

国民年金等事務取扱交付金実態調査結果

平成25年12月 アクセンチュア株式会社

(注) アクセンチュア株式会社から厚生労働省に報告されたものの要旨



はじめに

国民年金等事務費交付金実態調査について（1/2）

1. 実態調査の趣旨

国民年金等事務取扱交付金については、これまで国として必要な予算の確保に努めてきたところであるが、「超過負担が生じないよう適正に交付すること。」等の要望を市町村等から多数いただいている。

このため、市町村の実態に即した国民年金等事務取扱交付金平成26年度予算編成資料を得るため、平成25年度では総務省、財務省及び厚生労働省の三省合同実態調査を実施した。

2. 調査概要

(1) 調査対象市町村 : 全市町村 (1742市町村)

(2) 調査期間 平成25年6月3日～平成25年9月26日

(3) 調査方法

① 厚生労働省、総務省、財務省の合同調査とし、厚生労働省が主体となって実施。

② 書面調査を基本とし、書面調査の内容に疑義がある場合、必要に応じて実地調査を実施。

(4) 調査項目

① 国民年金等に関する状況調査 ② 国民年金等事務担当組織状況調査

③ 職員別職歴状況調査 ④ 職員別給与状況調査

⑤ 国民年金等市町村事務量調査 ⑥ 物件費支出状況調査

⑦ 電算化（O A化）の状況調査

(5) 回収率・有効回答数

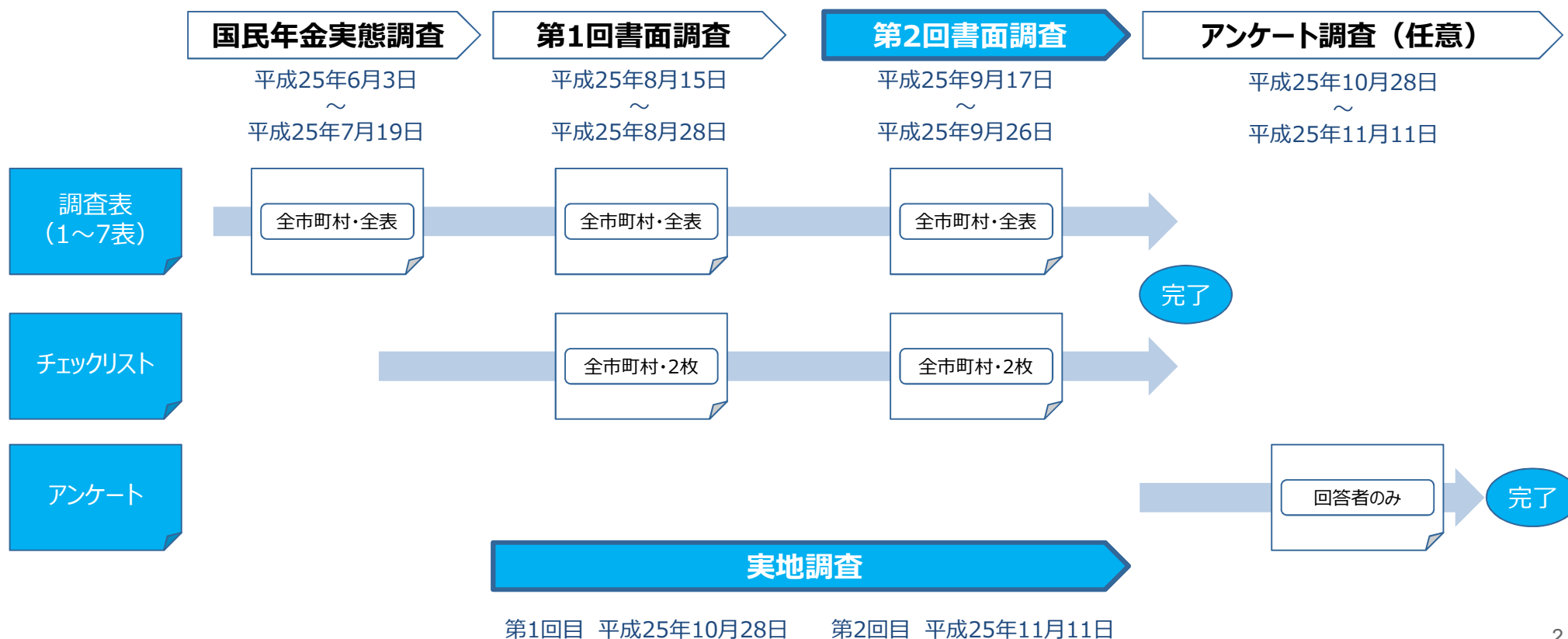
提出市町村 1,742市町村 (提出率 100%)

有効回答数 1,623市町村 (有効回答率 93.2%)

はじめに

国民年金等事務費交付金実態調査について（2/2）

- 国民年金等実態調査終了後、これらを集計し疑義等がある調査表については以下の書面調査を実施。
- 第1回書面調査における調査は、全市町村を対象に
 - ① データの不整合や入力誤りを検出し補正を依頼
 - ② 業務量について明らかに誤りと考えられる事項について指摘し補正を依頼
- 第2回書面調査における調査は、全市町村を対象に第1回書面調査の確認・補正状況を踏まえて、全市区町村のうち一定の観点に基づき「再確認の必要がある」と判断した市町村に対してのみに再調査を実施



【参考】調査・分析で用いた市町村の区分「11区分」

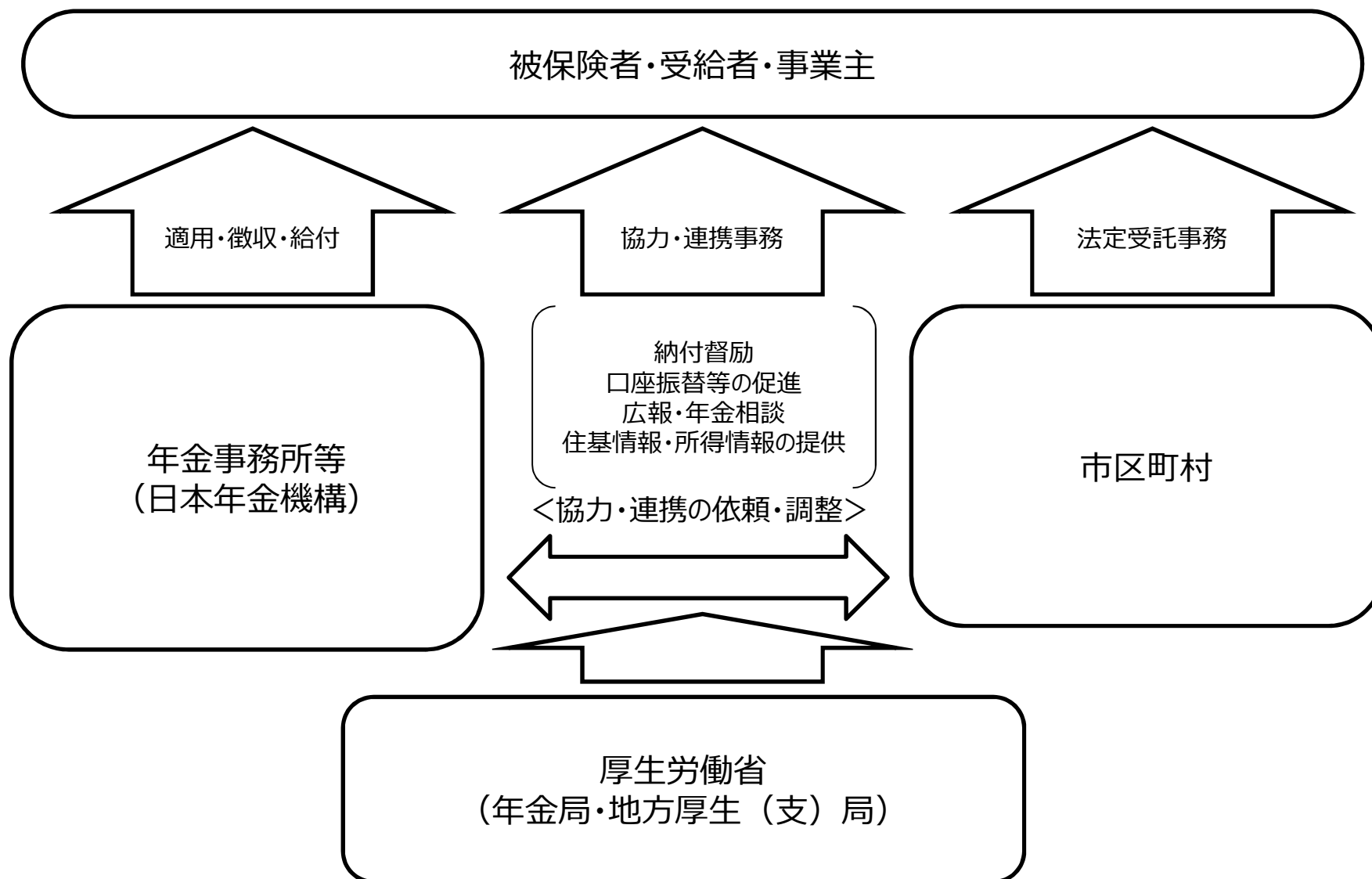
- 本調査では、各市町村の実態に沿った調査・分析をおこなうため、調査対象の市町村を11の区分に分類した。
- 区分に当たっては、①人口規模、②業務形態が業務量に影響があるものと想定し、市町村を都市・人口規模と、業務形態への影響として、システム活用の有無および年金事務所の所在有無のから11カテゴリーに分類した。
- 区分毎の該当市町村数は以下の通り。以降のページでは以下の表に基づき、（区分A～区分J）として記載する。

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、5万未満	F 23市町村	I 663市町村	
	人口 1万未満	—	J 408市町村	

はじめに

国民年金事務に関する市区町村の関係

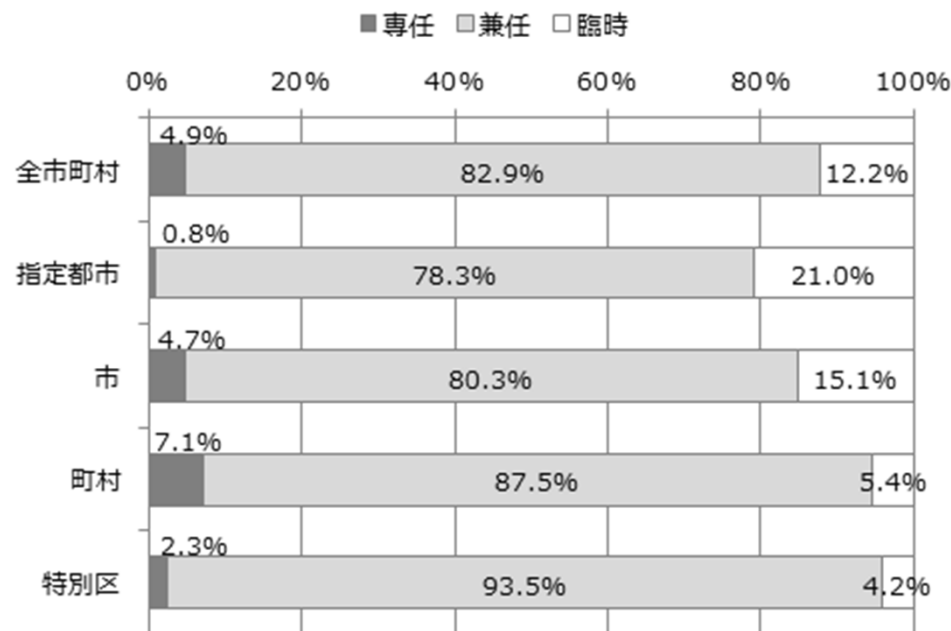
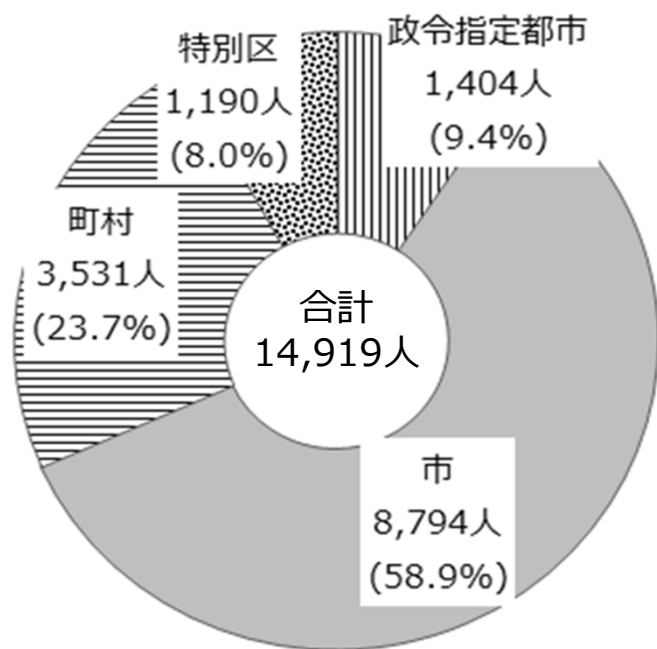
〔年金事務所等と市区町村との関わり〕



はじめに

国民年金事務従事職員の構成

- 基準日（平成25年3月31日）における国民年金事務に従事する職員数をみると、職員の合計（有効回答1,623市町村）の職員の合計は14,919人となっている（左図）。
- 国民年金等を実施する職員の82.9%が兼任職員であり、専任職員は全体の4.9%となっている（右図）。



部(局)長	課長	課長補佐	係長	主任	一般職	臨時職	休職者	停職者	その他
0.9%	10.9%	9.4%	17.3%	22.1%	22.7%	15.7%	0.5%	0.0%	0.5%

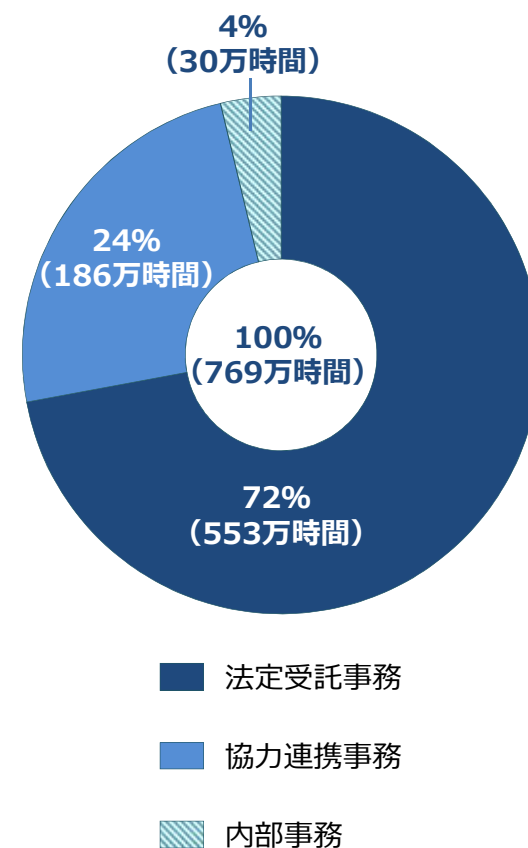
20歳未満	20~28歳	28~36歳	36~44歳	44~52歳	52~60歳	60歳以上
0.2%	8.6%	12.0%	22.1%	19.6%	32.1%	5.4%

市町村における国年事務の概況

- 市町村が実施する国民年金等事務について、主たる業務を①法定受託事務（詳細16項目）、②協力連携事務（詳細21項目）、③内部事務（詳細8項目）の3つの事務に分けて調査を行った。
- 業務量の内訳は、①法定受託事務が72%、②協力連携事務が24%と、この2つの業務で全体の96%を占め、③内部事務（主に国民年金事務の内部管理業務を指す）は4%となった。これより、本報告書における国年事務についての分析・検討に当たっては、特に①法定受託事務、②協力連携事務の2つの事務について特に注力する。
- ①法定受託事務は、基礎年金に係る適用・免除・給付等に係る業務等で構成されており、業務内容が国民年金法等の法令に規定されている。また、この業務を各市町村が行い、要した費用は国が被保険者1人あたりに要する費用として交付される。
- 法定受託事務の検討の論点は、**「法令等によって定められた事務を、いかに効率的に実施するか」**であり、各市町村及び国にとって重要なテーマになっている。
- ②協力連携事務は、被保険者に対するサービス低下とにならないようにするために実施される、よりサービスの側面の強い業務である。法定受託事務が国民年金に係る業務を法令に基づいて定常的に運営するための業務であることに比して、協力連携業務は国民年金の定常的運営を基礎として、その上で国民年金の住民へのサービスの高度化を図る事務である。また、この業務には、納付督促・口座振替等の促進のような「運営起点の業務」と、相談業務のような「国民起点の業務」の二種類がある。また、この業務に要した費用は、各業務に要する費用として交付される。
- 協力連携事務の検討の論点は、**「運営起点の業務については国・機構の期待に、国民起点の業務については国民の期待に、それぞれいかに応えていくような業務にしていけるか」**である。

市町村における国年事務の概況

(n=1623)*1



*1：調査は1742市町村を対象に実施したが、その内、有効回答の市町村数は1623市町村であった

【参考】業務量調査結果（1/5）

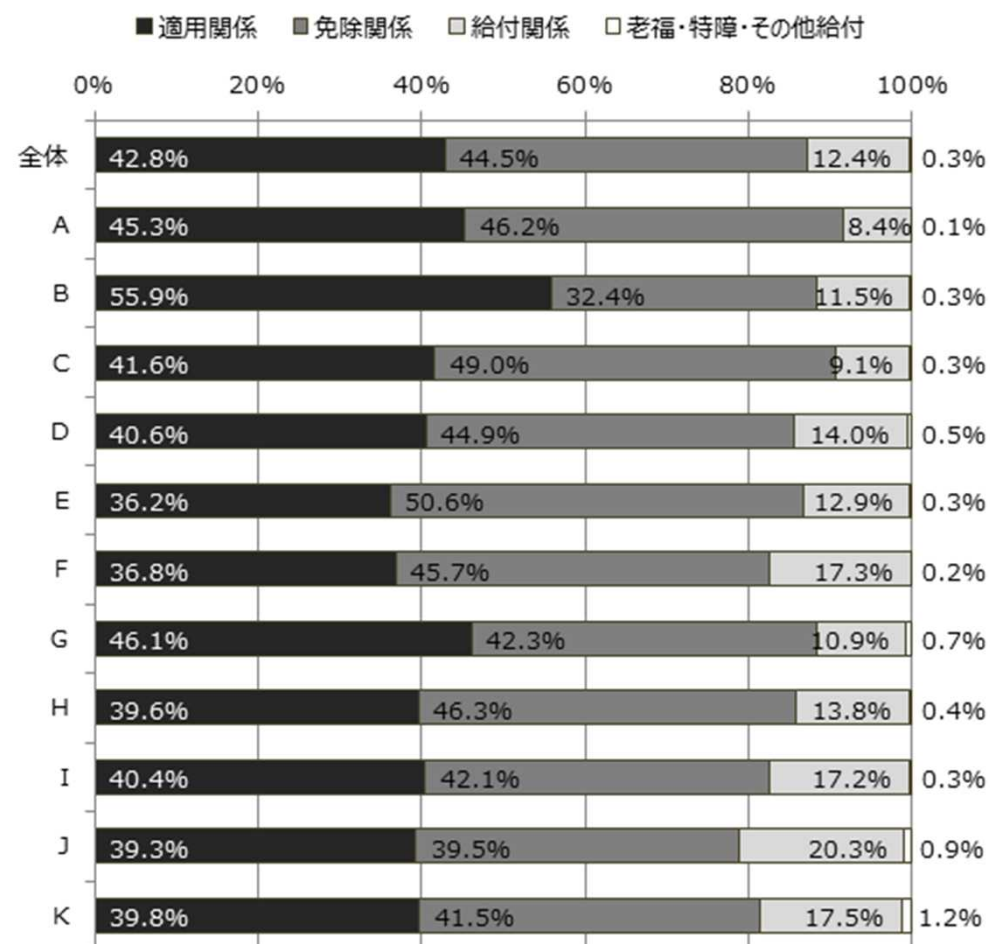
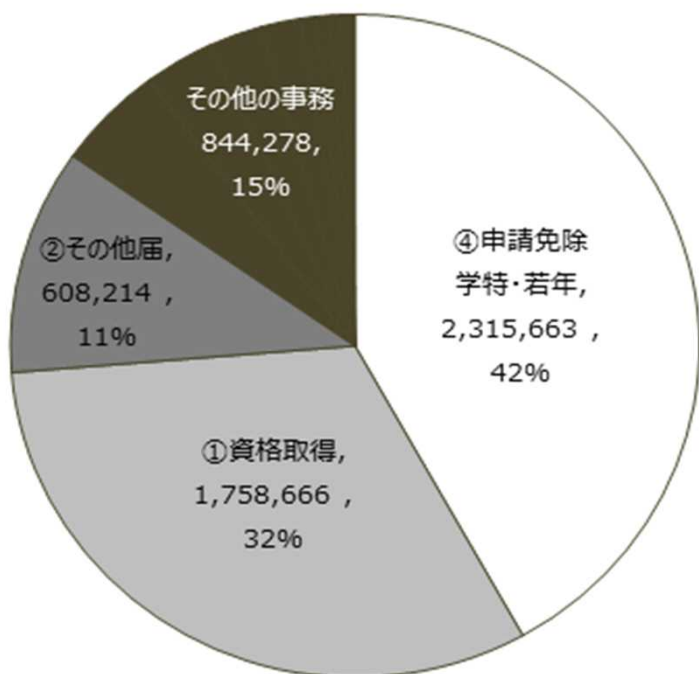
- 調査に当たっては、①法定受託事務（詳細16項目）、②協力連携事務（詳細21項目）、③内部事務（詳細8項目）の3つの事務に④その他の事務（詳細6項目）を加えて、全51項目について業務量を取得した。
- 項目毎の業務量と全体に占める割合は以下の通り。

	事項	事務量	比率 (対全事務量)	比率 (対国年事務量*1)	
法定受託事務	事項1	資格取得(任意加入)の受付・審査・進達	1,758,666	6.100%	22.86%
	事項2	その他関係届出の受け付け・審査・進達	608,214	2.110%	7.91%
	事項3	法定免除	102,565	0.356%	1.33%
	事項4	申請免除・学生納付特例・若年者納付猶予	2,315,663	8.032%	30.10%
	事項5	その他(適用・免除)	38,623	0.134%	0.50%
	事項6	老齢基礎年金	39,635	0.137%	0.52%
	事項7	障害基礎年金	181,216	0.629%	2.36%
	事項8	遺族基礎年金・寡婦年金	4,600	0.016%	0.06%
	事項9	死亡一時金	11,104	0.039%	0.14%
	事項10	所得状況届	279,660	0.970%	3.64%
	事項11	死亡届・未支給請求	140,621	0.488%	1.83%
	事項12	各種変更届	23,700	0.082%	0.31%
	事項13	額改定請求	3,503	0.012%	0.05%
	事項14	老齢福祉年金	3,789	0.013%	0.05%
	事項15	特別障害給付金	4,594	0.016%	0.06%
	事項16	その他	10,669	0.037%	0.14%
協力連携事務	事項17	納付督促・口座振替等の促進	180,951	0.628%	2.35%
	事項18	国保等と併せた口座振替等促進	4,449	0.015%	0.06%
	事項19	各種広報事務	28,156	0.098%	0.37%
	事項20	法定受託事務に関わらない相談	1,330,088	4.614%	17.29%
	事項21	所得情報の提供(紙)	37,544	0.130%	0.49%
	事項22	所得情報の提供(磁気媒体)	49,371	0.171%	0.64%
	事項23	20歳,34歳,44歳到達情報の提供	6,188	0.021%	0.08%
	事項24	電話番号の情報提供	59,823	0.208%	0.78%
	事項25	法定受託事務以外の申請・届出書の回送	37,355	0.130%	0.49%
	事項26	居所未登録者の再点検	7,458	0.026%	0.10%
	事項27	情報提供に必要なシステム開発	7,800	0.027%	0.10%
	事項28	居室番号の情報提供	8,303	0.029%	0.11%
	事項29	その他の情報提供	60,388	0.209%	0.79%
	事項30	申請免除該当者への案内状送付	2,827	0.010%	0.04%
	事項31	短期届正交付に係るシステム修正等	18	0.000%	0.0002%
	事項32	国民年金被保険者名簿に係るシステム修正等	1,377	0.005%	0.02%
	事項33	名寄せ特別便に関する記録調査	124	0.000%	0.00%
	事項34	窓口装置を用いた「ねんきん定期便」等の年金相談	3,417	0.012%	0.04%
	事項35	ねんきんネット情報の提供	1,922	0.007%	0.02%
	事項36	職権による法定免除	35,479	0.123%	0.46%
	事項37	その他厚生労働大臣が特に認めた事務	688	0.002%	0.01%

	事項	事務量	比率 (対全事務量)	比率 (対国年事務量*1)	
内部事務	事項38	事務費交付金事務	132,984	0.461%	1.73%
	事項39	文書收受	51,645	0.179%	0.67%
	事項40	個人情報管理	6,992	0.024%	0.09%
	事項41	関係団体との調整	10,217	0.035%	0.13%
	事項42	マニュアルの保守・職員研修等	22,136	0.077%	0.29%
	事項43	非常勤職員管理	4,037	0.014%	0.05%
	事項44	正規職員業務管理	10,749	0.037%	0.14%
	事項45	その他	63,009	0.219%	0.82%
その他	事項46	戸籍事務	3,109,658	10.787%	-
	事項47	住民基本台帳事務	4,023,892	13.958%	-
	事項48	国民健康保険関係事務	5,435,886	18.856%	-
	事項49	〇〇に関する事務	2,675,874	9.282%	-
	事項50	〇〇に関する事務	1,362,815	4.727%	-
	事項51	その他	4,528,520	15.708%	-

【参考】業務量調査結果（2/5）

- 法定受託事務の内訳についてみると、①「申請免除・学生納付特例・若年者納付猶予」、②「資格取得（任意加入）の受付」、③国民年金適用関係の「その他関係届出」の3業務で、法定受託業務全体の85%を占めている（下図）。
- 特に業務料上位の業務については、11区分全てにおいて、市町村全体で同様の傾向を示している（次頁の図）。

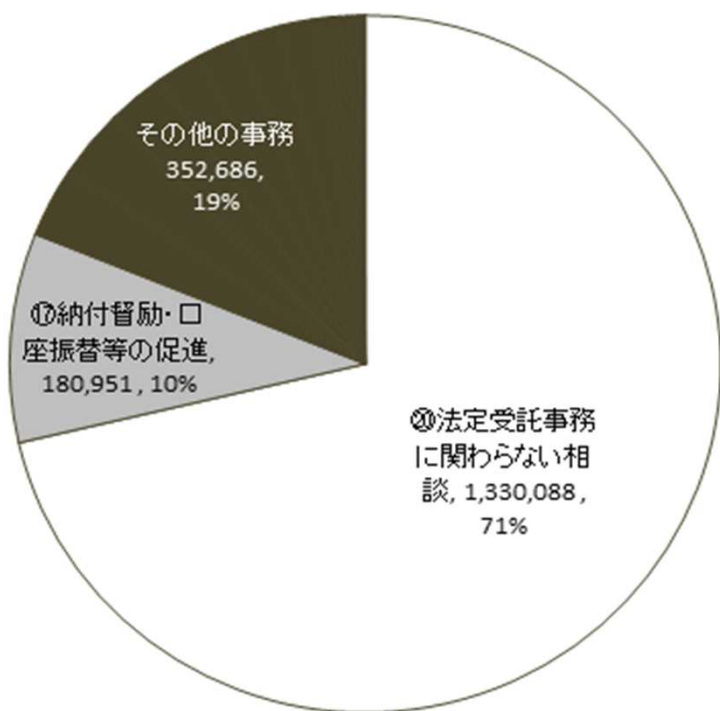


【参考】業務量調査結果（3/5）

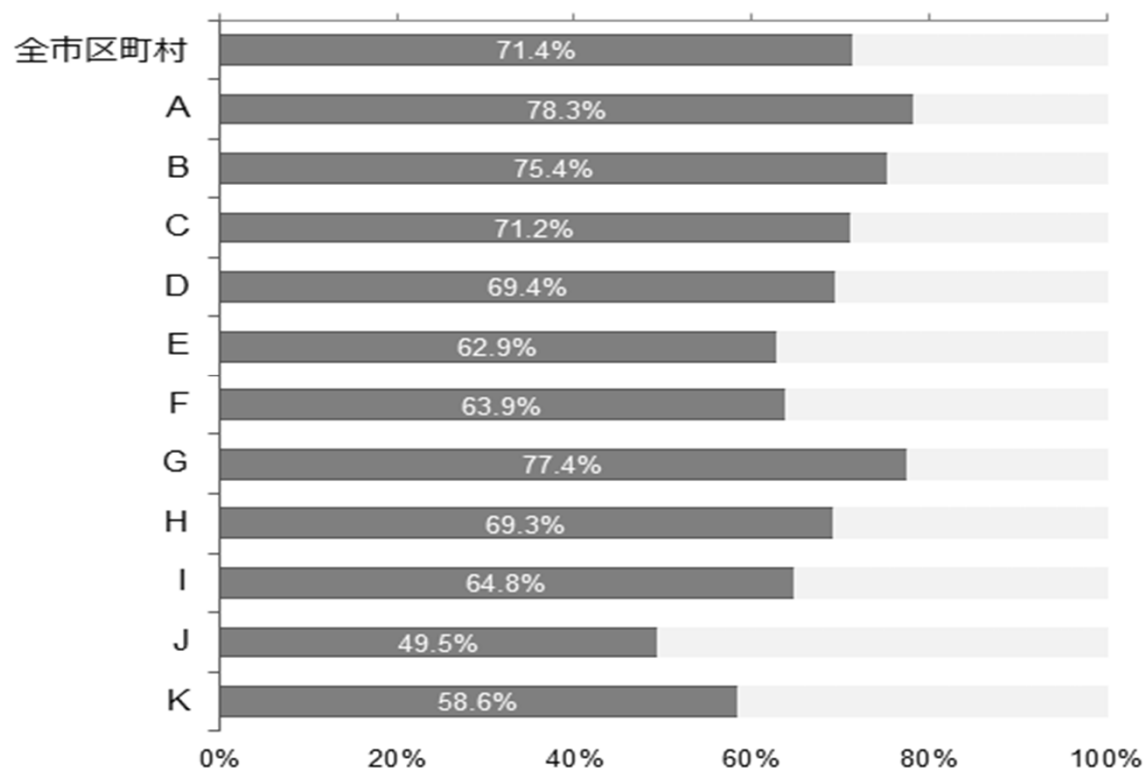
項目	総事務量 (時間)	割合 (%)	各区分における従事時間の順位										
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
④申請免除学特・若年	2,315,663	41.9	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
①資格取得	1,758,666	31.8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
②その他届	608,214	11.0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
⑩所得状況届	279,660	5.1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
⑦障害基礎年金	181,216	3.3	4	5	5	5	6	6	5	6	6	7	8
⑪死亡届未支給請求	140,621	2.5	7	7	7	7	5	4	7	5	5	4	5
③法定免除	102,565	1.9	6	6	6	8	7	7	6	7	8	9	6
⑥老齢基礎年金	39,635	0.7	8	8	9	9	8	8	10	9	7	6	7
⑤その他（適用・免除）	38,623	0.7	11	12	8	6	9	12	8	8	10	14	15
⑫各種変更届	23,700	0.4	9	9	10	10	10	10	12	10	9	8	9
⑨死亡一時金	11,104	0.2	10	10	11	12	11	9	11	12	11	12	13
⑯その他	10,669	0.2	16	11	12	11	12	16	9	11	13	16	16
⑧遺族基礎年金寡婦年金	4,600	0.1	15	16	16	15	15	11	15	14	12	11	11
⑮特別障害給付金	4,594	0.1	13	13	13	13	13	14	13	15	16	10	12
⑭老齢福祉年金	3,789	0.1	14	15	15	16	14	13	16	16	14	13	10
⑬額改定請求	3,503	0.1	12	14	14	14	16	15	14	13	15	15	14

【参考】業務量調査結果（4/5）

- 市町村が実施している協力連携事務の内訳をみると、「法定受託事務に関わらない年金相談」の割合が71%、次いで多いのが、「納付督促・口座振替等の促進」で10%となっている（左図）。
- この2つの業務は人口1万人以下の市町村及びシステム未導入の市町村を除いて上位2業務となっている（次頁の図）。



全協力連携事務に占める
「法定受託事務に関わらない年金相談」の割合(11区分別)

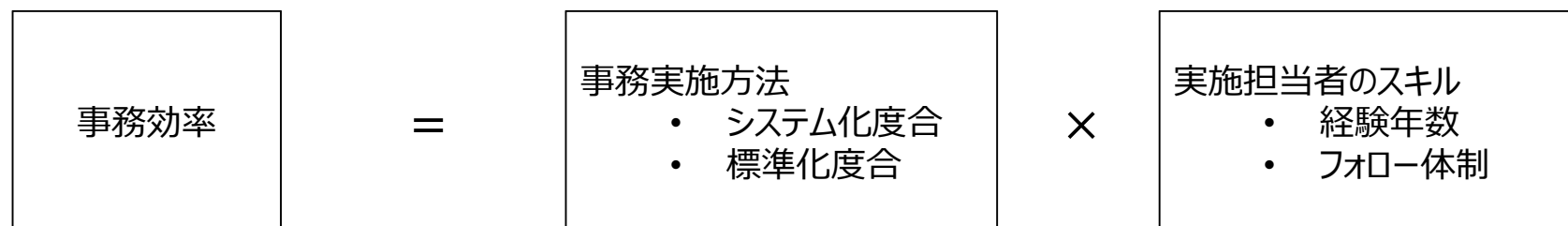


【参考】業務量調査結果（5/5）

項目	総事務量 (時間)	割合 (%)	各区分における従事時間の順位										
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
⑳法定受託事務に関わらない相談	1,330,088	71.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
㉑納付督促・口座振替等の促進	180,951	9.7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
㉒その他の情報提供	60,388	3.2	4	4	3	3	4	8	3	5	8	8	8
㉓電話番号の情報提供	59,823	3.2	3	3	4	6	5	6	4	3	6	7	7
㉔所得情報の提供(磁気媒体)	49,371	2.6	16	5	8	9	3	9	9	4	3	2	3
㉕所得情報の提供(紙)	37,544	2.0	11	6	5	7	6	3	8	6	7	5	2
㉖法定受託事務以外の申請・届出書の回送	37,355	2.0	6	12	7	4	7	4	6	7	4	6	9
㉗職権による法定免除	35,479	1.9	5	7	6	5	8	6	5	9	9	9	5
㉘各種広報事務	28,156	1.5	8	8	9	8	9	4	7	8	5	3	6
㉙居室番号の情報提供	8,303	0.4	14	9	11	11	10	10	10	12	12	12	13
㉚情報提供に必要なシステム開発	7,800	0.4	10	14	10	10	12	11	12	13	10	10	14
㉛居所未登録者の再点検	7,458	0.4	9	10	13	14	11	12	11	10	11	11	11
㉜20歳34歳44歳到達情報の提供	6,188	0.3	13	11	12	12	13	13	13	13	11	15	14
㉝国保等と併せた口座振替等促進	4,449	0.2	7	18	19	16	14	15	16	16	16	13	13
㉞窓口装置を用いた「ねんきん定期便」等の年金相談	3,417	0.2	17	18	16	13	15	17	14	15	14	16	17
㉟申請免除該当者への案内状送付	2,827	0.2	15	16	14	15	19	18	18	14	16	18	15
㊱ねんきんネット情報の提供	1,922	0.1	12	17	18	19	16	14	17	17	17	15	16
㊲国民年金被保険者名簿に係るシステム修正等	1,377	0.1	18	15	15	17	17	16	15	19	18	17	18
㊳その他厚生労働大臣が特に認めた事務	688	0.0	20	13	17	18	18	18	19	18	20	20	20
㊴名寄せ特別便に関する記録調査	124	0.0	19	18	20	20	19	18	19	20	19	19	20
㊵短期証交付に係るシステム修正等	18	0.0	20	18	20	20	19	18	19	21	21	21	19

法定受託事務の現状 ～市町村の事務効率の状況

- 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、11区分別の事務の効率性（被保険者一人当たりにかかる事務時間）を比較すると、分析結果①のとおり、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の間で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。
 - また、システム未導入の市町村（区分K）や、小規模市町村（区分I及び区分J）の方が事務効率の振れ幅が大きかった。
- これらのことから、事務効率に差が生じる原因として、①事務の実施方法に差異がある、②事務を実施する担当者のスキルにばらつきがある、という二つの要因に分けて、検討する。

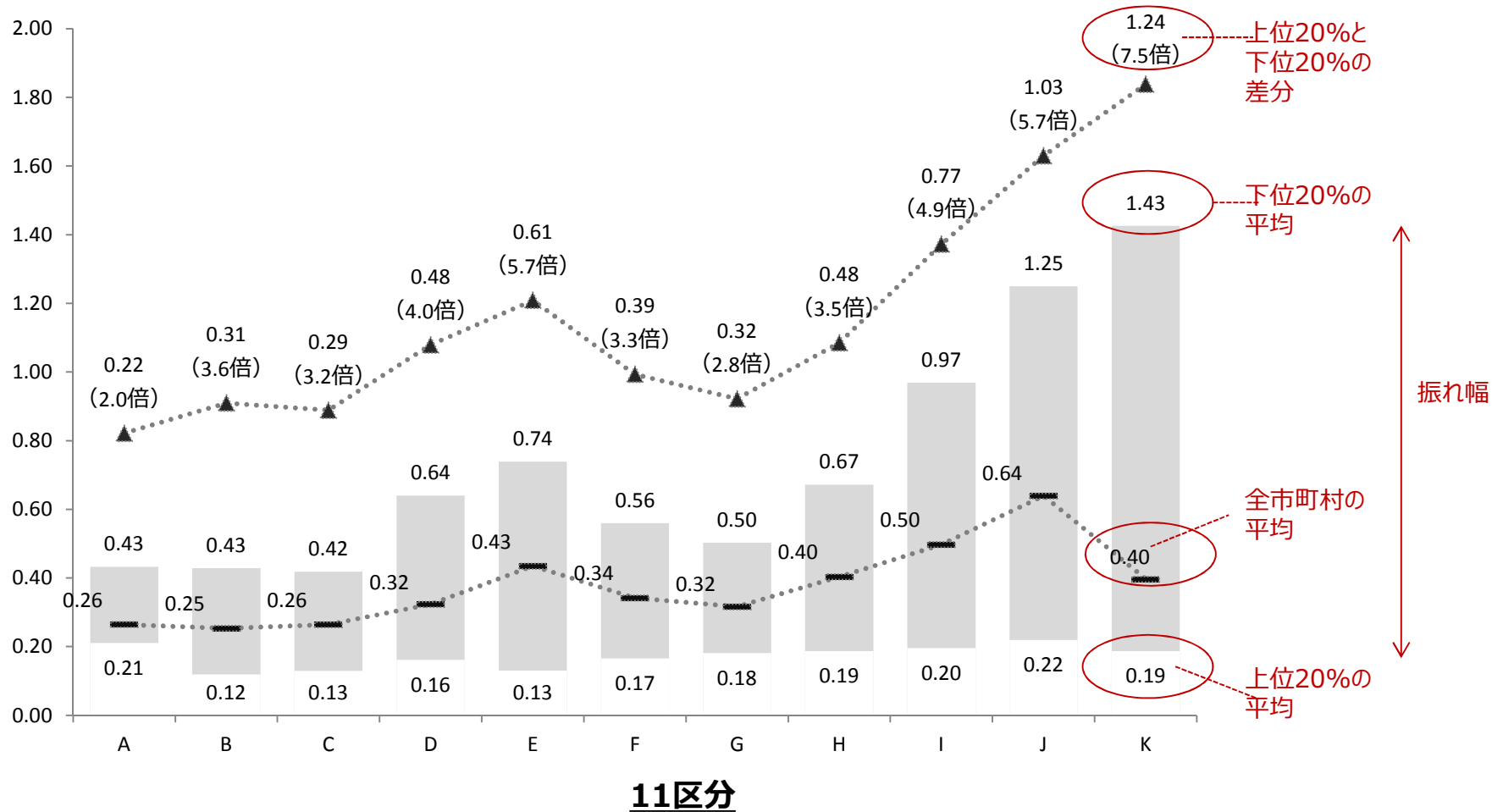


【分析結果①】基礎年金事務効率の分散状況

11区分別・基礎年金事務の事務効率

(n=1623)

事務効率
(被保険者1人あたりに要する事務の時間)
(単位…時間)



法定受託事務の現状 ～事務の実施方法

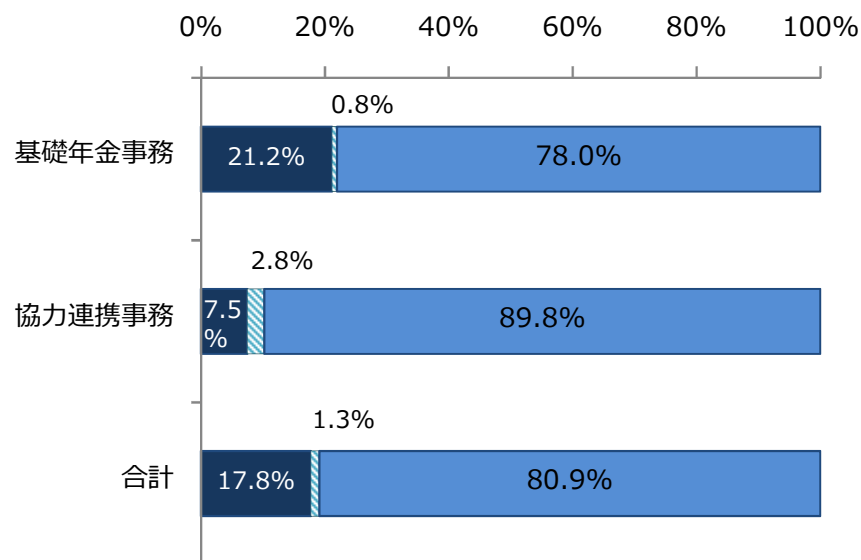
- 分析結果②のとおり、各市町村がどのように業務を実施しているかという点について、システム利用状況の観点から確認すると、**システムを導入している市町村（区分A～J）において、基礎年金業務の78.0%、協力連携業務を含む全業務の80.9%を手作業で行っている（システムを導入していない市町村（区分K）においては基礎年金事務の84.0%、協力連携業務を含む全業務の80.0%が手作業）。**
- また、分析結果③・④のとおり、業務別のシステム利用状況としては、システムを導入している市町村において、手作業量をシステム作業量が上回る業務は項番22「所得情報の提供(磁気媒体)」のみであり、**国民年金事務のあらゆる業務において職員の手作業による業務が多くを占めていた。**
- 実地調査において、「必要最低限の職員配置としている市町村」があった一方で、「余力があるために住民に対して出来る限りのサービスを提供している市町村」があるなど、業務の実施方法は様々であった。また、「本庁・支所間の指示・指導の在り方（支所の活用方法）をマニュアル等を活用し定型化している市町村」がある一方で「本庁・支所はそれぞれが現場で全て判断し対応している市町村」があったり、「窓口の説明が市町村ごとに回答が異なる」という意見があったりなど、業務の取組み方に違いがあった。
- 前述の通り、事務効率には市町村間で大きな差があった（最大7.5倍）が、業務の大半がシステムによらない作業であるため、業務の実施方法そのものに大きな差異があるものと考えられる。最適な業務の実施モデルをもとに、業務を標準化し、市町村間で同種の業務を実施できるように整備することが求められる。

【分析結果②】基礎年金・協力連携事務別システムと手作業の割合

基礎年金・協力連携事務別システムと手作業の割合*1

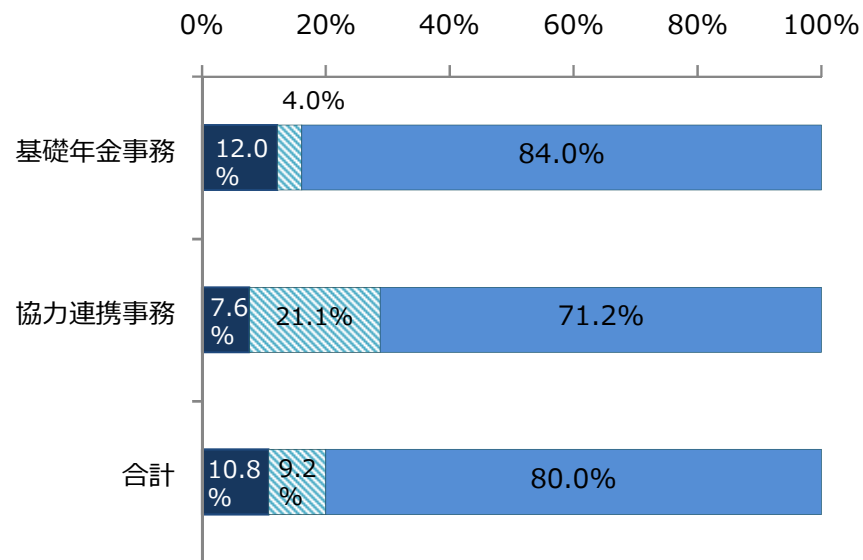
■ システム ■ その他 ■ 手作業

システムと手作業の割合（区分A - J）



(n=1623)

システムと手作業の割合（区分K）



(n=1623)

*1：事項5、事項16、事項37は「その他」であり、「その他」は市町村によって含めている業務が様々であるため、集計対象外としている
また、事項14は老齢福祉年金、事項15は特別障害給付金は基礎年金事務ではないため、「基礎年金事務」の集計結果には含まれていないが、合計には含まれている

法定受託事務の現状

～実施担当者のスキル 1/2 (市町村における知見の蓄積)

- 各市町村で国年事務に従事する職員の国年事務経験年数を分析したところ、**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、最も国年事務の経験年数が豊富な職員の経験年数を11区分別に比較すると、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は、区分A<区分C<区分D<区分E<区分F、区分G<区分H<区分I<区分Jと、**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。**

(分析結果③参照)

- 全市町村を対象に行った年金事務に関するアンケートにおける、必要とする研修内容に関する質問（「どれかの業務に特化した研修を行う場合、とくにどの内容の研修が必要とお考えになりますか？（とくに必要と考えるもの3つを選択）」）によると、**「法制度の改正等に係る事務の変更事項に関する研修」を求める声が3番目に多かった。**

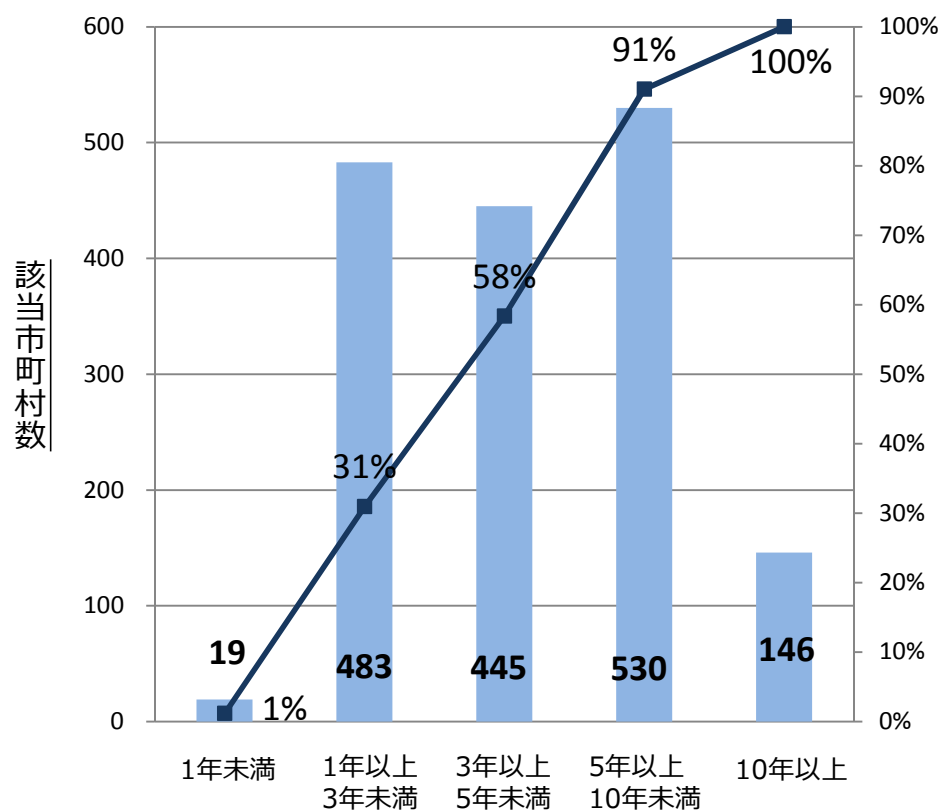
(分析結果④参照)

- 経験の浅い職員だけで業務を実施している市町村があるが、この傾向は、市町村の人事システムに依るところもあり、今後もこの傾向自体を大きく変えていくことは難しいものと考えられる。
- また、年金業務は頻繁に制度変更があり、市町村の担当者も対応が難しいと実感しているものと考えられる。
- これらを踏まえると、年金業務は数年単位で人事異動する担当者個人に知見を集約することが難しい業務であり、担当者に依存しない業務モデルの確立が求められる。

〈分析結果③〉国年事務経験年数の状況

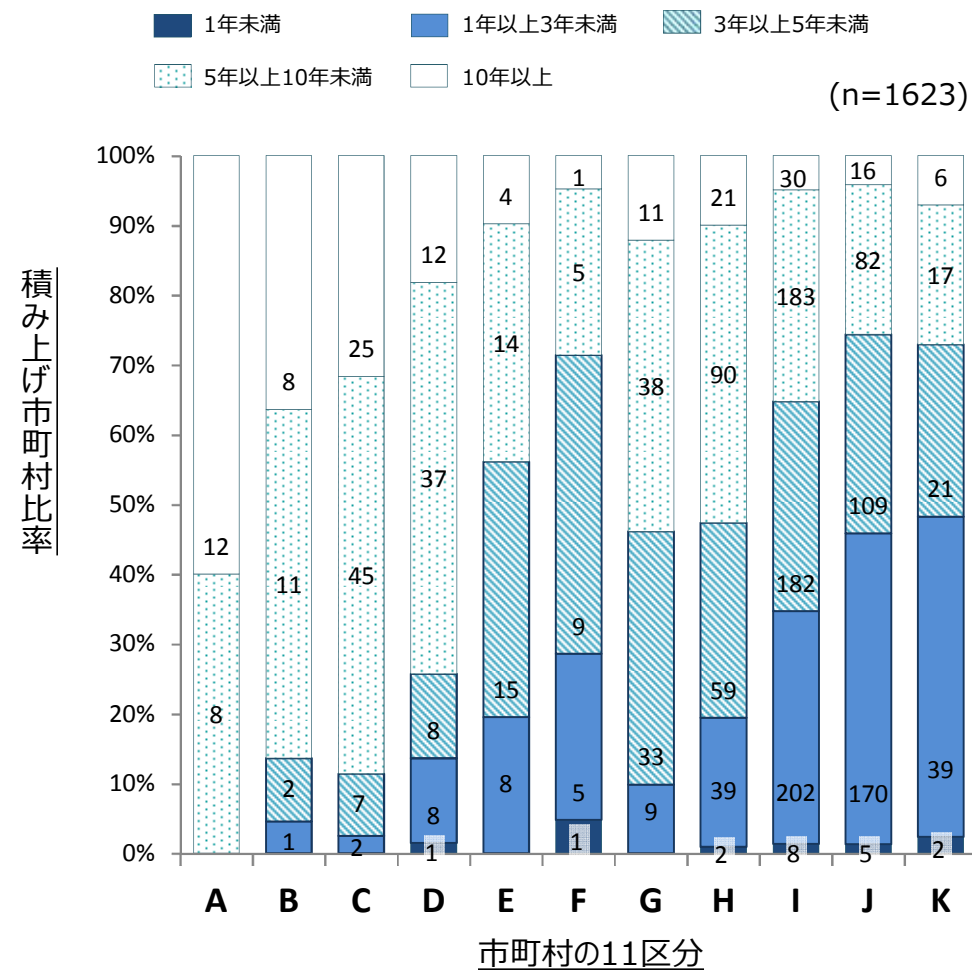
最熟練職員*1の国年事務経験年数別市町村数

(n=1623)



最熟練職員の国年事務経験年数

11区分別・最熟練職員*1の国年事務経験年数別市町村数（比率）



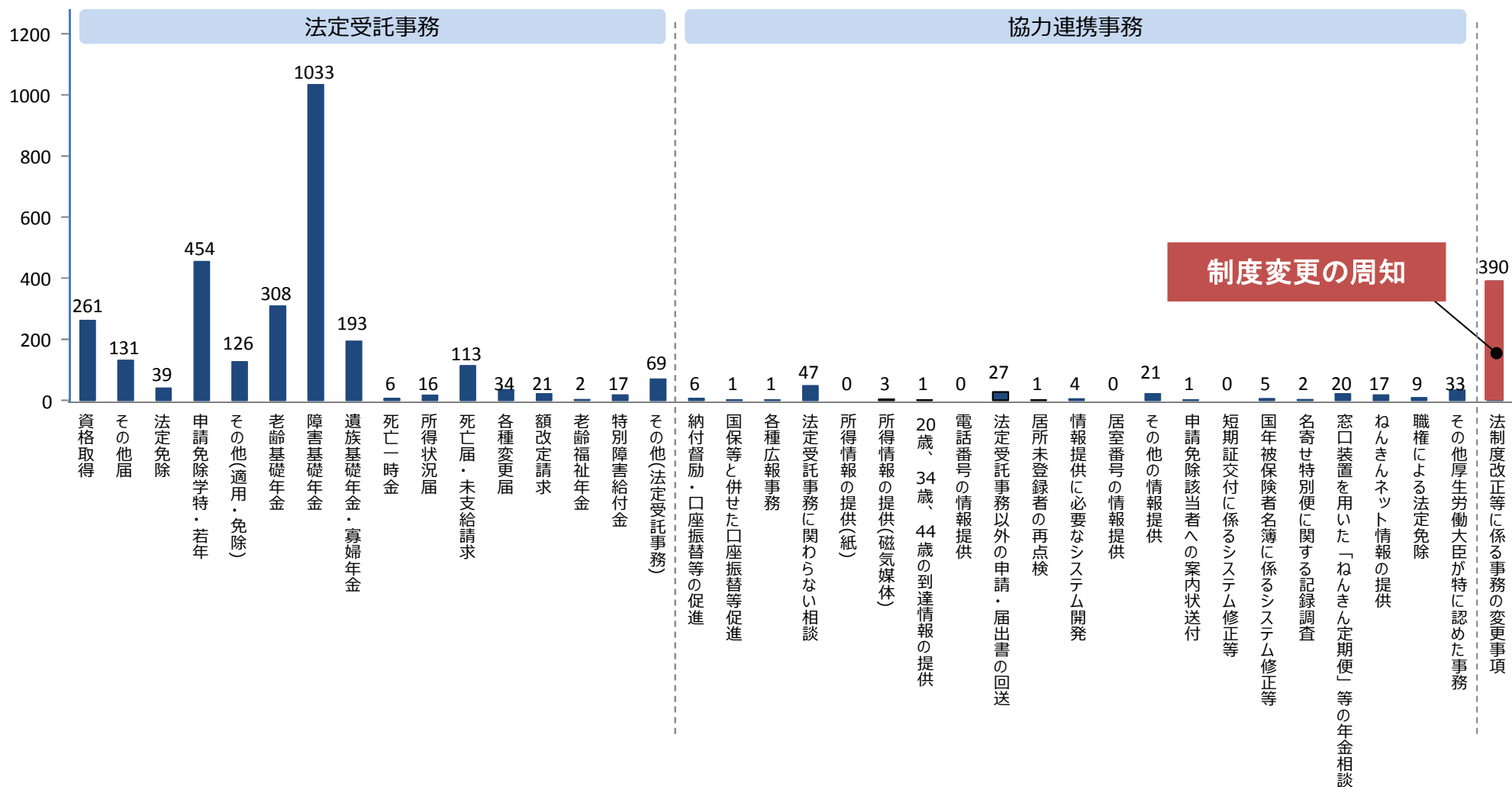
*1：各市町村の窓口対応を主としている正規職員（上級職員・一般職員）のうち、最も国年事務の経験年数が豊富な職員を指す

※ 本分析では、現場レベルで実際に業務を実施している正規職員の経験年数を分析するため、管理職を除いて上級職員及び一般職員を対象に分析を行った。ただし、特に小規模な市町村によっては上級及び一般職員が不在で管理職しかいない場合があり、このような市町村に限って管理職の職員が現場レベルの業務を主たる実施者として実施しているものととらえ、管理職の職員の経験年数をカウントしている。

〈分析結果④〉とくにスキル習得が必要な業務の傾向

アンケート「どれかの業務に特化した研修を行う場合、とくにどの内容の研修が必要ですか？（各市町村3つまで選択）」

(n=1182)



法定受託事務の現状

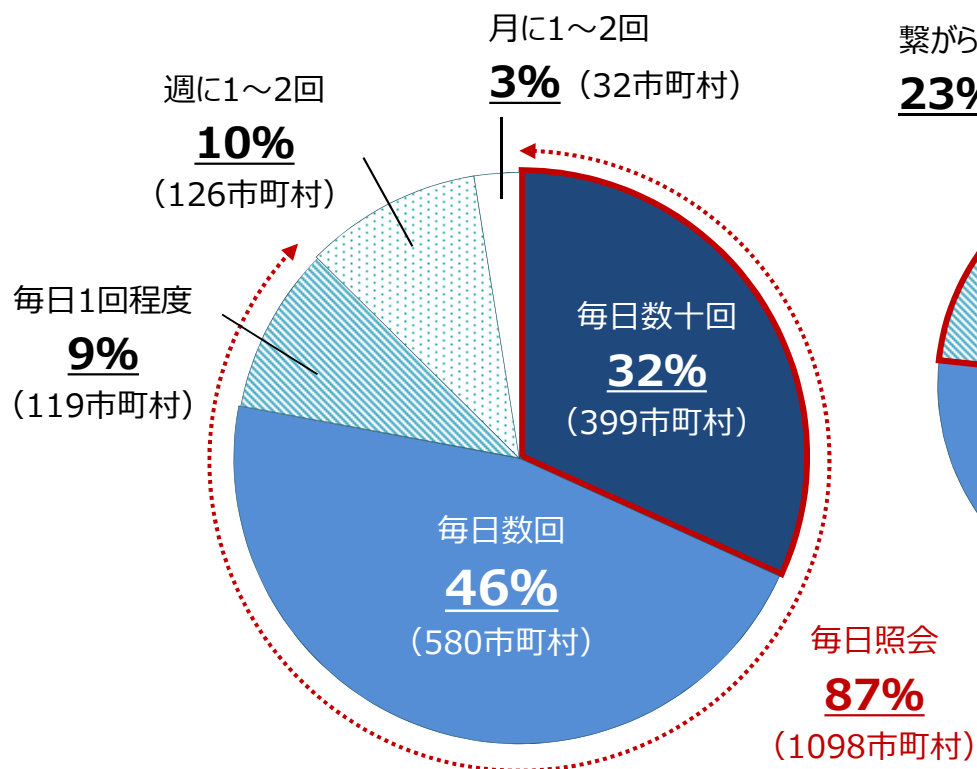
～実施担当者のスキル 2/2（年金機構によるフォロー体制）

- 全市町村を対象に行った年金事務に関するアンケートにおける、年金機構への照会状況に関する質問（年金機構（年金事務所・事務センター）への照会はそのどの程度発生していますか？）によると、**32%にあたる339市町村が毎日数十回の問合せを、87%にあたる1098市町村が毎日問合せを行っていた。**
- しかしながら、分析結果④のとおり、**約23%にあたる293の市町村が「年金機構への照会電話が繋がらないことが多く業務に支障がある」と回答し、また、約60%にあたる754市町村が「満足な回答が得られないことがある」と回答した。**
- このことから、市町村における効率的な法定受託事務の実施にあたって年金機構（年金事務所と事務センター）との連携が必要不可欠であるが、連携の手段・回答内容の両面から、改善の余地が大きいと考えられる。

〈分析結果④〉年金機構への照会状況

年金機構への照会頻度

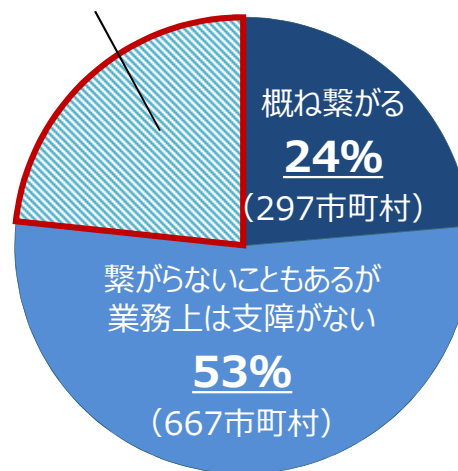
Q:年金機構（年金事務所・事務センター）への照会はどの程度発生していますか？（n=1256）



照会電話の繋がりやすさ

Q:年金機構（年金事務所・事務センター）への照会電話の繋がり易さはいかがでしょう？（n=1257）

繋がらないことが多く業務に支障がある
23%（293市町村）



年金機構の対応状況

Q:照会に対する年金機構（年金事務所・事務センター）の対応状況はいかがでしょう？（n=1253）

常時満足な回答は得られない
1%未満（2市町村）

