

平成23事業年度業務実績報告書（案）

平成24年6月21日

日本年金機構

目次

平成23年度計画	頁
はじめに	1
I. 年金記録問題への対応に関する事項	6
（1）年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明	6
（2）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	6
（3）受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市区町村との連携	7
（5）年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備	9
（4）紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳との突合せ	18
（7）ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供	20
（8）厚生年金基金記録との突合せ	25
（6）標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復	27
（9）基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止	28
その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	28
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	32
1. 適用事務に関する事項	32
（1）国民年金の適用の促進	32
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	35
2. 保険料等収納事務に関する事項	44
（1）国民年金の納付率の向上	44
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	62
3. 給付事務に関する事項	72
4. 相談、情報提供等に関する事項	78
（1）年金相談の充実	78
（2）分かりやすい情報提供の推進	87
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	99
6. 電子申請の推進に関する事項	120

平成23年度計画	頁
----------	---

Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項	122
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	122
2. 運営経費の抑制等に関する事項	125
3. 外部委託の推進に関する事項	127
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	130
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項（調達関係）	132

Ⅳ. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項	135
1. 内部統制システムの構築に関する事項	135
2. 情報公開の推進に関する事項	145
3. 人事及び人材の育成に関する事項	150
4. 個人情報の保護に関する事項	159

Ⅴ. 予算、収支計画及び資金計画	162
------------------	-----

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
	<p><はじめに></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生した様々な問題が、公的年金制度及び公的年金事業に対する国民の皆様に変大な不安、不信などをもたらした反省の上に立って、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を回復することを目的として設立されました。</p> <p>この目的を実現するため、日本年金機構法において、機構の基本理念として、①国民の信頼②国民の意見の反映③サービスの質の向上④業務運営の効率化⑤公正性・透明性の確保が掲げられています。</p> <p>この基本理念を踏まえ、機構においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様の立場に立ったサービスの提供 ②お客様のご意見を反映した業務運営と情報公開 ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな組織風土の醸成 ④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスの確立 <p>という運営方針を掲げ、引き続き、基本理念、運営方針に沿った業務運営に努めました。</p> <p>平成23年度は、機構が発足した平成22年1月以降、業務運営の基盤となる組織や諸規程の整備、3つの工程表の策定などに取り組んだ「基盤構築の期間」を経て、具体的な業務の成果が問われる年であるとの認識の下、平成23年を迎えるに当たり、「サービス向上の攻めの年」「組織風土改革元年」と位置付けるとともに、「基幹業務の取り組み強化と年金記録問題への万全の対応」を期して、各般の取り組みを進めました。</p> <p>しかしながら、平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、まずは、被災地域における確実な業務の遂行及び被災された被保険者や事業主、受給者への適切な対応に取り組むことを最優先し、組織を挙げての業務遂行体制を構築し、きめ細かく、かつ、適切にその対応に当たりました（具体的な内容は後述）。</p>

「基幹業務の取り組み」については、国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、収納対策については、それぞれ機構全体及び各年金事務所ごとに行動計画を策定し、同行動計画に基づく計画的・効率的な事業の推進に努めました。特に、厚生年金保険等の適用促進対策については、すべての目標設定項目で目標を上回る実績を上げ、実際に適用に結び付いた事業所数も、前年度を上回る実績を上げることができました。また、厚生年金保険等の収納対策についても、口座振替実施率は前年度実績を上回り、収納率も東日本大震災による影響を除けば、前年度並みの収納率となっています。

他方、国民年金保険料収納対策については、最終納付率等の目標は達成したものの、現年度納付率は3号不整合記録問題の影響などから、24年3月末現在（注）で対前年同期比で▲0.7%となっています。

（注）「平成24年3月末現在」とは、平成23年4月分～平成24年2月分の11カ月分の納付率であり、平成23年度末の納付率（平成24年4月末現在）は、現在取りまとめ中です。

年金給付については、依然として障害厚生年金のサービススタンダード達成率が低い水準にとどまっているものの、すべての設定項目で、対前年度実績を上回っています。また、年金相談についても、平均待ち時間が前年度に比べ改善、コールセンターの応答率についても、対前年度実績を上回るなど、国民年金保険料の現年度納付率を除く基幹業務に関する主要な年度計画の目標は概ね達成することができました。

お客様サービスの向上については、上記のとおり、年金相談窓口の待ち時間の短縮を図るとともに、お客様のご意見をお聴きする様々な取り組みを行い、お客様向け文書の改善、接遇マナーの向上などに取り組みました。

「年金記録問題への対応」については、年金記録問題工程表に基づき、計画的な業務処理に努めた結果、各種便の処理やコンピューター記録と紙台帳等の突合せ作業など、概ね順調に、計画どおりの処理が進んでいます。また、年金額試算を可能とするなどの「ねんきんネット」サービスの充実を図り、利用者も増加しています。

組織ガバナンスの確立に向けては、前記のとおり、「組織風土改革元年」として、①コミュニケーション活性化②ほめる文化・感謝する風土の形成③人を育てる文化の形成④組織力・チーム力の向上の4つの柱を掲げ、各拠点における取り組みを進め、「風通しの良い組織づくり」に努めました。

また、コンプライアンス意識向上のための職員研修などに取り組みましたが、職員による横領事案や現金紛失事件をはじめ、コンプライアンス上のいくつかの問題事案が発生するなど、依然として課題を抱えている状況です。このため、引き続き、職員に対する意識啓発に努めつつ、不正は起こり得るという前提の下で、相互けん制が働くチェックの仕組みや体制の整備、各職場におけるホウレンソウ（報告・連絡・相談）の徹底を図っているところです。

<東日本大震災への対応>

機構では、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災を踏まえ、被災地域における確実な業務の遂行及び被災された被保険者や受給者への適切な対応を進めました。その具体的な取り組み内容は以下のとおりです。

○被災状況に配慮した特例措置への対応

・「東北地方太平洋沖地震に係る社会保険料の納期限の延長等について（平成 23 年 3 月 13 日厚生労働省年金局長通知）」等に基づき、国民年金保険料の免除に係る措置、被災地域に所在していた適用事業所の厚生年金保険料等の納期限の延長を講じるなど適切に対応しました。

なお、これらの対応に当たっては、ポスターやチラシによる周知及び市区町村などの関係機関と協力・連携を図り、制度の周知広報を実施しました。また、厚生年金保険料等の納期限が定められた被災地域については、納期限が到来する前に電話や文書による納付案内を実施し、事業所の状況に応じて納付猶予制度などの納付相談を行いました。

・「東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律」（平成 23 年法律第 40 号）に基づき、被災地域に所在していた適用事業所に厚生年金保険等の標準報酬月額改定の特例措置（以下「機動的改定」という。）や保険料免除の特例措置を講じるなど適切に対応しました。これらの対応については、機構からのお知らせ、ポスターやチラシによる周知及び関係機関への周知協力依頼を行うことにより対象事業所へ周知を行いました。また、事業主及び被保険者等の利便性を勘案し、年金

事務所のほか、関係省庁と連携し被災地域及び避難所に設置された相談所において、機動的改定及び年金手帳等各種再交付申請等に関する相談対応を行いました。

・被災地域の受給者に対し、以下の特例的な対応を実施しました。

- ①現況届、生計維持確認届及び障害状態確認届の提出期限の延長（7月まで）を実施（平成23年4月実施）
- ②年金請求書の添付書類を取得できない場合の特例的な取扱い（代替書類の添付等）を実施（平成23年4月実施）
- ③老齢厚生年金及び老齢基礎年金の65歳時の裁定の特例措置（届出書の省略）を実施（平成23年6月実施）
- ④障害基礎年金受給権者等の市町村の所得確認事務に遅延が生じた場合の特例的な取扱い（支給の継続）を実施（平成23年7月実施）

○被災者の利便性を図るための支援対応

・被災者専用フリーダイヤルの設置及び被災者のための出張相談所の開設及び労働行政との連携によるワンストップサービスを実施しました。（平成23年4月～9月）

（被災者専用ダイヤル）

総呼数	15,991 コール
応答呼数	15,745 コール
応答率	98.5%

（被災者出張相談）

	単独出張相談	合同（労働部署等）出張相談
出張相談実施回数	577 回	239 回
相談者数	17,267 人	1,353 人

※なお、被災者出張相談の単独出張相談については、平成23年4月～平成24年3月までの実績です。

○上記対応のため、被災地の年金事務所等へ業務支援を実施

・被災地域の年金事務所等の業務支援のため、平成23年4月から10月までの半年間、全国各地から被災地域の年金事務所などに一日平均30名程度（延べ約5,500人・日）の支援職員を派遣しました。支援職員は、交通事情が整備されていない地域へも出向き、書類のチェック、お客様からの電話対応、年金相談、出張相談など、即戦力として活躍しました。

○この他、社会貢献活動として、全国の年金事務所等に募金箱を設置し、被災地支援の募金活動を平成23年3月16日から5月末まで実施した結果、1,036万円の募金が集まり、日本赤十字社を通じて寄付しました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に体制を整備して取り組む。</p> <p>(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。</p> <p>(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p> <p>・ 未統合記録については、「ねんきん特別</p>	<p><実績></p> <p>○平成23年3月25日に改定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下「記録問題工程表」という。)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限(平成22年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限:平成23年9月末など)どおり達成しました。</p> <p>なお、平成24年3月23日に平成23年度の進捗状況も踏まえ、記録問題工程表を改定しました。</p> <p>【別表1:記録問題工程表概要】</p> <p>【別表2:改定記録問題工程表概要】</p> <p>○平成22年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」(※1)、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)(※2)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)、(※3)「ねんきん定期便」(※4)に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下「未統合記録」という。)の解明・統合を進めました。</p> <p>また、未統合となっている厚生年金記録のうち10,000件のサンプルを抽出し、事業所(業種)の分析を行うとともに(平成24年6月末とりまとめ公表予定)、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業に関し、被保険者に係るサンプル調査(12,000件)を行いました。(平成24年5月とりまとめ公表済)</p> <p>【別表3:未統合記録5,095万件の解明状況】</p> <p>【別表4:未統合記録の全体像】</p> <p>○加えて、平成23年8月より、未統合記録について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを行い、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を開始し、平成24年3月末段階で約422万件の未統合記録について調査を行いました。このうち、持ち主に結び付く可</p>

便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の回答に係る記録確認作業や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業

・ 受給者・加入者の年金記録について、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等による確認作業を行う。

能性のあることが判明した約6万件の精査を進めています。

《用語解説》

(※1)「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（平成19年12月から平成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。

(※2)「黄色便」・・・平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、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平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

(※3)「受給者便」・・・厚生年金受給者等（約2,632万人）に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付（平成21年12月から平成22年11月まで）、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないか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。

(※4)「ねんきん定期便」・・・平成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。

○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ねんきん特別便」に係る記録確認作業（平成19年度～）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）に係る記録確認作業（平成20年度～）、「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）に係る記録確認作業（平成21年度～）、「ねんきん定期便」に係る記録確認作業（平成21年度～）について、記録問題工程表に基づき、平成23年度においても、機構において継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標（平成22年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限：平成23年9月末など）どおりに処理を終了しました。

【参考】平成24年3月末までの処理件数

	〔対象数(A)〕	〔処理数(B)〕	(B/A%)
① ねんきん特別便	約 1,300 万件	約 1,250 万件	(96%)
② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)	約 152 万件	約 152 万件	(約 100%)
③ 「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)	約 87 万件	約 87 万件	(約 100%)
④ ねんきん定期便	約 235 万件	約 228 万件	(97%)

○年金確保支援法の成立により、過去10年遡って国民年金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に結び付く可能性もあることから、10年未満の未統合記録のうち、持ち主に結び付く可能性のある記録について、新たに平成24年度(6月～7月)に黄色便を送付(約45万件)できるよう準備を進めました。

- ・「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、加入者に対しては平成23年4月から送付する「ねんきん定期便」の中で、受給者に対しては「ねんきんネットID等のお知らせ」の中で、それぞれ回答の勧奨を実施する。
- ・「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、平成23年秋以降順次、改めて送付を行う。

○ねんきん特別便等の未回答者に対して、平成23年4月から送付した「ねんきん定期便」において回答の勧奨を実施しました。

なお、受給者については平成25年1月から実施予定の「気になる記録の確認キャンペーン」のPRに併せて「ねんきんネットID等のお知らせ」を送付する中で、回答の勧奨を行う予定です。

○これまで「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークにより新たな住所が判明した方について、改めて「ねんきん定期便」を作成し送付(平成24年3月に約75万件)しました。

○厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録(1,466万件)(※5)に係る調査(「年金加入記録の確認のお知らせ」(グレー便)(※6)の送付)において突合せ(※6)できなかった共済年金受給者について、住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せを行った結果、約1,600人の方が一致しました。これらの方については、平成24年3月から、個別にご本人に連絡をして記録の確認作業を行っています。

(5) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備

年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。

《用語解説》

(※5)「旧台帳記録」・・・昭和29年4月1日以前に厚生年金保険の被保険者資格を喪失し、かつ昭和34年3月31日までに再加入しなかった方などの記録としてマイクロフィルムの形で保管されていた1,460万件の記録。

(※6)「グレー便」・・・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により、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方に「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ます。

○年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達までに要する平均処理期間は、平成24年3月末時点で0.3か月となっており、記録問題工程表の目標の0.5か月をクリアしています。

	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月
平均処理期間	0.6か月	0.3か月	0.3か月
未処理件数	2.0万件	0.4万件	0.5万件

○再裁定等の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成24年3月末時点で2.1か月となっており、記録問題工程表の目標の2.5か月より0.4か月短くなっています。(なお、平成24年3月末の未処理件数は、平成23年3月末に比べて増加していますが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業の進展に伴い要処理件数が増加しているためであり、翌月には概ね処理が完了するものであることから、大きな滞留が生じているものではありません。)

	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月
平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月
未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件

○また、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成24年3月末時点で1.8か月となっており、記録問題工程表の目標の概ね2か月程度より0.2か月短くなっています。また、未処理件数も大幅に削減しました。

	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月
平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月
未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件

<自己評価>



評語：

○ねんきん特別便、黄色便、ねんきん定期便等の回答処理を着実にいったことにより、平成23年度における記録問題工程表の目標を達成しました。また、新たに、加入期間が10年未満の未統合記録について、黄色便送付の準備を行い、未統合記録の解明・統合に向けた対応を進めました。

○再裁定および時効特例給付については、強化した事務処理体制を維持することにより、記録問題工程表における目標を上回って達成し、前年度に比べても、平均処理期間を減少させることができました。

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

	23年度												24年度	25年度										
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月															
1 資格照会 (1) 受給者及び事務所来訪加入者 ①22年3月以前受付分 ・一般照会及び特別便 ・黄色便 ②23年3月以前受付分 ・一般照会及び特別便 ・黄色便 (2) 加入者 23年3月以前受付分	<p>処理困難ケース</p> <p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p> <p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p>												<p>(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、共済組合等から23年度中に回答を得て処理することを目指す (備考2) 厚生年金等の旧台帳に係る調査において突合せができなかった共済年金受給者について、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付</p>											
															<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p> <p>〔23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p> <p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>									
	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>																							
													<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>											
	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>																							
2 ねんきん定期便 ①22年3月以前受付分 ②23年3月以前受付分	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p>												<p>〔23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>											
	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p>												<p>〔23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>											
3 受給者等への標準報酬等のお知らせ (受給者便) ①22年3月以前受付分 ②23年3月以前受付分	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p>												<p>〔23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>											
	<p>〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕</p>												<p>〔23年12月末を目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く)〕</p>											
4 標準報酬等の遡及訂正事案	<ul style="list-style-type: none"> ・ねんきん定期便等に対する回答等を踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案についての新基準や給与明細書等がある場合における基準等に基づき、記録回復を進める ・滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ更なる記録回復方策について検討 																							
5 年金事務所段階での記録回復の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する基準及び、22年4月に定められた脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める ・これまでの第三者委員会におけるあっせん・非あっせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ更なる記録回復方策を検討 																							

	23年度										24年度	25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策	<ul style="list-style-type: none"> ・21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う ・22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていないながら請求を行っていない者及び70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす者に対して、きめ細やかな相談対応を行う ・上記相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な対応を行う 											
7 厚生年金基金記録との突合せ	<div style="text-align: right;">24年10月末までに基金等から報告があったものについて 25年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める</div> 											
8 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う ・23年度に、年金事務所において突合せの受付を開始し、申出者に対する突合せを実施するとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、23年秋以降の実施を検討する ・紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの進捗状況につき、定期的(概ね2か月ごと)に公表する 											
9 再裁定等	<ul style="list-style-type: none"> ○再裁定の進達: 年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する。 ○再裁定の処理: 2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する。 ○時効特例給付: 支払いのための期間を概ね2か月程度とすることを旨とする。 ○特別加算金の支給: 遅延加算金法に基づく特別加算金の支給について、円滑かつ迅速な処理に努める。 											

※環境の整備等

1 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供

① サービスの向上

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

② 年金記録問題への活用

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

2 ねんきん特別便等の未回答者及び未送達者への対応

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

3 その他

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

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

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

(別表2)
 <平成24年3月23日改

実施作業	24年度									25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
1 資格照会 24年3月以前受付分										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]
(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

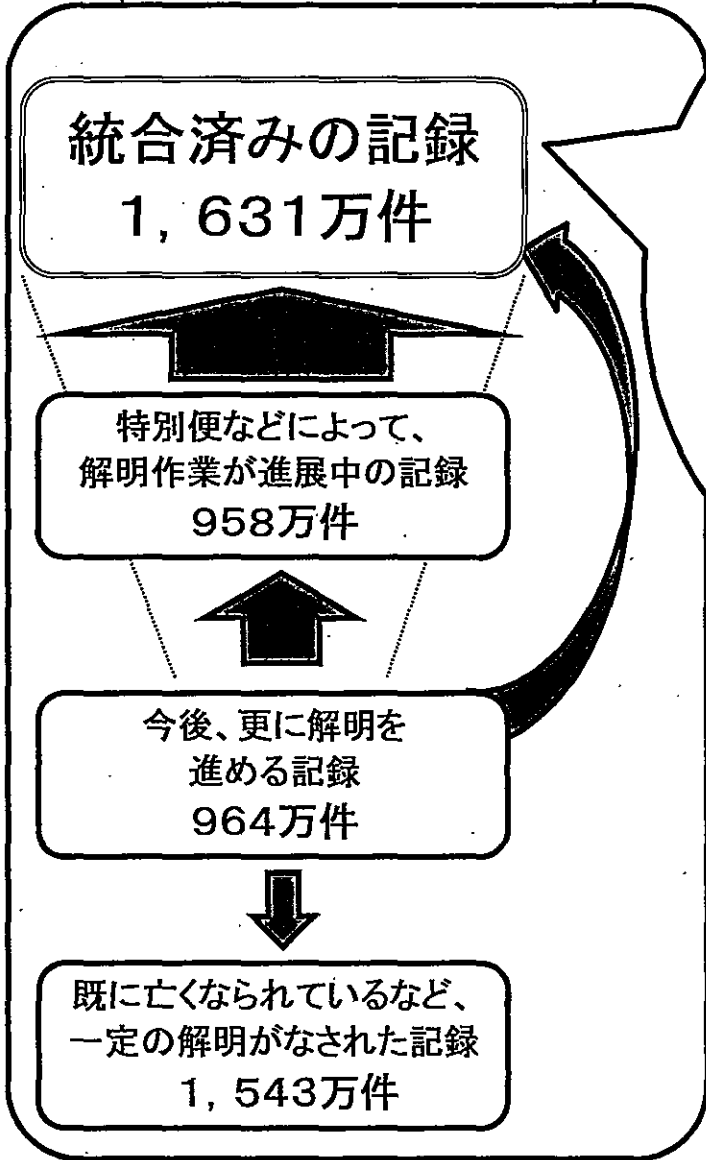
- ・国の保有する記録を、定期的に厚生年金基金に情報提供する仕組みについて、厚生労働省の検討結果を踏まえ26年度を目途に開始すべく準備をする

未統合記録5,095万件の解明状況

(平成18年6月時点)

未統合
記録
5,095
万件

(平成24年03月時点)



平成18年6月に
5,095万件あった
未統合記録のうち、
1,631万件
(1,285万人※)
統合済み

※ 人数内訳
受給者 587万人
被保険者 698万人

※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。

未統合記録の解明

- 「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、未統合記録の内容に応じた様々な方法による解明作業に計画的に取り組む。
- 18年6月に5095万件あった未統合の記録のうち、既に統合済みの記録は1631万件に増加、今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録は964万件まで減少。

【未統合記録の統合・解明状況について】

(19年12月)	→	(24年03月)
・基礎年金番号に統合済みの記録 310万件	→	1631万件
・その他一定の解明がなされた記録(死亡・脱退手当金受領等) 1240万件	→	1543万件
・名寄せにより特別便を送付した記録 1100万件	→	521万件
・解明作業が進展中の記録(住基ネット調査、旧姓による調査等)	→	437万件
・今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録 2445万件	→	964万件
計 5095万件		計 5095万件

※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。

未統合記録の全体像〔平成24年03月〕

- 18年6月からの統合済み件数「4」は、1631万件【19年12月より1321万件増加】（「名寄せ特別便」の送付対象「5」は、521万件）
- その他一定の解明がなされた記録「1」～「3」は、1543万件【19年12月より303万件増加】
- 今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録「7」は、964万件【19年12月より1481万件減少】
- 住基ネットの活用等により、437万件の解明作業が進展「6」

記録の内容	平成19年12月		平成24年03月		増減 (万件)	増減の主な要因、備考
	(万件)	割合	(万件)	割合		
1 死亡が判明した者等の記録	1,550	30.4%	3,174	62.3%	1,624	
① 死亡の届出がされている記録等	360	7.1%	649	12.7%	289	・ 解明作業の進展による増
② 住基ネット調査で「5年以内死亡者」と判明した記録			405	7.9%	45	
③ 既に死亡している受給者等の記録との突合せで該当した記録			65	1.3%	65	
2 脱退手当金の受給等により新たな受給に結びつかないと考えられる記録	460	9.0%	555	10.9%	95	・ 解明作業の進展による増
3 5千万件中、複数の手帳記号番号を保有していると考えられる者の記録（重複分のみ計上）	420	8.2%	339	6.7%	-81	・ 記録の統合等の進展による減
4 平成18年6月1日以降基礎年金番号に統合済みの記録	310	6.1%	1,631	32.0%	1,321	・ ねんきん特別便の送付や日々の相談・裁定等を契機として、記録の統合が進んだことによる増
5 名寄せにより基礎年金番号の記録と結びつく可能性があり、「名寄せ特別便」を送付した記録（「4」計上分を除く）	1,100	21.6%	521	10.2%	-651	・ 記録の統合が進んだことによる減
① 年金受給者との名寄せ	300	5.9%	173	3.4%	-162	（※名寄せは1172万件が最終結果のため、「増減」欄は1172万件からの減少数）
② 被保険者との名寄せ	800	15.7%	353	6.9%	-492	
6 解明作業が進展中の記録			437	8.6%	437	・ 解明作業の進展による増
① 氏名等の補正処理が完了した「漢字カナ変換の使用により名寄せされなかった記録」			74	1.5%	74	・ このうち基礎年金番号の記録と結びつく可能性がある記録等について「記録確認のお知らせ」を送付
② 住基ネット調査で「生存者」と判明した記録			284	5.6%	284	
③ 旧姓データを活用した調査により特定された「婚姻等により氏名を変更していると考えられる者の記録」			58	1.1%	58	
④ 払出簿による氏名等の補正後に、基礎年金番号の記録と結びつく可能性がある記録			22	0.4%	22	
7 今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録 ・ 死亡していると考えられる者の記録 ・ 海外居住者 ・ 届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録された記録 等	2,445	48.0%	964	18.9%	-1,481	・ 解明作業及び記録の統合が進んだことによる減 ・ 各種解明作業を行うとともに、一定の時点において開示等により解明・統合を進めることを検討
計	5,095	100.0%	5,095	100.0%		

○「平成19年12月」は、平成19年09月14日時点のデータ（ただし、統合済み記録数は11月9日時点、名寄せ件数は12月11日時点）をベースに作成。

○「平成24年03月」は、平成24年03月01日時点のデータをベースに作成。

※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。

平成23年度計画

平成23年度計画に対する取組状況

I. 年金記録問題への対応に関する事項

(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行うとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、平成23年秋以降の実施を検討する。また、事業の実施にあたっては、より効率的な実施を図るため、平成22年度の事業実績を踏まえ、費用対効果の低い拠点に係る再入札等を行う。

<実績>

○平成23年5月に国民年金のサンプル調査結果を公表し、平成22年12月に公表した厚生年金・船員保険のサンプル調査と併せて、受給者の突合せ効果が判明しました。政府においてこの結果を踏まえた議論が行われた結果、平成23年秋以降も受給者に係る突合せを継続することとなりました。なお、新規裁定者を含め加入者の突合せについては、その実施時期等について、平成24年夏までに厚生労働省において決定することとされています。

【参考1】厚生年金・船員保険サンプル調査及び国民年金サンプル調査より突合せ対象者全体の制度別・年齢別の構成割合に基づいて算出した不一致率

	不一致率		年金回復見込額が増額となる者の割合		対象者1人当たりの平均増加額(生還額)	
	厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金
65歳以上	8.0%	1.1%	6.7%	0.9%	4.0万円	0.2万円
75歳以上	10.6%	0.9%	8.7%	0.7%	8.1万円	0.2万円
65歳以上75歳未満	6.1%	1.4%	5.1%	1.1%	1.6万円	0.2万円
65歳未満	1.9%	1.0%	1.2%	0.8%	0.1万円	0.1万円
合計	4.4%	1.0%	3.5%	0.9%	1.8万円	0.1万円

○より効率的な事業実施を図ることを目的に、平成23年11月から、受託事業者に対する委託費の支払方式を稼働席数払いから処理件数払いへ移行しました。この結果、受託事業者段階では当初計画(約2,340万人)を上回る約2,500万人(約107%)の処理を終了することができました。

○不一致のお知らせ通知について、平成 23 年度末計画値 47 万件に対しほぼ計画通りの約 44 万件(約 94%) を送付しました。

【参考】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 3 月末)

- ・ 審査終了件数 24,474,029 人 (うち、受託事業者段階 29,785,538 人 (平成 23 年度処理分は、25,035,080 人))
- ・ 通知発送件数 439,772 件

○また、更なる効率化を図るため、平成 24 年度の受給者に係る突合せ拠点を見積り合わせにより選定し、費用対効果の高い拠点 (受託事業者) において重点的に作業を実施することとしました。(平成 23 年度時の 29 拠点から、平成 24 年度は 25 拠点に重点化)

<自己評価>

評語:

○平成 23 年度は、受託事業者段階において、当初の予定では約 2,340 万人の突合せを実施することとしていましたが、これを上回る約 2,500 万人 (約 107%) の審査を終了しました。

○不一致のお知らせ通知については、計画値 47 万件に対し約 44 万件 (約 94%) を送付し、概ね目標を達成しました。

○また、効率化を図るため、費用対効果の高い拠点 (受託事業者) において重点的に作業を実施することとしました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(7) ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供</p> <p>① ねんきん定期便の送付 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。</p> <p>② 「ねんきんネット」の充実 ア サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加入者に対し、ユーザIDを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して配布するとともに、受給者に対し「アクセスキー」を配布するお知らせを送付する。 ・ 年金記録の確認がより便利にできるよう、平成23年秋を目途に、保険料納付済額や本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を表示するなどの機能追加を行う。 	<p>○ 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成23年4月から平成24年3月末までに、約6,525万人に送付)</p> <p>○ 加入者に送付する「ねんきん定期便」に、ユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を同封(約6,525万件)するとともに、年金事務所等の窓口で年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を平成23年11月より開始しました。こうした取り組みにより、平成23年2月末の事業開始以来、平成23年度末までのユーザID発行数は約78万件となり、記録照会件数は約144万件となりました。</p> <p>受給者への「アクセスキー」の送付については、平成25年1月から実施予定の「気になる記録の確認キャンペーン」のPRに併せて「ねんきんネットID等のお知らせ」を送付する予定です。</p> <p>○ 平成23年10月に以下のような「ねんきんネット」の機能追加を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に応じた条件に基づいて、年金額の試算を可能としました。 ・ 国民年金の特殊台帳とコンピュータ記録の突合せにおいて、誤りの可能性のある死亡者の記録(約5万件)について検索することを可能としました。 ・ 保険料納付済額や脱退手当金の支給記録を確認可能としました。

- ・ 自宅でインターネットがご利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局においても提供するサービスを実施するとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。

- ・ 「ねんきんネット」の利用者について、平成24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を行う。

- ・ 年金通帳について、形式や設計内容の意向調査を行う。

イ 年金記録問題への活用

- ・ 平成23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とし、さらに、平成24年度以降、未統合記録等について検索が可能となるよう準備を進める。

○自宅でインターネットがご利用できない方に対して、以下の対策を講じました。

- ・ 平成23年10月から、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話いただければ、年金記録を送付することを可能としました。
- ・ 「ねんきんネット」未実施の市区町村に対して、国民健康保険業務での使用を可能とするなど利便性を高めることにより、約500の市区町村の協力をいただきました。
- ・ 約200の郵便局で年金記録の交付業務を実施していただきました。

○年金通帳については、平成23年8月に厚生労働省と共に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」を立ち上げ、計5回の会議の中で、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、電子版「ねんきん定期便」の活用や、ねんきんネット上に年金記録を通帳形式で表示する「e-年金通帳」（仮称）について提言をいただきました。電子版「ねんきん定期便」については、平成24年4月からスタートしています。

【別表29：電子版「ねんきん定期便」】

○また、平成25年1月を目途に実施を予定している「気になる記録の確認キャンペーン」の一環として、未統合記録について「ねんきんネット」により氏名や事業所名による検索が可能となるよう、開発を進めています。

<自己評価>

評語：

○「ねんきんネット」の見込み額試算の機能追加等により、毎週1~2万人の方が新規にユーザIDを取得し、平成23年度末で約78万人の方にご利用いただいています。

なお、サンケイリビング新聞社の主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5,618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門（首都圏）に入賞しました。（平成24年2月）

【別表5：ねんきんネットの現状】

「ねんきんネット」で 電子版「ねんきん定期便」スタート!

New 「ねんきん定期便」がパソコンで確認できます!

誕生月に、「ねんきん定期便」や「振込通知書」などのお知らせを、電子メールでご案内します。

「ねんきん定期便」の
お知らせメール

紙がないから、
エコだし、
地球に優しいね!

早くて確実!

項目	内容	単位	備考
1. 基礎年金	1,234,567	円	
2. 厚生年金	876,543	円	
3. 国民年金	432,109	円	
4. 国民年金(第2号被保険者)	210,987	円	
5. 国民年金(第1号被保険者)	109,876	円	
6. 国民年金(第3号被保険者)	54,321	円	
7. 国民年金(第4号被保険者)	27,160	円	
8. 国民年金(第5号被保険者)	13,580	円	
9. 国民年金(第6号被保険者)	6,790	円	
10. 国民年金(第7号被保険者)	3,395	円	

● ライフプランに合わせて年金額の試算ができます!

様々な人生設計に応じた年金額の試算ができます。

平成24年10月から、国民年金保険料を10年間遡って納めることが可能となりますが、納付した場合に増える年金額を試算できます(平成24年8月開始予定)。

※既に老齢年金をお受け取りの方(働き続けていたり、失業手当を受給することにより年金の支給が停止されている方も含まれます)や、老齢年金の受給資格があって現在なお請求されていない方などは、ご利用いただけませんので、あらかじめご了承ください。

● いつでも、最新の年金記録が確認できます!

年金に加入されていない期間、標準報酬額の大きな変動など、ご確認いただきたい記録が、わかりやすく表示されています。

また、持ち主がわからない記録が、氏名や生年月日などで検索できるようになります。(平成25年1月開始予定)



まずは、「ねんきんネット」のご利用登録を!

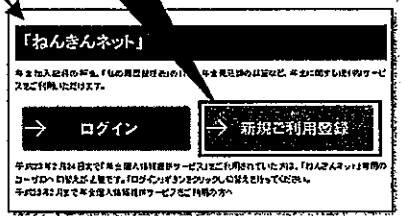
1. 日本年金機構のホームページにアクセス



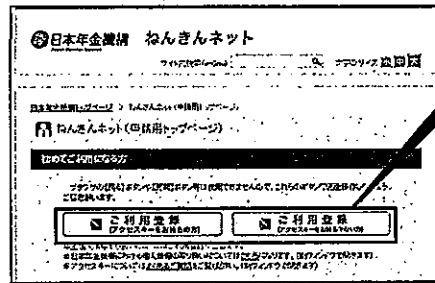
日本年金機構のホームページ(<http://www.nenkin.go.jp/>)にアクセスしていただき、画面右側の「ねんきんネット」ボタンをクリックします。

※画面イメージは変更される場合があります。

「ねんきんネット」トップ画面が表示されますので、「新規ご利用登録」ボタンをクリックします。



2. 「ねんきんネット」サービス ご利用登録



「ねんきんネット(申請用トップページ)」が表示されますので、アクセスキーの有無に応じて「ご利用登録」ボタンをクリックしてください。

- アクセスキーとは...
 - お客さまの誕生月に送られる「ねんきん定期便」に、平成23年4月より同封されている17ケタの番号です。
- ① アクセスキーをお持ちの方
 - アクセスキーで登録すると、ユーザIDが即座に発行され、「ねんきんネット」サービスが利用できるようになります。
 - なお、アクセスキーの有効期限は発行から3ヶ月です。
- ② アクセスキーをお持ちでない方
 - アクセスキーをお持ちでない場合も、利用登録が可能です。
 - なお、ユーザIDがお手元に郵送されるまで、5日程度(土日、祝日を除く)かかります。

- 登録には基礎年金番号が必要となります。
- ※基礎年金番号は、年金手帳や、平成22年度以前にお送りした「ねんきん定期便」などで、事前にご確認ください。
- アクセスキーをお持ちの場合は、携帯電話からもユーザIDの申込みができます。右記バーコードをご利用ください。
- ※申込時の通信料はお客様のご負担となりますので、ご注意ください。



詳しくは「ねんきんネット」で検索

電話でのお問い合わせは、
「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へ
0570-058-555

http://www.nenkin.go.jp/n_net/

03-6700-1144 (050(一部)の電話、070の電話からおかけになる場合)

「ねんきんネット」の現状

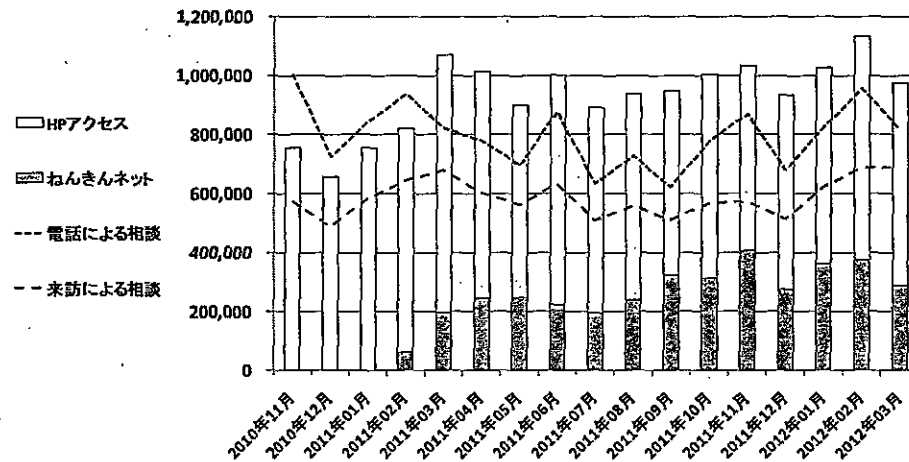
(別表5)

1. 「ねんきんネット」の利用状況 (平24.5.5時点)

ユーザID発行件数	記録照会件数
867,068	1,612,934

- 毎週1~2万件の割合で、新規にIDを取得する方が増えています。

2. 日本年金機構の窓口へのアクセス状況



- 機構ホームページへのアクセス件数は月間約100万件であり、既にコールセンターへの相談件数(約80万件)や来訪による相談件数(約60万件)を上回っています。
- 機構ホームページへのアクセスの内、「ねんきんネット」のページへのアクセスは全体の30%超に達しています。

(参考)「ねんきんネット」がリビング新聞「助かりました大賞」を受賞しました。

サンケイリビング新聞社の主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門(首都圏)に入賞しました。

○主婦の声(一部)

- ✓ 自分の年金管理がしっかりできる為。意外と自分の年金について調べたりしない為いつでも確認ができるシステムはとても便利です。
- ✓ 3号からはずれたり入ったりしたので、ちゃんと登録されているのか気になっていたため、24時間インターネットで確認できるのは便利だと思う。
- ✓ 朝早く行って並んで整理券を貰ったりと大変な作業がなくなって、オンライン化してくれたのは本当に助かります。役所の仕事は世間から遅れをとりがちなので、出来れば同じスピードで進化してくれると助かります。

感謝状

第18回リビング新聞「助かりました大賞」
 一般・サービス部門 入賞
 「ねんきんネット」

日本年金機構 殿

インターネットで24時間、いつでも自分で最新の年金記録が確認でき、記録の「もれ」や「誤り」が容易になった「ねんきんネット」の登場は、「家で年金記録が確かめられて便利」とたくさんの主婦の支持を受けました。2万5618人の主婦からの「助かりました」の声を代表しここに感謝の意を表します。

平成24年2月

リビング新聞「助かりました大賞」読者委員会 一岡
 サンケイリビング新聞社

平成23年度計画

平成23年度計画に対する取組状況

I. 年金記録問題への対応に関する事項

(8) 厚生年金基金記録との突合せ

厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。

○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会（以下「基金等」という。）から調査依頼があったものについて、機構において紙台帳等を確認し、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています。（第1次審査、平成22年4月から本格実施）
平成24年3月末までに、被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして基金等から調査依頼があったものの審査の状況は下表のとおりです。

24年3月末までの 受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了
3,587,867件	3,191,176件(89%)	396,691件

○第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金等が行う適用事業所の人事記録等の調査結果を踏まえて審査を行い、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています。（第2次審査、平成22年10月から本格実施）

平成24年3月末までに、基金等から再度調査依頼があったものの審査の状況は下表のとおりです。

24年3月末までの 受付件数	第2次審査終了	第2次審査未了
14,582件	6,246件(43%)	8,336件

※表中の件数は、1人（1オンライン記録）につき複数の不一致の理由がある場合（例えば、氏名の不一致と標準報酬月額の不一致がある場合）は、それぞれを1件と計上しており、人数ベースではありません。

○平成 23 年度は、以下のような対応を講じることにより、第 1 次審査受付件数の約 9 割の審査を完了することができました。平成 24 年度は記録問題工程表達成に向け、引き続き審査未了分の処理を進める予定です。(なお、基金からの調査依頼が遅延しており、年金局に対し、基金に対して調査依頼を促進するよう要請しました。)

- ・各種便の処理が進んだことによる人員のシフト
- ・有期雇用職員の新規採用
- ・東京、大阪(近畿ブロック)、広島(中国ブロック)において平成 23 年 4 月 1 日より拠点を集約化し、体制も強化した上で、集中的な処理を実施
- ・進捗管理の徹底

<自己評価>

評語：

○厚生年金基金記録との突合せについては、前記のとおり、第 1 次審査受付件数の約 9 割の審査を完了することができました。引き続き、審査未了分の処理を進めていくこととしています。

なお、平成 23 年度には、大都市部での業務集約化による効率化を図るとともに、これまで処理困難とされていたケース(代行部分の二重支給、代行部分の不支給等)について、年金記録回復委員会での審議を経て処理方針を決定し処理の迅速化に努めました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(6) 標準報酬等の遡及訂正事案についての 実態解明・迅速な記録回復</p> <ul style="list-style-type: none"> 加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」等に対する回答に係る記録確認作業を通じて、記録の回復を速やかに進める。 速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。 	<p><実績></p> <p>○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、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6.9万件に係る記録回復基準(21年12月)(※7)、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準(21年12月)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)(※8)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)(※9)等に基づき、記録回復を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年4月～24年3月の年金事務所段階での記録回復件数 厚生年金 4,741件 国民年金 322件 合計 5,063件 <p><<用語解説>></p> <p>(※7)「標準報酬遡及訂正関係、国民年金、脱退手当金関係」(21年12月 回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(※8)「脱退手当金関係」(22年4月回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(※9)「包括的意見関係、国民年金関係」(23年10月 回復基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2年以上も前の賞与の届出漏れが判明した場合

(9) 基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止

- 定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。
- 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。
- 重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進める。
- 疑重複調査の改善
- 3項目（氏名、生年月日及び性別）一致者への「お知らせ」の送付

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

- ・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

○基礎年金番号の重複付番（※10）の解消に向けては、6月、10月、2月に機械的に氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出して、同一人調査を行い、その結果、重複付番が確認された者の情報を各翌月に年金事務所等に送付し、年金事務所等において重複付番の解消処理を行いました。（平成19年10月調査以降は4か月ごとに調査、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。）なお、氏名などの4項目が一致し、重複付番者として調査（以下「重複付番調査」という。）の対象とした件数は、平成24年2月時点で2,693人、対前年同期比で▲323人となっています。

【参考1】重複付番調査対象件数

平成24年2月 2,693人（対前年同期比 ▲323人）

【参考2】重複付番調査対象件数の推移

平成16年10月	約7.8万人	平成20年 2月	6,857人
平成17年10月	約4.3万人	平成21年 2月	4,178人
平成18年10月	約2.2万人	平成22年 2月	3,358人
平成19年10月	8,392人	平成23年 2月	3,016人
		平成24年 2月	2,693人

○新たに平成23年度においては、被保険者の住民票コード収録時に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。）で保有している「氏名・生年月日・住所」（氏名・住所は5年間の履歴を含む）と基礎年金番号の現時点における「氏名・生年月日・住所」記録が同一である22,954組については重複付番の疑いがあることから、調査を行いました。その結果、平成24年3

月末現在、

- ・ 15,231 人の重複付番解消処理を実施
- ・ 3,112 人は重複付番解消済み
- ・ 4,611 組は重複付番解消に向け処理中
です。

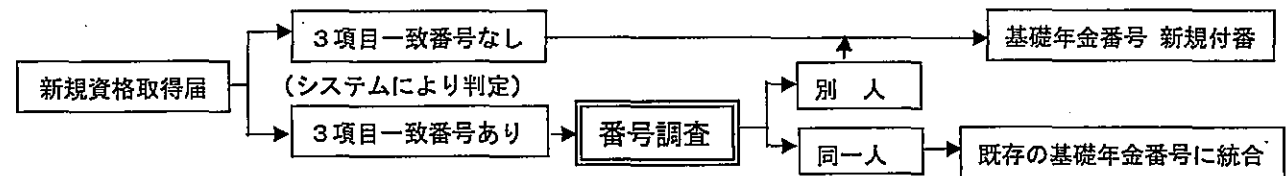
○上記 4 項目の情報確認の徹底を図るため、お客様からの申出によらない基礎年金番号重複取消の同一人判定基準を定め、4 項目目に住所変更履歴と配偶者情報を加えました。

○また、重複付番を防止する観点から、「原則 20 歳以上は基礎年金番号を有するため年金手帳で確認を行うこと」、「基礎年金番号が確認できない場合は資格取得届に年金手帳再交付申請書を添付すること」について、事業主に対して、平成 24 年 3 月の納入告知書の送付の際に「日本年金機構からのお知らせ」を同封して周知しました。

○氏名、性別、及び生年月日の 3 項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある者についてサンプル調査を実施したところ、重複付番（推計約 20 万件）が含まれていることが明らかになったため、平成 24 年度及び平成 25 年度に、計画的に確認作業を行い、その解消を図ることとしています。

○重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進めました。

- ・ 番号調査の同一人判定を行うための漢字丸め（例：高＝高など）の範囲の拡大（平成 24 年 7 月予定）



- ・国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定する(平成24年8月予定)
- ・番号調査の調査票について、調査対象となっている基礎年金番号で管理されている記録をプレ印刷するなど分かりやすい様式に変更する(平成25年4月予定)
- ・同一人であると積極的に確認できないものについては基礎年金番号を付番せず、「仮基礎年金番号(※11)」での別管理を行う(平成25年4月予定)
- ・住民票コード収録時に複数の基礎年金番号が紐付いた場合に、紐ついた複数の基礎年金番号を一覧表に出力する(平成25年1月予定)
- ・氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している重複付番者一覧表の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える(平成25年2月予定)
- ・3項目が一致する被保険者等のうち重複付番の疑いがある者に対して、重複付番の確認のための「お知らせ」を送付する。(平成25年4月予定)

〈用語解説〉

(※10) 「基礎年金番号の重複付番」・・・1人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入したことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際に行っている「番号調査」(氏名、生年月日及び性別の3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人のものであるかを対象者へ文書で確認する調査)に「基礎年金番号なし」と回答であったことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。

(※11) 「仮基礎年金番号」・・・現在、新規に基礎年金番号を付番する際に、既に基礎年金番号をお持ちである可能性がある場合、番号調査の際に「疑重複整理番号」を払い出し、その上でその番号が同一人であるかの確認を行っています。この「疑重複整理番号」では、国民年金の保険料納付を行うことができないなど問題があることから、基礎年金番号を付番することが必要となりますが、これらの者については、一般の基礎年金番号と外見上容易に区分することが可能な「仮基礎年金番号」を付番することとし、重複が疑われる番号が本人のものであるかの確認がとれない限り、「仮基礎年金番号」による別管理を行うこととし

ます。

<自己評価>

評語：

○年金事務所段階での記録回復件数は、前年（平成 22 年 4 月～23 年 3 月、厚生年金 1,812 件、国民年金 646 件、合計 2,458 件）に比べて大幅に伸びているなど多数の記録回復につながりました。

○「基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止」については、着実に処理を進め、平成 23 年度の重複付番調査対象数が対前年度比で 323 人（10.7%）減少しました。

なお、平成 23 年度に進めた調査検討及び準備作業を踏まえ、平成 24 年度及び平成 25 年度に、氏名、性別、及び生年月日の 3 項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある者について、計画的に確認作業を行い、重複付番があればその解消を図ることとしています。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>① 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を確実に実施する。</p> <p>② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、法律による抜本的な改善策についての確実な施行準備を行うとともに、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実にを行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。</p>	<p><実績></p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者（122万人）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（〇〇万人（実績数値については、現在とりまとめ中））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（完全適用）を行いました。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加え、平成23年9月からは、資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方に対しても届出勧奨等を実施しました。</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。 届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理（〇〇〇件（実績数値については、現在取りまとめ中））などの手続を行いました。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題（※12）に対処するための「国民年金法の一部を改正する法律案」（国会提出中）（※13）の準備としてシステム開発などを進めました。 また、3号不整合期間を有する方への種別変更等の届出勧奨については、過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等のお知らせを送付して届出の勧奨を実施しました。届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理（第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正）を行い、保険料を納付するための納付書を送付しました。また、3号不整合期間を有する者を把握するため、健康保険組合が保有する被扶養者情報の提供が</p>

なお、健康保険組合からの被扶養者情報の取得についても、厚生労働省と連携を密にして実務面での検討作業を行う。

- ③ ハローワークや市町村との連携に努め、適正な届出を促進する。

受けられるよう健康保険組合連合会と協議を行いました。平成 24 年度の実施に向けて引き続き協議を進めていくこととしています。

《用語解説》

(※12)「第 3 号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン（第 2 号被保険者）の被扶養配偶者である第 3 号被保険者について、第 2 号被保険者の退職などにより、実態としては第 1 号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第 3 号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。

(※13)「国民年金法の一部を改正する法律案」・・・第 3 号被保険者記録不整合問題に対処するため、不整合期間について、老齢基礎年金の受給資格期間に算入することができる期間とするほか、本人の希望により当該不整合期間に係る保険料を納付することを可能とすることに加え、現に年金を受給している方への配慮措置を講じることを目的とした法案です。

○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。

○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。

また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続の説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼しました。市区町村における端末装置の設置数については、そ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 16 市区町村増え、平成 24 年 3 月末現在で 298 市区町村となりました。

<自己評価>

評語：

○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員、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加え、平成23年9月からは資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方について、加入勧奨を行いました。

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。

○3号不整合期間を有する方への種別変更の届出勧奨については、過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等のお知らせを送付して届出の勧奨を実施しました。届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理を行い、保険料を納付するための納付書をお送りしました。

○転職者に対し、ハローワークと連携して、国民年金種別変更に係る手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、それらに係る届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促しました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>(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、機構全体及び各年金事務所ごとに平成23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>厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数を突合するとともに、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することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。また、厚生労働省と連携し、未適用事業所を効率</p>	<p><実績></p> <p>○未適用事業所の把握、適用（加入手続）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推進しました。この結果、適用に係る各種取り組みは、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げることができました。</p> <p>【別表6：厚生年金保険等の適用促進に係る平成23年度行動計画（機構全体版）】</p> <p>【別表7：厚生年金保険等の適用促進に係る平成23年度行動計画の達成状況】</p> <p>○未適用事業所の把握については、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所を全件突合するとともに、新規設立法人情報、ハローワーク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24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、〇〇〇事業所となっています。（現在、集計作業中。）</p> <p>また、未適用事業所を効率的に把握するため、法務省から法人登記情報の提供が受けられるよう法務省と協議を行いました。（平成24年度から実施予定。）</p>

的に把握する方法について検討を進める。

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

- 平成22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。
- 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、必要に応じて認定による加入手続を実施する。
- 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。

○未適用事業所として把握したすべての事業所を対象に、加入勧奨を実施しました。具体的にば、50人以上の未適用事業所については年金事務所の職員により対応し、従業員50人未満の未適用事業所については、外部委託による加入勧奨を実施しました。

○前年度に外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な新規適用届の提出が行われない事業所については、受託事業者が把握した事業所情報を活用して、職員が戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施し、着実に適用へ結び付けることができました。

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、立入検査を実施し適用に結び付けるよう努めました。

また、平成23年度から適用業務支援システム(※14)の改善に取り組み、平成25年度に稼働する予定となっています。

○これらの適用対策については、すべてのブロック本部管内において重点的加入指導及び事業所調査ともに目標を上回る実績を上げており、全体としては目標値を大きく上回る実績となっています。特に都市部においては戸別訪問による重点的加入指導を中心に実施することで事業主等との接触率の向上を図りました。この結果、適用に結び付いた事業所数は、6,685事業所と平成22年度の4,808事業所を1,877事業所上回る実績となりました。

【別表8：厚生年金保険適用関係指標の推移】

(主要数値については、現在とりまとめ中。)

《用語解説》

(※14)「適用業務支援システム」・・・パソコンに適用促進対象事業所を登録し、加入指導の進捗状況を把握管理することによって効果的・効率的に加入指導を実施していくためのものです。

② 事業主からの適正な届出の促進

- ・ 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。
- ・ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。
- ・ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。
- ・ 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。

③ 厚生年金特例法への対応

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等の手続きを実施する。

○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪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いました。

○事業所調査については、平成 23 年度から適用事業所総数の 1/4 相当以上（特別な事情がある場合には 1/6 相当以上）の事業所数を目標として設定し、目標を大幅に上回る 437,325 事業所の調査を実施しました。資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等については、関係機関からの情報提供を受け、重点的に調査を実施しました。

○全喪届（※15）の適正な届出については、第三者の確認のある書類を添付させることとし、添付していない事業所については、事業実態の確認を実施し、60 日以上遡及した資格喪失届、5 等級以上降給する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより事実関係の確認を行いました。

《用語解説》

（※15）「全喪届」・・・厚生年金保険等の適用事業所でなくなった場合に事業主が届出をするものです。

○厚生年金特例法への対応（※16）に関しては、特例納付保険料の勧奨を行うとともに、納付勧奨に応じない事業主に対しては、事業主名又は元役員の氏名の公表を行いました。なお、平成 23 年度における公表件数は、1,711 件となっています。また、公表後も引き続き納付勧奨を行うこととしていますが、1,711 件のうちの約 3 割は事業主又は役員であった者が死亡、所在不明等の理由により納付勧奨が困難となっており、公表後も納付が行われていない件数は 1,689 件となっています。

＜用語解説＞

(※16)「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付することになりますが、納付しない場合は事業主名が公表されます。

＜自己評価＞

評語：

○厚生年金保険等の適用対策については、平成 18 年度の実績水準を回復することを目標とし、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の目標を行動計画において設定し、いずれも目標を上回る取り組みを行いました。

○目標達成のための主要な取り組みについては、適用対策要員（有期雇用職員の採用）として大都市部を中心に約 200 名の追加配置を行いました。また、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所の全件突合を実施するとともに、新規設立法人情報、ハローワーク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、未適用事業所の的確な把握に努めました。

上記により把握した事業所及び従来から把握している事業所に対して、外部委託による加入勧奨及び職員による重点的加入指導を実施するとともに、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、立入検査を実施しました。

また、事業所調査については、平成 23 年度から適用事業所総数の 1/4 相当以上（特別な事情がある場合には 1/6 相当以上）の事業所数を目標として実施したことにより、行動計画の目標を達成し、前年度及び平成 21 年度を大幅に上回る取り組みを行いました。

○上記のような取り組みの結果、適用に結び付いた事業所数も 6,685 事業所と、前年度の 4,808 事業所、平成 21 年度の 2,567 事業所を上回り、事業所調査についても 437,325 事業所と、前年度の 157,477 事業所、平成 21 年度の 47,402 事業所を大幅に上回る実績を上げることができました。

○中期計画の目標である平成18年度並みの実績を上げるためには、各種取り組みを加速させる必要がありますが、平成22年度に引き続き全国建設工事業国民健康保険組合及び被保険者ゼロ事業所の対応等を同時並行的に行ったことや東日本大震災による被災地域の年金事務所においては震災対応を行ったことを考慮すると、相当の成果を取めることができたものと考えています。

○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。

厚生年金保険等の適用促進に係る平成23年度行動計画（機構全体版）

1. 基本的考え方

厚生年金保険及び全国健康保険協会管掌健康保険（以下「厚生年金保険等」という。）の未適用事業所の解消は、負担の公平性の観点及び年金受給権の確保から、日本年金機構が取り組むべき重点課題のひとつであり、行動計画に沿った計画的・効率的な事業の推進に努める。

また、厚生年金保険等の適用の適正化を図るため、適用事業所の調査についても着実な取組を行う。

なお、保険料収納対策において口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用調査担当課と徴収担当課は連携し、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。

2. 対象期間

平成23年4月～平成24年3月

3. 機構全体の目標

(1) 適用促進に関する各種取組について、平成18年度の実績水準を回復することを目標とする。

(2) 未適用事業所に係る適用促進の中心的な施策となる「訪問による重点的加入指導」対象事業所の目標数は10,000事業所以上と設定する(※)。なお、訪問による重点的加入指導等の対象事業所の選定は、次のような考え方に沿って行う。

ア 訪問による重点的加入指導の対象事業所

関係機関等からの情報提供や被保険者となるべき者から資格の確認請求が行われた事業所は必ず対象とするほか、従業員規模が大きい事業所から優先的に実施する。(※)

イ 立入検査による「認定による加入手続」の対象

訪問による重点的加入指導を3回実施しても加入手続に応じない事業主に対しては、必要に応じて立入検査や認定による加入手続を行う。

(※) 重点的加入指導のうち、来所要請については効果が見込めないことから、重点的加入指導についてはその大半を訪問によることとして目標を設定する。

(3) 適用事業所に対する事業所調査については、適用事業所総数の1/4相当以上（特別の事情がある年金事務所については1/6相当以上とする。）の事業所数を目標として設定する。

(4) 平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震における被災地域の年金事務所については、目標数について特別の措置を講ずるとともに、実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

4. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 6月を目途に厚生年金適用対策要員として大都市部を中心に200名程度の准職員を年金事務所に追加配置する。
- ② 業者委託による加入勧奨を促進するため、成功報酬などの委託条件を見直す。なお、早期の調達を行うため、調達主体は機構本部とする。
- ③ 厚生年金保険適用事業所と雇用保険適用事業所の全件突合を実施する。
- ④ 研修センターにおいて適用調査担当課職員の実務研修を実施する。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、策定手順書に沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。
- ② 適用調査担当課等実務経験がない職員を対象に、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 外部委託による加入勧奨において、委託先の業者から週次で、進捗状況の報告を受け、必要な指導を行う。
- ④ 重点的加入指導対象事業所に対し、年金事務所が立入検査を実施する場合には、同行指導（機構発足後、立入検査を行った経験のない事務所に限る。）を行う。

(3) 年金事務所

- ① 別途示す年金事務所行動計画策定手順書に沿って行動計画を作成し、ブロック本部を通じ本部に提出し、内容の確認を受ける。
- ② 確認を受けた行動計画に基づき、各種事業の計画的な推進に努める。

厚生年金保険等の適用促進に係る平成23年度行動計画の達成状況

	項 目	年 間 目 標 値 (A)	実 績 (B)	達 成 率 (B/A)	備 考
1	職員による重点的加入指導	14,014 事業所	22,198 事業所	158.4 %	・平成22年度実績は、 (重点的加入指導) 13,450事業所
	内訳：(1) 来所要請による重点的加入指導	1,210 事業所	1,424 事業所	117.7 %	(来所要請) 2,567事業所
	(2) 戸別訪問による重点的加入指導	12,804 事業所	20,774 事業所	162.2 %	(戸別訪問) 10,556事業所
2	立入検査実施数	405 回	567 回	140.0 %	(立入検査実施数) 93回
3	事業所調査件数	364,328 事業所	437,318 事業所	120.0 %	(事業所調査件数) 157,477事業所

厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

指標名	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
新規適用事業所数	事業所	80,059	78,467	69,403	63,143	67,300	とりまとめ中
全喪事業所数	事業所	41,634	40,121	41,366	40,532	54,629	〃
適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964	1,748,578	〃
未適用事業所数（年度末現在）	事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	107,935	〃
被保険者数（資格取得分）	人	7,254,341	7,424,684	6,912,060	5,931,391	5,971,161	〃
被保険者数（資格喪失分）	人	6,448,290	6,642,565	6,998,244	6,149,588	5,808,127	〃
被保険者数（年度末現在）	人	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566	34,411,013	〃
外部委託による文書・電話勧奨事業所（※）	事業所	70,973	72,603	36,860	42,765	80,741	〃
外部委託による訪問加入勧奨事業所（※）	事業所	43,755	36,480	24,198	18,953	65,957	〃
来所要請による重点的加入指導実施事業所数	事業所	8,657	1,030	595	1,575	2,894	1,424
戸別訪問による重点的加入指導実施事業所数	事業所	6,786	3,583	1,652	3,390	10,556	20,736
適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	10,883	6,199	3,381	2,567	4,808	6,685
上記のうち、認定による加入手続事業所数	事業所	87	73	21	34	71	165
事業所調査実施事業所数	事業所	460,916	206,652	45,933	47,402	157,477	437,325

（※）平成18年度以前は、職員による実施数と外部委託による実施数の合計

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>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>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23年度行動計画を策定し、以下のような事項を重点とした対策を効率的効果的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率については、平成22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23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。</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</p>	<p><実績></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、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(※17)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、免除等申請勧奨の着実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>【別表9：国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画(全体版)】</p> <p>【別表10：国民年金保険料収納対策の業務の概要と納めやすい環境をつくる取組】</p>

以上の水準を確保すること。
を目標とするものとする。

② 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連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。

なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。

また、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。

○債権管理回収業務の経験を有する者7名を本部及び5ブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、県単位で毎月開催する打合せ会議に本部からも出席し、受託事業者への助言・提案を継続して実施し協力連携を図りました。

平成21年10月開始分の受託事業者（4社）については、公共サービス改革法（※18）に基づく業務改善計画を平成23年4月に提出させ、2か月ごとにヒアリングを実施して改善状況をフォローアップしました。

平成22年10月開始分の受託事業者（3社）については、四半期ごとにヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けた要請・指導を行いました。

この結果、現年度分保険料の要求水準は達成できませんでしたが、免除承認件数の要求水準については全社が達成し、過年度2年目保険料の要求水準についても3社が達成することができました。

○次期契約更改（平成24年10月）に向けては、現状の問題点を分析・整理し、要求水準の見直しや戸別訪問による納付督促の強化等、実績向上を図る観点から実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監理委員会に諮りました。（平成24年4月3日議了）

＜用語解説＞

（※17・18）「市場化テスト事業」「公共サービス改革法」・・・市場化テストは、公共サービス改革法（「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号））に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。

機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督促業務等を包括的に民間委託しています。

③ 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、強制徴収対象者の基準にあてはまる滞納者全てに最終催告状を送付するなど、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。

④ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度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。

また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

【別表11：国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画進捗管理表】

【別表12：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】

【別表13：国民年金保険料収納事業（市場化テスト）の評価の概要】

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られ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。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取り組みを進めました。

また、研修センターにおいて徴収（収納）職員（約550人）を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等（約1,100人）を対象に実務研修を実施しました。

滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任候補選定作業を進めましたが、平成23年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（なお、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象者の約26%が保険料納付となっています。）

【別表14：財務大臣（国税庁）への滞納処分の委任の流れ】

○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等による勧奨（170万件）、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等により積極的な取り組みを実施しましたが、平成23年度における口座振替実施率は35.6%と平成22年度末の36.0%を0.4ポイント下回りました。

○保険料を納付し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、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成23年度の合計数は、1,381万件（平成24年3月末現在。実績数値

は現在とりまとめ中)となり、前年度の1,308万件を上回りました。

○所得情報を活用して、免除等該当者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨(309万件)を実施しました。免除等申請書未提出者に対しては再勧奨を実施しました。

また、保険料免除、学生納付特例及び若年者納付猶予制度等の利用者に対して、当該期間についての追納勧奨(210万件)を実施しました。

○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、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨チラシを同封した1か月単位の納付書を年末及び年度末に送付(232万件)しました。また、過年度に未納期間を有する方に対して、6月及び7月に催告状兼納付書を送付(648万件)して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、戸別訪問などの事後フォローを行いました。

○これらの取り組みにより、保険料の納付率の向上に努めた結果、平成21年度分保険料の最終納付率(※19)は、平成24年3月末現在(注)で65.2%となり、平成21年度末の納付率60.0%から5.2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22年度分保険料の納付率は、平成24年3月末現在(※)で62.0%となり、平成22年度末の納付率59.3%から2.7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23年度の現年度保険料の納付率は、第3号不整合記録に係る種別変更の影響などから、58.0%(平成24年3月末現在(注))と、対前年同期を0.7ポイント下回っています。

(注)「平成24年3月末現在」とは、平成23年4月分~平成24年2月分の11カ月分の納付率であり、平成23年度末の納付率(平成24年4月末現在)は、現在取りまとめ中です。

<p>⑤ 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>⑥ 公的年金制度に対する理解の促進 公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11</p>	<p>《用語解説》</p> <p>(※19) 「平成21年度分保険料の最終納付率」・・・平成21年度の場合、「徴収時効が消滅する平成23年度末現在における平成21年度分の納付対象月数」に占める「平成21年度から平成23年度末までに納付された平成21年度分の納付月数」の割合</p> <p>【別表15：国民年金適用収納業務に係る実績数値】 【別表16：国民年金保険料現年度納付率の推移】 【別表17：国民年金保険料最終納付率の推移】</p> <p>○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,735市区町村から提供を受けており、前年度に比べ、未提供の市区町村数が4市区町村減少しました。(平成22年度における未提供の市区町村数は11市区町村)</p> <p>○市区町村初任担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。</p> <p>○平成23年度「ねんきん月間」の取り組みとして、大学生等に対する学生納付特例制度の周知や広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。</p> <p>○高校生、大学生向けの国民年金適用勧奨材料として「知っておきたい年金のはなし」を作成しました(平成24年3月)。</p>
--	--

月を「ねんきん月間」と定め、大学生等に対する周知活動を集中的に行うほか、様々な機会を通じた啓発に取り組む。

⑦ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行う。

○社会保障と税の一体改革における議論を踏まえ、平成24年度から未納者の属性に応じた国民年金適用・収納対策について、次のような視点で更なる徹底・強化を図ることとしています。

①負担能力がありながら保険料を納付しない長期未納者について、納付督促を強化するとともに、なお納付の意思を示さない者に対する強制徴収を徹底する。

②新たな目標を設定して、未納者の属性等に応じた収納対策の推進を図る。

<自己評価>

評語：

【P】（今後最終実績を踏まえ修正）

○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等に取り組んだ結果、平成24年3月末における平成21年度分保険料及び平成22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23年度の現年度納付率は第3号不整合記録に係る種別変更による影響などから58.0%（平成24年3月末現在）と、前年同期を下回る結果となりました。

○現年度納付率の状況をブロック別にみると、前年同期を上回ったのは1ブロックのみですが、事務所別では70事務所（平成22年度は60事務所）が前年同期を上回る結果となりました。なお、第3号不整合記録に係る種別変更に伴う影響を除けば122事務所が前年同期を上回っています。

○現年度納付率の低下要因としては、前記のとおり、第3号不整合記録に係る種別変更に伴う納付対象月数の増加、納付月数の減少が影響したほか、いわゆる優良納付者の減少、市場化テスト事業において免除承認件数の達成目標は達成できたものの現年度保険料に係る最低水準（※20）が未達成であったことが考えられます。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。

納付率向上に向けて、引き続き一層の取り組み強化が必要であり、平成 24 年度から未納者の属性に応じた国民年金適用・収納対策の新たな目標を設定して、更なる徹底・強化を行うほか、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、口座振替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取り組むこととしています。また、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行います。

○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組みましたが、口座振替実施率は、前年度を 0.4 ポイント下回る結果となりました。

○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し、年度計画の目標を達成しています。特に、クレジットカードによる納付件数については、大幅な伸びを示しています。

(年度末の実績数値については、現在とりまとめ中)

《用語解説》

(※20) 市場化テスト受託事業者に対して、委託前年度の納付率を確保するために必要な納付月数及び免除承認件数を、最低限達成すべき目標値としています。

国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画（全体版）

1. 基本的考え方

国民年金保険料の収納実績の向上は、負担の公平性及び年金受給権の確保の観点のほか、公的年金制度に対する信頼を回復するための重要課題である。

平成23年度においても、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組むこととするが、市場化テスト事業が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図ることとする。

また、市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うこととする。

各年金事務所においては、行動計画に取り組むに当たり、市区町村、ハローワーク等関係機関との協力・連携体制を密にし、事業の円滑な実施に努める。

2. 年金機構全体の目標

- (1) 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (2) 平成23年度末における平成22年度分の納付率については、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (3) 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。なお、平成22年度末納付率（推計）が平成21年度末納付率を上回る年金事務所については、平成22年度末納付率と同程度の水準確保を目安とすること。
- (4) 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- (5) コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度以上の水準を確保すること。

3. 計画期間

平成23年5月～平成24年4月

4. 本部、ブロック本部、年金事務所それぞれの取組

(1) 本部

① 市場化テスト事業の進捗管理の徹底

受託事業者とのヒアリングを原則として四半期に1回（改善指示を行った受託事業者については2ヶ月に1回）実施し、各ブロック本部からの情報等に基づき、督励方法の見直し等の指導・要請を行い、その内容をブロック本部、年金事務所に情報提供を行う。

② 要員の確保

ア 強制徴収の体制強化を図るために、平成23年6月を目途に年金事務所に440名の准職員の増員を行う。

イ 市場化テスト事業の体制強化を図るために、平成23年9月を目途に10名程度のサービサー業務の経験者を採用する。

③ 研修の充実・強化

研修センターにおいて強制徴収担当職員の実務研修を600名規模で実施する。

④ 収納対策強化事務所の指定

強制徴収など国民年金保険料収納対策が低調な年金事務所（数十か所程度）を、「国民年金収納対策強化事務所」として指定し、ブロック本部の協力を得て指導を徹底する。

⑤ 担当部長会議等の開催

ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長会議を四半期に1回開催するほか、必要に応じて国民年金支援グループ長会議を開催する。また、ブロック本部長からのヒアリングを6月及び12月に実施する。

(2) ブロック本部

① 行動計画の点検及び進捗指導

行動計画の策定について必要な助言・指導を行うとともに、年金事務所から提出された行動計画案が策定手順書に沿ったものとなっているかどうか点検する。また、年金事務所から提出される月次報告に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し必要な改善策を指導する。

② 市場化テスト受託事業者との連携

年金事務所と市場化テスト事業者との月例打合せ会議（県単位）に全て出席し、収納対策の内容及び取組時期等について指導・助言を行う。また、各県での指摘事項や受託事業者の改善策などを横断的に把握して、他県の打合せで聴取した

問題点や良案などを年金事務所に情報提供する。なお、月例打合せ会議状況は契約地区毎に機構本部に報告する。

③ 所得情報提供に関する市町村への協力依頼

扶養親族情報を含めた所得情報の提供に関し、全ての市区町村から平成 23 年 7 月末までに提供が得られるよう、提供が得られない市区町村など年金事務所の対応が困難な場合は、ブロック本部から市区町村へ協力依頼を行う。

④ 強制徴収の着実な実施

ア 平成 22 年度までに最終催告状を送付したもののについて、平成 23 年 6 月中に全数再点検を実施し、納付誓約書どおりに納付に至っていない者（分割納付が履行されていない者）のうち未督促者については「7 月中に督促状を送付、8 月中に財産調査に全件着手、12 月末までに差押え、換価・取立を行う。」ことを目標に、完納に向けた取組を指導し、進捗管理を行う。

イ 平成 23 年度新規着手分については、平成 23 年 8 月以降、早期に最終催告状の送付が行われるよう、事務所に対して指導を行い、その後の進捗管理も適切に行う。

ウ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任要件（滞納月数が 24 月以上で、滞納者又は連帯納付義務者の直近の所得金額が 1,000 万円以上）に該当するものについて、必要に応じて事務所と共同で財産調査や差押えを実施する。

エ 強制徴収実務経験のない新任課長を対象に、任命日からおおむね 3 ヶ月以内に年金事務所に赴いて、強制徴収事務処理要領に基づく実務指導を実施する。

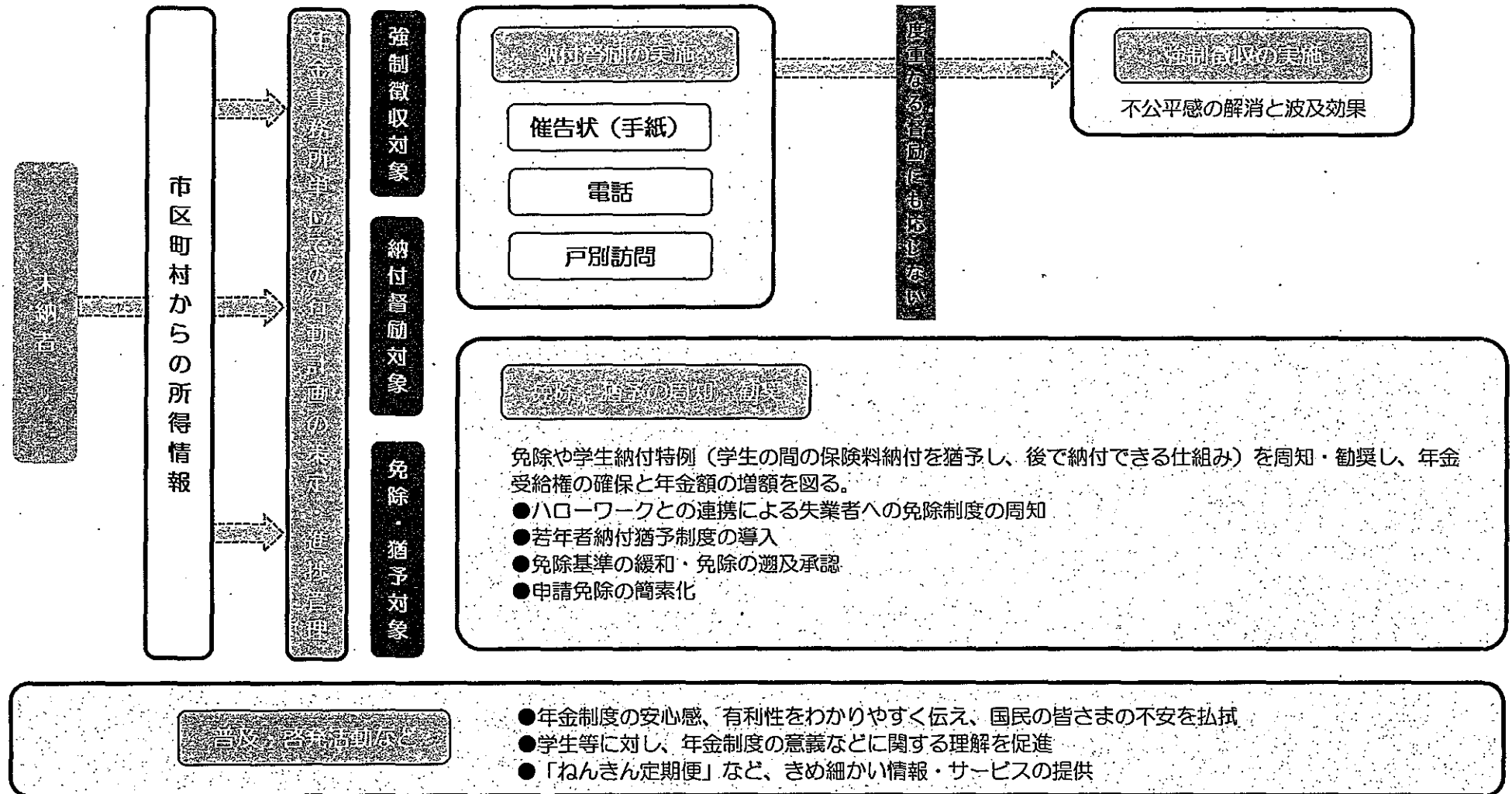
オ 強制徴収実務経験がなく、新たに強制徴収担当となった職員を対象に、一定の場所に集合させて、1 日程度の実務研修を徴収職員の認可申請から 1 ヶ月以内に実施する。

⑤ 「国民年金収納対策強化事務所」の進捗管理

「国民年金収納対策強化事務所」に指定された年金事務所に対して、毎月該当事務所に赴くなど、収納対策全般の取組みについて指導する。

(3) 年金事務所

平成 23 年度行動計画策定手順書に従って行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、進捗管理を徹底する。なお、東日本大震災の被災地の年金事務所の実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。



<納めやすい環境づくりの整備>

- 口座振替の促進
- 口座振替割引制度の導入
- 任意加入者の口座振替の原則化
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化
- インターネット納付の導入
- クレジットカード納付の導入
- コンビニ納付の導入

国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画進捗管理表

項 目		計画数値 (A)	実績数値 (B)	達成率 (B/A)	年間目標数値	備 考	
1	年金事務所	電話勧奨件数	137,143件	167,138件	121.9%	149,708件	
2		戸別訪問件数	980,131件	1,034,066件	105.5%	1,071,509件	
3		文書勧奨件数	17,343,801件	17,281,640件	99.6%	18,096,168件	文書勧奨(1,728万件)の内訳 ①催告状(独自、特別含) 370万件 ②過年度催告兼納付書 648万件 ③免除ターアクト 309万件 ④口座振替勧奨 170万件 ⑤現年度未納納付書 232万件
4	受託事業者 市場化テスト	電話勧奨件数	35,180,902件	36,082,250件	102.6%	36,829,968件	
5		戸別訪問件数	3,199,275件	3,234,914件	101.1%	3,475,613件	
6		文書勧奨件数	6,994,931件	7,174,312件	102.6%	7,074,161件	

注:文書勧奨件数には「追納勧奨件数」(215万件)は含んでいない。

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

平成24年3月末

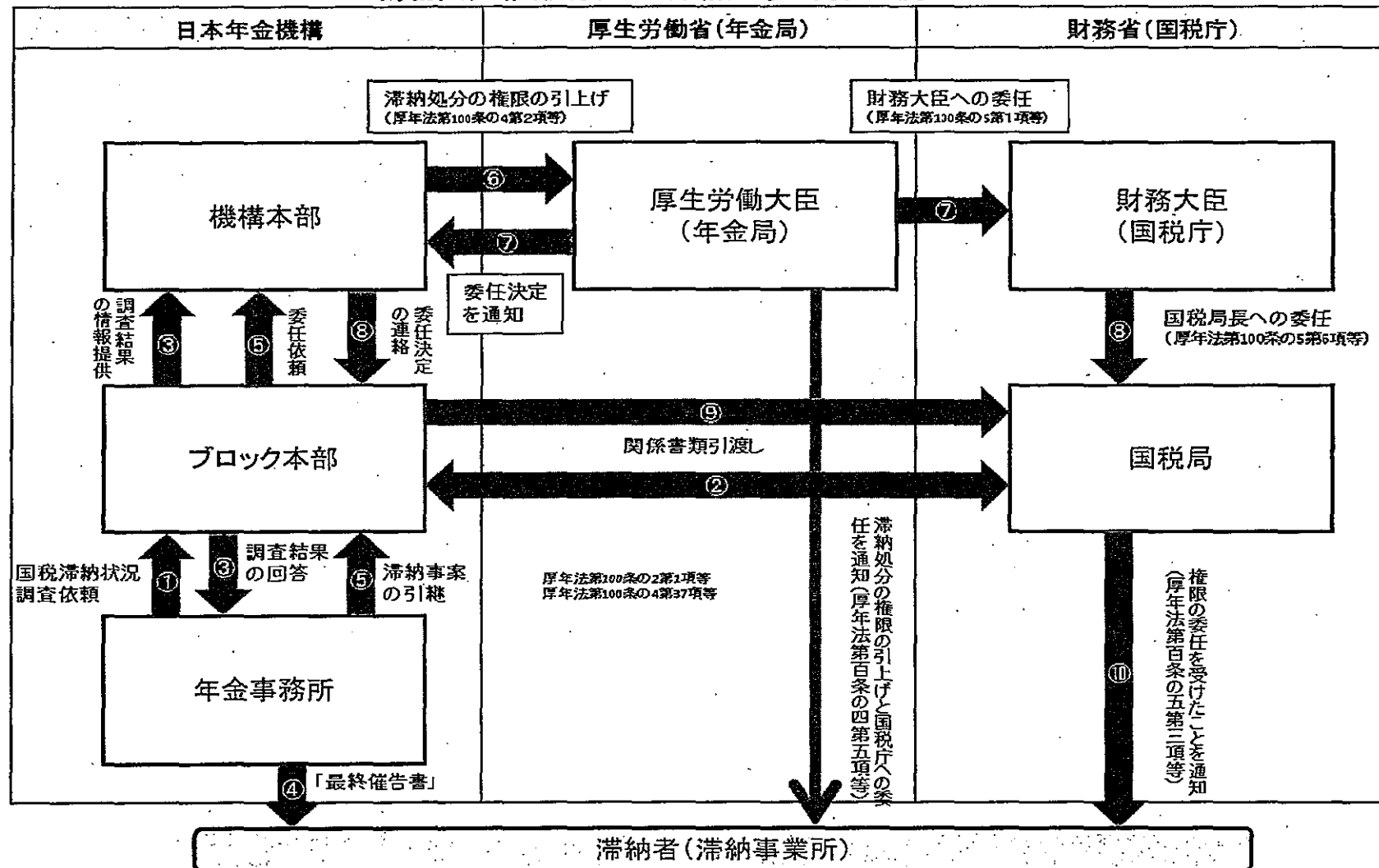
	納付率(現年度)			達成率(現年度)	
	平成23年3月末	平成24年3月末	増減	要求水準	最低水準
127か所(21年10月開始)	62.8%	62.4%	▲0.3%	47.7%	66.8%
185か所(22年10月開始)	57.0%	56.3%	▲0.8%	64.8%	84.2%
合計	58.7%	58.0%	▲0.7%	59.1%	78.7%

注1：平成21年10月に委託した事業者に対しては、平成23年4月に業務改善計画の作成を指示し、5月以降定期的にフォローしている。

国民年金保険料収納事業（市場化テスト）の評価の概要

- 国民年金保険料収納事業については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき評価を行うこととされており、平成24年2月に内閣府（官民競争入札等監理委員会）が行った評価の概要は以下のとおり。
- 1 実施状況に関する評価
 - ・ 要求水準の実績（達成率）は、21年度開始分では、どの年度区分等（現年度、過年度1年目、過年度2年目、免除等承認）においても、達成率が100%未満であるが、22年度開始分では、現年度を除き、達成率が100%を超えるなど改善が見られる。
 - ・ 納付督促の実施手法別の実施件数をみると、21年度開始分では電話督促は大幅に増加しているが、戸別訪問による督促件数は激減し、実施件数合計でも減少するなど、量（規模）の面で必ずしも十分な実施体制とはなっていない。
 - 2 今後の事業について
 - ①要求水準（達成目標）の見直しについて
これまでの納付率低下の要因を分析し、実績や経済状況等も織込んだ上で、現実的に受託民間事業者が達成可能な水準（かつ納付率の低下傾向に歯止めをかける水準）を設定することが求められる。
 - ②効果的な納付督促の実施について
督促業務を行うための一定の量（規模）を確保する観点から、戸別訪問に最低限必要な訪問員の設置数や督促頻度の引き上げなど実施体制の強化について検討を行う。
 - ③安値入札の是正
これまでの安値入札の状況を見ると、まだまだコストをかけて実施体制を改善する余地があると考えられる。このため、本事業において期待する実施体制（督促業務を行うための一定の規模）を明示した上で、適正な価格での入札参加を促す必要がある。
 - ④連携の強化、準備期間の十分な確保
機構本部（及び年金事務所）の指導体制をこれまで以上に強化するとともに、受託民間事業者からの声を吸い上げ、分析・活用できる体制をとることで、双方向から実施体制の強化を図る。

財務大臣(国税庁)への滞納処分の委任の流れ



【委任要件】

- (1) 24カ月以上の保険料等を滞納している。
- (2) 厚生年金保険については、滞納金額が1億円以上、国民年金については、納付義務者の所得金額(1月から6月までは前々年)が1千万円以上である。
- (3) 滞納処分等その他の執行を免れる目的で、所有する財産を隠ぺいしているおそれがある。
- (4) 日本年金機構により、滞納処分等その他の処分を受けたにもかかわらず、滞納保険料等の納付について誠実な意思を有すると認められない。

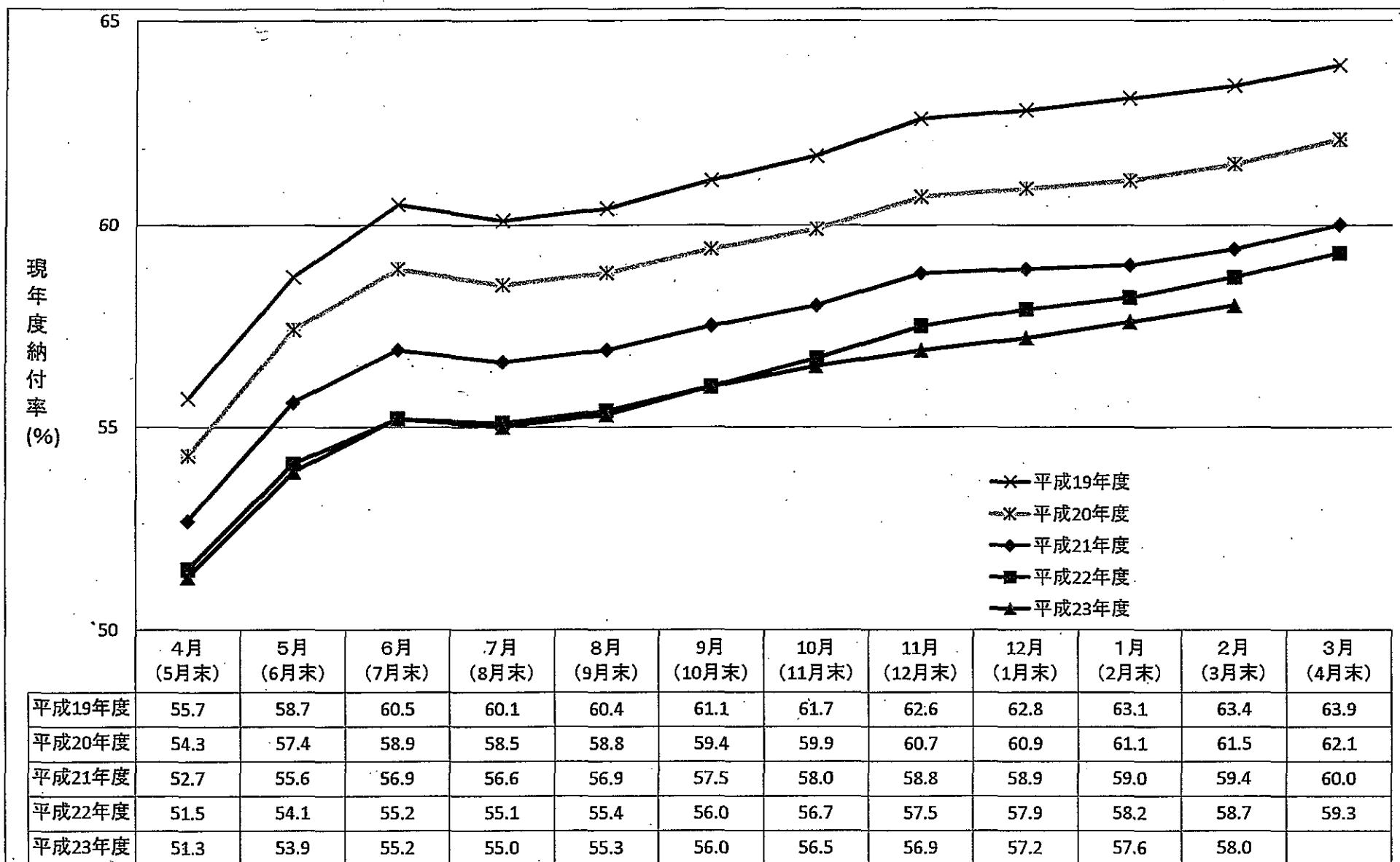
国民年金適用収納業務に係る実績数値(平成19年度～23年度) <平成23年度は、24年3月末現在>

項 目		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
1	第1号被保険者数	20,353,751人	20,006,624人	19,851,287人	19,382,219人	19,044,336人	
2	全額免除等割合(注)	25.8%	26.5%	27.4%	29.0%	30.4%	
3	現年度納付率	63.9%	62.1%	60.0%	59.3%	58.0%	
4	口座振替実施率	39.5%	38.0%	36.3%	36.0%	35.6%	
5	コンビニ等納付件数	9,054,014件	10,364,900件	12,271,266件	13,081,562件	13,810,160件	
	内 訳	①コンビニエンスストア(平成16年2月～)	8,739,990件	9,663,012件	11,072,659件	11,637,070件	12,232,971件
		②インターネットバンキング(平成16年4月～)	312,588件	377,017件	420,539件	410,465件	401,486件
		③クレジットカード(平成20年2月～)	1,436件	324,871件	778,068件	1,034,027件	1,175,703件
6	過年度(最終)納付率	(平成17年度) 72.4%	(平成18年度) 70.8%	(平成19年度) 68.6%	(平成20年度) 66.8%	(平成21年度) 65.2%	
7	最終催告状発送件数	40,727件	16,350件	17,131件	24,232件	30,045件	
8	督促状送付件数	28,485件	8,160件	10,061件	10,583件	17,615件	
9	差押執行件数	11,387件	5,534件	3,092件	3,379件	5,012件	

(注) 法定免除、申請全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予の合計

国民年金保険料 現年度納付率の推移(平成19～23年度)

【別表16】



(注) 機構の中期計画では、「現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。」とされている。

また、平成23年度計画では、「平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること」とされている。

国民年金保険料 最終納付率の推移<平成24年3月末現在>

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	現年度からの 伸び幅
16年度分保険料	63.6%	66.3%	68.2%						+4.6ポイント
17年度分保険料		67.1%	70.7%	72.4%					+5.3ポイント
18年度分保険料			66.3%	69.0%	70.8%				+4.5ポイント
19年度分保険料				63.9%	66.7%	68.6%			+4.7ポイント
20年度分保険料					62.1%	65.0%	66.8%		+4.7ポイント
21年度分保険料						60.0%	63.2%	65.2%	+5.2ポイント
22年度分保険料							59.3%	62.0%	+2.7ポイント
23年度分保険料								58.0%	

(注)機構の中期計画では、「国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各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を目指す。」とされている。

また、平成23年度計画では、「なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、

ア 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率については、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。

ウ 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。

を目標とするものとする。」とされている。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>2. 保険料等収納事務に関する事項</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>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23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>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p> <p>② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <p>滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長</p>	<p><実績></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行動計画を策定し、行動計画に基づく取り組みを推進しました。</p> <p>【別表18：厚生年金保険等の収納に係る平成23年度行動計画（機構全体版）】</p> <p>○新規適用届を提出した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を行った結果、平成23年度口座振替実施率は87.8%と、前年度の実績81.6%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、97.7%と前年度97.8%を若干下回りましたが、東日本大震災の被災地域を除いた収納率は97.8%であり、前年度と同等の水準になっています。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率についてもほぼ前年度と同等の水準になっています。</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、滞納処分を確実に行いました。この結果、平成23年度の差押事業所数は17,798件と前年度の13,707件を大きく上回りました。しかしながら、東日本大震災の被災地域においては、保険料納付が困難な事業所の新規滞納が増加したため、年度末の滞納事業所数は、年度当初を上回る結果となっています。</p>

期化の防止を図る。

- ・ 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。

また、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を速やかに実施し、保険料の確保に努める。

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。

なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、委任候補となっている滞納事業所に対する納付折衝、滞納処分等に取り組んだ結果、平成 23 年度に 1 件、国税庁に滞納処分を委任しました。

- 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。

【別表 19：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表 20：各ブロック別保険料徴収状況】

【別表 21：滞納事業所の状況】

<自己評価>

評語：

- 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、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、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。

【別表 22：主な経済指標の年次推移】

厚生年金保険等の収納に係る平成23年度行動計画(機構全体版)

1. 対象期間

平成23年4月～平成24年3月

2. 機構全体の目標

- (1) 未適用事業所への適用対策の進捗状況を踏まえ、確実に保険料収入を確保する。
- (2) 口座振替実施率について、22年度と同等以上の水準を確保する。
- (3) 納付期限内収納の確保に努めるとともに、新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づく納入督促の徹底を図り、新規発生した滞納事業所については、早期の滞納解消に努める。
- (4) 時効中断措置の全件実施を確実に行うなど、保険料債権の確実な管理に努めるとともに、差押など適正かつ計画的な滞納処分を推進する。
- (5) 執行停止及び不納欠損については、適正かつ計画的に実施する。

3. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 厚生年金徴収対策要員として、22年度の増員に加えて、准職員229名を6月を目途に一部の大都市部年金事務所に配置する。
- ② 徴収職員に対して、研修センターにおいて集合研修を実施する。
- ③ 月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対する指導・支援を行うようブロック本部に対して依頼する。
- ④ 健保協会と日本年金機構の連名によって、健康保険料、厚生年金保険料及び子ども手当に係る拠出金の納付促進のチラシを作

成し、健保協会から事業所に対して送付、配布する。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について、必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、作成マニュアルに沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。
- ② 未経験職員に対し、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任を行う予定の全ての事案について委任要件の審査をするとともに、必要に応じて、事務所と共同で搜索や差押えを実施する。また、管轄の国税局と委任事案についての事前照会等の調整を行う。
- ④ 上記以外の事案であっても、大口案件（滞納月数24か月以上、滞納金額5000万円以上を目安としてブロック本部の実情に合わせて設定）の調査、搜索を前提とした調査、大口倒産の場合の調査等については必要に応じて支援を行う。

(3) 年金事務所

年金事務所行動計画策定手順書（マニュアル）に沿って行動計画を作成し、目標を達成するために、各種事業の計画的な推進に努める。また、行動計画の作成、実施に当たって留意すべき事項については、行動計画策定手順書（マニュアル）に示すので、これを参考とする。

なお、東北地方太平洋沖地震の被災地の年金事務所の実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	222,672	230,627	226,932	232,430	239,586
	協会管掌健康保険	億円	69,251	68,052	65,480	74,985	76,726
	船員保険	億円	659	655	596	387	378
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	219,690	226,905	222,409	227,253	234,067
	協会管掌健康保険	億円	67,759	66,181	63,194	72,243	73,725
	船員保険	億円	615	611	551	344	338
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	206	157	228	407	380
	協会管掌健康保険	億円	102	80	117	201	191
	船員保険	億円	3	3	4	5	4
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	2,776	3,565	4,295	4,770	5,139
	協会管掌健康保険	億円	1,390	1,791	2,169	2,541	2,811
	船員保険	億円	41	41	41	38	36
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.7	98.4	98.0	97.8	(97.8) 97.7
	協会管掌健康保険	%	97.8	97.2	96.5	96.3	(96.1) 96.1
	船員保険	%	93.3	93.3	92.4	88.9	(90.4) 89.4
滞納事業所数		事業所	123,655	147,171	162,423	162,461	186,805
差押え事業所数		事業所	12,879	10,483	8,250	13,707	17,798
口座振替実施率	厚生年金保険	%	83.5	81.9	81.2	81.6	87.8
	協会管掌健康保険	%	84.6	82.8	81.5	82.1	87.9
	船員保険	%	56.1	55.6	52.1	68.4	69.0

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)23年度の収納率()書きは、納期限が延長された被災地4県分を除いた収納率を計上しています。

(注3)滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。

(注4)「23年度」欄は、平成24年3月末現在の数値です。

各ブロック別保険料徴収状況（厚生年金保険料）

【別表20】

（単位：円）

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	23	672,777,818,809	2.27%	650,554,693,182	2.37%	1,437,483,246	1.12%	0.21%	20,785,642,381	-0.64%	96.70%	0.09%
	22	657,839,300,252		635,498,105,115		1,421,499,964		0.22%	20,919,695,173		96.60%	
東北	23	1,053,678,604,290	2.51%	1,016,549,546,425	6.32%	1,254,115,275	-13.66%	0.12%	35,874,942,590	-48.97%	96.48%	3.46%
	22	1,027,917,616,187		956,167,428,901		1,452,565,893		0.14%	70,297,621,393		93.02%	
北関東-信越	23	2,200,563,049,071	3.82%	2,150,940,660,556	4.74%	4,065,817,363	3.47%	0.18%	45,556,571,152	-26.51%	97.75%	0.86%
	22	2,119,584,628,664		2,053,665,014,192		3,929,597,288		0.19%	61,990,017,184		96.89%	
南関東	23	9,594,763,037,880	2.99%	9,413,517,930,026	3.03%	12,218,543,958	5.66%	0.13%	169,026,563,896	0.63%	98.11%	0.04%
	22	9,315,791,702,494		9,136,262,874,913		11,564,490,674		0.12%	167,964,336,907		98.07%	
中部	23	3,074,914,204,552	3.74%	3,011,283,258,004	3.84%	5,345,136,302	141.04%	0.17%	58,285,810,246	-5.75%	97.93%	0.09%
	22	2,964,037,234,537		2,899,977,367,297		2,217,501,470		0.07%	61,842,365,770		97.84%	
近畿	23	3,920,239,505,595	2.60%	3,822,980,271,241	2.86%	7,023,709,229	-41.65%	0.18%	90,235,525,125	-2.32%	97.52%	0.25%
	22	3,821,057,514,239		3,716,641,295,208		12,036,815,353		0.32%	92,379,403,678		97.27%	
中国	23	1,084,487,025,673	2.90%	1,051,056,369,722	3.13%	2,037,452,061	-26.76%	0.19%	31,393,203,890	-1.69%	96.92%	0.21%
	22	1,053,877,564,223		1,019,162,769,422		2,781,967,980		0.26%	31,932,826,821		96.71%	
四国	23	537,798,647,844	2.75%	524,157,607,438	2.85%	1,174,781,198	32.23%	0.22%	12,466,259,208	-3.39%	97.46%	0.10%
	22	523,411,731,619		509,619,631,945		888,422,181		0.17%	12,903,677,493		97.36%	
九州	23	1,819,367,438,864	3.37%	1,765,640,466,067	3.55%	3,403,504,157	-23.02%	0.19%	50,323,468,640	-0.21%	97.05%	0.16%
	22	1,760,003,405,167		1,705,152,665,587		4,421,464,949		0.25%	50,429,274,631		96.88%	
全国	23	23,958,589,332,578	3.08%	23,406,680,802,661	3.42%	37,960,542,789	-6.76%	0.16%	513,947,987,128	-9.94%	97.70%	0.33%
	22	23,243,520,697,382		22,632,147,152,580		40,714,325,752		0.18%	570,659,219,050		97.37%	

(注)平成24年3月現在の数値である。

各ブロック別保険料徴収状況（健康保険料）

【別表20】

（単位：円）

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	23	346,013,224,484	0.59%	333,455,719,586	0.51%	780,340,800	13.78%	0.23%	11,777,164,098	2.07%	96.37%	-0.08%
	22	343,985,879,080		331,761,753,674		685,852,852		0.20%	11,538,272,554		96.45%	
東北	23	539,661,463,085	1.92%	517,910,820,324	5.95%	693,400,615	-2.85%	0.13%	21,057,242,146	-47.25%	95.97%	3.64%
	22	529,474,764,587		488,845,148,099		713,713,447		0.13%	39,915,903,041		92.33%	
北関東・信越	23	893,315,126,839	2.38%	865,692,113,465	3.38%	1,901,861,039	-2.75%	0.21%	25,721,152,335	-22.51%	96.91%	0.94%
	22	872,529,253,719		837,379,670,255		1,955,627,782		0.22%	33,193,955,682		95.97%	
南関東	23	1,487,791,052,941	2.09%	1,397,840,578,891	1.98%	5,916,532,498	12.37%	0.40%	84,033,941,552	3.31%	93.95%	-0.10%
	22	1,457,296,327,499		1,370,686,060,961		5,265,319,224		0.36%	81,344,947,314		94.06%	
中部	23	1,172,950,209,249	2.36%	1,136,462,957,062	2.41%	2,802,151,600	135.71%	0.24%	33,685,100,587	-3.60%	96.89%	0.04%
	22	1,145,858,858,012		1,109,727,126,161		1,188,825,295		0.10%	34,942,906,556		96.85%	
近畿	23	1,441,075,710,528	2.67%	1,387,287,689,661	2.97%	3,429,794,790	-41.68%	0.24%	50,358,226,077	-0.19%	96.27%	0.28%
	22	1,403,637,655,309		1,347,304,484,104		5,881,000,459		0.42%	50,452,170,746		95.99%	
中国	23	549,821,682,239	2.34%	530,486,268,020	2.51%	1,036,064,792	-32.02%	0.19%	18,299,349,427	0.40%	96.48%	0.16%
	22	537,250,617,918		517,499,879,427		1,524,034,155		0.28%	18,226,704,336		96.32%	
四国	23	285,489,843,476	2.48%	277,688,537,354	2.52%	638,968,155	46.57%	0.22%	7,162,337,967	-1.67%	97.27%	0.04%
	22	278,570,030,514		270,850,390,574		435,943,213		0.16%	7,283,696,727		97.23%	
九州	23	956,481,536,379	2.82%	925,653,352,202	2.96%	1,859,302,836	-23.86%	0.19%	28,968,881,341	0.61%	96.78%	0.13%
	22	930,255,309,591		899,021,493,510		2,442,002,047		0.26%	28,791,814,034		96.64%	
全国	23	7,672,599,849,220	2.32%	7,372,478,036,565	2.78%	19,058,417,125	-5.15%	0.25%	281,063,395,530	-8.06%	96.09%	0.43%
	22	7,498,858,696,229		7,173,076,006,765		20,092,318,474		0.27%	305,690,370,990		95.66%	

(注)平成24年3月現在の数値である。

各ブロック別保険料徴収状況（船員保険料）

【別表20】

（単位：円）

ブロック	年度	徴収決定済額	増減率	収納済歳入額	増減率	不納欠損額	増減率	不納欠損率	収納未済歳入額	増減率	収納率 (本年度)	収納率差
北海道	23	2,675,219,656	-4.55%	1,920,572,404	-1.26%	6,893,152	-93.78%	0.26%	747,754,100	0.13%	71.79%	2.39%
	22	2,802,728,626		1,945,104,648		110,816,042		3.95%	746,807,936			
東北	23	2,452,524,011	-13.66%	1,840,152,029	-8.62%	0	-100.00%	0.00%	612,371,982	-11.79%	75.03%	4.14%
	22	2,840,522,593		2,013,669,796		132,619,322		4.67%	694,233,475		70.89%	
北関東・信越	23	907,106,584	-7.17%	668,611,595	5.29%	154,681,262	105.49%	17.05%	83,813,727	-68.59%	73.71%	8.72%
	22	977,177,691		635,039,616		75,275,676		7.70%	266,862,399		64.99%	
南関東	23	7,723,403,573	-0.47%	7,505,843,205	-0.43%	21,749,197	122.50%	0.28%	195,811,171	-7.68%	97.18%	0.04%
	22	7,760,007,489		7,538,122,885		9,775,001		0.13%	212,109,603		97.14%	
中部	23	2,870,864,766	-4.68%	2,632,099,031	-4.78%	50,559,537	-	1.76%	188,206,198	-23.99%	91.68%	-0.10%
	22	3,011,773,394		2,764,161,227		0		0.00%	247,612,167		91.78%	
近畿	23	4,195,381,593	-1.68%	4,087,887,657	-0.72%	38,165,431	47.23%	0.91%	69,328,505	-43.92%	97.44%	0.94%
	22	4,267,216,116		4,117,678,567		25,922,033		0.61%	123,615,516		96.50%	
中国	23	5,213,938,699	-1.44%	4,837,993,404	-0.34%	53,582,275	72.68%	1.03%	322,363,020	-20.30%	92.79%	1.02%
	22	5,289,858,613		4,854,351,189		31,029,956		0.59%	404,477,468		91.77%	
四国	23	4,787,517,199	-1.87%	4,344,305,338	0.86%	58,746,675	-46.98%	1.23%	384,465,186	-16.53%	90.74%	2.45%
	22	4,878,655,623		4,307,258,659		110,792,823		2.27%	460,604,141		88.29%	
九州	23	6,953,939,918	0.78%	5,920,776,722	0.95%	50,398,340	22.50%	0.72%	982,764,856	-1.14%	85.14%	0.15%
	22	6,900,399,327		5,865,141,521		41,141,317		0.60%	994,116,489		85.00%	
全国	23	37,779,895,999	-2.45%	33,758,241,385	-0.83%	434,775,869	-19.09%	1.15%	3,586,878,745	-13.58%	89.36%	1.46%
	22	38,728,339,472		34,040,528,108		537,372,170		1.39%	4,150,439,194		87.90%	

(注)平成24年3月現在の数値である。

滞納事業所の状況

	新規滞納事業所数	滞納解消事業所数	滞納事業所数(月末)
			(3月末 190,514)
平成23年 4月	6,574	7,803	189,285
5月	8,283	7,941	189,627
6月	6,031	7,575	188,083
7月	6,388	6,215	188,256
8月	8,603	6,786	190,073
9月	7,450	6,181	191,342
10月	5,564	6,290	190,616
11月	12,352 (注)	5,543	197,425
12月	6,585	8,151	195,859
平成24年 1月	7,752	8,644	194,967
2月	6,410	7,823	193,554
3月	5,700	12,449	186,805
合計	87,692	91,401	186,805

(注)東日本大震災による納期限の延長地域において、納期限(9月30日)が定まったことにより、東北ブロック管内で5,681新規滞納事業所が増加している。

＜主な経済指標の年次推移＞

我が国経済は、2011(平成23)年3月の東日本大震災により経済活動は深刻な打撃を受け、昨年夏以降急激な円高の進行や欧州政府債務危機の顕在化による世界経済の減速により、2011(平成23)年度の国内総生産の実質成長率は、-0.1%程度とマイナス成長が見込まれ、また、国民の景気実感に近い名目成長率は、-1.9%程度と見込まれる。また、雇用も依然として厳しい状況となっている。

	2007年度 平成19年度	2008年度 平成20年度	2009年度 平成21年度	2010年度 平成22年度	2011年度 平成23年度
国内総生産(名目)	515.9兆円 1.0%	494.2兆円 -4.2%	474.0兆円 -3.7%	479.2兆円 1.1%	470.1兆円(程度) -1.9%(程度)
国内総生産(実質)	1.9%	-3.7%	-2.4%	3.1%	-0.1%(程度)
国民所得(名目)	374.8兆円 0.3%	351.5兆円 -7.1%	339.2兆円 -3.6%	349.3兆円 2.0%	342.3兆円 -2.0%(程度)
消費者物価指数・変化率	0.4%	1.1%	-1.7%	-0.4%	-0.2%(程度)
労働力人口	6,668万人 0.1%	6,648万人 -0.3%	6,608万人 -0.6%	6,587万人 -0.3%	6,538万人 -0.7%(程度)
完全失業率	3.8%	4.1%	5.2%	5.0%	4.5%(程度)
有効求人倍率	1.06倍	1.02倍	0.45倍	0.56倍	0.68倍(程度)

(注) 経済認識については、「平成24年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(平成24年1月24日閣議決定)を参考に記述した。数値については、「平成24年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(内閣府HP)及び「一般職業紹介状況」(厚生労働省HP)より抜粋。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進する。特に、障害厚生年金については、適正な事務処理に配慮しつつ、達成率の大幅な改善を図る。</p>	<p><実績></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 ・ 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23年度においては、引き続き、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努めました。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。</p> <p>また、全国の達成率を向上させるために、達成率が低調な事務センター（東京事務センター、愛知事務センター）との間で達成率向上のための対策について、打合せを実施しました。</p> <p>この結果、別表24のとおり、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られました。</p> <p>【別表23：サービススタンダードの達成状況】</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き審査体制を維持するとともに、審査スキルの向上を図り、達成率の向上に努めてきました。この結果、達成状況については前年度の7.7%から45.2%と改善されました。また、未処理件数については8,913件から7,134件、平均所要日数については173.2日から114.1日と前年度より改善を図ることができました。</p>

② 正確な支給

年金給付の支給の誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や業務処理マニュアルの徹底等を図る。

③ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組

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組を進める。

なお、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを新

○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を月次で行い、適正な業務処理に努めました。

○また、年金給付の支給誤り防止や事務処理誤りについて情報共有を図るため、次の取り組みを実施しました。

- ・業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、10月に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(受講者数39人)
- ・事務処理誤りを防止し適正な事務処理を行い、サービススタンダードの向上を図ることを目的として、11月に事務センターの年金給付グループの職員を対象とした年金給付事務研修(2回、受講者数計109人)
- ・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取り組み状況について意識の共有のための現場との意見交換
- ・事務処理誤りの多い事例についてのチェックシート作成による審査誤りや入力誤りの防止
- ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載

○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、60歳到達の3か月前に送付しています。

(平成23年度送付件数)

- | | |
|--------------------------|------------|
| ・年金請求書(ターンアラウンド方式) | 1,632,314件 |
| ・老齢年金のお知らせ(はがき) | 213,928件 |
| ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) | 142,471件 |

たに実施する。

④ 現況確認の徹底

年金の不正受給防止の観点から、市町村との役割分担に留意しつつ、現況届・現況申告書の送付及び訪問調査等により受給者の現況確認を徹底する。

⑤ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化
年金受給者について、機構における住民票コードの収録状況をお知らせするとともに、住所変更や死亡に関して住基ネットからの情報を活用して届出を省略する。

○新たに平成 23 年 5 月から、老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」(はがき)を 69 歳到達月に送付しています。(送付件数 19,224 件)

○年金受給者のうち後期高齢者医療を 1 年間継続して利用していない方を対象に、平成 22 年 11 月に現況申告書を送付し、現況確認を行いました。さらに、平成 23 年度においては後期高齢者医療を 2 年間一度も利用していない年金受給者の方に対して訪問調査を実施し、所在の確認のできなかった方については、順次、年金の差し止めを行いました。

・調査対象件数(現況申告書送付数) 341,312 人(注)

(注)平成 22 年 7 月 1 日現在で満 76 歳以上であって、後期高齢者医療を過去 1 年間一度も利用していない年金受給者

○平成 23 年 6 月に全年金受給者に対して住民票コードの収録状況及び今後の届出の要否についてお知らせを行い、平成 23 年 7 月から住基ネットを活用した届出の省略を実施しました。

【参考】住民票コード収録率 97.4% (平成 24 年 2 月現在)

<自己評価>

評語：

○年金給付については、機構設立前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取り組みを推進した結果、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られました。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度における目標である 90%と大きく乖離しています。引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上に努めるとともに、本部への送付に日数を要している又は返戻件数が多い事務センターにおいては改善を進め、さらに、各ブロック本部で開催される研修等を通じ、地方組織の担当者のスキルの向上を図ることにより、最終年度において目標を達成できるよう取り組みを進めることとしています。

サービススタンダードの達成状況

【別表23】

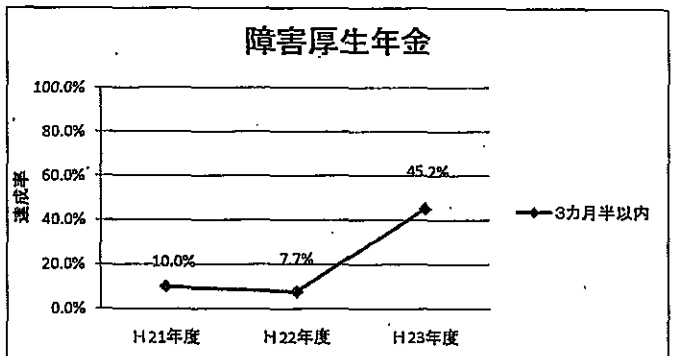
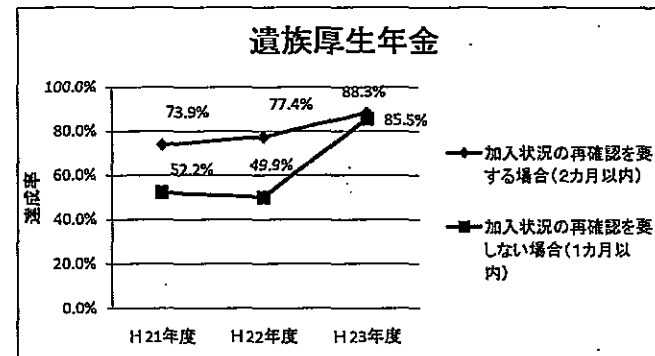
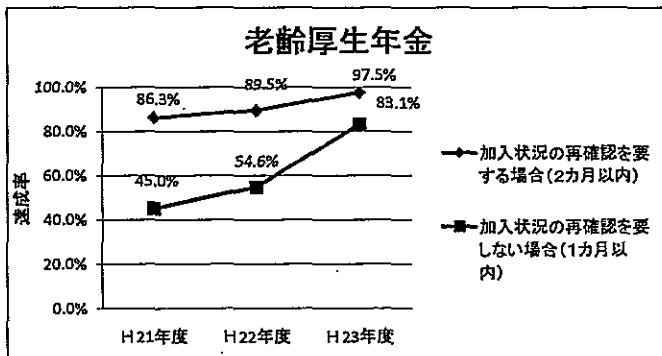
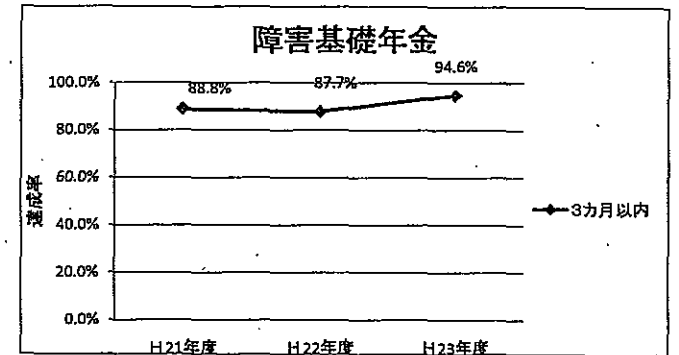
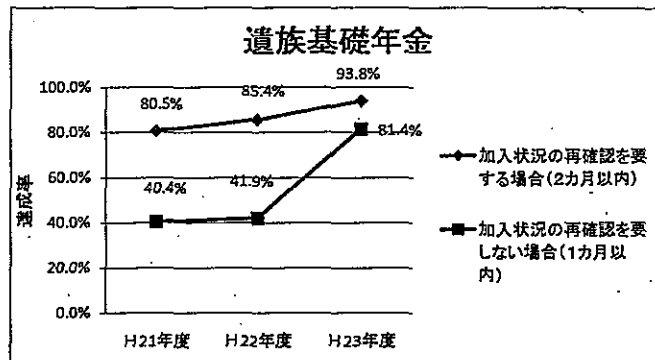
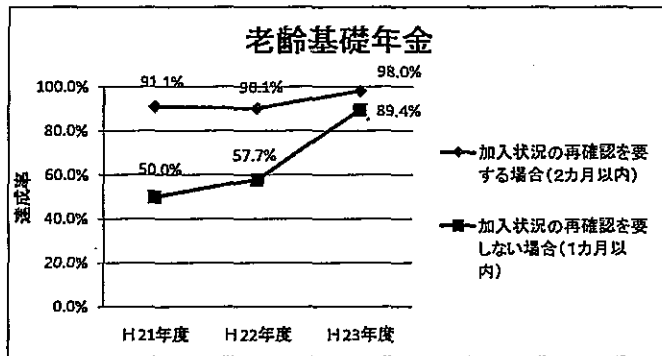
年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金		
	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		3カ月以内		3カ月半以内		
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	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	
18	38.3	95.4%	28.2	73.5%	40.3	93.6%	31.4	60.5%	41.3	92.9%	31.6	57.3%	41.1	90.7%	29.3	70.5%	53.5	94.1%	91.4	75.7%	
19	41.9	94.3%	31.2	64.6%	45.1	87.2%	35.4	52.4%	42.2	91.0%	34.2	59.1%	45.4	83.8%	31.8	65.4%	58.2	90.1%	101.3	72.4%	
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%	
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%	
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%	
23(4月末)	34.6	96.3%	27.9	78.4%	37.2	95.4%	29.7	73.3%	37.4	95.3%	29.3	71.5%	47.6	81.1%	29.8	73.4%	60.6	93.8%	129.4	31.2%	
23(5月末)	34.8	95.9%	27.1	81.7%	36.7	95.6%	29.3	74.9%	37.8	92.9%	28.4	75.9%	44.9	83.9%	28.9	76.4%	52.0	93.8%	129.6	30.2%	
23(6月末)	34.4	96.4%	26.9	83.3%	36.1	96.2%	29.2	75.2%	37.1	93.9%	29.0	73.6%	43.7	85.8%	29.0	76.6%	50.4	94.7%	123.9	33.4%	
23(7月末)	34.2	96.7%	26.7	84.3%	35.5	96.5%	28.9	75.9%	36.9	93.0%	29.6	72.9%	43.6	85.8%	28.9	77.8%	50.3	94.9%	119.8	37.5%	
23(8月末)	34.0	96.9%	26.6	85.3%	35.0	96.7%	28.6	77.4%	37.8	92.3%	29.0	74.6%	43.5	85.9%	28.6	79.3%	50.6	94.8%	118.4	40.0%	
23(9月末)	33.7	96.7%	26.4	86.3%	34.8	96.5%	28.2	78.8%	37.6	92.3%	28.4	76.5%	43.1	86.4%	28.3	80.8%	51.2	94.6%	115.6	42.3%	
23(10月末)	33.3	97.0%	26.1	87.2%	34.3	96.8%	28.0	79.9%	36.8	93.2%	28.8	77.6%	42.7	86.9%	28.0	81.8%	51.4	94.5%	114.8	43.0%	
23(11月末)	33.0	97.4%	26.1	87.2%	34.2	96.9%	27.9	80.6%	36.4	93.1%	28.8	78.4%	42.5	87.4%	27.9	82.5%	51.8	94.3%	115.2	43.8%	
23(12月末)	32.9	97.6%	26.0	88.0%	34.1	97.0%	27.8	81.2%	36.5	92.9%	28.5	79.6%	42.4	87.5%	27.8	83.3%	52.3	94.2%	114.5	44.7%	
23(1月末)	32.6	97.6%	25.7	88.7%	33.8	97.2%	27.5	81.9%	35.7	93.4%	28.1	80.6%	42.1	87.9%	27.5	84.1%	52.1	94.3%	115.2	43.8%	
23(2月末)	32.6	97.9%	25.7	89.1%	33.7	97.4%	27.5	82.6%	35.6	93.7%	27.9	81.1%	41.8	88.4%	27.4	84.9%	51.7	94.5%	114.9	43.7%	
23(3月末)	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%	
(参考)																					
3月単月	32.1	98.7%	25.9	91.7%	33.8	98.6%	27.1	87.3%	35.3	94.6%	26.0	84.5%	43.0	87.6%	26.5	90.8%	50.7	95.9%	108.9	56.3%	

(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

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
H21年度	91.1%	50.0%	86.3%	45.0%	80.5%	40.4%	73.9%	52.2%	88.8%	10.0%
H22年度	90.1%	57.7%	89.5%	54.6%	85.4%	41.9%	77.4%	49.9%	87.7%	7.7%
H23年度	98.0%	89.4%	97.5%	83.1%	93.8%	81.4%	88.3%	85.5%	94.6%	45.2%



平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>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>① 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「ねんきんネット」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 <p>② 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)や窓口及び「ねんきんダイヤル」の混雑予測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</p>	<p><実績></p> <p>○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(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>(注) 震災による節電対策のため、東京電力・東北電力管内は7月～9月、中西日本の電力管内(中部・関西・北陸・中国・四国・九州の各電力管内)は8月～9月の間、月曜日の相談時間延長を休止しました。</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、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、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、基本的に相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制(常設の相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針」を策定(平成23年10月実施) ・ 同方針に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員配置計画を策定し、計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、好取り組み事例の全国展開や年金事務所の優良研修教材の共有化などサービス向上や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施

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。

- ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はP83及び84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
- ・ねんきんダイヤルの混雑予測についてホームページに掲載
- ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引き続き実施
- ・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198事務所（平成24年3月末）に拡大（平成22年度は192事務所）
- ・第3回業務改善・サービスコンテストに応募のあった先進的な取り組み事例（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「年金請求用紙」及び「記載例」等の送付、所内応援体制の確立（当番ローテーション、障害年金窓口相談対応チェックシート等）や川越年金事務所の取り組み事例（待ち時間短縮のプロジェクトの設置、相談窓口職員の昼休み取得タイムスケジュールの作成、窓口統括チーフの設置等）の全国展開（平成24年2月、3月実施）
- ・相談待ち時間が1時間を超える年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導（年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等）を実施
- ・ねんきんネットの充実やHPの充実（Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等）により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供や案内を充実

○年金事務所の待ち時間は、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。平成23年度の相談件数については平成22年度より増加していますが、上記のような取り組みを行った結果、平成23年度の1か月の待ち時間平均が1時間以上となった事務所数は1か月平均1か所（平成22年度同4か所）に、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均27か所（平成22年度同43か所）となり、いずれも平成22年度に比べ減少しました。

【別表24：混雑状況の平成22年度、平成23年度の比較】

③ 48年金事務所において先行導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」(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リアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス)の評価を行い、その拡大について検討する。

④ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、既存コールセンターを最大限有効活用することとする。

○東京、神奈川、千葉の48年金事務所で行った先行導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について評価を行い、ブース全体の平均待ち時間を機械的に計算可能となるよう機能改善を行った上で、都市部で混雑している大阪、兵庫、京都、奈良の40年金事務所にサービス拡大しました。(平成24年4月実施)

なお、上記サービスを導入した年金事務所の待ち時間についてホームページ及び携帯サイトにより、リアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行い、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図りました。(平成23年9月実施)

○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。

- ・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター席数を増席(平成23年11月、平成24年1月～24年3月に100席増席、平成23年11月～平成24年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを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化

- ・コールセンター支援システムにおいて相談事蹟を作成する際の入力補助機能(テンプレート)への相談事例の追加及び通知書等の再発行依頼票の改善等を行うことにより、事後処理時間を短縮(平成23年3月13.8分、平成24年3月11.4分)し応答呼数を増加化

- ・大量に送付する通知書(年一通知23年6月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書23年10月、源泉徴収票24年1月等)による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付及び源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み(3回)による総呼数の平準化

- ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し(閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内)を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を導入(平成24年1月から実施)

⑤ 効率的な年金相談業務を行うために、過去の相談履歴の検索や統計作業の迅速化と省力化を行うことを目的として平成22年度に試行実施した年金相談事蹟管理システムについて、必要な改善を講じた上で平成23年度早期に全国の年金事務所に展開を図る。

⑥ 年金相談センター（街角の年金相談センター）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。

○コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。とりわけ平成23年度は、4月に施行された障害年金加算改善法に関する通知（200万件）、6月のマイナススライド通知（3,940万件）により、例年になく総呼数が大幅に増加し、この時期応答率も大きく低下しました。しかし上記の取り組みを進めることにより、その後、応答呼数の増加、総呼数を抑える効果があらわれ、結果として平成23年度の応答率は60.1%（平成22年度57.1%）と改善しました。特に、混雑時期である下半期（11月から3月）の応答率については、81.1%（平成22年度の同時期は57.3%）と大幅な改善がされています。（なお、総呼数には、電話はつながったものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。）

【別表25：ねんきんダイヤル月別応答状況】

○年金相談事蹟管理システムについては、平成22年度における年金事務所での試行的実施の結果を踏まえ、必要なシステム改善を図り、全国展開を行いました。（平成23年6月実施）
これにより、相談対応時に相談事蹟を入力し、データベースに登録することで、「年金相談・手続受付票」（紙）の記載に替えて、相談事蹟の登録、管理が行えるようになり、相談業務の効率化を図りました。

○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へ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、以下の取り組みを行いました。

・相談センター職員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）の提供

⑦ 民間施設等を利用した常駐型出張相談所の運営委託について検討する。

⑧ 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、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。

⑨ 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。

⑩ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上

- ・全国社会保険労務士会連合会で実施している「年金マスター」研修の支援
- ・社会保険労務士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施

○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（川越、八王子、足立、江戸川、藤沢）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（秋田、三重、香川、愛媛、鹿児島）といった地域バランス等を考慮し、10か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成23年7月から順次設置）

○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区町村の庁舎や、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。

	平成22年度	平成23年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回
相談者数	148,258人	147,761人

（注）表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談（出張相談回数816回、相談者数18,620人）の実績を含んでいます。

○市区町村における端末装置の設置数については、そ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16市区町村増え、平成24年3月末現在で298市区町村となりました。（再掲）

- 相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。
- ・新規年金相談窓口担当者の研修用として、年金相談マニュアル（入門編）の見直しを行うとともに、DVDテキスト（老齢、遺族、障害）を作成（平成24年2月、3月実施）
 - ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教

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。

材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開（平成24年3月実施）

- ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、画面変遷、年金額試算ケース、氏名検索などの各被保険者記録照会画面の追加等のデモシステムを改善。また、相談担当者研修促進のため、研修用デモシステムをインストールして相談担当者研修に活用するパソコンを配布するとともに、研修用デモシステムインストール用CDを配布（平成23年12月実施）
- ・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、集合方式による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など効果的な研修を実施（平成23年4、10、11月、平成24年2月実施）また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施（平成23年7月から随時実施）
- ・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、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、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。（平成23年4月、7月、10月、平成24年1月実施）
- ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成23年8月実施）

<自己評価>

評語：

○年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較し相談件数は増加しているにもかかわらず、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月平均1か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均27か所となっており、それぞれ昨年度の4か所、43か所に比べ改善を図ることができました。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。

○コールセンターの応答率は平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%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、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙時期のオペレーター席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。

また、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図っていきます。

【別表24】

年金事務所の混雑状況の平成22年度と平成23年度の比較

【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

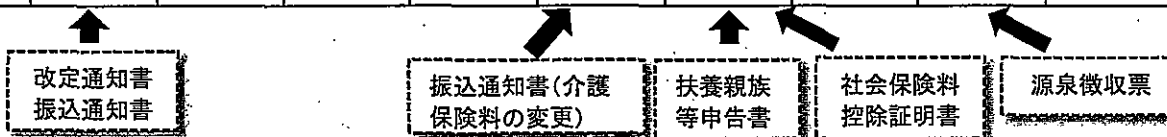
ねんきんダイヤル月別応答状況

【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	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%	



(注1)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)
また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置

(注2)偶数月15日に年金振込

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>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。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、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 ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動。 	<p><実績></p> <p>○年金制度の概要や届出手続等に関する事項、制度改正事項（年金確保支援法）は、ホームページに制度周知用リーフレットやQ & A等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口リーフレット等を設置し、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） （年度末の実績数値については、現在とりまとめ中）</p>

ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修やHPを通じた情報提供等の支援を行う。

エ 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。

○年金委員の活動促進のために以下のような措置を講じました。

- ・年金委員に対しては、委員研修を実施するとともに、ホームページに掲載の「年金委員のページ」を活用して情報提供に努めました。また「年金委員のページ」は、レイアウトや掲載情報を刷新し、見やすさや操作性を向上しました。（平成23年10月）
- ・年金委員の活動支援の一環として、退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」を作成し配布しました。（平成24年3月）
- ・平成22年度に引き続き、年金委員研修会等で年金委員から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。
- ・年金委員の委嘱手続きの簡素化等（例：「職域型年金委員」に係る年金委員証明書の簡素化、本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大等）について年金局に要望しました（これを受け、平成24年4月に事務の簡素化が実現）。
- ・年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する表彰制度を創設し実施しました。（平成23年11月）（なお、年金委員への厚生労働大臣表彰についても、厚生労働省に対し要請を行いました）

○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以下のような取り組みを平成24年4月から展開していく方針を各ブロック本部・各年金事務所に示しました（平成24年2月）。

- ・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、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動
- ・高校生、大学生向けの国民年金適用勧奨材料として「知っておきたい年金のはなし」を作成（平成24年3月）（再掲）
- ・退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」を作成し配付しました（平成24年3月）（再掲）

○公的年金制度の内容やメリット、各種手続等に関する「年金総合パンフレット」、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」、「厚生年金保険・健康保険制度のご案内

内（事業所向け）」等をホームページへ掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知しました。

【別表 26：年金総合パンフレット（抜粋）】

【別表 27：学生納付特例パンフレット】

【別表 28：厚生年金保険・健康保険制度のご案内】

○平成 23 年度「ねんきん月間」の取り組みとして大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。（再掲）

オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、以下のような改善に取り組む。

- ・ 知りたい情報に簡単にアクセスできるように、タイトルは掲載内容をイメージしやすいものとし、画面構成も工夫する。
- ・ 視力の弱い方に配慮した音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたページを増やす。

○平成 24 年 3 月末にホームページの全面的な見直しを行いました。

- ・新しいホームページは、デザインを一新して、対象者別や目的別またはキーワード別に情報を検索できるようにして、閲覧者が“使いやすく・分かりやすい”ホームページを目指しました。

○なお、これに先立ち、従来のホームページについて、分かりやすく利用しやすいホームページにするため、以下のような改善を行いました。

- ・タイトルは、掲載内容をイメージしやすいものとするため、平易な表現を用いるように努めました。また、内容についても、わかりやすくするために、大段落や中段落を用いるなどして画面構成も工夫しました。
- ・ツイッターでの情報発信において、すぐにアクセスできるよう、ツイッターの画面にホームページのアドレスも記載しました。
- ・視力の弱い方に配慮したページ（音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたもの）を、前年度より 2 割（約 800 ページ）増やしました。
- ・「年金 Q & A」にアンケート機能を追加して、お客様の意見をホームページ改善に役立てるようにしました。
- ・「全国の窓口」に「リアルタイム表示」を掲載（首都圏 48 事務所で先行スタート）して、年金事

カ 国税局の tax-answer に倣い、適用・徴収に関する FAQ も含めた pension-answer (仮称) をホームページ上に構築することを検討する。

② 年金個人情報の提供の充実

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。なお、「ねんきんネット」のユーザID・パスワードを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して全被保険者に配布する。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ 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。
- ・ 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供により、前記 I (7) に記載のとおり、サービス向上を図るとともに、年金記録問題への活用を図る。

務所の混雑状況をお客様が把握できるようにしました。

- ・ 「今月のご案内」を掲載して、お客様にタイムリーな情報をお知らせするとともに、すぐにホームページの掲載場所にアクセスできるようにしました。
- ・ 「お客様のひろば」を掲載し、お客様から寄せられたエッセイや絵画などをご紹介しますようにしました。

○ 国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページの年金 Q & A について相談の種類別に類型化しキーワード検索、見出し項目表示、関連 Q & A 表示、アクセスランキング表示の追加し、検索しやすいう工夫しました。

○ 加入者に送付する「ねんきん定期便」に、ユーザID を即時に取得できる「アクセスキー」を同封 (約 6,525 万件) するとともに、年金事務所等の窓口で年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を平成 23 年 11 月より開始しました。こうした取り組みにより、平成 23 年 2 月末の事業開始以来、平成 23 年度末までのユーザID 発行数は約 78 万件となり、記録照会件数は約 144 万件となりました。(再掲)

○ 平成 23 年 10 月に以下のような「ねんきんネット」の機能追加を行いました。(再掲)

- ・ 「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に応じた条件にもとづいて、年金額の試算を可能としました。
- ・ 国民年金の特殊台帳とコンピュータ記録の突合せにおいて、誤りの可能性のある死亡者の記録 (約 5 万件) について検索することを可能としました。
- ・ 保険料納付済額や脱退手当金の支給記録を確認可能としました。

○ 自宅でインターネットがご利用できない方に対して、以下の対策を講じました。(再掲)

- ・ 平成 23 年 10 月から、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話いただければ、

年金記録を送付することを可能としました。

- ・「ねんきんネット」未実施の市区町村に対して、国民健康保険業務での使用を可能とするなど利便性を高めることにより、約 500 の市区町村の協力をいただきました。
- ・約 200 の郵便局で年金記録の交付業務を実施していただきました。

○年金通帳については、平成 23 年 8 月に厚生労働省と共に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」を立ち上げ、計 5 回の会議の中で、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、電子版「ねんきん定期便」の活用や、ねんきんネット上に年金記録を通帳形式で表示する「e-年金通帳」（仮称）について提言をいただきました。電子版「ねんきん定期便」については、平成 24 年 4 月からスタートしています。（再掲）

【別表 29：電子版「ねんきん定期便」】

○また、平成 25 年 1 月を目途に実施を予定している「気になる記録の確認キャンペーン」の一環として、未統合記録について「ねんきんネット」により氏名や事業所名による検索が可能となるよう、開発を進めています。（再掲）

ウ 個人あて文書の未送達防止を図るため、住民票コードの収録促進など、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。

○事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提供し、住所変更が必要な方には、朱書きにて補正した住所一覧表の提出をもって住所記録の整備を行いました。（平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月 18,462 件）

<自己評価>

評語：

○年金制度の内容、手続、国民年金保険料納付方法、制度改正等について、ホームページや年金事務所窓口リーフレット等により情報提供に努めました。

○年金委員活動の活性化を図るとともに、地域における年金情報の充実のためのパンフレット（若者向け）やガイドブック（退職者向け）を新たに作成しました。

○ねんきんネットについて、活用促進策を講じるとともに、年金額試算等の機能拡充を図りました。

○ホームページについては、「今月のご案内」、「お客様のひろば」及び年金事務所窓口混雑状況のリアルタイム表示などを新たに掲載し、タイムリーな情報提供に努めたほか、視力の弱い方に配慮したページを前年度より2割増やしました。また、国税庁のタックスアンサーも参考に「年金Q&A」の改善を図りました。なお、「年金Q&A」にアンケート機能を追加してお客様の声を反映するように努めました。

さらに、平成24年3月末には、閲覧者が“使いやすく・分かりやすい”ホームページを目指して全面的な見直しを行いました。

これが国民年金のメリットです

メリット1 老後をずっと支える終身の年金

日本人の平均寿命は、医療技術の進歩等によって、今後もさらに延びることが予想され、老後の生活費の不安が大きくなります。
国民年金は、生きている限り年金が受け取れる一生涯の保障です。

メリット2 不測の事態に備える保険としての年金

国民年金は老後だけでなく、加入者が事故や病気で障害が残った場合は「障害基礎年金」がお支払いされ、死亡した時は、その遺族に「遺族基礎年金」がお支払いされます。

→ 公的年金制度の障害・遺族年金は日本の人口の20人に1人が受給

メリット3 納めた保険料分は税金の負担が軽減

納めた保険料は「社会保険料控除」として全額控除の対象となり、税金が安くなります。

→ 税金軽減額(税率10%の方の場合)



※平成22年12月分から平成23年11月分の定額保険料で計算



- ※ 被保険者（ご本人）の代わりに納付義務者（配偶者・世帯主）が納めた場合は、納付義務者が社会保険料控除を受けられます。
- ※ 国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に「社会保険料控除証明書」や領収証書など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務付けられています。

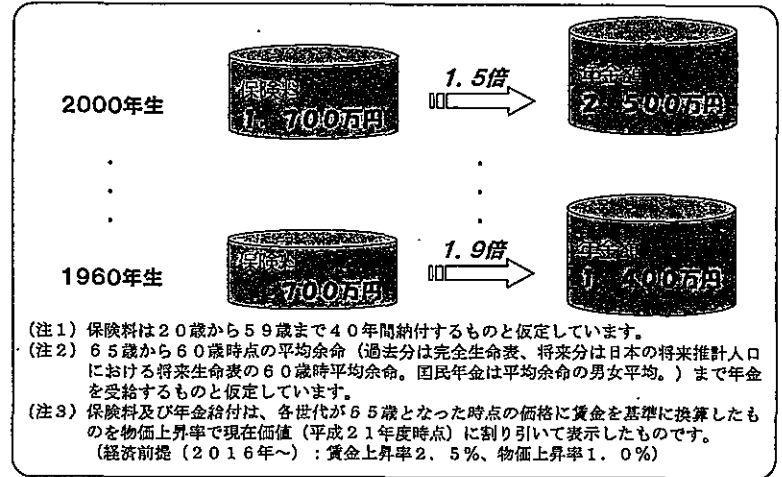
(注) この金額以上を源泉徴収等されている場合。

メリット4 納めた保険料の額以上に受け取れます

(生涯の年金額は保険料の1.5倍)

国民年金の老齢基礎年金は、1/2（平成21年3月分までは1/3）が国庫負担（税金）で賄われていることにより、納めた保険料を上回る金額が受けられる計算となっています。厚生労働省の試算では、2000年生まれ（2020年に20歳）の人でも、納めた保険料の1.5倍となります。

→ 給付と負担(保険料と年金のスライドを考慮して計算したもの)



メリット5 国民年金は経済の変動にも負けません

賃金や物価の変動にあわせて、年金を支える力と給付のバランスをとる仕組みにより年金額が改定されるため、年金に加入（20歳）してから年金を受給（65歳）するまでの間、経済社会が大きく変動したとしても、年金の価値が保障されるのです。

→ 老齢基礎年金額 622,800円(昭和61年度)→ 788,900円(平成23年度)

このように国民年金は有利で魅力的な制度です!

20歳になったら国民年金

国民年金は、全ての公的年金の基礎となるものです。日本国内にお住まいの20歳から60歳までの方は、公的年金に加入することが法律で義務付けられています。やがて訪れる長い老後や、生活の安定を損なうような“万が一”の事態に備え、保険料を出し合い、お互いを支え合う制度です。20歳になったら、忘れずに国民年金の加入手続きをしましょう！

Q1 国民年金の加入手続きは、どこで行えばいいの？

■ 国民年金の加入手続きは、お住まいの市(区)役所または町村役場の国民年金担当窓口で直接お手続きください。

お時間に余裕がなく、窓口までお越し頂くことができない場合は、郵送によりお手続き頂くこともできます。

Q2 毎月の保険料はいくら？

■ 国民年金の保険料(定額)は、月額15,020円(平成23年度)です。なお、保険料をまとめて前払いすることにより割引される前納制度や便利な口座振替制度などもあります。

お支払い方法・・・現金で納付される場合は、日本年金機構からお送りする納付書を使用して、銀行等の金融機関、郵便局、コンビニエンスストアでお支払いください。

Q3 でも、毎月15,020円は払えない・・・そんなときはどうすればいいの？

■ 所得が少なく保険料を納めることが困難な20歳以上の学生の方については、学生納付特別制度という保険料の納付が猶予される制度をご利用いただけます。申請はお住まいの市(区)役所または町村役場の国民年金担当窓口で行ってください。なお、申請は毎年必要です。

対象となる方

大学(大学院)、短大、高等学校、高等専門学校、専修学校、各種学校(※)に在学する学生等で、ご本人の前年所得(1月から3月までに申請される場合は前々年所得)が基準以下の方です。

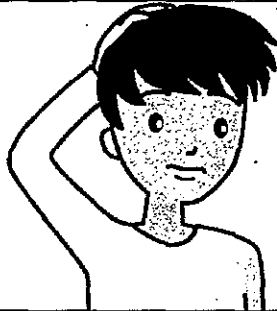
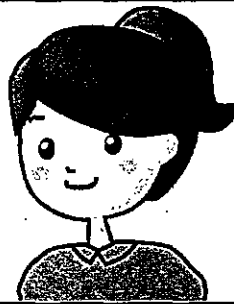
※各種学校 → 学校教育法で規定されている修業年限が1年以上の課程(なお、一部の海外大学の日本分校も対象となります。詳しくは年金事務所までお問い合わせください。)

所得のめやす

118万円 + 扶養親族等の数 × 38万円 で計算した額以下である場合

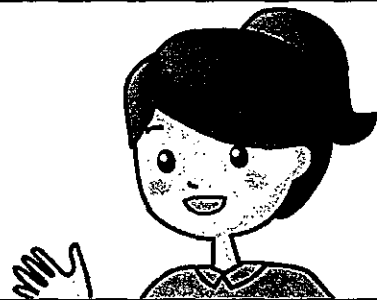
【問題】

学生が、申請するだけで、保障がある制度って、なんでしょう？



申請するだけって、そんなのあったっけ？ ヒントは？

万が一、病気やケガで重い障害が残っても一生の保障があります！
保険料を後払いできるので、老後の年金の目減りもふせげます。



答えは、国民年金の学生納付特別制度！

申請は、お住まいの市(区)役所・町村役場
または年金事務所まで

「学生納付特例制度」とは？

学生納付特例制度は、所得が無い学生の方が、将来、年金を受け取ることができなくなることや、不慮の事故等により障害が残ってしまった場合に、障害基礎年金を受けることができなくなること等を防止するため、ご本人の申請により保険料の納付が猶予される制度です。

POINT 1

ご本人の所得のみで審査

一般の保険料免除（全額免除・一部納付）の場合は、世帯主の所得も含めて保険料免除の対象となるか判定いたしますが、学生納付特例はご本人の所得のみで判定することになります。

そのため、世帯主の所得が高く、保険料免除の対象とならない学生の方でも、所得がない場合は学生納付特例の対象となります（一部対象外となる学校等があります。詳しくはお近くの年金事務所へお問い合わせください）。

※学生の方は、学生納付特例制度のみご利用いただけます。

POINT 2

障害・遺族基礎年金を受けることができます。

納付特例期間中にケガや病気で障害や死亡といった不慮の事態が発生した場合、障害の状態に応じて障害基礎年金が、遺族（「子のある妻」と「子」）の方は遺族基礎年金を受けることができます。

※障害や死亡といった事故が発生するまでの国民年金の加入期間の2/3以上の期間について、保険料を納付、免除または猶予されていること、もしくは事故の直前の1年間に保険料の未納がないことが必要です。

学生納付特例期間の年金はどうなるの？

「納付」と「学生納付特例」と「未納」はこのように違います。

		納 付	学 生 納 付 特 例	未 納
障害基礎年金 遺族基礎年金 (受給資格期間)		○ 入ります	○ 入ります	× 入りません
老 齢 基 礎 年 金	受 給 資 格 期 間	○ 入ります	○ 入ります	× 入りません
	年 金 額 に 計 算	○ されます	× されません	× されません

- 障害基礎年金および遺族基礎年金を受給するためには一定の受給要件があります。
- 学生納付特例を受けた期間は、将来受ける年金の受給資格期間に算入されますが、年金額には反映されません。
- そこで、学生納付特例が承認された期間の保険料は、10年以内であれば、古い期間から順に納付が可能です。（ただし、承認を受けた年度の翌年度から起算して、3年度目以降は、当時の保険料に一定の金額が加算されます。）

ご不明な点がございましたら、お気軽にお近くの年金事務所または市（区）役所・町村役場の国民年金担当窓口までお問い合わせください。

国民年金は3つの年金であなたをサポートします。

老 齢 基 礎 年 金

平成23年度年金額：788,900円（満額）

20歳から60歳までの40年間、全期間保険料を納付された方は65歳から満額の老齢基礎年金が支給されます。

また、老齢基礎年金を受給するためには、保険料を納めた期間と保険料を免除された期間が、最低25年（300月）あることが必要です。

障 害 基 礎 年 金

平成23年度年金額：986,100円（1級）

788,900円（2級）

国民年金に加入中の病気やケガにより、障害の状態にある間は障害基礎年金が支給されます。

遺 族 基 礎 年 金

平成23年度年金額：1,015,900円（妻）

（基本額：788,900円 + 子1人の加算額：227,000円）

国民年金に加入中の方が亡くなった時、その方に生計を維持されていた「子のある妻」または「子」に支給されます。

※障害基礎年金や遺族基礎年金を受けるためには、障害や死亡といった事故が発生するまでの公的年金の加入期間の2/3以上の期間について、保険料が納付または免除されていること、もしくは初診日または死亡された日の属する月の前々月までの1年間に未納がないことが必要です。

国民年金は「安心」で「お得」な制度です。

- ①老後をずっと支える終身の年金・・・生きている限り年金が受け取れる一生涯の保障です。
- ②不測の事態に備える保険としての年金・・・公的年金制度の障害・遺族年金は20人に1人が受給しています。
- ③納めた保険料分は税金の負担が軽減・・・納めた保険料は、全額が税控除の対象となります。
- ④生涯の年金額は保険料の約1.5倍

2000年生 保険料1,700万円 → 年金額2,500万円（1.5倍）

1960年生 保険料700万円 → 年金額1,400万円（1.9倍）

※納付期間、平均余命、物価上昇率など一定の条件のもとに厚生労働省が試算（平成21年）したものです。

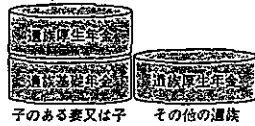
インターネットでご自身の年金加入記録をいつでも閲覧できる「ねんきんネットサービス」が便利です！

（ユーザID・パスワードを取得してご自身の年金加入記録を確認しませんか？）

- 日本年金機構ホームページ（<http://www.nenkin.go.jp/>）から24時間いつでも確認、お申し込みができます。

■ 亡くなったとき **遺族年金**

厚生年金保険に加入している人が死亡した場合等の要件に該当したときに、その死亡した人の遺族に支給されます。遺族厚生年金を受けられる遺族は、死亡した人により生計を維持されていた妻又は夫、子、父母、孫又は祖父母であり、妻以外の遺族については、年齢等の条件があります。なお、遺族厚生年金を受けられる遺族が子のある妻又は子の場合は遺族厚生年金のほかに遺族基礎年金もあわせて支給されます。



健康保険の給付について

健康保険は、会社などで働く人（被保険者）やその家族（被扶養者）が病気やけが（業務上・通勤災害を除く）をしたときに、申請いただくことにより、医療の給付や手当などの支給を行う制度です。健康保険の給付の申請やご相談は、全国健康保険協会の各都道府県支部までお問い合わせください。

■ 病気やけがをしたとき

療養の給付 **家族療養費**

被保険者や被扶養者である家族が病気やけがをしたとき、健康保険を扱っている医療機関などの窓口へ、被保険者証を提示し、一部負担金を支払うことにより、必要な治療が受けられます。

高額療養費

被保険者又は被扶養者である家族が、病気やけがで病院などへ支払った保険診療の窓口負担が月内に一定の額を超えたとき、申請することにより、あとで越えた分の払い戻しを受けることができます。

■ 病気やけがで仕事を休んだとき

傷病手当金

被保険者が病気やけがなどの療養のために働くことができず、給料が受けられないときに申請することができます。

■ 出産したとき

出産手当金

被保険者が出産のために仕事を休み、産前産後期間に給料が受けられないときに申請することができます。

出産育児一時金 **家族出産育児一時金**

被保険者が出産したとき、または被扶養者である家族が出産したときに申請することができます。

■ 亡くなったとき

埋葬料 **家族埋葬料**

被保険者や被扶養者である家族が亡くなったときに申請することができます。

生活習慣病予防検診について

全国健康保険協会管掌健康保険（協会けんぽ）では、一定の年齢に達した加入者の方々を対象として、健康増進と健康管理意識を高めていただくために健康診査や保健指導を行っています。対象者となる方、申し込み方法、費用など詳しい情報については、全国健康保険協会のホームページ（<http://www.kyoukaikenpo.or.jp/>）に掲載しております。また、ご不明な点がございましたら協会支部へお問い合わせ下さい。

事業主の皆様へ

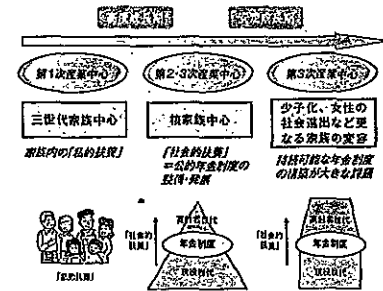
厚生年金保険・健康保険
制度のご案内

公的年金は、老後の所得保障の支柱として、高齢者の老後生活を実質的に支えていくことをその役割としています。

公的年金に現役世代が必ず加入することによって、安定的な保険集団を構成し、国民のみならず、みなさまの生活水準の向上に対応した給付の改善などに必要な財源を後代の世代に求めるといふ、いわゆる世代間扶養の仕組みによって運営されています。

また、健康保険は、会社で働く人やそのご家族が病気やけがをした時、出産をした時、亡くなった時などに医療給付や手当金などを支給して、みなさまの生活を安定させることを目的とした制度です。

産業構造が変化し、高齢化、低所得化が進行してきている中で、従来のように家族内の「私的扶養」により高齢となった親の生活を支えることは困難となり、社会全体で高齢者を支える「社会的扶養」が必要不可欠です。公的年金制度は、こうした「社会的扶養」を基盤とした仕組みです。



厚生年金保険・健康保険にご加入ください

加入のご相談、ご不明な点は、お近くの年金事務所までお問い合わせください。
日本年金機構ホームページ <http://www.nenkin.go.jp/>
日本年金機構は、公的年金の運営業務を担います。



厚生年金保険・健康保険の加入について

■ 厚生年金保険・健康保険の加入義務について

次の事業所は、厚生年金保険・健康保険の加入が法律で義務づけられています。

- すべての法人事業所
- 常時5人以上の従業員が働いている会社、工場、商店、事務所などの個人事業所
5人未満の個人事業所や、5人以上の個人事業所であってもサービス業の一部（クリーニング業、飲食店、ビル清掃業など）、農業、漁業などの事業所は除かれます。

上記以外の事業所でも、次の条件を満たせば厚生年金保険と健康保険に加入することができます。

- 従業員の半数以上が厚生年金保険と健康保険の適用事業所となることに同意し、事業主が申請して厚生労働大臣の認可を受けた事業所
認可を受けた場合は、従業員全員が厚生年金保険や健康保険の被保険者となり、保険給付や保険料は、適用事業所と同じ扱いになります。

■ 被保険者について

厚生年金保険・健康保険では、会社（事務所）単位で適用事業所となり、その事業所に常時使用される人は、国籍や性別、賃金の額などに関係なく、すべて被保険者となります。
（原則として、70歳以上75歳未満の人は健康保険のみの加入となります。）
「常時使用される人」とは、適用事業所で働き、労務の対価として給料や賃金を受けるという実質的な使用関係が常用的である人のことをいいます。

パートタイマー等が被保険者となる場合

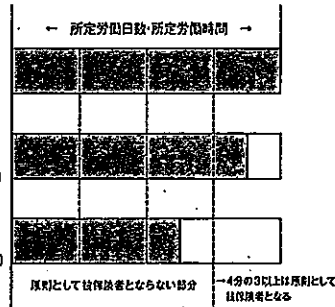
パートタイマー等が被保険者の対象となるか否かの判断は、同じ事業所で同様の業務に従事する一般社員の労働日数、労働時間等を基準に判断することとなります。

（判断基準）

次の①及び②のいずれにも該当する場合は原則として被保険者とされます。

- ①労働日数
一ヶ月の所定労働日数が一般社員のおおむね4分の3以上である場合
- ②労働時間
一日又は一週の所定労働時間が一般社員のおおむね4分の3以上である場合

※「4分の3以上」の判断基準はあくまでもひとつの目安であって就労形態等を考慮し、総合的に判断されます。



年金受給者を雇用した場合

70歳未満で老齢厚生年金（特別支給を含む）を受給している人を雇用し、常時使用される場合も健康保険・厚生年金保険の被保険者となります。（原則として、70歳以上75歳未満の人は健康保険のみの加入となります。）なお、在職中の老齢厚生年金（特別支給を含む）の年金は給料と賞与によって決められる月額報酬相当額と1ヵ月当たりの年金額との合計収入に応じて、年金の一部又は全部が支給停止される場合があります。（ただし、昭和12年4月1日以前生まれで平成14年4月前に老齢厚生年金の受給権を有している人については、65歳以降支給停止されません。）

外国人を雇用した場合

厚生年金保険・健康保険では、常時使用される場合は国籍を問わず被保険者となります。

試用期間中の社会保険の取扱いについて

法律上の雇用契約や本人の同意にかかわらず、常時使用される場合は使用し始めた日から被保険者となります。

■ 厚生年金保険・健康保険の加入手続について

厚生年金保険・健康保険の加入手続は、事業所の所在地を管轄する年金事務所「新規適用届」等の必要な書類を提出します。

提出書類	主な記載事項
健康保険・厚生年金保険 新規適用届	事業所の所在地・名称、事業主の氏名・住所・事業の種類等
健康保険・厚生年金保険 被保険者資格取得届	被保険者の氏名、生年月日、住所、基礎年金番号、報酬月額等
健康保険被扶養者（異動）届	被扶養者の氏名、生年月日、被保険者との続柄、収入額等

※ 届出用紙は、年金事務所にて備えてあります。



厚生年金保険 健康保険 保険料負担のしくみ

厚生年金保険及び健康保険の保険料は、被保険者が受ける報酬をもとに決められる標準報酬月額に下記の保険料率を乗じて計算されます。

また、賞与等については、標準賞与額に毎月の保険料と同じ保険料率を乗じて計算されます。

なお、保険料は事業主と被保険者がそれぞれ半ずつ負担し、事業主がまとめて年金事務所に納付します。

■ 保険料率（平成22年9月分より）

※ 保険料率については、今後変更されることがあります。

- 厚生年金保険 1000分の160.58
- 全国健康保険協会管掌健康保険
各都道府県原則に定められており、詳しくは協会けんぽ各支部へお問い合わせください。
- 児童手当拠出金 1000分の1.3（全額事業主負担）

■ 標準報酬月額

- 厚生年金保険 1級（98,000円）～30級（620,000円）
- 全国健康保険協会管掌健康保険 1級（58,000円）～47級（1,210,000円）

厚生年金保険の給付について

厚生年金保険は、被保険者が高齢になったとき、障害の状態になったとき、亡くなったときに、年金や一時金の支給を行う制度です。

■ 高齢となったとき **老齢年金**

厚生年金保険に加入していた人が65歳に到達したときに、一定の期間以上保険料を納付していた期間等がある場合に老齢基礎年金と老齢厚生年金が支給されます。また、厚生年金保険の被保険者期間が1年以上あって一定の期間以上保険料を納付していた期間等がある場合は、60歳から65歳までの間に特別支給の老齢厚生年金が支給されます。（生年月日によって支給開始年齢等が異なります）また、老齢厚生年金を受けている方が同時に厚生年金保険に加入している場合は年金額と総報酬月額相当額に応じて年金の一部又は全額が停止となる場合があります。



■ 障害の状態となったとき **障害年金**

厚生年金保険に加入している間に、初めて病院に受診した病気やけがにより、障害等級1級から3級までの障害の状態にあるときに支給されます。その障害の状態が、1級又は2級に該当する場合は障害基礎年金と障害厚生年金が、3級に該当する場合は障害厚生年金が支給されます。また、3級より程度の軽い障害が残った場合は一時金として障害手当金が支給されます。なお、いずれの場合も一定の割合以上保険料を納付していた期間等があることが必要です。



「ねんきんネット」で 電子版「ねんきん定期便」スタート!

New 「ねんきん定期便」がパソコンで確認できます!

誕生日に「ねんきん定期便」や「振込通知書」などのお知らせを、電子メールでご案内します。

「ねんきん定期便」の
お知らせメール

紙がないから、
エコだし、
地球に優しいね!

早くて確実!

ねんきん定期便

日本年金機構
〒100-8305 東京都千代田区千代田 1-1-1

電話番号 123-456-7890

「ねんきん定期便」は、「ねんきんネット」で確認できます。

1. 二六年度の加入者情報

加入者番号	氏名	生年月日	性別	加入種別	加入月
1234567890	山田 太郎	1980-01-01	男	第1号被保険者	2026年10月
0987654321	山田 花子	1980-01-01	女	第2号被保険者	2026年10月

2. 加入年度の加入期間に応じた年金額

加入者番号	加入期間	年金額
1234567890	2026年10月～2027年9月	17,000円
0987654321	2026年10月～2027年9月	17,000円

※詳細は「ねんきん定期便」をご覧ください。

● ライフプランに合わせて年金額の試算ができます!

様々な人生設計に応じた年金額の試算ができます。

平成24年10月から、国民年金保険料を10年間遡って納めることが可能となりますが、納付した場合に増える年金額を試算できます(平成24年8月開始予定)。

※既に老齢年金をお受け取りの方(働き続けていたり、失業手当を受給することにより年金の支給が停止されている方も含まれます)や、老齢年金の受給資格があつて現在なお請求されていない方などは、ご利用いただけませんので、あらかじめご了承ください。

● いつでも、最新の年金記録が確認できます!

年金に加入されていない期間、標準報酬額の大きな変動など、ご確認いただきたい記録が、わかりやすく表示されています。

また、持ち主がわからない記録が、氏名や生年月日などで検索できるようになります。
(平成25年1月開始予定)

日本年金機構
Japan Pension Service.

まずは、「ねんきんネット」のご利用登録を!

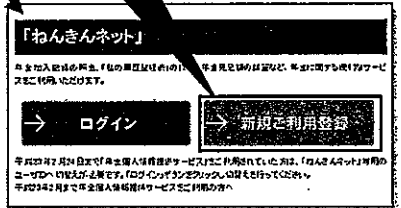
1. 日本年金機構のホームページにアクセス



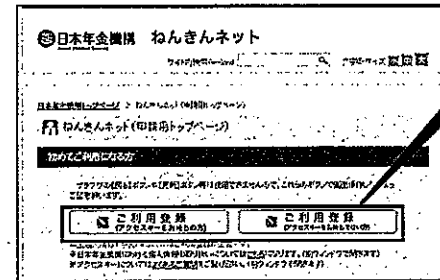
日本年金機構のホームページ(<http://www.nenkin.go.jp/>)にアクセスしていただき、画面右側の「ねんきんネット」ボタンをクリックします。

※画面イメージは変更される場合があります。

「ねんきんネット」トップ画面が表示されますので、「新規ご利用登録」ボタンをクリックします。



2. 「ねんきんネット」サービス ご利用登録



「ねんきんネット(申請用トップページ)」が表示されますので、アクセスキーの有無に応じて「ご利用登録」ボタンをクリックしてください。

● アクセスキーとは...

お客様の誕生日に送られる「ねんきん定期便」に、平成23年4月より同封されている17ケタの番号です。

① アクセスキーをお持ちの方

アクセスキーで登録すると、ユーザIDが即座に発行され、「ねんきんネット」サービスが利用できるようになります。
なお、アクセスキーの有効期限は発行から3ヶ月です。

② アクセスキーをお持ちでない方

アクセスキーをお持ちでない場合も、利用登録が可能です。
なお、ユーザIDがお手元に郵送されるまで、5日程度(土日、祝日を除く)かかります。

● 登録には基礎年金番号が必要となります。

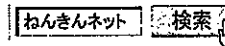
※基礎年金番号は、年金手帳や、平成22年度以前にお送りした「ねんきん定期便」などで、事前にご確認ください。

● アクセスキーをお持ちの場合は、携帯電話からもユーザIDの申込みができます。

右記バーコードをご利用ください。
※申込時の通信料はお客様のご負担となりますので、ご注意ください。



詳しくは「ねんきんネット」で検索



http://www.nenkin.go.jp/n_net/

電話でのお問い合わせは、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へ

0570-058-555

03-6700-1144 (050(一部)の電話、070の電話からおかけになる場合)

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>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」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様向け文書モニター会議において、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。</p>	<p><実績></p> <p>○サービスリーダーの設置とサービスチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置しました。 また、サービス関連項目のチェックリスト（例：「お客様へのお約束10か条」や「最新の未統合記録の解明状況」の掲示、待ち時間の表示等）に基づき、事務所内のチェックを実施しました（平成22年6月～）。 ・サービスチェック項目の見直しを実施しました。（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）（平成23年9月）。 <p>【別表30：お客様へのお約束10か条】</p> <p>○お客様向け文書モニター会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善しました（平成22年4月～）。 ・一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました（平成23年3月～）。 ・開催実績（平成23年度）：10回開催、11件審査（新規2件、既存9件） <p>○お客様向け文書審査チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を開催しました（平成22年1月～）。 ・開催実績（平成23年度）：45回開催、68件審査（新規47件、既存21件）

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、各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、全国展開が相応しい取組について全国展開を推進する。

さらに、各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービ

○わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上

- ・「わかりやすい言葉置き換え例集」（平成 22 年 1 月作成）については、一般の方からの意見集約を踏まえ、内容を改訂（平成 22 年 11 月）し、これを平成 23 年度にも引き続き周知、活用しました。
- ・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を整理したガイドライン（平成 22 年 12 月）を、各担当部が文書審査依頼を登録する際の注意点や、ホームページの検索表示方法などを追記し改訂しました（平成 24 年 3 月）。
また、文書デザイナーのアドバイスを集約化、普遍化した「別冊文書レイアウトの実践」を併せて作成し、活用の周知を図りました（平成 24 年 3 月）。
- ・文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修」（平成 24 年 4 月実施予定）の実施計画を策定しました（平成 24 年 3 月）。

○お客様の声の収集

- ・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、寄せられたご意見・ご要望については全件本部にて集計分析実施後、これらの結果を踏まえてお客様サービスおよび業務改善へ反映させています。なお、平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月までに寄せられたご意見・ご要望は 659 件となっています。

<機構全体のご意見・ご要望からの改善>

[平成 23 年度：改善提案 33 件中、26 件改善実施済]（設立からの改善検討 72 件、改善実施済 49 件）

- 具体例
- ・「年金の受取口座をネット銀行としたい」というご意見から、口座番号を明らかにすることができる書類として、キャッシュカード及びネット銀行のインターネットからプリントアウトしたものを可とした。
 - ・「裁定請求時の添付書類として提出する戸籍謄本の原本を返却してほしい」というご意見から、所属長が原本証明を行い、コピーして返却することを可とした。
 - ・「窓あき封筒の小窓部分のセロハンはゴミとして分別が必要」というご意見から、紙と同時に廃棄できるグラシン紙に変更した。

スの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。

また、職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。

○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および業務改善の取り組みについて募集、評価表彰を行い全国展開を推進するために、サービス・業務改善コンテストを実施しました（平成23年12月）。

・平成23年度コンテストの全国展開の例

①徳島南年金事務所「年金相談対応職員を増やそう！キャンペーン」

・内容：年金給付課経験者や相談対応経験者による登録制で、年金相談コーナー昼窓口当番とし、昼窓口担当者とペアで指導を受けながら上達を目指す。

②三原年金事務所「保留文書等の進捗管理BOX設置」

・内容：全職員の保留BOXを作成、配置。保留文書等をクリアファイルに1件ずつ保管し、保留期間を識別しやすいようにクリアファイルを色分けする。

○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」については、すべての提案について個別に評価し、その結果をフィードバックしています。なお、投稿された提案485件のうち、「インターネット公売の実施」、「年金請求書等の記入見本・送付書・添付書類一覧の作成」等、52件をサービス改善・業務改善につなげました。

○サービスリーダー会議

・各ブロック本部担当部長及び担当者出席のもと、サービス改善の一体的促進を図りました（平成23年10月）。

○年金事務所お客様サービスモニター会議

・普段年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国15か所の年金事務所で実施。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10月～平成24年1月）

④ お客様の声の集約

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定期的に公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについて、23年度中目途に構築する。さらに、年金相談事蹟管理システムとの統合化を検討する。

・「年金事務所お客様サービスモニター会議」でのご意見と機構での取り組みの例

- ①「年金に関する世代別の副読本やチラシなどを作成して欲しい」とのご意見に対し、退職後の年金手続きを解説した「退職後の年金手続きガイド」や若い世代向けに年金制度を解説した「知っておきたい年金のはなし」の冊子を作成するとともに、機構ホームページに掲載しました。
- ②「年金委員への研修実施要請」「年金委員への表彰の継続要望」のご意見に対し、平成24年度には全国及び各ブロック毎の研修を計画するとともに、年金委員表彰についても引き続き機構としての表彰を実施する予定です。
- ③「各教育段階に対する公的年金制度周知」については、平成24年度の地域年金展開事業として中学校・高等学校・大学での公的年金制度周知の取り組みを進めます。(厚生労働省年金局へも文部科学省との連携を要請しました)
- ④お客様向け文書関連で「わかりやすい書類を作成して欲しい」というご意見に対しては、引き続きお客様文書モニター会議や文書審査チームにおいて改善していくとともに、機構の文書作成基本マニュアル「お客様向け文書」作成ガイドラインのリニューアル、より具体的に理解できるように改善例を使って説明した「別冊文書レイアウトの実践」を新たに作成するとともに、機構職員の文書作成スキルアップを目的とした「文書作成研修(平成24年4月実施)」を企画しました。

○また、職場ごとに、職場環境や仕事の進め方、お客様サービス等の改善を進めるための、「身近な業務改善の取り組み」については、5,605件の取り組み報告があり、このうち「レイアウトの工夫による相談ブースの増設」等の成果があった取り組みについては、他の職場の参考になるよう機構LANに掲載し、全国展開を図りました。

○平成22年12月において「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・事務処理誤り及び事蹟管理を含む)基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを平成23年10月に見直しました。年金相談事蹟管理システムの統合化は初期計画に織り込み開発、さらにホームページからのメールによるお客様からのご意見・ご要望及びコールセンターにおける事蹟の取り込みを含め同時稼働とすること

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、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接客研修を適宜実施する。

により平成25年9月稼働を目途に構築することとしました。

【別表31：意見・要望・苦情等の状況】

【別表32：ご意見の内容（詳細）】

○お客様満足度アンケート調査及び外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

- ・全国の年金事務所及び街角の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。なお、新たに年金請求に関する質問やねんきんネットに関する質問を加える等、アンケートの改善に努めました。（平成24年1月実施）
- ・また、全国の年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務における「お客様へのお約束10か条」の取り組み状況を把握し、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。本調査においても、調査項目についてより客観的に評価できるよう評価基準を見直すとともに、調査項目についてより適切に評価できるよう窓口相談員の回答を想定したシナリオを設定するなど、調査の改善を行いました。（平成24年1月～2月実施）
- ・更に、コールセンターについて、新たに、お電話頂いたお客様にはがきを送付するお客様満足度調査を実施しました。（平成24年1月実施）

【別表33：年金事務所・年金相談センターのお客様満足度アンケート結果の概要】

【別表34：外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要】

【別表35：コールセンターのお客様満足度調査結果の概要】

○マナースタンダード研修

- ・より充実したマナースタンダード（接客）が実践できるように、お客様満足度アンケート調査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」の改訂を行い（平成23年10月）、今回の変更点を中心に解説する「マナースタンダード研修」を全国9ブロック本部にて実施しました。（平成23年10月～平成24年1月）

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。

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。

・また、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、全拠点へ配布しました。（平成23年4月）

○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、10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の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員からのメッセージを紹介するなどの工夫を凝らしました。また、特集記事として、東日本大震災における日本年金機構の取り組み状況やお客様へ自分の人生と年金制度の関わりを分かりやすく伝えるため「ライフステージと年金」を作成しました。作成にあたっては、見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限り理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。

○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。運営評議会においては、10月6日に「公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取り組みの強化について」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。

【別紙36：「公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取組の強化について（提言）」】

【別紙37：日本年金機構運営評議会からの提言への対応状況】

<自己評価>

評語：

○お客様サービス向上の取り組みとして、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み（お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート調査等）を実施しました。

○お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を取り入れる仕組みを作りました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書」作成ガイドラインのリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成をできるようにしました。

○お客様満足度アンケート等については、ニーズに応じた調査項目の改善等を行うとともに、新たにコールセンターに関するアンケート調査も行いました。

○接遇向上面においては、お客様の意見や現場の意見を反映させた「マナースタンダード実践テキスト」のリニューアル版を作成（クッション言葉の活用、積極的傾聴のすすめ等）するとともに、接遇研修においても、恒常的かつ継続的な研修を実施しました。なお、22年度に加入した「特殊法人等苦情相談連絡協議会」において世話人法人として24年1月に総会を開催するとともに、他社事例を研究しました。

○今後も、機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきたいと考えています。

○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「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着しています。



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - ＞ お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - ＞ 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

- 全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。
【ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル】
0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
第2土曜日 午前9時～午後5時まで
050（一部）の電話、070の電話からおかけになる場合は03-6700-1144
- 【一般的な年金相談ダイヤル】
0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで
050（一部）の電話、070の電話からおかけになる場合は03-6700-1165

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

- ご相談は、全国の年金事務所・街角の年金相談センター・街角の年金相談センター（オフィス）で受け付けています。
 - 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
 - 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
 - 第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで
- ・街角の年金相談センター（オフィス）は月～金曜日の午前8時30分～午後5時15分まで
- 最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認ください。
・<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、「ねんきんネット」でもご確認できます。

- ご自宅のパソコンでもご自身の年金記録がご覧いただけます！
- 「ねんきんネット」サービスへご利用登録をお願いいたします。
- 原則24時間いつでも利用可能（システムメンテナンス時等を除く）。

詳しくは「ねんきんネット」で検索！

■ 「最新の年金記録」の確認や、「将来の年金額」の試算ができます。

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の推移

(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		
		件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	%
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	162	135	163	126	152	116	167	143	146	125	139	152	1,726	13.4%
		電話②	19	19	43	13	13	20	21	20	22	14	25	19	248	1.9%
		各種お知らせ文書③	148	198	323	169	214	153	207	219	183	175	270	171	2,430	18.9%
		ホームページ④	41	42	41	50	40	53	44	69	29	47	51	46	553	4.3%
		小計(①～④合計) a	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957	38.5%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	100	101	135	88	104	83	117	141	154	115	107	105	1,350	10.5%
		国民年金業務⑥	166	116	129	132	109	90	106	122	72	65	89	95	1,291	10.0%
		厚生年金業務⑦	46	54	54	78	58	49	49	59	67	52	60	59	685	5.3%
		小計(⑤～⑦合計) b	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326	25.9%
	個人情報⑧	3	6	8	1	8	4	7	10	0	2	4	7	7	60	0.5%
	お叱り⑨	86	84	77	79	78	47	59	47	53	50	132	77	869	6.8%	
	その他(①～⑨以外)⑩	37	61	114	102	146	98	68	49	56	54	57	52	894	7.0%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	783	10,106	78.6%	
	励まし関係⑪	50	34	34	34	77	47	27	27	56	43	56	42	53	553	4.3%
年金政策、制度立案関係⑫	198	183	246	189	160	142	262	194	187	141	172	129	2,203	17.1%		
合計(①～⑫合計)	1,056	1,033	1,367	1,061	1,159	902	1,134	1,129	1,012	896	1,148	965	12,862	100%		

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数221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(受付件数607件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数102件)」を集計・分析。(合計受付件数930件。)1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。(件数は3月分)
 ※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約500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) 電話②、各種お知らせ文書③について、平成23年6月は統合通知書(年金額のマイナス物価スライド、住民票コード収録状況のお知らせ等)の送付の関係によるものが多かった。

また「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収」に対するお客様の声については、お叱り⑨に計上。

(注2) 年金政策、制度立案関係⑫では、平成23年6月は物価スライドによる減額改定、10月は支給開始年齢引き上げ案、11月は主婦年金追納法案及び特例により減額を据え置いた支給水準の解消案への意見要望が多かった。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年4月1日～平成24年3月31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	接客対応①	1,726	13%	職員の説明が不十分(失業給付との調整、在職老齢年金等)等
		電話②	248	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	2,430	19%	支給額変更通知書、振込通知書(マイナススライド)、年金請求書(ターンアラウンド、65歳請求ハガキ)
		ホームページ④	553	4%	ねんきんネットが利用しにくい(在職老齢年金受給者の試算、スマートフォン及びフリーメールへの対応) HPの掲載情報(掲載されている届書の入力可能化、Q&Aの充実)等
		小計(①～④合計) a	4,957	39%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,350	10%	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	1,291	10%	納付督促業務の民間業者委託への意見(業者委託の是非、周知)
		厚生年金業務⑦	685	5%	未適用事業所・未加入者についての情報提供、滞納事業所からの苦情。
		小計(⑤～⑦合計) b	3,326	26%	
	個人情報⑧	60	0%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等	
	お叱り⑨	875	7%	年金事務所の開所日時、事務所施設(駐車場、案内板、相談窓口)等	
	その他(①～⑨以外) ⑩	894	7%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	10,112	79%			
励まし関係⑪	553	4%	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	2,197	17%	物価スライドによる減額改定、支給開始年齢引き上げ案、主婦年金追納法案等		
合計(①～⑫合計)	12,862	100%			

年金事務所・年金相談センターのお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	<ul style="list-style-type: none"> 年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図る。
②実施期間	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年1月4日から20日までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。
③実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> 年金事務所等の入口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収。 質問は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)で回答していただくもの、2段階(「不安や疑問は解消した、しない」や「電話に3コール以内に出た、出ない」)で回答していただくもののほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見・ご要望を記入していただいた。
④配布及び回収枚数	<p>配布枚数:59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%)</p> <p>【前回調査】配布枚数:49,870枚、回収枚数:28,066枚(56.3%)</p>
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	<p>問1(本日の対応についてご満足いただけましたか?)</p> <p>「満足」・「やや満足」 86.9%</p> <p>【前回調査】 83.0%</p> <p>問2(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?)</p> <p>「解消された」 96.4%</p> <p>【前回調査】 95.7%</p> <p>問3①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?)</p> <p>「満足」・「やや満足」 87.6%</p> <p>【前回調査】 86.0%</p> <p>〃 ②(窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?)</p> <p>「満足」・「やや満足」 86.5%</p> <p>【前回調査】(説明のわかりやすさ) 85.4%</p> <p>【前回調査】(職員からの積極的な情報提供や説明) 82.4%</p>

<p>⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]</p>	<p>問3③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」・「やや満足」 64.2% 【前回調査】 70.8%</p> <p>〃 ④(所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感がありましたか?) 「満足」・「やや満足」 71.7% 【前回調査】 なし</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「出た」 年金事務所: 67.7% 【前回調査】 年金事務所: 62.9%</p> <p>〃 ②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」・「やや満足」 年金事務所: 61.8% 【前回調査】 年金事務所: 60.5%</p>
	<p>問5(何に関する請求手続きでしたか?) [年金のご請求で来訪された方への質問] 「老齢年金」 82.2%</p> <p>問5-1(請求手続きは?) [老齢年金のご請求] 「はん雑だった」 16.5%</p> <p>問5-2(どんなところがはん雑でしたか?) [老齢年金のご請求] 「添付する書類が多すぎる」 40.2%</p>
	<p>問6(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 4.8% 「知っているが利用したことはない」 52.6%</p> <p>問6-1(利用してみているかがでしたか?) 「利用しやすかった」 44.4%</p> <p>問6-2(利用しない理由は何ですか?) 「年金加入記録の確認なら『ねんきん定期便』で充分」 41.6%</p>

⑤アンケート結果の概要
[年金相談窓口]

自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)

[記入件数: 10, 588件(複数回答あり)]

- ・職員の接遇に関するもの 46.5%
〔「もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。」
「不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています」等〕
- ・待ち時間に関するもの 7.4%
(「待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)」等)
- ・施設の利用に関するもの 7.8%
(「駐車場が少なく不便」等)
- ・電話の利用に関するもの 3.4%
(「年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい」等)
- ・事務処理に関するもの 5.4%
(「請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい」等)
- ・お客様向け文書に関するもの 2.5%
(「通知書等に書かれている年金用語について説明を十分してほしい」等)
- ・その他 27.0%
(「ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい」等)

(注)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよかったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は約5, 100件でした。

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

①窓口調査・電話調査の概要	<ul style="list-style-type: none"> 年金事務所等における窓口対応業務・電話対応業務について、外部調査機関の活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価する。 				
②調査日	<p>[窓口調査] 平成24年1月20日(金) ~ 2月17日(金)</p> <p>[電話調査] 平成24年1月24日(火) ~ 2月14日(火)</p>				
③実施方法等	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずに、お客様として訪問。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 満足度を評価するための調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 <p>[電話調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずに、お客様として架電。年金相談では現在受給している老齢年金と失業保険との給付調整又は遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 満足度を評価するための調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 				
④窓口調査・電話調査結果の概要 〔年金相談窓口〕 ※各細目の平均	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度を評価するための調査 <p>①全体としての満足度</p> <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>「満足」・「やや満足」</td> <td style="text-align: right;">77.6%</td> </tr> <tr> <td>【前回調査】</td> <td style="text-align: right;">74.1%</td> </tr> </table>	「満足」・「やや満足」	77.6%	【前回調査】	74.1%
「満足」・「やや満足」	77.6%				
【前回調査】	74.1%				

④窓口調査・電話調査結果の概要
 [年金相談窓口]
 ※各細目の平均

[窓口調査]

・満足度を評価するための調査

②職員のサービス態度（あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ）

「満足」・「やや満足」 84.3%
 【前回調査】 78.3%

③施設的环境（建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等）

「満足」・「やや満足」 91.8%
 【前回調査】 78.6%

④ていねいな説明（説明内容、わかりやすい言葉）

「満足」・「やや満足」 90.6%
 【前回調査】 80.4%

⑤訪問目的の達成度（疑問の解消度合）

「満足」・「やや満足」 91.4%
 【前回調査】 78.3%

・サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

①職場全体によるお客様への支援体制（訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等）

「実践している」 88.4%
 【前回調査】 79.0%

②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象（言葉づかい・態度・服装等）

「実践している」 86.3%
 【前回調査】 83.7%

③お客様への初期対応（お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉）

「実践している」 61.2%
 【前回調査】 74.2%

④お客様との相談の進め方（言葉づかい、あいづち・うなずき、質問のさえぎり等）

「実践している」 85.9%
 【前回調査】 72.6%

⑤お客様へご理解いただく姿勢（プライバシーを配慮した声、話し方・スピード等）

「実践している」 86.4%
 【前回調査】 85.2%

⑥質問に対する、窓口担当者のその場の対応

「実践している」 99.7%
 【前回調査】 93.1%

④窓口調査・電話調査結果の概要
〔年金相談窓口〕
※各細目の平均

[電話調査]

・満足度を評価するための調査

①全体としての満足度

「満足」・「やや満足」 56.7%

【前回調査】 33.3%

②職員のサービス態度（あいさつ、言葉づかい、対応の早さ）

「満足」・「やや満足」 82.9%

【前回調査】 34.0%

③ていねいな説明（説明内容、わかりやすい言葉）

「満足」・「やや満足」 86.4%

【前回調査】 36.2%

④架電目的の達成度（疑問の解消割合）

「満足」・「やや満足」 73.7%

【前回調査】 32.9%

・サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

①職場全体によるお客様への支援体制（あいさつ、所属名・氏名の名乗り）

「実践している」 91.1%

【前回調査】 72.4%

②お客様との相談の進め方（言葉づかい、あいづち、質問のさえぎり等）

「実践している」 85.4%

【前回調査】 62.5%

③お客様へご理解いただく姿勢（プライバシーを配慮した声、話し方・スピード等）

「実践している」 83.8%

【前回調査】 61.3%

④質問に対する、窓口担当者のその場の対応

「実践している」 99.7%

【前回調査】 88.5%

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	コールセンターの対応品質の現状を把握するため、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。
②実施期間	平成24年1月24日(火)～27日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたすべてのお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。4問の設問に5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)で回答していただくほか「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話をいただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施</p>
④調査対象件数	20,630件 【うち調査に協力していただいた件数】 11,578件(56.1%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 82.9%</p> <p>設問2 オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 82.3%</p> <p>設問3 オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 84.9%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 83.0%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。</p> <p>「利用したい」 93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別にみてもほとんど差異はない。</p> <p>自由記入欄 「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。 【記入件数：3,304件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お礼 47.1% ・コールセンターへの苦情・要望 29.3% (説明がわかりにくい、話すスピードが速い、電話が繋がらない等) ・コールセンター以外への苦情・要望 16.9% (送付物がわかりにくい、年金制度への苦情、事務処理が遅い等)

平成23年10月6日

日本年金機構
理事長 紀陸 孝 殿

日本年金機構運営評議会
座長 岩村 正彦

公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取組の強化について

(提言)

世代間扶養の仕組みを基礎として成り立っている公的年金制度が将来にわたり安定的に運営されるためには、制度に対する国民の皆様の理解と協力が不可欠である。

しかるに、国民年金保険料納付率の低下傾向が続いている。この収納率低下には様々な要因が考えられるが、その大きな一因として、「特に若い世代における年金制度に対する理解不足」があるのではないかと考えられる。

また、各適用事業所の事業主に対する制度への理解促進や、従業員に対する制度や各種手続きの周知などの取組も、制度への理解と加入漏れ防止など制度の適正運営のために重要であると考ええる。

こうした状況を踏まえれば、公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取組を強化していくべきと考えるが、年金広報や年金教育に十分取り組まれているとは言い難い状況である。また、年金委員（旧社会保険委員）との協力連携関係についても、希薄化している状況が見受けられる。

もちろん、こうした取組は、費用対効果を勘案して行う必要があるが、関係者の理解と協力の下に、地道な啓発活動を強化していくことは喫緊の課題であると考ええる。そこで、以下、当日本年金機構運営評議会として提言する。

記

1. 教育現場や地域、企業に向けて、公的年金制度の意義や内容を正しく理解していただくとともに、公的年金業務への理解と協力を求めるための取組を強化すること。特に、国民年金保険料納付率向上に向け、次代を担う若い世代への啓発に力を入れること。
2. 特に、教育現場における取組については、厚生労働省と文部科学省との連携の下、その推進の枠組みを早急に整理の上、教育関係者、市町村、社会保険労務士会などの関係機関・団体と連携し、機構として必要とされる取組を進めること。

3. 1. の取組に当たっては、年金委員による活動が重要であることから、年金委員との連携強化を重視し、年金委員への研修の充実や組織的活動への支援などを図るとともに、年金委員の厚生労働大臣表彰の実現や年金委員委嘱手続きの改善に向けて、引き続き、厚生労働省へ働きかけること。また、市町村や社会保険労務士会をはじめとする関係機関・団体との連携・協力体制の構築に努めること。

4. ホームページの充実により、公的年金制度について、わかりやすい情報提供に努めること。

日本年金機構運営評議会からの提言への対応状況

提言内容	取組状況
<p>1. 教育現場や地域、企業に向けて、公的年金制度の意義や内容を正しく理解していただくとともに、公的年金業務への理解と協力を求めるための取組を強化すること。特に、国民年金保険料納付率向上に向け、次代を担う若い世代への啓発に力を入れること。</p>	<p>① 「地域年金展開事業」の取組 ○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て次のような活動の展開を図る(平成24年度から実施)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、教育関係機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動 <p>② 年金事務所の体制強化 ア 都道府県代表事務所の強化 ○都道府県単位の関係機関(都道府県、市区町村、社会保険労務士会)と連携・調整を行い、「地域年金展開事業」を推進するため、都道府県代表事務所に「総務調整課」を設ける(平成24年度から実施)。</p> <p>イ モデル年金事務所 ○地域に根ざし、大学等の教育現場、自治体、職場で年金の理解が進められるよう、各ブロックごとに「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所を設ける(平成24年度から実施)。</p> <p>③ 若い世代への啓発 ○大学生(専修学校等含む)を対象に、協力の得られた大学等における新学期のオリエンテーションでの説明会の開催や市町村等の成人式等で配布する年金制度周知用広報素材の提供等の取組を引き続き行う。 ○ねんきん月間(毎年11月)において、全国的に年金出張相談を行ったほか、大学生や卒業生に対する学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知活動を集中的に行った。 ○厚生労働省(年金局)と文部科学省との連名により、全国の大学等約1,300校に対し、在学生に対する「学生納付特例制度」及び卒業(予定)者に対する「若年者納付猶予制度」の周知等を行った(平成24年1月11日)。</p>

<p>2. 特に、教育現場における取組については、厚生労働省と文部科学省との連携の下、その推進の枠組みを早急に整理の上、教育関係者、市町村、社会保険労務士会などの関係機関・団体と連携し、機構として必要とされる取組を進めること。</p>	<p>① 年金局への要請 ○年金教育について、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枠組みの早期構築を依頼(平成23年12月27日)。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>地域で年金の理解運動を進める行政関係者、教育関係者、社会保険労務士会、年金委員等からなる「地域年金事業運営調整会議」を設けることを考えており、厚生労働省(地方厚生局)の積極的対応を依頼(平成23年12月27日)。</p> </div> <p>② 年金に関するエッセイ募集 ○「ねんきん月間」における取組の一環として、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実施しており、平成24年度においても、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。</p> <p>③ 地域啓発資料 ○若い世代の年金制度への理解を進め、国民年金保険料納付につながるような、啓発資料を作成する(平成24年3月完成予定)。</p>
---	--

<p>3. 1. の取組に当たっては、年金委員による活動が重要であることから、年金委員との連携強化を重視し、年金委員への研修の充実や組織的活動への支援などを図るとともに、年金委員の厚生労働大臣表彰の実現や年金委員委嘱手続きの改善に向けて、引き続き、厚生労働省へ働きかけること。また、市町村や社会保険労務士会をはじめとする関係機関・団体との連携・協力体制の構築に努めること。</p>	<p>① 年金委員との連携 ア 年金委員の活動支援 ○地域や職域における年金制度や年金の事務手続きの周知等についての協力を得るため、研修を充実するほか、ホームページを通じて退職者向けの事務手続きや若い世代向けの年金制度の啓発資料などの提供等の支援を行う(平成24年度)。 ○厚生労働省年金局の「平成24年度の年金委員の活動等について」の通知発出とあわせて、年金委員活動に関する平成24年度の取組方針を作成し、本部と年金事務所が連携しながら効果的な活動支援を行う(平成24年4月目途)。</p> <p>イ 年金委員手続きの改善 ○年金委員の委嘱事務手続きについて、以下のような改善を要望したところであり、厚生労働省年金局からは「平成23年度中に検討する」と聞いている。 ・本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大 ・「職域型」年金委員推薦書等の自宅住所記載の省略</p> <p>ウ 年金委員の厚生労働大臣表彰 ○年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する厚生労働大臣表彰の実施を要望し、厚生労働省年金局からは「平成25年度実施を目指して検討している」と聞いている。</p> <p>② 社会保険労務士会との連携 ○「地域年金展開事業」の実施に係る協力・連携を社会保険労務士会連合会に要請する(平成24年3月予定)。 〔上記の要請については、事務レベルでは1月に依頼済み。〕</p> <p>③ 市町村との連携 ○市町村向けの情報誌「かけはし」に、地域啓発資料を活用した年金制度の周知・広報依頼を掲載する(平成24年5月予定)。</p>
--	--

<p>4. ホームページの充実により、公的年金制度について、わかりやすい情報提供に努めること。</p>	<p>① 「年金Q&A」コーナー ○各質問にアンケート機能を設置(平成23年7月～)し、寄せられた意見を踏まえ、優先順位を決めてQ&Aの内容を適宜改善している。</p> <p>② 「ねんきんネット」コーナー ○ご自身の年金記録を確認する機能に加え、平成23年10月末より、将来の年金見込額を試算できる機能を追加。今後(平成24年4月以降)、電子版ねんきん定期便などの各種お知らせの確認や未統合記録5千万件の検索機能などを追加する予定。</p> <p>③ 「私の年金が知りたい・年金のことが知りたい」コーナー ○既存の年金制度や手続きの説明ページに加え、未適用事業所や滞納事業所に対する機構の取組みの説明ページを掲載(平成24年1月)。</p> <p>④ 「きっずページ」コーナー ○小学校高学年ぐらいのお子様を対象に、平成23年3月に開設した同コーナーについて、更にわかりやすく年金制度をご理解いただけるような構成や内容となるよう検討中。</p> <p>⑤ 「機構twitter」コーナー ○HP内の掲載情報のうち、お客様にお知らせする必要性の高い情報のツイート(発信)頻度を増やしている。</p> <p>⑥ 「今月のご案内」コーナー ○年金の手続きや発送する通知書に関する毎月の情報がひと目でわかるよう、トップページに掲載(平成23年11月～)。</p>
---	--

- ⑦「パンフレット」コーナー
- 退職後の様々な手続きを説明した「退職後の年金手続きガイド」や、山あり谷ありの人生を送る一組の夫婦をモデルにしてライフステージと年金の関係を紹介した「太郎・花子夫妻 年金でたどる人生行路」などを新しく掲載(平成23年12月～)。
 - 平成24年4月目途で、若い世代の年金制度への理解を進め、国民年金保険料納付につながるような啓発資料を掲載予定。
- ⑧その他の主な取組
- 事業主に対して、CD・DVDによる電子媒体申請の利用を普及促進するため、同説明ページをわかりやすく改善(平成23年11月)。
 - お客様から寄せられた提言やエッセイ、こども絵画作品を掲載した「お客様のひろば」コーナーを設置(平成24年1月)。
- ⑨ホームページの再構築
- 平成24年3月末公開を目途にホームページの再構築作業を行っているが、トップページに対象者別・制度別など必要な情報に容易に辿り着けるようなナビゲーションを設けるほか、具体的な説明ページでも、わかりやすい内容とする予定。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<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>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周知活動や手続に使用可能な磁気媒体の拡大（CD-R又はDVD）を図る。</p> <p>また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の磁気媒体化の検討を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年12月より、事業主が届出手続に利用する電子媒体の拡大について、FD・MOに加え、CD・DVDを利用できるようにしました。 ・平成23年9月から11月にかけて、事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを同封しました。さらに、平成24年2月に、電子媒体申請の利用勧奨用チラシを作成し、事業所に対する総合調査時等において利用勧奨に努めました。 ・毎月、全国社会保険労務士会連合会と電子申請の利用促進に係る意見交換を実施し、電子申請フェア（主催：全国社会保険労務士会連合会、後援：厚生労働省・総務省）等を通じて全国の社会保険労務士に電子申請の利用勧奨を実施していただきました。 ・市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の磁気媒体化について、平成25年4月の実施に向けて、平成24年1月に基本計画書を作成し、同年3月にシステム開発に着手しました。 <p>○平成23年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）については、60.0%（主要9手続き）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値65%を下回りました。</p>

<自己評価>

評語：

○上記のような取り組みを行った結果、電子申請の利用率は昨年度から 1.3%増加したところですが、電子媒体申請の利用率については 1.9%減少し、結果として、主要 9 手続に係る平成 23 年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は 60.0%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める目標値 65%を下回りました。

○なお、政府において策定されている「オンライン利用拡大行動計画」は、平成 24 年 5 月 25 日に改定されており、改定後の計画における平成 23 年度の目標数値 57.6%（16 手続）に対しては、56.0%の実績となっています。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル（業務処理要領）の精緻化や組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>① お客様と直接接する年金事務所等第一線の職員からの要望などを踏まえ、平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、各種の取組を進める。</p> <p>特に、バーコードを活用した各種届書等の受付データ進捗管理システムについては、平成24年度導入に向けシステム開発等の作業を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るための取り組みを進めました（平成23年度中に改善措置を講じた業務改善工程表の項目：26件）。また、これまでの取組状況を踏まえ、平成24年3月にそれぞれ改定を行いました。</p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p>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。（平成23年10月実施、受講者数39人）</p> <p>○機構LANを活用し業務処理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利便性の向上を進めました。</p> <p>○年金事務所等で実際に使用されているパソコンツールやチェックシートなどの業務支援ツールのうち、特に業務の効率化や事務処理誤りの再発防止に有効な業務支援ツールの全国展開を図るため、平成24年3月に厚生年金徴収業務を対象として利用状況の調査を実施しました。（今後、他の業務についても順次調査を行うこととしています。）</p>

<p>② 機構発足時に集約化を完了した都道府県単位の事務センターにおける業務処理の一層の効率化や標準化を進める。</p>	<p>○受付進捗管理システムについては、平成 23 年 10 月から全国に先立ち、健康保険・厚生年金保険業務に限定して栃木県内の事務センター及び年金事務所において先行実施し、システム検証等を行うとともに、職員からの意見要望を踏まえ、平成 24 年 10 月からの全国導入に向けて、システム構築を進めました。</p> <p>○年金受給者に対して同時期に送付している各種通知書について、様式の統一や見直しを行うため、平成 23 年 6 月からシステム開発に着手しました。</p> <p>○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、次のシステム改善を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善 ・ 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字 ・ 20 歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善 ・ 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善 ・ 裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善 <p>○事務センター業務の在り方について、円滑な業務処理の観点から、平成 23 年 4 月に取りまとめた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、次の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国 28 拠点において、業務量調査（サンプル調査）を実施（平成 23 年 10 月～12 月） ・ 届書のパンチ委託業務について、事務センターから委託業者の作業場までの引き渡し方法として、画像データ転送方式（届書を画像化してデータ送信）を実施（平成 23 年 10 月から 8 事務センターで先行実施、平成 24 年 10 月から全国導入予定） ・ 事務センターにおける届書等の主な不備返戻事例・事由の注意喚起を実施（平成 23 年 12 月） ・ 事務センター及び年金事務所の職員のスキルアップと協力連携促進を図るための相互実践研修を実施（平成 24 年 2 月から）
--	--

○また、事務センターにおける年金裁定業務に係る特定重点事項の確認の徹底を図るため、平成 24 年度実施に向けた組織的な点検強化の措置を講じました。

<自己評価>

評語：

○前記のとおり、業務改善工程表、システム再構築工程表及び事務処理誤り総合再発防止策に基づく各般の取り組みを推進しました。また、事務センター業務の在り方について、円滑な業務処理の観点から「事務センター業務の当面の在り方について」を取りまとめ、これに基づく取り組みを推進しました。

○なお、業務改善の効果を上げた具体例として、届書のパンチ委託業務については、平成 23 年 10 月から画像データ転送方式を 8 事務センターにおいて先行実施しているところですが、これにより、委託から納品までに要する時間が短縮（2～3 日程度から当日納品へ）されたことなどが挙げられます。また、事務センター業務の在り方については、年金事務所との連携強化や役割分担明確化等の取り組みを進めており、サービススタンダードの達成率も改善しています。また、事務所と事務センターとの相互実践研修の実施について、研修に参加した多くの職員から、業務運営上、年金事務所・事務センター間の連携を図る上で有意義であり、今後の業務の効率化につながるものであるとの報告がありました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、必要に応じ、効率化を図る。</p> <p>② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律」の成立を踏まえた平成24年3月の厚生労働省からの要請を受け、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置の実施について、役員報酬規程及び職員給与規程の改正準備を進めました。</p> <p>○効率的な執行を進めるため、22年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達の実施によるコスト削減、借り上げ施設の借料の引き下げといった取り組みを行いました。また、職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、研修や会議の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。</p> <p>○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、予算額（176.3億円）を49.0億円（27.8%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、17.3億円（予算額の9.8%）です。中期計画期間内の削減目標12%（22年度比）に向けて効率化を図っています。</p> <p>○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、予算額（2,096.0億円）を263.6億円（12.6%）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費などの入札によって調達コストを低減したことなどによって効率化できた執行額は、124.1億円（予算額の5.9%）です。中期計画期間内の削減目標4%（22年度比）に向けて効率化を図っています。</p>

<自己評価>

評語：

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約(660件)の実施(調達計画額に対し11.7億円の削減)、業務用車両(486台)や事務処理機器(371台)の本部での一括調達(調達計画額に対し5.0億円の削減)、借り上げ施設(27件)の契約更新時の借料の引き下げ(更新前の借料に対し0.4億円の削減)や会議及び研修の場(計11回)において、入札や価格交渉によるコスト削減や情報共有による適切なコスト管理の必要性を周知するなどコスト意識の徹底を図ることにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では17.3億円(予算比9.8%減)、業務経費は124.1億円(予算比5.9%減)効率化により削減しました。また、中期計画における削減目標(中期期間内の最終の年度において、一般管理費(人件費を除く。))については、平成22年度比で12%程度、業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については、4%程度に相当する額の削減を目標)の実現に向け、執行の効率化を実現することができました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>① 納付督促等の外部委託について引き続き推進する。</p> <p>また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>② 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。</p> <p>また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○「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29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>○平成23年度においては、全国61か所の年金相談センター（街角の年金相談センター51か所、常設型出張相談所10か所）における相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。また、すべての年金事務所において、引き続き国民年金保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務の外部委託（市場化テスト）を行いました。</p> <p>○平成23年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約331件のうち、総合評価落札方式（※21）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務2件となっています。高度のノウハウ、専門的な知識、高い技術力を必要としない印刷、発送、入力業務など残りの329件については、最低価格落札方式または随意契約により外部委託を行いました。</p> <p>なお、委託業者の選定にあたっては、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順により、チェックリストに基づいて事前審査を行い、適切に選定しました。</p> <p><<用語解説>></p> <p>（※21）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p> <p>○内部監査による事後チェックとして、契約締結された外部委託案件について、会計規程等に基づき審査及び承認等が適切に行われているか調達プロセス監査の中で検証しました。この内部監査は、平成23年9月までの契約案件について実施済みです。なお、10月以降の契約案件については、平成24年度下期に実施予定です。</p>

③ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等によりの確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。

④ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。

○サービス品質を確保するため、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、業務の外部委託の全ての契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施などによりモニタリングを行いました。

○平成 22 年度中に契約が終了した概算所要見込額 1 億円以上の外部委託（業務の外部委託 18 件とシステム開発等の外部委託 10 件）について、実績及び評価結果をホームページにて公表しました。これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できたと認められますが、一部の事業者・業務について、担当部署による外部委託管理体制の強化（進捗管理、モニタリング、ブロック本部のチェック体制等）が必要との改善指示を行いました。（改善指示を行った外部委託業務については、次回契約において、委託要領に「業務品質に関するブロック本部による随時の抜き打ち調査」を盛り込む等、改善を図りました。）

○平成 23 年度においては、継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務など 49 件について複数年契約を行いました。

特に、コールセンター業務については、総合評価落札方式の業者選定による高度な運営スキルの確保及び複数年契約の締結によるオペレーターのスキルの向上が図られ、ひいては、継続的な各種施策の実施により、オペレーターの平均処理時間の短縮（平成 22 年度 13.0 分 → 平成 23 年度 12.6 分）等の効果につながっています。

<自己評価>

評語：

○国民年金保険料の納付督促・免除等勧奨業務の外部委託は、平成22年度に引き続きすべての年金事務所において実施しました。本部においても定期的にヒアリングを実施し、実績向上に向けた要請・指導を行いました。また、平成24年10月の契約更改に向けて、官民競争入札等監理委員会の評価等を踏まえ、仕様書（実施要項）の見直しを行いました。

○委託業者の選定にあたっては、委託業者選定審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、前記のとおり、標準仕様書に基づき委託業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。

○外部委託の実績及び評価結果について、初めて機構ホームページにて公表を行いました。これにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関するPDCAサイクルが確立され、質の向上が図られました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>年金制度改革の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p>	<p><実績></p> <p>○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計補完工程として、基本設計補完業務(業務ソフトウェア)を実施しました。</p> <p>○上記の業務は、基本設計において要件が未確定であった事項やその後の追加要件事項、年金記録問題検証委員会報告書などを踏まえた業務プロセスの見直しの結果について業務ソフトウェアの設計を行うとともに、分割調達によって実施された基本設計の各サブシステム間の整合性などを確認し、必要な補正を行うことによって品質の向上を確保することを目的としたものです。平成22年10月に契約を締結、平成23年7月末に計画どおり業務を完了しました。</p> <p>○また、基本設計補完工程のうち、アーキテクチャ設計(※22)及びプラットフォーム性能の検証(※23)等業務は、平成23年2月に委託契約を解除したことから、今後、当該業務を着実に進めるために、それまでの経緯を踏まえて、改めて調達仕様書の見直しなどを実施しました。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、新しい年金制度の検討状況などを踏まえながら、厚生労働省と調整を進めてきました。</p> <p><<用語解説>></p> <p>(※22)「アーキテクチャ設計」・・・システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。</p>

(※23) 「プラットフォーム性能検証」・・・ ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定などが機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。

<自己評価>

評語：

- 基本設計補完業務（業務ソフトウェア）の実施に当たっては、受託者への適切な作業指示や厚生労働省と随時、調整を行うなど円滑に業務を進め、予定どおり業務を完了することができました。
- 社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、新しい年金制度の検討状況などを踏まえながら、引き続き厚生労働省と調整を図っていくこととしています。

平成23年度計画

平成23年度計画に対する取組状況

Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項

5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。

① 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。

② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札(総合評価方式を含む。)に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

<実績>

○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。

また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。

○契約予定価格が少額のものを除いた競争入札件数の占める割合は、64.1%でした。しかしながら、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」(320件)及び震災への対応を速やかに行うため緊急的に随意契約をしたもの(14件)を除いた場合は、80.3%となっています。また、随意契約の中に、競争入札した後の不落随契(31件)や競争性のある企画競争及び公募(5件)が含まれています。

	23年度実績	23年度(補正)	22年度実績	22年度(補正)
一般競争入札の割合	64.1%	80.3%	66.6%	80.5%
一般競争入札	1,061件	1,061件	1,143件	1,143件
随意契約	595件	261件	574件	276件
計	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件

※補正：随意契約のうち契約の性質等からやむを得ないものを除いたもの

③ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%程度を削減することを目指す。

④ 調達委員会等を開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。

○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会に報告するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたほか、複写機の賃貸借等の一括調達や複数年契約を推進した結果、削減率は目標とした10%を上回り 17.1%となりました。

	23 年度実績	22 年度実績
削減率	17.1%	28.2%
調達計画額	161,703 百万円	104,826 百万円
削減額	27,602 百万円	29,612 百万円

○複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務など 660 件（22 年度：595 件）の複数年契約を締結しました。なお、23 年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約 660 件の削減額は、1,167 百万円、削減率では 8.8%となっています。

<自己評価>

評語：

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底した結果、少額の契約を除いて、平成 23 年度においては全体の契約件数に対し一般競争入札の割合は、64.1%となり、目標とした 80%を下回りましたが、震災の影響や契約の性質からやむを得ないもの等を考慮すると 80.3%となっており、調達における競争性、透明性は確保できたものと考えています。

○前述のとおり、平成 23 年度においては、年間調達計画額 (161,703 百万円) からの削減額は 27,602 百万円となり、削減率は目標とした 10%を上回る 17.1%となりました。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項 「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるなど組織風土改革に取り組む。</p>	<p><実績></p> <p>○内部統制システムが有効に機能するためには、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取り組みを継続的に進めてきました。</p> <p>○組織風土改革の取り組みについては、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」(以下「組織PT」という。)を設置し、「できることから取り組んでいく」との方針のもの、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きをおいた活動を展開しました。</p> <p>○組織PTでは、取り組みの4つの柱として、①コミュニケーションを活性化しよう②ほめる文化・感謝する風土を作っていこう③人を育てる文化・風土を作っていこう④組織力やチーム力を高め、仕事をすすめよう、を掲げ、各種の取り組みを展開し、平成23年10月には「活動実績報告書」を</p>

取りまとめました。

○特に、「コミュニケーション活性化」「情報共有」「進捗管理」「業務の効率化・合理化」に資するヒントやノウハウ、実施手順・方法などを各拠点における取り組み事例も交えながら紹介する8つの「仕事を円滑に進めるための How to シリーズ」（「朝礼・定期ミーティングの実施方法」「進捗管理の方法」「会議・ミーティング・打合せのあり方」など）、を作成し、職員への周知を行いました。

○なお、平成23年11月からは組織PTのメンバーを入れ替え、26名の新メンバー（本部職員17名、ブロック本部職員1名、事務センター職員2名、年金事務所職員6名）による第2期の活動を開始し、特に、「組織風土改革の理念・意義の浸透のための方策」「これまでの具体的な取り組みの普及・浸透」に重点を置いた取り組みを進めています。

○また、ブロック本部単位でも若手職員等によるプロジェクトチームを設置し、それぞれ人材育成やサービス改善などの提言を取りまとめました。その提言のいくつかは実現されています。

② リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を進める。

特に、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」などの取組を着実に実行していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、各部署の管理職を対象と

○リスク管理及びコンプライアンス意識の確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」（平成22年10月策定）を踏まえた集合研修やLANシステムを活用した研修など各種研修に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施するなど、役職員の意識改革を図るための取り組みを進めました。

○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取り組みを進めました。

【参考】平成23年度に実施した主な研修
（内部講師による集合研修）

した研修を強化する。

- ①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施
- ②5月に開催された全国年金事務所長・事務センター長会議や10月に開催された新任年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディ等の研修を実施
- ③各ブロック本部で開催されている年金事務所副所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所副所長等に対して不当要求・強度苦情対応や裁判事例の研修を実施
- ④本部のグループ長以上の役職員を対象に、パワー・ハラスメントの実態と防止対策や暴力団等反社会的勢力の排除対策をテーマとした研修を実施
- ⑤その他コンプライアンス問題事案が発生した部署等において個別研修を実施

(LANシステム等を活用した研修)

- ①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報(コンプライアンス・ミニ講座)を毎月配信
- ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事(リスク・コンプライアンス講座)を定期的に掲載
- ③平成24年2月から各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信(リスコン通信)を隔月ごとに配信

(職場内研修)

各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と研修講師用の副読本をLAN掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。

○役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、平成23年7月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。

○この調査結果においては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識していると回答した職員が

96.2%であるなど、職員一人ひとりにコンプライアンス意識が浸透しつつあることを確認しました。一方で、職場環境については、「職員が上司に報告や相談をしにくいと感じている」職員の割合が、前年度調査の約2割からは改善されているものの、なお、約1割存在していることなども明らかとなりました。こうした調査結果を踏まえ、今後の研修や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。

○法令等違反通報窓口制度による通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報（総件数5,979件：旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む）の中から、コンプライアンス問題事案の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認されたものについては、その是正や再発防止に取り組みました。平成23年度中にコンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査を実施した件数は242件となっており、このうち、23年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは64件となっています。また、このうちの31件は制裁処分（うち、公表基準に照らし公表した件数21件）を行い、33件は文書による指導などを行いました。

【参考1】法令等違反通報制度による通報件数（平成23年度）

・124件（うち外部窓口22件、内部窓口102件）

【参考2】調査をした242件の内訳

- ・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理 63（22）件
- ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 143（20）件
- ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 25（15）件
- ・人身事故を伴う交通法規違反行為 11（7）件

（）内はそのうち23年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数

○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因を分析するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行うとともに、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告

<p>③ 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、KRI（主要リスク指標）によるモニタリングを検討する。</p> <p>また、地震等の災害時を想定した防災対策や防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。</p>	<p>するなど、再発防止への取り組みを進めました。</p> <p>○特に、平成 23 年 4 月に姫路年金事務所において、職員による現金の横領が判明したことを踏まえ、収納事務の取扱いを見直すとともに、全職員に対する再発防止に向けた研修の実施や年金事務所に対する特別監査を実施しました。また、平成 24 年 1 月には奄美年金事務所・3 月には貝塚年金事務所において、現金の紛失が発生したことを受けて、全拠点の管理者に対する意識喚起（研修）や本部による全年金事務所を対象にした事前予告なし点検等を実施するとともに、現金管理に関する事務の取扱いを見直すことにより、再発防止を徹底しました。</p> <p>○リスク顕在化の未然防止への取り組みの一環として、KRI による主要リスクのモニタリング実施に向けて、各拠点から本部に報告されている各種報告書等について、リスク管理の視点からの有効性の検討を開始しました。</p> <p>○平成 23 年 10 月から 11 月にかけて 62 か所の年金事務所と 8 か所の事務センターにおいて、また、平成 24 年 3 月に本部の全国一括業務部門とシステム部門においてリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討した上で、年金事務所と事務センターへ 3 月に指示依頼を発出し、リスクアセスメントの調査の結果とこれを踏まえた各事業場での対応策を周知し、リスク低減へ向けた取り組みを行いました。</p> <p>○東日本大震災を教訓として、災害時緊急連絡システムの導入及びMCA携帯型無線機の配備等の災害時における通信手段の確保や災害対応用品を拡充することで、事業継続に向けた対応を行いました。また、事業継続への対応力を高めるため、災害対応要領の見直しを行い、それに関連した「災害時における帰宅困難者の対応」などの手順書を整備し、周知を図りました。地震などの災害時を想定し、平成 23 年 9 月から 10 月にかけて、年金事務所等の各拠点で防災訓練を実施しました。</p>
--	--

④ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「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るとともに、業務の標準化を進める。

○平成22年7月にとりまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、次のシステム改善を実施しました。(再掲)

- ・ 国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善
- ・ 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字
- ・ 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善
- ・ 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善
- ・ 裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善

○職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。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。(受講者数39人)(再掲)

○平成23年度における事務処理誤りの公表件数は2,347件(旧社会保険庁で発生した件数を含む)と依然として相当な件数となっていますが、可能な限り事務処理誤りの発生を抑制するため、システム改善や業務の標準化の取り組みに一層努めていきます。

なお、事務処理誤りの公表件数の内訳を事務処理誤りの区分別で見ると、「確認・決定誤り」が最も多く(990件(42.2%))、以下、「未処理・処理遅延」(347件(14.8%))、「事故等」(297件(12.7%))、「入力誤り」(227件(9.7%))、「誤送付・誤送信」(146件(6.2%))が上位5位を占めています。

○平成24年2月15日の年金定期支払において、お客様から提出された「平成24年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」の一部について、委託業者による入力漏れがあり、システム処理が行われなかったことから、約7万人のお客様の所得税が本来額より多く源泉徴収される(総額約17億円)事務処理誤りが発生しました。

その後、再発防止のための事務処理の是正措置を緊急実施し、事務処理誤りについての公表、該当お客様へのお詫び状の発送、過徴収された所得税額の算出を行い、平成24年3月15日の年金

⑤ 内部監査については、前年度の監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。

内部監査により発見された改善の必要がある事項については、必要に応じて関連部門に対して改善要請を行うほか、その改善状況について継続的にフォローする。

なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。

随時支払において、支払い（還付）処理を実施しました。また、「平成24年2月の年金定期支払における所得税の課徴収調査委員会」を設置し、事務処理誤りの原因や背景の事実確認及び再発防止策に対する評価を実施し、事務処理全体の検証を行いました。

○年金事務所及び事務センターに対する内部監査

平成23年度は、東日本大震災の影響により東北地方等における内部監査の延期を余儀なくされましたが、平成22年度に引き続き事務処理誤りの防止を主目的とする一般監査を可能な限り実施する方針としました。しかしながら、姫路年金事務所における保険料横領事件を受け特別監査を実施することとなり、その後一般監査を実施することになりました。

①特別監査の実施

4月に発覚した姫路年金事務所における保険料等の横領事件を受け、同様の事象が発生していないことを確認するため、5月から姫路年金事務所を除く全年金事務所（311年金事務所）に対する特別監査を開始し、同年11月までに完了することができました。

監査の結果、姫路年金事務所と同様の横領等が疑われる事象は発見されませんでした。収納の事務・管理に係る不備が多数確認されました。年金事務所に対しては、個別に改善対応を要請するとともに、ブロック本部で開催される年金事務所長等の会議の場を活用し発見事項の横断的展開を図るとともに、実施要領等における取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。

②一般監査の実施

一般監査については、上記の特別監査終了後、12月より速やかに再開し、特別監査開始直前に実施した5年金事務所を加え、全79年金事務所及び11事務センターに対して内部監査を実施することができました。この結果、平成21年度（機構設立）以降において、全国の年金事務所の約半数に当たる154の年金事務所に対する一般監査を終了することとなりました。残る年金事務所に対する一般監査は、平成24年度中に完了する見込みとなっています。

個々の監査で発見された不備事項等は、実地監査終了時点で年金事務所等の管理者と意見交換を行い、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は、概ね1ヶ月後を目途に監査報告書を発出し、改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には、関連所管本部等に対して適宜フィード

バックを行いました。改善状況のフォローアップについては、各監査グループが定期的に確認するとともに、監査企画グループが全体の進捗状況を確認しています。

○本部等に対する内部監査

本部監査は、以下の7テーマ・部署に対して実施するとともに、平成22年度に実施した監査で発見された問題点に対する対応状況についても併せてフォローアップを実施しました。

監査結果は、意見交換及び監査報告等を通じて監査対象部署に対しフィードバックするとともに、必要な場合には関連の所管部署に対しても情報提供し対応を求めました。

①全国一括業務部門

支払部及び障害年金業務部を対象とし、受付から審査、認定、入力、決定に至る処理状況を確認しました。

②システム部門

IT全般統制のうち、システムの開発・保守・運用等に係る主な規程等の整備状況を確認しました。

③労務管理業務

勤怠管理、採用・退職関係手続き等の状況を確認しました。

④調達プロセス

本部及び全ブロック本部が契約締結した調達案件(外部委託案件を含む)の審査・承認手続の履行状況を確認しました。

⑤会計・決算プロセス

会計・決算処理及びそれらに関係する内部管理の状況を確認しました。

⑥情報漏洩事案の再発防止のためのアクション・プランの実施状況

平成22年度に完了予定とされた取り組み策の実施状況を確認しました。

⑦業務の外部委託

2コールセンター及び6記録突合センターを対象とし、機構側の管理・監督状況及び事業者側の法令等遵守及びリスク管理の状況等を確認しました。

⑥ 文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。

⑦ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を行う。

○文書の管理・保管については、原則として「当面廃棄しない」という方針のもと、平成22年度に引き続き保管庫の不足に対応するため、保管庫の追加設置等を行いました。また、文書管理の合理化を図るため、文書管理規程の改正を行い、会議資料等については電子媒体を原本として保存することを可能としたことに併せ、法人文書ファイル等の適切な保存に関して新たに「日本年金機構法人文書ファイル保存要領」を定めました。

○文書の電子化の推進と文書保管の在り方等の検討を進めるため、保存文書の電子化に向けた検討PTを設置しました。平成24年度には具体的な対応方針を検討することとしています。

○システムの開発、管理、運用及び保守については、ITにおける内部統制の実現を図ること、システムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的として整備した「システム管理規程」、「システムリスク管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて当該関係諸規程の所要の改正も行いました。また、システム開発の案件については、調達手続きの適正性及び透明性を確保するために設置された「システム開発委員会」における厚生労働省、機構の関係者及び外部有識者による審議を踏まえ、適切な調達手続きを実施しました。

○また、専門人材の確保・育成及び業務運営におけるIT活用のための適切なシステム面での対応及び体制の整備については、「システム再構築工程表」(平成24年3月25日改定)の取り組み方針の一つである、機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行う力を身につけ、ITガバナンスを確立するためのシステム管理体制の充実に向け、以下の取り組みを実施しました。

①システム部門の組織再編(4月)

②ITスキルを有する者の中途採用

8月:1名(管理職)

9月:13名(一般職)

③社内公募による登用

10月:4名(一般職)

④システム要員の人材育成研修の実施及びIT関連資格の取得促進

<自己評価>

評語：

○組織風土改革については、組織PTによる各種の取り組みや、各拠点におけるそれぞれ様々な取り組みが展開されていますが、平成24年1月に実施した「職員意識調査」では、「組織風土改革で目指す風土が形成され、または、取り組みがおこなわれているか。」という問いに対し、「思う」「まあ思う」回答した職員は71%、「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答した職員は、29%となっています。引き続き、組織風土改革の理念や意義の理解・浸透を図り、風通しのよい組織づくりに向けた職員の意識改革について、これからも取り組んでいくこととしています。

○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などの取り組みを行いましたが、未だ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識が十分に浸透・定着したとは言えない状況です。

特に、年金事務所において現金を紛失する事案が重ねて発生しており、リスク管理（危機管理）が全拠点において徹底できていない現状も明らかとなっています。

○これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の向上が図られつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取り組みを推進し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項</p> <p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。</p>	<p><実績></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、10月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、以下の工夫を加えました。</p> <p>①日本年金機構の平成22年度の取り組みをお客様に一覧で見やすく伝えるために、トピックスを作成し、掲載しました。</p> <p>②学生など若い方たちにも年金を身近に感じてもらうため、理事長と大学生とのトップインタビューを行い、掲載しました。</p> <p>③お客様へ、年金制度は自分の人生に関わりがあることを分かりやすく、親しみやすく伝えるため、特集記事「ライフステージと年金」を作成しました。</p> <p>④お客様の声、要望をお客様サービス改善の具体的な取り組み事例をコラムで紹介(3点)し、また、年金事務所などの現場第一線の職員の声のメッセージを紹介(7点)しました。</p> <p>⑤東日本大震災における日本年金機構の取り組み状況を特集記事で掲載しました。</p> <p>⑥年金事務所の業務や所内など分かりやすく紹介するため、図表や写真などを用い掲載しました。</p> <p>○視覚障害者の方々にも情報お伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p> <p>【別表 38:アニュアルレポート(表紙・目次)】 【別表 39:アニュアルレポート特集記事(抜粋)「ライフステージと年金」】</p>

② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。

③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を原則毎週公表（ホームページに掲載）しました。また、「未統合記録5,095万件の説明状況」について3か月ごとに公表しました。更に「年金額回復の具体的事例」、「年金記録問題への取り組み状況について」を毎週公表するとともに、「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね2か月ごとに公表しています。

○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応（情報伝達、調査、再発防止措置、公表など）に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づく対応を実施しています。これらの事案については、同要領に基づき、原則としてすべての事案について、月次で公表しました。（平成23年4月から平成24年3月分までの公表件数2,347件）また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行うとともに、必要に応じて個別に調査を行いました。（「姫路年金事務所職員による滞納保険料等の横領について」など6件）

○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられるすべての情報をホームページに掲載しました。このほか、アニュアルレポート（年次報告書）、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載しました。

<自己評価>

評語：

○アニュアルレポート（年次報告書）については、「お客様目線」でできるだけ分かりやすく、親しみやすい興味をひく内容に努め、組織内外から一定の評価をいただきました。また、年金記録問題の対応状況や事件、事故・事務処理誤りについては定期的に公表するなど、業務運営の透明性の確保に努めました。

アニュアルレポート 2010

もっと、お客様のために。
あたたかさを伝える
年金サービスを目指します。



目次

日本年金機構 平成22(2010)年度トピックス	27
日本年金機構トップインタビュー	27
【特集1】 さすなから光る復興への道 東日本大震災 60日目の重鎮	15
【特集2】 国民年金50年の歩み 年金はいつの時代も国民の生活を守るセーフティネット	19
【特集3】 ライフステージと年金 太郎・花子夫妻 年金でたどる人生活	25
年金もの知り話 1 20歳になったら国民年金加入	29
日本年金機構の紹介	30
年金もの知り話 2 第3号被保険者って?	39
目標と計画	40
40 41 42 43 44 45 46 47 48 49	49
平成22(2010)年度 取り組み実績のご報告	51
【第1章】 業務の取り組み	52
【第2章】 お客様サービス向上の取り組み	86
【第3章】 内部統制システム構築の取り組み	98
【第4章】 平成22(2010)年度 実績評価	110
年金もの知り話 4 しつかりチェック わんざんネット	117
資本計画	134
平成22(2010)年度 財務関連データ お問い合わせ先	

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特別法人として設立されました。
◎本アニュアルレポートは、日本年金機構2年報目の平成22(2010)年度の取り組みを記載したものです。
※1は説明を明記しているものを除き、平成22年2月末現在の情報となります。
平成22年度とは、平成22年4月～平成23年3月までを指します。
◎本アニュアルレポートの資産およびパーセント表示は、直前直後値を代入し表示しています。
◎本文などでは、日本年金機構の自稱名と略して表示しています。

ライフステージと年金

太郎・花子夫妻 年金でたどる人生行路

成人のライフステージと年金。人生にはさまざまな段階があります。良いことばかりではありません。ときには思いがけないアクシデントに遭遇することも。そうした人生の「節目」と大きく関わっているのが年金です。ここでは山あり谷ありの人生を生きる一組の夫婦をモデルにしながら、ライフステージと年金との関係を詳しく紹介していきます。

年金の世界はわかりにくい。でも、この本があなたの人生の節目で役立つヒントを提供しています。



登場人物

太郎さん
大学時代に身につけた英語のスキルを活かし、高社へ就職する。その後一犬決心をして独立する。

楓太くん
太郎・花子夫妻の自慢の一人息子。

花子さん
海外旅行先で、太郎と運命の出会い。結婚後はパートナーとして、太郎を支える。

スタート

太郎18歳 大学入学

得意な英語を究めたいと英文学科へ入学。さらに英会話サークルへも入部。もちろん当時は年金のことは何もわからない状態。

太郎20歳 国民年金加入

両親に教えられ、太郎も市役所の国民年金担当窓口で加入手続きを行う。

Q. 学生の間、支払いを猶予することはできる?

A. はい、所得のない学生に対して、本人の申請によって保険料の納付が猶予される「学生納付特例制度」があります。未納と異なり特別を受けた期間は、年金を受け取るために必要な期間に算入されます。

Q. 就職しなかった場合は、どうなるの?

A. 無職の方は、引き続き「第1号被保険者」となるので、国民年金の保険料の納付が必要となります。保険料の納付が困難な場合は、申請により保険料が免除できる制度があります。免除に該当しない方で30歳未満の方は保険料の納付が猶予される「若年者納付猶予制度」(申請期間は平成27年6月まで)が利用できます。

厚生年金保険に加入

厚生年金保険は、厚生年金保険が適用されている事業所に勤め、70歳未満であれば本人の意志に関係なく、加入することになります。厚生年金保険の加入手続きは、本人ではなく事業主が行いますので、新卒で入社した太郎も、自分で手続きする必要はありません。なお、この場合、太郎は「第2号被保険者」となります。

太郎23歳 就職

語学力を活かしたいと、高社の営業としてサラリーマン人生をスタート。海外赴任が夢である。



太郎

国民年金への任意加入期間

日本国籍を持つ方が海外で居住する場合、国民年金への加入義務はありませんが、将来の年金額を増やしたい場合、20歳以上65歳未満の方は任意加入ができます(任意加入期間は保険料を納める必要があります)。

太郎21歳 海外留学

憧れのイギリスで、1年間みっちり語学力を身につける。

国民年金は全員加入が原則

日本国内に住んでいる20歳以上60歳未満の方は、国民年金に加入することが法律で義務づけられています。自営業者ならびに農業や漁業などに従事している方、学生といった、国民年金の保険料を自分で支払う必要のある方を「第1号被保険者」といいます。

花子18歳 就職

高校卒業後、メーカーの事務職として勤務。



花子

厚生年金保険に加入

20歳未満であっても、厚生年金保険が適用されている事業所に勤めていれば、厚生年金保険に加入することになります。

太郎26歳 憧れの海外赴任へ

ついに夢を達成。ニューヨークの支店で3年間、バイヤーとして活躍する。

社会保障協定

日本の本社から海外の支社に転勤する場合などは、基本的に日本と転勤先の国の年金制度に二重に加入しなければなりません。しかし、日本と社会保障協定を締結している国の場合、日本の年金制度のみに加入し^{※1}、保険料の二重負担を避けることができます。また、日本の年金加入期間と、相手国の年金加入期間を足し合わせて^{※2}、年金を受け取るために必要な期間を満たした場合には、納めた保険料に応じて年金がもらえることになります。

※1 相手国へ転勤するなどの期間が5年以内と見込まれる場合に限られます。5年を超える場合は、相手国の年金制度のみに加入します。
※2 イギリス・韓国以外の協定締結国の年金制度に加入している場合に限られます。

協定締結国：ドイツ、イギリス、韓国、アメリカ、ベルギー、フランス、カナダ、オーストラリア、オランダ、チェコスロバキア、アイルランド(2011年8月時点)

次ページに続く

専業主婦になり、「第3号被保険者」に

配偶者の扶養家族となった段階で、「第3号被保険者」となります。第3号被保険者になるには、配偶者の勤務する会社を通じて届出をすることが必要です。第3号被保険者として認められると、国民年金の保険料を納める必要はありません。

花子29歳 退職

11年間勤めた企業を円満退職。専業主婦としての人生をスタート。

花子28歳 復職

育児休業期間は保険料免除

「第2号被保険者」が会社の育児休業制度を利用する場合、その期間の保険料は事業主、本人ともに免除となります。

結婚3年後 長男誕生

すがすがしい青年に成長してほしいという思いを込め、「頼太」と命名。3人での暮らしがスタート。花子は会社の育児休業制度を利用。

帰国後、太郎29歳&花子24歳 結婚

花子21歳 海外旅行中、太郎と出会う



花子33歳 1日4時間のアルバイトを始める(年収100万)

頼太の小学校入学を機に、近所のスーパーに勤め始める。

被保険者の種別は「第3号被保険者」のまま

花子のように年収が130万円を超えない場合は、「第3号被保険者」のままです。この段階では保険料を支払う必要はありません。年収130万円を超えた場合は、「第1号被保険者」となり、国民年金の保険料を支払う必要があります。この場合は、市区町村での手続きが必要です。

※勤務時間により、厚生年金保険に加入しなければならない場合もあります。

※被保険者には、3つの種類があります。

- 第1号被保険者
自営業者、農林や漁業に従事している方、学生など、国民年金の保険料を自分で納付する必要がある20歳以上60歳未満の人
- 第2号被保険者
会社などに勤め、厚生年金保険や共済組合に加入している人
- 第3号被保険者
厚生年金保険や共済組合に加入している配偶者によって扶養されている20歳以上60歳未満の人

Q: 万一、離婚してしまった場合は?

A: 平成19年4月1日以後に離婚をし、一定の条件を満たした場合、婚姻期間中の厚生年金保険の標準報酬を当事者間で分割することができます。老齢厚生年金等の年金額は、分割後の記録に基づいて計算されます。(内容の異なる2つの制度があります)

離婚の危機!

脱サラをめくって、ある日「大げんか」。それでもじっくり話し合って円満に解決。

太郎45歳 退職して創作和食店を開業!

料理の趣味が高じて、創作和食店を開業。得意の語学を生かして、外国人観光客にも人気。

夫婦ともに「第1号被保険者」へ

太郎は「第2号被保険者(サラリーマン)」から、花子は「第3号被保険者」から、ともに「第1号被保険者」になります。市区町村での手続きが必要です。



頼太が成人

父の志を受け継ぎ、料理の道に入りたいという頼太。国民年金にも加入し、大人の仲間入り。

頼太 国民年金加入

花子46歳 会社員として再就職

20代に経験した事務職として職場復帰。厚生年金保険に再加入。

花子45歳 頼太18歳で 遺族基礎年金の受給権喪失

遺族基礎年金の受給期間は、子である頼太が18歳となった後の3月31日までとなります。

保険料免除申請

突然夫を失った花子は収入が絶たれ、保険料を納めることが難しくなりました。このような場合、申請により保険料の納付が免除される制度を利用することが可能です。保険料を未納のままですと、将来「老齢基礎年金」などを受給できなくなる場合があります。

遺族年金の請求

家計を維持していた太郎が亡くなった後は、花子に遺族基礎年金と遺族厚生年金が支払われます。

太郎48歳 不慮の事故で急逝

太郎は高校生になった頼太と最愛の妻を残し、天国へ…。2人のお店も他人の手に…。悲しみに暮れる花子、でも泣いてばかりはいられない。

Q: もし頼太が障がい者になってしまったら?

A: 頼太は国民年金に加入しているので、一定以上の障害が残り、障害年金を受けられる保険料の納付要件を満たしているときは、障害基礎年金を受けることができます。受けられる年金には1級と2級があり、障害の程度によって決められます。

花子51歳 頼太が交通事故!

花子の必死の看病もあり、3か月後無事退院。

花子60歳 現役社員続行

ベテランスタッフとして会社に貢献したいと、これまで以上に熱心に仕事に取り組む毎日。

年金を受け取る手続き

60歳になった花子は、老齢厚生年金を受け取るための手続き(年金の請求)を行いました。ただし、花子は、厚生年金保険に加入して働き続けているため、給料と年金額の合計が一定額以上あると年金の一部または全部の支払いが停止されます。この仕組みを「在職老齢年金」といいます。また、花子は、遺族厚生年金を受け取っているため、老齢厚生年金の手続きの際、老齢年金と遺族年金のどちらを受け取るか選択する手続きをあわせて行います。

花子65歳 退職、そして年金の手続き

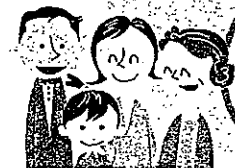
頼太一家との同居を機に、現役をリタイアすることにした。

65歳になったときの請求手続き

60歳代前半の老齢厚生年金を受けている方が65歳になるときは、「国民年金・厚生年金保険老齢給付年金請求書」が届きます。65歳から受給したい方は、必要事項を記入して日本年金機構へ提出する必要があります。

ゴール

花子70歳 頼太と嫁、孫の4人で楽しい年金生活



平成23年度計画

平成23年度計画に対する取組状況

IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保
 その他業務運営に関する重要事項
 3. 人事及び人材の育成に関する事項

① 戦略的な人事政策

- ・ 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルール等に基づく能力・実績本位の人事を行う。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行う。

<実績>

○人事政策の基礎となる正規職員の人事配置ルール等を示した「日本年金機構職員のキャリア形成」に基づき、平成23年10月に機構発足後初めてとなる定期人事異動を行いました。
 また、優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員から正規職員に登用する正規職員登用制度を実施し、平成23年7月には120名を正規職員に登用しました。あわせて平成24年7月の正規職員登用に向けて250名程度の募集を行いました。

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

※4月～9月の人事異動者 約1,300名

○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4月現在 民間出身者： 47人（平成22年1月：49人）
 若手登用者： 25人（平成22年1月：24人）

○正規職員の新規採用

- ・退職者の欠員補充のため、平成23年4月には223人を新卒採用し、7月には62人の中途採用を行いました。（平成24年4月は新卒者247人を採用）
- ・また、ITへの適切な対応や保険料収納事業の体制強化等のため、民間企業経験者の中途採用を8月に1人、9月に18人行いました。（平成24年4月には14人を採用）

○年金相談窓口体制の強化に向け、年金事務所の窓口年金相談業務に専ら従事する年金相談専任職員登用制度を創設し、平成 24 年 10 月の登用に向けて、100 人程度の募集を行いました。

○年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するために必要な、正規・准職員あわせて約 2 千人を採用しました。

(採用状況)

職 種		採用人数	備 考
正規職員		424 人	(内訳) 新卒 223 人、中途 62 人、ｼﾌﾄ 14 人、サｰﾋﾞｽ 5 人、 正規職員登用 120 人
有期雇用職員	准 職 員	1,340 人	
	特定業務 契約職員	2,217 人	本部、ブロック本部にて採用
	ｱｼｽﾀﾝﾄ 契約職員	3,438 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用
合 計		7,419 人	

② 人事評価制度の推進

公平性・公正性・納得性を高めるため、評価者研修等を実施するとともに、評価結果のフィードバック面談の徹底を図る。また、目標設定の簡素化など評価制度の見直しを実施する。

○人事評価制度については、フィードバックの重要性や事務所、事務センターなどの事業拠点全体を俯瞰し管理職同士の評価尺度のすりあわせの意義を認識させるため、事務所長や部長などの 2 次評価者に対する研修に加えて、事務所課長を中心とした一次評価者(対象者 1,742 名)に対しても研修を実施しました。一次評価者研修の実施後アンケートでは、69.9%が研修内容に満足したと回答しています。

また、評価者に対してアンケートを実施し、能力評価項目の見直しや D 評価基準の明示など能力評価制度の改定を実施するとともに、職員アンケートを実施し、評価結果の満足度調査を行いました。職員アンケートでは、実績評価結果に対して回答者の 85.3%から「納得できた」との回答が寄せられました。

③ 人材の育成

より実践的な人材を育成するため、新たに構築した研修体系に基づき、集合研修、職場内研修、通信研修（eラーニング）、チューター制度を実施する。また、業務知識のレベルに応じた内部資格制度を構築する。

○平成 23 年度においては、①新規採用者に対する研修の強化②管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上③各職場における OJT 等による「人づくり」④機構における基幹業務の強化を重点事項に掲げ、研修センターにおいて以下のとおり研修を実施しました。

特に、新規学卒者に対し 10 週間の研修を実施するとともに、管理者研修及び中堅職員研修については平成 22 年度と比較し実施回数をそれぞれ 3 回から 9 回に、1 回から 8 回に増やしました。

○なお、これら研修についての効果測定として、①新規採用者研修修了者に対し、配属後約一年後にフォローアップ研修を実施、②管理者、中堅職員研修受講者に対し、研修受講後に自己の課題と行動計画の作成を指示、③新規採用職員研修をはじめ、一部の研修に理解度テストを導入するなど、研修効果の向上を目指し取り組みました。

【別表 40：研修の効果測定について】

	稼働率 (%)		受講者数 (人)	
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数
平成 22 年度実績	19.15%	47.93%	1,929 人	11,631 人
平成 23 年度実績	34.40%	75.41%	2,964 人	23,558 人
平成 24 年度計画	31.66%	63.68%	3,101 人	21,711 人

(注) 宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

研修名称		平成 22 年度		平成 23 年度	
		受講者数	回数	受講者数	回数
職務階層別	新規採用者研修（新規学卒者）	—	—	223	1
	新規採用者研修（中途採用）	372	3	205	3
	新規採用者フォローアップ研修	—	—	217	2
	中堅職員研修	61	1	394	8

	管理者研修	186	3	450	9
業務別	人事・労務管理研修	24	1	23	1
	相談研修講師養成研修	19	1	72	4
	年金相談管理者研修	50	1	61	1
	マニュアルインストラクター研修	41	2	39	1
	滞納処分実務研修（指導者コース）	65	1	65	1
	滞納処分実務研修（新任担当者コース）	348	4	480	6
	適用調査実務研修（一般コース）	291	3	190	3
	適用調査実務研修（新任担当者コース）	210	4	194	3
	年金給付（老齢・遺族）事務研修	—	—	109	2
	共通	人材育成推進者研修	71	1	65
チューター養成研修		—	—	341	11
	合計	1,738	24	3,128	57

○職場内研修については、平成24年度以降、新任担当職員や有期雇用職員向けの研修をブロック単位で実施するよう、各ブロック本部との調整の上、平成24年度研修計画に盛り込むとともに、全国共通カリキュラムやテキストの作成に着手しました。また、前年度同様、職場ごとに個人情報保護等の共通研修を、ブロックごとに業務知識の伝達のための専門研修を実施しました。

○平成23年12月より通信研修（eラーニングシステム）を導入し、初級者向けの基礎課程を開講しました（平成24年度には中級者向けの応用課程を開講予定）。当初申請見込3,000人に対し、平成24年3月時点で4,708人（新卒者の受講状況：新卒者の97.8%）の受講申請がありました。また、当該システムについては、コスト面の観点から、自社に専用サーバーを構築するのではなく、外部業者が保有するサーバーを利用する方式を採用しました。

④ 適正な労務管理

民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底を図る。また、職員が誇りとやりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康及び一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の推進等の課題に取り組むとともに、「ほめる文化・感謝する風土」の醸成を図る。

(e ラーニング申請内訳 (平成 24 年 3 月時点))

	正規	准	エルダー	特定	合計
申請者数	1,645 人	1,818 人	4 人	1,241 人	4,708 人

○平成 23 年 4 月以降に採用された 285 名の新規採用職員に対し、チューター（※23）を配置し、上長、チューター、新規採用職員の 3 者で作成した年間の育成プログラムに基づき、週報等のコミュニケーションツールを活用しながら OJT を実施しました。

《用語解説》

(※25)「チューター」・・・新規採用職員の教育育成を目的として、先輩職員が新規採用職員に対しマンツーマンで実務指導、学習指導を行うとともに各種相談に応じる仕組み。

○内部資格制度については、平成 23 年度に導入した通信研修に連動して構築することとしており、それぞれの資格に求められる知識レベル等基本的な考え方について検討を行いました。平成 23 年度に試験を実施することができませんでした。平成 24 年度中に実施できるよう、準備を進めています。

○旧社会保険庁当時の悪しき労働慣行を二度と繰り返さないために、組合員の範囲、交渉のあり方及び施設利用の範囲等を明確に定めた「労使間の取り扱いに関する基本協約」（労働協約）を平成 23 年 8 月に全厚生労働組合（全厚生）との間で締結しました（もう一方の日本年金機構職員労働組合（ねんきん機構労組）とは平成 22 年 6 月に締結済み。）。これにより機構の全国的な労働組合組織である 2 つの労働組合と労働協約を締結し、これに基づいた適正な労使間対応を行っています。

○平成 23 年度中に 3 度の就業規則改正及び 36 協定の締結を実施し、その都度、各事業場において職場代表（過半数労働組合がある場合は労組代表）に対し、民間労働法制に則って改正内容等を説明し、理解を求めながら意見聴取するなど、適正に手続きを進めました。

○36 協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書をことあるごとに管理者に対して発出し、適正な労働時間管理の徹底を図りました。

○職員の安全と健康の確保については、全事業場に産業医及び衛生委員会を設置し、原則として毎月1回、事業場の労働安全衛生に係る点検調査を実施するとともに、年1回の定期健康診断を実施しました。

・定期健康診断の受診率 96.0% (平成22年度の受診率 93.6%)

※未受診者は、病気休職者や育児休業者等である。

○また、心の病を原因とする病気休職者等の職場復帰を支援するための「職場復帰支援プログラム」を積極的に活用し、円滑な職場復帰に取り組みました。なお、長時間労働による健康障害防止のため、産業医による面接指導をルール化し、本部にて実施しています。今後は、本部での取り組みを踏まえ、全国で展開実施できるよう検討を進めます。

・心の病を原因とした病気休職者数 119人(平成24年2月現在)

○平成22年7月に策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して、平成23年4月から育児短時間勤務の対象となる子の範囲を「小学校就学の始期に達するまでの子」から「小学校第3学年が終了するまでの子」に拡大しました。また、同年5月から育児・介護等で退職した職員の仕事の機会、働き方の幅を広げることを目的に再雇用制度(ウェルカムバック制度)を導入しました。なお、再雇用制度導入後、平成24年3月末時点で42人が再雇用希望者として登録しています。

○「ほめる文化・感謝する風土」の醸成、業務へのモチベーションの向上及び効果的取り組みの全国波及に資するため、平成22年度における業務上の功績が顕著な取り組みに対して、平成23年10月に機構本部において理事長表彰を実施しました。また、「ほめる文化・感謝する風土」づくりの足掛かりとして、各職場単位で職員の取り組み成果に対する所属長表彰を年2回実施しました(22

年下期の取り組みに対して6月表彰、23年度上期の取り組みに対して12月表彰)。

- ・理事長表彰の受章者 21グループで90人
- ・所属長表彰の受賞者 23年6月表彰 1,359人
23年12月表彰 1,498人

<自己評価>

評語:

○人事方針に基づき、平成23年度には10月の定期人事異動をはじめとして約3,500名(正規職員全体の3割強)の人事異動を行いました。また、7月には正規職員登用制度の応募者1,198名のうち120名を正規職員に登用しました。

また、年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するため、多くの職員を採用するとともにシステム、サービサーなど各分野の専門家を採用しました。

○人事評価については、1次評価者研修の実施後アンケートでは69.9%の管理職が研修内容に満足しています。また職員アンケート(回収率72%)では実績評価結果に対して85.3%の職員が『納得できた』という回答があり、人事評価制度は評価者研修やフィードバック面談実施の結果、一定の公平性・公正性・納得性が保たれているものと考えます。

○研修センターにおける集合研修の実施に当たっては、研修内容だけではなく、研修実施後のフォローアップを意識することとし、①新規採用者研修修了者に対し、配属後約一年後にフォローアップ研修を実施②管理者、中堅職員研修受講者に対し、研修受講後に自己の課題と行動計画の作成を指示③新規採用職員研修をはじめ、一部の研修に理解度テストを導入するなど、研修効果の向上を目指しました。

また、eラーニングについては、職場だけでなく自宅での学習も可能とするとともに、対象職員を有期雇用職員にも広げることにより、自己研鑽にもかかわらず多くの申請がありました。

チューター制度については、新規採用職員の88.3%が制度のあり方に満足しており、これらの職

員に対する教育制度につなげることができました。今後も現場の声を踏まえた見直しを行っていく予定です。

内部資格制度については、平成 24 年度中の導入に向け早急に関係部との調整を行います。

○労使関係については、全厚生との間で労働協約を締結したことにより、機構の 2 つの全国的な労働組合組織と労使間のルールを確立することができ、さらに適正な労使関係の構築を図っていくことができました。

○研修後の効果測定について

① 受講者に対する満足度アンケートの実施及び結果を踏まえた対応

研修部が主催する全ての研修において、研修終了時に研修内容の満足度を確認するため、受講者に対するアンケートを実施し、その結果を集約、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。

② 理解度テストの実施及び結果を踏まえた対応

業務知識の習得を目的とした研修については、研修の理解度テストにより研修効果の向上を目指す。新規採用者研修においては、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し、その結果を所属長へ通知し、OJTの内容に反映させる。また、11月中旬以降に実施された滞納処分実務研修（新任担当者コース）や適用調査実務研修（一般コース・新任担当者コース）においても、理解度テストを実施（合計6回）。今後、他の研修においてもテストの実施が可能なか検討する。

③ 研修受講後のフォローアップ

職員の動機づけを目的とした研修については、研修受講後のフォローアップにより研修効果の向上を目指す。管理者研修、中堅職員研修では、研修終了後に講義内容を業務にどう生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た。また、受講者のみならず、受講者の上司へのアンケートを実施し、研修後の受講者の業務遂行状況を共有するとともに意見を聴取する。

今年度は、全ての管理者研修及び第3回以降の中堅職員研修（合計15回）の受講生からレポートが提出され、これに対する上長からの評価、報告を受けているため、どのような成果を得られたかを整理のうえ、現場業務の状況に合わせた研修実施に反映する。

④ 研修効果測定 of 指標

研修効果測定 of 指標として、事務処理誤りの件数、サービススタンダード、お客様の声等の数値に注目していくことを検討する。

⑤ 内部講師 of 育成

講義技法 of 向上 of ための研修を実施することにより、内部講師 of 育成にに取り組む。

《第1回》7月27日 88名 《第2回》9月28日 39名 《第3回》9月28日 36名 《第4回》9月30日 31名
 《第5回》2月17日 9名 《第6回》3月 9日 9名

平成23年度計画	平成23年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>① 職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的を実施する。</p> <p>② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行う。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、平成22年度に策定した個人情報保護管理推進3か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施する。</p>	<p><実績></p> <p>○職場内研修において、毎年全職員に対し個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとしており、各職場で職場内研修に取り組みました。また、定期的なセルフチェックによる自己診断の実施をしています。</p> <p>○保有個人情報へのアクセスに対する監視体制として、氏名索引等の照会処理結果の点検確認を各部署にて日々行っています。</p> <p>○個人情報等に係る情報漏えい事案の再発防止の観点から決定された「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」(平成22年10月策定)に基づいて、年金個人情報を記載したファイル、入札公告前の仕様書その他機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」を制定し、また必要な改正を実施し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。</p> <p>【参考1】手引きの改正経過</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ対策の手引き(第1版) 平成22年12月27日制定・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き(第1.1版) 平成23年7月12日改正・施行

・情報セキュリティ対策の手引き（第2版） 平成24年 3月27日改正・施行

【参考2】手引きの内容

- ・フォルダへのアクセス制限の設定
- ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送
- ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など

○本部において、個人情報へのアクセス記録を一定の条件のもとに検索し、氏名検索等の処理が業務目的に沿った処理であったかどうかを定期的に調査しています。こういった取り組みにより、保有個人情報へのアクセスに対する監視を行っています。

○また、「個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について工程表を策定し、順次取り組みを進めています。

<自己評価>

評語：

- 個人情報保護管理推進計画を策定し、個別具体策の実施に向けた検討を行っているところです。文書保管庫やその鍵の整備については、年金事務所等の要望を取りまとめ、11月までに配付をしたところです。
毎年総務省に行っている独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律に基づく施行状況調査報告を5月末の報告期限へ向けて取りまとめ精査中ですが、個人情報漏えい件数は、平成22年度の244件から平成23年度は292件へ増加しました。個人情報漏えい件数の大半は、誤送付によるものであり、これら増加原因は、業務委託先からの誤送付が増えたことによるものです。内容を分析し、引き続き再発防止に取り組めます。
- 個人情報保護のためのアクセス制限、アクセス内容の監視については、緊急対応的な周知徹底に活用するツールとして作成した「情報セキュリティ対策の手引き」に所要の改正を実施したところであり、これを活用することで再発防止を図っていくこととしています。

平成23年度計画

平成23年度計画に対する取組状況

V. 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。

<実績>

○平成23年度の予算、収支計画及び資金計画に対する予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。

○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

業務名	予算額	執行額
年金記録問題への対応関係業務	809.9億円	758.3億円
国民年金の適用関係業務	62.4億円	44.5億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	119.2億円	94.0億円
国民年金の収納関係業務	231.9億円	159.1億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.1億円	31.0億円
年金給付関係業務	86.2億円	75.2億円
オンラインシステム事業	347.1億円	303.7億円
年金相談関係業務	409.2億円	358.5億円

<自己評価>

評語：

○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターにおける各種通知書の作成・発送業務経費などの入札による調達コスト低減などの効率化（141.4億円の削減）等により、予算全体で464.8億円を削減しました。これらにより、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に効率化を実現することができました。

平成23年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	342,464
運営費交付金	213,863
事業運営費交付金	128,601
その他の収入	333
計	342,797
支出	
業務経費	234,608
保険事業経費	52,974
オンラインシステム経費	34,706
年金相談等経費	40,921
年金記録問題対策経費	106,007
一般管理費	108,189
計	342,797

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	342,797
経常費用	342,797
業務経費	234,608
保険事業経費	52,974
オンラインシステム経費	34,706
年金相談等経費	40,921
年金記録問題対策経費	106,007
一般管理費	108,189
人件費	90,556
その他一般管理費	17,633
収益の部	342,797
経常収益	342,797
運営費交付金収益	342,464
運営費交付金収益	213,863
事業運営費交付金収益	128,601
その他の収入	333
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成23年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	342,797
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	342,797
資金収入	
業務活動による収入	342,797
運営費交付金による収入	213,863
事業運営費交付金による収入	128,601
その他の収入	333
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	342,797

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。