p>サービス推進部 研 修 部</p>	<p>○お客様満足度アンケート調査結果、覆面調査結果及び日頃の現場からの意見を踏まえて、22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を改定する。</p> <p>○9ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、上記テキストの改訂箇所を中心に、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接客改善に努める。また個別に各ブロック本部、事務所から要請があった場合は、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。(講師派遣、資料提供など)</p>	<p>○平成23年10月20日指示依頼</p> <p>○10月25日～1月にかけて各ブロック単位で研修を予定</p>
<p>③ 個別事務所でのマナー改善</p>	<p>サービス推進部 年 金 相 談 部</p>	<p>○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例を月次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年3回程度年金事務所等にお知らせする。(8月、12月、4月)(平成22年6月14日から機構ホームページに掲載)</p> <p>○個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回提供する。(8月、12月、4月)(平成22年度は9月及び12月実施)</p>	<p>○8月24日機構LANに掲載</p> <p>○8月24日ブロック本部へ発出(平成23年8月24日サ情2011-31)</p>

<Ⅱ わかりやすい文書づくり>

<p>①わかりやすい文書の見直し</p>	<p>サービス推進部◎ 専業担当各部</p>	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。)</p> <p>○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)</p> <p>(注)23年度から、文書デザイナーを委嘱</p>	<p>○平成22年1月26日設置</p> <p>第1回:平成23年4月21日 (源泉徴収票)</p> <p>第2回:平成23年5月19日 (源泉徴収票、扶養親族等申告書)</p> <p>第3回:平成23年6月16日 (扶養親族等申告書、年金パンフレット)</p> <p>第4回:平成23年9月15日 (国民年金保険料免除・納付猶予申請書他2件)</p> <p>第5回:平成23年10月20日 (平成24年度ねんきん定期便他2件)</p> <p>第6回:平成23年11月17日 (諸変更年金請求書(65歳はがき))</p>
<p>②届出事務の改善</p>	<p>年金給付部◎ 広報室</p>	<p><届出書ダウンロード></p> <p>○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。</p> <p>(年金請求書、現況届、住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、源泉徴収票交付申請書、氏名変更届、支給繰下げ請求書、基礎年金加算額不該当届、基礎年金額支給停止事由該当届、改定請求書、加算開始事由該当届など)</p> <p>○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を行う。(平成23年度逐次実施)</p> <p>(現況届、住所・支払機関変更届、各種再交付申請書、氏名変更届、選択申出書、繰下げ請求書など)</p>	<p>○HP掲載済み(平成23年4月4日)</p>
	<p>サービス推進部◎ 年金給付部 広報室</p>	<p><記入例></p> <p>○照会の多い年金給付関係の届出書の記入例を作成し、機構HPに掲載する。(平成23年度逐次実施)</p> <p>(加入期間確認請求書、選択申出書、年金請求書、支給停止事由該当届(583号)、証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、住所・支払機関変更届など)</p>	<p>○OPT立ち上げ(4月4日)</p> <p>○加入期間確認請求書(8月22日HP掲載済)、選択申出書(9月1日HP掲載済)、住所・支払機関変更届、再交付申請書、583号(意見照会8月3日済(17日×切)、10月17日実施)</p>

<Ⅲ お客様の声の集約>

① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等で対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。(平成22年1月以降実施)	
② お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。(平成23年3月実施)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済) (注)東日本大震災発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケートを中止。</p> <p><23年度分> ○平成23年度の満足度アンケートについては、平成24年1月実施予定。</p>	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)
③ 窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による覆面調査を実施。(平成23年2月実施)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済)</p> <p><23年度分> ○平成23年度の覆面調査については、平成24年1月実施予定</p>	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)
④ お客様モニター会議の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○22年度に実施(8ヶ所、23年1～3月)した際モニターから出された御意見等について、本部及び各年金事務所等で対応について回答を作成し、モニター参加者に改めてお礼をかねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。</p> <p><23年度分> ○お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック1～2ヶ所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成23年10月～平成24年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</p>	○平成23年4月28日指示
⑤ 「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	<p>○「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのシステム(例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析)について、平成25年9月稼働を目的に構築する。 (注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。</p> <p>※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目的に構築する。</p>	○平成22年12月に基本計画書作成

<Ⅳ 現場と一体となった取組み>

①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部◎ 品質管理部	○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 (注1)ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。 (注2)本来夏はサービス系、冬は業務改善系の2回のコンテストを予定していたが、震災対応のため、23年度は12月に合同開催とする。	○実施に関する指示依頼を发出(平成23年8月5日品管指2011-98)
②ブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)	サービス推進部	○本部で開催するブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)にブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。	○平成23年10月5日実施
③事務所の成果指標	サービス推進部	○サービス、相談関係のパフォーマンスを、客観的、総合的に各事務所毎に指標化することについて研究・検討する。(平成23年度中目途)	

<Ⅴ 地域事業の展開>

①年金委員活動の活性化と地域での展開	サービス推進部◎ 事業企画部	○年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(23年11月実施予定)を設けることにより、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中) ○年金委員活動をはじめ、年金事務所による地域展開を図る事業について検討する。(平成23年度中)	○活動取組み方針及び表彰制度について指示・依頼済み(平成23年4月11日)
②年金制度の啓発材料の作成	サービス推進部◎ 事業企画部	○年金制度に関する啓発、広報に資するため、年金委員活動や年金教育にも利用できる啓発材料(電子媒体によるパンフレット)の作成に取り組む。(23年度中)	○暫定版をHPへ公表(8月2日)

<VI その他>

<p>①好対応事例の紹介</p>	<p>サービス推進部◎ 経営企画部</p>	<p>○お客さまの声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有する(平成22年9月15日より実施)。また、好事例については、HPにおける「日本年金機構に対するお客様の声の集計報告」の中で事案を例示し、併せてお褒め事例については、年3回年金事務所等におほめの内容を「接遇マナー」と「業務」に関するものに大別し具体例を集約化する。それにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。</p>	<p>○8月24日年金事務所等に発出(平成23年8月24日サ情2011-32)</p>
------------------	---------------------------	--	---

サービス関係でこれまでに講じた主な対策（平成22年1月～平成23年3月）

<Ⅰ お客様サービスの向上>

- ① サービスリーダーの設置とサービスチェック(各部署にサービスリーダーを設置。サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェック)[22年6月]
- ② マナースタンダード研修(「マナースタンダード実践テキスト」の作成し地方に配布、接遇研修を実施)[22年10月]
- ③ 個別事務所でのマナー改善(個別改善した対応事例を週次で機構ホームページに公表)[22年6月]
- ④ 障害者の方々へのマナー改善(「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成、機構LANに掲載)[22年12月]
- ⑤ 来訪者への案内の向上(案内員の腕章着用、チェックリストの策定)[22年4月、6月]
- ⑥ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善(案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦)[22年4月、6月]

<Ⅱ わかりやすい文書づくり>

- ① お客様向け文書モニター会議(一般の方に参加いただき、よりわかりやすい文書に改善)[22年4月～]
- ② わかりやすい言葉置き換え例集(一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正)[22年11月]

<Ⅲ お客様の声の集約>

- ① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告。)[22年1月～]
- ② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施。)[22年3月、23年3月]
- ③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施。)[23年1～2月]
- ④ 年金事務所お客様モニター会議(お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする。)[23年2～3月]

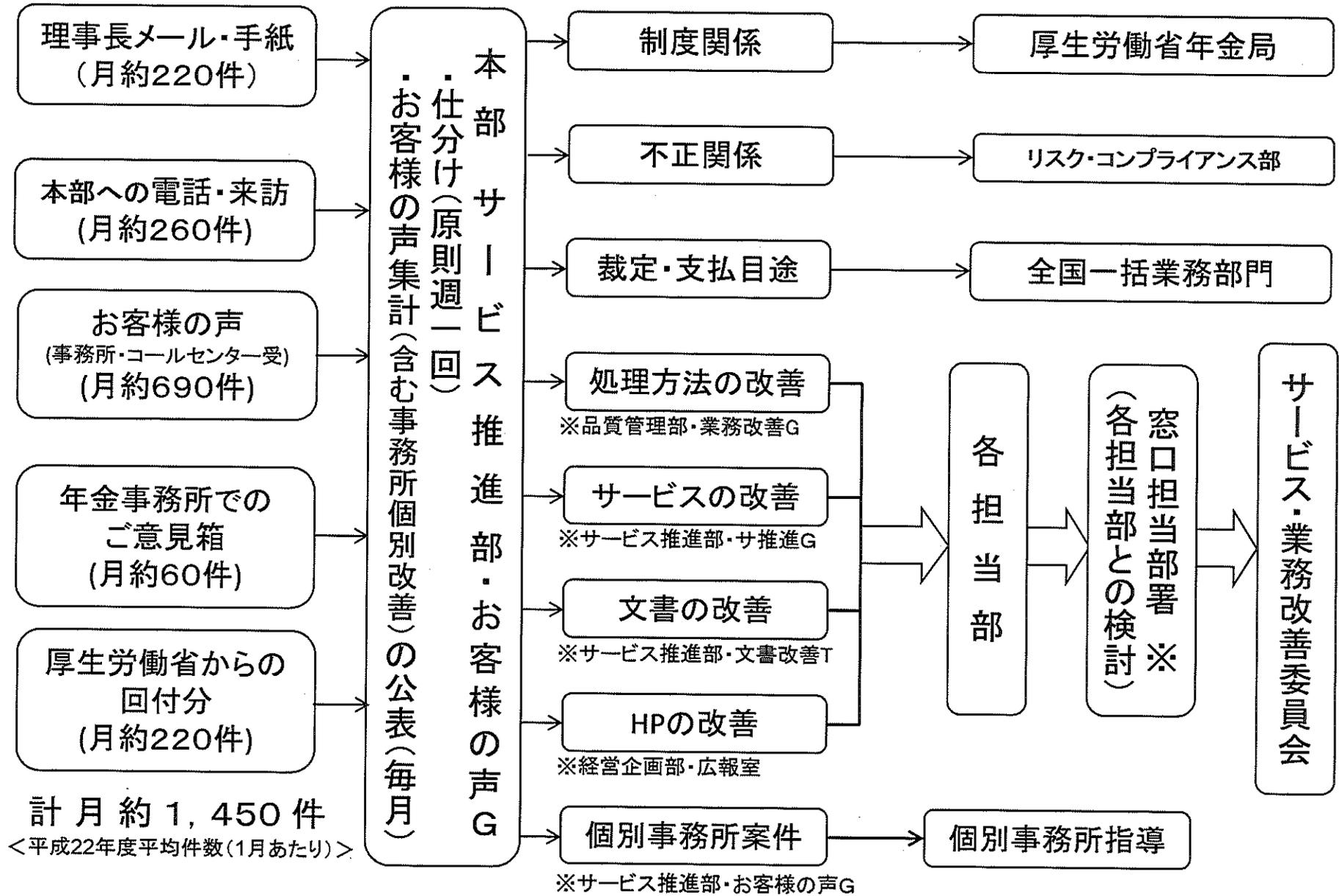
<Ⅳ 現場と一体となった取組>

- ① 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、評価表彰を行い全国展開を推進。)[22年6月、12月]
- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る。)[22年7月、12月]

<Ⅴ その他>

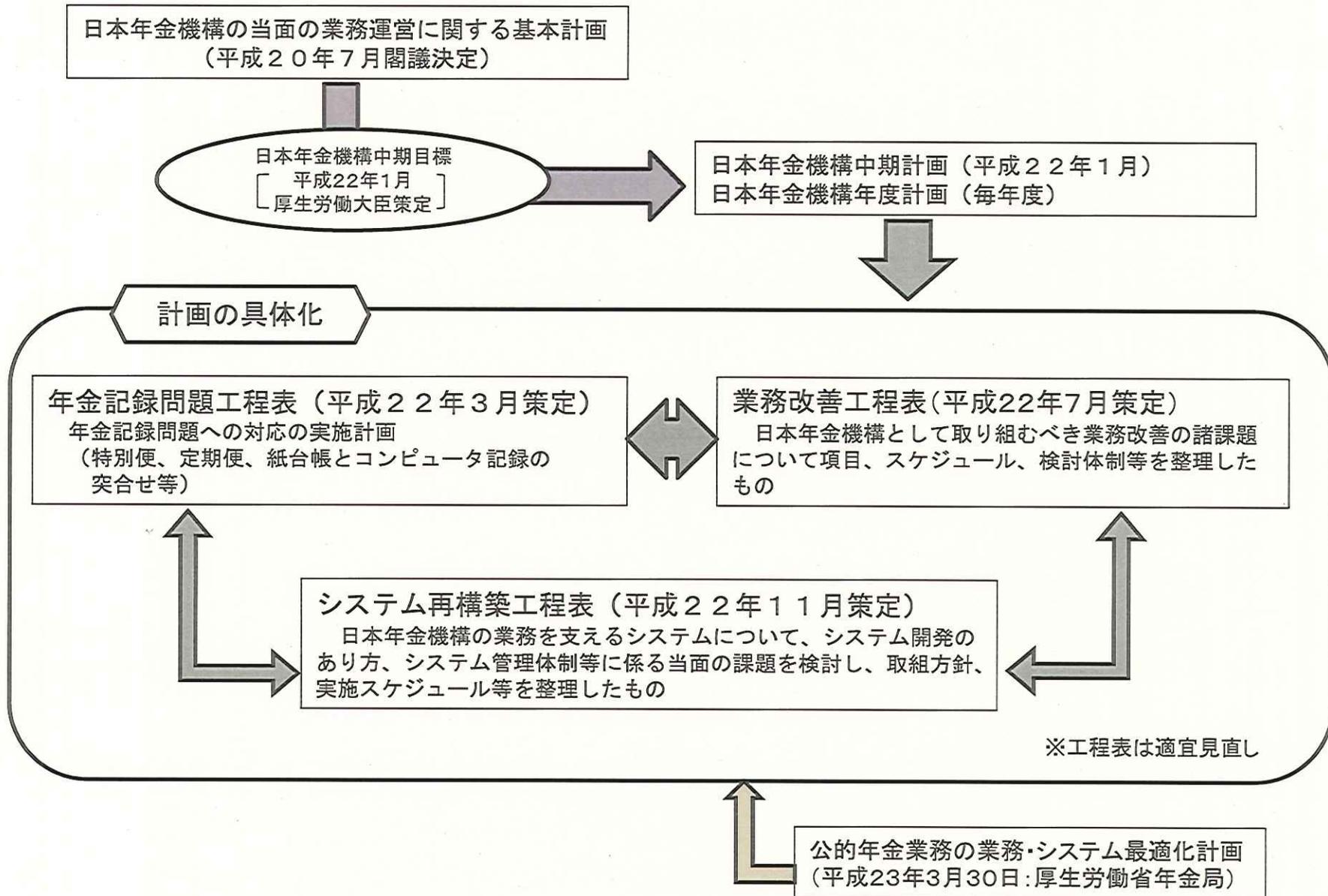
- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリングする)[22年8月、9月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[23年3月]

日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組



IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項

日本年金機構の3つの工程表



業務改善工程表について

◆概要◆

- 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善に関する諸課題について、地方・現場から提出された要望や提案事項を含め、課題をリストアップし、それぞれの課題ごとに担当部署・取組方針、検討スケジュールの目途などを具体的に明記する形で取りまとめたものである。(平成22年7月策定)
- この工程表は、様々な課題を組織の課題として共有するとともに業務改善課題に対する進捗管理を行うツールとなるものであり、毎月実施している。
- なお、この工程表の項目及びスケジュールについては、その後の状況に応じて、適宜見直されるべきものと位置付けており、平成23年3月及び平成23年9月に改訂している。(今後、年に2回見直していく方針)

◆工程表の内容◆

- 17の大事項から構成。(現在の項目数:104項目)
 - ①指示・依頼文書の改善、②業務の適正実施のための基盤整備、③ホームページの改善等広報の充実、④業務処理マニュアル整備(精緻化)、⑤受付書類等の進捗管理の徹底、⑥事務処理誤りの再発防止、⑦事務センター業務の改善、⑧電子(媒体)申請の促進、⑨身近な業務改善、⑩厚生年金適用・徴収対策の推進、⑪国民年金適用・収納対策の推進、⑫迅速かつ適正な年金給付、⑬年金記録の適正管理(記録問題工程表関連を除く)、⑭年金相談体制の強化、⑮お客様向けサービス改善、⑯その他、⑰システム改善
- 104項目中、14項目を重点事項として設定している。

(重点事項)	事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
				22年度	23年度		24年度以降
					上期	下期	
◎	4-7 マニュアルと通知等の検索の仕組みの構築	品質管理部	業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び事務の効率化を図る観点から、機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みを構築する。(平成22年12月から順次実施)	⇒⇒⇒⇒★⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	
5. 受付書類等の進捗管理の徹底							
◎	5-1 受付進捗管理システムの導入	◎品質管理部 新システム開発部	各申請書等にバーコードシールを貼付し、進捗管理を行うシステムについて、平成22年12月に基本計画を策定し、23年度にシステム開発着手、平成24年10月から実施予定。 ・一次開発と二次開発の二段階により開発予定。 ・平成23年10月に一次開発システムの導入実施予定。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 検討	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ システム開発予定 一次システム開発分実施	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 実施	
7. 事務センター業務の改善							
◎	7-3 事務センター業務の改善等	品質管理部	・平成23年5月13日に「事務センター業務の当面の在り方について」を情報提供。 ・平成23年7月28日に「事務センターの業務処理等に関する取扱いの再確認及び今後の取組(指示・依頼)」を发出。 ・個別の課題について検討のうえ、順次実施する。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 検討	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 取りまとめを情報提供 ★ 指示依頼发出 ★	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	
8. 電子(媒体)申請の促進							
◎	8-1 電子媒体届出の改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	(1)磁気媒体届書作成プログラムにより作成される電子媒体届書の提出媒体の拡大(CD、DVD化)を図るため、平成23年度よりシステム開発及び磁気媒体届書作成プログラムの改修に着手し、平成23年12月から運用を開始する。 また、HPや納入告知書に同封する「機構からのお知らせ」を利用するほか、ターンアラウンドCDの活用も含め、積極的な周知・広報を行う。 (2)電子媒体届書の対象届書の拡大(被扶養者異動届等の追加)を図るため、平成23年度よりシステム開発に着手する。また、磁気媒体届書作成プログラムにより作成・提出された電子媒体届書に係る決定通知書等の電子媒体化(CDR・DVD)を図るため、平成24年度以降システム開発に着手する。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 23年9月システム開発着手 ★⇒⇒★ 23年12月提出媒体拡大開始 24年度以降システム開発(予定) ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	

システム再構築工程表について

◆概要◆

- システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むシステム開発について、「事務の効率化・事務処理誤り防止等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保」、「システム開発の効率化等」及び「日本年金機構のシステム管理体制」に係る当面の課題（主として中期計画期間における課題）を検討し、取組方針及び実施スケジュール等を整理したものである。（平成22年11月18日制定）
- なお、この工程表の項目及び実施スケジュール等については、適宜見直されるべきものと位置づけている。（平成23年3月25日改定）

◆主な進捗事項◆

- 平成23年度におけるハードウェア更改等（機器の耐用年数到来への対応及び集約化による効率化）
 - ・基礎年金番号管理システムのメインフレーム〔平成23年5月更改済〕、記録管理システムオンライン系周辺機器（半導体記憶装置、仮想MTL装置）〔平成23年7月から更改準備、平成24年1月更改予定〕
 - ・年金給付システムの開発用ディスク装置（集約化）〔平成23年7月更改済〕、仮想MTL装置の導入〔平成23年8月済〕
- 年金事務所、事務センター等の端末機器の更改
 - ・窓口装置等の次期更改に向け、機器の更なる汎用化及び通信方式の見直しを図るための検討を開始（平成22年9月システム部門内にプロジェクトチームを設置）〔平成24年4月から順次更改準備、平成25年1月更改予定〕
- 日本年金機構のシステム管理体制
 - ・次期中期計画（平成26年4月～）に向け、機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行う力を身につけるため、システム内製を進めるための管理体制について、平成23年4月に組織を再編。併せて以下について実施済。
 - ① 平成23年度に22名の定員増員（引き続き増員を検討）
 - ② 平成23年8月 IT管理職採用1名、同年9月 IT一般職採用13名
 - ③ システム開発関係業務の経験のある職員の人事異動 ※平成23年上期（10月1日を含む）システム部門への人事異動21名
 - 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 ※スキル育成研修における内製に向けたカリキュラムの追加

システム再構築工程表

		平成22年度(2010年度)	平成23年度(2011年度)	平成24年度(2012年度)	平成25年度(2013年度)	備 考	
イベント	制度改正	制度設計・検討 / 法改正 / 施行・実施					
	最適化	▲ 最適化計画の見直し 基本設計補完工程				○基本設計補完工程後の工程は、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、社会保険オンラインシステムの見直しを進める。	
	記録問題	年金記録回復作業					
事務の効率化等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保	推進体制	▲ 優先順位付けの検討・調整チームの設置 ▲ 業務改善工程表策定PT等の設置	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け		
		PDCA(Plan(計画)→Do(実施)→Check(評価)→Act(改善))サイクルの中で不断の見直しを実施					
	制度改正	制度改正に関するシステム開発					
	業務改善	▲ 業務改善工程表の策定	受付データ連携管理システムの検討・システム開発		業務改善工程表に基づくシステム開発(優先順位付け作業の結果を反映)		
	バックアップセンタ	年金給付システムにおける災害時の暫定支払機能の充実に向けた検討・システム開発		バックアップセンタ構築の検討			
	推進体制	システム開発の効率化等をテーマにした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダとの会議の実施					
システム開発の効率化等		▲ 社会保険オンラインシステム検証PTの設置 ▲ システム開発委員会の設置					
	ハードウェア更改	適切な更改時期の検討 / 更改の実施					
	記録管理システム等	▲ 情報処理端末等の更改PTの設置 ▲ 取納支援/電子申請/電子納付用サーバ更改	▲ 基礎年金番号管理システム更改	▲ 記録管理システム系の周辺機器の更改	▲ 情報処理端末等の更改開始	その他のシステムに関しての更改時期については、検討中	
	年金給付システム		▲ 開発用ディスク装置の更改(集約化)及び仮想MTLの導入				
日本年金機構のシステム管理体制	体制の整備	次期中期計画に向けてシステム内製を進めるためのシステム管理体制を目指した検討(平成23年度から一部の業務について試行)				○新しい年金制度の構築に向けたシステム開発体制の整備については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、準備を進める。	
		新しい年金制度に伴うシステム構築に向けた準備 / システム開発体制の整備					
	要員	定員	194名	216名	検討中		検討中
	増員	—	—	22名	検討中		検討中
	中途採用	11名	—	欠員補充	検討中		検討中
	人材育成計画	システム研修体系(OJT含む)の充実(設計レベルの知識を身につける)		システム研修体系のさらなる充実(下流工程に必要な知識まで身につける)			
その他	ITガバナンス確立推進(初年度) ・工程管理の標準化 ・外部委託ガイドラインの策定 ・情報管理体制の確立 ・予定対実績による管理に試行		ITガバナンス確立推進(2年度) ・PMOの設置 ・予定対実績による管理(本格実施) ・内部点検体制の確立		ITガバナンスの維持・推進、改善		

組織風土改革の実践

○ 平成22年9月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」として設置され、「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。

平成22年12月には、「第一次報告書」を取りまとめ、この報告書の提言に基づき、日本年金機構では、平成23年を「組織風土改革元年」と位置づけ、組織風土改革実践の4つの柱を掲げて取り組みを推進、平成23年10月に「活動実績報告書」を取りまとめ。

- 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

【具体的な取り組み内容】

1. コミュニケーションの活性化

機構の運営方針に掲げられている「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、働きやすい職場環境作り、風通しの良い組織作りを進める」という機構の運営方針を踏まえ、コミュニケーションを最重要課題の一つと位置付け、コミュニケーションを活性化させるために、様々な取り組みを実施。

2. ほめる文化・感謝する風土の醸成

従来の「やって当たり前」の文化を見直し、職員のモチベーションを高めるなどの観点から、身近な取組や行動をほめる、感謝する仕組みとして、「サンキューカード」の実施と普及などに取り組み。

3. 人を育てる文化・風土の形成

組織の最大の財産は人（職員）。人を育てる文化・風土を作っていくため、人材育成のベースとなる「求められる職員像」の作成やマネジメント研修教材の作成などに取り組み。（参考参照）

4. 組織力やチーム力の向上

業務を行う上で、所属部署の職員や他部署の職員との連携は重要。「業務は属人的に行わず、組織的に行う」「担当業務以外の業務にも関心を持ち、積極的に関わっていく」という意識の醸成を目指すとともに、仕事を効率的に進めるヒントやノウハウを共有するため、「仕事を円滑に進めるための How to シリーズ」の作成などに取り組み。

【今後の取組方針】

- 組織風土改革の取組は、一過性のものではなく、継続的に取り組んでいくべきものであるため、これまでの取組の評価や普及・定着に取り組むとともに、新たな課題設定、問題提起を行っていくため、今後も、メンバーを入れ替えた上で「組織風土改革プロジェクトチーム」の活動を継続。

(参考)求められる職員像、求められる管理職(者)像

<求められる職員像>

【社会的使命を果たす】

- お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。

【自ら考え、行動する】

- 柔軟な思考及びチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。

【コミュニケーションを図る】

- 「ホウレンソウ(報告・連絡・相談)」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。

【学ぶ】

- 業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

<求められる管理職(者)像>

- お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。
- リーダーシップを発揮し、適時的確な進捗管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。
- 積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組み、部下の能力とやる気を引き出す。

事務処理誤りの再発防止の取組状況

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」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めているところ。

1. 事務処理誤りの再発防止のため、引き続きシステム改善に取り組む。

【実施例】

- ⇒ 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力処理（平成23年10月開始）
- ⇒ 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字（平成23年10月開始）
- ⇒ 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理（平成23年11月開始）

【今後の予定】

- ⇒ 処理状況の進捗管理を可能とする受付進捗管理システムの導入（平成24年度中）

2. 機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みを構築（運用中）

3. 引き続き研修の充実を図るなど、現場への周知の徹底に取り組む。

- ⇒ お客様に対する説明誤り事例の取りまとめ結果の活用（平成23年8月指示・依頼）
- ⇒ ブロック本部のマニュアルインストラクターに対する研修の実施（平成23年10月）
 - ※ マニュアルインストラクターは、年金事務所等における業務処理の標準化等を推進するため、ブロック本部の相談・給付及び適用・徴収担当部署に配置しているもの。

4. 内部監査による年金事務所等におけるマニュアル遵守状況の確認・評価の結果に基づく現場指導などの取組を強化する。

情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプランの実施状況

紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に至る過程において発生した情報漏えい事案等を受けて平成22年10月に策定したアクションプランに基づき、再発防止のための取組を着実に実施しているところ。

○個人の見識に依存しない情報管理体制の整備

事項	主な取組状況
①現場の実務に即した実効性のある情報管理の指針の策定 ・ 秘密情報についてのアクセス制限やパスワード保護 ・ 外部への重要なメールの送付方法の改善 ②秘密情報についての秘密指定の徹底 ③研修等を通じた情報管理の指針の周知徹底と職員の意識改革	・「情報セキュリティ対策の手引き」の策定 ・「機構で管理する情報の秘密保持のための手引き」の策定 ・ 機構 LAN システムを活用した情報セキュリティ等に関する研修の実施 ・ 情報セキュリティ自己点検の実施・フィードバック

○調達業務における外部事業者との接触のルール化

事項	主な取組状況
○調達業務における外部事業者との接触のルール化	「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を策定し、説明会や研修を実施

○規範意識の向上

事項	主な取組状況
①機構職員が守らなければならないルール・規範やコンプライアンスの観点から問題となった事案について、機構内部で情報を共有し、意識向上と組織風土を改善 ②定期的に職員に対する意識調査を行い、職員の規範意識の状況（実態）の確認を行い、それらに応じた具体的な取組を推進	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修において、コンプライアンス問題事案の研修を実施 ・社内報におけるリスク・コンプライアンス講座の連載 ・コンプライアンス意識調査の実施

○機構全体のリスク管理

事項	主な取組状況
①各部署及び職員一人ひとりに対し、十分なリスク管理を図るための啓発・指導 ②機構全体としての観点から、実情を踏まえたリスク管理体制を整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ブロック本部において、機構本部職員による年金事務所長等を対象としたコンプライアンス等に関する研修を実施 ・年金事務所等においてリスクアセスメント調査を実施

○適切な人員配置

事項	主な取組状況
①組織の業務量を十分に把握し、現在の人員配置が適切であるか検証 ②専門性を要し、かつ、時間的に切迫している場合における合理的な調達手段の選択可能化	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置状況の調査の実施 ・機構ホームページによる情報提供依頼の仕組みの構築 ・緊急の場合の入札公告から入札までの期間の短縮による調達手続期間の確保

○機構職員の経験、ノウハウの蓄積と継承

事項	主な取組状況
①機構職員の元々持つ経験・ノウハウを活かすことができるような計画的な人事、組織の運営 ②ノウハウを共有できるような仕組み（情報共有）の構築	・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知 ・「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」の策定（再掲）

○機構職員の一体感の醸成

事項	主な取組状況
①業務内容及び実績に基づいた適切な人事評価制度の構築 ②採用形態に関係なくキャリアパスを明示したり、全国異動を含めた偏りのない人事ローテーションを実現することなど、人事上の垣根を取り払い、機構組織として一体となった組織運営を実施 ③職員間のコミュニケーションを良くし、風通しのよい職場環境にすることにより、職員のモチベーションを高め、健全な組織モラルを醸成	・人事評価の実施 ・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知（再掲） ・理事長直属の組織風土改革プロジェクトチームを設置し、「コミュニケーションの活性化」「組織力やチーム力の向上」などを柱とした取組を実施

○機構内部監査機能の活用

事項	主な取組状況
○アクション・プランの各具体的取組項目の実施・完了状況にかかる監視（事後的確認・評価）	平成22年度中に完了予定の取組に関する完了状況の確認

職員の状況について

(人)

職員区分	①現在員 (H23.10.1時点)	②定員 (23年10月～)	③欠員(①-②)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	10,813	10,880	▲ 67	24.4.1採用 262人(10/1内定者)	23.4.1 新卒採用 223人 23.7.1 中途採用 62人 23.7.1 正規登用 120人 23.8.1 専門家採用 1人 23.9.1 専門家採用 18人
准職員	(注2) 4,868	(注2) 5,093	▲ 225	—	23.4.1採用 222人 23.5.1採用 38人(注2) 23.6.1採用 439人 23.9.1採用 435人 23.10.1採用 206人
小計	15,681	15,973	▲ 292		
特定業務契約職員	7,005	(注3) 12,174	▲ 383	—	—
アシスタント契約職員	4,786				
小計	11,791	12,174	▲ 383		
合計	27,472	28,147	▲ 675		

(注1) 年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。

(注2) 総務省年金記録確認第三者委員会協力支援業務に関する定員(70人)は、准職員の定員・現在員には含んでいない。

(注3) 所在不明高齢者等に対する訪問調査等の実施に伴い、平成23年6月1日より特定業務契約職員の定員を658人増員している。

○人事政策全体の取組状況

①職員のキャリア形成

○定期の人事異動

職員の人材育成や事務処理体制の確保の観点から、平成23年10月に定期人事異動を実施（機構発足後初）した。10月の異動対象者は、正規職員全体の2割を超える2,204人となり、そのうち570人が全国異動となった。

	異動者(全体に占める割合)	うち全国異動者
管理職	518人(18.5%)	203人
一般職	1,686人(20.9%)	367人
合計	2,204人(20.3%)	570人

(参考)
平成23年4月～9月の異動者数
約1,300人

○若手・民間出身者の年金事務所長への積極的登用

平成23年10月現在 民間出身者 : 49人 (平成22年1月: 49人)
若手職員登用 : 26人 (平成22年1月: 24人)

②各事業の取組状況

○正規職員の新規採用

退職者の欠員補充のため、平成23年4月には223人を新卒採用し、7月には62人を中途採用を行った。また、ITへの適切な対応や保険料収納事業の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を8月に1人、9月に18人行った。

○有期雇用職員の正規職員登用

有期雇用職員の士気向上や即戦力の確保に向け実施している。平成23年度は、1,196人の応募があり、書類審査及び面接の結果、平成23年7月に正規職員として120人を採用。平成24年度以降も継続して実施予定。

○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）

平成23年5月に次世代育成支援対策の取組みとして策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）を導入。平成23年9月末時点では、34人が登録。

③人事評価

○人事評価者研修の実施

平成23年8月から9月にかけて、本部及びブロック本部において、一次評価者全員（グループ長、事務所課長等の1,742人）に対し、人事評価者研修を実施した。今回は、評価スキルの向上を図るため、実習中心の参加型研修とした。

○能力評価アンケートの実施

人事評価制度の適正化及び効率化を図るため、平成23年7月に、本部部長、ブロック本部部長、事務センター長及び年金事務所長のうち、約100人に対し能力評価制度に係るアンケートを実施した。この集計結果を踏まえ、今後、能力評価制度等の見直しについて検討予定。

○平成23年度研修計画の概要(集合研修およびeラーニング)

- 平成23年度の研修計画においては、新規採用者に対する研修の強化、管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上、職場におけるOJT等による「人づくり」、機構における基幹業務の強化を重点事項として策定
- 集合研修については、平成23年度研修計画に基づき、研修センターにて実施。(ただし、7月～9月の間は、節電対策の一環として関西方面で実施。)
- 通信研修については、調達委員会、官報公告等の調達手続きを経て、平成23年12月のスタートとなった。

研修名		平成23年度計画			上半期実績		研修期間
		受講者数	回数	実施月	受講者数	回数	
職務階層別研修	第1回新規採用者研修(4月採用)	250人	1回	4～6月	223人	1回	10週間
	第2回新規採用者研修(正規職員登用者)	100人	1回	6月	119人	1回	1週間
	第3回新規採用者研修(7月採用)	100人	1回	7,10～11月	62人	1回	9週間
	第4回新規採用者研修(システム関係等)	25人	1回	9月	24人	1回	2週間
	中堅職員研修	400人	8回	7～3月	99人	2回	3日間
	管理者研修	450人	9回	10～3月	0人	0回	3日間
業務別研修	人事労務管理研修	20人	1回	10月	0人	0回	4日間
	相談研修講師養成研修	72人	4回	4～2月	15人	1回	4日間
	年金相談管理者研修	60人	1回	8月	61人	1回	3日間
	マニュアルインストラクター研修	41人	1回	10月	0人	0回	3日間
	滞納処分実務研修(指導者コース)	60人	1回	6月	65人	1回	4日間
	滞納処分実務研修(新任担当者コース)	480人	6回	6～12月	146人	2回	1週間
	適用調査実務研修(一般コース)	210人	3回	10～12月	0人	0回	4日間
	適用調査実務研修(新任担当者コース)	240人	3回	11～1月	0人	0回	4日間
共通	年金給付(老齢・遺族)事務研修	120人	2回	11月	0人	0回	3日間
	チューター養成研修	350人	9回	5～7月	285人	9回	1日間
	人材育成推進者研修	80人	1回	7月	66人	1回	3日間
合計		3,058人	52回	4～3月	1,165人	21回	-

eラーニング	基礎課程	平成23年12月より開講予定	9か月
	応用課程(適用調査、保険料徴収、年金相談)	平成24年10月より開講予定	6か月
	指導者養成課程()	平成25年より開講予定	6か月

○平成23年度研修計画の概要(職場内研修)

22年度末に本部より示した職場内研修実施方針を踏まえ、各職場において年度当初に立案した職場内研修実施計画に基づき、各職場単位で実施。

研 修 名	研修対象者	実施回数等
リスク・コンプライアンス研修	全職員	年1回以上
倫理研修	全職員	年1回以上
ハラスメント研修	全職員	年1回以上
個人情報保護に関する研修	全職員	年1回(第1四半期)
情報セキュリティ研修	全職員	年1回以上
接遇研修	全職員	年1回以上 (職場の実情に応じて複数回実施が望ましい)
個別業務課題等の研修	各業務担当者	随時実施

○研修体系

(参考資料)

