

(一) 国民年金の適用の促進	(二) 平成22年度業務実績報告書(2)	(三) 日本年金機構の自己評価	(四) 厚生労働省の評価
<p>Ⅱ 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の適用の促進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨等通用促進に向けた対策を着実に推進したか。</p> <p>(1) 国民年金の適用の促進</p> <p>以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。</p> <p>ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者等に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続の実施その他の対策を着実に推進する。</p> <p>イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。</p> <p>なお、被保険者に対する周知に当たっては、ハローワークとの連携について十分配慮する。</p> <p>ウ 国民健康保険の保険者である市区町村との連携により、適正な届出を促進する。</p>	<p>○住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)を利用し把握したすべての20歳到達者(121万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続を行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続き(完全適用)を行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方に対しても届出勧奨等を行いました。</p> <p>○転職者等に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。</p> <p>届出勧奨を行ってもなお届出されない場合には、第1号被保険者として種別変更などの手続を行いました。</p> <p>○「国民健康保険の適用事務における年金被保険者情報の活用事業(平成21年度にモデル実施し平成23年2月から全国で実施)」への協力や市区町村向けの情報誌「かけはし」の作成・送付(平成22年7月から隔月発行)により、市区町村と連携し、適正な届出を促進しました。</p> <p>また、市区町村における端末装置の設置拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から47市区町村増え、平成23年3月末現在で282市区町村となりました。</p> <p>○平成22年12月15日付厚生労働省年金局通知を受け「第3号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第1号被保険者期間であったことが事後的に判明した場合の取扱い(いわゆる「運用3号」)を平成23年1月以降実施しましたが、同取扱いは平成23年3月8日付で廃止されました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員及び34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方について、加入手続きを行いました。また、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨などの対策を確実に実施しました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金の適用促進に向けた取組として、年度計画に基づく以下の取組を実施した。</p> <p>①平成21年度と同様に、住基ネットを活用して把握した20歳、34歳及び44歳到達者等への加入届出の勧奨を行い、届出のない者について加入手続を実施。なお、20歳到達者については対象者全員の適用を実施。</p> <p>②転職者等について、加入届出の勧奨を行い、届出のない者について加入手続を実施。また、転職者等への周知については、旧社会保険庁のときに実施していたハローワークとの連携について、平成22年度中に、全国の年金事務所が改めて協力依頼を実施。</p> <p>③国民健康保険の保険者である市区町村との連携については、平成23年2月に国民健康保険の事務との連携を可能とするスキームが全国実施され、適正な届出に向けた環境整備を図った。</p>
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>厚生年金保険等の適用を促進するため、未適用事業所の適用の促進、事業主からの適正な届出の促進、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。また、平成22年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・重点的加入指導など各種取組：中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切に設定した目標(行動計画に記載)</p>	<p>○未適用事業所の把握及び適用(加入手続き)の促進及び適用事業所の調査については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取り組みを行いました。この結果、適用に係る各種取組は、行動計画により定められたそれぞれの目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることが出来ました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○厚生年金保険等の適用対策については、平成20年度の実績を上回り、できるだけ平成19年度の実績に近付けることを目標に、重点的加入指導、立入検査、事業所調査それぞれの実施件数目標を行動計画において設定し、取り組みの推進を図りました。</p> <p>○要員の確保(有期雇用職員の採用)に時間を要したことから、各年金事務所における本格的な取り組みは年度後半からとなりましたが、重点的加入指導及び事業所調査については、行動計画の目標を達成し、前年度及び平成20年度を大幅に上回る取り組みを行いました。</p> <p>なお、立入検査は、重点的加入指導を一定回数行った後の手続であり、適用対策全体の取り組み開始時期が遅れたことの影響</p>	<p>評価：B</p> <p>○厚生年金保険等の適用対策については、行動計画を策定し、平成20年度の実績を上回り、できるだけ平成19年度の実績に近付けることを目標に取組が行われた。</p> <p>○未適用事業所に対する重点的加入指導の実績については、目標値を上回ったが、立入検査の実績については、昨年度の2倍程度の取組が行われたものの、適用対策の本格実施が遅れたことにより、目標値を下回っている状況であり、事業実施に向けた進捗管理が適切になされていたとは評価し難い。</p> <p>○適用事業所に対する事業所調査の実績については、目標値を上回った。</p>

⑤ 平成22年度計画及び実績の概要	⑥ 平成22年度主要業績の概要	⑦ 日本年金機構の自己評価	⑧ 厚生労働省の評価
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、機構全体及び各年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。</p> <p>①未適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用して、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。</p> <p>イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施</p> <p>平成21年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。</p> <p>また、重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、立入検査を行い、必要な場合には認定による加入手続を実施する。</p> <p>なお、一連の手順について明確な判断基準を定めるとともに、適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、適用促進対象事業所・事蹟管理システムによる的確な管理を実施する。</p>	<p>○未適用事業所の把握については、公共職業安定所及び地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用して、的確な把握に努めました。なお、平成23年3月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、107,935事業所となっています。(現在、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数の突合作業を行っており、その結果により、把握された未適用事業所数が相当程度増加する可能性があります。)</p> <p>○加入勧奨を実施後、自主的な新規適用届の提出が行われない場合には、職員による戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施するとともに、加入の見込みがない場合には立入検査を実施し、適用に結びつけるよう努めました。また、調査要領を整備し、的確な管理に努めるべくマニュアル化を図るとともに、適用促進対象事業所・事蹟管理システムについては、改善に向けた検討を進め23年度からシステム改善を図ることとしています。</p> <p>○これらの適用促進対策を講じた結果、適用に至った事業所数は約4,808事業所と平成21年度の2,567事業所を約2,241事業所上回る実績となりました。</p>	<p>から、行動計画の目標を達成するには至りませんでした。前年度に比べれば2倍程度の取り組みを行っています。</p> <p>○上記のような取り組みの結果、適用に至った事業所数も約4,808事業所と、前年度の2,567事業所、平成20年度の3,381を上回る実績を挙げることができました。</p> <p>○中期計画の目標である平成18年度並みの実績を挙げるためには、各種取り組みを加速させる必要がありますが、年度途中から急ぎよ全国建設工事業国民健康保険組合の問題への対応が求められたこと、ここ数年滞留していた被保険者ゼロ事業所の対策を同時平行的に行ったこと、要員確保に時間を要したこと等を考慮すると、中期計画の実質的初年度としては、相当の成果を収めることができたと考えています。今後、雇用保険データとの全件突合せにより、未適用事業所の正確な実態把握を行った上で、未適用事業所の減少に向けた取り組みの一層の強化に努めていきます。</p> <p>○なお、事業主からの適正な届出の推進や、厚生年金特例法への対応についても、所要の取り組みを行いました。</p>	<p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点加入指導 目標値 7,957 事業所 実績値 13,950 事業所 ・立入検査 目標値 634 回 実績値 101 回 ・事業所調査 目標値 100,613 事業所 実績値 165,194 事業所 <p>○なお、年度途中から急遽、全国建設工事業国民健康保険組合の無資格加入者への対応が必要となり、厚生年金等へ加入すべき者について適用の促進に努めた。</p> <p>○引き続き、未適用事業所の適用や適用事業所の適正な届出の促進に向けた取組が必要である。</p>

②平成22年度計画及び評価の状況	④平成22年度業務実績報告書(抄)	⑤日本年金機構の自己評価	⑥厚生労働省の評価
<p>②事業主からの適正な届出の促進</p> <p>ア 資格取得や賞与に係る届出漏れが多い傾向にある卸売業、小売業、運輸業、飲食業、労働者派遣業、サービス業等の業種や短時間就労者、高齢就労者、外国人就労者に係る適正な届出について、重点的な指導を行う。</p> <p>なお、労働者派遣業や外国人就労者に関しては、都道府県労働局と緊密な連携を図るものとする。</p> <p>イ 解散や休業を理由とする全喪届受付時に、当該事実を確認する添付書類を求めると事業実態の的確な把握に努め、違法な脱退を防止する。また、被保険者がいない現存事業所についての実態把握に努める。</p> <p>ウ 適用事業所の調査において、資格喪失届や月額変更届について、一定期間以上遡及して提出されたものの有無を点検し、遡及して提出されたものが確認された場合にあっては、関係帳簿等との照合により、届出内容の事実関係を確認する。</p> <p>エ 適用事業所の事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失、又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。</p> <p>③ 厚生年金特例法への対応</p> <p>ア 厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、勤務先の事業主からの届出や保険料の納付がなかったため年金記録に反映されていない期間がある事案について、その期間に係る年金記録確認第三者委員会のあっせんがあった場合は、年金記録の訂正を行うとともに、厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨を実施する。</p> <p>イ 事業主等が保険料の任意納付の申し出をしない場合、又は納期限までに保険料を納付しない場合は、厚生年金特例法に従い事業主名又は元役員の名を公表する。</p>	<p>○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格喪失等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行っています。</p> <p>○全喪届の適正な届出については、一般監査における点検項目として必要な取組を行っています。また、資格喪失届や月額変更届の適正化については、事業所調査において必要な調査及び指導を行っています。</p> <p>○被保険者ゼロ事業所（いわゆるE6事業所）については、全件実態調査（約13万件）を行うとともに、被保険者を確認した場合の加入手続き及び適用事業所に該当しない場合の全喪手続きを進めています。また、全国建設工事業国民健康保険組合の無資格加入者のうち、健康保険・厚生年金保険に加入すべき者についても適用の促進に努めました。</p>		

① 2022年度執行計画の視点	② 22年度業務執行計画(①)	③ 日本年金機構の自己評価	④ 1年計画書の要約
<p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>【評価の視点】</p> <p>国民年金の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施等に取り組んだか。また、平成22年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>行動計画に記載した以下の目標</p> <p>ア 平成20年度の最終納付率：平成20年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>イ 平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率：平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>ウ 平成22年度の現年度納付率：前年度と同程度の水準を確保</p> <p>エ 口座振替実施率：前年度と同程度の水準を確保</p> <p>オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数：前年度と同程度の水準を確保</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、次の事項を目標とするものとする。</p> <p>ア 平成20年度の最終納付率については、平成20年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>イ 平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>ウ 平成22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保</p>	<p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、平成22年度行動計画を策定しました。行動計画においては、①市場化テスト事業者が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の徹底な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき、以下の取り組みを推進しました。</p> <p>○平成22年10月から全ての年金事務所において、納付勧奨及び免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託して実施しました。市場化テストによる業務委託を実施した結果、勧奨業務等のコストは相当程度削減されましたが、事業実績は低迷しています。このため、平成22年10月から委託を開始した事業については、①戸別訪問による納付勧奨の重視、②事業の質を重視した事業者を選択できるような入札方式への変更、③機構と受託事業者との情報交換や連携強化等の実施要項の変更を行いました。また、平成21年10月から委託を開始した事業については、平成22年8月に受託事業者から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく業務改善計画を提出させ、受託事業者から2か月に1回ヒアリングを実施して改善状況をフォローアップしています。</p> <p>○免除等申請書の未提出者に対しては、市区町村から提供された所得情報を活用し、ダイレクトメールによる免除勧奨(284万件)を実施しました。</p> <p>○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付勧奨によっても年金制度に対する理解が得られず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかねない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施にあたっては、最終催告状の送付から差押えの実施などの一連の手続きにより2年以内の完結を目指した取組みを進めました。また、研修センターにおいて強制徴収担当職員(約420人)を対象に実務研修を実施するほか、ブロック本部においても経験の浅い職員(約600人)を対象に実務研修を実施しました。</p> <p>○なお、滞納処分等の国税庁委任の仕組みに関しては、年金事務所における委任候補選定作業を進めましたが、平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。(ただし、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、保険料納付に至ったケースもあります。)</p> <p>○これらの取り組みにより、国民年金保険料の納付率の向上に努めた結果、平成20年度分保険料の最終納付率は、平成23年3月末現在(※)で66.7%となり、平成20年度末現在の納付率62.1%から4.7ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標(4～5ポイント程度の伸び幅を確保)を達成しました。また、平成21年度分保険料の納付率は、平成23年3月末現在(※)で63.0%となり、平成21年度末現在の納付率60.0%から3.0ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標(2～3ポイント程度の伸び幅を確保)を達成しました。しかしながら、平成22年度の現年度納付率は58.7%(平成23年3月末現在(※))と、対前年同期を下回っています。</p> <p>※「平成23年3月末現在」とは、平成22年4月分～23年2月分の11か月分の納付率であり、平成22年度末の納付率(平成23年4月末現在)は、平成23年7月の公表に向けて現在取りまとめ中です。</p> <p>○口座振替を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメールなどによる勧奨(187万件)、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨などにより積極的な取組みを実施しましたが、平成22年度における口座振替実施率は36.0%と平成21年度末の36.3%を若干下回りました。</p> <p>○保険料を納めやすい環境づくりとして、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストアなどでの納付件数の平成22年度の合計数は、1,308万件となり、前年度の1,227万件を上回りました。</p> <p>○保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度などの利用者に対しては、当該期間についての追納勧奨(215</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金保険料の納付率については、前記のとおり、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施などに取り組んだ結果、平成23年3月末現在における平成20年度分保険料及び平成21年度分保険料の納付率については、目標を達成しました。しかしながら、平成22年度の現年度納付率は、58.7%(平成23年3月末現在)と、対前年同期を下回る結果となりました。ただし、年度当初に比べれば対前年同期比のマイナス幅は徐々に縮小しています。</p> <p>○現年度納付率低下の要因としては、いわゆる優良納付者の減少、市場化テスト受託事業者の最低水準未達成のほか、東日本大震災の影響も考えられます。また、構造的な背景としては、第1号被保険者に占める非正規労働者の割合の増加などが考えられます。</p> <p>納付率向上に向けては、引き続きもう一段の努力が必要と考えており、平成23年度においては、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、強制徴収の取組みの強化、口座振替制度及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に努めます。また、市場化テストの次回契約更改(平成24年10月)に向けて実施要項の見直し作業を行うとともに、厚生労働省と連携を密にしてさらなる収納対策の検討を行います。</p> <p>○口座振替実施率は、様々な機会を捉えての口座振替勧奨に取り組みましたが、対前年度を0.3ポイント下回りました。</p> <p>○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は、前年度と同程度の水準を確保し、年度計画の目標を達成しました。特に、クレジットカードによる納付件数は、大幅な伸びを示しています。</p>	<p>評価：C</p> <p>○国民年金保険料率については、過年度保険料</p> <p>・平成20年度の最終納付率は66.8%、20年度納付率から4.8ポイントの伸びとなり、目標とした4～5ポイント程度の伸びを達成した。</p> <p>・平成21年度分保険料の納付率は、63.2%、21年度末から3.3ポイントの伸びとなり、目標とした2～3ポイント程度の伸びを上回る伸びを達成した。</p> <p>現年度保険料</p> <p>・22年度の現年度納付率は、59.3%、目標とした前年度と同程度の水準(60.0%)を確保できなかったが、60年金事務所においては、前年度実績を上回った。</p> <p>○未納者属性に応じた収納対策及び強制徴収の適正な実施については、市区町村から提供される所得情報に基づき、保険料の負担能力がある未納者を特定し、若年猶予該当者等を除き着実に強制徴収による対応を行った。</p> <p>○市場化テスト受託事業者との連携については、平成22年10月に契約した事業者は、実施要領に情報交換や連携強化を追加し、平成21年度からの業者は、業務改善計画を提出させ、2ヶ月に1回ヒアリングを行い改善を図った。</p> <p>○口座振替実施率については目標とした前年度実績を下回った。</p> <p>○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は目標とした前年度実績を達成した。</p> <p>○国年収納対策を進めるに当たっては、厳しい収納状況を踏まえ、納付率が向上している年金事務所の取組事例の活用などの取組を行いつつ、</p>

(ア) 平成22年度計画及び計画の進捗	(イ) 平成22年度実績(実績報告書等)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>保すること。</p> <p>エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。</p> <p>オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保すること。</p> <p>②未納者属性に応じた収納対策の推進 市区町村から提供された所得情報により、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、当該区分に応じた取組を計画的に実施する。</p> <p>③市場化テスト受託事業者との連携 ア 平成22年10月から全ての年金事務所において、納付督促や免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託する。 イ 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所がそれぞれ連携を強化し、要求水準達成に向けた取組を実施する。</p> <p>④強制徴収の適切な実施 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。</p> <p>⑤保険料を納めやすい環境づくり ア 資格取得時や翌年度保険料額の確定時期等における口座振替の勧奨及び口座振替割引制度の周知等により、口座振替の加入促進を図る。 イ 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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。</p> <p>⑥保険料免除制度等の利用促進 ア 保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度等の周知を図るとともに、当該期間についての追納勧奨を実施する。 イ 免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨を実施する。</p>	<p>万件)を実施しました。</p> <p>また、免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨(261万件)を実施し、申請に当たって、翌年度以降も引き続き全額免除または若年者納付猶予を希望される場合は、申請書にその旨の記載をしていただいています。</p> <p>○国民年金保険料の未納期間(現年度のみ)を有する方に対しては、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を年末及び年度末に送付(192万件)し、納付督促を行いました。さらに、納付書送付後は、市場化テスト受託事業者と連携し、電話納付督促、戸別訪問などのフォローアップを行いました。</p> <p>○「ねんきん月間」等における年金事務所やブロック本部の取組みとして、大学等に対して学生納付特例事務法人(大学等の設置者が学生の委託を受けて、学生納付特例の申請にかかる代行事務を行う。)になっていただくための協力要請を行いました。</p> <p>○市町村に対して、所得情報の提供について協力依頼を行い、全1,750中、1,739市町村(平成22年11月現在)の市町村から提供を受けました。</p>		<p>より一層、効果的・効率的な対策を進める必要がある。</p>

① 平成22年度の取り組みの視点	② 平成22年度実績(注)	③ 目標全体の目標値	④ 達成率の概算
<p>また、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、毎年度、申請書を提出しなくても承認を受けられる仕組みを円滑に実施する。</p> <p>ウ 大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行できる仕組みにより、申請手続の簡素化を図る。</p> <p>⑦市区町村、各種団体との連携・協力 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。</p>			
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>厚生年金保険等の収納確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。また、平成22年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保（行動計画に記載） <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的、効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とするものとする。</p> <p>ア 口座振替の推進 保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、口座振替による保険料納付の推進を図る。</p> <p>イ 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 滞納事業所に対しては、速やかに保</p>	<p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、行動計画に基づき、以下の取り組みを推進しました。</p> <p>○滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分の手続きを的確に進めました。この結果、平成22年度の差押件数は13,707件と21年度の8,250件を大きく上回りました。しかしながら、新規滞納事業所の発生が増加したことにより、年度末の滞納事業所数は、年度当初を若干上回る結果となっています。</p> <p>なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所における委任候補の選定や最終催告書の送付などの取り組みを行いました。平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（ただし、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、保険料納付に至ったケースもあります。）</p> <p>○徴収努力を行ってもなお、徴収の見込みがないと判断された保険料等については、適正に不納欠損処理を進めました。</p> <p>○新規適用届を提出する事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取り組みの結果、平成22年度口座振替実施率81.6%と、前年度の実績（81.2%）を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、97.8%と前年度（98.0%）を下回りましたが、東日本大震災に伴う保険料納期限の延長の影響を除いた実質的な納付率（97.9%）は、ほぼ前年度並の水準となっています。また、協会健保の保険料収納率についても、同様の結果となっています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、保険料収納率は、滞納処分の推進などに努めた結果、東日本大震災の影響を除くと実質的に前年度と同等程度の水準を確保しました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○保険料の口座振替については、新規適用の事業所への勧奨を推進したこともあり、3制度とも前年度実績を上回っており概ね年度計画を達成しているといえる。</p> <p>(口座振替実施率：%) 21年度→22年度(対前年度) 厚生 81.2 → 81.6(+ 0.4) 健保 81.5 → 82.1(+ 0.6) 船保 52.1 → 68.4(+16.3)</p> <p>○収納率については、東日本大震災の被災5県において口座振替を停止したこともあり前年度実績を下回ったが、多くの都道府県においては前年度実績を上回った。</p> <p>滞納事業所数については現下の厳しい経済状況の中38事業所増の微増にとどまり、事業所への初期対応の徹底が功を奏したと考えられる。</p> <p>また、滞納処分(差押え)については、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事業等に対し、金融機関、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努めた結果大幅な増となり、悪質な滞納事業所については、国税庁への委任を示唆した結果納付に結びついた事案も多く見受けられた。</p> <p>○以上の結果から、収納率は前年を下</p>

(7) 平成22年度計画及び評価の概要	(7) 平成22年度業務実績報告書(物)	(7) 日本年金機構の自己評価	(7) 厚生労働省の評価
<p>保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。</p> <p>なお、現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取ったうえで、きめ細やかな納付指導を行う。</p>			<p>回ったものの、差押件数の大幅な増加により、滞納事業所数については横ばいとなったため、概ね年度計画を達成したと言える。</p> <p>○また、3月11日に発生した東日本大震災では、3月末の口座振替を停止し、被災5県について納期限の延長に対応するなど迅速な対応について評価できる。</p> <p>○保険料決定額が増加していることも踏まえて、収納対策の強化を図る必要がある。</p> <p>主な指標</p> <p>○保険料決定額（過年度分を含む） （億円）</p> <p>21年度→22年度</p> <p>厚年 226,932→232,430 健保 65,480→74,986 船保 596→387</p> <p>○収納率（過年度分を含む） 21年度→22年度(対前年度)</p> <p>厚年 98.0% → 97.8%(▲0.2%) 健保 96.5% → 96.3%(▲0.2%) 船保 92.4% → 88.7%(▲3.7%)</p> <p>○滞納事業所数</p> <p>平成21年度 162,423 平成22年度 162,461(+38)</p> <p>○差押事業所数</p> <p>平成21年度 8,250 平成22年度 13,707(+5,457)</p> <p>○不納欠損額（億円）</p> <p>21年度→22年度</p> <p>厚年 228→407 健保 117→201 船保 4→5</p>

① 提供サービスの質の向上に関する事項	② 日本年金機構の自己評価	③ 厚生労働省の評価
<p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>サービススタンダードの達成状況の改善のための対策を徹底する等年金給付の迅速な決定に向けた取組や年金給付の支給の誤りを防止するための措置、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・毎年度のサービススタンダードの達成率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を90%以上とすることを目指す。）</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>①迅速な決定</p> <p>ア 「サービススタンダード」の達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する。</p> <p>イ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。</p> <p>②適正な届出の周知</p> <p>新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行う。</p> <p>③正確な支給</p> <p>年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。</p> <p>ア 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う。</p> <p>イ 年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。</p> <p>④年金受給にできる限り結びつけていくための取組</p> <p>ア 受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（60歳又は65歳）に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本人宛に送付する等の取</p>	<p>○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内（加入状況の再確認を要しない方は1か月以内） ・障害基礎年金：3か月以内 ・障害厚生年金：3か月半以内 <p>○平成22年度においては、構設立前後に発生した滞留案件の解消に努めました。</p> <p>具体的には、全都道府県において事務センターと事務所間の連絡会議を設置し、相互の連携を図るとともに、機構本部及びブロック本部においては各事務センターの進捗状況を月次で管理し、適時、適切な指導・支援を行いました。この結果、別表16のとおり、最も代表的な給付である老齢厚生年金（新規裁定件数全体の3/4を占める）について、前年度の達成率を上回るなどの改善が図られました。（22年度累計では前年度の達成率を下回った給付についても、滞留案件の解消が徐々に進んだ結果、23年3月のみの達成率をみると、前年度の達成率を上回るに至っています。）</p> <p>○なお、平均所要日数が長期化している障害厚生年金については、平成22年4月より職員を56人から97人に大幅に増員するなど審査体制を強化し、平成22年5月末に約18,000件あった未処理件数を平成23年3月末には約9,000件まで減少させています。ただし、平成22年度累計の達成率は10%未満と依然として極めて低い水準にとどまっています。</p> <p>○老齢厚生年金受給者が就職した場合の厚生年金への加入に関することや在職老齢年金制度による年金支給額の調整の仕組みについて周知を図るため、新規年金裁定者全員に対して、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金裁定者用のパンフレット（「年金を受給される皆様へ」）を同封しました。また、老齢厚生年金受給者が厚生年金保険の適用事業所に勤務する場合に必要な手続きについて、保険料納入告知書送付時に文書を同封し、事業主に対し適正な届出の指導を行いました。</p> <p>○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を適宜行い、適正な業務処理に努めました。また、業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました。（対象者数41人）</p> <p>○「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、速やかな情報伝達や適正な報告を行うよう周知徹底を図りました。また、年金給付関係の事務処理誤り等が発生した場合における事務処理の適正化のための判断基準及び対処方法等について周知徹底を図りました。</p> <p>○その他、所在不明高齢者問題へ対応するため、後期高齢者医療の給付を利用していない年金受給者に対する現況申告書の送付や市区町村からの所在不明情報の入手等を行い、死亡や行方不明が確認された者について支払差止めを行いました。（現況申告書の送付対象者は341,312人であり、そのうち、2月定期支払いで差止めを行ったのは572人となっています。）</p> <p>○年金受給にできる限り結びつけていくための取組として、平成22年9月に以下の「お知らせ」を送付しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金の受給資格期間を満たしているながら請求を行っていない方に対する「お知らせ」（64,678件） ・70歳までの保険料納付により受給資格期間を満たす方に対する「お知らせ」（15,931件） <p>○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を、60歳または65歳到達の3か月前に送付しています。また、60歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について（ご案内）」を、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○年金給付については、機構設立後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況の改善のための対策を推進した結果、最も代表的な給付である老齢厚生年金（決定件数全体の3/4を占める）について前年度を上回る達成率となるなど改善が図られました。障害厚生年金については、前記のとおり、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化し未処理件数を大幅に減少させ、平均所要日数もピーク時の213.5日（平成22年6月）から年度末には173.2日まで約40日短縮しましたが、年度累計達成率は、7.7%にとどまりました。しかし、平成23年3月のみの達成率をみると、25.4%と徐々に改善してきています。サービススタンダードの達成に向けて、増員した審査体制を引き続き維持し、もう一段の努力を行っていくことにより、平成23年度には正常化できる見通しです。</p> <p>○また、年金給付の支給誤りを防止するための措置、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等についても着実に推進しました。さらに所在不明高齢者問題についても必要な対応を行いました。</p> <p>評価：B</p> <p>①迅速な決定については、サービススタンダードの達成状況を把握しているものの、障害厚生年金については依然として裁定処理が遅れ、お客様からの苦情につながった。<u>障害厚生年金に係る対応については、職員を41名増員し、審査体制の強化に努めた結果、未処理件数を大幅に減らしたことは評価するが、年度累計達成率は依然として低迷しているため、短縮化に向け引き続き取り組む必要がある。</u></p> <p>②適正な届出の周知については、<u>新規裁定者全員に対するパンフレットを送付した。また60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指針については事業所調査における重点事項とされているが、事業所向けのリーフレットを送付するに留まった。</u></p> <p>③正確な支給については、<u>マニュアルを適宜改訂するとともに、周知徹底について指示を行っているが、依然として年金給付関係の事務処理誤りが発生しており、引き続き改善に向け努力されたい。</u></p> <p>④年金の受給資格を満たしながら請求を行っていない方等に対して「お知らせ」を送付し、年金請求を促すための取組を実施した。申請忘れ、申請漏れについては、<u>ターンアラウンド方式による裁定請求書の送付を着実に実施するなどの取組を進めた。</u></p>

① 平成22年度の取り組みの概要	② 平成22年度の業務実績(数値)	③ 日本年金機構の自己評価	④ 厚生労働省の評価
<p>組を進める。</p> <p>イ 本部においては、「年金の加入期間に関するお知らせ」送付後の相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な取組を進める。</p> <p>ウ 年金受給にできる限り結びつけていくため、特に40代以上の主婦などに重点を置き、合算対象期間(カラ期間)、任意加入制度を中心とした周知活動を積極的に展開し、年金事務所等におけるきめ細かな年金相談を通じて受給資格の有無の確認を行う。</p>	<p>(平成22年度における送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金請求書(ターンアラウンド方式) 1,610,646件 ・老齢年金のお知らせ(はがき) 224,069件 ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 185,093件 <p>○旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ(「年金加入期間に関するお知らせ」)を送付しました。</p> <p>この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、47,403人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。</p>		

① 平成22年度自己評価	② 日本年金機構の自己評価	③ 厚生労働省の自己評価
<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>【評価の視点】</p> <p>相談内容に応じた相談窓口の分離等の対策により、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など、年金相談の充実に向けた取組を行ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める ・ねんきんダイヤル応答率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を70%以上とすることを目指す。） <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>ア 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施 ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施 ・ ねんきん定期便専用ダイヤル増席 <p>イ 窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページ等で提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備及び予約制による年金相談を含めた対策により、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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。</p>	<p>○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の受付時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施しました。</p> <p>○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はp70に後述） ・ 窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載 ・ 混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中192事務所（平成21年度は186事務所）で実施（平成23年3月現在） ・ 来訪相談窓口管理運営マニュアルを制定し、相談受付窓口の体制、お客様相談室のバックヤード体制に関する管理運営の基本的事項（受付窓口主任担当者の設置、相談内容別の仕分手順、バックヤードにおける年金見込額試算担当者の設置、各種再交付処理方法等）を定めるとともに、来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースを設置（窓口仕分け）（平成22年6月30日から実施） ・ 「サービス改善コンテスト」の優良事例（再来所のお客さまをお待たせしない優先受付カードの導入・相談事蹟管理システムのモデル実施など）を全国展開（優先受付カードは平成22年6月に全国展開、相談事蹟管理システムは平成22年9月モデル実施、23年5月に全国展開） ・ 平均待ち時間が特に著しい混雑事務所について、相談待合室のレイアウト変更、相談ブースの増設、窓口装置の増設を行うなどの個別対策を実施し、混雑を緩和 ・ 相談待ち時間の時間表示の改善を図るため、発券機を活用した表示や経験測による1時間ごとの待ち時間表示を実施（平成22年6月実施） 	<p>評価：A</p> <p>○年金事務所の待ち時間は、相談件数の減少という要素もありますが、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は大幅に減少しました。（相談待ち時間1時間以上の年金事務所について、平成23年1月～3月と同程度の相談件数50万件台ベースの月で比較して見た場合、平成21年11月は26カ所、12月は34カ所、22年4月は28カ所であり、平成23年1月～3月が0カ所から4カ所であることから、対策の一定の効果はあったものと考えられる。）今後、引き続き、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、さらに待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>○コールセンターの応答率は、平成21年度の44.3%から22年度57.1%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保するという目標は達成しましたが、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上を目指し、今後着実に、席数の拡充や管轄エリアの見直しなどの応答率改善に取り組むとともに、オペレーターに対する研修内容を充実し、相談品質の一層の改善を図っていきます。</p> <p>○また、年金事務所の来訪件数増大（これに伴う待ち時間の増大）やコールセンターの応答率の低下は、一定時期に大量に送付される各種通知書（年一回の振込通知書、扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票）や年金の定期支払月に相談が集中することが一つの大きな要因となっていることから、今後、各種通知書の送付時期の分散化や統合化を行うとともに、引き続き分かりやすい通知書への見直し、Q & Aの充実、情報提供のネットの充実など、さらなる対策を進めます。</p> <p>評価：A （理由）</p> <p>○年金相談について、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①発券機の活用等による相談待ち時間の表示方法の改善 ②来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースの設置 ③平均待ち時間が特に長い年金事務所相談待合室のレイアウト変更等の個別対策の実施 <p>等年度計画を上回る取組を着実に実施した。</p> <p>こうした取組等の結果、待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数は減少した。</p> <p>なお、平成21年度と比較して、平成22年度は相談件数自体が減少したが、相談件数が55万件前後の月における待ち時間1時間以上の年金事務所数（※）について比較した場合でも減少した。</p> <p>（※）全国の相談件数55万件前後の月における待ち時間1時間以上の年金事務所数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度 <ul style="list-style-type: none"> 平成21年11月：26カ所 平成21年12月：34カ所 ・平成22年度 <ul style="list-style-type: none"> 平成23年2月：2カ所 平成23年3月：0カ所 <p>○また、「ねんきんダイヤル」の応答率について、改定通知書や振込通知書の発送等季節的要因により、40%前後となる月や総呼数の減少という要因はあったものの、平成21年度の44.3%から平成22年度は57.1%と改善し、前年度の応答率と同等以上の水準確保という年度計画の目標を上回った。</p>

(ア) 平成22年度計画及び実績の概要	(イ) 平成22年度業務実績報告書(2)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 第三者評価の結果									
<p>ウ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。</p> <p>エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。</p> <p>オ 端末装置の設置市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。</p> <p>カ 年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。</p>	<p>・お客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、「誤解による相談事例」のパンフレットを作成し、年金事務所において、周知・広報するとともにホームページに掲載（平成22年8月実施）</p> <p>○年金事務所の待ち時間は、年金事務所の設置地により地域差があるとともに、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、相談件数が落ち着いてきていることもあり、上記のような取り組みを行った結果、平成22年度の1か月の待ち時間平均時間が1時間以上となった事務所数は1か月平均4か所と平成21年度の1か月平均46か所から大幅に減少、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均43か所（平成23年1月～3月は1か月平均42か所であり、平成22年1月～3月の1か月平均103か所から大幅に減少）となりました。</p> <p>○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託事業者に対し、各月別の相談内容に対応した事前研修を充実させ、オペレーターのスキルアップを図るとともに、機構職員によるレベルアップ研修を実施し、相談品質を向上（平成22年4月から実施） ・オペレーターによる問い合わせ先の誤案内事例、誤認事例について、研修やレベル確認テストに取り入れ適正化（平成22年6月から実施） ・コールセンターとコールセンター所在地のブロック本部・ブロック本部管下の年金事務所との意見交換の場を設け、相談対応の連携を強化（平成22年8月から実施） ・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねきんダイヤルの研修室を利用し、オペレーターの発注席数を増席（平成22年11月、平成23年1月～23年3月に100席増席、平成22年11月～23年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤル50席増席） ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&Aをホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減 <p>○コールセンターの応答率は、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、総呼数が落ち着いてきていることもあり、平成22年度の応答率は57.1%となっています。（平成21年度の44.3%を上回り改善）</p> <p>○全国51か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会に委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と機構本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、円滑な業務の実施に努めました。なお、年金相談センターの平均待ち時間は、30分未満となっています。</p> <p>また、全国社会保険労務士会連合会が実施している「年金マスター研修」について、研修講師の派遣、テスト問題の提供、窓口装置の操作研修用デモシステムの提供など積極的に協力しました。</p> <p>○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市町村の庁舎や、商工会議所、郵便局、農協等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。</p> <p>出張相談の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="432 1141 1055 1225"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出張相談実施回数</td> <td>9,851回</td> <td>7,958回</td> </tr> <tr> <td>相談者数</td> <td>195,614人</td> <td>148,258人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○市区町村における端末装置の設置数の拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から47市区町村増え、平成23年3月末現在で282市区町村となりました。（再掲）</p> <p>○年金相談マニュアル（入門編）を作成し、各ブロック本部単位で教材として新規相談担当者を対象とした研修を実施しました。（平成22年4月実施）また、WM（窓口端末装置）の研修用モデルシステムを開発し供用しました。（平成22年11月稼働）</p> <p>○年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施するとともに、既に配置されている年金相談担当者に対するスキルチェック（テスト）、補</p>		平成21年度	平成22年度	出張相談実施回数	9,851回	7,958回	相談者数	195,614人	148,258人		
	平成21年度	平成22年度										
出張相談実施回数	9,851回	7,958回										
相談者数	195,614人	148,258人										

(1) 平成22年度計画及び実績の概要	(2) 日本年金機構の自己評価	(3) 「ねんきんネット」の自己評価	
<p>講を実施し、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図りました。(平成22年9月から実施)</p> <p>○各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図ることで、各ブロック本部管内の年金事務所職員への効果的な研修の実施を可能としました。(平成23年2月から実施、今後年4回実施)</p> <p>○年金相談マニュアルWebを稼働し、年金事務所、年金相談センター及びコールセンターの窓口装置からキーワード(単語、短文)検索により、相談や研修に必要とする内容(項目)の即時閲覧又は印刷を可能とし、窓口相談の効率化を図りました。(平成22年6月実施)</p>	<p>講を実施し、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図りました。(平成22年9月から実施)</p> <p>○各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図ることで、各ブロック本部管内の年金事務所職員への効果的な研修の実施を可能としました。(平成23年2月から実施、今後年4回実施)</p> <p>○年金相談マニュアルWebを稼働し、年金事務所、年金相談センター及びコールセンターの窓口装置からキーワード(単語、短文)検索により、相談や研修に必要とする内容(項目)の即時閲覧又は印刷を可能とし、窓口相談の効率化を図りました。(平成22年6月実施)</p>	<p>講を実施し、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図りました。(平成22年9月から実施)</p> <p>○各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図ることで、各ブロック本部管内の年金事務所職員への効果的な研修の実施を可能としました。(平成23年2月から実施、今後年4回実施)</p> <p>○年金相談マニュアルWebを稼働し、年金事務所、年金相談センター及びコールセンターの窓口装置からキーワード(単語、短文)検索により、相談や研修に必要とする内容(項目)の即時閲覧又は印刷を可能とし、窓口相談の効率化を図りました。(平成22年6月実施)</p>	
<p>(2) 分かりやすい情報提供の推進 【評価の視点】</p> <p>目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報提供の充実を図ったか。</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進 ①社会保険事業の効果的な周知活動 ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。 イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知広報を充実する。 ・制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料の減免手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・インターネットや磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知活動</p> <p>ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進する。特に、年金委員との効果的な協力、連携のあり方を検討する。</p>	<p>○年金制度の概要や届出手続き等に関する事項、制度改正事項(障害年金加算改善法の施行、在職老齢年金の支給停止基準額の変更)は、ホームページにリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し、周知を行いました。</p> <p>○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。(再掲)</p> <p>○被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入及び在職老齢年金に係る保険給付の適正化について、ホームページに掲載するとともに、保険料納入告知書の送付時に文書を同封し、事業主に周知を図りました。</p> <p>○平成22年12月に、事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第6回電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。</p> <p>○年金委員に対しては、委員研修を実施するとともに、ホームページに「年金委員のページ」を開設するなどにより、情報の伝達を行いました。また、年金委員に対して意見照会や意見交換を行うことにより、より効果的な活動や、そのための支援策等について検討を行いました。(この検討に基づき、23年4月に、各年金事務所に対し、年金委員の役割の明示、23年度の重点的協力依頼事項の提示、研修実施方法の指示等を行いました。)</p> <p>○全国社会保険労務士連合会に対して、機構本部から発出する指示・依頼等文書を速やかに情報提供するとともに、全国レベル、ブロックレベル、地域レベル(街角の年金相談センターレベル)で、機構と社労士会との定期会合等による連携を図りました。さらに社労士会が実施する研修について、積極的な協力を行いました。</p>	<p>評価：B ○TVや新聞広告による広報予算がない中で、様々な機会を捉えた情報提供に努めるとともに、ホームページを積極的に活用しました。また、P82に後述のお客様文書モニター会議における審査などを通じて、できる限り分かりやすい文書作成づくりに努めました。</p> <p>○ホームページの改善を行ったコーナー(全国の相談窓口、各種申請様式(方法)など)は、改善後にアクセス件数が順調に伸びており、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載することができたと考えますが、さらなる改善が必要であると考えており、引き続き、改善に取り組むこととしています。</p> <p>○「ねんきんネット」サービスの新規ID取得件数は、従来は月7千件程度だったものが、ねんきんネットになって以降、月5万件程度に大幅に増加しています。</p>	<p>評価：B ○社会保険事業の効果的な周知活動については、 ①国民年金保険料の納付書の裏面等を活用したコンビニエンスストア納付、電子納付等の納付方法の周知(平成21年度同様) ②電子政府・オンライン申請体験フェア等を活用した電子申請促進のための新たな周知 ③都道府県ごとに作成されてきた20歳到達者用リーフレットについての「お客様向け文書モニター会議」の意見を踏まえた全国統一化及び改善 ④ホームページにおける子ども向けの「キッズページ」コーナーや「ねんきんネット」サービスコーナーの新設等の取組を着実に実施した。</p> <p>○年金記録の提供については、 ①ねんきん定期便の送付による年金加入者への情報提供 ②平成23年2月28日から開始した「ねんきんネット」サービスによる情報提供及び保険料納付済額の表示や年金見込額の試算等に係る更なる機能追加に向けたシステム開発等の準備等の取組を着実に実施した。</p> <p>○今後、分かりやすい情報提供の推進については、情報を受ける側の立場に立って、さらなる改善を図られたい。また、全国及び都道府県の社会保険労務士会との一層の連携及び適切な情報提供に努められたい。</p>

① 平成22年度計画及び評価の要点	② 平成22年度業務実績報告書(物)	③ 日本年金機構の自己評価	④ 厚生労働省の評価
<p>エ 国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための周知活動を展開する。</p> <p>オ 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した資料を年金手帳の交付時等に合わせて配布する。</p> <p>カ 機構ホームページにおいて、子ども向けのキッズページ等を含め、幅広く国民の皆様にご利用いただけるようなわかりやすい広報を展開する。</p> <p>②年金個人情報の提供の充実</p> <p>ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。</p> <p>イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。 23年3月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。また、23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。 	<p>○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」（国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの）を改訂し、年金事務所や市町村の窓口へ備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」（年金制度のしくみ等を解説したもの）を作成し、年金手帳送付時に同封しました。なお、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」は、ホームページにも掲載しました。</p> <p>また、20歳になる方への適用勸奨時に送付するリーフレットは、これまで都道府県ごとに作成していましたが、「お客様向け文書モニター会議」でのご意見を踏まえ、平成23年1月以降、分かりやすい内容に全国統一しました。</p> <p>○ホームページについては、お客様からの改善要望なども踏まえ、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載するための改善や新設を行いました。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> 年金事務所に来訪や電話される方のために、各年金事務所等のページに「課名、課別の連絡先、受付時間、混雑状況、分かりやすい地図(グーグルマップ含む)」を掲載 各種申請様式の入手や提出方法を確認したい方のために、各種申請様式(方法)の掲載コーナーを新設 年金制度や手続きに関する疑問を解決したい方のために、散在していた年金制度や手続き、各種送付物に関する各種Q&Aを「年金Q&A」コーナーに集約 子ども向けに楽しく年金制度を学習できる「キッズページ」コーナーを新設 など。 <p>その他、お客様からいただいたご意見なども踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容の修正も適宜行いました。</p> <p>○平成23年2月末の「ねんきんネット」サービスの開始に伴い、ホームページにサービス概要など関連する情報を説明したコーナーを新設して、分かりやすい広報を展開しました。</p> <p>○平成23年3月11日以降、東日本大震災に関する特例措置や各年金事務所の開所状況など、お客様に緊急にお伝えすべき情報を発信しました。</p> <p>○すべての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成22年4月から平成23年3月末までに、6,610万件送付) (再掲)</p> <p>○平成23年2月28日から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」サービスを開始しました。</p> <p>また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる情報を提供するサービスを開始するとともに、郵便局においても試行的に開始しました。</p> <p>さらに、より便利に年金記録の確認ができるよう、平成23年秋を目途に保険料納付済額の表示や、本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を可能とするなどの機能追加を行うシステム開発に着手しました。(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページから受け付け、本部で計算しコールセンターから年金見込額試算を送付する事業については、平成22年4月から23年3月までの実績は18,415件でした(平成21年4月から22年3月の実績34,836件)。なお、この事業については、情報提供の効率性、迅速性に鑑み24年度から「ねんきんネット」に統合する方向で検討しています。 		

① 2022年度計画及び実績の概要	② 2022年度実績の概要(2)	③ 日本年金機構の自己評価	④ 厚生労働省の評価
<p>ウ 「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。</p> <p>エ 「ねんきん定期便」の送付に並行して、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。</p>	<p>○「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知しました。</p> <p>○専業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所を記載した住所一覧表を年金事務所から専業主に提供し、住所変更が必要な方について、朱書きにて補正した住所一覧表を返送していただくことをもって住所記録の整備を行いました。 (平成22年4月から平成23年3月 15,545件)</p>		

5. お客様の声を反映させる取組に関する事項

【評価の視点】

お客様向け文書の改善に取り組むとともに、年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施等により収集したお客様の声や現場職員からの意見を踏まえた現場主導のサービス改善等を行ったか。

5. お客様の声を反映させる取組に関する事項

① お客様へのお約束

お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束10か条」をお客様から見やすい場所に掲示するとともに、その実現に努める。

② お客様向け文書の改善

お客様モニター制度を導入し、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。

③ 現場主導のサービス改善

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

また、職員提案制度の実施をはじめ、現場の職員からの意見を積極的に吸収し、これらの意見に対する適切なフィードバックを行うとともに、具体的なサービス改善・業務改善につなげる。

○機構のお客様サービスの基本方針である「お客様へのお約束10か条」をホームページに掲載するとともに、A1サイズのポスターを作成し、年金事務所のお客様から見やすい場所に掲示しました。また、年金事務所やブロック本部ごとの取組状況について、チェックリストに基づき、サービスマスター（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）による確認及び改善指導を定期的に行いました。

○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、お客様目線よりわかりやすいものに改善することを目的として、平成22年1月に機構本部内に設置した「お客様向け文書審査チーム」での定期的な審査を行うとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を平成22年4月より定期的に開催しています。

（開催実績）

お客様向け文書審査チーム	34回開催	57件審査
お客様向け文書モニター会議	11回開催	16件審査

○「お客様向け文書モニター会議」のモニターは、一般のお客様から公募を行い、23名の方に委嘱しました。「わかりやすさ・読みやすさ」等の観点からご意見を伺うこととし、新たに発出するお客様向け文書を審査するほか、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から優先して）見直しを進めています。

○この「お客様向け文書モニター会議」では、平成22年度に11回開催し、16件の審査を行いました。このモニター会議におけるご意見を踏まえて行った文書改善事例のひとつとして「支払額（振込額）のお知らせ」があります。これは「初回支払額のお知らせ」を更新したのですが、モニターの皆様のご協力により、吹き出し方式を取り入れるなど、全面的に改定しわかりやすくしたもので平成23年6月に発送しました。

○また、さらなる文書改善を図るため、文書や構成に関する専門的知見を有する文書デザイナーとのコンサルティング契約を行い、わかりやすさ・見やすさに視点をのいた文書作成のプロフェッショナルの方のアドバイスも取り入れられる仕組みを平成23年度から実施できるよう準備しました。

○お客様から、直接サービス改善についてのご意見・ご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、平成23年2月～3月にかけて、全国8ヶ所の年金事務所にて「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました（当初、各ブロック1か所の9か所を予定していましたが、震災の影響で1か所中止）。モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成23年5月）

○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計・分析しています。そして、これらの結果を踏まえ、お客様サービス及び業務改善へ反映させていくこととしています。なお、平成22年4月から平成23年3月までに寄せられたご意見・ご要望は459件となっています。

○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。平成22年度には、平成22年2月から平成23年1月までに投稿された提案436件を評価し、「年金相談対応者研修用デモシステム」、「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件をサービス改善・業務改善につなげました。

（ウ）日本年金機構の自己評価

評価：A

○サービス向上への取り組みは、民間企業の取り組みを吸収（損害保険会社、生命保険会社、銀行、証券会社について平成22年8月～9月実施）するとともに、現場や有識者のご意見を聞きつつ積極的な取組を進めています。なお、民間企業と同様、「お客様の声」の数自体の減少を目指すというよりは、恒常的に継続的にマナー向上の研修を実施するとともに、お客様の声を適切に受け止め、個別の「お客様の声」に適切迅速に対応する仕組みをつくり、さらに業務・制度改善につなげていくというスタンスで引き続き積極的な対応をしていきたいと考えています。また、お客様満足度アンケートや窓口覆面調査についても、民間の例も参考に、より客観的状況を把握できるように改善しました。以上のとおり、計画以上の積極的な取組を行えたものと考えますが、機構の基本理念の達成のためには、もう一段のサービス向上の取り組み努力が必要と考えています。

○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「職員提案制度」は、平成22年度に「年金相談対応者研修用デモシステム」「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件の提案を改善につなげることができ、重要な役割を果たす制度として定着しました。

（エ）11年分調査の結果

評価：A

○お客様の声を反映させる取組として
 ①新たに設けた「お客様向け文書モニター会議」などによるお客様向け文書の改善
 ②お客様の声を直にお聞きするための全国8カ所の年金事務所における「お客様モニター会議」の開催
 ③「職員提案制度」による提案の全てに対する評価結果のフィードバック及び提案に基づくサービス改善・業務改善（37件）の実施
 ④年金事務所の相談窓口業務等について、お客様窓口アンケート調査の実施や、日本年金機構として初めての民間事業者による覆面調査の実施
 など年度計画に基づく取組を着実に実施した。

○また、
 ・2回にわたる「サービス・業務改善コンテスト」の実施と優秀な取組事例の全国周知を行うとともに、当該コンテストにおいて、優秀事例とされた「年金相談事項管理システム」の活用について、平成23年度からの全国展開に向けたモデル実施
 ・各職場ごとの「身近な業務改善の取組」を平成22年7月から実施し、3,567件の報告があったこと等年度計画を上回る取組を着実に実施した。

○今後、なお一層のサービス改善に向け、各種取組を継続的に実施するとともに、全国展開がふさわしい事例が全国的に定着するよう努められたい。

⑦ 平成22年度12月及び12月期の状況	⑧ 日本年金機構の自己評価	⑨ 厚生労働省の評価	
<p>④ お客様の声を集約 現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースの構築に向けての検討を行う。また、これらの取組を具体的なサービス改善につなげる。</p> <p>⑤ 窓口サービスの改善 ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」や「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、その結果を機構ホームページに公表する。 イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。</p>	<p>○また、平成22年7月から各職場ごとに「身近な業務改善の取組」を実施しています。この取り組み内容の報告が、同年7月から平成23年3月までの間に「事務所内案内表示の改善」など3,576件の報告があり、このうち好取組事例については、他の職場の参考となるよう、機構LANへの掲載により全国に周知しました。</p> <p>○年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取り組みを全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務の質の向上を図ることを目的として「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年6月に実施した第1回コンテストでは、全応募58事例のうち10事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。さらに全国展開が適当と判断した「年金相談専続管理システム」の活用についてモデル実施をした上で、平成23年度から全国展開を図る準備をしました。 平成22年12月に実施した第2回コンテストでは、全応募140事例のうち9事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。平成23年3月には、全国展開が適当と判断した「磁気媒体届書(FD・MO届)受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツール」など14事例の概要を紹介し、活用推奨の情報提供を行いました。 <p>○現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)は、本部で集約し、お客様の声の集計報告や主なお客様の声の内容を毎週ホームページに公表しています。また、年金事務所における「お客様の声」に基づく個別対応事例についても、平成22年6月より、「今週の改善」としてホームページで公表しています。</p> <p>○さらに、「お客様の声」に加え、理事長へのメール・手紙、本部への電話・来訪、厚生労働省への国民の声を集計、分析するとともに、お客様の声に基づくサービス改善案件について、毎月サービス改善委員会にて報告・審議を行うなど(平成23年4月サービス改善委員会報告事案数231件)業務改善につなげています。</p> <p>なお、年金制度に関する要望については、お客様の声や機構の現場での要望を踏まえ、機構として「年金制度に関する改善検討要望」を取りまとめ、平成23年3月に厚生労働省年金局へ提出しました。</p> <p>○お客様の声の内容をより効果的に蓄積、対応の管理、分析を行うため、「お客様対応管理システム」(例:事務所単位、苦情内容別の集計、分析。事件・事故・事務処理誤り及び相談事跡を含む)を、平成23年度中目途に構築できるよう準備を進め、基本計画書を平成22年12月に策定しました。</p> <p>○平成23年3月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのお客様を対象として、「お客様満足度アンケート」(以下「アンケート」という。)を実施しました。また、アンケートの実施に際しては、より率直なお客様のご意見を得るため、アンケートの回収方法については、従来の相談終了後に職員がアンケートを配付しその場で回収するという方法から機構本部への郵送方式にあらためるとともに、アンケート内容についても職員の対応等について「不満」、「やや不満」のご回答をいただいたお客様から、具体的な「不満」の理由を記載していただくなど、アンケートの改善に努めました。</p> <p>○また、平成23年2月から3月にかけて、年金事務所及び年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所及びコールセンターの電話対応業務における「お客様へのお約束10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者による覆面調査を実施しました。(なお、窓口覆面実態調査は今回実施したものが機構としては初めての調査となります) ※平成22年度に実施したお客様満足度アンケート及び窓口覆面実態調査の結果については、現在取りまとめ中であり、取りまとめ次第公表予定。</p> <p>○接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、「マナースタンダード実践テキスト」及び「マナースタンダード実践テキスト指導者用引き」を作成し、全職員へ周知するとともに、平成23年1月から3月にかけて全国9か所で開催されたブロック本部主催の所長会議等において、接遇研修を開催しました。また、障害のあるお客様に対する接遇についても、「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全職員へ周知するとともに前記の所長会議等で説明しました。また、平成23年3月に「マナースタンダード実践テキストDVD」を作成し、平成23年度よりマナースタンダード研修で活用することとしました。(平成23年4月に全国に配布しました)</p>		

ア) 平成22年度計画及び評価の視点	イ) 平成22年度業務実績報告書(物)	ウ) 日本年金機構の自己評価	エ) 厚生労働省の評価
<p>⑥ 分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。</p> <p>⑦ 開かれた組織運営 機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。</p>	<p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、平成22年11月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中では、「お客様へのお約束10か条」の達成状況やお客様から寄せられた声とその業務への反映状況なども紹介しています。</p> <p>作成にあたっては、見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用やまわりくどい表現は避け、ワンセンテンスをできるだけ短くするとともに図表を多く用いました。また、専門用語の解説を加えました。</p> <p>○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を4回開催しました（うち、1回は、障害者団体からのヒアリングを実施）。運営評議会における議論や要望を踏まえ、20歳になった方への国民年金加入のお知らせ文書の改善や年金事務所などのバリアフリー化の推進、障害をお持ちのお客様向けの接遇マニュアルの作成など、お客様向けのサービスや業務の改善に結びつけました。</p>		

6. 電子申請の推進に関する事項	6. 電子申請の推進に関する事項	評価：A	評価：A
<p>【評価の視点】</p> <p>磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施したか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続のオンライン利用率：23年度末に65%（中期計画における目標） <p>6. 電子申請の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p> <p>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</p>	<p>○電子媒体化促進プロジェクトチームを設置し、電子申請の利用促進や届書等の電子媒体化についての検討を行い、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国社会保険労務士会連合会電子化委員と意見交換 ・電子申請パッケージソフト開発メーカーとの電子申請利用促進に向けた意見交換 ・厚生年金基金（105基金）に対する電子申請利用促進に関するアンケート調査 ・全国の市区町村（1,750市区町村）に対する機構へ提出される届書等の電子媒体化に関するアンケート調査 <p>○平成22年12月に事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第6回電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。（再掲）</p> <p>○事業主の届出手続に利用されている磁気媒体届書作成プログラムの利用可能な磁気媒体について、現在活用しているFDとMOに加えて、さらに利便性の向上を図るためCD及びDVDの利用ができるよう、平成23年2月にシステム開発に着手しました。</p> <p>○上記のような取り組みの結果、「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要9手続に係る平成22年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は、60.6%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値56%を上回りました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○前記の各種取り組みの結果、平成22年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」などの主要9手続に関する電子申請利用率（磁気媒体申請を含む）は、60.6%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた平成22年度の目標値56%を上回り、目標を達成しました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○電子申請の利用率は60.6%となっており、計画値56%を4ポイント上回った。</p> <p>○定期的（月1回）に全国社会保険労務士会連合会と意見交換会を開催し、電子申請の問題点の把握と改善に努めるなど電子申請の推進に関する取組は計画通り実施された。</p>