



cutting through complexity

第1回 公的年金の分かりやすい
情報発信モデル事業検討会
平成26年8月27日

資料3

あずさ監査法人

公的年金の分かりやすい 情報発信モデル事業検討会

業務支援ツールについて

2014/8/27

目次

I 本モデル事業における受託業務について

- 1 あずさ監査法人 法人概要 P2
- 2 あずさ監査法人が受託する業務範囲 P3
- 3 業務支援ツールモデルの作成スケジュールとP D C Aサイクル P4
- 4 第1回検討会で議論いただきたい事項 P5

II 市町村における国民年金事務の現状分析について

- 5 市町村の国民年金事務に関する課題認識 P7
- 6 国民年金事務効率の分散状況 P8
- 7 市町村における業務支援ツールモデル作成の背景 P10
- 8 市町村における国民年金業務支援ツールの利用意向 P11
- 9 業務支援ツール導入の要望が多い業務内容 P12
- 10 業務支援ツールモデル作成対象事務の決定について P13

III 業務支援ツールモデルの作成概要について

- 11 業務支援ツールモデルの概要について P16
- 12 国民年金市町村窓口用 業務支援ツールについて P17
- 13 業務支援ツールの作成基本方針 P18
- 14 業務支援ツール作成にあたり検討会でご助言いただきたい内容 P19

IV 業務支援ツールモデルのイメージについて

- 15 作成イメージ① 業務支援ツール「対応ガイド」 P21
- 16 作成イメージ② 業務支援ツール「チェックリスト」 P22
- 17 作成イメージ③ 業務支援ツール「必要書類リスト」 P23

I 本モデル事業における受託業務について

1 あずさ監査法人 法人概要

有限責任 あずさ監査法人（以下「あずさ監査法人」）は、全国主要都市に5,000名を超える人員を擁し、監査や各種証明業務をはじめ、財務関連アドバイザリー等のサービスを提供しています。

特に官公庁、自治体、独立行政法人、公益法人、協同組合、医療法人等の非営利組織（パブリックセクター）に対し専門性の高いサービスを提供するパブリックセクター本部を設け、監査業務で培ったノウハウを活かし、業務改善アドバイザリーサービスを提供しています。

名 称	有限責任 あずさ監査法人
代表者	理事長 内山 英世
本部所在地	東京都新宿区津久戸町1番2号 あずさセンタービル T E L : 03-3266-7500 FAX : 03-3266-7600
パブリックセクター本部所在地	東京都千代田区大手町1丁目9番7号 大手町フィナンシャルシティ サウスタワー T E L : 03-3548-5100 FAX : 03-3548-5346
資本金	3,000百万円（平成26年7月31日現在）
従業員数	公認会計士 2,915名（うちパートナー549人） 会計士補・会計士試験合格者 1,140名 その他職員 1,225名 合計 5,280名（平成26年7月31日現在）
沿革	
昭和60年 7月	監査法人朝日新和会計社設立
平成5年10月	井上斎藤英和監査法人（昭和53年4月5日設立）と合併し、名称を朝日監査法人とする
平成16年1月	あずさ監査法人（平成15年2月26日設立）と合併し、名称をあずさ監査法人とする
平成22年7月	有限責任監査法人に移行し、名称を「有限責任 あずさ監査法人」とする

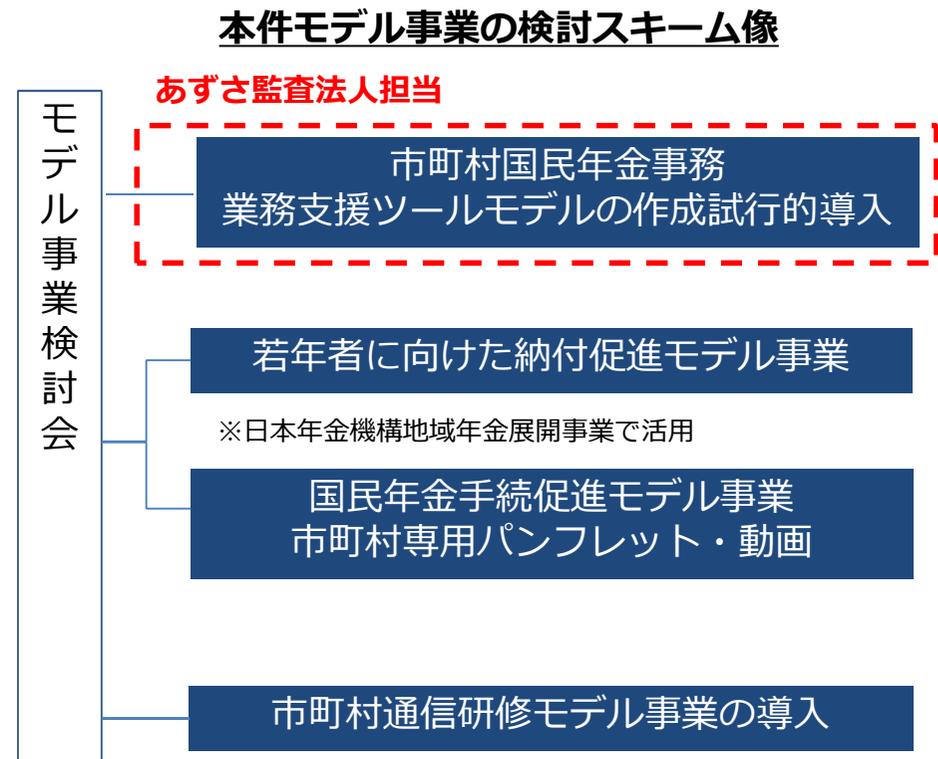
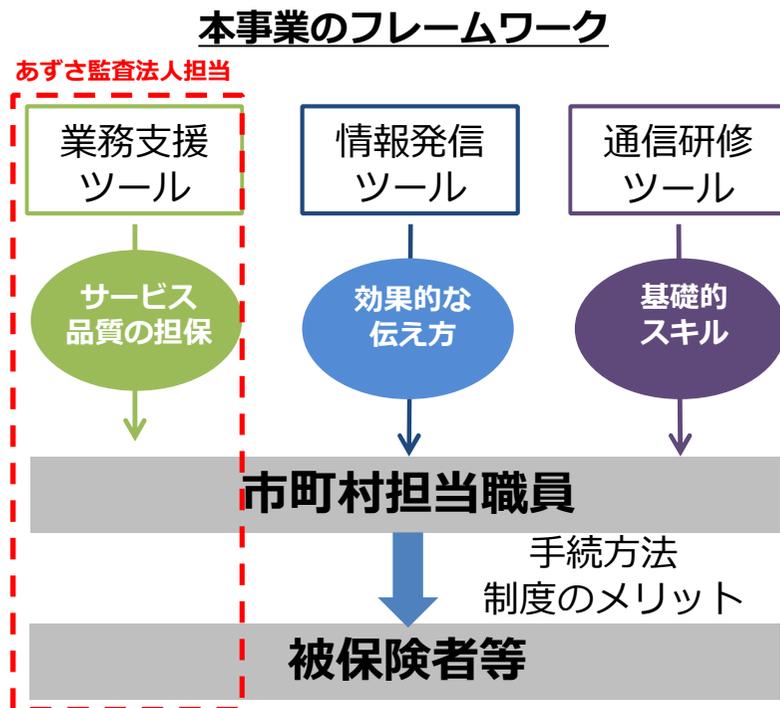
2 あずさ監査法人が受託する業務範囲

■ 受託業務の範囲

本モデル事業において、あずさ監査法人では、以下の事業を受託している。

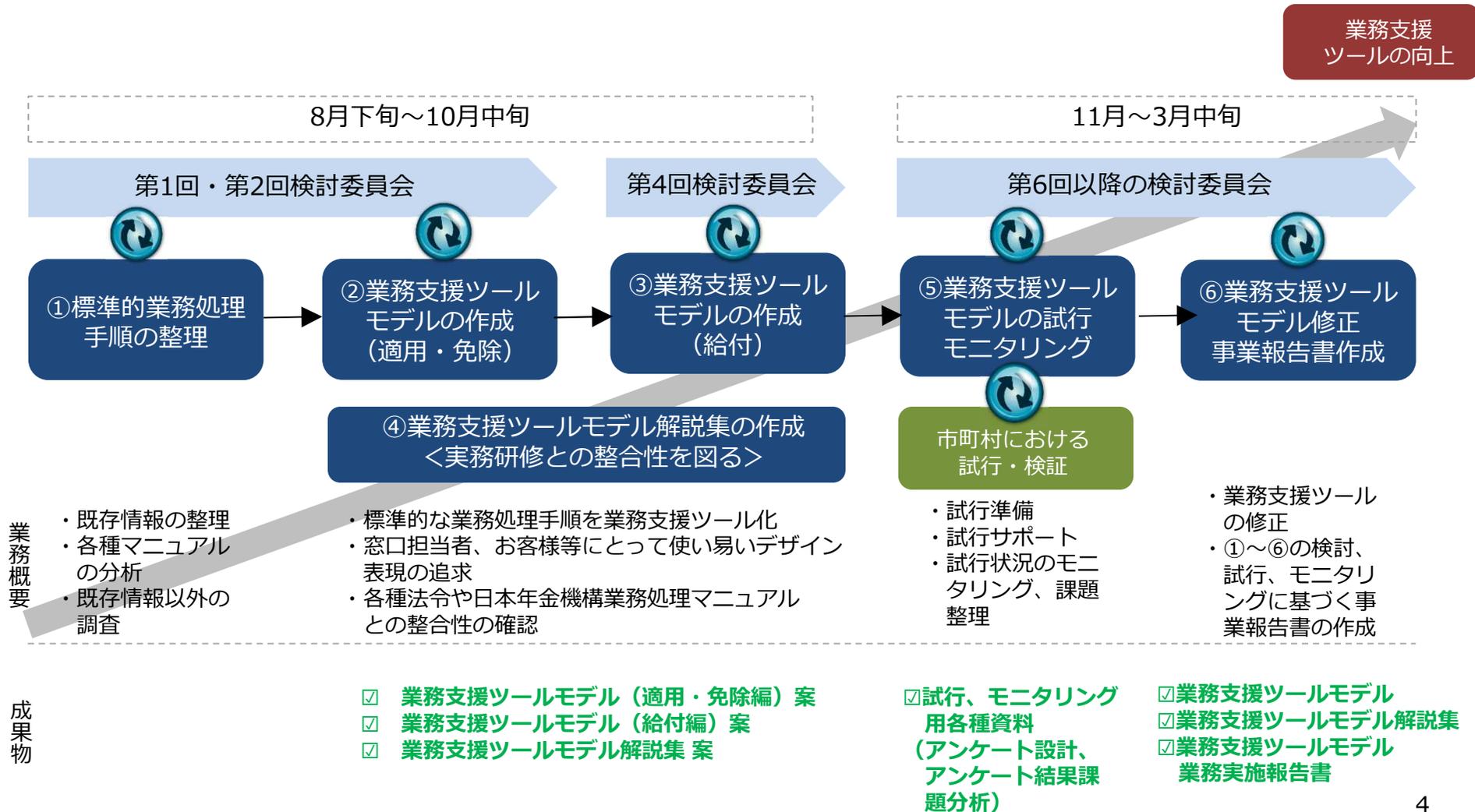
- ①市町村における標準的な業務の分析及びそれに基づく業務支援ツールの作成に関する事業
- ②業務支援ツールの試行（モデル事業実施）・モニタリングに関する事業

■ 本事業のスキームにおけるあずさ監査法人の受託の範囲



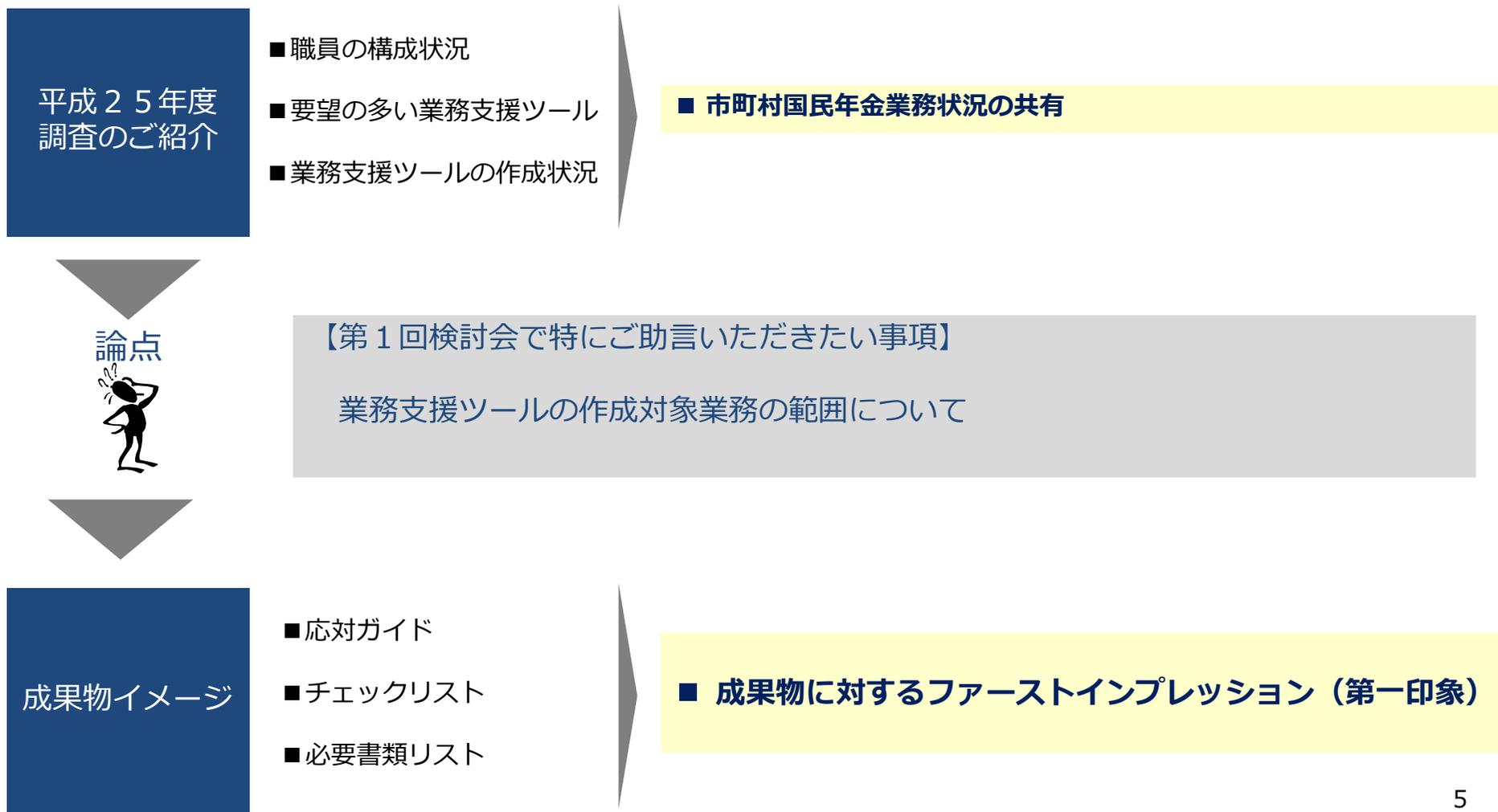
3 業務支援ツールモデルの作成スケジュールとPDCAサイクル

- ・本事業における「業務支援ツールモデル作成業務」では、以下に示す①～⑥に沿って作業する予定である。
- ・業務支援ツールモデルの最終成果物な品質向上のためには、業務支援ツール素案に関して多くの方の知見から多くの確認、検証、改善（PDCAサイクル）を行うことが重要である。このため、限られた試行期間において効果的な意見を引き出すための工夫が重要と考えている。



4 第1回検討会にて議論いただきたい事項

本日の検討会では、①平成25年度の国民年金事務費交付金実態調査の概要をご説明したうえで、②今後、作成する業務支援ツールの作成範囲や業務支援ツールモデルのイメージについて、ファーストインプレッションをお聞かせ頂き、今後ご提示する成果物案へ反映させていただきたいと考えております。



Ⅱ 市町村における国民年金事務の現状分析について

5 市町村の国民年金事務に関する課題認識

- 厚生労働省等が実施した平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査（以下「平成25年度調査」という。）によると、現在の市町村国民年金事務は、**窓口担当者の経験の不足**と、**事務実施方法のバラツキ**により、類似の事務環境にある市町村であるにもかかわらずその**事務効率に大きな差がある**状況である。
- あずさ監査法人では市町村の実情に配慮しつつも、標準的かつ効率的な事務モデルの整備が必要と認識している。
- このため、本事業では「業務支援ツール」と「業務支援ツール解説集」の作成により、国民年金事務の適正かつ円滑な業務運営の促進を図る。

市町村国民年金事務の現状

- ✓ 現在の市町村国民年金事務は市町村ごとにバラツキがある
 - ・ 市町村の人口規模やシステム導入の有無等、年金事務の業務量や環境が異なる
 - ・ システム導入の有無にかかわらず、国民年金事務のあらゆる業務で手作業の占める割合が高い
 - ✓ 事務を実施する市町村窓口担当者の経験年数が不足している
 - ・ 市町村の人事システムに依存する（数年単位での定期異動）
 - ・ 年金業務は頻繁に制度変更があり、市町村の窓口担当者も対応が難しい
- ⇒このため、国民年金事務が円滑でなく、窓口担当者毎に品質が均一ではない状況

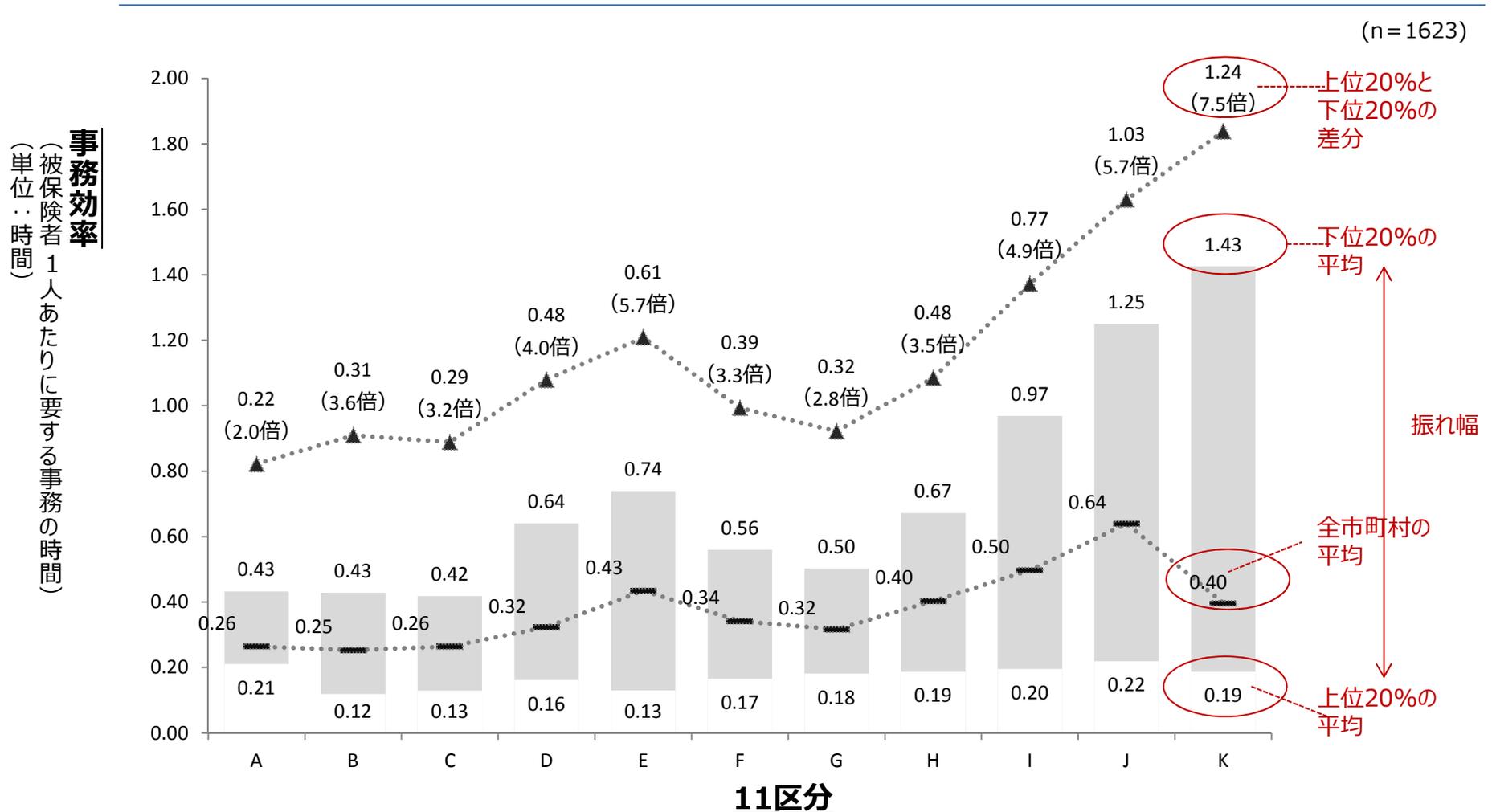
事務のバラツキの原因

- ✓ 標準的な業務手順が不明確
 - ・ どのような作業を、どの品質まで実施すればいいのかについて、市町村事務処理基準や各種通知以外に市町村に示されていない
 - ・ 現在は市町村が独自にマニュアル等を整備して手順化している場合もあれば、属人的な知識に基づき対応している状況（属人的な知識が継承されない場合も存在する）
 - ✓ 市町村におけるマニュアル等が整備されていない
 - ・ 大半の市町村において人的、時間的な制約等からマニュアル等が作成されていない
 - ・ 制度変更や申請書の様式変更に適時に対応できないケースも想定される
- ⇒このため、国民年金事務が円滑でなく、窓口担当者毎に品質が均一ではない状況

6 国民年金事務効率の分散状況

- 平成25年度調査において、法定受託事務の実施状況について効率性の観点から検証するため、後述の11区分別の事務の効率性（被保険者一人あたりに要する事務時間）を比較した。その結果、同じ区分に属するにも関わらず最も事務効率の良い市町村群と最も悪い市町村群間で7.5倍もの事務効率の差が出ているケースがあり、**類似の事務環境にある市町村であるにもかかわらずその事務効率に大きな差があった。**

11区分別・基礎年金事務の事務効率



(注) 平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査結果から引用

【参考】平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査における分析「11区分」

- 平成25年度調査では、各市町村の実態に沿った調査・分析をおこなうため、調査対象の市町村を11の区分に分類した。
- 区分に当たっては、①人口規模、②業務形態が業務量に影響があるものと想定し、市町村を都市・人口規模と、業務形態への影響として、システム活用の有無および年金事務所の所在有無から11カテゴリーに分類した。
- 区分毎の該当市町村数は以下の通り。本説明資料では以下の表に基づき、（区分A～区分K）として記載する。

都市・人口区分		システム導入		システム未導入
		同市町村内に年金事務所あり	同市町村内に年金事務所なし	
政令指定都市		A 20市		—
東京都特別区		B 23区		—
中核市・特例市		C 82市		—
市町村	人口 10万人以上	D 69市町村	G 94市町村	K 90市町村
	人口 5万人以上、10万人未満	E 44市町村	H 226市町村	
	人口 1万人以上、5万人未満	F 23市町村	I 663市町村	
	人口 1万人未満	—	J 408市町村	

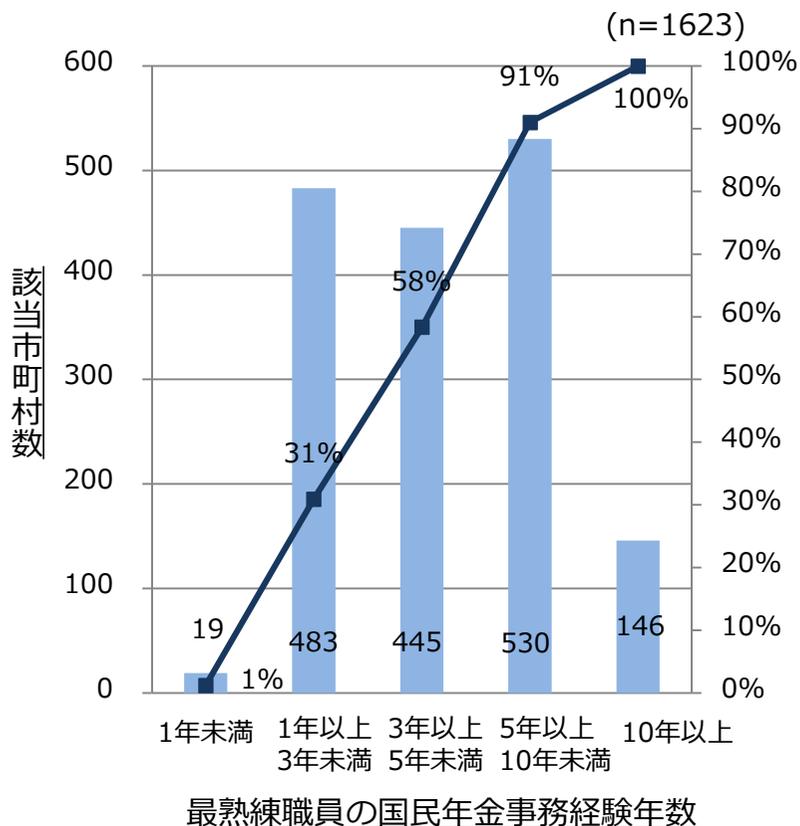
(注) 平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査結果から引用

7 市町村における業務支援ツールモデル作成の背景

■ 背景

- 平成25年度調査によると、**全市町村の31%が事務経験年数3年以下の職員のみで業務を実施**しており、特に19市町村では事務経験年数1年未満の職員のみで業務を実施している。また、事務経験年数3年未満の職員のみで業務を実施している割合については市町村の規模が小さいほど、経験の浅い職員だけで業務を実施している。
- 同調査において、「対応ガイド」、「チェックリスト」、「必要書類リスト」の**利用意向があると回答した市町村は98%となっている。**

国民年金事務経験年数別市町村数



業務支援ツールに対する市町村職員の要望

市町村職員からの要望（定量的分析）

- 【業務支援ツールの要望】
- ✓「必要。是非作成して欲しい。」・・・58.7%
 - ✓「あれば活用してみたいと思う。」・・・39.6%
- 計98%
- 【市町村での業務支援ツールの作成状況】
同調査における「対応ガイド」、「チェックリスト」、「必要書類リスト」と同様のツールの作成状況
- ✓「対応ガイド」・・・18%
 - ✓「チェックリスト」・・・10%
 - ✓「必要書類リスト」・・・46%

市町村職員からの要望（定性的分析）

- 「対応ガイド」「チェックリスト」「必要書類リスト」以外には以下への要望がある。
- ✓窓口対応Q&A集
 - ✓フローチャート等各種手続の流れがわかるもの
 - ✓障害基礎・遺族基礎・寡婦年金の請求に係るフローチャート図

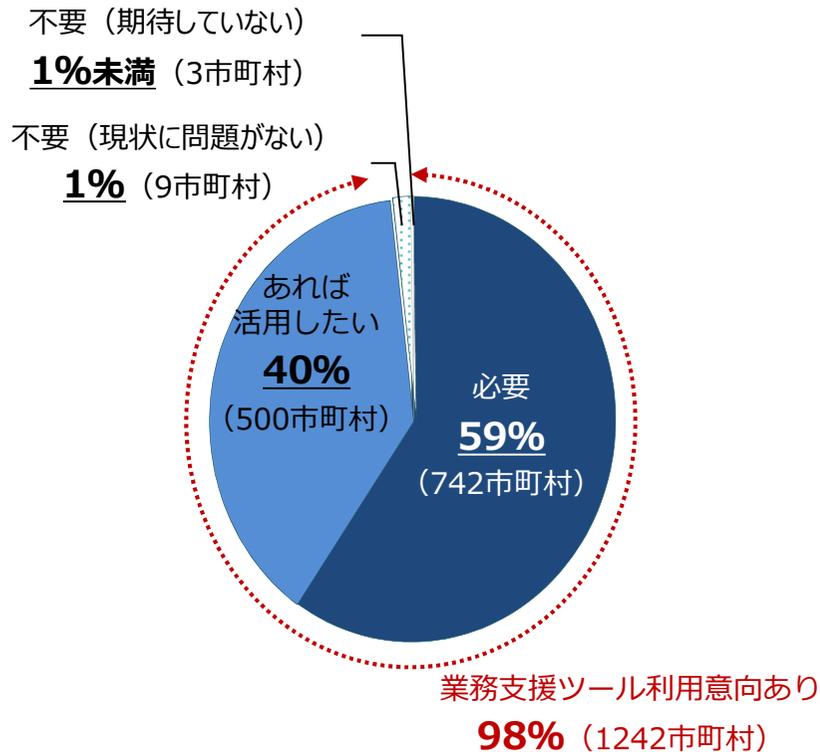
etc

8 市町村における国民年金業務支援ツールの利用意向

- 平成25年度調査によると、**98%**の市町村に業務支援ツールの利用意向がある。
- 同調査におけるヒアリングの結果からも、市町村はツール等を活用することで生産性を高めることができると考えていると分析されるが、最も作成率の高い「必要書類リスト」の作成率は46%にとどまっている。

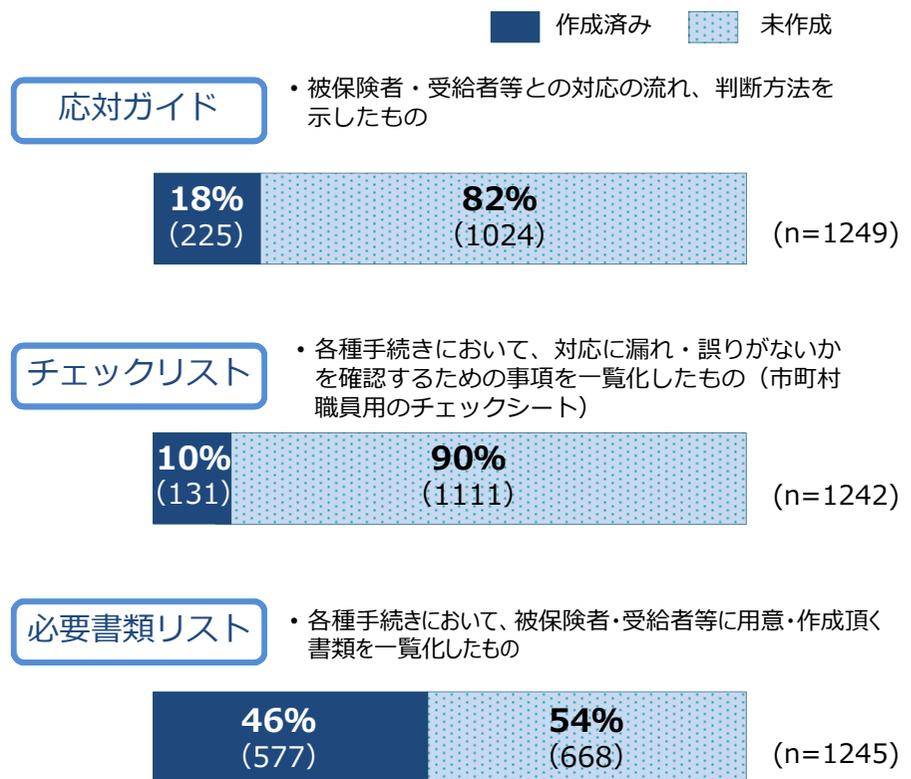
国による業務支援ツール配布への期待

Q:国・機構による応対ガイド・必要書類リスト・チェックリストの作成・配布は必要ですか？ (n=1254)



市町村におけるツールの作成状況

Q:下記のツールを各市町村で作成されていますか？



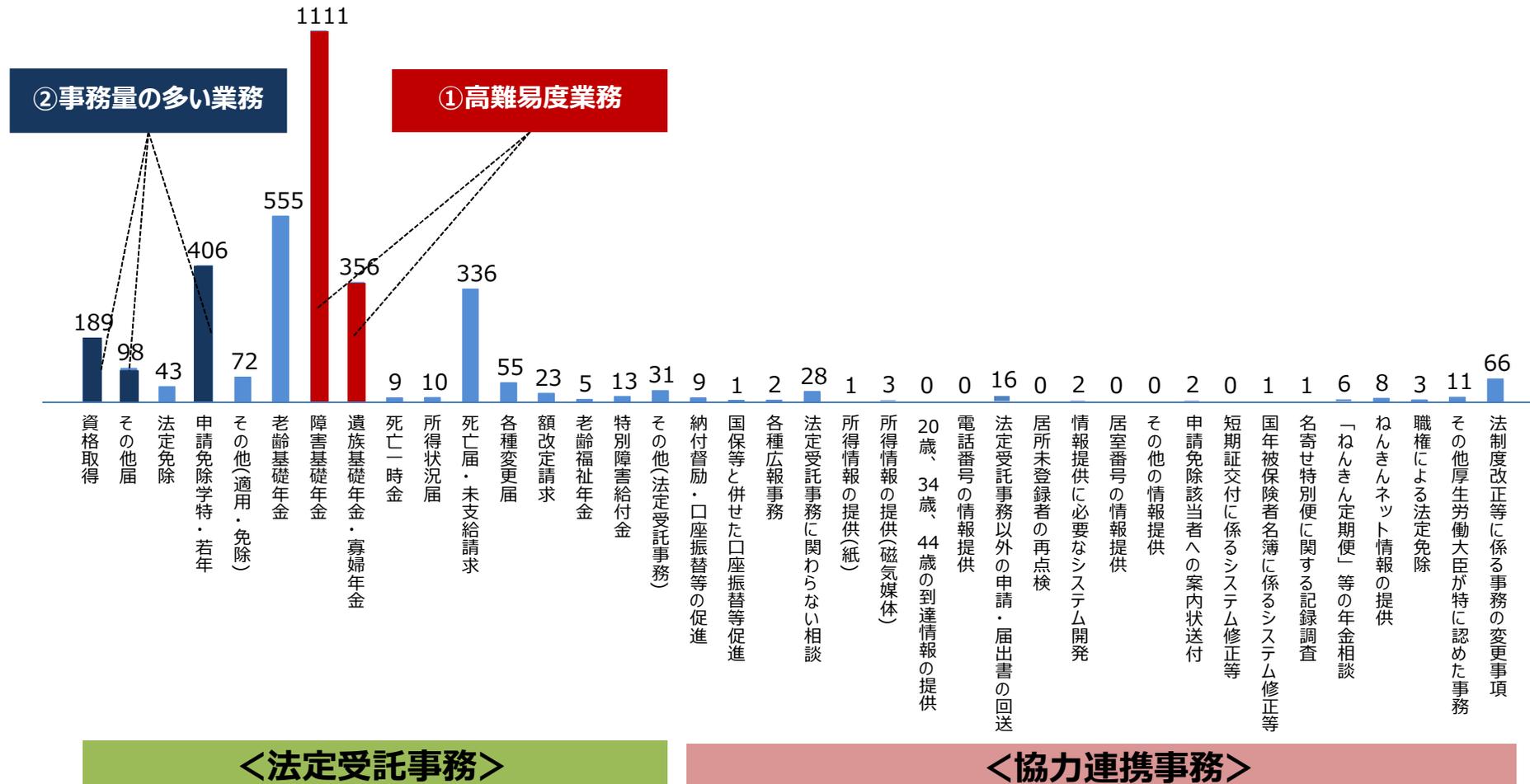
(注) 平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査結果から引用

9 業務支援ツール導入の要望が多い業務内容

- 平成25年度調査において業務支援ツールを導入することにより効果が上がると見込まれる業務として把握されたのは、①高難易度業務、②事務量の多い業務についての希望が高くなっている。そのため、限られた作成期間において最大限の効果を見込むには、すべての業務について業務支援ツールを作成する事よりも、効果が大きく見込まれる業務について、業務支援ツールを作り込むべきであると認識している。

対応ガイド・必要書類リスト・チェックリストの活用が有効となる業務 (n=1200)

Q:とくに対応ガイド・必要書類リスト・チェックリストが必要・有効と考えられる業務は、どの業務ですか？(各市町村3つまで選択)



(注) 平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査結果から引用

10 業務支援ツールモデル作成対象事務の決定について

- 業務支援ツール作成の希望が多い業務として、①高難易度業務（障害基礎年金請求）、②事務量の多い業務（資格取得、免除申請）についての希望が多かったが、本事業において業務支援ツールモデルの作成対象事務については、「事務頻度が多く、標準化が可能な事務」とするのが適している。

業務支援ツールモデル・作成対象事務決定について

✓ 業務支援ツールモデル作成対象事務は「事務頻度」と「標準化の容易性」から「**事務発生頻度が高く、標準化が可能**」な事務と設定するのが適切

①事務頻度

✓事務を行う頻度が多いか？

⇒年に1回や数年に1回程度しかない事務については、モデル作成費用対効果が見込まれないため、日本年金機構へ照会していただくのが適当

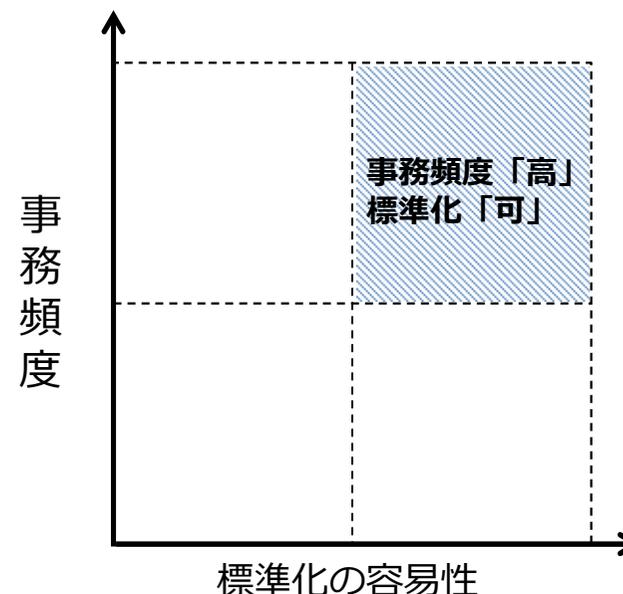
②標準化の容易性

✓市町村間において共通の事務としてモデル化が可能か

⇒決裁方法、市町村システムの入力等市町村の独自のやり方を行う業務は対象外

✓高度な専門知識が必要とならないか

⇒サポートツールとして示しても対応が困難なために標準化が困難な業務
(例：障害状況等の専門医が認定しなければならない業務)



論点



①資格取得届、氏名・住所変更届、申請免除、老齢基礎年金、死亡届・未支給請求などの事務量が多いものや②障害基礎年金や遺族基礎年金等の高難易度のうち、標準化が可能な部分についての業務支援ツールは作成対象となるが、**法定免除や給付事務の各種変更届出や額改定請求等一部の市町村において希望されている事務について、どの業務を作成対象とするか？**

(注) 平成25年度調査において、「その他」とされている業務は市町村によって定義が異なるため作成対象とはしない。
また、法律改正に係る事務の変更事項については、その実施のタイミングに合わせてお知らせすべきものであるため、作成対象としない。

上記論点記載の①および②に加えて、市町村から一定の要望がある法定免除、各種変更届作成を作成範囲とすることが適当と考えるが、構成員のご意見を賜りたい。

【参考】 市町村における国民年金業務に関する高難易度業務の分析

- 市町村にとっての高難易度業務を分析すると、①業務の性質上専門的な知見が必要な業務(高難度業務)と、②頻度が少ないため知見が蓄積しにくい業務(低頻度業務)の二種類があり、これらを担わせていることで、業務量自体は少ないにもかかわらず市町村の負荷を高めている。
- 平成25年度調査において9市町村に対して調査した結果、①高難度業務としては**障害年金関連業務**が、②低頻度業務としては**老齢福祉年金関連業務**と**遺族・寡婦年金関連業務**が特にこの業務に該当すると考えられる。

平成25年度調査におけるヒアリングの結果(複数市町村から同一回答のあった業務)

①高難度業務について

Q:業務実施において技術的制約のある業務の有無、内容

「障害年金の受付は、医学の専門的知識のない職員に障害認定日を確認させたりするなど困難」

「障害年金は支給の要件が複雑であり、かつ医学的見地が必要なため困難。一回の対応に二時間要することもある」

「障害基礎年金は申請受付まで複数回の相談があり、専門的知見も必要なため、単純に窓口で受け付けるわけにもいかず、事務処理誤りが発生しやすい」

「障害年金の納付要件を誤って伝えたため申請者の診断書を無駄にしたことがある」

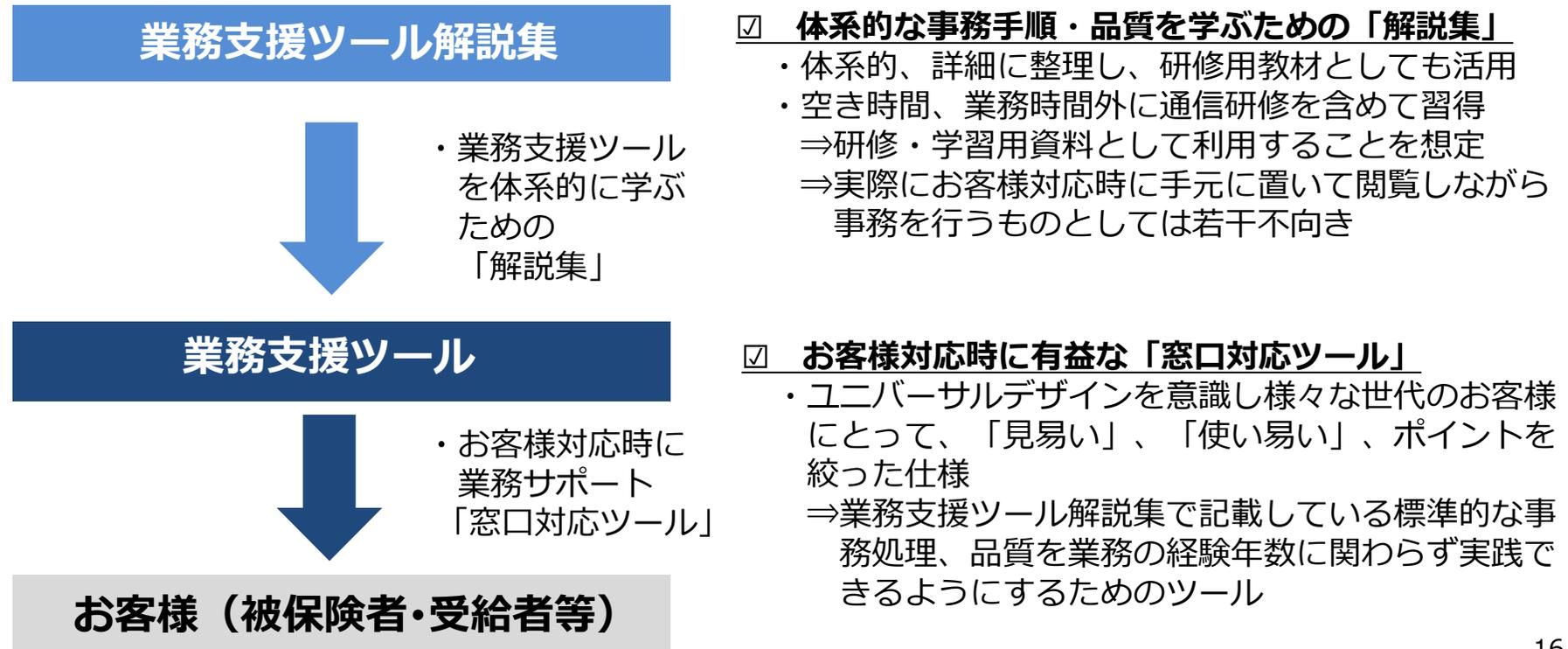
⇒多くの市町村が**障害年金関連業務**は高難度で遂行が困難と指摘

(注) 平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査結果から引用

Ⅲ 業務支援ツールモデルの作成概要について

1.1 業務支援ツールモデルの概要について

- 「業務支援ツール」は、①特に頻度が高い、もしくは②頻度が標準的であっても業務の難易度が高い業務について、市町村の国民年金の窓口担当者が地域住民に対応するための、窓口対応ツールとして作成されるものである。業務支援ツールモデルとして、「対応ガイド」、「チェックリスト」、「必要書類リスト」等の作成を進めることを想定している。
- 「業務支援ツール解説集」は、市町村国民年金事務に関する標準的な業務処理を習得するにあたっての、「解説集」に該当する資料である。業務支援ツールだけでは業務体系が理解できない国民年金業務を体系的・より詳細に整理した内容であり、通信研修・学習資料としては有用である一方、実際のお客様対応時ではなく、業務を理解するためのものである。



12 国民年金市町村窓口用 業務支援ツールについて

- ・業務支援ツールとして「対応ガイド」、「チェックリスト」、「必要書類リスト」等を作成する。
- ・これらの業務支援ツールを導入することにより、市町村窓口における①効率性の向上、②事務品質の均一化、手続上の不備・事務処理誤り防止等の効果がある。

	記載内容	使用場面
対応ガイド	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様との窓口対応の流れを示したもの <p><使用対象者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の窓口担当者およびお客様 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村窓口における説明時の対応業務の手順を確認する。必要に応じて、お客様に提示し流れを一緒に確認する。
チェックリスト	<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続において、対応に漏れ、誤りがないか確認するための事項を一覧化したもの <p><使用対象者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の窓口担当者および管理担当者 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様との対応を終える前に、手続の漏れ・誤りの有無を確認する。 ・事務処理誤りが生じやすいポイントを重点的に再確認する。
必要書類リスト	<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続において、お客様に用意・作成していただく書類を一覧化したもの <p><使用対象者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の窓口担当者およびお客様 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村窓口における手続の説明時に、お客様に用意いただく書類を確認し、案内し、必要に応じて配布する。
業務支援ツール解説集	<ul style="list-style-type: none"> ・上記の業務支援ツールの使用方法を体系的に学ぶための解説集 <p><使用対象者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の窓口担当者 	

13 業務支援ツールの作成基本方針

- ・業務支援ツールモデル作成事業として、実際に利用する窓口担当者や、お客様にとって使い勝手の良い業務支援ツールの作成を行う。
- ・具体的には、様々な世代・環境のお客様がいることから、「ユニバーサルデザインへの配慮」、「正確な記載」、「分かりやすく語弊のない表現」、「対応時に使い易い分量・構成」の観点を踏まえて作成を行う。

業務支援ツール作成 基本方針

ユニバーサル デザイン

- ✓ 可能な限り、どの市町村でも、どのような経験年数でも同じように使いこなすことができる。
- ✓ お客様にとっても、必要な情報が得られやすい作り。
- ✓ ひと目見ただけでも、すぐに使い方が理解できるわかりやすい作り。
- ✓ 使う人の知りたいことが、わかりやすく丁寧に説明されている。

正確な記載

- ✓ 最新の内容に更新されている。
- ✓ 法令・通知・業務支援ツール解説集への参照箇所を正確に記載。
- ✓ ツール間、必要書類、日本年金機構の業務との整合性がとられている。

分かりやすく 語弊のない表現

- ✓ 業務の流れに沿った順で構成し、出来る限り体系的に図表化する。
- ✓ 「必要」な場合と「必要に応じて」の明確なグループ化。
- ✓ 図表や具体例を使用、専門用語を可能な限り使用しない。

対応時に使い易い 分量・構成

- ✓ 一つの事務内容・手続についてA4サイズ両面1～2枚程度で記載。
- ✓ ファイル形式は一般的なソフトウェアで作成し、市町村でのカスタマイズにも対応。
- ✓ 日本年金機構と共有し、照会時にツールに照らして対応、日本年金機構マニュアルとの連動。

14 業務支援ツール作成にあたり検討会でご助言いただきたい内容

- ・業務支援ツールに作成にあたり、本検討会でご助言をいただきたい論点は以下の内容を想定している。

業務支援ツールがテーマとなる対象検討会と御議論いただきたいポイント

第1回 検討会

- テーマ 市町村国民年金事務の実態及び課題認識と業務支援ツールのイメージについて
 - ✓業務支援ツールモデル作成の範囲について
 - ✓業務支援ツールの成果物の方向性について

第2回 検討会

- テーマ 業務支援ツールモデル（適用・免除編）業務支援ツールモデル解説集（適用・免除編）
 - ✓窓口対応における課題や問題意識について
 - ✓ユニバーサルデザインの見地からツールのあり方について
 - ✓解説集に盛り込むべき視点について

第4回 検討会

- テーマ 業務支援ツールモデル（給付編） 業務支援ツールモデル解説集（給付編）
 - ✓窓口対応における課題や問題意識について
 - ✓ユニバーサルデザインの見地からツールのあり方について
 - ✓解説集に盛り込むべき視点について

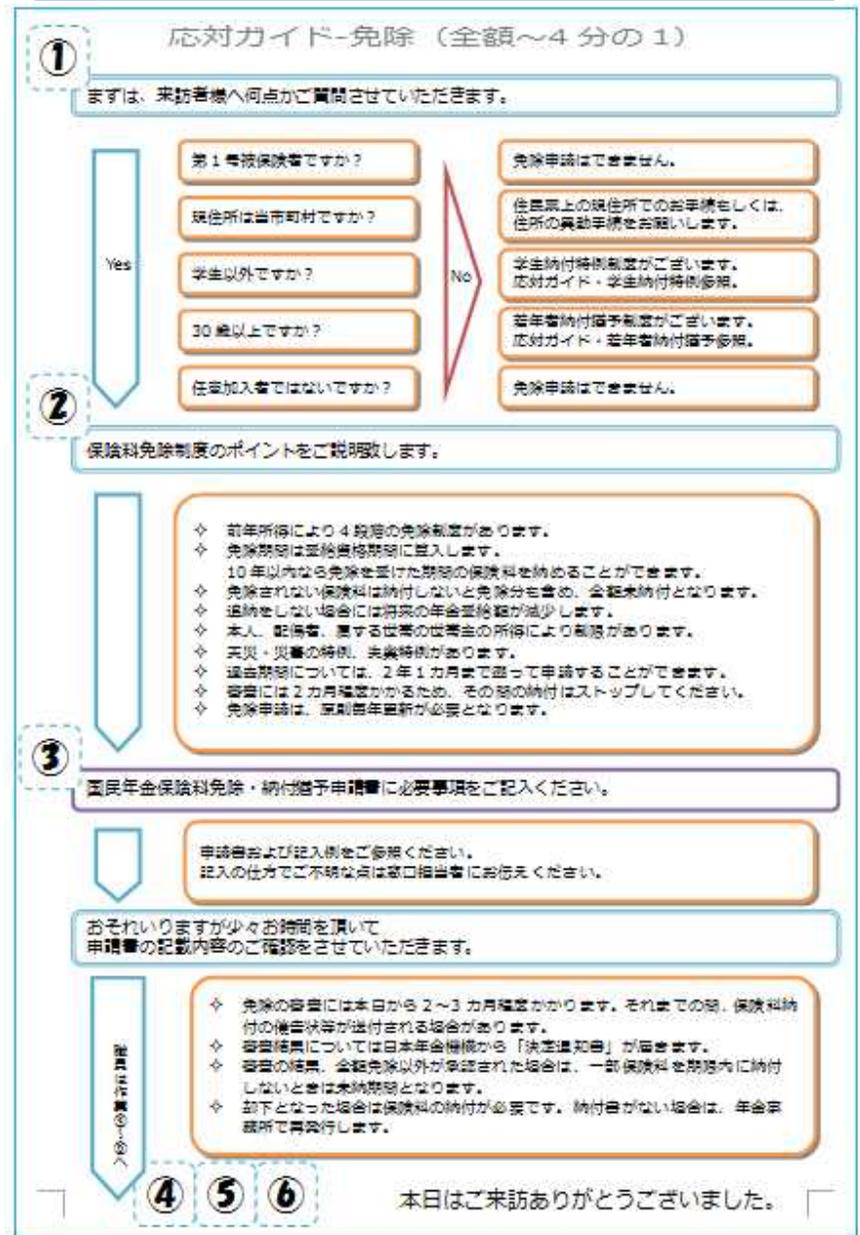
第6回以降 検討会

- テーマ 業務支援ツールモデル試行、モニタリング結果に基づく修正案
 - ✓モデル事業施行の実施範囲と実施方法について
 - ✓効果の測定方法について
 - ✓モニタリング結果の報告について
 - ✓業務支援ツール、解説集の修正案の確認について
 - ✓事業実施報告のあり方について

IV 業務支援ツールモデルのイメージについて

15 作成イメージ① 業務支援ツール「応対ガイド」

作成イメージ 「応対ガイド」(例: 免除制度)



・「応対ガイド」は窓口担当者とお客様との対応の流れ、判断方法を示したものである。

・「応対ガイド」を市町村窓口でお客様に提示しながら案内することにより、適正かつ効率的に、過不足なく対応することを可能とするもの。

使いやすくするためのポイント

・ **A4縦1枚**とし、ラミネート加工もしくはA4プラスチックのカードケース等に入れて使用する。裏面には記入例を記載する。窓口担当者の手もとに置いておき、お客様の用件に合わせた部分のみを取り出して利用できるような作りとする。

・ **お客様に見せながらご説明**することで、全体の流れが視覚的に理解しやすくなり、対応に時間がかかる作業等であっても納得感を持っていただくことが可能になる。

・ お客様に見せながら説明をすることを想定しており、**情報量は少なく**している。詳細な情報については、「チェックリスト」及び「業務支援ツール解説書」を参照することでカバーする。

・ 今後は**ユニバーサルデザインに配慮**したツールとし、見やすく、注意事項などに配慮した形式とする。

左図は議論のためのイメージであり、内容そのものの正確性は未検証です。21

16 作成イメージ② 業務支援ツール「チェックリスト」

- 「チェックリスト」は、各種手続において、対応に漏れ・誤りがないかを確認するための事項を一覧化し、チェックを容易にしたものである。
- 事務処理誤りを防止し、事務品質の均一化を図る。

作成イメージ 「チェックリスト」(例：免除制度)

チェックリスト・免除 (全額～4分の1)

No.	チェック項目	YES	該当なし																				
(窓口対応中のチェック項目)																							
①	来訪者に対して以下の聞き取りを行ったか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
	<input type="checkbox"/> 第1号被保険者か <input type="checkbox"/> 現住所は当市町村となっているか <input type="checkbox"/> 学生か(学生の場合はチェックリスト・学生納付特例を参照すること。) <input type="checkbox"/> 30歳未満か(30歳未満の場合は、チェックリスト・若年者納付猶予を参照すること。) <input type="checkbox"/> 任意加入被保険者か																						
②	保険料免除制度について、以下を説明したか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
	<input type="checkbox"/> 前年所得により4段階の免除制度がある。 ※以下を併せて説明すること。 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>全額免除</td> <td>: (扶養親族等の数+1) × 35万円 + 22万円</td> </tr> <tr> <td>4分の3免除</td> <td>: 78万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額</td> </tr> <tr> <td>2分の1免除</td> <td>: 118万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額</td> </tr> <tr> <td>4分の1免除</td> <td>: 158万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 免除期間は受給資格期間に算入され、10年以内なら免除を受けた期間の保険料を納めることができる <input type="checkbox"/> 全額免除以外については、残りの保険料を納付しないと全額未納扱いになる <input type="checkbox"/> 免除制度によって将来受給する年金額は減少する(追納する場合は別) ※以下を併せて説明すること <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>必要な納付額</th> <th>年金への算入額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全額免除</td> <td>なし</td> <td>2分の1</td> </tr> <tr> <td>4分の3免除</td> <td>4分の1</td> <td>8分の5</td> </tr> <tr> <td>2分の1免除</td> <td>2分の1</td> <td>4分の3</td> </tr> <tr> <td>4分の1免除</td> <td>4分の3</td> <td>8分の7</td> </tr> </tbody> </table> <input type="checkbox"/> 被保険者本人・配偶者・属する世帯の世帯主の全員の前年所得が一定額以下である場合にのみ免除可能 <input type="checkbox"/> 特例免除(天災・災害の特例、失業による特例) <input type="checkbox"/> 過去期間については、2年1カ月まで遡って申請することができる			全額免除	: (扶養親族等の数+1) × 35万円 + 22万円	4分の3免除	: 78万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額	2分の1免除	: 118万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額	4分の1免除	: 158万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額	区分	必要な納付額	年金への算入額	全額免除	なし	2分の1	4分の3免除	4分の1	8分の5	2分の1免除	2分の1	4分の3
全額免除	: (扶養親族等の数+1) × 35万円 + 22万円																						
4分の3免除	: 78万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額																						
2分の1免除	: 118万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額																						
4分の1免除	: 158万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料等控除額																						
区分	必要な納付額	年金への算入額																					
全額免除	なし	2分の1																					
4分の3免除	4分の1	8分の5																					
2分の1免除	2分の1	4分の3																					
4分の1免除	4分の3	8分の7																					

使いやすくするためのポイント

- お客様毎に使用することを想定しているため、**A4表裏1枚以内**、かつ、**白黒印刷**で利用する。
- 対応ガイドの情報量が少ない分、チェックリストには、**追加で説明が必要な情報**を載せている。
- 確認項目一つ一つに、質問形式のチェックを入れることとし、チェック欄にはYES欄と、該当なし欄を設けることで、**必ずどちらかにはチェックが入る**ようにしている。
- チェックリストは、応対中及びその後のフォロー終了後にチェックを付していくことで、**作業漏れが解消**される。
- 特に**書類の不備や事務処理誤りの多い項目**を重点的に**チェック**できるようにする。

上図は議論のためのイメージであり、内容そのものの正確性は未検証です。

17 作成イメージ③ 業務支援ツール「必要書類リスト」

- 「必要書類リスト」は、各種手続において、お客様に作成していただいたり、添付していただく書類を一覧化したものである。
- お客様にご用意いただく書類を分かりやすく漏れなく案内するためのものである。

作成イメージ
「必要書類リスト」(例：免除制度)

使いやすくするためのポイント

必要書類リスト・免除 (全額～4分の1)

被保険者名	基礎年金番号

受付日	
担当者	
確認者	

No.	リスト	ご準備 お客様		受領確認 窓口		再確認 確認者	
		OK		OK	該当なし	OK	該当なし
1	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	年金手帳または基礎年金番号がわかるもの	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	(離職事由につき免除申請する場合) 雇用保険被保険者離職票など離職が分かるもの	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	(転入者の場合) 源泉徴収票など前年所得が分かるもの	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- お客様毎に使用することを想定しているため、**A4表裏1枚以内**、かつ、白黒印刷で利用する。また、チェック欄にはOK欄と、該当なし欄を設けることで、**必ずどちらかにはチェックが入る**構造となっている。
- 被保険者や受給者が**どこでその書類を取得できるか**明示する。
- 窓口担当者と、チェッカーの**2重チェック**ができるようにする。
- 単に書類の名称を羅列するのではなく、その書類の簡単な説明、ご提出いただく理由を簡単に記載。
- 提出が必須なものと、場合に応じて受け取る書類の2種類をカテゴライズして記載。
- 必要書類リストは、内容によってはお客様に渡すことも想定しているため、お客様チェック欄を設けており、お客様がチェックを付す場所を間違えないよう、職員が利用する部分をグレースアウトしている。

上図は議論のためのイメージであり、内容そのものの正確性は未検証です。