資料　１

平成２４年度計画における上半期の取組状況

Ⅲ　年金相談の状況及びお客様の声の状況　・・・

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24年3月以前受付のねんきん特別便（処理困難分を除く）
　○　9月末において終了

② 平成24年3月以前受付のねんきん定期便（処理困難分を除く）
　○　9月末において終了

③ 平成24年3月以前受付の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難分を除く）
　○　9月末において終了

④ 平成24年3月以前受付の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難分を除く）
　○　9月末において終了

【参考】　12月末終了目途の事項の状況

① 平成24年3月以前受付のねんきん特別便（処理困難分）
　○　残件数は、621件。（9月の月間処理件数は102件）

② 平成24年3月以前受付のねんきん定期便（処理困難分）
　○　残件数は、147件。（9月の月間処理件数は70件）

③ 平成24年3月以前受付の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難分）
　○　残件数は、11件。（9月の月間処理件数は1件）

④ 平成24年3月以前受付の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難分）
　○　残件数は、85件。（9月の月間処理件数は56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。

○ 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（午後6時30分まで）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24年9月末実績で受託事業者段階で約4,545万人（対象者（約7,900万人）の約58%）の突合せ作業を終了した。一方、職員処理工程については、職員審査の効率化を行うこと等により通知発送数の増加に努めているところ。.

※ 通知作成数（週平均）

平成24年4月	5月	6月	7月	8月	9月
3,637件	7,669件	12,546件	13,243件	15,087件	14,565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

○ 平成24年9月末現在、約395万件の不一致記録の調査依頼を受け付け、うち約355万件（約90%）について第１次審査を終了。
今後は、第１次審査については早急に処理を進め、第２次審査についても２５年度中を目途に必要な記録訂正を進める。

（4）ねんきんネット

○ 「ねんきんネット」のユーザID発行数は、平成24年9月末段階で約120万件となっており、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せるように充実に努める。

○ これまでの年金記録の確認機能や見込額試算に加え、

・平成24年4月から「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）を開始した。
・平成24年6月から年金受給者向けに電子版の「振込通知書」等の通知を可能とした。
・平成24年8月から事後納付等を行った場合の年金額試算を可能とした。
・平成25年1月末に、基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等による検索を可能とする予定。

未統合記録（5，095万件）の状況と今後の対応

＜平成24年9月時点＞

〈解明された記録〉 約2，873万件	① 基礎年金番号に統合済みの記録	1，666万件
	② 死亡者等の記録	1，207万件
	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	553万件
〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 約2，222万件	③ 現在調査中の記録 （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）	5万件
	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 ・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	924万件
	⑤ 持ち主の手がかりが未だ得られていない記録 ・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	962万件
	⑥ ③～⑤の記録と同一人と思われる記録	331万件

※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。

人数ベース　1，309万人

（受給者　621万人
被保険者等　688万人）

・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～）

今後の年金記録問題への対応

これまでの取組みと今後の対応

平成22年度

平成23年度

平成24年度

平成25年度

〔各種便の処理・記録回復基準による訂正〕

〔記録の突合せ〕

○国年特殊台帳（22年6月終了）
○厚年基金記録（22年4月～）
○紙台帳（22年10月～）

○紙台帳受給者突合せ（24年12月終了見込み）

○厚年基金１次審査
（25年3月目途終了）

○紙台帳加入者終了目途
○厚年基金突合終了目途

〔ねんきんネット〕

○記録の即時確認（23年2月～）

○年金見込額試算（23年10月～）

○未統合記録の検索（25年1月予定）

○e-年金通帳
（25年度～）

〔気になる年金記録、再確認キャンペーン〕

○ねんきん定期便・ねんきんネットお知らせ便等による周知
○関係機関と連携したＰＲ（事業主への依頼）
○低所得高齢者の記録発見支援
※もれ等の多いパターン（転職、旧姓等）を周知。厚生年金基金（死亡者等）も対応

＜再発防止対策等＞

○定期便・ねんきんネット
○重複付番の発生防止
（25年4月～）
○諸届出（市町村・事業主）の電子化（24年度～）
○厚年基金への記録情報提供
（26年度～）
○その他
・３号扶養チェック
・事務処理誤り防止
・共済記録整備
・待機者対応
・一括適用と本社管理
・第三者委員会

（参考資料１）

工 程 表（平成24年3月）の 概 要

平 成 22 年 3 月 26 日
日本年金機構理事会決定
平成24年3月23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＞

実 施 作 業

	24年度 4月　5月　6月　7月　8月　9月　10月　11月　12月	25年度
1 資格照会 24年3月以前受付分	処理困難ケース	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と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	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	[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

（参考）各事項について

○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。

○グレー便

マイクロフィル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、旧台帳記録が本人の記録である可能性がある方約68万人に対して、20年5月に「年金加入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もの。連絡先(電話番号等)の連絡をいただいた方について、個別に電話や訪問による記録の確認作業を行っている。

○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22年11月にかけて送付をし、「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。

○ねんきんネット

年金加入者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録や年金見込額をインターネットで確認することができるサービス。
IDとパスワードを取得することにより自宅のパソコンで確認することができるほか、年金事務所や一部の市町村役場や郵便局でも確認することができる。

○年金事務所段階での記録回復基準

○21年12月
・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

○22年4月
・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

○23年10月
・2年以上も前の賞与の届出漏れが判明した場合
・同一企業（グループ）内の転勤で、2年以上も前の加入期間に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

○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ

受給者や被保険者の加入記録のうち、紙台帳に記録された年金加入記録が正しくコンピュータに記録されているか再確認を行うほか、基礎年金番号に結び付かない未統合記録についても持ち主を検索する作業。
記録の誤りや漏れが確認された場合には、ご本人に通知し、年金受給中の方については、年金の再裁定を行い年金額を正しく計算し通知するとともに、過去の支給分との差額を最初の裁定時に遡って支給している。

○厚生年金基金記録との突合せ

国が支給する厚生年金の一部を代行して給付を行う厚生年金基金の記録と、国が保有するコンピュータの加入記録が一致しているか再確認する作業。
一致していない場合には、いずれの記録が正しいか調査確認し、正しい記録に訂正し記録を一致させるとともに、受給者については年金の再裁定を行っている。

（参考資料2）

平成24年7月24日年金記録回復委員会提出資料

年金記録問題のこれまでの取組みと今後の対応
（抜粋）

平成24年7月24日
厚生労働省年金局
日本年金機構

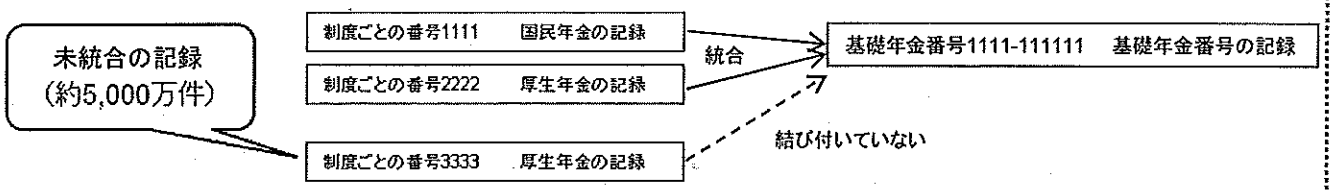
1　年金記録問題の概要

未統合記録(5,095万件)問題

＜基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題＞

○ 年金記録は平成9年以降、国民一人に一つの番号(基礎年金番号)で管理されているが、平成18年６月時点で、どの番号にも結び付いていない約5,000万件の年金記録が存在

(未統合の記録のイメージ図)



記録の内容に誤りがある問題

＜誤りのあるコンピュータ記録の問題＞

○ 年金記録は当初、紙台帳で管理されていたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更された。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられず、誤っている記録が存在。
○ 国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在。

＜遡って訂正された年金記録の問題＞

○ 国の厚生年金記録が遡って訂正された際に、給与額(標準報酬月額)が実際より低く変更されたり、勤務期間が実際より短くされたケースが存在。

2 年金記録問題への対応

	対策		
	事項	内容	備考
Ⅰ 未統合記録 (5,095万件) 問題 どの基礎年金番号にもつなが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	全ての受給者・加入者に加入記録を送付し、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1億873万人
	フォローアップ照会	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88万人を対象として、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。	
	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（以下「住基ネットという。）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6月～21年12月 送付数 約262万人
	加入期間10年未満の黄色便	黄色便の対象外としていた加入期間が10年未満の記録について、年金確保支援法の成立により、過去10年に遡って国民年金の保険料の納付が可能となり、10年未満の記録であっても年金受給と結び付く可能性があることや、受給資格期間を10年に短縮する法案が提出されたことを考慮し、住基ネットとの突合せにより持ち主の可能性が高い方について、黄色便を送付する。	送付時期 24年6月～7月 送付数 約45万人
	③グレー便	マイクロフィル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 20年5月 送付数 約68万人
	共済年金受給者のフォローアップ	グレー便の送付において、突合せができなかった共済年金受給者について、住基ネットからカナ氏名を取得し再度突合せを行い、一致したものに対して、個別に確認作業を実施した。	確認作業時期 24年3月～ 対象者数 1,979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4月～ 送付数 22年度　約6,610万人 23年度　約6,525万人
	⑤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 21年12月～22年11月 送付数 約2,632万人
	⑥再送付便（未送達）	（ア）受給者便の未送達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、改めて送付した。	送付時期 24年2月 送付数 約2万人
		（イ）「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、「住基ネット」との突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、ねんきん定期便を再送付した。	送付時期 24年3月 送付数 約51万件
		（ウ）黄色便や無年金・未請求者関係のお知らせの未送達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、改めて送付する。	送付時期 25年3月（予定） 未送達人数 ・黄色便　約10.5万人 ・無年金・未請求者関係通知 約3.5万人

	対策		
	事項	内容	備考
Ⅱ 記録の内容に誤りがある問題 （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）	①紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	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 22年10月～
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合せ	国民年金特殊台帳（国民年金の被保険者台帳のうち、特例納付の記録、前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納・免除となっている記録等の特殊な納付記録を記載したもの）とオンラインの納付記録との突合せを行った。	実施時期 20年5月～22年6月
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業を行い、これらの記録の適正化を進めている。	実施時期：22年4月～
	④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。 ・５等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。 ・６か月以上遡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～
	⑤定期便・受給者便等	（前項①～⑥参照）	
Ⅲ その他	年金事務所段階における記録回復	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、総務省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。 ・厚年遡及訂正事案（給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） ・包括的意見による基準（賞与事案、同一企業等内転勤事案等）	実施時期 20年4月～
	総務省年金記録確認第三者委員会	年金記録の確認について、国（厚生労働省）側に記録がなく、ご本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に汲み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を行う。	実施時期 19年6月～
	脱退手当金支給の事実確認	脱退手当金の支給日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方に対して実際に脱退手当金の支給を受けたかどうかを確認いただくためのお知らせの送付を行った。	実施時期：平成22年9月 送付数：約14.3万人
	年金未請求者に対する勧奨	年金受給資格を有しながら請求をされていない方などに対し、請求を行っていただくよう手続きの勧奨を行った。 ①年金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方に対するお知らせ ②70歳までの保険料納付により受給期間を満たす方に対するお知らせ ③オンライン記録上25年の受給資格期間を満たさない方に対するお知らせ	実施時期及び送付件数 ①22年9月：約6.5万人 ②22年9月：約1.6万人 ③21年12月：約50万人

3 対策の作業進捗状況

( )内はデータの時点

対策		作業進捗状況 対象数(A)	作業進捗状況 処理数(B) (B/A%)
Ⅰ 未統合記録 (5,095万件)問題	①特別便 (24年4月末)	(受付状況) ・回答件数　約8,154万人 うち「訂正あり」　約1,301万人　…　対象者(A) うち「訂正なし」　約6,853万人 ・未回答　約2,483万人 ・未送達　約236万人	(処理状況) ・処理数　約1,273万人(98%) うち記録判明　約943万人
	フォローアップ照会 (24年4月末)	(対象者) ・対象者　約88万人 うち接触ができた人数　約77万人　…　対象者(A) うち接触困難等　約11万人	(処理状況) ・処理数　約77万人(ほぼ100%) うち記録判明　約59万人
	②黄色便 (24年4月末)	(受付状況) ・回答件数　約165万人 うち「訂正あり」　約152万人　…　対象者(A) うち「訂正なし」　約13万人 ・未回答　約85万人 ・未送達　約12万人	(処理数) ・処理数　約152万人(ほぼ100%) うち記録判明　約131万人
	加入期間10年未満の黄色便	(24年6～7月送付)	
	③グレー便 (24年4月末)	(受付状況) ・回答件数　約58万人　…　対象者(A) ・未回答　約9.3万人 ・未送達　約0.5万人	(処理数) ・処理数　約58万人(ほぼ100%) うち記録判明　約44万人
	共済年金受給者のフォローアップ (24年6月末)	(対象者) ・対象者　1,979人 うち接触ができた人数　約1,485人　…　対象者(A) うち接触困難等　約268人	(処理状況) ・処理数　約1,485人(100%) うち記録判明　1,156人
	④定期便 (24年4月末)	(受付状況) ・回答件数(注)　約235.1万人　…　対象者(A) ・未送達 21年度 約122万人 22年度 約103万人 23年度 約89万人 ※23年度までに送付したものの状況 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理数) 約228.8万件 (97%)
	⑤受給者便 (24年4月末)	(受付状況) ・回答件数(注)　約87.2万人　…　対象者(A) (注) 再送付便に係る回答を含む	(処理数) 約87.1万件 (ほぼ100%)

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">対 策</th><th colspan="2">作 業 進 捗 状 況</th></tr>
<tr><th>対 象 数 (A)</th><th>処理数(B) (B/A%)</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Ⅱ 記録の内容に誤りがある問題</td><td>①紙台帳等とコンピュータ記録との突合 (24年5月末)</td><td>約7,900万人
※遺族年金の基となっている死亡者を含む</td><td>約3,524万人 (約45%)</td></tr>
<tr><td>②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合 (24年4月末)</td><td>3,096万件</td><td>3,096万件 (100%)</td></tr>
<tr><td>③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ(23年12月末)</td><td>(延べ人数) 3,731万人
(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</td><td>3,452万人 (約93%)</td></tr>
<tr><td>④標準報酬等の遡及訂正事案 (24年4月末)</td><td>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</td><td>1,602件 (100%)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Ⅲ その他</td><td>年金事務所段階における記録回復 (24年4月末)</td><td rowspan="2">記録回復の申立て件数(累計) 250,279件</td><td>年金事務所段階における記録回復 10,189件
(厚生年金 8,398件、国民年金 1,791件)
申立ての取下げ 19,551件</td></tr>
<tr><td>総務省年金記録確認第三者委員会 (24年4月末)</td><td>第三者委員会への送付 226,293件
(参考)第三者委員会へ送付されたもの(累計)226,179件(24年4月22日時点)のうち、あっせん 100,741件、非あっせん 111,436件、申立ての取下げ等 10,495件</td></tr>
<tr><td>脱退手当金支給の事実確認 (24年4月末)</td><td>・申立て件数 4,547件</td><td>・年金事務所段階で記録回復 196件
・第三者委員会へ申立て 4,125件
・申立て取下げ 204件</td></tr>
<tr><td>年金未請求者に対する勧奨 (23年7月末)</td><td colspan="2">①「年金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方」に対してお知らせを送付した後、裁定された方 27,908人 (対象者全体では39,101人)
②「70歳までの保険料納付により受給期間を満たす方」に対してお知らせを送付した後、裁定された方 3,521人 (対象者全体では5,161人)
③「オンライン記録上25年の受給資格期間を満たさない方」に対するお知らせを送付した後、裁定された方 57,730人 (対象者全体では71,091人)</td></tr>
</table>

4 対策の成果

( )内はデータの時点

課題	対策		回復人数等
Ⅰ 未統合記録(5,095万件)問題	特別便等各種便①～⑥ (24年6月末)		1,296万人(平成18年6月以降) 受給者604万人 被保険者等692万人
Ⅱ 記録の内容に誤りがある問題	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ (24年5月末)		508,364人 回復見込額の累計(年額)約63億2千万円 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.2万円
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ (24年4月末)		7.9万件 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 (24年5月末)		233,451件 (一つの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。)
	④ 標準報酬等の遡及訂正事案	２万件戸別訪問調査 (従業員事案1,602件) (24年4月末)	・第三者委員会におけるあっせんによる記録回復 735件 ・年金事務所段階での記録回復 627件
		年金事務所段階における記録回復 (2万件戸別訪問調査対象者以外を含む) (24年4月末)	4,601件

記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計
(平成20年5月以降)

785億円（179万件）

65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)
約1.6兆円
(24年5月)

※１　無年金者からの回復事例　…　平成20年5月以降に無年金の状態から年金受給者となった方は、525件（平成24年5月）

※２　特例保険料の納付　…　第三者委員会のあっせんが行われた事例のうち、事業主から保険料の納付が行われたのは、31,479件、約34億円（平成23年11月）
（納付を勧奨した件数42,009件のうち約75%、特例納付保険料の総額約54億円のうち約63%）

※３　65歳から受給した場合の回復総額…記録訂正による受給者の年金額（年額）の増額の累計である785億円を、65歳以上の老齢年金給付額の男女比率で按分し、受給期間を男女別の65歳の平均余命の期間として、それぞれ乗じて合算した額

（参考）

年金記録問題に係る経費

（単位：百万円）

事　項	経費（19～24年度）
Ⅰ ねんきん特別便等関係 （各種便の送付、専用ダイヤル、お客様への回答の処理等）	**95,871**
Ⅱ 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ関係 （紙台帳検索システムの構築、突合せ作業、国民年金特殊台帳との突合せ等）	**178,127**
Ⅲ 厚生年金基金記録との突合せ関係 （突合せ作業等）	**862**
Ⅳ 標準報酬等の遡及訂正事案対応関係 （戸別訪問、相談対応等）	**1,021**
Ⅴ ねんきんネット関係 （システム構築等）	**5,527**
Ⅵ ３号不整合対応関係 （システム構築等）	**1,634**
Ⅶ 年金記録問題対応のための体制強化等関係 （年金再裁定事務の迅速化、年金記録回復委員会、市町村が行う年金記録問題対策、適用・収納対策、記録問題対策に必要な人件費等）	**73,878**
合　計	**356,920**

（注１）各年度において年金記録問題経費として位置付けられたものを再整理したもの。19～22年度は決算、23年度は決算見込み、24年度は予算の数値を用いている。

（注２）Ⅰ～Ⅵの経費のうち、記録問題経費として特別に確保された日本年金機構の職員に係る費用については、Ⅶ年金記録問題対応のための体制強化等関係に計上。

（注３）総務省年金記録確認第三者委員会の経費は含まれていない。

（参考資料3）

平成24年10月25日
記録回復委員会提出資料

「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について

平成24年10月25日
日本年金機構記録問題対策部

Ⅰ　趣旨

○　年金記録問題の解決に向けて、これまで、「ねんきん特別便」等をお送りし年金記録の確認をお願いするとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業等を進めてきたが、未だ多数の持ち主不明の記録が残っている。

○　手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただくことが持ち主の発見につながることから、平成25年1月末を目途に、「もれ」や「誤り」が気になる記録についてご確認いただくキャンペーンを開始する。

（参考）

・事業名は、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」
・キャッチフレーズは、「あなたの気になる年金記録、もう一度ご確認を」

Ⅱ　キャンペーン内容

未統合記録の「ねんきんネット」による検索

なお未統合となっている記録について、「ねんきんネット」から、氏名、事業所名等による検索を可能とする。

年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけ

年金記録のもれが見つかりやすいパターンや、簡単に確認できるチェックポイントを盛り込んだパンフレット等を活用し、記録の確認を呼びかけ。
（注）滞納事業所における資格喪失等の遡及訂正事案を含む

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

現役世代に比べ、統合が進んでいない高齢者を対象に、市区町村等の協力を得て、キャンペーンの周知や年金記録の発見を支援。

厚生年金基金記録の確認

厚生年金基金から年金を受けていた方等の厚生年金基金記録について、遺族等の申出を受け、国のコンピュータ記録との突合せを行う。

Ⅲ キャンペーンの広報

1 全個人への通知

○ 受給者（待機者）、加入者全員に対して、各種便を通して、個別にキャンペーンの周知を行う。

受給者向（ねんきんネットアクセスキー通知）（平成２５年２月～１０月）

加入者向（定期便）

（平成２５年４月～平成２６年３月）加入者全員への誕生月発送の定期便（圧着ハガキ）と節目年齢の定期便（封筒への同封）の双方にキャンペーンの案内を盛り込む。

（平成２６年４月以降）当分の間、節目年齢の定期便（封筒）にキャンペーンの案内を同封する。

（ただし、平成25年度は、支給開始年齢引上げや年金記録の整備の状況に鑑み、58歳については発出せず、平成26年度に59歳に発出する方向で検討中。）

（注）待機者については、アクセスキーと住民票コード確認とともに、キャンペーン内容を平成２５年７月～８月に発出予定。

2 市町村との連携

○ 生活にお困りの高齢者に対して、市区町村の協力を得て、生活保護等の相談窓口において、個別に年金記録の発見支援を行うとともに、社会福祉協議会や地域包括支援センター等を通じて、チェックリストの配布を行う。

3 ネットを通じた広報

○ ホームページは、紙面等の制約がないことを踏まえ、キャンペーンに関する全情報を分かりやすい形で掲載する。（１月末）

○ 自宅で、年金記録の確認が容易にできるよう、①自分の年金記録から「漏れ」「誤り」を探すための方法（チェックポイント）、②ねんきんネットでの未統合記録の検索の仕方について、「手引き」を作成し、ホームページ上で提供するとともに、解説ビデオを作成し、YouTubeで提供する。

4 メディア等を通じた広報

○ 未統合記録の分析結果等を基に、「年金記録確認のポイント」をまとめ、各種メディアに提供する。

○ 政府広報の積極的活用。（現在調整中：年金局と協働）（２月スタート）

（例）・新聞広告

・インターネットのテキストやバナー広告　等

5 関係機関を通じた広報等(年金局と協働)

○ 年金事務所のほか、市区町村、郵便局、全国社会保険労務士会連合会、年金委員を通じて、ＰＲを図る。
※ポスター、市町村広報掲載依頼等

○ 事業主に対して、納入告知書同封パンフレットを通じて、キャンペーンの周知を要請する。

○ 関係団体に対し、ホームページや会員向け機関紙でのキャンペーンの紹介を要請する。
※関係団体・・・全国年金受給者団体連合会、全国社会福祉協議会、日本経済団体連合会等

○ その他、地域での広報活動や年金月間等のＰＲ活動の中でもキャンペーンのＰＲを図る。

[参考]

○ 気づきのチャンスを増やすため、①未統合となっていた記録の４大要因（転職、旧姓、氏名相違、生年月日相違で97%）、②１１項目のチェックポイントをお知らせするため、チェックリストを作成し、年金事務所のほか市町村、関係団体へ配布する。

Ⅳ スケジュール

平成24年11月～	○関係方面への協力依頼
平成25年1月末～ （予定）	○キャンペーン開始 ・未統合記録の「ねんきんネット」による検索（機構ＨＰによる未統合記録の事業所名の検索） ＜１月末＞ ・ねんきんネットアクセスキー通知等による周知 ・各種広報 ※年金記録回復委員会での報告及びプレス説明（１月中旬）

（参考）

関係者・関係団体の案

○ 福祉関係

- 全国社会福祉協議会
- 全国民生委員児童委員連合会
- 全国老人クラブ連合会
- 日本介護支援専門員協会
- 日本社会福祉士会
- 日本介護福祉士会
- 全国老人福祉施設協議会
- 障がい者関係団体

等

○ 年金関係

- 全国年金受給者団体連合会
- 全国社会保険労務士会連合会
- 年金委員
- 企業年金連合会
- 国民年金基金連合会

等

○ その他

- 経済団体
- 労働団体
- 郵便局
- 金融関係団体
- ハローワーク

等

「ねんきんネット」のこれまでの取組と今後の対応

（参考資料4）

1．これまでの取組

	22年度	平成23年度											平成24年度											
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月

リリース	1次リリース	2次リリース	3次リリース	4次リリース
機能の概要	● 定期便に同封する「アクセスキー」によるユーザーIDの即時発行 ● 年金未加入の期間等を強調表示	● 繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件での見込額試算 ● 国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索	● 「ねんきん定期便」等各種通知の電子化 ● 追納や後納等の納付額や見込額試算（24.8～）	● 未統合記録検索(25.1末～) ● 年金受給者の見込額試算（25.4～） ● 市町村情報照会システムの統合（25.4～）

2．当面予定している新たな機能

（1）未統合記録の検索（25.1末～）

なお解明を要する記録等

約2240万件

（なお、解明された記録のうち死亡者等の記録約1208万件も検索の対象）

【検索】
①氏名
②生年月日
③性別

一致した情報がある場合

①該当する制度の情報を入力
・厚生年金…事業所名を入力
・国民年金…市町村名を入力
②確認結果の表示・印刷

【相談】

・年金事務所
・街角の年金相談センター

（2）現在受給中の年金について、将来の年金額の試算を可能に（25.4～）

・在職老齢年金の退職改定による年金額
・65歳到達による老齢基礎年金や老齢厚生年金の金額　等

「ねんきんネット」での未統合記録の検索（平成25年1月末予定）

なお解明を要する記録等

約2240万件

（なお、解明された記録のうち死亡者等の記録約1208万件も検索の対象）

【検索】

①氏名
②生年月日
③性別

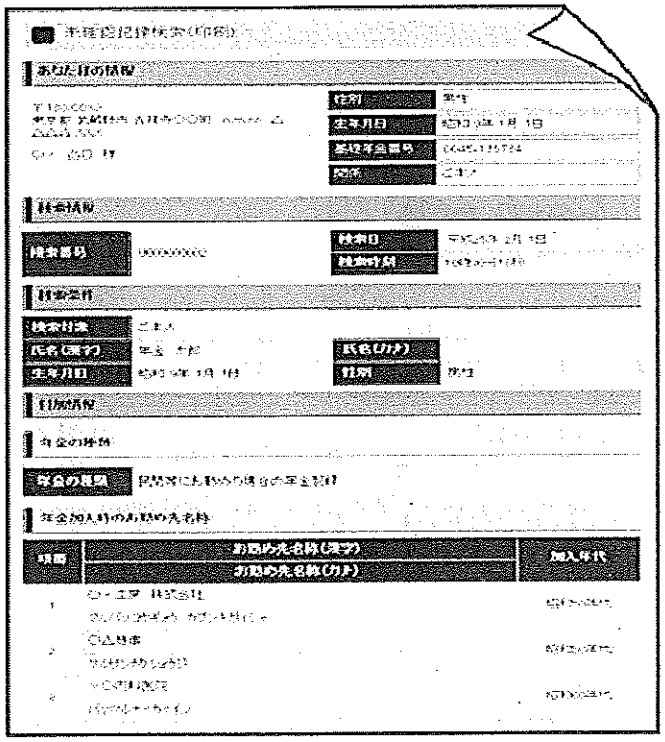
一致した情報がある場合

① 該当する制度の情報を入力

- 厚生年金…事業所名を入力（※）
- 国民年金…市町村名を入力

※ 事業所名の入力が容易となるよう、日本年金機構ホームページで公開する予定の未統合記録の事業所名（約140万社）を検索可能とする。

②確認結果の表示・印刷



【相談】

- 年金事務所
- 街角の年金相談センター

日本年金機構ホームページでの未統合記録の事業所名の確認イメージ

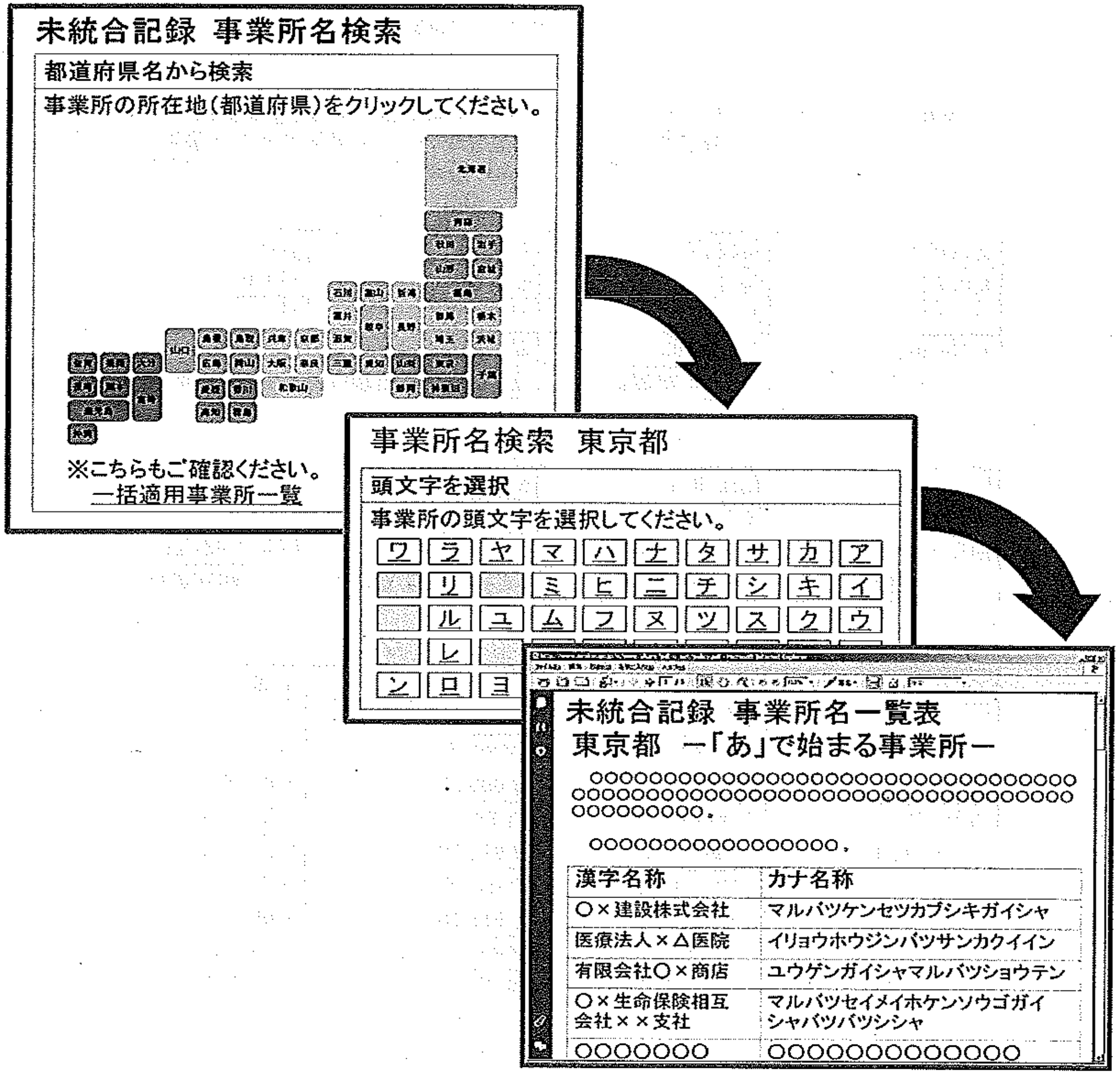
未統合記録の
事業所

約140万社

- ・都道府県別
- ・50音順

に表示

表示イメージ



未統合記録　事業所名検索

都道府県名から検索

事業所の所在地（都道府県）をクリックしてください。

※こちらもご確認ください。
一括適用事業所一覧

事業所名検索　東京都

頭文字を選択

事業所の頭文字を選択してください。

ワ	ラ	ヤ	マ	ハ	ナ	タ	サ	カ	ア
	リ		ミ	ヒ	ニ	チ	シ	キ	イ
	ル	ユ	ム	フ	ヌ	ツ	ス	ク	ウ
	レ								
ン	ロ	ヨ							

未統合記録　事業所名一覧表
東京都　ー「あ」で始まる事業所ー

○○○。

○○○○○○○○○○○○○○○○，

漢字名称	カナ名称
○×建設株式会社	マルバツケンセツカブシキガイシャ
医療法人×△医院	イリョウホウジンバツサンカクイイン
有限会社○×商店	ユウゲンガイシャマルバツショウテン
○×生命保険相互会社××支社	マルバツセイメイホケンソウゴガイシャバツバツシシャ
○○○○○○○	○○○○○○○○○○○○○

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２４年９月末）

（参考資料５）

○ 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	17,399,763人	15,372,885人	18,428,284人	51,200,932人
審査終了件数 （括弧内は受託事業者終了までの件数。）	15,012,559人 (16,724,164人)	12,897,776人 (14,506,271人)	12,761,055人 (15,889,756人)	40,671,390人 (47,120,191人)
一致件数 （括弧内は受託事業者終了までの件数。）	14,917,487人 (15,991,493人)	12,480,716人 (13,229,683人)	12,345,748人 (13,920,534人)	39,743,951人 (43,141,710人)
不一致件数 （括弧内は受託事業者終了までの件数。）	95,072人 (732,671人)	417,060人 (1,276,588人)	415,307人 (1,969,222人)	927,439人 (3,978,481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	91,922人	396,374人	343,676人	831,972人
職員確認済み件数のうち新規記録判明件数	3,150人	20,686人	71,631人	95,467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）	37,726.2 万円	269,695.0 万円	708,307.5 万円	1,015,728.9 万円
年金回復見込額が増額となる受給者等の人数	74,207人	371,177人	324,985人	770,369人
増額となった者1人当たり平均（年額）	5.1 千円	7.3 千円	21.8 千円	13.2 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	73,124件	363,895件	299,488件	736,507件
うち、ご本人からの回答件数	56,896件	297,664件	240,217件	594,777件
記録判明に係る通知発送件数	3,075件	19,918件	67,610件	90,603件
うち、ご本人からの回答件数	1,961件	13,829件	45,287件	61,077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、年金の種類毎に把握していることから、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。なお、重複分を除くため基礎年金番号（平成8年以前に失権された方は年金手帳記号番号）を基に審査終了件数を算出すると39，421，646人（受託事業者終了までの件数は45，450，810人）となる。
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要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。

（参考資料６）

被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せの実施状況（機構作業の状況）

（平成 24 年 9 月末現在）

受付件数（※1）	第一次審査終了件数	うち　第一次審査・回答終了件数（※４）		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）	第一次審査未了件数
					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		
3,955,997（100%）	3,547,429（90%）	計	3,361,222（85%）	2,576,367	333,549	326,506	44,446	12,703	394,157	408,568（10%）
		受給権者	1,374,631	1,005,505	191,300	187,437	8,897	3,697	138,580	
		被保険者	1,986,591	1,570,862	142,249	139,069	35,549	9,006	255,577	

※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、審査の過程で不一致がないことが判明したため返戻したもの等。なお、一部拠点では基金への返戻分の受給権者・被保険者数を集計していないことから、その拠点の数値は回答済み件数の受給権者・被保険者割合で按分している。

※４　平成 24 年 6 月公表（平成 24 年 5 月末現在）までの数値は、「第一次審査終了」としていたが、この中には、一部拠点において、審査は終了したが基金へ未回答の分も計上されていたため、平成 24 年 11 月公表（平成 24 年 9 月末現在）から、基金回答まで完了したものを「第一次審査・回答終了」として計上することとした（なお、その他の拠点は従来から回答終了件数をもって審査終了件数に計上）。

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		18,577,606 人 （24年8月末）	−419,478 人	任意加入被保険者を含む
2	全額免除等割合（注）		23.2 % （24年8月末）	1.0 %	
3	現年度納付率		54.2 % （24年8月末）	−0.8 %	
4	過年度納付率（平成22年度）		63.3 % （24年8月末）	4.0 %	「対前年同月比」欄は、平成22年度末からの伸びを計上
5	過年度納付率（平成23年度）		60.7 % （24年8月末）	2.1 %	「対前年同月比」欄は、平成23年度末からの伸びを計上
6	口座振替実施率		32.1 % （24年8月末）	−0.6 %	
7	コンビニ等納付件数		1,208,162 件 （24年8月末）	19,841 件	年度累計
	内訳	①コンビニエンスストア	1,079,943 件	16,012 件	
		②インターネットバンキング	30,731 件	−1,562 件	
		③クレジットカード	97,488 件	5,391 件	
8	最終催告状発送件数		9,501 件 （24年8月末）	4,704 件	
9	差押執行件数		2,527 件 （24年8月末）	737 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24年度行動計画の全体目標】

① 平成22 年度の最終納付率については、平成22 年度の現年度納付率（59.3%）から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

② 平成24 年度末における平成23 年度分の納付率については、平成23 年度末（58.6%）から4ポイント程度の伸び幅を確保すること。

③ 平成24 年度の現年度納付率については、平成21 年度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、さら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 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、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

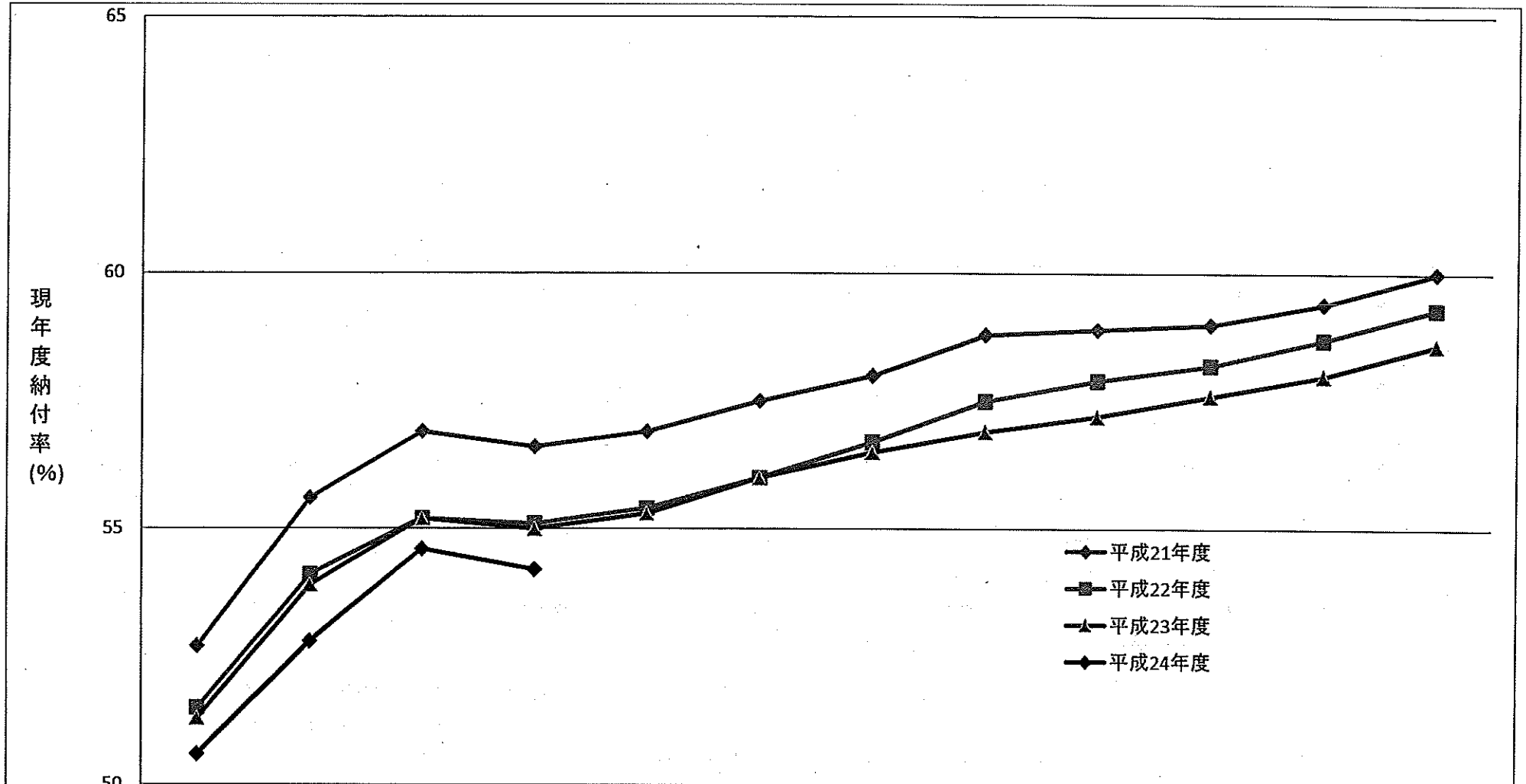
（参考1）

国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画の進捗状況（5～8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）	年間目標数値(件)	備考
1	年金事務所	電話勧奨件数	33,805	40,179	118.9%	109,309	
2		戸別訪問件数	112,451	97,701	86.9%	340,700	
3		文書勧奨件数	10,736,776	8,892,814	82.8%	33,898,575	
4	受託事業者 市場化テスト	電話勧奨件数	20,764,859	23,453,730	113.0%	25,988,764	市場化については、10月契約更改のため目標値は5月～9月の5ヶ月分
5		戸別訪問件数	1,160,054	1,214,219	104.7%	1,429,162	
6		文書勧奨件数	3,968,116	3,832,636	96.6%	4,686,760	

国民年金保険料　納付率(現年度)の推移(平成21～24年度)

(参考2)



	4月(5月末)	5月(6月末)	6月(7月末)	7月(8月末)	8月(9月末)	9月(10月末)	10月(11月末)	11月(12月末)	12月(1月末)	1月(2月末)	2月(3月末)	3月(4月末)
平成21年度	52.7	55.6	56.9	56.6	56.9	57.5	58.0	58.8	58.9	59.0	59.4	60.0
平成22年度	51.5	54.1	55.2	55.1	55.4	56.0	56.7	57.5	57.9	58.2	58.7	59.3
平成23年度	51.3	53.9	55.2	55.0	55.3	56.0	56.5	56.9	57.2	57.6	58.0	58.6
平成24年度	50.6	52.8	54.6	54.2								

（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年度８月末と平成２４年８月末を比較した収納率は、平成２１年度開始した１２７事務所は▲0.2％であるのに対して、平成２２年度に開始した１８５事務所では▲0.9％である。

なお、平成２１年度及び平成２２年度に開始した事業は、平成２４年９月末で契約終了している。

	対象月数			納付月数			納付率（現年度）		
	平成23年8月末	平成24年8月末	増減	平成23年8月末	平成24年8月末	増減	平成23年8月末	平成24年8月末	増減
127か所（21年10月開始）	15,418,538月	14,506,853月	▲911,685月	9,093,845月	8,528,457月	▲565,388月	59.0%	58.8%	▲0.2%
185か所（22年10月開始）	39,910,280月	38,637,646月	▲1,272,634月	21,334,956月	20,291,464月	▲1,043,492月	53.5%	52.5%	▲0.9%
合　　計	55,328,818月	53,144,499月	▲2,184,319月	30,428,801月	28,819,921月	▲1,608,880月	55.0%	54.2%	▲0.8%

注１：　平成21年10月に委託した事業者（4社）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、2か月ごとにヒアリングを実施し改善状況をフォローしている。

注２：　平成22年10月に委託した事業者（3社）については、四半期ごとにヒアリングを行い取組状況の確認、指導を行っている。

国民年金保険料収納事業（市場化テスト事業）について

１．　１０月契約更改の状況

○　国民年金保険料の収納事業のうち、納付督励業務及び免除勧奨業務については、民間事業者の創意工夫やノウハウを活用する市場化テスト事業として実施しているところ。

○　本年１０月の契約更改に向けて、実施要項（仕様）を見直し、入札の準備作業を進めてきたところであるが、入札の結果、全２３地区のうち１０地区（１１６事務所）は落札、１３地区（１９６事務所）については予定価格超過により不落となった。

２．　今後の対応（スケジュール別紙）

○　入札により業者を決定できなかった１３地区（１９６事務所）については、次のとおり対応することとしている。

①　平成２４年１０月から平成２５年１月まで（４カ月間）

・暫定的に随意契約により業者を選定し、「納付案内・勧奨事業」として実施。

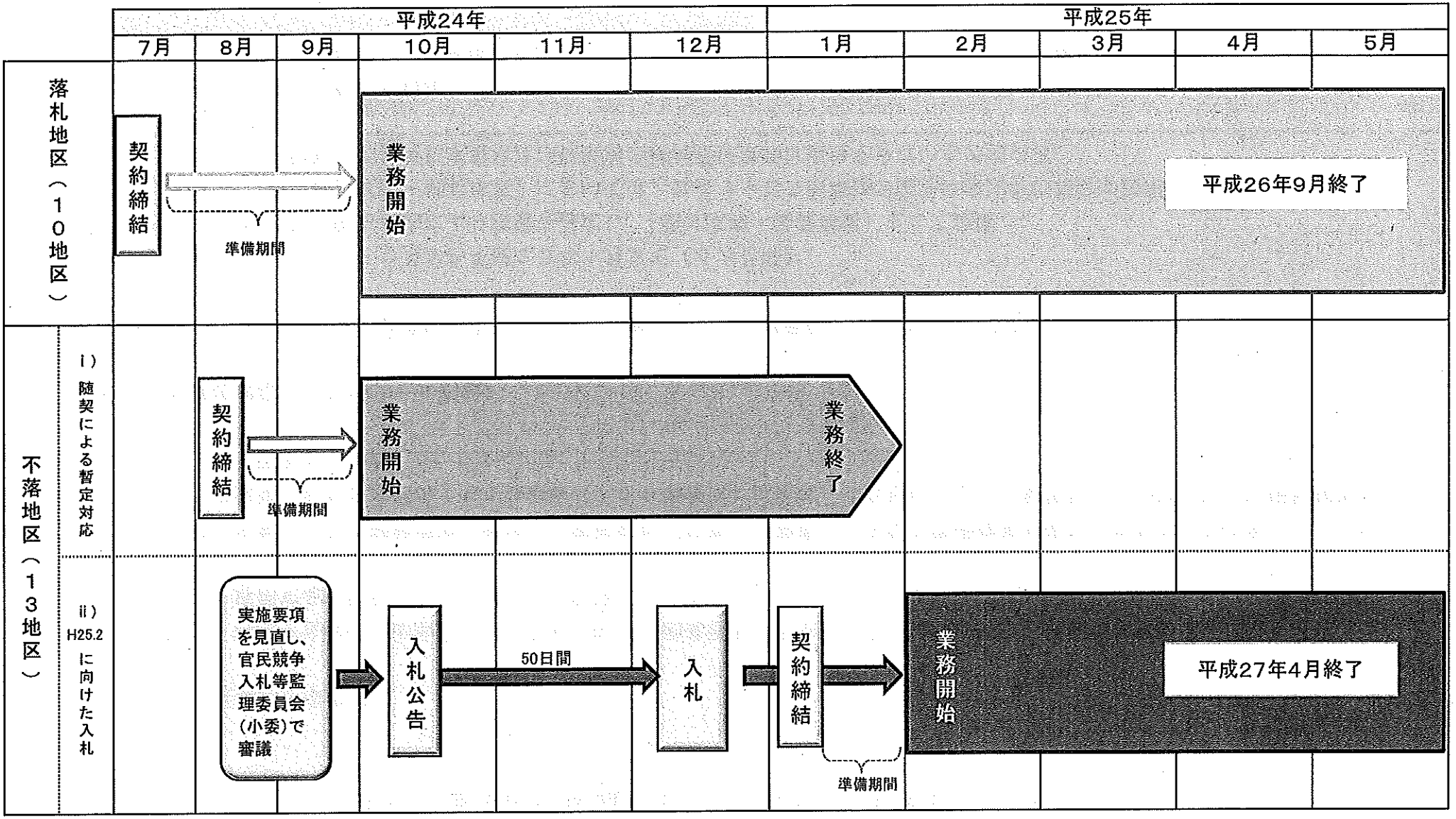
※「納付案内・勧奨事業」においては、公共サービス改革法の国民年金法等の特例が適用されないことから、保険料の納付請求業務及び保険料の納付受託業務は実施できないものである。

②　平成２５年２月以降

・実施要項について最低限の見直しを行い、再度公告入札により業者を選定し、市場化テスト事業として実施。

（別紙）

国民年金保険料収納事業（市場化テスト事業）スケジュール



（参考５）

平成２４年度下期における国民年金保険料収納対策について

１．行動計画の確実な実施

「国民年金保険料収納対策に係る平成２４年度行動計画」その他関連する指示依頼により示されている取組を確実に実施する。

２．市場化テスト事業及び納付案内・勧奨事業の取組の強化

① 市場化テスト事業を実施する地区においては、効果的な督励を効率よく実施するため、受託事業者に対して積極的な助言・提案を行うことにより、受託事業者との協力連携を強化する。

② 納付案内・勧奨事業を実施する地区においては、電話番号未収録の滞納者に対して年金事務所から積極的に納付督励を実施する。

３．特別催告状の取組の強化

特別催告状の送付及び納付督励を確実に実施する。なお、特別催告状の送付による効果が低調な場合は送付件数を拡大して実施する。

※２４年度においては、一定の所得があり保険料を長期滞納している者及び免除等勧奨をしても免除申請が無い者に対して、特別催告状を送付することにより、滞納の解消に向けた取組を強化している。

４．強制徴収の取組の徹底

① 平成２４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、納付に至らない者については、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する。

② 納付誓約不履行等により滞納保険料等が完納に至っていない者については、速やかに差押えを行うなど完結に向けた取組を行う。

③ 国税委任対象者について、滞納が解消されない場合は、直ちに国税委任の取組を活用する。

５．強化指定年金事務所の取組の強化

強化指定年金事務所（５４事務所）は、強化指定年金事務所としての取組に加え独自の取組を実施し、目標納付率の達成に取り組む。

※平成２３年度は２９事務所

６．新規適用対象者へのアプローチ強化

① 新規適用対象者に対する早期の適用勧奨及び届出がない場合の資格取得の手続き（いわゆる「職権適用」）を確実に実施する。

② 特定業務契約職員の戸別訪問により、新規適用対象者への年金制度の説明及び届出（資格取得、口座振替、免除申請等）勧奨を強化する。

７．口座振替制度の推進

① ダイレクトメールによる口座振替勧奨、市場化テスト事業受託事業者及び納付案内・勧奨事業受託事業者（以下、「市場化テスト受託事業者等」という）による口座振替勧奨などにより、口座振替制度の利用促進を図る。

② 市場化テスト受託事業者に口座振替不能者の情報を提供し、当月末の再振替（２ヵ月分の振替）の案内を行う。

③ 金融機関、市（区）役所及び町村役場、ハローワークに、口座振替制度の周知及びチラシ等の備え付けについて協力を要請する。

８．公的年金制度の普及・啓発について

① ねんきん月間において、政府広報や市町村広報誌などを活用した公的年金制度の普及・啓発活動や出張相談等を集中的に開催する。

② 学生納付特例の周知のため、大学構内における相談会を積極的に開催するほか、卒業生への若年者納付猶予などの制度周知について、大学等への協力依頼を行う。

（参考6）

国民年金保険料の後納制度の実施状況等について

○　年金確保支援法が平成23年8月10日に公布され、平成24年10月1日から国民年金保険料の納付可能期間の延長（後納制度）が施行されたところ。これにより、過去10年間に納め忘れた保険料については、平成24年10月1日から平成27年9月30日までの3年間に限り、時効により納付することができなかった期間の保険料を納付することが可能となった。

○　日本年金機構では、国民年金保険料の後納制度を利用できる対象者に対し「納付可能期間延長のお知らせ」を8月から送付し、10月1日から後納申込みに対する承認通知等の処理を開始したところであり、現在までの後納制度の実施状況等は以下のとおりである。

１．相談受付等状況

○　8月から「お知らせ」の送付を進め、9月末までの送付件数は、合計で9,663,173件となった。

（次回は11月30日から約42万件発送予定。全体では1,700万件発送予定。）

○　後納制度に関する相談受付件数は、360,435件となった。（10月26日時点）

○　後納申込書の受付件数は、278,167件。後納申込書の処理件数は、235,580 件となっている。（10月26日時点）

２．周知広報の実施

（１）政府広報による周知広報

・政府広報として新聞広告（突きだし）の掲載を実施。（9月17日（火・祝）から9月23日（日）までの間で全国紙、地方紙等に掲載）

（２）ポスター等による周知広報

・金融機関、各省庁、都道府県（厚生担当部局）、ハローワーク等へのポスターの掲示依頼（11月下旬配付予定）

・市（区）町村広報誌への後納制度周知記事の掲載依頼。

（３）その他の周知広報

・社会保険料控除証明書による後納制度の周知。

・報道機関、雑誌等に対し後納制度に関する情報を提供し記事掲載を依頼予定。

・年金委員を対象にしたチラシを作成し、事業所内の従業員に後納制度の周知を実施。

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）（A）	対前年同月比	備　　考
1	適用事業所数	1,749,212 事業所 （24年8月末） （ 4,668 ）	3,116 事業所 （ -59 ）	
2	被保険者数	34,988,339 人 （24年8月末） （ 54,439 ）	232,578 人 （ -594 ）	
3	平均標準報酬月額	303,294 円 （24年8月末） （ 375,978 ）	-522 円 （ 1,699 ）	
4	適用対策に係る各種取組	（参考１）参照		
5	滞納事業所数	184,859 事業所 （24年9月末）	-6,483 事業所	延滞金のみ滞納している事業所を含む
6	差押事業所数	10,989 事業所 （24年9月末）	2,503 事業所	
7	口座振替実施率	87.7 % （24年9月末）	0.2 %	
8	収納率 ※２	95.8 % （24年9月末）	0.4 %	

※１　項目１～３の（　　）内は、船舶所有者数、船員被保険者数、船員平均標準報酬月額を別掲

※２　被災地については納期限が延長されているが、収納率はこの部分も含まれている。

【平成24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収納率及び口座振替実施率については、平成21年度から23年度のうち、最も高い数値を目標とすること。

②新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づいて滞納を早期に解消すること。

③時効中断措置の全件実施を確実に行い、繰り返しの納付指導に応じない事業所には滞納処分を確実に実施すること。

※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、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

（参考１）

厚生年金保険等適用対策の状況（平成２４年度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				２４年度行動計画による計画数（A）	実績（B）	達成率（B/A）	２４年度年間目標値	備考
1	重点的加入指導		（回数）	13,669 回	20,542 回	150.3 %	31,882 回	・事業所数については、年間目標値のみ設定 ・平成23年度末、未適用事業所数 246,165
			（事業所数）	― 事業所	14,677 事業所	― %	15,420 事業所	
	（内訳）	来所要請	（回数）	62 回	590 回	951.6 %	117 回	
			（事業所数）	― 事業所	471 事業所	― %	80 事業所	
		訪問	（回数）	13,607 回	19,952 回	146.6 %	31,765 回	
			（事業所数）	― 事業所	14,206 事業所	― %	15,340 事業所	
2	立入検査実施数			159 回	104 回	65.4 %	696 回	
3	適用に結び付いた事業所数			― 事業所	2,505 事業所	※ 17.1 %	3,482 事業所 適用率 22.6 %	・23年度末実績 2,741事業所 ・23年度末適用率 12.4%
4	外部委託による加入勧奨（文書・電話・訪問）			― 事業所	― 事業所	― %	―	・年度後半から実施予定
5	事業所調査件数			322,328 事業所	375,893 事業所	116.6 %	421,728 事業所	

※項目３の適用に結び付いた事業所数の達成率欄は、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。

（参考２）

平成２４年度下期における厚生年金保険等の適用対策について

１．平成２４年度行動計画に対する取組

未適用事業所に係る適用促進及び事業所調査における９月までの各計画目標はほぼ達成しているが、更なる追加を１０月以降の数値目標に上乗せし、年間の目標数値を必ず達成すること。

２．新たな数値目標に対する対応

○平成２３年度末時点で把握している未適用事業所（約２４．６万事業所）について、３年以内（平成２６年度末）に半減することが目標。

（１）雇用保険の被保険者数が５人以上の事業所

① 重点的加入指導実施事業所としていない事業所に対して、できる限り職員による加入指導を行うこと。

② 加入指導に当たっては、２３年度に実施した外部委託による加入勧奨結果を活用して、効果的・効率的に行うこと。

③ 雇用保険の被保険者が５０人以上の未適用事業所については、特定管理事業所としての選定対象となるため、立入検査（認定による加入手続）を含めた加入指導を早期に実施すること。

（２）雇用保険の被保険者数が５人未満の事業所

① 外部委託の対象外となっている事業所及び外部委託による加入勧奨（訪問）が終了した事業所に対し、できる限り職員による加入指導を行うこと。

② 加入指導に当たっては、外部委託による加入勧奨結果を活用して、効果的・効率的に行うこと。

（３）関係機関への協力依頼

管内の法務局、商工会議所（商工会）に対し、年金事務所長名又はブロック本部長名で協力要請文書を作成し、機構ホームページの「厚生年金保険・健康保険制度のご案内」チラシを活用して、窓口設置等の配布協力を依頼することとする。

（参考３）

（速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる）

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料　徴収状況（４月～９月に係る取組）

平成２４年９月末

指標名		平成２４年９月	平成２３年９月	対前年同月比
保険料決定額（過年度分を含む）①	厚生年金保険	123,335 億円	120,575 億円	2,761 億円
	協会管掌健康保険	41,375 億円	39,361 億円	2,014 億円
	船員保険	203 億円	207 億円	-4 億円
保険料収納額（過年度分を含む）②	厚生年金保険	118,112 億円	115,042 億円	3,070 億円
	協会管掌健康保険	38,466 億円	36,351 億円	2,115 億円
	船員保険	166 億円	165 億円	2 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	92 億円	115 億円	-23 億円
	協会管掌健康保険	48 億円	55 億円	-7 億円
	船員保険	0 億円	3 億円	-3 億円
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	5,132 億円	5,418 億円	-286 億円
	協会管掌健康保険	2,861 億円	2,955 億円	-94 億円
	船員保険	37 億円	40 億円	-3 億円
保険料収納率 ②／①	厚生年金保険	95.8 %	95.4 %	0.4 %
	協会管掌健康保険	93.0 %	92.4 %	0.6 %
	船員保険	81.9 %	79.5 %	2.5 %

（注）「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。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

（参考４）

平成２４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

今年度下期の行動計画の取組については、保険料収入を確実に実施し、保険料収納未済額の減少を図るため、初期手順に基づく納付督励の徹底、保険料債権の確実な管理、滞納処分の確実な実施、執行停止及び不納欠損の適正かつ計画的な実施などに、引き続き、取り組むこととしている。

１．保険料債権の確実な管理

（１）平成２３年度中に時効中断措置を講じていない事業所については、時効中断措置状況を確認し、対象事業所全件について平成２４年中に時効中断措置を実施すること。

（２）ブロック本部は、管内の年金事務所の時効中断措置状況を管理し、取組が遅れている年金事務所に対する指導及び支援を実施すること。

２．船舶所有者からの船員保険料及び厚生年金保険料等の徴収強化

船舶所有者から徴収すべき船員保険料及び厚生年金保険料がある年金事務所については、的確な納付督励及び滞納処分の迅速な執行に努めること。

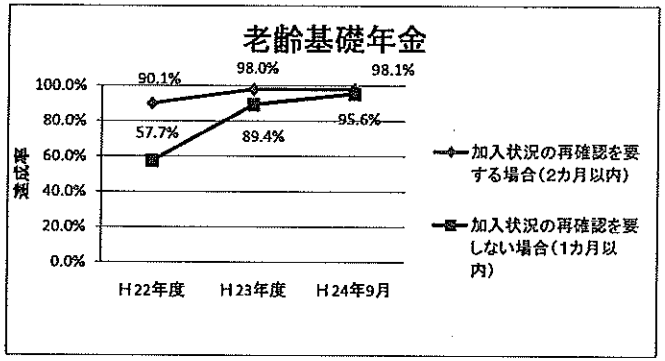
3．サービススタンダードの達成状況

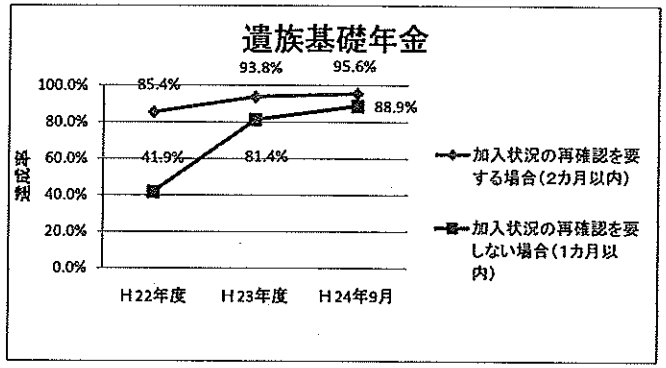
年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金	
	加入状況の再確認を要する場合（２カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（１カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（２カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（１カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（２カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（１カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（２カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（１カ月以内）		３カ月以内		３カ月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	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
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%
（参考）																				
9月単月	31.9	98.2%	24.6	98.8%	32.9	98.0%	25.6	97.3%	36.6	98.0%	25.0	91.4%	40.2	92.2%	25.4	97.6%	53.8	95.8%	109.6	44.7%

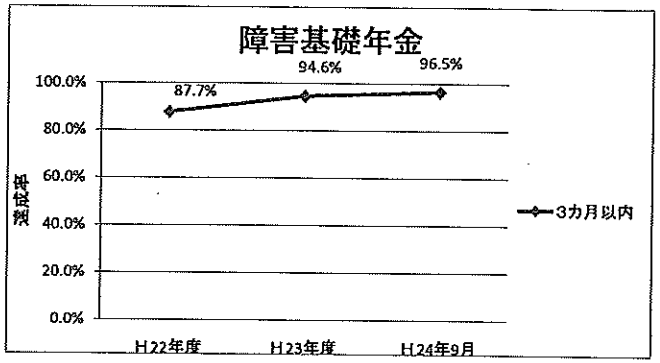
（注１）サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

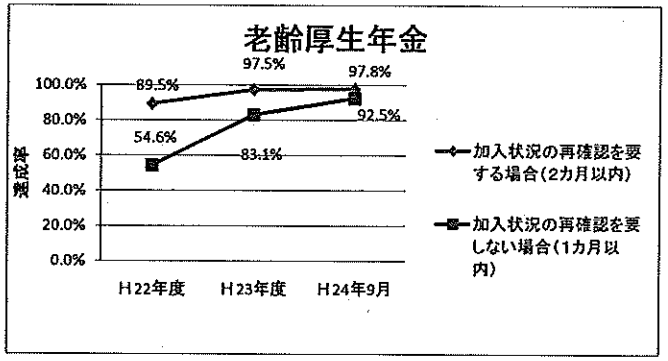
（注２）日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を９０％以上とすることを目指す。」とされている。

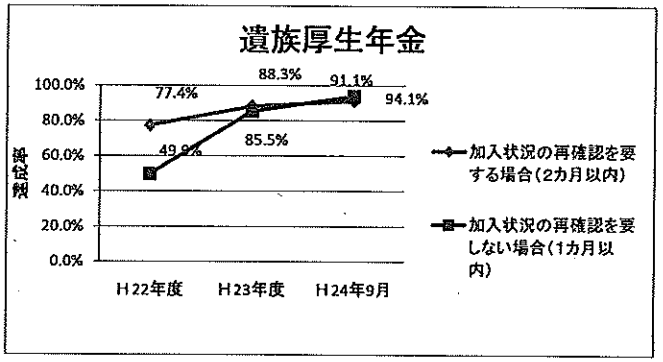
（参考）サービススタンダード推移

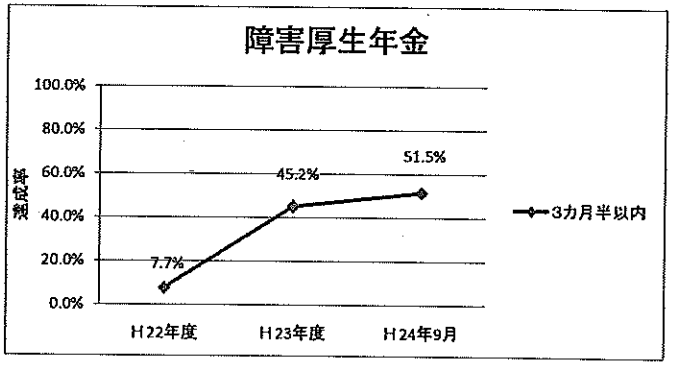












Ⅲ　年金相談の状況及びお客様の声の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成24年度

		４月	５月	６月	７月	８月	９月	４月～９月 平　均
１ケ月平均待ち時間（一般相談）	１時間以上の事務所数	0ケ所	0ケ所	0ケ所	0ケ所	0ケ所	0ケ所	0ケ所
	30分以上１時間未満の事務所数	28ケ所	8ケ所	3ケ所	0ケ所	1ケ所	4ケ所	7ケ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	493,759
	平均待ち時間	１２ 分	９ 分	８ 分	５ 分	６ 分	７ 分	８ 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	0.1ケ所	0.0ケ所	0.0ケ所	0.1ケ所	0.0ケ所	0.0ケ所	0.1ケ所
	一　般	3.1ケ所	2.3ケ所	0.8ケ所	0.4ケ所	0.9ケ所	0.6ケ所	1.4ケ所

（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	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	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ 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							７ ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959							493,759

コールセンターの対応状況（応答率）

平成24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	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	75.6%	81.9%
	月間応答呼数／月間総呼数	33.9万件 42.9万件	26.6万件 29.9万件	39.9万件 78.9万件	28.3万件 30.9万件	33.3万件 37.6万件	24.6万件 26.6万件	—	—
記録問題	応答率	60.8%	83.6%	84.3%	90.5%	87.4%	88.0%	79.6%	82.4%
	月間応答呼数／月間総呼数	9.6万件 15.7万件	8.2万件 9.8万件	8.6万件 10.2万件	7.1万件 7.8万件	7.2万件 8.2万件	6.6万件 7.5万件	—	—

※中期目標「平成２５年度において一般相談の応答率７０％以上」

※国民年金保険料専用ダイヤル（８月１日開設）の状況　８月１日～９月２８日 応答率　９９．４％（応答呼数　151,658件／総呼数　152,582件）

（注１）記録問題ブースは、４月から２００席から１００席へ変更。なお、４月は未送達定期便の送付（５１万件）による影響と思われる。
（平成２４年３月は応答呼数　１０．０万件／総呼数　１１．１万件　＝　応答率　９０．０％）

（注２）６月はマイナススライドの年一通知（４，０１６万件）送付。８月は介護保険料改定に伴う改定通知（１，４０８万件）送付。

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	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%	

【平成22年度】

25

	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	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%	

【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	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	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	
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%	

【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	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770							2,468,318	通常期ブース数: (4月～)785席 繁忙期ブース数: (6月、10月) 845席 (23.11, 24,1～24,3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534							1,866,899	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%							75.6%	

改定通知書
振込通知書

振込通知書（介護保険料の変更）

扶養親族等申告書

社会保険料控除証明書

源泉徴収票

（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～23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24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24年11月から25年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

（注2）平成23年6月から40席増設

（注3）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24年

分類			4月 件数	5月 件数	6月 件数	7月 件数	8月 件数	9月 件数	合計 件数	合計 %
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	134	111	118	151	134	105	753	12.7%
		電話②	24	17	32	25	19	16	133	2.2%
		各種お知らせ文書③	183	212	163	141	207	134	1,040	17.6%
		ホームページ④	92	75	55	39	57	57	375	6.3%
		小計（①～④合計）a	433	415	368	356	417	312	2,301	38.9%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	120	114	152	148	143	107	784	13.2%
		国民年金業務⑥	166	141	103	148	107	97	762	12.9%
		厚生年金業務⑦	51	83	66	85	63	43	391	6.6%
		小計（⑤～⑦合計）b	337	338	321	381	313	247	1,937	32.7%
	個人情報⑧		10	8	3	5	3	3	32	0.5%
	お叱り⑨		51	46	61	64	54	48	324	5.5%
	その他（①～⑨以外）⑩		47	59	41	40	33	33	253	4.3%
	小計（a+b+⑧～⑩合計）c		878	866	794	846	820	643	4,847	81.9%
	励まし関係⑪		37	36	62	37	60	41	273	4.6%
年金政策、制度立案関係⑫			108	99	192	152	124	124	799	13.5%
合計（①～⑫合計）			1,023	1,001	1,048	1,035	1,004	808	5,919	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」(9月受付分件数303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(9月受付分件数403件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(9月受付分件数71件)」を集計・分析。(9月合計受付分件数777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。
※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(9月受付分件数約200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1) 年金政策、制度立案関係⑫では、平成24年6月は物価スライドによる減額改定への意見要望が多かった。

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況（平成24年4月1日～平成24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	753	12.7%	職員の説明が不十分等
		電話②	133	2.2%	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	1,040	17.6%	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	375	6.3%	ねんきんネットが利用しづらい（フリーメールアドレスが使えない）、 日本年金機構ホームページリニューアル時の苦情（記載誤りやリンク切れ）等（4月）
		小計（①～④合計）a	2,301	38.9%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	784	13.2%	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	762	12.9%	納付督励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	391	6.6%	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、電子申請に関する問合せ
		小計（⑤～⑦合計）b	1,937	32.7%	
	個人情報⑧		32	0.5%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等
	お叱り⑨		324	5.5%	年金事務所の施設（案内看板、駐車場、駐輪場等）
	その他（①～⑨以外）⑩		253	4.3%	
	小計（a+b+⑧～⑩合計）c		4,847	81.9%	
	励まし関係⑪		273	4.6%	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			799	13.5%	物価スライド減額、在職老齢年金制度、障害年金制度等
合計（①～⑫合計）			5,919	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	439	451	380	361	485	388	4,957
		事務処理関係ｂ	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
	小計（ａ+ｂ+その他）ｃ		808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
	励まし関係		50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

（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
機構運営関係		サービス関係ａ	433	415	368	356	417	312							2,301
		事務処理関係ｂ	337	338	321	381	313	247							1,937
	小計（ａ+ｂ+その他）ｃ		878	866	794	846	820	643							4,847
	励まし関係		37	36	62	37	60	41							273

※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。

（参考資料1）

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	経企部◎ 年相部 人管部	○ 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。	○ 平成23年10月24日指示 ○ 平成24年3月　地方より移行計画提出
②相談窓口担当職員への研修	年相部	○ ブロック本部、年金事務所が実施している研修の実態把握を行い、計画的な研修実施など必要な指導を行う。	○ 平成24年4月実施計画取りまとめ ○ 平成24年6月25日 年金事務所における電話相談研修の実施指示
	年相部 研修部	○ 年金相談スキルの向上を図るため、相談研修を体系化し研修の標準例を示すなど、計画的な研修への取組を推進する。	○ 平成24年9月21日 相談研修体系の地方意見照会
③相談講師職員の養成	年相部◎ 人管部 財務部 研修部	○ 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。 ・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。	○ 講師養成研修 ・5/22～25 ・7/24～27 ・9/4～7 ○ ブロック研修指導 ・東北　5/28～29 ・中部　7/3～4 ・中国　7/7 ・近畿　7/12～13 ・北海道　9/20～21
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム開部◎ 年相部	○ 研修用デモシステムに、支払改定記録照会、年金額履歴照会などの画面を追加する。	○ 平成24年4月2日稼働

⑤年金相談専任職員制度の創設	人管部◎ 経企部	○ 相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とし、勤務地限定の「年金相談専任職員制度」を創設する。	○ 平成24年年3月12日指示 ○ 平成24年10月1日 91名採用
⑥エルダー職員の活用	経企部	○ 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、有期雇用職員の定員枠で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にする。	○ 平成24年4月1日 組織細則改定 （平成24年3月30日指示）

＜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の拡張）	新シス開部◎ 基シス開部 品管部 サ推部 年相部	○ 相談事跡管理システムについて、「お客様対応管理システム」への統合化を図る。（「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」を包括的に管理し情報の共有化を図る。）	○ 平成25年9月稼働目途
②相談事跡管理システムの改善	新シス開部◎ 基シス開部 品管部 サ推部 年相部	○ 基礎年金番号の入力により氏名、生年月日などの個人情報を自動的に取り込み、入力処理時間の軽減を図る。	○ 平成25年9月稼働目途
③相談業務の効率化（窓口仕分けの徹底）	年相部	○ 来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づき、窓口仕分け（老齢、障害、遺族、諸変更等）や全所体制による昼休み対応等について、事務所の状況に応じブロック本部の指導徹底を図る。	○ 平成24年8月1日 来訪相談窓口管理運営マニュアル改正
④相談待ち時間の表示の改善	年金相談部 財務部◎	○ 愛知県、岐阜県、三重県、埼玉県について、相談待ち時間表示システムを導入する。 ※平成25年度は、福岡県、広島県、宮城県及び北海道都市部について導入する予定。	○ 平成24年8月3日 導入対象県に事前調査指示
⑤受付進捗管理システムの構築	品管部◎ 新シス開部	○ 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。 ※年金相談センター及び常設型出張相談所でも利用可能。	○ 平成24年10月1日稼働

⑥お客様に交付している窓口装置の印字画面の改善	年相部◎ 基シス開部	○ お客様向けに手交付している窓口装置の年金加入記録、年金額試算等のハードコピー(画面印字)について、記号表示しているものを文字表示するなど、お客様に分かりやすいものに改善する。	○ 平成24年度システム開発着手
⑦先進事例の全国展開	年　相　部	○ 全国の先進的な取り組み事例について全国展開を図る。 ・郵送提出の促進を目的とした電話相談事跡シート作成による「請求用紙」、「添付書類」、「記入例」等の送付 ・フロアー担当者の設置等による待ち時間中の記載方法の指導 ・所内応援体制の確立(登板ローテーション) ・障害年金チェックシートの作成	○ 平成24年3月30日指示 ○ 平成24年8月1日 フロアー担当者の設置について、来訪相談窓口管理運営マニュアルの改正により指示
⑧年金見込額試算システムの改善	年相部◎ 基シス開部	○ 見込額試算の精度を高めるために、以下の改修を行う。 ・離婚分割の本人の3号分割試算に加え、相手の国年3号期間による疑似分割試算をできるようにする。 ・試算日を月の1日から末日に変更し、同月得喪等を見込額に反映する。 ・65歳到達前1ケ月以内の退職改定を抑止する。 ・その他　基金代行額(参考)の追加等	○ 平成25年4月実施予定

＜Ⅲ　コールセンターの充実等＞

①臨時ブースの機動的設置	年　相　部	○ 混雑期にオペレーター席の増席による臨時ブースを設置し、コールセンター体制の強化を図る。 ・年一通知(6月、60席)、介護保険料変更(10月、60席)、扶養親族等申告書(11月、100席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、50席)、源泉徴収票(1月～3月、100席)	○ 平成24年6月 年一通知、60ﾌﾞｰｽ増設 ○ 平成24年10月 振込通知書(介護保険料変更)、60ﾌﾞｰｽ増設
②通知の分散発送による 集中緩和	年　給　部	○ 通知書送付後の相談の集中緩和を図るため、大量に送付する通知書(概ね100万件以上)については、原則コールセンターのエリアごとに印刷業者から中間配送業者へ分割納品するとともに、エリア内での分散発送や郵送料の特特割引を活用し拠点郵便局持ち込みによる分散送付を行う。(印刷業者からの分割納品がスケジュール上困難な場合は、特特割引と特割の併用による分散送付を行う。) 〔対象例〕 ・年一通知(6月)、振込通知書(10月)、扶養親族等申告書(11月)、社会保険料控除証明書(11月)、源泉徴収票(1月)	○分散発送状況 ・年一通知 (6/5～7) ・振込通知書 (10/3～6)

③コールセンター運営の改善	年　相　部	○ 相談事跡の作成について、コールセンター支援システムに掲載している、よくある相談内容、回答の定型文書を張り付けることにより入力の軽減を図っているが、相談事例の検索時間を短縮するために相談件数の上位30からの索引や並べ替えについてシステム改善を行う。	○ 平成24年5月7日稼働
		○ コールセンターの混雑時期において、ナビダイヤルのガイダンスの変更(再度の架電案内)を機動的に行うことにより入電数の分散化・減少化を図る。	○ 実施状況 ・年一通知 (6/7～18) ・振込通知書 (10/5～15)
④コールセンターの基盤強化	年　相　部	○ ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに、ねんきんダイヤル(第1CC)の電子申請ヘルプデスク(10席)及び社会保険料控除証明書対応(11月～3月50席)を統合し、定期便等特別専用ダイヤル(150席～200席)の設置を検討する。 ○ ねんきんダイヤル(第1CC)の空きスペースを活用し、通年でブースの増席(10席)、11月～3月の混雑期に60席程度増席し、年金事務所のIVR転送(60席)の対応を行うことにより、効率的運用を図ることができるよう検討する。	○ 平成26年4月実施目途
⑤コールセンターのCS調査	年　相　部	○ 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5月平成23年度結果報告取りまとめ ○ 平成24年6月1日平成23年度調査結果報告公表
⑥「コールセンター支援システム」のシステム改修及び同システムと「お客様対応管理システム」との連携	新シス開部◎ 基シス開部 年　相　部 品　管　部 サ　推　部	○ 本人確認後の入力軽減を図る観点から、「コールセンター支援システム」に基礎年金番号入力による氏名、住所等の顧客基本情報の自動表示機能、本人確認のチェックボックス機能、再交付依頼等の回付票作成の簡略化機能を取り込むシステム修正を検討する。	○ 平成25年1月実施目途 ・平成24年5月31日入札
		○ 「コールセンター支援システム」の相談事跡をCSVファイルにより「お客様対応管理システム」に取り込み、各拠点での閲覧を可能とし情報の共有化を図る。	○ 平成25年9月実施目途

＜Ⅳ　その他＞

①社労士会の研修への協力	年　相　部	○ 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。 ○ 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。	○ 平成24年5月14日 新規年金相談担当者に対し研修用DVDを提供 ○ 平成24年6月16日 全国社労士会連合会主催年金相談センター長会議にて、後納制度の事務説明及びマナースタンダード研修を実施
②常設型出張相談所の活用	年　相　部	○ 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。 （23年度　10カ所、24年度　5カ所） ※平成24年度設置予定（練馬区、武蔵野市、厚木市、西宮市、佐賀年金事務所管内）	○ 平成24年9月3日設置 練馬区、武蔵野市 厚木市 ○ 平成24年9月10日設置 西宮市 ○ 平成24年10月1日設置 鳥栖市
		○ 相談窓口（2ヵ所）には可搬型窓口装置を設置しているが、「受付進捗管理システム」による申請書等の処理状況等を確認できるようにするため固定型窓口装置を各相談所に1台設置する。	○ 平成24年9月末設置
③発送文書の整理合理化	品管部◎ 年給部	○ ＜通知統合化＞ 「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」及び「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」の統合化 を行う。	○ 平成24年6月7日送付分から実施
		○ 同一基礎年金番号、同一住所の複数の通知書（統合通知書、改定通知書、振込通知書）について同封して発送する。	○ 平成25年6月予定

相談関係でこれまでに講じた主な対策（平成 22 年 1 月～平成 24 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 相談担当特定業務契約職員の処遇改善（対象者の範囲を混雑時や昼休み等の窓口対応を行いブース選任と同様の業務を行っている者まで拡大）〔24 年 4 月〕
③ 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〕、研修用DVD（老齢、遺族、障害）〔24 年 3 月〕
④ 相談窓口職員の研修（OJTの優良事例の全国展開）〔23 年 10 月〕、優良教材の情報提供〔24 年 3 月〕
⑤ 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～〕
⑥ 相談講師職員の養成（講師養成研修の実施）〔23 年 4 月、10 月、11 月、24 年 2 月実施〕、実地研修指導の実施〔23 年 7 月～〕
⑦ 有期雇用職員から正規職員への登用（相談業務担当者を含む特定業務契約職員を正規職員へ登用）〔23 年 7 月～〕
⑧ ウインドマシンの研修用モデルの作成〔22 年 11 月〕、ウインドマシンの研修用モデルの充実（各被保険者記録照会画面の追加）〔23 年 12 月〕、研修用一般パソコン及びインストール用CDの配付〔23 年 11 月、23 年 12 月〕

＜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、ターンアラウンド、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」を南関東ブロックの48年金事務所に導入〔23年4月〕、近畿ブロックの40年金事務所への拡大〔24年3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）の導入〔23 年 6 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〕
⑥ 待ち時間短縮対策の好事例（川越事務所の取組事例）を全国展開〔24 年 2 月〕

＜Ⅲ コールセンター充実等＞

① コールセンターと年金事務所の連携強化（コールセンターと所在地ブロック本部・年金事務所との連絡の場を活用し連携強化を図るよう指示）〔22 年 8 月～〕

② コールセンターの総呼数の分散化・減少化対策〔23 年 6 月～〕

・コールセンター内分散発送〔年1通知 23 年 6 月、振込通知書（介護保険料）及び扶養親族等申告書 23 年 10 月、源泉徴収票 24 年 1 月〕、印刷業者の分割納品〔源泉徴収票 24 年 1 月〕

・源泉徴収票送付後の混雑期に案内ガイダンス（「源泉徴収票に関する相談は、お急ぎでない場合は、1月20日以降におかけ直し下さい。」）〔24年1月〕

③ レベル確認テストの実施（誤案内事例に基づくレベル確認テストを毎年 8 月に実施）〔23 年 8 月～〕

④ 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〕

⑤ 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 23 年 11 月・24 年 1 月～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〕

⑥ HPへのQ＆Aの掲載（特定テーマの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、扶養親族等申告書及び控除証明書は 23 年 10 月、源泉徴収票は、24 年1月〕

⑦ コールセンター運営の改善（源泉徴収票の再交付業務の簡素化（単票方式から一覧表方式に変更））〔24 年 1 月〕

⑧ コールセンター運営の効率化（事跡記述等「あと処理」の簡素化）〔23 年 12 月〕

⑨ コールセンターの「お客様満足度調査（「往復はがき」の送付（2万枚）によるCS調査を実施）〔24 年 2 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〕、マナースタンダードDVDの提供〔23 年 6 月〕

② 相談窓口プライバシーの確保（22年度に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示。国年窓口も対象に改善）〔23 年 6 月〕

③ 混雑事務所の個別対策（22年度に引き続きブース増設（常設ブース 9 事務所 12 ブース、予備ブース 8 事務所 9 ブースを増設）〔23 年 11 月〕

④ インターネットを活用した情報提供（市区町村、郵便局等へのパソコンの設置）〔23 年 2 月〕、年金額見込計算サービス等の機能の拡充〔23 年

10 月〕

⑤ HPのペンションアンサーの構築(国税庁のタックスアンサーに倣い、ホームページのQ&Aにキーワード検索機能を追加)〔23 年 8 月〕

⑥ 発送文書の分散化(年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票について分散発送)〔23 年 6 月～〕

⑦ 年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化(「払渡希望金融機関の証明書」の添付が必要→預金通帳の写し等でも可)〔23 年 11 月〕

（参考資料2）

サービス改善への主な取り組み

＜Ⅰ　お客様サービスの向上＞

①サービスリーダーの設置及びサービスチェック	サービス推進部	○ 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。	
②マナースタンダード研修	サービス推進部◎ 研修部	○ 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、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接遇改善に努める。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、講師派遣や資料提供など各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。	○ 研修センターにてマナースタンダード・地域年金展開事業について研修実施（平成24年5月9日～10日）。 ○ 社労士会主催の「街角センター（オフィス）長、受付・相談部門長会議」にてマナースタンダード研修を実施（平成24年6月16日）
③個別事務所でのマナー改善	サービス推進部	○ 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周知する（4月、8月、12月、）。	
④CS（お客様満足）の推進	サービス推進部◎ 相談部 研修部	○ CSの理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」（仮称：CSハンドブック）の作成と職員への配布。 ○ 本部のCS施策、好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」（仮称）の作成と地方発信。 ○ お客様の声、CS調査等でお褒めの言葉の多い年金事務所の表彰。	○「スマイルCS通信～笑顔でCSとESの向上を目指しましょう」という名称に決定し、平成24年10月末より発刊予定。
	相談部◎ サービス推進部 研修部	○ CS及び相談に関する研修の体系化と、ブロック本部・年金事務所研修の標準化。	
	研修部◎ サービス推進部 相談部	○ 民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成（又は民間講師による研修センターでの講習）。	○ CS講習を実施している企業の情報収集中。本年11月中に受講内容等決定予定。 ○ 中部ブロック本部でのCS研修実施状況を聴取しCS本部研修の実施方法等を検討。

＜Ⅱ　わかりやすい文書づくり・情報提供の改善＞

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・業務改善委員会へ報告する。（平成22年1月以降実施）	
②わかりやすい文書への見直し	サービス推進部◎ 各担当部	○ 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）（平成22年1月設置） ○ 年金受給者・会社員・主婦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）（平成22年4月設置） （注）23年度から、文書デザイナーと委嘱契約を締結し、モニター会議に参画。	○ 第1回：平成24年4月19日実施 （気になる記録の確認キャンペーンのご案内と年金記録確認チェック、扶養親族等申告書） ○ 第2回：平成24年5月17日実施 （年金請求書、国民年金保険料学生納付特例申請書、在学生のための年金手続ガイド） ○ 第3回：平成24年6月21日実施 （年金請求書、国民年金保険料納付案内書） ○ 第4回：平成24年7月19日実施 （国民年金保険料納付案内書、「ねんきんネット」お知らせ便） ○ 第5回：平成24年9月20日実施 （所得状況届、ねんきん定期便）
③文書づくりの職員研修	サービス推進部◎ 各担当部	○「お客様向け文書作成ガイドライン（2012年3月改定版）」を使った、文書作成担当者向けの説明会を実施。	○「難しい情報をわかりやすく伝える」というテーマで外部講師による研修会の実施と「文書作成ガイドライン」の説明会を実施（平成24年4月19日）。70名参加。
④記入例の作成	サービス推進部◎ 年金給付部 年金相談部 品質管理部 広報室	○ PTを設置し、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24年4月～） （平成24年度実施予定案件：「加給年金額加算開始事由該当届」、「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」、「年金受給権者氏名変更届」等）	○ 年金請求書、委任状（意見照会5月9日実施、7月25日ホームページに掲載実施） ○ 源泉徴収票交付（再交付）申請書、年金受給権者氏名変更届（意見照会8月17日実施、10月5日掲載）

＜Ⅲ　お客様の声の集約＞

①お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○ 年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	○23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日)
②民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	○「お客様へのお約束10か条」の取組み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調査を実施する。	○23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日) ○24年度実施に向け民間調査実施会社を選定するための一般競争入札評価委員会を開催。(平成24年9月26日)
③「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◎	○ 年金事務所を中心に、年金機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。なお、このシステムは事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとなっている。	○システム開発作業着手(平成24年8月)
	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	○ 平成25年度のシステム稼働に向けて、年金事務所並びにブロック本部への「システム機能や特徴の説明、事前準備の周知、意見交換や運用に関する意見集約等」を実施する。	○概要説明及び意見照会(本部7月実施、地方8月1日発出)

＜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。 ※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。	○24年12月開催に向けて、各ブロック本部に対して「第4回サービス・業務改善コンテスト実施」についての指示・依頼文書を発出。(平成24年8月3日)
②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、事務所毎に指標化し、職員に周知する。 (注)成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対評価数値の経年変化についても分析する。	○マナースタンダード研修において代表事務所副所長へ周知(平成24年5月10日)するとともに、機構LANに掲示(平成24年5月11日)

＜Ⅴ　地域事業の展開＞

①地域年金展開事業への取組み	サービス推進部◎ 年金局	○ 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、教育機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動。	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示（平成24年4月4日） 年金局より年管審通知として各地方厚生（支）局長宛に「日本年金機構が行う「地域年金展開事業」への支援、協力について（依頼）」の通知文書を発出（平成24年5月25日） ○ 全国最初の地域年金調整会議を高松（香川県）で9月28日に実施。今後、四国ブロックにおいて徳島県10月15日、愛媛県10月17日、高知県10月29日実施予定。
	経営企画部◎ サービス推進部 年金局	＜年金事務所の体制強化＞ ○ 年金事務所の体制強化を図る ・ 都道府県代表事務所の強化（代表事務所における総務調整課の設置） ○ 強化年金事務所の設置（「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所）	○ 平成24年4月に総務調整課設置を実施 ○ 平成24年4月に強化事務所（モデル年金事務所）を設置
	サービス推進部◎ 年金局	＜教育サイドへの働きかけ＞ ○ 年金局に対し、文部科学省と連携し、厚生労働省（地方厚生局）が主体的に推進する教育現場での年金周知の枠組みの構築について要請する。	○ 文科省より、四国4県の教育委員会へ電話にて協力要請を実施
		○ 大学、高校等のアプローチについて、取組み方法の参考事例を現場に示す。	○「教育現場へのアプローチ等について」指示依頼発出（平成24年5月21日）
		○ 機構本部でいくつかの大学でモデル的な講演会を実施し、講演内容を録画したDVDを地方へ配布（日本社会事業大学、国立看護大学校、東京大学で実施） ○ 機構本部職場内研修として、本部職員向けに「知っておきたい年金のはなし」の解説を行い、解説内容を録画したDVDを地方へ配布。	○ 国立看護大学校：平成24年6月15日実施 ○ 東京大学：平成24年6月29日実施 ○ 日本社会事業大学：平成24年7月5日実施 ○ 機構職員向け講演会：平成24年7月31日実施 ○ 各ブロック本部、各代表事務所、強化事務所へ「地域年金啓発講義DVD」の送付（平成24年8月16日）

②年金委員活動の活性化	サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部	○ 年金局長通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示。(平成24年4月4日)
	サービス推進部◎	<研修> ○ 年金委員活動を積極的に支援するための、各地域及び本部またはブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。 ○ 全国の年金委員を対象に、機構本部による年金委員研修を実施する。	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成24年4月4日発出) ○ 本部主催研修について「年金委員研修の開催」で全国へ指示依頼(平成24年6月8日) ○ 全国年金委員36名参加し(各ブロック地域型・職域型年金委員各2名)南関東ブロック本部にて、10月に本部研修実施予定
	サービス推進部◎ 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 年金局	<拡大> ○ 年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。 ・ 一括適用事業所の職域型年金委員について、配置目安の弾力化(本社一括適用でなく、各地の支店にも年金委員を配置できるようにする)を年金局へ引き続き依頼する。 ・ 毎月160万部発行の「日本年金機構からのお知らせ」(納入告知書に同封)に、年金委員委嘱拡大の募集告知を行う。 ・ 民生委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加を呼び掛けるために、代表事務所総務調整課より市区町村及び関係団体への協力要請を行うことを検討する。	○ 各ブロック本部へ「地域年金展開事業の実施に向けた関係各所への協力依頼」を指示。(平成24年3月19日発出)
	サービス推進部◎ 年金局	<表彰> ○ 大臣表彰の創設への働きかけ。 ・ 平成25年実施に向けて年金局に対し要請を行う。 ○ 年金委員表彰の実施。 年金委員理事長表彰の表彰委員会を開催し、表彰者を決定、表彰をおこなう。	○ 年金局より大臣表彰実施のための概算要求を実施。 ○ 年金委員理事長表彰の表彰委員会を開催。推薦者全152名について、表彰を決定(平成24年8月27日開催)
③公的年金制度の理解と普及	サービス推進部◎ 国民年金部 広報室	<エッセイ募集> ○ 年金に関するエッセイ募集を実施する。 (「ねんきん月間」の取組の一環として、公的年金制度との関わりをテーマとしたエッセイ募集を行う。今年度も文部科学省を通じて学校関係機関にエッセイ募集の周知の協力を要請する)	○ 文科省より、協力要請の通知文を各都道府県の教育委員会等に発出(平成24年5月24日) ○ 機構よりプレスリリース、HP、事務所でのポスター掲示にてエッセイ募集の案内を実施。(平成24年6月1 ○ 日) 24年度用新規募集ポスターを全拠点へ配布(平成24年7月2日)
④年金事務所お客様サービスモニター会議	サービス推進部	○ 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2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成24年10月～平成25年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。	○「平成24年度年金事務所お客様サービスモニター会議の実施」にて実施要領を指示(平成24年5月21日)

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24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〕
サービスチェック項目の見直しを実施（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）〔23 年 9 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 よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキスト DVD（研修部主導・サ推部監修）」を作成し、全拠点に配布〔23 年 4 月〕
④ お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改定を実施〔23 年 10 月〕
⑤ 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〕
担当者の氏名がお客様にわかりやすくみえるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置〔23 年 7 月〕
⑥ 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〕
「マナースタンダード実践テキスト別冊　障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法の研修を全国9ブロックにおいて実施〔23 年 1 月～3 月〕
⑦ 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〕
⑧ 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・情報提供＞

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〕
③ 機構本部が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等を整理したガイドラインを作成〔22 年 12 月〕。文書モニターからの意見や文書デザイナーのアドバイスを集約化、普遍化し改訂（「別冊文書レイアウトの実践」の作成、機構ロゴやHP検索表示の統一等）〔24 年 3 月〕。
④ ねんきんネットの改善
⑤ 年金給付関係の届出書のPDFファイルをHPに掲載し、ダウンロード化を進めた。34 件実施〔24 年 3 月〕。また、HP上のPDFにフォーム機能を付加し、4 件（年金加入期間確認請求書、年金受給選択申出書、各種再交付申請書、支給停止事由該当届）について直接入力できるようにした〔24 年 3 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、24 年 1 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、24 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 1～3 月、23 年 11 月～24 年 1 月〕
⑤ 「お客様の声」報告様式の改善（「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る）〔23 年 7 月〕

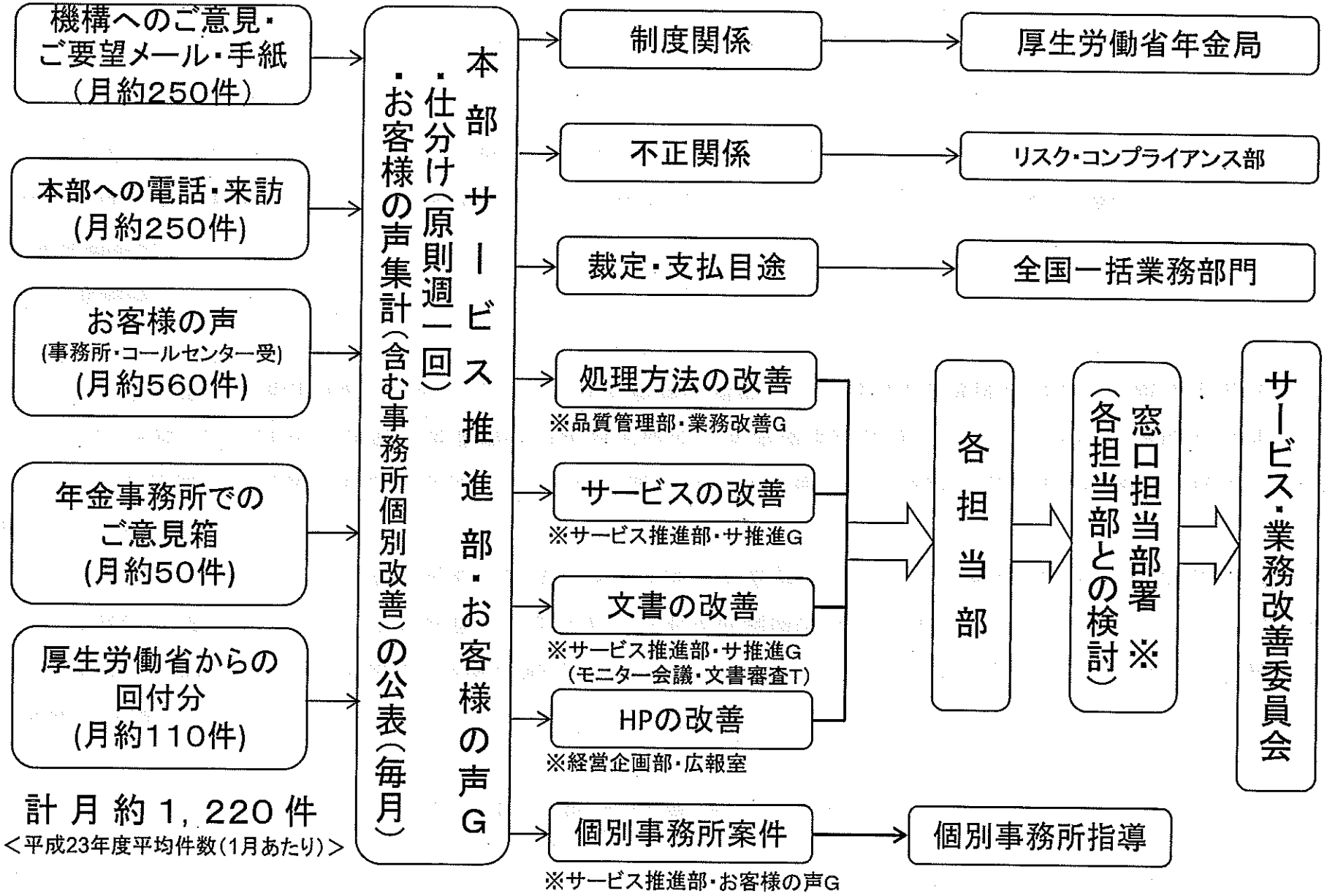
＜Ⅳ　現場と一体となった取組＞

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、23 年 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、23 年 10 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〕
③ 好対応事例の紹介（全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する）〔23 年 8 月～〕
④ 適切な苦情対応への対策強化
・ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改訂〔23 年 8 月〕。
・サービスリーダー会議及びマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底〔23 年 10 月～24 年 1 月〕。
・顧問弁護士との委嘱契約〔23 年 11 月〕。
⑤ ブロック本部における「お客様対応電話」の録音設備等の導入〔23 年 10 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



（参考資料３）

地域年金展開事業について

１　背景と経緯

これまで、長年にわたる地方組織・現場の地道な取組みの積み重ねの中で地域、教育、企業の中での年金制度の周知、理解、支援のネットワークを構築してきたが、日本年金機構の設立以降、こうしたネットワークの基盤が脆弱化しており、我が国の公的年金制度の運営にあたる日本年金機構にとって、事業の再生・再構築が喫緊の課題となっている。

このような認識から現状を少しでも改善し、年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、平成２４年度から各県代表事務所の体制を強化（総務調整課設置）するとともに、強化事務所（各ブロック２ヶ所の強化事務所指定）を設定しそれぞれの地域に根差した「地域年金展開事業」の取組みを開始した。

２　主な取組み

○ 地域展開事業

「知っておきたい年金のはなし」、「退職後の年金手続きガイド」などの啓発資料を作成・配賦し、これらを活用した研修会等を自治会、大学、企業等で開催し、公的年金制度の周知、理解を図る。

○ 地域年金事業運営調整会議

年金制度の普及・啓発などについて検討・調整を行うため、都道府県単位に学識経験者や関係者（市町村会、地方厚生（支）局、教育委員会、社労士会、年金委員、マスコミ等）から構成される「地域年金事業運営調整会議」を設置する。

○ 地域連携事業

関係団体（自治体、教育関係機関、社会保険労務士会等）と協力・連携し、年金制度の普及・啓発、国民年金保険料収納の向上を図る。

○ 地域相談事業

地域（自治体、農協、郵便局、大規模商業施設、駅ターミナル、社会福祉施設等）に出向いて出張年金相談会を行い、相談ニーズに対応するとともに住民の皆様などに年金をより身近に感じていただき、年金制度の理解を深める。

○年金委員活動支援事業

年金委員への活動支援（研修の充実、積極的な情報提供等）や定期的な意見交換会を実施する。また、健康保険委員との連携強化を図り、医療・年金にかかる委員活動が一体的に行えるよう取組む。

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

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月閣議決定）

日本年金機構中期目標
［平成22年1月
厚生労働大臣策定］

日本年金機構中期計画（平成２２年１月）
日本年金機構年度計画（毎年度）

計画の具体化

年金記録問題工程表（平成２２年３月策定）
年金記録問題への対応の実施計画
（特別便、定期便、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ等）

業務改善工程表（平成22年7月策定）
日本年金機構として取り組むべき業務改善の諸課題について項目、スケジュール、検討体制等を整理したもの

システム再構築工程表（平成２２年１１月策定）
日本年金機構の業務を支えるシステムについて、システム開発のあり方、システム管理体制等に係る当面の課題を検討し、取組方針、実施スケジュール等を整理したもの

※工程表は適宜見直し

公的年金業務の業務・システム最適化計画
（平成23年3月30日：厚生労働省年金局）

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、毎月フォローアップを実施している。

● 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、これまで毎年二回見直しし、直近では平成24年9月に改訂している。

◆工程表の内容◆

● 11の大事項から構成。（現在の項目数：72項目）

①業務の円滑化、②事務処理誤りの防止、③事務センター業務の改善、④情報化・電子化の促進、⑤情報サービスの充実、⑥お客様サービス関係、⑦年金相談関係、⑧厚生年金関係、⑨国民年金関係、⑩年金給付関係、⑪年金記録関係

● 72項目中、14項目を重点事項として設定している。

業務改善工程表

◆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の諸課題について、当面の課題を中心に項目、スケジュール及び検討体制等を整理したものである。

◆今後の状況に応じて、項目及びスケジュール等については、適宜見直されるべきものである。

平成２２年７月２７日制定

平成２３年３月２５日改定

平成２３年９月３０日改定

平成２４年３月２３日改定

平成２４年９月２８日改定

日本年金機構

目　　次

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	Ⅰ．共通的基盤				
	1．業務の円滑化				
	1) わかりやすい指示・依頼等文書の作成	経営企画部	・受け手の立場に立ったわかりやすい指示・依頼等の発出及び確実な周知のため、現場意見を踏まえ、必要に応じ、毎年度初めを目安に要領を改正。 ・指示・依頼等文書の作成担当者向けの研修を定期的(年2回程度)に実施。	平成24年3月15日要領改正(平成24年4月1日施行) 平成24年度6月、11月頃研修実施予定	
	2) 機構LAN全体掲示板の構成見直し	経営企画部	業務支援ツール・便利ツール、各種マニュアルの検索を容易にするとともに、お客様向け通知文書をわかりやすく周知するなどの観点から、機構LAN全体掲示板の構成について、現場意見を踏まえ、必要に応じ見直しを行う。	平成24年4月実施 以後も引き続き検討	
	3) 指示・依頼文書のマニュアルへの取り込み	品質管理部	マニュアルに反映すべき指示・依頼文書の取り込みを迅速に行う。 ※平成22年1月以降毎月取り込みを実施。平成22年11月から取込状況管理票により進捗状況を確認。	毎月実施	
	4) マニュアルインストラクター研修の実施	品質管理部	・マニュアルインストラクター研修を実施し、各職場での伝達研修を実施する。(ブロック本部グループ長対象) ・アシスタントマニュアルインストラクター研修を実施する。(代表事務所課室長及び事務センターグループ長対象)	・平成24年10月実施予定 ・平成24年11月以降2回実施予定	
	5) 疑義照会回答の迅速化及びホームページへの掲載	品質管理部	・疑義照会への対応については、適正に進捗管理を行うとともに、回答の迅速化を図る。 ・また、疑義照会回答のうち広く周知すべきものについて、定期的にホームページに掲載する。	順次実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	6) 過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みの構築	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について、次の作業を進める。 ①掲示板への通知の掲載、一覧表の作成、通知と一覧表のリンク ②マニュアルと疑義照会回答や通知とのリンクの拡大	平成16年～21年の通知(主要なもの)について平成24年6月までに掲載済。 平成15年以前の通知を順次掲載予定	
	7) 報告物の見直し及び本部一括でのデータ収集システムの構築	◎品質管理部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 経営企画部 基幹システム開発部	・各種報告物の見直しを行い、結果を精査した上で業務処理要領等に反映させる。 ・地方から本部への報告物のうち、オンラインの配信帳票で出力されている内容を手作業で再度集計して報告するものについて、地方での事務負担を効率化するため、本部で一括してデータを収集できるシステムを構築する。	・平成24年度の見直し結果について、9月下旬に年金事務所等に情報提供を行い、10月にマニュアル改正を行う予定。 ・平成25年度以降システム開発予定	
◎	8) 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23年10月からの栃木県における試行状況も踏まえ、平成24年10月から全国で実施する。 ・システム稼働2カ月後を目途に意見募集を行い、機能改善を検討する。	・平成24年10月全国実施 ・平成24年12月意見募集	
	9) お客様に分かりやすい相談専用画面の構築	◎年金相談部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 基幹システム開発部	お客様にわかりやすい相談画面を目指し、意見集約を図った上で、システム開発に向けた検討を行う。	平成25年度以降システム開発予定	
◎	10) 業務支援ツールの調査、活用	◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部 基幹システム開発部	現場で実際に使用されている業務支援ツールの調査を行い、業務の効率化や事務処理誤りの再発防止等に有効なものについて、全国展開を図る。	・調査実施済(厚年徴収業務及び厚年適用業務) ・平成24年9月実施予定(国年業務) ・全国展開が可能なものを順次情報提供	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	2. 事務処理誤りの防止				
◎	1) 事務処理誤りの分析及び再発防止策の検討	品質管理部	事務処理誤りの分析を行い、それに基づく再発防止のための新たな取組や対応について検討し、実施する。	平成24年中に新たな取組や対応について取りまとめ、順次実施	
	2) 送信・送付誤り	◎品質管理部 記録管理部	・FAXによる送信誤りをなくすため、原則としてFAXの使用を禁止する(機構内においては、イントラネットメール又は郵送による。事業所等に対しても個人情報に関するものは郵送による。)ことについて引き続き徹底する。 ・各種マニュアル等のうちFAX送信の取扱いの部分について見直しを行い、マニュアルを改正する。 ・送付誤りを防止するため、封入・封緘時に2人以上の者で確認することを徹底する。 ※平成22年9月24日指示文書発出	平成24年中にマニュアル改正	
	3) 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算(手作業)の事務の効率化と適正化を図るため、二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化を行う。	(工程1) 九州ブロック本部業務支援ツールの全国展開(平成24年8月実施済) (工程2) 本部業務支援ツールの開発及び当該作成情報の記録管理システムへの取り込みに係るシステム開発(平成25年7月実施予定) (工程3) 記録管理システムでの完全自動化(平成28年10月実施予定)	
	4) 国民年金保険料還付処理の適正化	◎品質管理部 国民年金部 基幹システム開発部	国民年金保険料還付処理について、還付金額の算出計算ツール等を活用した事務の効率化、適正化の検討等を行う。	平成24年度中にツールの評価を行い、方向性を整理	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	5) リスクアセスメント調査の実施と業務への反映	◎ﾘｽｸ・ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ部 品質管理部 システム統括部	業務運営におけるリスク管理のために、リスクアセスメント調査を継続的に実施し、前年度調査結果の検証やリスクの分析、評価を行い、必要な措置を行う。	・平成24年11月までに年金事務所、事務センター、本部の調査を実施 ・平成25年3月までに必要な措置について関係部署へ対応指示、フォローアップ等	
	6) 国民年金保険料追納処理時の追納申し込み期間のシステム上でのチェック	◎国民年金部 基幹システム開発部	国民年金免除期間より前に納付猶予期間がある場合には、納付猶予期間を優先して追納を行う必要があるが、システムによるチェックが行われず免除期間に係る納付書が作成されるので、チェックを行うよう改善する方向で検討する。	平成25年度以降システム開発予定	
	7) 各種請求書等のバーコード管理化	◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部	日本年金機構から送付する各種請求書(ターンアラウンドなど)、磁気媒体届書作成プログラム等により作成する届書等について、バーコードを活用した事務処理を検討する。	平成25年度以降システム開発予定	
	8) 窓口装置の届書入力結果画面への処理日の表示(国民年金)	◎国民年金部 基幹システム開発部	厚生年金保険の場合、窓口装置の届書入力結果画面には処理日が表示されるが、国民年金については処理日が表示されないため、市場化委託業者が遡及加入者に対して納付書到着前に納付勧奨を行うなどの問題が生じていることから改善について検討する。 ※主婦年金追納法案では、過去に2年以上遡って3号から1号に種別変更した期間についてカラ期間とする内容が盛り込まれているため、法案成立後は種別変更の処理年月日の確認が必要となる。	・取得・喪失・種別変更届の処理年月日及び処理事務所コードを確認できる画面を新たに追加する。 ・平成25年4月稼動予定	
	9) 国民年金保険料収納記録のデータ更新タイミングの見直し	国民年金部	コンビニエンスストア等からの国民年金保険料収納記録の更新契機を早期化することにより、保険料納付済みの者に対する納付書等の発送誤りを防止する仕組みの導入について検討する。	平成25年度以降実施予定	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	10) 各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化	◎品質管理部 基幹システム開発部	事業主あてに送付する各種通知書について、封入封緘作業時の確認作業を容易にし、誤送付を防止するため、事業所単位にページ番号と総ページ数を印字する。	平成24年11月基本計画策定予定 平成25年度実施予定	
	3. 事務センター業務の改善				
◎	1) 事務センター業務の改善等	品質管理部	・事務センター業務PTで取りまとめた「事務センター業務の当面の在り方について」を平成23年5月13日に情報提供。 ・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)」を発出。 ・個別の課題について検討の上、順次実施する。 ・事務センターにおいて集約実施している事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。	順次実施 平成25年3月までに方針決定	
	4. 情報化・電子化の促進				
	1) 届書の電子(媒体)申請の推進	◎品質管理部 基幹システム開発	・電子申請・電子媒体申請の普及を図るため、機会を捉えて電子申請等に係る広報や説明会の開催を実施する。 ・電子申請等の推進に当たり、電子媒体による届出が可能な算定基礎届等6届について、被保険者単位での届出件数の集計等を可能とする。 ・全国社会保険労務士会連合会、厚生年金基金等関係者のご意見・ご要望を踏まえて、電子申請及び電子媒体申請についての改善を図っていく。	<届書件数集計> ・平成24年度中基本計画策定 <電子申請改善> 平成24年10月実施予定 ・添付可能な画像ファイルの容量拡大 ・添付書類の画像ファイル化	
	2) 磁気媒体届書作成プログラムの機能改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	・利用者(全国社会保険労務士会連合会等)のご意見・ご要望を踏まえて、磁気媒体届書作成プログラムの機能改善を図っていく。 ・また、電子媒体届書に係る業務プロセス改善や申請・相談等の電子化・情報化PTの審議状況等を踏まえ、磁気媒体届書作成プログラムについて、以下のような改善に取り組む。 届書作成段階で、「添付文書が必要」等のメッセージの発出 正しい届書作成のための入力項目の必須入力 申請者の使い勝手を考慮したプログラム画面内の案内表示	3)のシステム開発に取込み対応 平成24年7月基本計画策定 平成25年10月実施予定	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
◎	3) 事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	「国民年金第3号被保険者関係届」(年間約505万件)及び「被扶養者(異動)届」(年間約290万件)について、電子媒体での届出を可能とする(電子申請時にCSVファイルでの提出が可能となる。)。	平成23年10月基本計画策定 平成25年10月実施予定	
◎	4) 電子(媒体)申請に係る業務プロセスの見直し	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	・電子媒体申請の処理について、目視確認や1件毎の処理に依存することなく、電子的な一括処理により効率的な事務処理が可能となるようなプロセス改善を進める。具体的には、平成23年度に取りまとめた厚生年金関係主要6届についての改善方針に基づき、システム開発等を進める。 ・併せて、届書作成プログラム以外で作成された申請データの一括集信化、及び制限のある集信処理件数や処理可能期間の拡大を実施する。	平成24年10月基本計画策定予定 平成25年度以降実施予定	
◎	5) 市町村から報告される書類等の電子媒体化	◎品質管理部 国民年金部 基幹システム開発部	・市町村から報告される「国民年金被保険者資格取得届」等6届書(年間約830万件)について、電子媒体による届出を可能とする。 ・具体的には、平成24年度に市町村システムの開発実施を依頼するとともに、オンラインシステムの改修を行い、平成25年度に運用を開始する。 ・併せて、市町村から届出される様式の統一化を検討する。 ※ 6届:①資格取得届、②資格喪失届、③死亡届、④種別変更届、⑤住所変更届、⑥氏名変更届	平成24年1月基本計画策定 平成25年4月(②~④、⑥)実施予定 平成25年10月(①、⑤)実施予定	
◎	6) 申請・相談等の情報化・電子化	◎事業企画部 品質管理部 広報室 国民年金部 年金相談部 各部	お客様の利便性向上、事務処理の効率化、事務処理誤りの防止の観点から、諸外国の状況、国税庁の取組も参考にしつつ、申請・相談の情報化、電子化(ICT化)の促進に取り組む。 ※平成24年2月15日のサービス・業務改善委員会でPT設置決定 【テーマ】 ねんきんネットの拡充、情報技術を活用した届出作成支援、HPの改善、市町村との連携、事務所来訪回数の減少 日本年金機構ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等の届書作成を支援するためのシステムを構築する。	平成24年10月基本計画策定予定 平成26年4月実施予定 システム開発経費について平成25年度予算要求	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
◎	7) 適切な書類管理の促進(保存文書の電子化)	◎総務部 各部	保存文書の電子化に向けた検討PTにおいて、文書の電子化の推進及び保存文書の在り方等について検討を進める。	・廃棄基準の策定(平成24年度及び平成25年度) ・保存文書の編てつ方針の策定(平成25年度) ・既存保存文書の整理(平成25年度) ・電子化を含めた保存方針の検討(平成25年度)	
	5. 情報サービスの充実				
◎	1) ホームページの充実	広報室	・お客様の使い易さや利便性向上を目指すとともに、機構の経営目標を明確に投影するために、絶えずホームページの充実を図る。 ・事務所等へのお問合わせを減らすこと等を目的として、専用コーナーを新設したり、コンテンツの改善などを行う。	順次実施	
	2) 年金事務所における掲示物の一元管理	◎総務部 経営企画部	本部からの掲示物について、掲示の優先順位を表示するなど効果的な管理方針を策定し、全拠点に周知する。	平成24年10月指示・依頼発出予定	新規

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	Ⅱ. 個別分野				
	1. お客様サービス関係				
	1) CS(お客様満足)の推進	◎サービス推進部 年金相談部 研修部	○CSの理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」(仮称:CSハンドブック)の作成と職員への配付。 ○本部のCS施策、好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」(仮称)の作成と地方発信。 ○お客様の声、CS調査等でお褒めの言葉の多い年金事務所の表彰。	○平成25年度中 ○平成25年度中 ○平成26年度中	新規
		◎年金相談部 サービス推進部 研修部	○CS及び相談に関する研修の体系化とブロック本部・年金事務所研修の標準化。	○平成25年度中	
		◎研修部 サービス推進部 年金相談部	○民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成。	○平成25年度中	
	2) わかりやすい文書への見直し	◎サービス推進部 事業担当各部	○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。)(平成22年1月設置) ○年金受給者・会社員・主婦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。)(平成22年4月設置)	通年実施	
	3) ねんきんネットの改善	事業企画部	○ねんきんネットの機能の拡充を図る。 ・「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」といったお知らせをインターネットで通知 ・後納等を行った場合の年金額試算 ・基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等のあいまい検索を可能とする ・受給者(在老)年金額試算、e-ねんきん通帳(仮称)、通知再交付、記録確認照会等を検討	・平成24年4月実施済 ・平成24年8月実施済 ・平成25年1月実施予定 ・平成24年度検討 平成25年度以降実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	4) お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	平成25年1月実施	
	5) 民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	「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調査を実施する。	平成25年1月～2月実施	
◎	6) 「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 新システム開発部 基幹システム開発部	年金事務所を中心に、機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。 なお、このシステムは、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとなっている。	平成25年9月稼働予定	
	7) 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	ブロック本部、事務センター、年金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。 ※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。	平成24年12月実施予定	
◎	8) 地域年金展開事業への取組み	サービス推進部	○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、教育機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動。	平成24年4月から実施	
	9) 年金委員活動の活性化	◎サービス推進部 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金保険部	○年金管理審議官通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。 ○年金委員活動を積極的に支援するため、各地域及び本部又はブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。	平成24年4月実施 平成24年度実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	10) 年金事務所お客様サービスモニター会議	サービス推進部	○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2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成24年10月～平成25年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。	平成24年11月目途実施	
	2. 年金相談関係				
	1) 相談窓口体制の確立	◎経営企画部 年金相談部 人事管理部	相談窓口体制の強化のため、中、大規模年金事務所を中心に、常設の相談窓口ブースの概ね4割について正規職員で対応する体制を構築する。 体制の確立に向けた基本方針及び留意事項について指示・依頼発出(平成23年10月24日【経企指2011-89】年金相談体制の確立に向けて) (配置計画の目安: 平成24年度2割、平成25年度3割、平成26年度4割)	平成26年度までに順次実施	
	2) 相談講師職員の養成	◎年金相談部 人事管理部 研修部	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。 ・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。	・講師養成研修 (平成24年2月、5月、7月、9月) ・実地研修指導 (通年実施)	
◎	3) 相談記録の管理(相談事跡管理システム)	◎年金相談部 サービス推進部 品質管理部 新システム開発部 基幹システム開発部	相談事跡管理システムについて、「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 (「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」を包括的に管理し情報の共有化を図る。)	平成25年9月稼働目途	
	4) コールセンター臨時ブースの機動的設置	年金相談部	混雑期にオペレーター席の増席による臨時ブースを設置し、コールセンター体制の強化を図る。 ・年一通知(6月、60席)、介護保険料率変更(10月、60席)、扶養親族等申告書(11月、100席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、50席)、源泉徴収票(1月～3月、100席)	平成24年度実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	5) 通知の分散発送による集中緩和	年金給付部	通知書送付後の相談の集中緩和を図るため、大量に送付する通知書(概ね100万件以上)については、原則コールセンターのエリアごとに印刷業者から中間配送業者へ分割納品するとともに、エリア内での分散発送や郵送料の特特割引を活用し拠点郵便局持ち込みによる分散送付を行う。(印刷業者からの分割納品がスケジュール上困難な場合は、特特割引と特割の併用による分散送付を行う。) 〔対象例〕 ・年1通知(6月)、振込通知書(10月)、扶養親族等申告書(11月)、源泉徴収票(1月)	平成24年1月から実施済	
	6) 社労士会の研修への協力	年金相談部	○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。 ○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。	通年実施	
	7) 常設型出張相談所の活用	年金相談部	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。 (23年度 10カ所、24年度 5カ所)	平成24年度新設分は、平成24年9月から順次設置	
	8) 年金見込額試算システムの改善	◎年金相談部 基幹システム開発部	○年金見込額試算の精度を高めるために、以下の改修を行う。 ・離婚分割の本人の3号分割試算に加え、相手の国年3号期間による疑似分割試算をできるようにする。 ・試算日を月の1日から末日に変更し、同月得喪等を見込額に反映する。 ・65歳到達前1か月以内の退職改定を抑止する。 ・その他基金代行額(参考)の追加等	平成24年7月基本計画書策定 平成25年4月実施予定	新規

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	3. 厚生年金関係				
	1) 労働保険情報及び法務省提供情報を活用した未適用事業所の抽出	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	・法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報と突合し、未適用事業所を抽出する。抽出した未適用事業所に対し、加入勧奨、加入指導又は立入検査を実施し、その経過を事跡管理するとともに、新規適用事業所の情報を随時反映するシステムを構築する。 ・現在、外部業者に委託している労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報との突合についても、このシステムに取り込み実施することにより経費の節減を図る。	法人登記情報の具体的活用は平成25年度から実施予定 平成25年11月システム稼働予定	
	2) 手管理分債権の処理の改善	◎厚生年金保険部 国民年金部	平成19年に施行された厚生年金特例法に係る特例納付保険料の債権管理は、システム開発する間もなく現在に至っており、また、高齢任意加入被保険者や日雇(特例)被保険者に係る健康保険料等は、従前から社会保険オンラインシステムにて債権管理がなされていないところである。これら手管理債権については、事務処理の効率化及び事務処理誤り防止等のため、事業所の保険料と同様に社会保険オンラインシステムで管理するためのシステム開発を検討する。	平成25年度以降検討	
	3) 徴収業務支援システムの改善	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	厚生年金保険等の徴収業務を効率的・効果的に実施するため、定期的に滞納保険料等の債権データを更新し滞納処分状況を管理する業務支援システムを開発する。	平成25年度以降開発予定	
	4. 国民年金関係				
	1) 市場化業者との連携強化	国民年金部	次回契約更改(平成24年10月)に当たっては、督励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。	平成24年10月実施予定	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	2) 期限切れ国民年金納付書の使用不可の金融機関への周知	国民年金部	金融機関等に周知するため厚生労働省と協力して関係機関(日本銀行など)に対して早期に協力要請を行う。	平成24年度実施予定	
	3) 国民年金付加保険料の非該当の取扱い変更	◎国民年金部 基幹システム開発部	付加保険料を納期限(翌月末)までに納付しなかった場合は、国民年金法第87条の2第4項の規定により納付期日に付加保険料納付の辞退申出があったものとみなされていたが、年金機能強化法の成立に伴い、納期限までに納付されなかった場合であっても辞退申出があったものとみなさないこととなるため、所要のシステム改修を行う。	年金機能強化法が成立し、平成26年7月までにシステム改修を行う予定。	
	4) 第1号被保険者期間の可能性がある第3号被保険者期間を有している加入者対応に係るシステム改善	◎国民年金部 基幹システム開発部	医療保険の被扶養者情報を活用して届出勧奨や職権による種別変更を行う際に、住民基本台帳情報との突合を機械的に行い、その結果リストを年金事務所に配信するためのシステム開発を行う。	平成24年度以降システム開発予定	
	5) 国民年金被保険者情報照会端末の提供情報の見直し	◎国民年金部 事業企画部 基幹システム開発部	国民年金被保険者情報照会端末の提供情報について、全国都市国民年金協議会等各団体からの要望を踏まえ、提供内容の充実や応答速度・操作性の向上等の機能改善を図るため、「ねんきんネット」の機能充実に併せて見直しを行う。	平成25年4月実施予定	
	6) 市町村職員向けのマニュアル(研修テキスト)の作成	国民年金部	国民年金事務の円滑な運営のため、市町村担当職員向けのマニュアルを作成する。	平成24年度中作成 平成25年度当初に配付予定	
	7) 市町村からの年金記録に関する照会電話対応体制の見直し	国民年金部	国民年金事務の円滑な運営のため、市町村照会電話対応に必要な体制について見直す。	ねんきんネットの普及状況を見極めたうえで、平成25年度以降に別途検討	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	5. 年金給付関係				
	1) サービススタンダードの改善	◎年金給付部 障害年金業務部 品質管理部	・裁定処理等の迅速化を図るため、処理遅延の要因分析を行い指導を実施したところであり(平成22年10月25日指示・依頼、年金給付部発出)、これを着実に履行する。 ・障害厚生年金については、各ブロック本部に各事務センター等における進達及び返戻に係る改善について報告依頼を行うとともに、当面の目標を指示したところであり(平成24年2月28日付指示・依頼、障害年金業務部発出)、これを着実に進める。	通年において実施中	
	2) 年金事務所等の相談窓口における届書作成支援	◎品質管理部 厚生年金保険部 年金給付部 年金相談部 基幹システム開発部	年金相談等に来訪したお客様の求めに応じて、相談窓口等において基本項目(基礎年金番号・氏名等)を印字した届書等を作成する。	平成26年度実施予定	
	3) 全銀協システム第6次更改に伴う年金振込事務の変更	◎品質管理部 年金給付部 基幹システム開発部	・全国銀行協会(全銀協)システムの第6次更改(平成23年11月稼働)により、日本銀行(日銀)と金融機関間の年金振込データの受渡が、MT授受方式からデータ伝送方式に変更される。 ・これに伴い、年金局(機構)と日銀間で受渡を行っている「振込明細MT」に、新たに金融機関の「店舗コード」及び「預金種別コード」の情報を収録する等のシステム開発を行う。 ・今後、円滑な移行に向けて、口座情報のクリーン化作業等の準備作業を実施する。	平成24年12月クリーン化作業完了 平成25年1月随時支払分から開始	
	4) 社会保障協定該当者の振替加算等のシステム化	◎事業企画部 基幹システム開発部	社会保障協定による保険期間の通算で年金を受給している方に係る処理のうち、例えば、加給金対象者が65歳到達により加給金不該当になった場合など手作業で行っている処理について、事務処理の省力化の観点からシステム化する。	平成24年度に方式検討	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	5) 社会保障協定旧法該当者の事務処理の改善	◎事業企画部 基幹システム開発部	・社会保障協定による保険期間の通算で旧法年金を受給している者については、旧法システムが社会保障協定に対応しておらず正しい年金額を算出することができないため、毎定期ごとに手作業により年金額を計算し差額を調整額として積むことにより正しい年金額を支払っている。 ・平成24年3月にブラジルとの社会保障協定が発効しているが、本協定ではブラジル期間を通算することによる旧法年金を含む日本年金受給者が多く発生する可能性があるため旧法該当者に係る事務の省力化を行うことが必要と考えられる。 ・このため、旧法対象者に係る事務処理について、以下のいずれかの方法により事務処理の省力化を図る。 ①社会保障協定に係るシステム対応を可能とする。 ②調整額の入力をシステム化する。	平成24年度に方式検討	
	6) 過去の年金等の不支給決定履歴を適正に管理するシステムの構築	◎品質管理部 年金給付部 業務管理部	年金等の二重請求等を防止するため、過去の不支給決定履歴を適正に管理するシステムを構築する。	平成25年度以降システム開発予定	
	7) 雇用保険の給付(基本手当及び高年齢雇用継続給付)と年金との自動調整	◎品質管理部 年金給付部 基幹システム開発部	・特別支給の老齢厚生年金(退職共済年金)の受給権者が、雇用保険の求職申込を行ったときや高年齢雇用継続給付等を受けられるようになった場合については、年金が支給停止になる。 ・現行、雇用保険情報を基に支払いを保留し、受給権者から「老齢厚生・退職共済年金支給停止事由該当届」の提出を求めているが、厚生年金保険法施行規則の改正を行い、届書の提出を不要とし、そのタイミングで自動的に支給停止処理を行うシステムを構築する。	平成25年10月実施予定	新規
	8) 加給年金停止処理の改善	◎支払部 年金給付部 基幹システム開発部	現行、退職改定で老齢満了する場合、その配偶者に加給金が加算されていても、加給金停止等されず、警告リストも出力されていない。また、加給保留があるものについて、加給保留が解除されても加給金の処理がされず、警告リストも出力されていない。老齢満了する退職改定及び加給保留解除を契機とすることにより、配偶者に対しての加給金処理を機械作成するための対応を行う。	平成26年4月実施予定	新規

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	9) 成年後見人等事務の見直し	◎業務管理部 年金給付部 基幹システム開発部	・現行の成年後見人にかかる事務処理は暫定的な対応であり、システム開発により、成年後見人等の申出の本部進達を廃止し年金事務所等で処理を可能とすることで、申出受付から処理までの期間を短縮し、事務の効率化及びお客様サービスの向上を図る。	平成24年9月基本計画書策定 平成25年10月実施予定	新規
	6. 年金記録関係				
◎	1) 基礎年金番号の重複付番の防止及び解消	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	・新規に付番する場合において、3項目一致(氏名、性別及び生年月日)が一致する基礎年金番号が既に在る場合は、基礎年金番号有無調査を徹底して実施するようシステム改善を行うとともに、同一人確認ができるまでの間、他と区分する基礎年金番号で別管理するように改める。 ・4項目一致(氏名、性別、生年月日及び住所)者を抽出する「重複付番者一覧表」を改善し抽出範囲を拡大する。 ・3項目一致者及び疑重複整理番号を住民票コードの紐付け状況及び加入期間の重複等で抽出し、受給者については原則として本部にて職員審査により職権による同一人特定を行い、被保険者については対象者あて確認のお願い(照会票)を送付し、その回答結果を基に解消処理を行う。	(防止) 平成24年7月以降段階的実施 (解消) 平成25年1月以降段階的実施予定 ※健保・厚年資格取得時における本人確認の厳格化について平成24年10月実施予定	
	2) 死亡情報等の基礎年金番号管理ファイルへの収録	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	・死亡したにもかかわらず死亡情報が基礎年金番号管理ファイルに収録されていないもののうち、遺族年金、死亡一時金等、死亡に関する情報が別ファイルに収録されているものを抽出し、これらの情報を基礎年金番号管理ファイルに収録する。 ・脱退手当金又は脱退一時金を支給し、年金の基礎となる加入期間を有しなくなった者であることを基礎年金番号管理ファイルに収録することを検討する。	平成24年5月以降段階的実施 平成24年度以降別途検討	
	3) DV被害該当者に係る年金記録の窓口装置上の表示の改善	◎品質管理部 システム統括部 基幹システム開発部	DV被害該当者に関する相談対応等において、DV被害該当者であることを目視で確認できるよう、窓口装置上の表示方法を改善する。 ※次期端末更改に併せて実施予定	平成25年1月以降順次実施予定	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	4) 外国人被保険者のアルファベット氏名の適正な管理	◎事業企画部 各部	基礎年金番号の重複付番の防止等を図るため、資格取得又は氏名変更の届出時において、外国人についてはアルファベット氏名の申出を行えることとする(任意)。	平成25年7月実施予定	
	5) 遡及記録(算定、月変、賞与)の補正処理の改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	算定基礎届、月額変更届及び賞与支払届の記録補正を遡及して行う場合に、直近資格記録の取消処理を行わず、記録の追加、訂正、削除を可能とする。	平成24年11月基本計画策定 平成25年度実施予定	

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等について、当面の取組方針及び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付けており、平成２３年３月及び平成２４年３月に見直しを行っている。（年１回の見直しを行っていく方針）

◆工程表の内容◆

- 三つの大事項から構成。（現在の項目数：１０項目）
  1．ＩＴガバナンスの確立・充実
    ①システム整備計画（案）及び予算要求事項のとりまとめ
    ②システム管理態勢の充実
    ③システム要員の人材育成
  2．システム開発等の信頼性・生産性・継続性の確保
    ①システム開発等の信頼性・生産性向上に向けた検討
    ②システム開発委員会の運営
    ③業務継続性の確保
  3．社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用
    ①制度改正事項に対応するシステムの構築
    ②業務改善事項に対応するシステムの構築
    ③ハードウェア等の適切な更改
    ④記録管理システム・基礎年金番号システムの最適化
- なお、３．社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用における重点取組事項を（別添）システム開発重点事項一覧表にまとめ、進捗管理を行っている。

システム再構築工程表

◆システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むべきシステム開発等について、当面の取組方針及びスケジュール等を整理したものである。

◆今後の状況に応じて、取組方針及びスケジュール等は、適宜見直されるべきものである。

平成２２年１１月１８日制定
平成２３年　３月２５日改定
平成２４年　３月２３日改定

日本年金機構

システム再構築工程表

事項	担当 （◎は主担当部署）	取組方針	状況等	備考
1．ITガバナンスの確立・充実				
1） システム整備計画（案）及び予算要求事項の取りまとめ	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構CIO（システム部門担当理事）の下にシステム開発案件の優先順位付け作業の検討・調整チームを設置し、システム整備計画（案）及び予算要求事項を取りまとめる。	年度単位に継続的に実施	
2） システム管理態勢の充実	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行うことができる力を身につけ、システム内製を進めるためのシステム管理態勢について、平成２３年４月実施の組織改正を踏まえ、さらに充実させるための検討を継続して実施。	【平成22年度】 ・IT経験者を１７名中途採用 【平成２３年度】 ・システム部門の組織体制の再編 ・システム部門の定員数を２２名増 ・IT経験者を１４名中途採用 ・社内公募による登用を実施 ・平成24年4月採用に向けた中途採用及び社内公募の実施	
3） システム要員の人材育成	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行うことができる力を身につけ、システム内製を進めるための職員のスキル育成を行う。	【平成２２年度】 ・職員のスキル診断を定期的に実施し、それぞれのスキル育成計画を策定／更新 ・システム部門の職員を対象とした集合研修に、自己開発に向けた基本設計・詳細設計レベルの研修を導入 【平成２３年度】 システムの内製化及びシステム部門内の業務に直結したスキル育成のための、上級編（PMO、PJMO）専門編（調達計画、調達依頼）等の実施 ・実機を使用した製造レベルの研修（プログラミング言語研修）の実施	
2．システム開発等の信頼性・生産性・継続性の確保				
1） システム開発等の信頼性・生産性向上に向けた検討	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	社会保険オンラインシステムの信頼性・生産性をテーマとした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダによる会議を継続的に実施し、検討結果をシステム整備計画（案）及びシステム開発予算に反映する。	予算要求のスケジュールに合わせて継続的に実施	
2） システム開発委員会の運営	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	厚生労働省年金局、日本年金機構及び外部有識者によって構成されるシステム開発委員会により、以下の取組を継続的に実施する。 ・システム戦略部会を開催し、社会保険オンラインシステムのシステム整備計画の策定等の戦略方針について審議する。 ・システム開発等部会を開催し、システム開発等の調達の妥当性について審議する。	システム開発委員会開催状況 【平成22年度】 ・システム開発部会 ― ２０回 ・システム戦略部会 ―　２回 【平成23年度】 ・システム開発部会 ― ２０回 ・システム戦略部会 ―　２回	

システム再構築工程表

事項	担当 （◎は主担当部署）	取組方針	状況等	備考
3） 業務継続性の確保	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構業務継続計画に基づき、災害時等における年金の支払いを確実に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。 なお、バックアップセンタが構築されるまでの間、災害時における年金の暫定支払の充実等を行う。	【平成２３年度】 年金の暫定支払環境を関西圏に移設するとともに、暫定支払環境における業務運用及びシステム運用の整備（業務運用マニュアル及びシステム運用マニュアル等の作成）を実施。	
3．社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用				
1） 制度改正事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	税と社会保障の一体改革、マイナンバー制度等の検討状況を踏まえ、制度改正に伴うシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	法律改正の状況を踏まえて検討	
2） 業務改善事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	システムユーザへのサービス及び利便性の向上等のため、業務改善工程表等に基づき、業務改善に係るシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
3） ハードウェア等の適切な更改	システム統括部 ◎基幹システム開発部 新システム開発部 ◎システム運用部	ハードウェア更改については、現行システムの利用終期を設定し、利用終期ごとに更改の対応が必要となる機器の見積もり、適切な更改時期を選定し実施する。 なお、情報処理端末の更改に併せて、システムユーザへのサービス及び利便性の向上等の事務処理の効率化を図る。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
4） 記録管理システム・基礎年金番号管理システムの最適化	システム統括部 基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき基本設計補完工程の対応を進める。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	

（別添）システム開発重点事項一覧表

○平成２４年度～平成２６年度にかけて取り組む予定のシステム開発の重点取り組み事項は以下のとおり。
個別のシステム開発案件については、案件ごとの進捗管理を適切に行う。
なお、以下の案件のほか、制度改正に伴い必要となるシステム開発に適時的確に取り組む。

事項	担当 （◎はシステム部門主担当部署） （・は事業部門主担当部署）	取組方針	スケジュール等	備考
1．サーバ等システム関連				
1-1 受付進捗管理システムの導入	◎新システム開発部 ・品質管理部	お客様から提出された各申請書等の進捗状況を適切に管理するため、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を構築する。 ①一次実施分として一部の各拠点において平成２３年１０月より稼働中。 ②一次実施分の状況を踏まえ、全国展開するための二次実施分の開発を行う。	【一次実施分】平成２３年１０月実施 【二次実施分】 開発着手：平成２３年１２月 稼　　働：平成２４年１０月（予定）	
1-2 ねんきんネットシステムの機能追加	◎新システム開発部 基幹システム開発部 ・事業企画部	①ねんきんネットの機能充実を図るため、年金見込額試算機能の対象範囲を拡大し、年金受給者の試算を可能とするシステムを構築する。 ②ねんきんネットを活用し、未統合記録、旧台帳記録、旧令記録等の未確認記録の検索を可能とするシステムを構築する。	【額試算受給者対応】 開発着手：平成２４年６月（予定） 稼　　働：平成２５年４月（予定） 【未統合記録検索】 開発着手：平成２４年６月（予定） 稼　　働：平成２５年１月（予定）	
1-3 お客様対応管理システムの構築	◎新システム開発部 基幹システム開発部 ・サービス推進部 品質管理部 年金相談部	年金事務所等の各拠点がお客様よりいただいた「お客様の声」を効率的に蓄積、管理し、効果的に分析するため、事務所単位別及び内容別の集計、分析を行うシステムを構築する。	開発着手：平成２４年６月（予定） 稼　　働：平成２５年９月（予定）	
2．現行業務支援等システム関連				
2-1 各種通知書の統廃合についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 年金給付部	年金受給者に対して同時期に送付されている各種通知書について、統合及び出力内容の見直し等を行うシステムを構築する。 ①「年金振込通知書」、「初回支払額等内訳書」の様式の統一 ②「年金証書・年金決定通知書」、「年金決定通知書・支給額変更通知書」の様式見直し ③複数の年金を受給されている方に対する「年金額改定通知書（年一通知）」の統合	①②　開発着手：平成２３年６月 稼　　働：平成２４年５月（予定） ③　平成２５年度中稼働（予定）	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項		担当 (◎はシステム部門主担当部署) (・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
2-2	電子（媒体）申請の業務プロセスの見直しについてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	現行の電子（媒体）申請の業務プロセス等の改善を図るためのシステムを構築する。 ・磁気媒体による届書の内容チェックの強化 ・システム上でのご本人確認チェックの強化 ・電子（媒体）申請時の添付書類のPDF化等	平成２５年度中稼働（予定）	
2-3	資格記録補正処理の機能改善についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	被保険者資格記録の追加・訂正等の補正処理を改善し、効率的に処理ができる機能を構築する。	平成２５年度中稼働（予定）	
2-4	二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	二以上の事業所に勤務する被保険者の記録管理及び保険料計算処理を自動化し、効率的に処理ができる機能を構築する。	平成２６年度中稼働（予定）	
2-5	オンライン利用促進重点手続きに係る件数把握等についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	事業所からの磁気媒体による届書について、一部追加するとともに、被保険者単位、事業所単位、外部委託別等に区分して集計し、磁気媒体の利用促進の参考値を把握できる機能を構築する。	平成２５年度中稼働（予定）	

（別添）システム開発重点事項一覧表

事項	担当 （◎はシステム部門主担当部署） （・は事業部門主担当部署）	取組方針	スケジュール等	備考
2-6 労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所の抽出についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・厚生年金保険部	労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所の抽出システムを構築する。 ①法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報と突合し、未適用事業所を抽出。抽出した未適用事業所の加入勧奨、加入指導及び立入検査等の事跡管理 ②労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報の突合処理のシステム化	平成２５年度中稼働（予定）	
2-7 基礎年金番号の重複付番の既発生分の解消に向けたシステム開発	◎基幹システム開発部 ・記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部	基礎年金番号の重複付番者の抽出処理において、氏名、性別、生年月日及び住所による疑重複の判定範囲を見直すとともに、対象となった年金受給者、被保険者に対して調査を行うシステムを構築する。	平成２５年３月稼働（予定）	
2-8 市町村経由の国民年金関係届出書の磁気媒体化に係るシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 国民年金部	市区町村を経由して提出される国民年金関係の届書について、ＣＳＶ形式の磁気媒体による報告を受けるためのシステムを構築する。	開発着手：平成２４年　３月 稼　　働：平成２５年１０月（予定）	
３．刷新関連				
3-1 年金業務システムの構築	◎新システム開発部 システム刷新企画Ｇ システム刷新開発Ｇ	年金制度改革など関連制度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）の基本的理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。	年金制度改革など関連制度の検討状況を踏まえつつ検討	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) (・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
4. ハードウェア更改				
4-1 記録管理システム及び基礎年金番号管理システム	◎システム運用部	・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。	【通信制御装置更改】 平成２５年１月（予定）	
4-2 年金給付システム	◎システム運用部	・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。	【バッチ号機更改】 平成２４年８月（予定） 【オンライン号機更改】 平成２４年１２月（予定）	
4-3 端末機器等の更改	◎基幹システム開発部 ◎システム運用部	現在使用している年金事務所等の端末機器等については、保守等の耐用期限が到来するため、順次更改予定	【納付書ページプリンタ更改】 平成２４年２月より順次実施 【端末機器等更改】 平成２５年１月より順次実施（予定）	

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」を設置し、一年ごとにメンバーを入れ替えて活動。以下の４つの柱を掲げ、「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。

＜４つの柱＞

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

○　平成２３年１１月から第２期ＰＴの活動を開始。特に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るほか、以下の各種取組を実践し、その内容を平成２４年４月に「中間報告書」、平成２４年９月に「活動実績報告書」を取りまとめ、理事長に報告。

【第２期ＰＴにおける具体的な取組内容】

１．コミュニケーションの活性化

・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
・風通しの良い組織づくりを目的として、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

２．ほめる文化・感謝する風土の醸成

・身近な取組や行動をほめる、感謝する仕組みである「サンキューカード」活用の普及・浸透を図るため、「サンキューの日（３月９日)」、「人事異動のタイミング」を「きっかけ」とした活用を提案

３．人を育てる文化・風土の形成

・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

・ＰＴメンバーの所属する拠点において「マネジメント研修」をモデル実施し、当該研修を職場内研修の必須事項とすることを提言

４．組織力やチーム力の向上

・既存の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の８つの「仕事を円滑に進めるためのHow to シリーズ」を改訂するとともに、上記「How to 職場内研修・自主的勉強会」及び「よく使う間接業務システム」の２つの新シリーズを追加作成

・現場から本部への照会先を明確にするため、業務内容を明記した本部座席表を作成

【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行くべきものであるため、引き続きメンバーを入れ替え、活動を継続実施（第３ＰＴ）し、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、問題提起に取り組む。

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。また、事務処理誤りの再発防止策に係る意見募集を行い、平成24年中に新たな取組や対応について取りまとめ、順次実施する。

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】

⇒ 旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策の実施（平成24年5月開始）

⇒ 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化
（九州ブロック本部業務支援ツールの全国展開/平成24年8月開始）

⇒ 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10月開始）

【今後の予定】

⇒ 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化
（本部業務支援ツールの開発及び当該作成情報の記録管理システムへの取り込みに係るシステム開発/平成25年7月実施予定）
（記録管理システムでの完全自動化/平成28年10月実施予定）

⇒ 年金見込額試算システムの改善（平成25年4月実施予定）

⇒ 雇用保険の給付（基本手当及び高年齢雇用継続給付）と年金との自動調整（平成25年10月実施予定）

⇒ 加給年金停止処理の改善（平成26年4月実施予定）

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。

⇒ 受付書類及び帳票類の管理についての注意喚起（平成24年6月指示・依頼）

⇒ 厚生年金保険適用関係の事務処理に関する注意喚起（平成24年6月、7月指示・依頼）

⇒ 外部委託における事務処理誤りの再発防止について（平成24年9月情報提供）

⇒ 事務センター及び年金事務所の相互実践研修の実施（適宜実施）

⇒ 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24年10月）

⇒ 事務センター及び年金事務所のアシスタントインストラクターに対する研修の実施（平成24年11月、12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。

アシスタントインストラクターは、本部又はブロック本部からの業務処理に関する改訂内容や回答の情報を職員へ周知するとともにマニュアルの管理及び加除を行うため、事務センターの各グループ及び年金事務所の各課室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。

職員の状況について

（人）

職員区分	①現在員 （H24.10.1時点）	②定員 （24年4月～）	③欠員（②-①）	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	（注2） 10,988	10,880	▲ 108	24.11.1 システム専門職採用 11人（予定） 25.4.1 新卒採用 291人（10/1内定者）	23年度採用 424人 24.4.1 新卒採用 247人 24.4.1 専門家採用 14人 24.7.1 正規職員登用 280人
准職員	4,787	5,030	243	－	23年度採用 1,340人 24.4.1 採用 195人 24.10.1 年金相談専任職員登用 91人 24.10.1 採用 299人
小計	15,775	15,910	135		
特定業務契約職員	6,849	10,301	▲ 53	－	－
アシスタント契約職員	3,505				
小計	10,354	10,301	▲ 53		
合計	26,129	26,211	82		

（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）年金記録問題に対応するための厚生局からの支援職員121人は正規職員に含めている。

○人事政策全体の取組状況

①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２４年１０月に定期人事異動を実施した。１０月の異動対象者は、正規職員全体の約２割の２，４３７人となった。

	異動者（全体に占める割合）	
	平成24年10月	（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%）

○若手・民間出身者の年金事務所長への積極的登用

平成２４年１０月現在　民間出身者　：４５人
若手職員登用：１４人

※平成24年度からは年金事務所長登用試験を実施し、平成25年4月より結果を踏まえ配置を行う予定。
※若手職員登用には民間出身者1名を含む。

②各事業の取組状況

○正規職員の新規採用

平成２４年４月には、退職者の欠員補充のため２４７人を新卒採用するとともに、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１４人行った。

○正規職員の登用

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２４年度は、１，８０７人の応募があり、書類審査及び面接の結果、平成２４年７月に正規職員として２８０人を採用。平成２５年度以降も継続して実施する予定。

○年金相談専任職員の登用

年金事務所の窓口年金相談業務を担う年金相談専任職員を平成２４年１０月に９１名登用。

○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施

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予定。募集人員は年金事務所長登用試験が１００人程度、管理職登用試験が２００人程度としている。合格者は登用候補者として平成２５年１月に名簿に登載し、平成２５年４月より順次登用する予定。

○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）

次世代育成支援法の趣旨を踏まえ策定した「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）を実施している。平成２４年９月末時点では、５３人が登録。

③人事評価

○人事評価者研修の実施

平成２４年８月から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、事務所課長等の約１，８００名）に対し、公平・公正な人事評価を実施するためのスキルアップを目的とした集合研修を実施。

○事業実績評価の実施

平成２２年度から開始した事業実績評価において、年金事務所、事務センター毎の事業実績をより一層反映させるため、平成２４年度は評価基準を一部見直しのうえ実施。

○平成24年度研修計画の概要（集合研修）

○平成24年度の研修計画においては、管理職のマネジメント能力の向上等、階層別研修の強化、職員講師の講義スキル向上及び育成、新規採用職員研修カリキュラムの見直し、eラーニングシステムの活用、有期雇用職員及び異動職員に対する研修を重点事項と位置づけた。
○集合研修については、平成24年度研修計画に基づき、研修センターにて実施。
○通信研修については、平成23年12月より基礎課程を、平成24年10月より応用課程（適用調査、保険料徴収、年金相談の3コース）を開講。

研修名		平成23年度上半期実績		平成24年度計画			平成24年度上半期実績		研修期間
		受講者数	回数	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）	223 人	1	250 人	1	4，6月	247 人	1	8週間
	第2回新規採用者研修（システム・監査採用）	24 人	1	15 人	1	5月	15 人	1	2週間
	第3回新規採用者研修（正規登用）	119 人	1	300 人	1	9月	280 人	1	2週間
	第4回新規採用者研修（正規登用（年金相談））	—	—	100 人	1	10月	91 人	1	3日間
	第5回新規採用者研修（システム採用）	—	—	15 人	1	11月	0 人	0	2週間
	新規採用者フォローアップ研修	—	—	180 人	3	5，7，2月	159 人	2	3日間
	若手職員研修	—	—	250 人	5	9，11，2月	156 人	3	3日間
	中堅職員研修	99 人	2	400 人	8	7～3月	49 人	1	3日間
	管理者研修	0 人	0	340 人	10	4～1月	274 人	5	3日間
業務別研修	人事労務管理研修	0 人	0	20 人	1	10月	0 人	0	4日間
	相談研修講師養成研修	15 人	1	80 人	4	5月～2月	53 人	3	4日間
	年金相談管理者研修	61 人	1	80 人	1	8月	78 人	1	3日間
	マニュアルインストラクター研修	0 人	0	135 人	3	10～12月	0 人	0	3日間
	船員保険研修	—	—	80 人	1	12月	0 人	0	4日間
	滞納処分実務研修（新任担当者コース）	146 人	2	210 人	3	5～12月	123 人	2	5日間
	滞納処分実務研修（中堅担当者コース）	—	—	280 人	4	7～1月	178 人	2	5日間
	滞納処分実務研修（指導者コース）	65 人	1	70 人	1	10月	0 人	0	5日間
	適用調査実務研修（新任担当者コース）	0 人	0	70 人	2	11～12月	0 人	0	4日間
	適用調査実務研修（一般コース）	0 人	0	210 人	3	10～11月	0 人	0	4日間
	年金給付事務研修	0 人	0	120 人	2	11～12月	0 人	0	4日間
共通	チューター養成研修	285 人	9	250 人	2	4月～11月	225 人	7	2日間
	マナースタンダード・地域年金展開事業担当者・人材育成推進者研	66 人	1	80 人	1	5月	71 人	1	3日間
合計		1,103 人	20回	3,535 人	59回	—	1,999 人	31回	—

○平成24年度研修計画の概要（eラーニング）

eラーニング（基礎課程）受講申請状況			備考
1	eラーニング（基礎課程）受講申請者数	5，596人	
2	修了者数	530人	
3	修了テスト受験者数	1，357人	
4	修了テスト平均点（全受験者）	91．06点	90/100で合格
5	修了テスト平均点（合格者のみ）	92．89点	90/100で合格
6	受講申請者数（平成23年度新規採用者）	212人	採用数220人 （退職者3名除く）
7	受講申請者数（平成24年度新規採用者）	245人	採用数245人 （退職者2名除く）

※平成23年12月より受講受付開始、標準学習期間は9カ月としている。

※有期雇用職員を含む全職員のうち受講を希望する者が対象。

※学習教材を全て視聴した後、画面上の修了テストを受験し、90点以上で基礎課程修了となる。

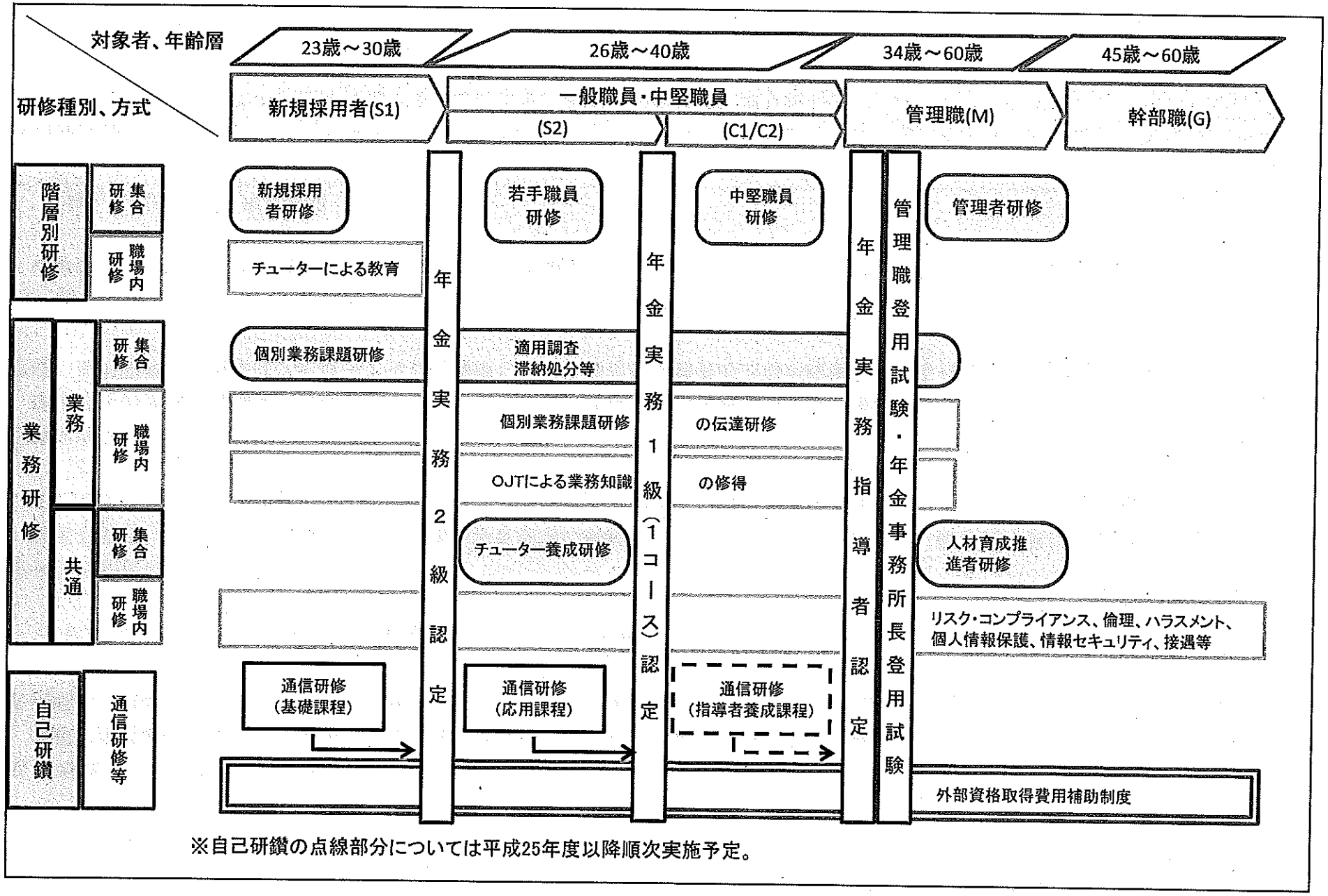
○平成24年度研修計画の概要（職場内研修）

23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	平成23年度 上期実施数	平成24年度 年間実施予定数	平成24年度 上期実施数
リスク・コンプライアンス研修	全職員	年1回以上	5,292	25,554	7,186
倫理研修	全職員	年1回以上	3,522	24,736	5,320
ハラスメント研修	全職員	年1回以上	3,741	24,558	5,033
個人情報保護に関する研修	全職員	年1回（第1四半期）	8,213	25,716	10,932
情報セキュリティ研修	全職員	年1回以上	6,249	25,458	8,458
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）	4,789	26,468	5,247
個別業務課題等の研修	各業務担当者	随時実施	13,763	85,645	38,641
合計			45,569	238,135	80,817

○研修体系

（参考資料）



※自己研鑽の点線部分については平成25年度以降順次実施予定。

（参考資料）

○研修後の効果測定について

①理解度テストの実施及び結果を踏まえた対応

新規採用者研修において、講義内容の理解度を確認するため、研修日程終了時に受講者に対してペーパーテストを実施。テスト結果を所属長へ通知し、ＯＪＴの内容に反映させる。また、他の研修においてもテストの実施が可能か検討する。

＜新規採用者研修理解度テスト正答率＞　　平成２３年度　８２．３％　　平成２４年度　８２．０％

②研修受講後のフォローアップ

管理者研修、中堅職員研修等において講義内容を現場の業務等に活かすための手段として、研修終了後に講義内容を業務にどう活かしているかのレポートを作成させ、所属長のコメントを記入させた上で報告を求めるなど、フォローアップを実施。

③理解度テストとフォローアップの違い

効果測定の基本は理解度テストとフォローアップとし、法律や実務を教える研修は理解度テストを実施し、講義内容の理解度状況を把握、能力開発的な研修はフォローアップを実施し、研修部及び受講者の上司が職場における行動変容状況を把握する。

④受講者に対するアンケートの実施及び結果を踏まえた対応

研修終了時に実施する受講者に対するアンケートを集約、分析の上、研修の組み立て、カリキュラム編成、時間設定等に反映する。

＜おもな改善例＞　次頁参照

⑤内部講師の育成

講義技法の向上のための研修を実施することにより、内部講師の育成に取り組む。

＜講師養成研修実施状況＞　　平成２３年度　計４回１９４名　　平成２４年度　計３回１３４名

（参考資料）

○平成２４年度研修の改善項目

①集合研修

・新規採用者研修の日程分割

前期は最低限必要な基礎的科目と法令科目の研修を行い、前期終了後は事務所におけるＯＪＴにより実務の経験を積ませるとともに、後期は配属課別の実務研修等を通じ、事務所で習得した知識と経験を再確認し研修後の実践に生かす、という観点から、新規採用職員研修の実施を４月、６月に分割して実施しました。

・若手職員研修の新設

若手のうちにマネジメントの基礎を学ばせることにより、職場の中核となるべき人材を育成するという観点から、階層別研修に若手職員研修を追加しました。

・業務別研修のコース新設

受講者のレベルにあわせたコースを設定し、より研修効果を高めるという観点から、業務別研修・滞納処分実務研修（中堅担当者コース）を追加しました。

・アンケート集約方法の見直し

業務の効率化を図るために、研修後アンケートの集約について、一人一枚用紙に記入させていたものを、機構ＬＡＮ掲示板アンケート機能を活用し集約することとしました。

②通信研修

・現場からの要望、学習意欲の高い職員の支援という観点から、正規・准・特定契約職員に限定していた受講対象者を全職員に拡大しました。

③職場内研修

・各ブロック本部で使用している研修テキストを本部にて集約、掲示板にアップし、各拠点における職場内研修に活用してもらうこととしました。

・職場における調整役としての役割を求められる年金事務所副所長等の副拠点長の育成を目的として、ブロック単位での副拠点長研修を実施するとともに、拠点長・副拠点長向けセルフチェックシートや簡易職場診断シート等の「気づき用補助ツール」を配付しました。