

中期実績報告書

日本年金機構

目 次

第一期中期計画	頁	自己評価
はじめに	1	41項目
I. 年金記録問題への対応に関する事項	4	
（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、記録の確認、再裁定の迅速化	4	A
（２）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	8	A
（３）ねんきんネット等による情報提供の充実	10	S
（４）厚生年金基金記録との突合せ	14	A
（５）その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組	15	B
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	21	
1. 適用事務に関する事項	21	
（１）国民年金の適用の促進	21	A
（２）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	25	
①適用調査対象事業所の正確な実態把握、適用の促進	25	A
②適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応	28	A
③行動計画の策定、取組の効果的・効率的な推進	31	A
④重点的加入指導など適用促進に関する各種取組	33	A
2. 保険料等収納事務に関する事項	35	
（１）国民年金の納付率の向上	35	
①未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の着実な実施等	35	A
②行動計画の策定、取組の効果的・効率的な推進	38	A
③国民年金保険料の最終納付率について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	39	A
④現年度保険料の納付率の低下傾向に歯止めをかけ、その後の更なる改善	40	A
⑤毎年度の口座振替実施率について前年度の当該率と同等以上の水準を確保	41	B
⑥コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付の利用の促進	42	A
（２）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	43	
①口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施	43	A
②行動計画の策定、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分の確実な実施	45	A
③毎年度の口座振替実施率について前年度の当該率と同等以上の水準を確保	47	A
3. 給付事務に関する事項	48	B
4. 相談、情報提供等に関する事項	54	
（１）年金相談の充実	54	
①相談体制の計画的な構築、年金相談時間の短縮に向けた取組	54	A
②毎年度のねんきんダイヤルの応答率について前年度の応答率と同等以上の水準を確保等	59	A
（２）分かりやすい情報提供の推進	62	A
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	70	A
6. 電子申請等の推進に関する事項	76	B

第一期中期計画	頁	自己評価
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項	79	
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	79	
①業務の合理化、効率化及び標準化	79	A
②業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施等	82	B
③事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進	86	B
2. 運営経費の抑制等に関する事項	87	
①機構の人員体制の合理化・効率化	87	B
②人件費の効率化	89	B
③一般管理費及び業務経費の削減の達成	91	B
3. 外部委託の推進に関する事項	92	B
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	95	B
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）	97	B
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	99	
1. 内部統制システムの構築に関する事項	99	C
2. 情報公開の推進に関する事項	105	B
3. 人事及び人材の育成に関する事項	107	
①キャリアパターンの確立等	107	B
②人事評価制度の導入、適切な運用	111	B
③職員の専門性を高めるための体系的な研修の実施等	113	B
4. 個人情報の保護に関する事項	115	C
Ⅴ. 予算、収支計画及び資金計画	118	B

●判定基準

「S」：中期計画を大幅に上回っている。

「A」：中期計画を上回っている。

「B」：中期計画を概ね達成している。

「C」：中期計画をやや下回っている。

「D」：中期計画を下回っており、大幅な改善が必要。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
	＜はじめに＞ 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、国民の皆様に公的年金制度及び公的年金事業に対する大変大きな不安、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。 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。 この基本理念を踏まえ、機構においては、 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 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。 第一期中期計画期間は、お客様の信頼を回復するため、年金記録問題への対応を最優先課題とし、これに全力を挙げて取り組みました。また、お客様の年金権確保を確実なものとするため、基幹業務である、適用、徴収、給付、相談等の正確・確実な業務遂行や提供するサービス向上につながる取り組みを進めました。 まず、年金記録問題への対応については、「年金記録への対応の実施計画（工程表：平成 22 年 3 月 26 日策定、平成 25 年 2 月 22 日最終改定）」に沿って取組を進めました。 国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）、「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）、「ねんきん定期便」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の解明・統合を進めました。

未統合記録（5,095 万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行い公表するとともに、この分析結果を「気になる年金記録、再確認キャンペーン」における年金記録確認のチェックポイントの作成に活用しました。

紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについては、受給者をはじめ、被保険者においても平成 26 年 3 月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。

「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、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。

国民年金保険料収納対策については、最終納付率について、各年度の現年度納付率から 4～5 ポイント程度の伸び幅は確保し、特に平成 25 年度（平成 23 年度分）においては、6.4 ポイントの伸び幅を確保するなど、目標を超えて達成しました。また、現年度分保険料の納付率については、平成 24 年度及び平成 25 年度と 2 年連続して前年度の納付率を上回り、納付率の低下傾向に歯止めをかけ上昇に転じることができました。特に平成 25 年度は、60.9%となり、平成 24 年度と比べ 1.9 ポイント改善し、目標納付率である平成 21 年度の納付実績（60.0%）を上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、平成 23 年度末時点で把握している適用調査対象事業所を 3 年以内に半減させる取組みや重点的加入指導実施事業所の 2 割以上を毎年度適用に結び付ける取組み等、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定した結果、目標を達成し、平成 25 年度末の適用事業所数が、機構発足後最多の 180 万事業所となりました。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、毎年度、前年度実績を上回り、収納率も平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度では前年度実績を上回りました。

年金給付については、年金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（サービススタンダード）の達成率が遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である 90%以上となりました。達成率が低調であった障害厚生年金についても、平成 25 年度に大幅に改善され目標を達成しました。

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、各年度、前年度実績を上回るなど、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。 「サービスの向上」に向けては、「お客様へのお約束 10 か条」を策定し、年金事務所お客様サービスモニター会議の開催などし、よりお客様のご意見をお聴きしながら様々な取り組みを行い、サービスの改善につなげました。
--	---

I 年金記録問題への対応に関する事項 評価基準① 各種のサンプル調査の実施などを通じて年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めたか。また、計画的にねんきん特別便、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進め、再裁定の迅速化に取り組んだか。 ＜計画＞ （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。 （２）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明 ・未統合記録については、「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）等の回答に係る記録確認作業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及び確認作業に当たっての市町村との連携 ・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。 ・特に、名寄せ特別便については、「訂正なし」と回答のあった方及び未回答の方のうち、結び付く可能性が高い記録について、フォローアップを確実にを行う。	＜実績＞ ○各種のサンプル調査等により、未統合記録（5,095万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行い、未解明事案の実態解明を進めました。また、調査結果等については、年金記録問題への対策の進捗状況と併せて公表を行いました。 ○また、年金記録回復による年金額の増額の上位10事例について、平成22年4月2日（第1回）から平成24年3月23日（第100回）までの間毎週公表し、この1,000事例の集計結果については、平成24年5月に公表しました。 ○この他未解明記録の状況について定期的に公表を行い、年金記録問題に関する特別委員会報告書（平成26年1月）においても記載されました。 ○ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の維持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、おおむね処理期限どおり達成しました。 ※「記録問題工程表」は平成22年3月26日に策定（機構理事会決定）、以後毎年度改定し平成25年2月22日に最終改定しています。（実施計画期間は平成22年度から25年度までの4年間） ○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。 ＜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
--	--

・その際、市区町村が保有する電話番号や住所等の情報提供及び電話又は訪問による記録の確認調査の実施などに協力いただくことにより、年金記録の確認の促進を図る。

(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する。

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、住基ネット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「年金記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

(※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。

○平成19年当時の未統合記録5,095万件にかかる平成26年3月時点の状況は次のとおりです。

I 解明された記録 3,012 万件	(1) 基礎年金番号に統合済みの記録 1,771 万件
	(2) 死亡者に関連する記録及び年金受給に結びつかない記録 1,241 万件
II 解明作業中又はなお解明を要する記録 2,083 万件	(1) 現在調査中の記録 4 万件
	(2) 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録 843 万件
	(3) 持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 921 万件
	(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録 314 万件

	○平成19年12月から平成20年10月にかけて送付された「ねんきん特別便」をはじめ各種便について、「記録問題工程表」に基づき、前年度3月末までに受け付けたものは、当年9月末までに（そのうち処理困難案件は12月末までに）計画的に処理を行いました。 ○また、「名寄せ特別便」での「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方で、未統合記録が結び付く可能性の高い方約88万人を対象として、電話、訪問及び文書による記録確認を平成23年3月までに行い、結果接触できた約77万人について処理を完了しました。なお、平成21年10月からは、市区町村の協力を得て、その方の電話番号等の把握や記録の調査を実施しました。 ○この他、紙台帳検索システムを活用した年金請求時等における記録の確認手順をマニュアル化し、平成25年1月から統一的に年金事務所で実施することとし、年金記録の効果的な確認の推進を図りました。 ○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の整備を図り、再裁定及び再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、「記録問題工程表」の平均処理期間の目標（再裁定：2.5ヶ月程度、時効特例給付2か月程度）を概ね維持することができました。 なお、「記録問題工程表」に基づく紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により、平成25年末から平成26年3月末までの間に再裁定の要処理件数が大幅に増加したため、更なる体制整備を図りました。
--	--

(再裁定)

	平成22 年3 月	平成23 年3 月	平成24 年3 月	平成25 年3 月	平成26 年3 月
平均処理期間	2.3 か月	2.2 か月	2.1 か月	2.2 か月	3.2 か月
未処理件数	8.4 万件	1.9 万件	3.5 万件	4.4 万件	17.9 万件
処理体制	273 人	214 人	199 人	231 人	258 人

(時効特例給付)

	平成22 年3 月	平成23 年3 月	平成24 年3 月	平成25 年3 月	平成26 年3 月
平均処理期間	2.9 か月	2.5 か月	1.8 か月	1.7 か月	2.1 か月
未処理件数	32.1 万件	7.4 万件	1.7 万件	2.1 万件	2.3 万件
処理体制	203 人	176 人	165 人	142 人	131 人

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○ねんきん定期便、ねんきん特別便、黄色便等の回答処理を着実に行ったことにより、「記録問題工程表」の目標を達成しました。

○未統合記録（5,095 万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行い、年金記録問題への対策の作業進捗状況と併せて公表しました。

○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間については、強化した事務処理体制を維持することにより、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「記録問題工程表」の目標を概ね達成することができました。なお、平成 25 年度末に再裁定の要処理件数が大幅に増加しましたが更なる体制強化を図りました。

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準② 紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、受給者・被保険者の全件突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進めるなど、重点的に処理を進めたか。 <計画> (4) 年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ ・平成22年度前半に年金記録情報総合管理・照合システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。	<実績> ○コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せについて、紙台帳検索システムの構築、突合せ作業マニュアルを整備し、平成22年10月から高齢の受給者の紙台帳等から優先して突合せ作業を開始しました。 ○また、被保険者についても全件突合せを実施する方針が厚生労働省から示されたことを踏まえ、受給者に係る受託事業者による突合せ作業を前倒しで作業を進め、受給者・被保険者ともに「記録問題工程表」の目標期限である平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。 ○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、約206万件（26年3月末までの累計）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26年3月末までの累計〕 <table data-bbox="815 979 1733 1059"> <tr> <td data-bbox="815 979 1016 1011">・ 審査終了件数</td><td data-bbox="1532 979 1733 1011">81,231,536 人</td></tr> <tr> <td data-bbox="815 1027 1397 1059">・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数</td><td data-bbox="1554 1027 1733 1059">2,058,470 件</td></tr> </table> ○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、また更なる効率化を図るために平成24年度には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しました。（平成23年度時の29拠点から平成24年度末は20拠点到集約化） ○基礎年金番号と結びついていない未統合記録について、平成23年8月から紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を行い、平成26年3月末までに処理困難案件を除き審査を終了し、記録判	・ 審査終了件数	81,231,536 人	・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数	2,058,470 件
・ 審査終了件数	81,231,536 人				
・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数	2,058,470 件				

明又は記録訂正のお知らせ通知約 26 万件（26 年 3 月末までの累計）を送付しました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについては、受給者、被保険者ともに平成 26 年 3 月末までに突合せ作業を終了し（平成 26 年 3 月末までの累計約 8,123 万人）、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。

○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、通知作成の体制強化などの取組を進め約 206 万件（26 年 3 月末までの累計）を送付しました。

○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しました。（平成 23 年度時の 29 拠点から平成 24 年度末は 20 拠点到集約化）

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準③ 「ねんきんネット」等による情報提供の充実に努めたか。 ＜計画＞ （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加入者情報の提供 ・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。 ・自分の年金記録（年金見込額及び保険料納付額を含む）を常に確認可能とする仕組みを構築する。	＜実績＞ ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近 1 年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。 <table><tr><td>事業年度</td><td>平成 21 年度</td><td>平成 22 年度</td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td></tr><tr><td>送付件数</td><td>6,673 万人</td><td>6,610 万人</td><td>6,525 万人</td><td>6,578 万人</td><td>6,552 万人</td></tr></table> ○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。 さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年 3 月及び平成 25 年 3 月） ○平成 23 年 2 月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。 これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。 ○「ねんきんネット」の普及のため、平成 23 年 4 月以降、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」への登録を呼びかけました。 また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の開始に際して、年金記録を確認する手段とし	事業年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	送付件数	6,673 万人	6,610 万人	6,525 万人	6,578 万人	6,552 万人
事業年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度								
送付件数	6,673 万人	6,610 万人	6,525 万人	6,578 万人	6,552 万人								

て「ねんきんネット」の活用を、各種団体への協力依頼、政府広報、被保険者、待機者、受給者へのご案内の中で呼びかけました。

これらの取組の結果、ユーザＩＤの発行件数は以下のとおり、年々増加し、平成 26 年 3 月には約 280 万件となりました。

平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月までの「ねんきんネット」へのアクセス数は 1050 万件となり、機構ホームページのアクセス数の 1100 万件とほぼ変わらないという結果になりました。

○また、各種機能も多くの方にご利用いただいています。

<参考：ユーザＩＤ発行件数の推移>（年度末累計）

平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
約 79 万件	約 166 万件	約 281 万件

<参考：主な機能の利用状況（平成 26 年 3 月末時点）>

機能名	サービス開始時期	利用件数
年金加入記録照会	平成 23 年 2 月 28 日	約 720 万件
年金見込額試算	平成 23 年 10 月 31 日	約 206 万件
電子版「ねんきん定期便」	平成 24 年 4 月 2 日	約 79 万件
未統合記録検索	平成 25 年 1 月 28 日	約 22 万件

（注）届書の作成支援、スマートフォンでの年金加入記録照会は平成 26 年 3 月末からサービスを開始したため、上記表には掲載していない。

○平成 23 年 8 月に厚生労働省と共に立ち上げた検討会において、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、年金記録を一覧形式で表示する機能などについて提言をいただき平成 25 年度に機能を追加しました。

○「ねんきんネット」の利用状況に関するアンケート調査を平成 25 年 3 月 16 日から 3 月 29 日まで

行った結果、約 3700 人の回答があり、全回答者の 82%が男性で、そのうち 77%が 50 歳以上の方がでした。利用したことがある機能としては、「年金記録照会」「年金見込額試算」「電子版ねんきん定期便」の順となり、新たな追加してほしい機能「メールマガジン」「郵便物の送付状況確認」「再交付申込み」の順となりました。

○「ねんきんネット」の開始にあわせて、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる年金加入記録を提供するサービスを開始しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：S

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近 1 年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年 3 月及び平成 25 年 3 月）

○平成 23 年 2 月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。

	これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。 ○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに、「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行を進め、利用者の拡大を図りました。（ユーザIDの発行件数：平成26年3月末で約280万件）
--	--

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準④ 厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進めたか。	<実績> ○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、国の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、訂正を行いました（第1次審査、平成22年4月から本格実施）。 第1次審査については、平成25年12月末までに全件（4,759,740件）の基金等への回答を完了しました。 ○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、訂正を行いました（第2次審査、平成22年10月から本格実施）。 第2次審査については、平成26年3月末までに全件（321,424件）のご本人へのお知らせを行い、基金等への回答をほぼ完了しました。 <自己評価（要因分析含む）> 評語：A ○厚生年金基金記録との突合せについて、第1次審査は提出期限の直前及び提出期限後に大量の受付があったにもかかわらず、平成25年12月末までに基金等への回答を完了しました。また、第2次審査についても、基金等からの提出期限である平成25年10月末直前に大量の駆け込み提出（平成25年8月から10月に約23万件）がありましたが、平成26年3月末までに、ご本人へのお知らせを行い、基金等への回答をほぼ完了しました。

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準⑤ その他、基礎年金番号の整備も含め、年金記録問題の解決に向けて必要な取組を計画的に進めたか。 <計画> (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 ・受給者・加入者にご自身の年金記録を確認していただいた上で、一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。 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。	<実績> ○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)(※5)、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)(※5)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)(※6)、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)(※7)等に基づき、記録回復を進めました。 ・平成26年3月末までの年金事務所段階での記録回復件数累計 厚生年金 24,652 件 国民年金 1,975 件 合計 26,627 件 <<用語解説>> (※5)「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) ・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 (※6)「脱退手当金関係」(22年4月回復基準) ・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 (※7)「包括的意見関係、国民年金関係」(23年10月回復基準) ・2年以上前の賞与の届出漏れが判明した場合

- ・ 同一企業（グループ）内の転勤で、2 年以上前の加入期間に 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（※8）の解消の取組みとして、

- ・ 年 3 回（6 月、10 月、2 月）、3 項目と住所の 4 項目が一致する基礎年金番号を抽出して調査し、同一人と確認できた場合は重複取消処理を行っています。
- ・ 調査対象は、平成 21 年 2 月は 4,178 人でしたが、平成 24 年 2 月は 2,693 人に減少しました。
- ・ 平成 25 年 2 月からは、平成 9 年以降の住所変更履歴、配偶者情報の一致を抽出条件に加えること等により、同一人と判定できる者の範囲を拡大したため、52,621 人に大幅に増加しました。その後は着実に解消することで、平成 26 年 2 月では 4,217 人に減少しています。

- ・ 氏名、生年月日及び性別の 3 項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある方については、平成 24 年度から調査を実施しており、累計 405,086 人について照会票を送付するなどの調査を行いました。その結果、47,621 人は重複付番を解消し、85,044 人については別人であったことが判明しました。

未処理の大半は、照会票を送付したが未回答及び未送達のもの又は期間重複 4 ヶ月以上の処理困難案件となっています。

【3 項目一致の重複付番疑い者の処理状況】

単位：人

		平成 24 年度	平成 25 年度				平成 25 年度末 累計
			年金受給者	7 月送付	12 月送付	年度計	
前年度未処理		－	14,786	－	－	14,786	－
抽出対象者		96,392	700	111,452	196,542	308,694	405,086
処 理	重複付番判明	31,547	1,929	8,155	5,490	15,574	47,121
	別人判明	50,059	4,492	3,298	27,195	34,985	85,044
	照会票再送付	－	7,544	84,885	－	92,429	92,429
	未処理	14,786	1,521	15,114	163,857	180,492	180,492

・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「氏名・生年月日・住所」記録が同一の方が平成 23 年度の 22,954 人と平成 25 年度の 15,344 人の計 38,295 人については重複付番の疑いがあることから、調査を実施して 24,679 人は重複付番を解消し、1,487 人については別人であったことが判明しました。平成 26 年 3 月末現在 12,132 人が処理中となっています。

【住基ネットとの突合せによる重複付番解消状況】

単位：人

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 25 年度末 累計
前年度未処理	-	4,611	1,230	-
抽出対象者	22,954	-	15,344	38,295
処 重複付番判明	18,343	2,061	4,275	24,679
理 別人判明	-	1,320	167	1,487
処理中	4,611	1,230	12,132	12,132

《用語解説》

(※8) 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う。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」と回答されたことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番することなどが考えられる。

○基礎年金番号の重複付番の防止の取組みとして、

- ・平成 24 年 8 月から、国民年金の 20 歳付番の際に、住民票コードを利用してすでに基礎年金番号を有している者を特定することにより重複付番の発生を防止することとしました。
- ・資格取得届に基礎年金番号の記載のない者（年金手帳再交付申請書の添付のあった者で 4 項目が一

致しない者を含む。)については、平成 24 年 10 月から事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等による本人確認を求めることとし、届書を返戻しています。

- ・ そのうえで、氏名・生年月日・性別（以下、「3 項目」という。）が一致する基礎年金番号を調査票に表示してご自身の番号かどうかを確認していただいています。
- ・ 平成 25 年 4 月から、別区分の基礎年金番号（仮基礎年金番号（※9））による別管理を行い、重複付番の疑いがないとの確認ができないかぎり通常の基礎年金番号を付与しません。
- ・ この結果、番号調査の対象件数が平成 23 年度と比較して 50%以上減少しています。

【番号調査件数の推移】

(件)

	平成 22 年度 (疑重複整理番号)	平成 23 年度 (疑重複整理番号)	平成 24 年度 (疑重複整理番号)	平成 25 年度	
				仮基礎年金番号	対平成 23 年度比
国 民 年 金	98,014	89,386	52,294	38,754	56.6%減
厚生年金保険	61,997	66,399	53,477	26,557	60.0%減
共済組合 外	11,451	11,261	8,757	8,489	24.6%減
計	171,462	167,046	114,528	73,800	55.8%減

《用語解説》

(※9) 仮基礎年金番号

平成 25 年 4 月より、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に付番する「9900」で始まる基礎年金番号のこと。これらの番号は重複付番の疑いがあることから、一般の基礎年金番号と区分して管理し、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」の解消は行わない。

○死亡情報が未収録の基礎年金番号については、平成 24 年度は、遺族給付に係る死亡者の死亡日が確認できる 69,199 件の収録を、平成 25 年度においては、給付情報では死亡日が確認できない、国民年金の死亡一時金支給済等について、死亡情報を基礎年金番号に収録できるようにシステム開発を行い、63,039 件の死亡情報を収録し、合計 132,238 件の死亡情報を収録しました。

○平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して共済組合員等でなくなっている方の共済加入記録のうち、基礎年金番号に統合されていない 198 万件の記録の基礎年金番号への統合への取組みについて、

- ・基礎年金番号の記録と名寄せを行い、基礎年金番号と結びつく可能性がある方に「共済組合等加入記録の確認のお知らせ」（以下、茶色便という。）を 121 万人に送付し、ご自身の記録であるか確認をお願いしました。
- ・平成 25 年 3 月に、まだ基礎年金番号に統合されていない記録について氏名変更履歴名寄せを行い基礎年金番号と結びつく可能性がある方 13.1 万人や茶色便の未回答者に方 17.6 万人の方（合計 30.7 万人）に茶色便を送付しました。
- ・茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいたことや基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録の有無調査及び共済組合等からの情報提供により、140.3 万件（71％）の記録について基礎年金番号への統合等を行いました。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○年金事務所段階での記録回復件数は、平成 26 年 3 月末までの累計で、厚生年金 24,652 件、国民年金 1,975 件、合計 26,627 件と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については、4 項目が一致する基礎年金番号は、平成 25 年 2 月の同一人と判定できる者の範囲を拡大により平成 25 年 2 月時点では 52,621 人に大幅に増加しました。その後は着実に解消することで、平成 26 年 2 月では 4,217 人に減少しています。

3 項目一致や住民票コード収録時で重複付番の疑いのある方については、累計 443,381 人について照会票を送付するなどの調査を行いました。その結果、72,300 人は重複付番を解消し、86,531 人が別人であることが判明しました。未処理の大半は、照会票を送付したが未回答及び未送達のもの又は期間重複 4 ヶ月以上の処理困難案件となっています。

また、重複付番の新規発生防止策として、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、同一人と判定するシステム改修の実施（平成 24 年 8 月）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者の本人確認の強化（平成 24 年 10 月）を満年度化した結果、番号調査の疑重複整理番号の発生が、平成 23 年度比 50%以上減少の 73,800 件となりました。 ○共済過去記録 198 万件については、茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいた回答、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録の有無調査及び共済組合等からの情報提供により判明したものを確認整理した結果、累計で 140.3 万件（全体 198 万件的 71%）の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。
--	---

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 1. 適用事務に関する事項 (1) 国民年金の適用の促進 評価基準⑥ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録を系統的に抽出し、第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施するなど、国民年金の適用促進に向けた対策を着実に推進したか。 ＜計画＞ 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者について、職権による適用事務の実施により、適用を促進する。 イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。 ウ 国民健康保険の保険者である市町村との連携により、適正な届出を促進する。	＜実績＞ ○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者（延べ611万人）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（延べ273万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続きを行いました。 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及び資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方に対して届出勧奨等を実施しました。 ○転職者等（失業者及び被扶養配偶者を含む）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（初回勧奨）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などの手続きを行いました。 ・第3号被保険者記録と全国健康保険協会管掌健康保険の被扶養配偶者情報等に基づき、系統的に抽出した過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方13万人を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施しました（平成23年11月以降）。 届出のあった2万人については届出に基づき種別変更処理（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）を行いました。 また、届出がなかった方11万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。 これら種別変更処理を行った方13万人を対象に保険料を納付するための納付書をお送りしました。 ・上記のうち、過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施しました（平成24年11月以降）

	届出のあった方については届出に基づき種別変更処理（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）を行いました。 また、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ました。 さらに過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方（53.5万人）を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施し、届出のあった12.7万人については届出に基づき種別変更処理（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）を行いました。 また、届出がなかった方29.7万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。 ○第3号被保険者記録不整合問題（※10）に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下、「厚年法等改正法」という。）」（※11）が平成25年6月26日に公布されたことを受けて、機構ホームページのトップページにバナーを設けて法律の概要や特定期間該当届の手続き方法等を掲載するとともに、制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置等し、制度周知を図りました。 また、平成25年7月以降に送付した上記の過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨において、当該制度のチラシ及び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ための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。 その結果、特定期間該当届について7.5万件の提出がありました。 ○第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、不整合記録をシステム的に抽出し種別変更を行うなどの取組については、システム開発を進めました。 ○健康保険組合からの被扶養者情報の取得については、平成26年12月から提供を受けられるよう厚生労働省と提供方法について調整を進めました。
--	---

《用語解説》

(※10)「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。

(※11)「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」・・・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。

- ・平成24年度：544 か所中 501 か所のハローワークで実施。
- ・平成25年度：519 か所中 511 か所のハローワークで実施。

○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「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成26年3月末で「ねんきんネット」の協力市区町村数は1,002市区町村となりました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○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及び資格喪失後、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、転職者等に対しては、届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促し、届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、届出によらない種別変更処理などの手続を行いました。

○第 3 号被保険者記録不整合問題については、厚年法等改正法の公布を受けて、制度及び手続きについて周知を図りました。

また、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、種別変更等の届出勧奨を実施し、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）を行うとともに、保険料を納付するための納付書をお送りしました（平成 23 年 11 月以降）。

また、上記の対象者のうち、過去 2 年を超える期間にも 3 号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を計画どおり実施しました（平成 24 年 11 月以降）。

○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、ハローワークとの連携を強化しました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況																									
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 1. 適用事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 評価基準⑦ 適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、適用の促進を図ったか。 <計画> ①未適用事業所の適用の促進 ア 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収集・活用し、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 イ 未適用事業所の加入勧奨等の適用促進業務について、外部委託により効率的に行う。 ウ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定める。 エ ウによる手順・基準に基づき、外部委託先と連携しつつ、呼出や訪問等による重点的な加入指導を実施する。 オ ウによる手順・基準に基づき、加入指導後に届出を行わない事業所に対して、立入検査の上、職権適用を着実に実施する。 カ 未適用事業所について、システムによる的確な管理を実施する。	<実績> ○適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、適用の促進を図るため、以下の取り組みを実施しました。 <主な取組内容> ・関係各機関からの情報提供により、適用調査対象事業所の把握に努める。 ・外部委託による効率的な加入の促進を図る。 ・加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順を策定と実施の徹底。 ・適用業務支援システムを導入し、適用調査対象事業所の的確な管理を実施する。 ○適用調査対象事業所については、公共職業安定所や地方運輸局等関係機関からの情報に加え、雇用保険の適用事業所情報及び民間情報会社による新規設立法人情報を収集・活用し、さらに平成24年12月より法人登記簿情報の提供により、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めました。また、平成26年度は新たに国税庁より国税源泉情報の提供を受ける予定です。 ○平成22年度以降、効率的な適用促進業務のために外部委託による加入勧奨を行っています。 <外部委託による届出勧奨等の実績> ・外部委託による届出勧奨及び職員による加入指導の実績 <table><tr><th></th><th>加入勧奨事業所数</th><th>加入指導事業所数</th><th>適用事業所数</th><th>整理された事業所数</th></tr><tr><td>平成22年度</td><td>146,698</td><td>13,450</td><td>4,808</td><td>-----</td></tr><tr><td>平成23年度</td><td>396,884</td><td>22,160</td><td>6,685</td><td>-----</td></tr><tr><td>平成24年度</td><td>207,365</td><td>23,361</td><td>8,322</td><td>77,242</td></tr><tr><td>平成25年度</td><td>110,079</td><td>65,163</td><td>19,099</td><td>131,043</td></tr></table>		加入勧奨事業所数	加入指導事業所数	適用事業所数	整理された事業所数	平成22年度	146,698	13,450	4,808	-----	平成23年度	396,884	22,160	6,685	-----	平成24年度	207,365	23,361	8,322	77,242	平成25年度	110,079	65,163	19,099	131,043
	加入勧奨事業所数	加入指導事業所数	適用事業所数	整理された事業所数																						
平成22年度	146,698	13,450	4,808	-----																						
平成23年度	396,884	22,160	6,685	-----																						
平成24年度	207,365	23,361	8,322	77,242																						
平成25年度	110,079	65,163	19,099	131,043																						

○平成 25 年度に立入検査の事務処理要領を一部見直し、加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定めました。

○新規に把握した適用調査対象事業所については、従業員 50 人未満の事業所に対して外部委託による届出勧奨を行い、50 人以上の事業所は、年金事務所の職員による重点的な加入指導を実施しました。更に以前から把握している適用調査対象事業所については、従業員規模の大きい事業所から優先的に職員による重点的加入指導を実施し、適用の促進を図ることにより、適用目標を達成しました。

＜重点加入指導による実績＞

- ・平成 23 年度 22,160 事業所の加入指導により 4,939 事業所を適用。
- ・平成 24 年度 23,361 事業所の加入指導により 5,711 事業所を適用。(適用目標 3,482 事業所)
- ・平成 25 年度 65,163 事業所の加入指導により 13,930 事業所を適用。(適用目標 9,492 事業所)

○重点加入指導を複数回実施しても加入の見込みが無い事業所については、必要に応じて立入検査を実施し、職権による加入手続きを行いました。

○厚生年金適用事業所情報と法人登記簿情報等との突合せが、効率的に行えるよう、適用業務支援システムを導入しました。(平成 25 年 11 月稼働)

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○公共職業安定所からの労働保険情報、民間情報会社からの新規設立法人情報及び法人登記簿情報と厚生年金適用事業所との突き合わせにより把握された適用調査対象事業所の加入指導や届出勧奨を徹底して取組んだことにより、平成 24 年度から平成 25 年度にかけて目標適用事業所数を大幅に超える適用に結びつきました。

＜実績＞

- ・平成 24 年度から平成 25 年度までの目標適用事業所数……………12,974 事業所
- ・平成 24 年度から平成 25 年度までの適用事業所数……………19,641 事業所

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 1. 適用事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 評価基準⑧ 事業主からの適正な届出を促進するため、適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。 ＜計画＞ ②事業主からの適正な届出の促進 ア 適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。 イ 事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。 ウ 遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。	＜実績＞ ○事業主からの適正な届出を促進するため、以下の取組みにより適用事業所の事業所調査や指導を実施しました。 ＜主な取組内容＞ ・平成 24 年度からの 4 年間ですべての適用事業所に事業所調査の実施。 ・資格取得届の届出漏れ解消のため事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。 ・遡及して提出された各種届出や全喪届について事実関係の確認の徹底。 ○事業所調査については、平成 24 年度からの 4 年間で全ての適用事業所を対象として、調査を実施しました。その結果、平成 24・25 年度両年度において、全適用事業所数の半数以上の事業所へ事業所調査を実施し、適正な届出の指導を行いました。 ＜事業所調査の実績＞ ・平成 23 年度末における適用事業所数……………1,745,027 事業所 ・平成 24・25 年度両年度での事業所調査数…………… 954,263 事業所① ・①のうち指摘した事業所数・件数……………92,017 事業所 541,132 件 - 報酬関係で指摘し訂正された件数…………… 411,694 件 - 適用漏れを指摘し解消した件数……………39,956 件 - 上記以外に 70 歳到達による資格喪失届など、資格喪失関連の届出漏れを指摘し、訂正した件数……………89,482 件 ○業種や被保険者の特性を踏まえて重点的な事業所調査を実施する観点から、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、卸売業、小売業、運送業、飲食業、サービス業等の特定の業種、年金受給者について、平成 24, 25 両年度において重点的に調査を実施しました。

＜重点調査の実績＞

・平成 24, 25 両年度実施した重点調査事業所数……………192, 667 事業所(全事業所調査数の 20. 2%)

○また、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。全喪届についても、閉鎖登記を添付させることにより、全喪の事実の確認を行いました。また、あわせて被保険者 0 人事業所の実態調査も含めて確実に実施しています。

○厚生年金特例法への対応（※12）に関しては、年金記録第三者委員会のあっせんを受けた事案について、納付申出の勧奨を確実に行いました。

《用語解説》

（※12）「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について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義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○事業所調査件数については、中期計画前の平成 22 年度の事業所調査件数 157,477 事業所に比べて平成 25 年度はその 3 倍の 463,075 事業所まで拡大しています。

○さらに事業所調査の結果、中期計画内において 766,883 件の指摘を行い、55,592 人の適用漏れの解消を図っています。

○以上の通り、事業所調査については、適正な届出の促進を図り、順調に推移しています。

○厚生年金特例法については、年金記録第三者委員会のあっせんを受けた事案について、納付勧奨や公表を確実にを行い、保険料納付を促しました。

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

【別表 2：事業所調査関係内訳】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 1. 適用事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 評価基準⑨ 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。 ＜計画＞ 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、<u>数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。</u> なお、重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)など適用促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成 18 年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。	＜実績＞ ○適用調査対象事業所の適用促進のため、中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組みの推進に努めました。 ＜主な取り組み内容＞ ・重点的加入指導事業所の 2 割以上を適用。 ・平成 23 年度末時点で把握している適用調査対象事業所を 3 年以内に半減。 ○毎年度、重点加入指導事業所のうち 2 割以上を適用に結びつけ、目標到達しました。 ＜重点加入指導による適用調査対象事業所の適用率の実績＞ ・平成 24 年度に適用に結びついた事業所の割合…………… 24.4% ・平成 25 年度に適用に結びついた事業所の割合 ……………21.4% ○平成 23 年度末時点で把握している適用調査対象事業所を 3 年以内に半減する目標については、2 年目に当たる平成 25 年度において達成しましたが、さらに未整理の適用調査対象事業所について取り組みを進めています。 ＜適用調査対象事業所の 3 年半減計画の実績＞ ・平成 23 年度末時点で把握されている適用調査対象事業所数…………… 246,165 事業所⑥ ・上記のうち、平成 26 年 3 月末時点での適用調査対象事業所数…………… 93,369 事業所(半減の内訳) ・⑥のうち平成 24、25 年度に適用された事業所…………… 22,591 事業所 ・⑥のうち平成 24、25 年度に対象外事業所として整理された事業所……………130,205 事業所

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○適用調査対象事業所の適用の促進については、平成 23 年度末時点で把握している適用調査対象事業所を 3 年以内に半減させる取組みや重点的加入指導実施事業所の 2 割以上を毎年度適用に結び付ける取組み等、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定した結果、目標を達成し、平成 25 年度末の適用事業所数が、機構発足後最多の 180 万事業所となりました。

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 1. 適用事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 評価基準⑩ 重点的加入指導など適用促進に関する各種取組について、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復し、その後更なる上積みを図ったか。 ＜計画＞ 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。 なお、<u>重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)</u>など適用促進に関する各種取り組みについては、<u>中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。</u>	＜実績＞ ○適用調査対象事業所の適用促進のため、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復し、その後更なる上積みを図ることを目指して、以下の取組みを実施しました。 ○毎年度、重点加入指導事業所のうち2割以上を適用に結びつけ、平成18年度の実績を回復し、更なる向上を図りました。 ＜適用調査対象事業所への重点加入指導数の実績＞ (重点的加入指導実施数) ・平成18年度重点加入指導事業所数……………15,443事業所 ・平成23年度重点加入指導事業所数……………22,160事業所(平成18年度水準達成) ・平成25年度重点加入指導事業所数……………65,163事業所(更に実績向上する) (重点加入指導により、適用した事業所数) ・平成18年度重点加入指導により適用した事業所数…… 8,459事業所 ・平成25年度重点加入指導により適用した事業所数……13,930事業所(平成18年度水準達成) ○適用調査対象事業所の、適用促進については、平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年以内に半減することを目標として掲げ、これを達成するために、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定するとともに、外部委託を活用して効率的に実施することとしました。 ＜適用調査対象事業所への届出勧奨・加入指導の実績＞ ・平成18年度届出勧奨・加入指導事業所数……………130,171事業所 ・平成25年度届出勧奨・加入指導事業所数……………175,242事業所

○これらの結果、平成 18 年度の加入指導件数を平成 23 年度において上回り、平成 25 年度には加入指導による事業所適用数も上回りました。

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○適用調査対象事業所の適用の促進については、平成 23 年度末時点で把握している適用調査対象事業所を 3 年以内に半減させる取組みや重点的加入指導事業所の 2 割以上を毎年度適用に結び付ける取組み等、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し実施した結果、目標を達成し、平成 18 年度に実施した重点調査事業所数、適用事業所数を上回る実績となりました。特に平成 25 年度末の適用事業所数については、平成 18 年度末時点の 1,681,355 事業所を大幅に超える 1,800,619 事業所となりました。

【別表 1：厚生年金保険適用関係指標の推移】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑪ 国民年金の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。 ＜計画＞ ア 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組にあたっては、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。 イ 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、要求水準を明確にして外部委託を行うとともに、適切な進捗管理を実施する。 ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に	＜実績＞ ○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。 ○市場化テスト事業については、平成 22 年 10 月から全ての年金事務所において、納付督促及び免除等勧奨業務を受託事業者に委託して実施しました。その後、委託業務の追加や督促頻度、戸別訪問員の配置基準の見直しなどを行うとともに、毎月の事業報告、各県単位で行う受託事業者との月例打合せ会議、機構本部でのヒアリング等を通じて協力・連携の強化を図りつつ、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組みました。 ○強制徴収については、99%の市区町村から所得情報の提供を受けて、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、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きにより 2 年以内の完結を目指した取組を進め、最終催告状、督促状の送付及び差押実施件数等の取組件数は毎年度増加しました。 【別表 3：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表 4：収納対策のスキーム（概念図）】 ○後納制度については、平成 24 年 10 月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成 24 年 8 月からは対象者に対する事前お知らせを送付（平成 24 年度 1,335 万件）しました。 ○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。

活用する。 カ 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。	また、国民年金保険料専用ダイヤル（コールセンター）を設置し電話相談に対応しました。 ◆後納制度の実施状況（平成 24 年 8 月から平成 26 年 3 月まで） ・お知らせの送付数 2,009 万件 ・相談件数 1,093 万件 ・コールセンター応答数 63 万件 ・後納申込書受付数 104 万件 ・納付対象月数（保険料額）1,596 万月（2,357 億円） ・納付月数（保険料額）1,048 万月（1,547 億円） ○後納制度の利用を促進するため、ポスターを作成し口区町村、ハローワーク、国立病院、都道府県庁等に配付しました。（平成 24 年 8 月～3.7 万枚） ○厚生年金適用事業所に向けて後納制度に関するリーフレットを配付し事業所内の従業員等に周知を図りました。（平成 24 年 11 月～191 万枚） また、希望する自治会に対し回覧板用リーフレットを作成配付し各戸住民への周知を図りました。（平成 24 年 11 月～63 万枚） ○市区町村の広報誌により後納制度を周知する目的で記事の掲載を依頼しました。（随時） ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A ○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。 ○行動計画においては、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・連携を強化しつつ、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組んだ結果、受託事業者による督
---	--

	励件数の増加とともに納付率の向上につながりました。 ○市区町村から提供される所得情報に基づき、強制徴収等の着実な実施に取り組みました。その結果、強制徴収実施件数等の増加につながりました。 ○後納制度については、平成 24 年 10 月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成 24 年 8 月からは対象者に対する事前お知らせを送付（平成 24 年度 1,335 万件）しました。
--	---

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑫ 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。 ＜計画＞ ア 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。<u>当該取組にあたっては、毎事業年度(平成21年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。</u>	＜実績＞ ○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。 ○行動計画においては、取組ごとの効果測定に基づく効果的な計画を策定するとともに目標達成のために必要な納付月数（免除等承認件数）を定め、進捗管理を徹底し、取組の遅れや効果不足により必要な納付月数に満たない場合は速やかに見直しを行うなどにより現年度納付率は60%を超え目標を達成しました。 ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A ○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。 ○行動計画においては、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・連携を強化しつつ、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として、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組みました。その結果、納付率の改善など事業実績の向上につながりました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑬ 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できたか。 <計画> 以下の取組により、<u>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。</u> また、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。	<実績> ○国民年金保険料の収納実績の向上に向けて、毎事業年度、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みました。その結果、各年度の伸び幅は、以下のとおりで、平成23年度及び24年度は、5ポイント以上、平成25年度については、6ポイントを超える伸び幅を確保しました。 ＜各年度の現年度納付率からの伸び幅＞ 平成21年度：4.66ポイント 平成22年度：4.77ポイント 平成23年度：5.28ポイント 平成24年度：5.24ポイント 平成25年度：6.44ポイント <自己評価（要因分析含む）> 評語：A ○最終納付率について、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅は確保できました。特に平成25年度（平成23年度分）においては、6.4ポイントの伸び幅を確保するなど、目標を大きく超えて達成しました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑭ 現年度分保険料について、納付率の低下傾向に歯止めをかけ、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図ったか。 <計画> 以下の取組により、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。 また、<u>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。</u>	<実績> ○国民年金保険料の収納実績の向上に向けて、毎事業年度、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みました。その結果、現年度分保険料の納付率については、平成24年度及び平成25年度と2年連続して前年度の納付率を上回り、低下傾向に歯止めをかけ、平成25年度末においては、平成21年度の納付実績を大きく上回りました。 <自己評価（要因分析含む）> 評語：A ○現年度分保険料の納付率については、平成24年度及び平成25年度と2年連続して前年度の納付率を上回り、納付率の低下傾向に歯止めをかけることができました。特に平成25年度は、60.9%となり、平成24年度と比べ1.9ポイント改善し、平成21年度の納付実績（60.0%）を大きく上回りました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑮ 中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。 <計画> エ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。	<実績> ○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を行うとともに、1年又は2年前納時期(4月)に合わせた口座振替の優位性を強調したダイレクトメール等による勧奨を実施しました。また、市場化テスト受託事業者による勧奨など積極的に取組みました。 <自己評価(要因分析含む)> 評語：B ○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組んだ結果、平成25年度における口座振替実施率は、35.6%と平成24年度末の35.3%を0.3ポイント上回りましたが、平成21年度からは0.7ポイント下回る結果となりました。 しかしながら、クレジットカード納付実施率を含めると平成21年度は、37.3%、平成25年度は、37.4%となり同等以上の水準を確保しました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況				
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (1) 国民年金の納付率の向上 評価基準⑯ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図ったか。また、これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保できたか。 ＜計画＞ 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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保することを目指す。	＜実績＞ ○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、利用促進に努めました。 ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A ○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、中期計画期間中に 32%の大幅な増加となりました。 <table data-bbox="840 837 1344 917"> <tr> <td>平成 21 年度の納付件数</td> <td>1, 226 万件</td> </tr> <tr> <td>平成 25 年度の納付件数</td> <td>1, 615 万件</td> </tr> </table>	平成 21 年度の納付件数	1, 226 万件	平成 25 年度の納付件数	1, 615 万件
平成 21 年度の納付件数	1, 226 万件				
平成 25 年度の納付件数	1, 615 万件				

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進 <u>評価基準⑰</u> 厚生年金保険等の収納確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。 ＜計画＞ 厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。 ア <u>口座振替の勧奨及び周知を実施し、口座振替の促進を図る。</u>厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。 イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき、滞納事業所に対	＜実績＞ ○厚生年金保険料等の徴収対策については、毎年度、行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進し、保険料収入の確実な確保に努めました。 ○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組を行った結果、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。 ＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険口座振替実施率＞ 平成 21 年度 81.2% 平成 22 年度 81.6% (前年度比+0.4%) 平成 23 年度 82.7% (前年度比+1.1%) 平成 24 年度 83.0% (前年度比+0.3%) 平成 25 年度 83.3% (前年度比+0.3%) ○厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む。)は、平成 22 年度については前年度実績を下回りましたが、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度については前年度の実績を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率(過年度分を含む。)も、厚生年金保険と同様に、平成 22 年度については前年度実績を下回りましたが、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度については前年度の実績を上回りました。 ＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険収納率＞ 平成 21 年度 98.0% 平成 22 年度 97.8% (前年度比-0.2%) 平成 23 年度 98.0% (前年度比+0.2%) 平成 24 年度 98.1% (前年度比+0.1%) 平成 25 年度 98.4% (前年度比+0.3%)

する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。

【別表 5：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表 6：厚生年金保険料等の徴収状況の推移】

自己評価（要因分析含む）＞

評語：A

○中期計画期間中、新規に適用した事業所に対して口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。

また、毎年度策定した行動計画に基づき、保険料等を滞納する事業所や船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に行った結果、平成 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、厚生年金保険料等の収納率は、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度で前年度実績を上回りました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進 評価基準⑩ 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施したか。 ＜計画＞ 厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。 イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。 ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な	＜実績＞ ○厚生年金保険料等の徴収対策については、毎年度、行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進し、保険料収入の確実な確保に努めました。 ○基幹業務強化の方針に基づいて、年金事務所では滞納事業所に対して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。また、平成 24 年度からはインターネット公売を開始するなど取り組みを強化した結果、差押事業所数は、毎年度、前年度実績を上回りました。 ＜第一期中期計画期間中の差押事業所数＞ 平成 21 年度 8,250 件 平成 22 年度 13,707 件（前年度比＋5,457 件） 平成 23 年度 17,798 件（前年度比＋4,091 件） 平成 24 年度 22,556 件（前年度比＋4,758 件） 平成 25 年度 24,626 件（前年度比＋2,070 件） ○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、これまでに 7 件（平成 23 年度 1 件、平成 25 年度 5 件、平成 26 年 4 月 1 件）を国税庁に委任しました。 ○保険料債権管理の一環として時効中断措置の徹底を図り、給付財源である保険料債権の確保に努めました。

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。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語： A

○中期計画期間中、時効中断措置の徹底を図り、滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行った結果、差押事業所数は、毎年度、前年度実績を上回りました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 2. 保険料等収納事務に関する事項 (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進 評価基準⑱ 中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。 ＜計画＞ ア 口座振替の勧奨及び周知を実施し、口座振替の促進を図る。厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率について、<u>中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。</u>	＜実績＞ ○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組を行った結果、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。 ＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険口座振替実施率＞ 平成 21 年度 81.2% 平成 22 年度 81.6%（前年度比＋0.4%） 平成 23 年度 82.7%（前年度比＋1.1%） 平成 24 年度 83.0%（前年度比＋0.3%） 平成 25 年度 83.3%（前年度比＋0.3%） ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語： A ○中期計画期間中、新規に適用した事業所に対して口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況																																							
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 3. 給付事務に関する事項 評価基準⑳ 中期目標期間中、毎年度のサービススタンダードの達成率について、前年度の実績を上回り、最終年度（平成25年度）における目標である90%以上となるよう取組を推進したか。 また、年金給付の事務処理誤りを防止するため、その要因分析を十分行うとともに、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの充実に努めたか。その他、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。 ＜計画＞ ア 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（サービススタンダード）を次のとおり定め、所要日数（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。）での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。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。 ＜サービススタンダード＞	＜実績＞ ○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みました。 ＜設定したサービススタンダードの内容＞ ・ 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 ○サービススタンダードの達成率（年金の裁定） ・ 老齢基礎・老齢厚生年金の達成率																																							
	<table><tr><td></td><td colspan="2">老齢基礎年金</td><td colspan="2">老齢厚生年金</td></tr><tr><td></td><td>2 か月以内※</td><td>1 か月以内</td><td>2 か月以内※</td><td>1 か月以内</td></tr><tr><td>平成22年3月末</td><td>91.1%</td><td>50.0%</td><td>86.3%</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>平成23年3月末</td><td>90.1%</td><td>57.7%</td><td>89.5%</td><td>54.6%</td></tr><tr><td>平成24年3月末</td><td>98.0%</td><td>89.4%</td><td>97.5%</td><td>83.1%</td></tr><tr><td>平成25年3月末</td><td>97.8%</td><td>94.3%</td><td>97.5%</td><td>91.5%</td></tr><tr><td>平成26年3月末</td><td>97.1%</td><td>96.5%</td><td>96.8%</td><td>95.6%</td></tr></table>						老齢基礎年金		老齢厚生年金			2 か月以内※	1 か月以内	2 か月以内※	1 か月以内	平成22年3月末	91.1%	50.0%	86.3%	45.0%	平成23年3月末	90.1%	57.7%	89.5%	54.6%	平成24年3月末	98.0%	89.4%	97.5%	83.1%	平成25年3月末	97.8%	94.3%	97.5%	91.5%	平成26年3月末	97.1%	96.5%	96.8%	95.6%
		老齢基礎年金		老齢厚生年金																																				
		2 か月以内※	1 か月以内	2 か月以内※	1 か月以内																																			
	平成22年3月末	91.1%	50.0%	86.3%	45.0%																																			
平成23年3月末	90.1%	57.7%	89.5%	54.6%																																				
平成24年3月末	98.0%	89.4%	97.5%	83.1%																																				
平成25年3月末	97.8%	94.3%	97.5%	91.5%																																				
平成26年3月末	97.1%	96.5%	96.8%	95.6%																																				
※加入状況の再確認を要する場合																																								

・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内）

・障害基礎年金：3か月以内

・障害厚生年金：3か月半以内

イ 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。

②年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。

・遺族基礎・遺族厚生年金の達成率

	遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	2か月以内※	1か月以内	2か月以内※	1か月以内
平成22年3月末	80.5%	40.4%	73.9%	52.2%
平成23年3月末	85.4%	41.9%	77.4%	49.9%
平成24年3月末	93.8%	81.4%	88.3%	85.5%
平成25年3月末	94.2%	88.2%	91.2%	94.2%
平成26年3月末	94.9%	85.7%	90.7%	94.5%

※加入状況の再確認を要する場合

・障害基礎・障害厚生年金の達成率

	障害基礎年金 3か月以内	障害厚生年金 3か月半以内
平成22年3月末	88.8%	10.0%
平成23年3月末	87.7%	7.7%
平成24年3月末	94.6%	45.2%
平成25年3月末	95.5%	59.3%
平成26年3月末	90.4%	93.2%

○サービススタンダードの推移

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組を推進した結果、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である90%以上となりました。達成率が低調であった障害厚生年金についても、平成25年度に大幅に改善され目標を達成しました。

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、遅れがみられる拠点等に対し、個別の指導、支援を行いました。

	○障害厚生年金については、審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化により、達成率の向上に努めてきた結果、サービススタンダードの達成率は平成 25 年度末において 93.2%と、目標を達成することができました。 ○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」を平成 22 年 1 月に制定・施行し、発出済の指示依頼を取り込む等の改正を月次で行い、マニュアルに基づく適正な業務処理に努めました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応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」を平成 22 年 1 月に制定し、速やかな情報伝達を適正な報告を行うよう周知徹底を図りました。また、年金給付関係の事務処理誤り等が発生した場合における事務処理の適正化のための判断基準及び対処方法について周知を図りました。 ○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止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、代表年金事務所及び事務センターのアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。 ・平成 22 年 10 月実施（マニュアルインストラクター41 人） ・平成 23 年 10 月実施（マニュアルインストラクター39 人） ・平成 24 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター40 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人） ・平成 25 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター41 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人） ○事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料を平成 23 年 12 月から機構 L A Nへ掲載したほか、説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供を行いました。 ○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、次の取組みを実施いたしま
--	---

した。

- ・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た年金給付事務研修を平成 23 年度から実施

年度	実施回数	受講者数	対象者
平成 23 年度	2 回	109 人	事務センター職員
平成 24 年度	2 回	108 人	事務センター職員
平成 25 年度	4 回	274 人	年金事務所、事務センター、ブロック本部及び本部職員

- ・年金制度改正等年金給付事務の研修が行える職員の養成を目的とした給付事務研修講師養成研修を平成 25 年度から実施

年度	実施回数	受講者数	対象者
平成 25 年度	4 回	41 人	年金事務所、事務センター及びブロック本部職員

- ・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組状況について意識共有のための現場との意見交換（平成 23 年度 4 回、平成 24 年度 5 回、平成 25 年度 9 回）
- ・障害年金の認定事務の適正化を図るための障害年金事務打合せを平成 24 年度から実施（平成 24 年度 8 ブロック、平成 25 年度 5 ブロック）

○時効特例給付の支給に関して、業務の一部に不統一があり公平な処理が行われていなかったことから、その是正及び再発防止を図るため、次の取組みを実施しました。

- ・これまでに処理した時効特例給付全件を対象に検証を行い、支払不足が判明した 1,164 件（約 8.5 億円）のうち、受給者の支払先が確認できた 1,130 件（約 8.2 億円）について平成 25 年 7 月から平成 26 年 2 月までに追加支給を行いました。

- ・業務処理の実態を再確認した上で、具体的な事例ごとに法令の解釈並びに時効特例給付及び遅延特別加算金の額の算定方法等を示した事務処理基準を策定し、担当部署においてこれに基づいて処理を進めることを徹底しました。また、通常の決裁のほか、注意を要する事案を類型化し、上位者による定期的な事後点検を行うなど、問題の再発を防止する取組を進めました。

○年金請求者の利便性の向上や裁定請求漏れの防止など、年金行政のサービスの一層の向上と年金相談の効率化や裁定事務の迅速化を進めるため、年金支給開始年齢到達者に対し、到達する直前にあらかじめ年金記録等を印字したターンアラウンド様式の「年金請求書」を送付する事業を実施しています。

(実績)

特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生する 60 歳の方と平成 26 年 1 月から受給開始年齢が順次引き上げられた 61 歳の男性の方に対しターンアラウンド年金請求書を送付

- ・平成 22 年度 1,428,390 件
- ・平成 23 年度 1,345,374 件
- ・平成 24 年度 1,128,762 件
- ・平成 25 年度 744,799 件 (60 歳 604,151 件、 61 歳 140,648 件)

65 歳に老齢基礎年金、老齢厚生年金の受給権が発生する方に対しターンアラウンド年金請求書の送付

- ・平成 22 年度 127,833 件
- ・平成 23 年度 206,805 件
- ・平成 24 年度 229,572 件
- ・平成 25 年度 208,454 件

特別支給の老齢厚生年金の受給権があるにもかかわらず、未だ年金の決定がされていない方に対し、65 歳の 3 カ月前にターンアラウンド年金請求書の送付

- ・平成 22 年度 54,423 件
- ・平成 23 年度 80,102 件
- ・平成 24 年度 99,539 件

・平成 25 年度 103,586 件

69 歳まで年金の裁定請求を行っていない方に対し、請求の手続きを勧奨するお知らせの送付

・平成 23 年度 19,224 件

・平成 24 年度 23,233 件

・平成 25 年度 20,248 件

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○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組を推進した結果、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である 90%以上となりました。達成率が低調であった障害厚生年金についても、平成 25 年度に大幅に改善され目標を達成しました。

○年金給付の事務処理誤りを防止するため、研修や意見交換を通して事務処理誤りについて情報共有を行い、指示依頼の内容を取り組むなど事務処理マニュアルの充実を図りました。また、年金請求の節目となる機会を捉えてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）等を送付し、年金受給にできる限り結び付けていくための取組を行いました。

○時効特例給付の業務処理に不統一があった問題については、これまでに処理した時効特例給付の全件（310 万件）を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理の統一を図るための事務処理基準を策定しました。これまで制度の施行以降の事務処理の過程で生じた疑義等について、組織としての把握及び対応策の検討を行うことができていなかったことを大きな反省点と受け止め、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進めることとします。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況															
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 4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 評価基準① 難易度の高い相談対応は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金相談の充実に向けた取組を行ったか。 <計画> 年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。 ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。混雑時には待ち時間の目安を表示する。ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水	<実績> ○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等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割程度を正規職員等が対応）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（平成23年10月）」に基づく一般相談窓口ブースの正規職員等配置計画により、計画的な配置に取り組みました。 [一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況] <table><tr><td></td><td>平成23年度</td><td>平成24年度</td><td>平成25年度</td><td>平成26年度当初</td></tr><tr><td>配置計画</td><td>1割程度</td><td>2割程度</td><td>3割程度</td><td>4割程度</td></tr><tr><td>配置実績</td><td>—</td><td>20.9%</td><td>28.7%</td><td>36.3%</td></tr></table> (注1) 配置実績は、4月1日現在の割合である。 (注2) 正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。 【別表7：年金相談窓口ブースの状況】 ○年金事務所窓口における相談待ち時間の短縮、年金相談スキルの向上のために以下の取組を実施しました (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の取組) ・ 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 (年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないようにするため、及び相談品質向上（相談レベルの統一化・向上）のための取組) ・ 窓口の混雑状況及び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 ・ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報を提供		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初	配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度	配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%
	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初												
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度												
配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%												

準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を 70%以上とすることを目指す。

イ 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外部委託し、効果的な業務実施を図る。

ウ 社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。

エ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。

オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力を行い、相談体制の拡充を図る。

- ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口案内を年金事務所の状況に応じ実施
- ・混雑の分散化を図るため、年金事務所の実情に応じた予約制による相談の拡大

【予約制実施事務所】

21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
186 事務所	192 事務所	198 事務所	216 事務所	231 事務所

- ・サービス・業務改善コンテストに応募のあった先進的な取り組み事例(障害年金相談対応チェックリストの作成等)を全国展開(平成 24 年、3 月実施)
- ・ブロック本部における混雑事務所の状況把握、対策指導(窓口ブースの増設、事務所内研修による相談担当者の育成)を実施
- ・ねんきんネットやホームページの充実(Q & A の見直し、手続き記入例の掲載等)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
- ・相談業務の質的向上と効率化を図るため、「来訪相談窓口管理運営マニュアル(平成 22 年 6 月)」を策定するとともに、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム(平成 23 年 6 月実施)」を構築
- ・「年金相談事跡管理システム」を導入し、その後同システムを「お客様対応業務システム」に統合するとともに、「コールセンター支援システム」の相談事跡も取り込むことで年金事務所での閲覧を可能とし、情報を共有化
- ・年金事務所の待ち時間を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うことで、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図るため、平成 22 年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、平成 23 年 4 月から相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域へ順次導入し、154 年金事務所にサービス拡大(平成 23 年 4 月：千葉県、東京都、神奈川県 48 年金事務所導入、平成 24 年 3 月：京都府、大阪府、兵庫県、奈良県 40 年金事務所導入、平成 25 年 3 月：埼玉県、岐阜県、愛知県、三重県 35 年金事務所、平成 26 年 3 月：北海道(札幌市のみ)、宮城県、広島県、福岡県 30 事務所導入、)
- ・機構本部で行う相談研修講師養成研修(年 4 回)及び地方で行う相談研修の現地指導(随時)の実施
- ・年金相談担当者のブロック本部及び事務所内研修の計画的実施並びに新規相談担当者の研修、現場での OJT、スキルチェックテストの実施(平成 22 年 9 月から実施)
- ・CS 活動及び年金相談研修を体系化し、研修等の標準例を示した「CS 活動及び相談スキル向上推進のための基本方針」(平成 24 年 12 月策定)に基づく相談研修等の取り組みの推進

- ・年金相談マニュアルの充実、窓口装置の操作研修のための研修用デモシステムを構築(平成 22 年 11 月)
また、研修用一般パソコンの配布及び一般パソコンで使用可能とするためインストール用 CD を配布(平成 23 年 11 月、12 月実施)

○全国 72 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四半期ごとに定例会を開催し、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。

- ・年金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
- ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援
- ・社労士会と連携し、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

○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	平成 24 年度	平成 25 年度
出張相談実施回数	7,958 回	8,332 回	7,059 回	6,976 回
相談者数	148,258 人	147,761 人	123,765 人	103,080 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。

○平成 23 年 2 月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」を開始しました。

これに合わせ、インターネットを利用できないお客様へのサービスとして、市区町村の協力を得ながら、「ねんきんネット」による年金加入記録の交付業務を実施しました。また、市区町村で使用

していた端末装置を「ねんきんネット」に統合したことに伴い、応答時間の短縮や国民健康保険業務での使用を可能にするなど利便性を向上させ、導入市区町村数は、平成 23 年 2 月末に 134 ですが平成 26 年 3 月末では 989 となりました。

○年金委員に対して研修やホームページを通じて、積極的に情報提供を行うことにより、「国民と年金制度のパイプ役」を担うべく環境を構築しました。

- ・年金委員に対しては、ブロック本部や年金事務所単位で、年金委員研修会を実施しました。また、平成 24 年度より、全国の年金委員の代表者（各ブロック、地域型・職域型各 2 名）を対象に、機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月）。
- ・機構ホームページ上の「年金委員通信（旧 年金委員のページ）」の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）。
- ・「年金委員通信」に年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「年金委員（地域型）活動の手引き」など、その時節に応じて積極的な情報提供に努めました（平成 25 年 4 月）。
- ・平成 25 年 9 月に、年金委員（地域型）の活動支援の一環として、「年金委員（地域型）活動の手引き」を冊子化し、代表年金事務所を通じて年金委員に配布しました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○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が、上記のような取り組みを行った結果、平成25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0カ所（平成21年度46カ所、平成22年度4カ所、平成23年度1カ所、平成24年度0カ所）に、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均3カ所（平成21年度103カ所、平成22年度43カ所、平成23年度27カ所、平成24年度12カ所）と減少しました。

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。

【別表8：年金事務所の混雑状況の比較】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 評価基準② 中期目標期間中、毎年度のねんきんダイヤルの応答率について、前年度の応答率と同等以上の水準を確保できたか。また、最終年度(平成25年度)において、当該応答率を70%以上とすることができたか。 <計画> ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。<u>ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を70%以上とすることを目指す。</u>	<実績> ○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(11月、1月～3月に100席増席、11月～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跡を作成する際の事跡、作成者の氏名入力 of 簡素化、相談事例のテンプレートの改善等を行うことにより、事跡作成等の処理時間を短縮(平成23年3月13.8分、平成24年3月11.4分、平成25年3月9.7分、平成26年3月9.4分)し応答呼数を増加化 ・大量に送付する通知書(年一通知:6月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書:10月、源泉徴収票: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、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み及びコールセンターの管轄エリアの見直し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引き続き実施(平成24年1月から実施) ・年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、試行的に実施している自動音声システム(IVR)によるコールセンターへの電話転送対象事務所を拡大し、コールセンターを有効活用。(平成23年度から試行実施)

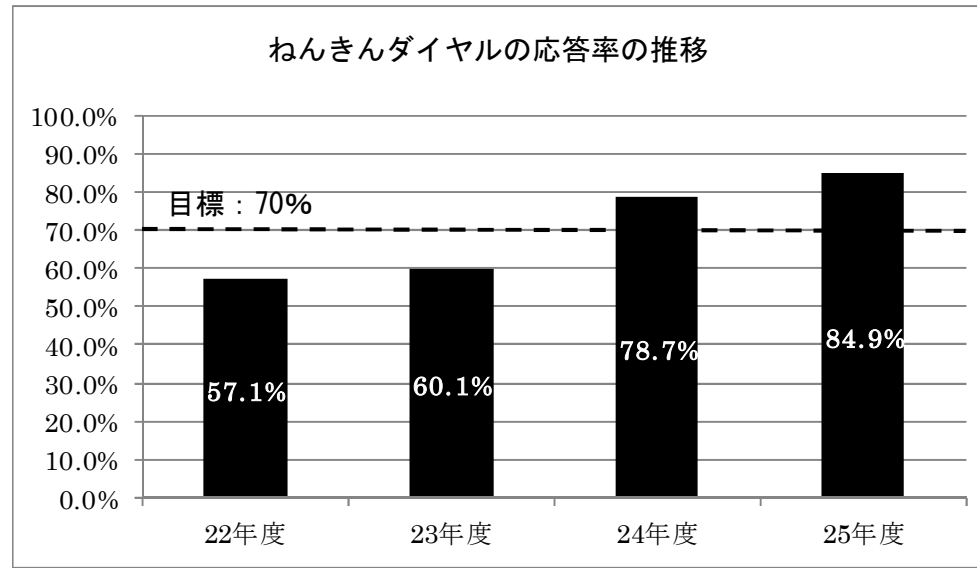
<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○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、あるいは同一个月内の日により大きく変動しますが、上記の取り組みを進めることにより、結果として平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%、平成24年度は78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保し、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。更に平成25年度は、84.9%まで上昇しました。

なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端に込み合いますが、その他の時期は比較的かかりやすくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターの有効活用を図ります。また、引き続き、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。

更に、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 9 : ねんきんダイヤル月別応答状況】

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 4. 相談、情報提供等に関する事項 (2) 分かりやすい情報提供の推進 評価基準⑳ 目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報提供の充実を図ったか。 ＜計画＞ 公的年金事業に関するお客様の皆様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。 ア 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。 イ 分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。 ウ 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」を実施する。 エ インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報の提供の充実を図る。	＜実績＞ ○平成 24 年 4 月から、公的年金制度に対する理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、自治体、関係機関、関係団体等と連携し、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を開始しました。平成 25 年度からは、報告様式を統一し、各拠点での実施状況の把握を開始しました。 (体制強化) - 都道府県代表事務所においては、総務調整課に特定業務契約職員 1 名を配置しました。また、平成 25 年度から、新たに強化年金事務所（ブロック本部ごとに 4 事務所）を指定し、特定業務契約職員 1 名を設置することで、より一層の事業推進が図れる体制を構築しました。 (年金啓発セミナー等) - 各年金事務所において自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナー、年金制度説明会等）を行いました。平成 25 年度は、高校、大学等の教育機関：1,398 回（平成 24 年度は 515 回）、企業・自治体：1,937 回、商業施設等：591 回、自治体・公共施設等：5,411 回、ハローワーク等：12,558 回となりました。 (年金啓発資料) - 平成 25 年 3 月に、若い世代向け対象に、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、法改正事項を反映した改訂版を作成しました。 - 平成 26 年 3 月に、大学のホームページに掲載できるよう、学生を対象に公的年金制度をよりわかりやすく説明した「学生用 5 分でわかる！ 知っておきたい年金のはなし」を作成し、機構のホームページに掲載しました。 - 平成 24 年 3 月に、退職された方への年金手続きのご案内等を目的として「退職後の年金手続きガイド」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、平成 24 年度改訂版に続いて、雇用保険制度、法改正に関する情報を追加し、平成 25 年度改訂版を発行しました。 - 視覚または聴覚に障害のあるお客様にも、公的年金制度及び障害年金制度をよりわかりやすく理解できるように、音声、手話通訳や字幕を用いた説明動画を作成し、機構のホームページに公表

	しました（平成 25 年 12 月）。 （地域年金事業運営調整会議） ・ 平成 24 年 9 月、地域年金展開事業を推進するために、地域の自治体や関連団体（社会保険労務士会、教育機関等）と連携することで、全国で初めて地域年金事業運営調整会議を開催し、平成 26 年 2 月までには、全国 47 都道府県において開催することができました。 （年金委員） ・ 平成 24 年 4 月、年金委員（職域型）に係る年金委員証明書の簡素化等を年金局に要望し、実現させました。 ・ 厚生労働省から通知された「年金委員の重点的な活動内容等について」に基づき、「年金委員活動に関する取組み方針」を策定し、全国に周知しました（平成 24 年 4 月、および平成 25 年 4 月）。 ・ 年金委員に対しては、ブロック本部や年金事務所単位で、年金委員研修会を実施しました。また、平成 24 年度より、全国の年金委員の代表者（各ブロック、地域型・職域型各 2 名）を対象に、機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月）。 ・ 機構ホームページ上の「年金委員通信（旧 年金委員のページ）」の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）。 ・ 「年金委員通信」に年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「年金委員（地域型）活動の手引き」など、その時節に応じて積極的な情報提供に努めました（平成 25 年 4 月）。 ・ 平成 25 年 9 月に、年金委員（地域型）の活動支援の一環として、「年金委員（地域型）活動の手引き」を冊子化し、代表年金事務所を通じて年金委員に配布しました。 ・ 平成 23 年度より、年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、理事長表彰、ブロック本部長表彰を創設し、ねんきん月間中に開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。 ・ また、平成 25 年度から、以前から強く要請していた厚生労働大臣表彰を創設する運びとなり、上記表彰式と併せて、表彰伝達式を実施しました（平成 25 年 11 月）。 （ねんきん月間） ・ 毎年 11 月を「ねんきん月間」として位置付け、公的年金制度の普及・啓発活動を集中的に行ってきました。「ねんきん月間」の取組みとして、大学生等に対する学生納付特例制度の周知、市町村
--	--

	役場および商業施設等での各種相談会や納付相談会を集中的に行い、公的年金制度に対する周知、啓発を図りました。 ○平成 25 年度において、全国の年金事務所が、教育機関、企業・団体、年金委員等を実施した研修会の回数は、4,570 回となりました（平成 24 年度は 1,194 回）。具体的には、教育機関：723 回、企業・団体等：108 回、民間施設等：130 回、自治体、公共施設等：1,054 回、ハローワーク：1,064 回、年金委員：437 回、その他：154 回、実施しました。 ○ホームページは、お客様の意見等も踏まえて、分かりやすく利用しやすいように改善しました。また、平成 24 年 3 月末には全面的な見直しを行い、対象者別、目的別、キーワード別に情報を検索できるようにしました。 （実績） ・ 東日本大震災に関する緊急情報を掲載（23 年度） ・ 年金 Q & A に「検索機能」や「アンケート機能」を追加（23 年度） ・ 視力の弱い方に配慮したページを増加（前年度比 2 割増、約 800 ページ）（23 年度） ・ 年金事務所の窓口混雑状況を「リアルタイム表示」で掲載（23 年度 48 年金事務所、24 年度 40 年金事務所） ・ 「今月のご案内」にタイムリーな情報を掲載（23 年度） ・ ツイッターを開始（23 年度） ・ 年金事務所名にふりがなを追記（24 年度） ・ 船員保険のページを新設（24 年度） ・ 国民年金後納制度のページを新設（24 年度） ・ 障害認定基準のページを新設（24 年度） ・ 印刷用ページで「印刷ボタン」を自動表示（24 年度） ・ 特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げページを新設（24 年度） ・ 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のページを新設（24 年度）
--	---

- ・文字サイズ変更ボタンに、現在選択中の文字サイズを赤色で示す機能を追加しました。(25 年度)
- ・「年金 Q&A」内に検索機能を追加しました。(25 年度)
- ・アニュアルレポート 2012 音声版を掲載しました。(25 年度)
- ・障害年金周知の動画、年金制度周知の動画サイトを新設しました。(25 年度)
- ・外国語ページの階層の簡略化（トップページからアクセス可能とする）を行いました。(25 年度)
- ・詐欺や不審メールに対する注意喚起を速やかに掲載し、被害防止に努めました。(25 年度)

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近 1 年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

事業年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
送付件数	6,673 万人	6,610 万人	6,525 万人	6,578 万人	6,552 万人

○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。

さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年 3 月及び平成 25 年 3 月）

○平成 23 年 2 月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。

これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。

また、各種機能も多くの方にご利用いただいています。

<参考：主な機能の利用状況（平成 26 年 3 月末時点）>

機能名	サービス開始時期	利用者数
年金加入記録照会	平成 23 年 2 月 28 日	約 720 万件
年金見込額試算	平成 23 年 10 月 31 日	約 206 万件
電子版「ねんきん定期便」	平成 24 年 4 月 2 日	約 79 万件
未統合記録検索	平成 25 年 1 月 28 日	約 22 万件

（注）届書の作成支援、スマートフォンでの年金加入記録照会は平成 26 年 3 月末からサービスを開始したため、上記表には掲載していない。

○平成 23 年 8 月に厚生労働省と共に立ち上げた検討会において、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、年金記録を一覧形式で表示する機能などについて提言をいただき平成 25 年度に機能を追加しました。

○「ねんきんネット」の開始にあわせて、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる年金加入記録を提供するサービスを開始しました。

○「ねんきんネット」の普及のため、平成 23 年 4 月以降、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」への登録を呼びかけました。

また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の開始に際して、年金記録を確認する手段として「ねんきんネット」の活用を、各種団体への協力依頼、政府広報、被保険者、待機者、受給者へのご案内の中で呼びかけました。

○これらの取組の結果、ユーザ ID の発行件数は以下のとおり、年々増加し、平成 26 年 3 月には約 280 万件となりました。

<参考：ユーザ I D 発行件数の推移>（年度末累計）

平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
約 79 万件	約 166 万件	約 281 万件

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○平成 24 年 4 月から、公的年金制度に対する理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、自治体、教育機関、関係機関、関係団体等と連携し、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を開始しました。更なる事業推進を実行するための「地域年金事業運営調整会議」開催については、平成 24 年度は 26 道府県での実施でしたが、平成 25 年度は 47 都道府県全てで実施することができました。また、公的年金制度の周知、啓発活動として、高校、大学等で行った「年金セミナー」については、平成 24 年度は 515 回実施したのに対し、平成 25 年度は 1,398 回実施することができました。

○地域年金展開事業を推進する上で、代表事務所の体制強化を行いました。また、強化事務所に関しては、更に各ブロック本部に 2 事務所追加し、合計 4 事務所を設置することで、全国で 36 カ所としました。

○公的年金制度啓発資料については、平成 25 年 3 月に、若い世代向け対象に、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、法改正事項を反映し改訂版を作成しました。

○平成 24 年 3 月に、退職された方への年金手続きのご案内等を目的として「退職後の年金手続きガイド」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、平成 24 年度改訂版に続いて、雇用保険制度、法改正に関する情報を追加し、平成 25 年度改訂版を発行しました。

- 年金委員活動の活性化を図るために、活動指針を示した「年金委員（地域型）活動の手引き」を作成しました。
- 機構ホームページ上の「年金委員通信（旧 年金委員のページ）」の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させるとともに、年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「年金委員（地域型）活動の手引き」など、その時節に応じて積極的な情報提供に努めました
- 平成 25 年度では、平成 23 年度より強く要請していた厚生労働大臣表彰を創設する運びとなり、ねんきん月間において、全国で年金委員研修に併せて、表彰伝達式を実施することができました。
- 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近 1 年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。
- また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年 3 月及び平成 25 年 3 月）
- 平成 23 年 2 月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。
これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォ

	ン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。 ○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに、「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行を進め、利用者の拡大を図りました。（ユーザＩＤの発行件数：平成 26 年 3 月末で約 280 万件）
--	--

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 評価基準⑭ お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みの整備を図ったか。 具体的には、 ①お客様向け文書の改善、 ②年金事務所におけるお客様モニター会議の実施等により収集したお客様の声を踏まえたサービス向上、 ③現場の職員からの提案によるサービス向上の取組のうち、全国展開が相応しいとされた取組についての全国展開の推進 など、現場主導のサービス改善に取り組むことができたか。 また、現場で受け付けたお客様の声については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築し、その管理・分析に努めたか。 ＜計画＞ 公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCA サイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特	＜実績＞

に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう取り組む。

ア 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を定めた「お客様へのお約束 10 か条」を策定し、その実現に努める。

イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22 年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。

職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。

ウ 現場で受け付けたお客様の声（苦情含む）については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22 年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23 年度中の導入・稼働を目指す。

エ お客様満足度を測るためのアンケートや「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、お客様に対するサービス向上を図る。

オ 「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、毎事業年度、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。

○各拠点に「お客様へのお約束 10 か条」のポスターを掲示するとともに、サービスリーダー実施要領に基づき、各年金事務所に設置されたサービスリーダーが、事務所内のサービスを四半期に一度チェックし、改善に努めるとともに、各ブロック本部においても管轄する事務所のサービス状況を定期的に確認することでお客様サービスの向上に努めました。

【別表 10：お客様へのお約束 10 か条】

○年金事務所お客様サービスモニター会議の開催

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・ご提案を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国の年金事務所で実施しました。

[平成 22 年度]

8 事務所で開催、ご意見・ご提案は 122 件

[平成 23 年度]

15 事務所で開催、ご意見・ご提案は 248 件

[平成 24 年度]

18 事務所で開催、ご意見・ご提案は 187 件

[平成 25 年度]

18 事務所で開催、ご意見・ご提案は 176 件

モニターからいただいたご意見については、年金事務所および機構本部で今後の対応方針をまとめ、参加した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、機構 L A N にて全国周知し、今後のサービス改善への参考としました。

○平成 22 年 1 月に職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。投稿された全ての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。平成 22 年 2 月から平成 26 年 3 月までの間に投稿された提案総数

力 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。

1,472 件のうち 349 件をサービス改善・業務改善につなげました。

	投稿件数	採用件数
平成 21 年度	54 件	13 件
平成 22 年度	517 件	110 件
平成 23 年度	455 件	116 件
平成 24 年度	271 件	66 件
平成 25 年度	175 件	44 件

全国の年金事務所・事務センターに展開した提案は、以下のとおり

- ・インターネット公売の実施

内容：官公庁オークションサイトを利用した差押財産のインターネット公売の導入

- ・年金相談対応者研修用デモシステム

内容：窓口装置の操作方法等を習得することを目的とした年金相談対応者用研修システム

- ・災害救助法が適用された時の広報活動の拡充

内容：東日本大震災を踏まえ、機構ホームページのトップ画面に「風水害・震災等で被災されたときは？保険料納付や手続きのお知らせ」というバナーを設け、いつでもお客様が災害時の手続きについて確認できるようにした。

- ・電子版「ねんきん定期便」の窓口発行

内容：職員用 ID による電子版「ねんきん定期便」の作成を可能にし、お客様のサービスを向上する

- ・各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し

内容：各種届書様式やホームページを見直し、お客様に分かりやすく読みやすい表示にする。また、業務処理マニュアルを見直し、事務の効率化を図る。

○お客様の声の集約

本部にて集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に週 1 回まとめて情報提

	供を実施し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました。 (機構全体のご意見・ご要望からの改善) [平成 22 年度：改善提案 37 件中、全件処理済み] [平成 23 年度：改善提案 33 件中、全件処理済み] [平成 24 年度：改善提案 25 件中、全件処理済み] [平成 25 年度：改善提案 21 件中、17 件処理済み (4 件は 26 年度に繰越)] 年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は、引き続きホームページに掲載し情報共有を図っています。 (お客様対応業務システム) ・ 平成 23 年度において、機構へのご意見・ご要望メールの取り込み等に加え、事件・事故・事務処理誤り報告及び年金相談事跡を併せるシステムとするため、開発スケジュールを見直し、平成 25 年 9 月の稼働を目途にシステム開発を行ってきました。その結果、計画通り平成 25 年 9 月から稼働し、お客様の声においては、情報のスピーディーな共有、集計業務の効率化が図られています。 ・ 平成 25 年 12 月に全国の拠点に対し改善点の意見照会を図ったところ、約 60 件改善要望があり、平成 26 年下期から優先順位をつけて改善していく予定です。 【別表 11：意見・要望・苦情等の状況（平成 22 年度版～平成 25 年度版）】 【別表 12：ご意見の内容（詳細）（平成 22 年度版～平成 25 年度版）】 ○お客様満足度アンケート調査及び外部機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査 ・ 平成 22 年度より、毎年 1 月に全国の年金事務所および街角の年金相談センター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（平成 22 年度のみ 3 月実施）。 ・ 平成 22 年度より、毎年 1 月に、全国の年金事務所およ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、民間業者によるいわゆる覆面調査を実施しました。

- ・ 更に、平成 23 年度より、毎年 1 月に、コールセンターについて、お電話いただいたお客様にはがきを送付するコールセンターお客様満足度調査を実施しました。

【別表 13：平成 22 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』『コールセンターお客様満足度調査（CS 調査）』結果報告・概要版】

【別表 14：平成 22 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移（年金相談窓口）】

○アニュアルレポート（年次報告書）は、各年度の業務実績報告書、役員に関する情報等を、図表などを使用しながら分かりやすくお客様向けに情報を発信。また、毎年度特集記事を組み、お客様が興味を引き、親しみやすい内容にするための工夫を凝らしました。

（実績）

- ・アニュアルレポート 2009 版 平成 22 年 11 月公表
- ・アニュアルレポート 2010 版 平成 23 年 10 月公表
- ・アニュアルレポート 2011 版 平成 24 年 9 月公表
- ・アニュアルレポート 2012 版 平成 25 年 9 月公表

○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 17 回開催しました。
運営評議会において、平成 23 年 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、平成 25 年 2 月 14 日に「年金制度改正への対応について」の提言、平成 26 年 2 月 12 日に「国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて」の提言が取りまとめられ、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請する事項について、対応の検討を依頼しました。

【別表 15：運営評議会からの提言】

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○お客様サービス向上の取り組みとして、ご意見箱の設置、お客様対応業務システムを導入するとともに、直接お客様からご意見をお聴きするため、年金事務所お客様サービスモニター会議を開催しました。モニターからいただいたご意見については、年金事務所および機構本部で今後の対応方針をまとめ、参加した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、機構ＬＡＮにて全国周知し、今後のサービス改善への参考としました。また、お客様満足度アンケート調査、外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査（覆面調査）、コールセンターお客様満足度調査を実施しました。

○お客様の声報告の処理については、今まで手作業で情報展開、集計作業を行っていましたが、平成 25 年 9 月より「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声のスピーディーな情報共有、集計業務の効率化を図ることができました。

○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果、「満足」と「やや満足」の合計が、平成 24 年度と比較して、1.5%アップの 89.2%と改善されました。

○サービス改善・業務改善につなげる仕組みとして、平成 22 年 1 月に職員から具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、平成 26 年 3 月までに投稿のあった 1,472 件のうち、349 件についてサービス改善・業務改善につなげました。また、全国の年金事務所・事務センターに展開し、現場主導の効果的なサービスの改善につなげました。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
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 6. 電子申請の推進に関する事項 評価基準②⑤ 電子媒体申請の対象届書の拡大や事業主等への広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図るなど、電子申請の利用を促進する取組を推進したか。特に、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、目標を達成できたか。 ＜計画＞ 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 I T 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、平成 23 年度末においてオンライン利用率 65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。	＜実績＞ 電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取組を実施しました。 ○利用勧奨 ・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。 ・算定基礎届を事業主へ送付する際に同封する案内チラシ及び算定基礎届事務説明会で使用する「算定基礎届の記入・提出ガイドブック」に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法について記載しました。 ・算定基礎届（7 月）及び賞与支払届（6 月、9 月）の提出時期に合わせ、ホームページに電子（媒体）申請による届出のお知らせを掲載しました。 ・賞与支払予定月が 12 月となっている事業所へ賞与支払届の用紙を送付する際に、電子媒体申請の利用勧奨のチラシを同封しました。 ・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。 ・電子（媒体）申請の更なる利用促進に向けて、既に電子的な方法により届出を行っている事業主及び社会保険労務士を対象に「電子化モニター会議」を開催し意見交換を行いました。 ・事業所に対する総合調査時を活用して電子（媒体）申請の利用勧奨を行いました。特に、被保険者 50 人以上の事業所については、重点的に利用勧奨を行いました。 ・市区町村を通じて届出される国民年金適用関係届書等（6 届書）について、平成 25 年 4 月から電子媒体による届出の受付を開始するとともに、電子媒体化の促進のため、未実施市区町村に利用勧奨を実施しました。【実施市区町村数：331（平成 26 年 4 月末現在）】 ○システム改修 ・電子申請時に別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能

としました。

- 算定基礎届総括表及び総括表附表、賞与支払届総括表（平成 24 年 4 月）
- 資格取得届（60 日以上遡及）に必要な賃金台帳等のコピー等（平成 24 年 10 月）
- ・ また、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃し、申請データを含め 5 MB までの電子申請を可能としました。
- ・ 被保険者資格取得届と同一契機で提出される「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第 3 号被保険者関係届」を電子（媒体）申請の対象届に追加するとともに、同時に CSV ファイル添付方式による電子申請も可能としました。（平成 25 年 10 月）
- ・ 事業主等が反復的又は継続的に利用する届出について、電子申請による届出を可能とする等、電子申請の利用促進のためのシステム開発に着手しました。
 - 「産前産後休業取得申出者」、「産前産後休業取得者変更（終了）届」他 2 届を電子申請の対象届に追加。（平成 26 年 4 月運用開始）
 - 「育児休業等終了時報酬月額変更届」、「養育期間標準報酬月額特例申出書／終了届」、「70 歳以上被用者該当・不該当届」及び「産前産後休業終了時報酬月額変更届」他 7 届を電子申請の対象届書に追加。（平成 26 年 7 月運用開始予定）
 - 電子申請の添付ファイルの形式について、J P E G 形式に加え P D F 形式を追加。（平成 26 年 7 月運用開始予定）

電子申請利用率（電子媒体申請含む）

	目標値	実績値	対象手続
平成 22 年度	56.0 %	60.6 %	主要 9 手続
平成 23 年度	65.0 %	60.4 %	主要 9 手続
平成 24 年度	60.0 %	58.8 %	（※）重点 16 手続
平成 25 年度	62.6 %	60.1 %	重点 16 手続

※平成 20 年 9 月 12 日に策定された「オンライン利用拡大行動計画」は、平成 23 年 8 月 3 日に「新たなオンライン利用に関する計画」に改定され、オンライン利用率の対象手続が

「重点 16 手続のうちの主要 9 手続」から「重点 16 手続」に見直されました。

重点 16 手続における電子申請利用率（電子媒体申請含む）について

	実績値	電子申請のみ
平成 22 年度	55.3 %	20.4 %
平成 23 年度	56.8 %	22.8 %
平成 24 年度	58.8 %	24.9 %
平成 25 年度	60.1 %	26.6 %

<自己評価（要因分析含む）> 評語： B

○上記のような取組を行った結果、電子申請利用率（電子媒体申請含む）は、平成 22 年度を除き目標値を下回りましたが、重点 16 手続で比較すると電子申請利用率が年々増加しています。特に電子申請のみの利用率が増加し、この 4 年間で 6.2%増加しました。

○国民年金関係届書等の電子媒体化については、平成 25 年 4 月から受付を開始したところですが、平成 26 年 4 月末現在で 331 市区町村が電子媒体化を実施しました。なお、今後、平成 25 年度中に実施を予定していた 699 市区町村のうち、未実施市区町村に対して利用勧奨を進めます。

第一期中期計画	第一期中期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 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 評価基準②⑥ 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することなどにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進めたか。 ＜計画＞ ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。	＜実績＞ ○職員提案制度やサービス・業務改善コンテストに応募のあった提案や取組を評価し、好取組事例については全国展開するなど、サービス・業務改善に取り組みました。 ＜職員提案制度＞ 平成 22 年 1 月に職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。投稿された全ての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。平成22年2月から平成26年3月までの間に投稿された提案総数1,472件のうち349件をサービス改善・業務改善につなげました。 <table><tr><th></th><th>投稿件数</th><th>採用件数</th></tr><tr><td>平成 21 年度</td><td>54 件</td><td>13 件</td></tr><tr><td>平成 22 年度</td><td>517 件</td><td>110 件</td></tr><tr><td>平成 23 年度</td><td>455 件</td><td>116 件</td></tr><tr><td>平成 24 年度</td><td>271 件</td><td>66 件</td></tr><tr><td>平成 25 年度</td><td>175 件</td><td>44 件</td></tr></table> 全国の年金事務所・事務センターに展開した提案は、以下のとおり ・インターネット公売の実施 内容：官公庁オークションサイトを利用した差押財産のインターネット公売の導入 ・年金相談対応者研修用デモシステム 内容：窓口装置の操作方法等を習得することを目的とした年金相談対応者用研修システム ・災害救助法が適用された時の広報活動の拡充 内容：東日本大震災を踏まえ、機構ホームページのトップ画面に「風水害・震災等で被災		投稿件数	採用件数	平成 21 年度	54 件	13 件	平成 22 年度	517 件	110 件	平成 23 年度	455 件	116 件	平成 24 年度	271 件	66 件	平成 25 年度	175 件	44 件
	投稿件数	採用件数																	
平成 21 年度	54 件	13 件																	
平成 22 年度	517 件	110 件																	
平成 23 年度	455 件	116 件																	
平成 24 年度	271 件	66 件																	
平成 25 年度	175 件	44 件																	

されたときは？保険料納付や手続きのお知らせ」というバナーを設け、いつでもお客様が災害時の手続きについて確認できるようにした。

・電子版「ねんきん定期便」の窓口発行

内容：職員用 ID による電子版「ねんきん定期便」の作成を可能にし、お客様のサービスを向上する

・各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し

内容：各種届書様式やホームページを見直し、お客様に分かりやすく読みやすい表示にする。また、業務処理マニュアルを見直し、事務の効率化を図る。

<サービス・業務改善コンテスト>

年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取組を全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務改善を図ることを目的として、平成 22 年度から「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。応募のあった取組のうち、全国展開が適当と判断した 82 取組について、活用推奨の情報提供を行いました。

	応募取組	全国展開
平成 22 年度	199 件	16 件
平成 23 年度	134 件	44 件
平成 24 年度	117 件	17 件
平成 25 年度	123 件	5 件

全国の年金事務所・事務センターの事務処理の標準化につながった取組は、以下のとおり

・「年金相談事績管理システム」

内容：「年金相談・手続受付票」により手管理していた相談事績について、パソコン管理することで過去の相談内容の検索、相談状況の分析等が行えるツール

・「年金事務所施設の点字シールの設置」

内容：年金事務所に訪問する視覚障害者のお客様の利便性に配慮して「点字シール」の設置。

	・「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。 ・「年金相談対応職員を増やそう！キャンペーン」 内容：予め、年金給付課や相談対応経験者を登録し、年金相談コーナー昼窓口当番としてお客様相談室職員とペアで対応することで、年金相談ができる職員を育成する取組。 ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A ○職員提案制度やサービス・業務改善コンテストに応募のあった好取組事例について、全国展開するなどサービス・業務改善に取り組み、合理化及び効率化を図りました。
--	---

第一期中期計画	第一期中期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 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 評価基準⑦ 業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施に努めたか。また、事務処理誤りについての情報共有やその要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。 ＜計画＞ ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。 イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位に設置する事務センターへの完全集約化を実現する。 ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。	＜実績＞ ○業務の合理化・効率化を進めるために、機構として取り組むべき業務改善の課題への対応方針やスケジュールを明確にした業務改善工程表を平成 22 年 7 月に策定し、同工程表に基づき取組を推進しました。 ＜業務改善工程表の取組状況＞ 【平成 23 年度】 97 件中 43 件実施済 ・国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善など 【平成 24 年度】 78 件中 43 件実施済 ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策に係るシステム開発など 【平成 25 年度】 69 件中 42 件実施済 ・窓口装置の届書入力結果画面への処理日の表示など ○年金事務所や事務センターの職員からの事務処理誤りの再発防止に関する改善提案を踏まえ、平成 22 年 7 月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づき取り組みました。また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、外部コンサルタントによる検証を行い、その結果、システム改善や各職場での勉強会の実施などの取組について「おおむね有効」との評価を受けました。 ○「事務処理誤り総合再発防止策」については、新たな事項も盛り込み平成 24 年 12 月に改定し、これに基づき取り組みました。 ＜事務処理誤り総合再発防止策に基づく各種取組＞ 【平成 22 年度実施】

	・届書の受付控えの交付対象の拡大 ・未処理届書の確認・点検の実施 ・マニュアル改正時などにおける勉強会の実施 ・ファックス送信誤りの防止 ・記録統合誤り防止の実施 ・老齢年金繰下げ意思確認書の実施 【平成 23 年度実施】 ・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 ・裁定中表示期間における資格取得届・資格喪失届の入力処理の改善 【平成 24 年度実施】 ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策に係るシステム開発 ・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策・事務処理上の留意点などの情報提供 ・審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理 ・説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート（チェックリスト）」の作成 ・届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入 ・未処理届書の確認 ・点検の徹底、誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印 【平成 25 年度実施】 ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成 ・窓開封筒への切替 ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（標準ツールの作成） ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ・事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大
--	---

	・雇用保険の給付と年金との自動調整 ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 ○届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、平成 26 年 3 月に「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を図りました。 ○バーコードを活用した届書などの受付、届書の進捗管理を行う受付進捗管理システムを構築し、先行実施によるシステム検証、職員からの意見等を踏まえ、平成 24 年 10 月に導入しました。 ○年金事務所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 46 件中 14 件を全国に展開しました。 ○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、「業務処理要領（マニュアル）」を平成 22 年 1 月に制定・施行し、発出済の指示依頼を取り込む等の改正を月次で行い、マニュアルに基づく適正な業務処理に努めました。 ○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤り再発防止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、代表年金事務所及び事務センターのアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。 ・平成 22 年 10 月実施（マニュアルインストラクター41 人） ・平成 23 年 10 月実施（マニュアルインストラクター39 人） ・平成 24 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター40 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人） ・平成 25 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター41 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人）
--	--

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○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・効率化を図る取組を継続的に行いました。

○事務処理誤りについて情報共有するとともに要因分析に基づく再発防止策を策定しました。また、事務処理マニュアルの整備を行い、職員への周知徹底を図りました。

第一期中期計画	第一期中期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 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 評価基準⑳ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進を図ったか。 ＜計画＞ ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。 イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位に設置する事務センターへの完全集約化を実現する。 ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。	＜実績＞ ○円滑な業務処理の観点から、事務センター業務PTにおいて「事務センター業務の当面のあり方について」の報告書を平成23年4月に取りまとめ、その後、実態を把握するための各種調査を行い、各拠点の意見を踏まえ、また今後予定されている業務・システム最適化計画において検討している事務処理方法と現在の事務フローとの整合性を図りつつ事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について、「事務センター業務の標準化について（案）」を平成26年2月に取りまとめました。 ○「事務センター業務の当面のあり方について」を踏まえ、次の取組を実施しました。 ・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の転送方式（届書をが増加してデータ送信）を平成24年10月から全国導入しました。 ・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を図るための相互実践研修を平成24年2月から実施しました。 ○都道府県単位の事務センターへの業務の集約化を図るために届書等の事務センターへの直接郵送を促進する取組を行いました。 ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：B ○事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について、「事務センター業務の標準化について（案）」を取りまとめ、事務センター業務の効率化及び標準化の取組を行いました。

第一期中期計画	第一期中期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 2. 運営経費の抑制等に関する事項 評価基準⑳ 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進めたか。ただし、年金記録問題の解決に必要な人員については別途確保し、対応を図ったか。 ＜計画＞ 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。	＜実績＞ ○基本計画に基づき、機構の人員体制について、以下のとおり合理化・効率化を進めました。 ・平成 22 年 10 月より、国民年金保険料の免除勧奨の外部委託による削減 准職員：90 人 特定業務契約職員：340 人 ・平成 25 年 4 月より、システム改善による削減 准職員：42 人 ○また、年金記録問題の解決に必要な人員については、基本計画の枠外として以下のとおり確保しました。 ・平成 21 年度 特定業務契約職員：7,661 人 ・平成 22 年度 准職員：3,213 人（うち適用収納対策 1,917 人） 特定業務契約職員：12,084 人（うち適用収納対策 624 人） ・平成 23 年度 准職員：3,794 人（うち適用収納対策 2,377 人） 特定業務契約職員：2,160 人（うち適用収納対策 624 人） アシスタント契約職員：211 人 ・平成 24 年度 准職員：3,975 人（うち適用収納対策 2,341 人） 特定業務契約職員：1,286 人（うち適用収納対策 624 人） アシスタント契約職員：100 人 ・平成 25 年度 准職員：4,131 人（うち適用収納対策 2,341 人） 特定業務契約職員：1,694 人（うち適用収納対策 624 人） アシスタント契約職員：129 人

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○基本計画で定められている削減計画（刷新システムの稼働後 2 年後までの人員削減）の実現に向け段階的に合理化・効率化を進めました。

また、年金記録問題の解決に必要な人員については、基本計画の枠外として各年度に必要な人員を確保し、「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」における主要な取組事項である紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業や厚生年金基金記録との突合せ事業等について、工程表上の目標を達成することができました。

第一期中期計画	第一期中期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 2. 運営経費の抑制等に関する事項 評価基準③④ 人件費について、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、効率化を進めたか。 ＜計画＞ 人件費について、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、効率化を進める。	＜実績＞ ○人件費については、以下のとおり効率化を実施しました。 （人事院勧告に伴う給与改定） 平成 22 年度 ・ 賞与（期末手当及び勤勉手当）：▲0.2 月分 ※役員報酬については俸給月額：▲0.2%及び賞与（期末手当及び勤勉手当）：▲0.15 月分 平成 24 年度 ・ 基本給月額：▲0.16%～▲0.48% ※役員報酬についても同様の見直し （国の給与減額支給措置に伴う改定） ・ 実施期間：平成 24 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日 ・ 基本給月額：▲4.77%～▲9.77% ・ 職責手当：▲10% ・ 地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（賞与を除く）の月額は、減額後の基本給月額を基に算出 ・ 賞与（期末手当及び勤勉手当）：▲9.77% ※役員報酬についても同様の見直し （国家公務員の退職給付の給付水準の見直しに伴う改定） 平成 24 年度 ・ 役員退職手当：▲13.65% （その他：機構設立以後、平成 23 年 7 月まで昇給がなかったことによる国家公務員の給与水準との是正措置） 平成 24 年度 ・ 基本給月額：2%程度引上げ

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○人件費について、国家公務員の給与水準の動向や人事院勧告を踏まえた給与改定及び給与減額支給措置等を適正に実施し効率化を図りました。

第一期中期計画	第一期中期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	＜実績＞				
2. 運営経費の抑制等に関する事項	一般管理費及び業務経費				
評価基準③1 中期目標期間の最後の事業年度（平成25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。）については平成22年度比で4％程度に相当する額の削減を達成したか。 ＜計画＞ 一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、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。）については平成22年度比で4％程度に相当する額の削減を目指す。	○一般管理費及び業務経費については、複数年契約の実施、本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引き下げや入札によるコストの削減などにより効率的な予算執行を行いました。削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進め、削減目標を達成しました。				
	（実績：予算額）				
		22’	23’	24’	25’
	・一般管理費	169.8 億円	162.8 億円	155.6 億円	149.2 億円
	＜25’ までに 12%削減＞		（▲4.1%）	（▲8.4%）	（▲12.1%）
		22’	23’	24’	25’
	・業務経費	706.5 億円	683.6 億円	666.7 億円	676.9 億円
	＜25’ までに 4%削減＞		（▲3.2%）	（▲5.6%）	（▲4.2%）
	※（ ）は 22 年度比の削減割合				
	※一般管理経費は「人件費」を除く。				
※業務経費は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を除く。					
	＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：B				
	○前記のとおり、効率的な予算執行を行った結果、中期目標期間における削減目標について、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成しました。				

第一期中期計画	第一期中期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 3. 外部委託の推進に関する事項 評価基準⑫ 業務の外部委託について、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施するなど、基本計画に基づき、外部委託の推進を図ったか。 ＜計画＞ 基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。 ア 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、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。 イ 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的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。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。 ウ 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。	＜実績＞ ○「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。 ○旧社会保険庁において外部委託をおこなっていた業務について、引き続き外部委託をおこなうとともに、平成22年1月から年金相談センターにおける相談業務の全国社会保険労務士会連合会への委託を開始しました。 また、今中期計画期間中に、国民年金保険料の納付督促業務及び免除勧奨業務について、外部委託の対象を全ての年金事務所に拡大するなど外部委託の推進を図りました。 ○第一期中期計画期間中に機構が締結した業務に関する外部委託契約1,521件のうち、総合評価落札方式（※13）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務等83件となっています。印刷、発送、入力業務など残りの1,438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。 なお、委託先事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、選定しました。更に内部監査による事後チェックとして調達プロセス監査の中で契約手続きの検証を行い、委託契約の適正化を図りました。 また業務品質の向上を図るため、基幹業務については積極的に総合評価落札方式を導入することとし、業務の品質の向上を図りました。 <table border="1" data-bbox="770 1152 1357 1300"> <tr> <th></th><th>第一期中期計画期間計</th></tr> <tr> <td>外部委託件数</td><td>1,521 件</td></tr> <tr> <td>総合評価件数</td><td>83 件</td></tr> </table> ＜用語解説＞ （※13）「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。		第一期中期計画期間計	外部委託件数	1,521 件	総合評価件数	83 件
	第一期中期計画期間計						
外部委託件数	1,521 件						
総合評価件数	83 件						

○サービス品質を確保するため、機構発足以来、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：SLA）を締結しており、第一期中期計画期間中の全ての契約について締結しました。

さらに、SLAを活用した契約更新制度を導入し、良質な委託先事業者との継続した委託を図る仕組みを築くことができました。

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先事業者からの報告や、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。

○第一期中期計画期間中の各年度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77件とシステム開発等の外部委託40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）できました。

	第一期中期計画期間計
業務の外部委託	77 件
システム開発の外部委託	40 件

○なお、平成 24 年度における委託先事業者の手順違反や平成 25 年度における委託先事業者の倒産等の事象が発生しましたが、その都度委託先事業者へ指導を行い、改善を図ってまいりました。

○第一期中期計画期間中に、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223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、また、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等の効果につながっています。

	第一期中期計画期間計
複数年契約件数	223 件
コールセンター オペレーター処理時間	13.0 分→9.7 分(－3.3 分)

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○「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、第一期中期計画期間中についての業務の外部委託の推進を図りました。

○第一期中期計画期間中の委託先事業者の選定にあたっては、委託先事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、標準仕様書に基づき委託先事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：S L A）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。
また業務の特性に応じS L Aの定量化を図ることで、S L Aを活用した契約更新制度の導入や委託事業者の管理・監視の徹底を図ることができました。

○第一期中期計画期間中の外部委託の実績及び評価結果について、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P D C Aサイクルが確立され、質の向上が図られました。

第一期中期計画	第一期中期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 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 評価基準⑬ 「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。 ＜計画＞ 新しい年金制度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。	＜実績＞ 【これまでの取組】 ○ 社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。 ○ 基本設計補完業務（業務ソフトウェア）について、一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者を決定し、平成22年10月に契約を締結、平成23年7月末に予定どおり業務を完了しました。これにより、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基本設計に反映しました。 ○ 基本設計補完工程（アーキテクチャ設計（※14）及びプラットフォーム性能の検証（※15））について一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者を決定し、平成25年3月に契約を締結、平成26年3月に予定どおり業務を完了しました。これにより、基本設計補完工程を完了しました。 【各年度の取組状況】 ○ 平成21年度 ➢ 旧社会保険庁において、平成21年3月、基本設計補完工程として、①基本設計補完業務（業務ソフトウェア）、②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務、③基本設計補完工程の工程管理支援業務（※16）について調達仕様書案に対する意見招請を実施し、機構設立後の平成22年1月以降においては、調達仕様書案の見直しを実施しました。 ○ 平成22年度 ➢ 平成22年5月に、上記の3業務について調達公示が行われました。（いずれも厚生労働省が契約主体となっています。） ➢ ①の業務は平成22年10月に契約を締結しました。 ➢ ②の業務は、平成22年8月に契約が締結されましたが、受託者が契約を履行する見込みがないと明らかに認められたため、平成23年2月に契約を解除しました。 ➢ ③の業務は平成22年7月に契約を締結、平成22年度末をもって業務を完了しました。

- 平成23年度
 - ①の業務は平成23年7月末に予定どおり業務を完了しました。
- 平成24年度
 - ②の業務は調達仕様書を見直し、平成25年3月に再調達により事業者が決定したことから、業務の円滑な履行に向け、受託事業者との調整や作業指示等を開始しました。
- 平成25年度
 - ②の業務は平成26年3月末に予定どおり業務を完了しました。

【今後の進め方】

- 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、「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成23年3月厚生労働省）」の基本的な理念に沿って、厚生労働省と調整を進めてきました。

＜用語解説＞

（※14）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。

（※15）プラットフォーム性能検証

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。

（※16）基本設計補完工程の工程管理支援業務

上記の①及び②の業務が遅滞なく遂行されるために、適切に作業のスケジュール管理等を行うことを目的としたものです。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

- 基本設計補完工程（上記3業務）を完了するとともに、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準⑭ 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、調達計画額の10%以上を削減することを目指すこと等により、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たか。 ＜計画＞ 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額（機構設立時に契約を締結するものを除く。）の合計額の10%以上を削減することを目指す。 ア 契約について、競争入札（総合評価方式を含む。）によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。 イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。 ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用	＜実績＞ ○第一期中期計画期間中の「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、63.8%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」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったもの1,212件（25年度：265件／24年度：315件／23年度：334件／22年度：298件）を除き、また、競争入札に競争性のある企画競争及び公募17件（25年度：2件／24年度：5件／23年度：5件／22年度：5件）や競争入札した後の不落随契221件（25年度：49件／24年度：95件／23年度：31件／22年度：46件）を加えた競争性のある契約の割合は、83.2%でした。 <table><tr><th>中期計画期間</th><th>第一期中期計画期間計 実績</th><th>第一期中期期間計 （補正）</th><th>備考 （補正内容）</th></tr><tr><td>競争入札の件数</td><td>4,098 件</td><td>4,336 件</td><td>(4,098+17+221=4,336)</td></tr><tr><td>随意契約の件数</td><td>2,323 件</td><td>873 件</td><td>(2,323-1,212-17-221=873)</td></tr><tr><td>契約件数</td><td>6,421 件</td><td>5,209 件</td><td>(6,421-1,212=5,209)</td></tr><tr><td>競争入札の割合</td><td>63.8%</td><td>83.2%</td><td></td></tr></table> ※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き、また、競争性を有するものを競争入札に加えたもの ○各事業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、調達委員会において報告・審査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の推進、平成24年度からはリバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（25年度：288件／24年度：25件）などにより、第一期中期計画期間中の削減率は目標とした10%を	中期計画期間	第一期中期計画期間計 実績	第一期中期期間計 （補正）	備考 （補正内容）	競争入札の件数	4,098 件	4,336 件	(4,098+17+221=4,336)	随意契約の件数	2,323 件	873 件	(2,323-1,212-17-221=873)	契約件数	6,421 件	5,209 件	(6,421-1,212=5,209)	競争入札の割合	63.8%	83.2%	
中期計画期間	第一期中期計画期間計 実績	第一期中期期間計 （補正）	備考 （補正内容）																		
競争入札の件数	4,098 件	4,336 件	(4,098+17+221=4,336)																		
随意契約の件数	2,323 件	873 件	(2,323-1,212-17-221=873)																		
契約件数	6,421 件	5,209 件	(6,421-1,212=5,209)																		
競争入札の割合	63.8%	83.2%																			

する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。

上回り、18.8%となりました。

	中期計画期間実績
削減率	18.8%
調達計画額	535,669 百万円
削減額	100,747 百万円

○複数年契約を活用することにより、単年度契約の繰り返しによって発生する調達事務コストの削減、調達数量の増大による価格の低減、契約事務の合理化、委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上等の効果が見込まれることから、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等、2,635 件（25 年度：626 件／24 年度：754 件／23 年度：660 件／22 年度：595 件）の複数年契約を締結しました。

	中期計画期間実績
全契約件数	20,474 件
うち複数年契約件数	2,635 件
割合	12.9%

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、第一期中期計画期間中においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は 83.2%となり、80%を上回りました。

○また、第一期中期計画期間中の年間調達計画合計額（535,669 百万円）からの削減合計額は 100,747 百万円、削減率は 18.8%となり、目標とした 10%を上回りました。

第一期中期計画	第一期中期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 1. 内部統制システムの構築に関する事項 評価基準⑤ 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、仮に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構築したか。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図ったか。 <計画> 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、仮に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構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。 具体的には、「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、①コンプライアンスの確保、②業務運営における適切なリスク管理、③業務の有効性・効率性の確保、④適切な外部委託の管理、⑤情報の適切な管理及び活用等、⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、⑦ITへの適切な対応の7つの事項を柱として、理事会の	<実績> （コンプライアンスの確保、リスク管理） ○リスク管理規程及びコンプライアンス規程や役職員行動規範の制定、法令等違反通報制度の設置など、リスク・コンプライアンス確保のための体制や仕組みを整備しました。 ○毎事業年度においてリスク管理プログラム及びコンプライアンスプログラムを定め、それに基づいた取組内容をリスク管理委員会・コンプライアンス委員会に報告し、取組の充実を図りました。 ○機構LANシステムを用いた研修や集合研修など多様な研修の実施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や自己チェックを定期的実施するなど、役職員のコンプライアンス意識の向上や意識改革を図るための取組を継続的に進めました。 ○旧社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いや本部における入札情報の漏えい、年金事務所における現金の横領・紛失などの事案が発生したことを受け、管理体制の見直しや自主点検、特別監査、研修等を行い再発防止に努めました。 ○優先対応リスクに対するリスクアセスメント調査を関係部署と連携し、毎年度継続して実施しました。 ○東日本大震災を教訓として、全拠点において個別の防災研修・訓練を実施し、業務継続に向けた役職員の対応力を高める取組をしています。また、災害時緊急連絡システムを導入し、災害時用のMCA無線機を配備しました。 （組織風土改革） ○平成22年9月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、以下の4つの柱を掲げ「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な組織風土改革の「実践」に重きを置いた活動を展開することとしました。 <4つの柱> ・コミュニケーションの活性化

統括の下で、日本年金機構の業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）を構築するとともに、継続的にその改善を図る。特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。

また必要な仕組みや体制を整備し、特に、不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。また、事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。

文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底する。特にお客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とするなど、適正に管理・保管する。

- ・ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ・人を育てる文化・風土の形成
- ・組織力やチーム力の向上

（実績）

○第１期組織風土改革実践ＰＴにおいて、以下の取組を行うとともに平成２３年１０月に活動報告書を取りまとめ理事長へ報告しました。

（主な取組内容）

- ・「あいさつキャンペーン」の実施
- ・「さん付け運動」の推進
- ・理事長と本部職員とのランチミーティングの実施
- ・「サンキューカード」の実施
- ・８つの「仕事を円滑に進めるためのHow to シリーズ」を作成

○平成２３年１１月にメンバーを入れ替え、第２期ＰＴ活動を開始し、組織風土改革の普及・浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、その展開を図るほか以下の取組を行うとともに平成２４年９月に活動実績報告書を取りまとめ理事長へ報告しました。

（主な取組内容）

- ・「コミュニケーションの日」を全職員へ呼びかけ
- ・本部職員の年金相談窓口体験及び本部職員と現場職員との意見交換会を実施
- ・本部職員と現場職員等の課題共有等を目的とした本部での研修会を実施
- ・職場単位でのマネジメント研修のモデル実施及び当該研修を職場内研修の必須事項とすることの検討を提言

○平成２４年１１月にメンバーを入れ替え、第３期ＰＴ活動を開始し、これまでの取組内容の検証等を行うとともに、以下の取組を行い、平成２５年９月に活動実績報告書を取りまとめ理事長へ報告しました。

（主な取組内容）

- ・アンケートによるツール類の活用情報の収集及び分析
- ・各種ツールの浸透（きずな等による周知活動、ブロック本部における意見交換の実施等）
- ・本部と他拠点との相互理解の促進（本部業務の説明・見学会等）
- ・社会貢献活動を通じたコミュニケーションの活性化（ゴミ拾いボランティアへの参加）

○平成２５年１１月にメンバーを入れ替え、第４期ＰＴ活動を開始し、これまでの組織風土改革の取組の普及・浸透を図るとともに、本部と拠点や、ブロック本部間の連携を図る取組など、全国組織としての一体感を醸成していくための取組を行っています。

	(業務上のリスク、事務処理誤りの把握等) ○機構の業務の実施に係る管理について基本的事項及び業務の適正・効率的な運営に資することを目的とした「業務管理規程」を平成 22 年 1 月に策定し、業務処理要領(マニュアル)に基づく業務処理を行うことを徹底しました。 ○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平成 22 年度よりリスクアセスメント調査を継続的に実施し、そ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、比較的リスクの大きい業務に対して、リスク低減に向けて、事務処理誤り・ヒヤリハット事例集作成などの取組を行いました。 ＜リスクアセスメント調査＞ ・平成 22 年 8 月～9 月 (年金事務所(62)、事務センター(8)、等) ・平成 23 年 9 月～10 月 (年金事務所(62)、事務センター(8)、等) ・平成 24 年 11 月～12 月 (年金事務所(312)、事務センター(47)、等) ・平成 25 年 10 月 (年金事務所(312)、事務センター(47)、等) (業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善) ○監査体制の独立性、指揮命令系統の一元化 ・理事長と直結した監査部門を本部に設置し機動的・効果的に内部監査を実施しました。また、内部統制の一環として、内部監査における継続的な監視活動を確立しました。 ○監査業務の厳格化・効率化 ・重大な不正事案等の特別監査及び抜き打ち監査等を実施し、また、民間人材を活用、民間手法の導入、監査結果の公表を適切に行い、内部監査の質の向上を図りました。 ○民間の知見、外部監査を活用した監査手法等の確立 ・内部統制、業務管理、事務処理誤り等についての監視・評価を実施しました。
--	---

	・会計監査のみならず、業務についても、適切な監査テーマを設定して、監査法人や専門家等と連携し監査を実施しました。 ・システム監査及び情報セキュリティ監査の実施により、システムの信頼性・安全性・効率性の確保を図りました。 ・監査結果（指摘事項）について、定期的に理事長等に報告するとともに的確に業務改善に繋げるよう、指摘事項のフォローアップを実施しました。 （ＩＴへの適切な対応） ○システム開発、管理及び運用を適切に行うため、「システム管理規程」「システム管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて関係諸規程の改定を行いました。 ○業務運営においてＩＴを適切に活用するため、システム整備計画に基づき、制度改正及び業務改善に係るシステム開発を実施しました。また、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。 ○専門人材の確保・育成及び体制の整備については、機構自らが責任と主体性をもってシステム開発等に取り組むＩＴ体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。 ・システム部門の組織再編（平成 23 年 4 月・平成 25 年 4 月） ・ＩＴスキルを有する者の採用 ・社内公募による登用 ・年金事務所等での実務経験者及びシステム開発経験者のシステム部門への配置 ・システム部門職員を対象とする人材育成研修の実施及びＩＴ関連資格の取得促進 （文書の適切な管理） ○機構発足後、文書の管理・保管については、文書管理規程に定める「当面、文書の保存期限を超えても廃棄しない」との方針のもと、各職場内の研修を実施するなどその徹底を図りました。
--	--

また、必要な文書保管スペースを確保するため、倉庫の追加借り上げ、保管庫の追加設置等を行いました。

平成 23 年度には、機構全体で文書管理に対応すべく文書管理 P T（以下「P T」という）を立ち上げました。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「日本年金機構法人文書ファイル保存要領」を定めました。

平成 24 年度には今後の機構における文書管理の方向性（骨子）を作成し、これに沿って文書管理の各種基準の見直しを行うため、P Tを拡大の上検討を進めました。

平成 25 年度には、P Tでの検討を受け、既存文書の整理として、行政文書の移管準備と保存文書廃棄基準の策定を実施の上、新基準での廃棄を一部実施しました。併せて法人文書保存年限等の見直し案を作成し、電子化についても情報収包含め検討を進めました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：C

○役職員のリスク管理意識とコンプライアンス意識の向上を図るため、各種研修やリスクアセスメント調査などの取組を行ったことにより、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、旧社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いや本部における入札情報の漏えい、年金事務所における現金の横領・紛失などの事案が発生しました。

これらの事案の発生を受け、管理体制の見直しや自主点検、特別監査、研修等を行い再発防止に努めましたが、依然として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・定着したとはいえない状況です。

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の醸成への取組を着実に実行し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に浸透・定着させていくこととしています。

○組織風土改革については、平成 22 年 10 月に P Tが設置されて以降、メンバーを入れ替えながら継

	続的に活動しており、また、各拠点においても様々な取組が展開されています。毎年１月に実施している「職員意識調査」では、「本部と各拠点の風通しはどうか」という問に対し、「良い」「まあ良い」と回答した職員が、平成 24 年 1 月 54.2%、25 年 1 月 58.7%、26 年 1 月 60.8%となっており、全国組織としての一体感が少しずつですが醸成されているものと思われます。今後も継続して、これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新たな課題の設定、問題提起に取り組み、風通しの良い組織づくりに向けた職員の意識改革に取り組んでいくこととしています。 ○文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状を踏まえ、適宜年金局や外部委員会のコンセンサスを得つつ文書管理に関する各種基準を作成の上、これらに基づき既存文書の整理を開始しました。保存文書の電子化については推進の方向性のある程度確立できました。
--	---

第一期中期計画	第一期中期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 2. 情報公開の推進に関する事項 評価基準③⑥ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表や事件・事故・事務処理誤りについての必要に応じた調査・迅速な公表を行うなど、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公表したか。 ＜計画＞ 以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。 ア 毎事業年度の年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表等を行い、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を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。 イ 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。 ウ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。	＜実績＞ ○アニュアルレポート（年次報告書）は、各年度の業務実績報告書、役員に関する情報等を、図表などを使用しながら分かりやすくお客様向けに情報を発信。また、毎年度特集記事を組み、お客様が興味を引き、親しみやすい内容にするための工夫を凝らしました。 （実績） ・アニュアルレポート 2009 版 平成 22 年 11 月公表 ・アニュアルレポート 2010 版 平成 23 年 10 月公表 ・アニュアルレポート 2011 版 平成 24 年 9 月公表 ・アニュアルレポート 2012 版 平成 25 年 9 月公表 ○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を定期的に公表（ホームページに掲載）しました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合は、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、いち早くお客様への対応を行い、事務処理が完了した後に、毎月、その件数と概要を公表しました。また、被保険者等に著しい影響を与えるものについては、月次公表を待たずにその都度公表を行いました。 なお、加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずにお客様の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても公表を行うこととしました。 ○平成 25 年 9 月に「お客様対応業務システム」の導入し、蓄積データを基に未処理事案を抽出し各拠点に情報提供することで、対応及び進捗管理を徹底しました。また、内容の分析を行い原因別など

エ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、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。	に類型化し同様事案をまとめることで、事務処理誤り等の公表方法の改善を図りました。 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報をホームページに掲載しました。 また、事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁、事務処理誤りといった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。 <自己評価（要因分析含む）> 評語：B ○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。
---	---

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準⑳ 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行い、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進めたか。また、能力・実績本位の人材登用を進めたか。 <計画> 以下の取組により、組織の一体感を醸成する。 ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。 イ すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンを確立する。 ウ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系等を確立する。	<実績> ○人事方針に基づき、一体的な組織作りを行うため正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行いました。 また、正規職員の人事配置ルールを定めた「日本年金機構職員のキャリア形成」を策定し、管理業務と現場業務を経験させるほか、年功序列を排した能力・実績本位の人事配置に努めました。 ○全国異動の実施状況 <table><tr><td>区 分</td><td>平成 22 年 4 月現在</td><td>平成 26 年 4 月現在</td></tr><tr><td>管理職</td><td>687 人 (29.0%)</td><td>1,647 人 (68.6%)</td></tr><tr><td>一般職</td><td>1,553 人 (19.1%)</td><td>4,620 人 (53.4%)</td></tr><tr><td>合 計</td><td>2,240 人 (21.4%)</td><td>6,267 人 (56.6%)</td></tr></table> ※機構設立後全国異動を経験した者を集計したもの。 区分(管理職、一般職)は、4 月時点で集計。 ()内は正規職員数(管理職、一般職)に占める割合。 ○年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成 24 年度から年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、合格者については登用候補名簿に登載して順次登用しました。 なお、機構設立以降、若手・民間出身者の年金事務所長への登用を進めています。 (所長登用試験実施状況) <table><tr><td>年 度</td><td>応募者数</td><td>名簿登載者数</td></tr><tr><td>24 年度</td><td>335 人</td><td>120 人</td></tr><tr><td>25 年度</td><td>311 人</td><td>90 人</td></tr></table>	区 分	平成 22 年 4 月現在	平成 26 年 4 月現在	管理職	687 人 (29.0%)	1,647 人 (68.6%)	一般職	1,553 人 (19.1%)	4,620 人 (53.4%)	合 計	2,240 人 (21.4%)	6,267 人 (56.6%)	年 度	応募者数	名簿登載者数	24 年度	335 人	120 人	25 年度	311 人	90 人
区 分	平成 22 年 4 月現在	平成 26 年 4 月現在																				
管理職	687 人 (29.0%)	1,647 人 (68.6%)																				
一般職	1,553 人 (19.1%)	4,620 人 (53.4%)																				
合 計	2,240 人 (21.4%)	6,267 人 (56.6%)																				
年 度	応募者数	名簿登載者数																				
24 年度	335 人	120 人																				
25 年度	311 人	90 人																				

(所長登用状況)

区分	設立時	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	合 計
所長登用数	312 人	11 人	77 人	84 人	61 人	545 人
若手（再掲）	24 人	0 人	5 人	3 人	2 人	34 人
民間（再掲）	49 人	3 人	5 人	16 人	15 人	88 人

※ 若手とは、登用時年齢 45 歳以下の者をいう。

(管理職登用試験実施状況)

年 度	応募者数	名簿登載者数
24 年度	227 人	170 人
25 年度	269 人	207 人

※25 年度管理職登用試験応募者 269 人には、試験によらない登用者 16 人を含む。

○平成 23 年度から優秀な職員の安定的な確保及び有期雇用職員のモラルの維持・向上を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用制度を実施しました。

(正規職員登用状況)

年 度	応募者数	合格者数
23 年度	1,196 人	120 人
24 年度	1,807 人	280 人
25 年度	1,767 人	274 人

○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 年度及び平成 25 年度において登用制度を実施しました。

(年金相談専任職員登用状況)

年 度	応募者数	合格者数
24 年度	175 人	91 人
25 年度	138 人	74 人

○正規職員の新規採用

- ・退職等による欠員補充のため、新卒採用及び民間企業経験者の中途採用を行いました。
- ・ＩＴへの適切な対応や監査の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を行いました。
- ・平成 23 年 9 月には国民年金保険料収納事業の体制強化のため、サービサー（債権回収専門会社での勤務経験者）の新規採用を行いました。

（正規職員採用状況）

採用区分	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	合 計
新 卒	－	223 人	247 人	272 人	742 人
中 途	216 人	67 人			283 人
システム部門	17 人	14 人	17 人	－	48 人
監査部門	10 人	－	8 人	－	18 人
合 計	243 人	304 人	272 人	272 人	1,091 人

※中途採用の 23 年度には、サービサーの管理職 2 人、一般職 3 人を含む。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○平成 22 年 12 月に人事方針に基づく正規職員の人事配置ルール等を定めた「日本年金機構職員のキャリア形成」を策定しました。

平成 23 年 10 月には、機構設立後初めてとなる定期人事異動を行い、以降毎年 10 月 1 日に定期人事異動を行っています。

平成 22 年 4 月の全国異動率は 21.4%でしたが、平成 26 年 4 月には 56.6%となっており、着実に全国異動の推進が図られています。

また、本部から地方へ、地方から本部への人事を行うとともに、新規採用者については一定の現場経験後、本部及びブロック本部への配置も行いました。

正規職員の採用については、採用計画に基づいた活動を行い、概ね計画どおりの採用数を確保することができました。

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準③ 組織目標に掲げられた事項への取組成果を適正に評価できる人事評価制度を導入し、適切に運用したか。 ＜計画＞ エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入する。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。	＜実績＞ ○人事評価制度については、実績及び能力を適正に評価する観点から、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった5つの視点を念頭に組織目標に対する達成状況や職員の行動を適正に評価し、また、評価のフィードバックの徹底など人材育成にも資する人事評価制度を平成22年度から導入し、実施してきました。 ○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため、評価スキルの向上を目的として、評価者研修を毎年度実施するほか、被評価者に対しても集合研修を利用して制度の理解と定着促進に努めました。 また、年金事務所や事務センターの事業実績をより反映した実績評価となるよう、評価項目等の見直しを行ってきました。 ○具体的には、管理職については、公平性・公正性の観点から、評価項目や評価指標の見直しを適宜行うとともに、定量評価ウェイトを徐々に拡大し、取組成果が反映した適正な評価となるような人事評価（実施要領等の改正）を行ってきました。 また、一般職については、人材育成を重視した人事評価を行うことで、主として組織目標達成に向けた日頃の取組状況を評価し、知識・経験の習得のみならず自己改革により「機構に求められる職員」となるような人事評価（評価結果のフィードバックによる行動の再検証）の実施に努めました。 ○人事評価の結果については、実績評価結果は6月期及び12月期賞与の勤勉手当の支給月数に、能力評価結果については7月の定期昇給に反映させました。また、管理職等への登用、人事異動、昇格等の人事業務に活用しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○組織目標に対する達成状況や職員の能力を適正に評価し、また、人材育成にも資する人事評価制度を平成 22 年度から導入しました。

○人事評価の公平性、納得性等を高めるため評価者研修を毎年度実施し、被評価者に対しても集合研修等を活用し制度の理解の促進に努めました。

○年金事務所や事務センターの事業実績をより反映した実績評価となるよう、毎年度評価項目等の見直しを行いました。

第一期中期計画	第一期中期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 評価基準③9 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施したか。また、社内資格制度を設けたか。 <計画> オ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設ける。	<実績> ○日本年金機構のスタートに合わせて、職員の経験年数や役職に応じた研修や実務に関する研修など、人材育成規程に基づき研修計画を策定することにより、日本年金機構としての研修体系を構築しました。また、求められる人材の育成のため、管理職職員に対するマネジメント研修や基幹業務の統一やスキルアップを図るための業務別研修などを充実させました。 ○職場内研修用DVD作成や通信研修の実施、外部資格取得費用補助制度など、職員の自己研鑽を支援する仕組みを構築する他、新規学卒者を教育育成するためのチューター制度を制定して、成長を支援するとともに後輩職員を育てることによるチューター職員自身の成長を促しました。 ○平成24年度に内部資格制度を制定して、年金に関する法令及び実務処理等に対する知識を確認する年金実務1級（3コース）、年金実務2級の認定試験を実施しました。この試験の実施にあたり、平成23年度に通信研修（基礎課程・応用課程）を開始して、自ら学ぶ職員の支援を実施しました。 (研修受講実績) <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">集合研修</th><th rowspan="2">職場内研修 (延べ人数)</th><th colspan="2">通信研修</th></tr><tr><th>受講者数</th><th>回数</th><th>基礎課程</th><th>応用課程</th></tr><tr><td>平成22年度</td><td>1,738人</td><td>24回</td><td>226,509人</td><td>—</td><td>—</td></tr><tr><td>平成23年度</td><td>3,128人</td><td>57回</td><td>219,967人</td><td>4,708人</td><td>—</td></tr><tr><td>平成24年度</td><td>4,008人</td><td>68回</td><td>230,354人</td><td>6,098人</td><td>1,824人</td></tr><tr><td>平成25年度</td><td>3,870人</td><td>73回</td><td>265,597人</td><td>6,892人</td><td>2,908人</td></tr></table>		集合研修		職場内研修 (延べ人数)	通信研修		受講者数	回数	基礎課程	応用課程	平成22年度	1,738人	24回	226,509人	—	—	平成23年度	3,128人	57回	219,967人	4,708人	—	平成24年度	4,008人	68回	230,354人	6,098人	1,824人	平成25年度	3,870人	73回	265,597人	6,892人	2,908人
	集合研修		職場内研修 (延べ人数)	通信研修																															
	受講者数	回数		基礎課程	応用課程																														
平成22年度	1,738人	24回	226,509人	—	—																														
平成23年度	3,128人	57回	219,967人	4,708人	—																														
平成24年度	4,008人	68回	230,354人	6,098人	1,824人																														
平成25年度	3,870人	73回	265,597人	6,892人	2,908人																														

(内部資格認定試験実施状況)

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	受験者数	合格者数	受験者数	合格者数
年金実務 2 級	1,377 人	1,209 人	857 人	533 人
年金実務 1 級	656 人	484 人	1,441 人	1,087 人
保険料徴収コース	185 人	134 人	350 人	275 人
適用調査コース	216 人	163 人	526 人	350 人
年金相談コース	255 人	187 人	565 人	462 人

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○平成 22 年の日本年金機構設立時より、集合研修（階層別、業務別）、職場内研修（各職場単位、ブロック本部単位）、及び通信研修を柱とした研修体系を構築し、効率的・効果的な人材育成を図りました。具体的には、集合研修においては平成 23 年からは新卒者研修や給付事務研修、平成 24 年からは若手職員研修、滞納処分実務研修（中堅コース）及び船員保険研修、平成 25 年からは年金給付研修講師養成研修や適用調査実務研修（指導者コース）などを新たに実施し、受講者数を平成 22 年度の 1,738 人から、3,870 人まで増やしました。また、職場内研修ではリスク・コンプライアンス研修や個人情報保護研修、年金相談に係る研修などの通年で開催する研修にCS研修も新たに実施しました。さらに、自己研鑽の支援として平成 23 年度から通信研修、チューター制度、外部資格費用補助制度などを導入するとともに、平成 24 年度からは内部資格制度を制定し、職員自らの業務知識の確認を行うとともに自ら積極的に学ぶ職員の育成を図ることができました。

第一期中期計画	第一期中期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 4. 個人情報の保護に関する事項 評価基準④ 公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、個人情報の保護に関し、全職員を対象とした効果的な研修、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視、セキュリティ対策の順次実施等、個人情報の保護・管理に万全を尽くしたか。 <計画> 公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期する。 ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。 イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。 ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティ対策を講ずる。 エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。	<実績> ○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。 ○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証による厳格なアクセス制御を行っています。 ○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るほか、本部においても、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。 ○21年度は、新規採用者等に対し各職場において速やかに研修が行えるよう、個人情報保護研修の教材を作成するとともに、新人事務所長に対する本部による直接の個人情報保護研修を行いました。 ○22年度は、「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」を平成22年12月に制定し、その後、23年7月、24年3月、25年3月、25年10月と改正を加えて更新してきています。 【参考】制定した手引きの内容 ・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

	○23 年度は、「個人情報保護管理推進計画（平成 23～25 年度）」を策定し、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、順次取組を始めました。 ○24 年度は、平成 22 年に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について改定を実施し、誤送付防止のための複数人チェックの厳格化を導入しました。具体的には、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印することで、実効性を確保しています。また、委託先事業者に対する個人情報に係る立入検査実施に関する取扱いを見直し、各委託業務担当部署による検査が確実に実施されるよう、実施状況のフォロー体制を確立しました。 ○25 年度は、年金事務所等において来訪者が個人情報を扱う執務室等に入室する場合の入室管理簿の記入や入室許可証の着用等についてのルールを新たに策定しました。また、機構外部に電子メールを送信する際に、添付ファイルを自動的に暗号化する等のシステム開発を行いました。 ○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成 22 年度 244 件、平成 23 年度 292 件、平成 24 年度 320 件と増加し続けましたが、平成 25 年度は 213 件へと減少に転じました。このうち、通知書等の誤送付等によるものが平成 25 年度で 138 件（65%）を占めており、個人情報の漏えい等の主な原因となっていますが、平成 25 年 3 月より、複数人チェックの厳格化を導入し、その発生件数を大幅に減少することができました。 ○委託先事業者の選定にあたっては、日本年金機構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。また、最低毎年 1 回、個人情報の立入検査を行う等、委託業務内容を適正に管理・監視しました。
--	--

<自己評価（要因分析含む）>

評語：C

○「個人情報保護管理推進計画（平成 23～25 年度）」を策定し、個人情報保護に関する取扱いの基本的ルール の制定、その他の対応を行い、各取組事項について計画の最終年度（平成 25 年度）内に完了しました。具体的には、処理中文書の紛失を防ぐための取扱いルール、文書の廃棄ルール、来訪者が執務室等に入室する際のルール等の制定から、電子メール送信時の添付ファイル自動暗号化のシステム開発等まで、各種対策を実施しました。

○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は機構発足以来増加し続けていましたが、平成 25 年度の件数は減少に転じ、機構発足当初の平成 22 年度の件数をも下回る結果となりました。「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、漏えい等件数の大半を占める誤送付に対しては、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に押印する複数人チェックの厳格化を導入し、再発防止に取り組みましたが、未だ個人情報の漏えい等が発生しており、全役職員に個人情報保護の意識が十分に浸透・定着したとはいえない状況です。

○アクセス制限をはじめとして、個人情報漏えい防止策の周知徹底をするために作成した「情報セキュリティ対策の手引き」に、毎年所要の改正を実施しており、これを活用することで情報漏えい等の再発防止を図っています。

第一期中期計画	第一期中期計画に対する取組状況
V 予算、収支計画及び資金計画 評価基準④ 中期目標期間中において、経費の節減を見込んだ予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を計画的に実施したか。 <計画> 「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。	<実績> ○予算執行については、中期目標期間における削減目標の実現に向け、入札によるコスト低減や事務の効率化等により、順調に効率的な執行を実施しました。 各年度の予算執行の実績は次のとおりです。 (実績) ○22 年度不用額<620.9 億円> ①入札、事務の効率化 (260.1 億円) ②人件費の減少 (181.6 億円) ③事業内容の変更 (179.2 億円) ○23 年度不用額<464.8 億円> ①入札、事務の効率化 (141.4 億円) ②人件費の減少 (152.2 億円) ③事業内容の変更等 (171.2 億円) ○24 年度不用額<463.4 億円> ①入札、事務の効率化 (165.6 億円) ②人件費の減少 (160.3 億円) ③事業内容の変更等 (137.4 億円) ○25 年度不用額(予定)<313.3 億円> ①入札、事務の効率化 (93.5 億円) ②人件費の減少 (80.5 億円) ③事業内容の変更等 (139.3 億円)

	<自己評価（要因分析含む）> 評語：B ○中期目標、中期計画及び年度計画に基づき予算等を作成しました。 入札によるコスト低減や事務の効率化等により、中期目標期間中において合計 660.6 億円削減できました。また、これらにより、中期目標期間における運営経費の削減目標を達成しました。
--	---

中期計画（平成 21 年度～平成 25 年度）の予算

（単位：百万円）

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	1,355,600
運営費交付金	806,572
事業運営費交付金	549,028
その他の収入	1,494
計	1,357,094
支出	
業務経費	904,088
保険事業経費	236,813
オンラインシステム経費	133,029
年金相談等経費	179,185
年金記録問題対策経費	355,060
一般管理費	453,006
計	1,357,094

（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。

中期計画（平成 21 年度～平成 25 年度）の収支計画

（単位：百万円）

区 別	金 額
費用の部	1,357,094
経常費用	1,357,094
業務経費	904,088
保険事業経費	236,813
オンラインシステム経費	133,029
年金相談等経費	179,185
年金記録問題対策経費	355,060
一般管理費	453,006
人件費	385,180
その他一般管理費	67,825
収益の部	1,357,094
経常収益	1,357,094
運営費交付金収益	1,355,600
運営費交付金収益	806,572
事業運営費交付金収益	549,028
その他の収入	1,494
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。

中期計画（平成 2 1 年度～平成 2 5 年度）の資金計画

（単位：百万円）

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	1, 357, 094
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	1, 357, 094
資金収入	
業務活動による収入	1, 357, 094
運営費交付金による収入	806, 572
事業運営費交付金による収入	549, 028
その他の収入	1, 494
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	1, 357, 094

中期実績報告書＜別表＞目次

	資料名称	ページ
【別表 1】	厚生年金保険適用関係指標の推移	1
【別表 2】	事業所調査関係内訳(年度別)	2
【別表 3】	国民年金保険料の納付率等の状況	3
【別表 4】	収納対策のスキーム(概念図)	4
【別表 5】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移	5
【別表 6】	厚生年金保険料等の徴収状況の推移	6
【別表 7】	年金相談窓口ブースの状況	7
【別表 8】	年金事務所の混雑状況の比較	8
【別表 9】	ねんきんダイヤル月別応答状況	9
【別表10】	お客様へのお約束10か条	10
【別表11】	意見・要望・苦情等の状況	11
【別表12】	ご意見の内容(詳細)	15
【別表13】	『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』結果報告・概要版	19
【別表14】	お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)	89
【別表15】	運営評議会からの提言	91

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	18年度水準との比較
1	新規適用事業所数	事業所	80,059	78,467	69,403	63,143	67,300	69,719	74,677	91,457	114.2%
2	全喪事業所数	事業所	41,634	40,121	41,366	40,532	54,629	56,845	49,974	31,309	75.2%
3	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	1,745,027	1,758,192	1,800,619	107.1%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	107,935	246,165	387,840	357,303	366.7%
5	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	6,064,813	6,298,001	6,535,050	90.1%
6	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	6,019,435	6,124,748	6,053,223	93.9%
7	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	34,514,836	34,717,319	35,272,821	104.4%
8	外部委託による加入勧奨事業所数	事業所	114,728	109,083	61,058	61,718	146,698	396,884	207,365	110,079	95.9%
9	職員による重点加入指導事業所数	事業所	15,443	4,613	2,247	4,965	13,450	22,160	23,361	65,163	422.0%
10	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	8,322	19,099	175.5%
11	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	57	8	9.2%
12	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	491,188	463,075	100.5%

（注）18年度欄の外部委託による文書・電話・訪問勧奨は、職員と外部事業者による実施数の合計であること。

○ 事業所調査関係内訳（年度別）

項番	指標名		単位	2 2 年度	2 3 年度	2 4 年度	2 5 年度	22年度との比較	中期計画内実績 23年度～25年度
1	事業所調査実施事業所数		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	294.1%	1,391,588
2	重点調査事業所数 ①		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	306.3%	272,670
3	①のうち、全喪事業所調査		事業所	25,416	31,699	23,690	21,506	84.6%	76,895
4	調査指摘件数		件	129,368	225,751	302,831	238,301	184.2%	766,883
5	資格得喪関係指摘件数 ②		件	34,585	52,429	71,622	57,816	167.2%	181,867
6	②の指摘のうち適用した被保険者数		人	12,453	15,636	21,778	18,178	146.0%	55,592
7	標準報酬月額関係指摘件数		件	94,783	173,322	231,209	180,485	190.4%	585,016
8	事業所調査 のきっかけ となった 情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	72.2%	3,922
9		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	49.7%	1,856
10		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	13.4%	506

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,985 万人 (99.2%)	1,938 万人 (97.6%)	1,904 万人 (98.3%)	1,864 万人 (97.9%)	1,805 万人 (96.9%)
納付月数 (対前年度比)	10,381 万月 (95.5%)	9,893 万月 (95.3%)	9,407 万月 (95.1%)	9,010 万月 (95.8%)	8,817 万月 (97.9%)
全額免除者数 (対前年度比)	535 万人 (102.7%)	551 万人 (103.1%)	568 万人 (103.1%)	587 万人 (103.3%)	606 万人 (103.2%)
全額免除率 (対前年度比)	27.4% (+0.9%)	29.0% (+1.6%)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)
強制徴収の着実な実施	最終催告送付 17,131 件	最終催告送付 24,232 件	最終催告送付 30,045 件	最終催告送付 68,974 件	最終催告送付 78,030 件
	督促状送付 10,061 件	督促状送付 10,583 件	督促状送付 17,615 件	督促状送付 34,046 件	督促状送付 46,274 件
	差押実施 3,092 件	差押実施 3,379 件	差押実施 5,012 件	差押実施 6,208 件	差押実施 10,476 件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	68.6% (+4.7%)	66.8% (+4.8%)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	65.0% (+2.9%)	63.2% (+3.3%)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)
現年度納付率 (対前年度比)	60.0% (-2.1%)	59.3% (-0.7%)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)
口座振替実施率 (対前年度比)	36.3% (-1.7%)	36.0% (-0.3%)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.0% (+0.4%)	1.2% (+0.2%)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,226 万件	1,308 万件	1,382 万件	1,482 万件	1,615 万件

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

【別表4】

収納対策のスキーム（概念図）



普及・啓発活動等

○年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭

○学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進

○ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

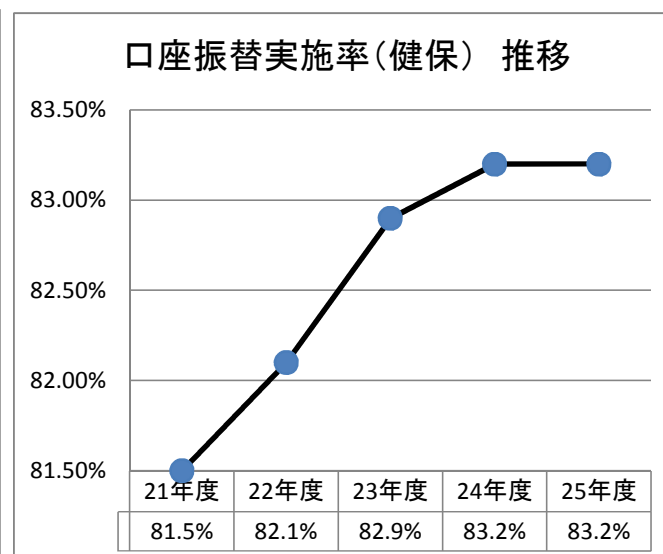
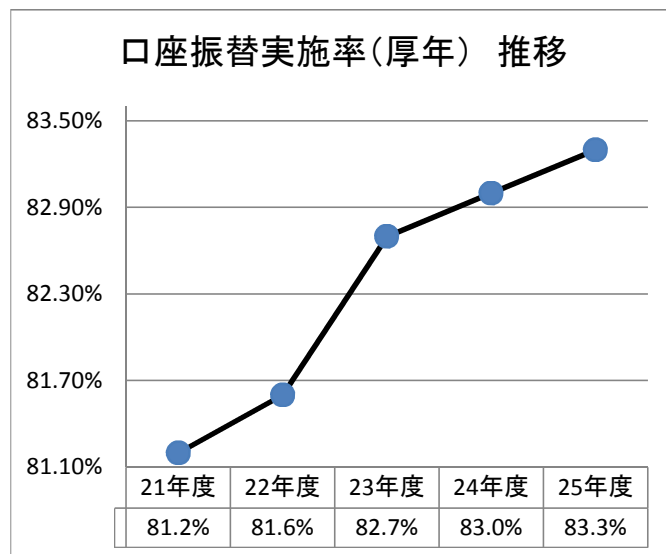
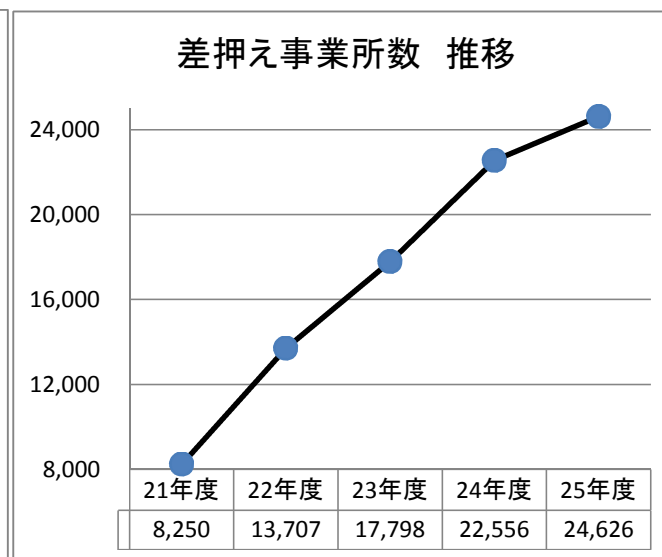
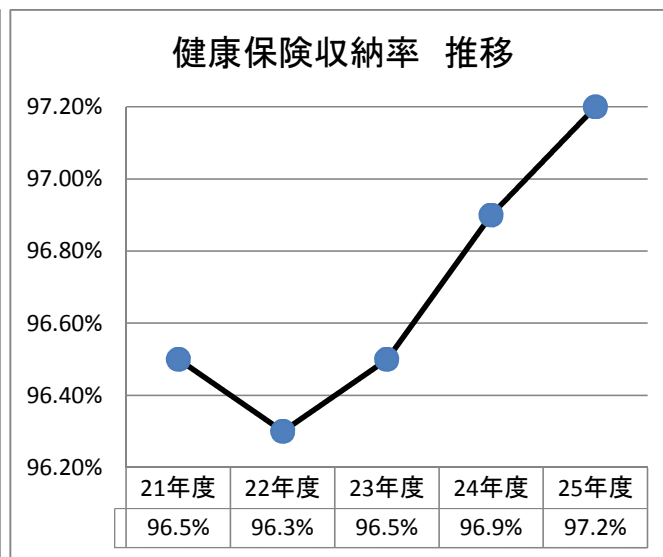
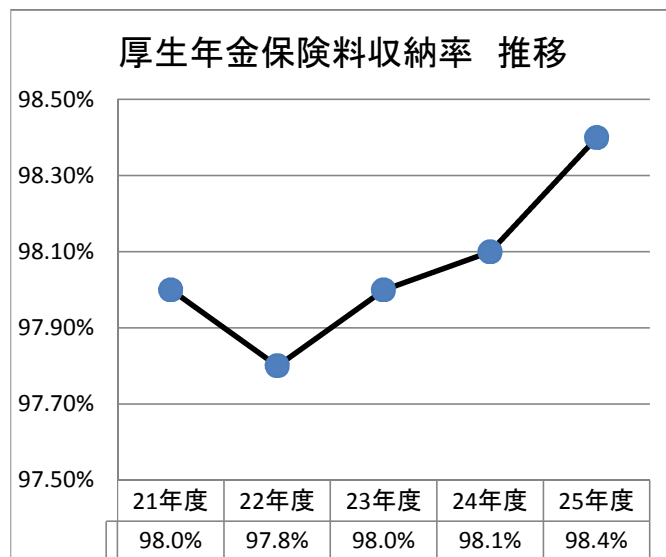
厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	226,940	232,430	239,581	246,116	254,629
	協会管掌健康保険	億円	65,480	74,985	76,722	81,192	82,950
	船員保険	億円	596	387	378	374	366
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	222,409	227,253	234,699	241,549	250,472
	協会管掌健康保険	億円	63,194	72,243	74,074	78,653	80,606
	船員保険	億円	551	344	341	340	337
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	228	407	380	362	369
	協会管掌健康保険	億円	117	201	191	188	199
	船員保険	億円	4	5	4	4	1
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	4,303	4,770	4,502	4,205	3,788
	協会管掌健康保険	億円	2,169	2,541	2,457	2,351	2,145
	船員保険	億円	41	38	33	30	29
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.0	97.8	98.0	98.1	98.4
	協会管掌健康保険	%	96.5	96.3	96.5	96.9	97.2
	船員保険	%	92.4	88.9	90.1	91.0	92.0
滞納事業所数		事業所	162,423	162,461	162,735	154,013	141,284
差押え事業所数		事業所	8,250	13,707	17,798	22,556	24,626
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.2	81.6	82.7	83.0	83.3
	協会管掌健康保険	%	81.5	82.1	82.9	83.2	83.2
	船員保険	%	52.1	68.4	68.9	68.7	69.3

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

厚生年金保険料等の徴収状況の年度別推移



年金相談窓口ブースの状況

	一般年金相談ブース					年金記録相談ブース				
	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務 契約職員等	社労士	ブース数	正規職員	准職員	特定業務 契約職員等	社労士
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235	195	7	9	50	136
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346	104	5	8	20	72
平成26年4月1日現在	1,784	648 (36.3%)	97	600	439	47	3	5	29	0

(注1) 平成25年4月の一般年金相談ブースの正規職員等欄は、「正規職員数(379人)」及び「エルダー職員数(38人)」並びに「年金相談専任職員数(91人)」の合計数である。

(注2) 平成26年4月の一般年金相談ブースの正規職員等欄は、「正規職員数(432人)」及び「エルダー職員数(61人)」並びに「年金相談専任職員数(155人)」の合計数である。

(注3) 一般年金相談ブース「正規職員等」欄の()は、「ブース数」に対する比率。

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

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
平成 21年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。									103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391

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
平成 22年度	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

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
平成 23年度	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

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
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

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
平成 25年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	15ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	11ヶ所	2ヶ所	5ヶ所	3ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	453,468

ねんきんダイヤル月別応答状況

【平成21年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	758,184	ブース数: (21.4～21.6) 645席 (21.7～22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	335,938	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

【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	各月平均	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	575,585	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	329,155	
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%	62.4%	

【平成23年度】

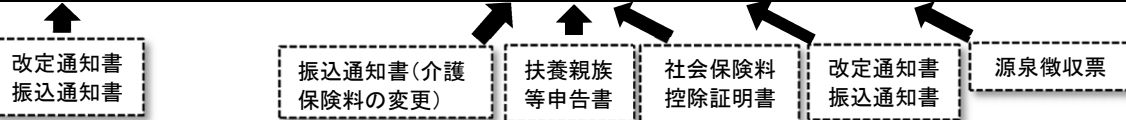
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月～)745席 (6月～)785席 繁忙期ブース数:(23.11、 24.1～24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
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%	69.4%	

【平成24年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (24.11、25.1～25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25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	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (25.11、26.1～26.3) 885席
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	84.9%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度～24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25年度についても、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを25年11月から26年3月の間、別の電話番号で50席設置

(注2) 偶数月15日に年金振込

(注3) 平成25年度は特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を12月上旬に送付



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。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

【別表11-1】

(平成22年度)

分類			4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
			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	190	14.6%	151	15.9%	205	16.7%	167	12.0%	221	11.5%	205	17.1%	203	17.4%	164	14.0%	151	14.9%	145	16.1%	143	11.8%	143	12.4%	2,088	14.3%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	56	4.0%	46	2.4%	34	2.8%	32	2.7%	30	2.6%	26	2.6%	24	2.7%	35	2.9%	24	2.1%	504	3.5%
		各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%	124	10.1%	265	19.0%	280	14.6%	180	15.1%	207	17.8%	261	22.3%	197	19.5%	188	20.9%	248	20.4%	161	14.0%	2,379	16.3%
		ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%	35	2.8%	28	2.0%	26	1.4%	25	2.1%	30	2.6%	23	2.0%	17	1.7%	25	2.8%	23	1.9%	41	3.6%	358	2.5%
		小計（①～④合計） a	485	37.2%	353	37.2%	417	33.9%	516	37.0%	573	29.8%	444	37.1%	472	40.5%	478	40.9%	391	38.6%	382	42.5%	449	37.0%	369	32.1%	5,329	36.5%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%	211	17.1%	202	14.5%	255	13.3%	164	13.7%	157	13.5%	137	11.7%	112	11.1%	79	8.8%	143	11.8%	127	11.1%	1,870	12.8%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	101	8.4%	64	5.5%	116	9.9%	99	9.8%	100	11.1%	97	8.0%	100	8.7%	1,416	9.7%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	69	5.8%	70	6.0%	55	4.7%	57	5.6%	50	5.6%	61	5.0%	70	6.1%	776	5.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	334	27.9%	291	25.0%	308	26.3%	268	26.5%	229	25.5%	301	24.8%	297	25.8%	4,062	27.8%
	個人情報⑧		5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	10	0.8%	6	0.5%	7	0.6%	9	0.9%	7	0.8%	9	0.7%	6	0.5%	98	0.7%
	事務処理誤り等⑨		14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%	5	0.5%	4	0.4%	7	0.6%	5	0.4%	55	0.4%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	176	14.7%	142	12.2%	103	8.8%	87	8.6%	81	9.0%	104	8.6%	138	12.0%	1,703	11.7%
	その他（①～⑩以外）⑪		87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	44	3.7%	14	1.2%	28	2.4%	32	3.2%	14	1.6%	33	2.7%	29	2.5%	524	3.6%
	小計（a + b + ⑧～⑪合計） c		1,036	79.5%	837	88.2%	1,007	81.8%	1,122	80.5%	1,652	85.9%	1,008	84.3%	925	79.3%	928	79.3%	792	78.3%	717	79.8%	903	74.4%	844	73.5%	11,771	80.6%
	励まし関係⑫		33	2.5%	19	2.0%	33	2.7%	30	2.2%	39	2.0%	39	3.3%	45	3.9%	48	4.1%	54	5.3%	51	5.7%	53	4.4%	59	5.1%	503	3.4%
年金政策、制度立案関係⑬			234	18.0%	93	9.8%	191	15.5%	241	17.3%	232	12.1%	149	12.5%	196	16.8%	194	16.6%	166	16.4%	130	14.5%	257	21.2%	246	21.4%	2,329	15.9%
合計（①～⑬合計）			1,303	100%	949	100%	1,231	100%	1,393	100%	1,923	100%	1,196	100%	1,166	100%	1,170	100%	1,012	100%	898	100%	1,213	100%	1,149	100%	14,603	100%

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の推移

【別表11－2】

(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	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	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%

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

【別表11-3】

(平成24年度)

分類			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
			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	134	111	118	151	134	105	128	86	93	92	96	107	1,355	11.7%
		電話②	24	17	32	25	19	16	26	17	12	12	31	26	257	2.2%
		各種お知らせ文書③	183	212	163	141	207	134	160	144	119	117	157	89	1,826	15.7%
		ホームページ④	92	75	55	39	57	57	60	40	40	51	67	78	711	6.1%
		小計（①～④合計） a	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149	35.8%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	120	114	152	148	143	107	134	183	136	170	198	131	1,736	15.0%
		国民年金業務⑥	166	141	103	148	107	97	151	104	156	79	107	113	1,472	12.7%
		厚生年金業務⑦	51	83	66	85	63	43	50	50	64	57	54	63	729	6.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937	33.9%
	個人情報⑧		10	8	3	5	3	3	6	3	3	8	8	2	62	0.5%
	お叱り⑨		51	46	61	64	54	48	63	54	54	29	61	68	653	5.6%
	その他（①～⑨以外）⑩		47	59	41	40	33	33	33	29	35	28	44	36	458	3.9%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,259	79.8%
	励まし関係⑪		37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760	6.6%
年金政策、制度立案関係⑫			108	99	192	152	124	124	250	177	93	80	83	99	1,581	13.6%
合計（①～⑫合計）			1,023	1,001	1,048	1,035	1,004	808	1,123	955	892	800	1,006	905	11,600	100%

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

【別表11-4】

(平成25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	%
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 （職員マナー・待ち時間）	123	12.4%	124	13.3%	95	8.7%	152	14.2%	90	9.4%	134	13.9%	131	10.3%	100	10.0%	100	7.1%	98	8.3%	99	8.2%	98	8.0%	1,344	10.1%
		②事務所への電話 ・コールセンター	28	2.8%	24	2.6%	32	2.9%	35	3.3%	17	1.8%	39	4.0%	46	3.6%	28	2.8%	50	3.5%	49	4.2%	55	4.5%	99	8.1%	502	3.8%
		③各種お知らせ文書	102	10.3%	98	10.5%	119	10.8%	94	8.8%	93	9.7%	84	8.7%	140	11.1%	126	12.6%	196	13.9%	112	9.5%	127	10.5%	91	7.4%	1,382	10.4%
		④ホームページ ・ねんきんネット	77	7.8%	74	8.0%	106	9.7%	58	5.4%	74	7.7%	53	5.5%	121	9.6%	45	4.5%	82	5.8%	55	4.7%	53	4.4%	39	3.2%	837	6.3%
		小計（①～④合計） a	330	33.3%	320	34.4%	352	32.1%	339	31.6%	274	28.7%	310	32.2%	438	34.6%	299	30.0%	428	30.3%	314	26.6%	334	27.6%	327	26.6%	4,065	30.6%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	181	18.3%	157	16.9%	175	15.9%	159	14.8%	144	15.1%	148	15.4%	179	14.1%	110	11.0%	182	12.9%	190	16.1%	212	17.5%	190	15.5%	2,027	15.2%
		⑥国民年金業務	119	12.0%	91	9.8%	102	9.3%	112	10.4%	90	9.4%	96	10.0%	91	7.2%	98	9.8%	100	7.1%	116	9.8%	107	8.8%	122	9.9%	1,244	9.3%
		⑦厚生年金業務 （適用・徴収）	68	6.9%	60	6.5%	82	7.5%	69	6.4%	61	6.4%	86	8.9%	94	7.4%	73	7.3%	86	6.1%	95	8.1%	111	9.2%	104	8.5%	989	7.4%
		小計（⑤～⑦合計） b	368	37.2%	308	33.2%	359	32.7%	340	31.7%	295	30.9%	330	34.3%	364	28.8%	281	28.2%	368	26.0%	401	34.0%	430	35.5%	416	33.9%	4,260	32.0%
	⑧個人情報		10	1.0%	7	0.8%	9	0.8%	6	0.6%	5	0.5%	3	0.3%	6	0.5%	12	1.2%	7	0.5%	10	0.8%	12	1.0%	17	1.4%	104	0.8%
	⑨施設・組織等のご意見		46	4.6%	59	6.4%	65	5.9%	73	6.8%	79	8.3%	31	3.2%	38	3.0%	35	3.5%	8	0.6%	16	1.4%	9	0.7%	26	2.1%	485	3.6%
	⑩その他（①～⑨以外）		42	4.2%	45	4.8%	81	7.4%	72	6.7%	52	5.4%	52	5.4%	31	2.4%	48	4.8%	50	3.5%	70	5.9%	81	6.7%	97	7.9%	721	5.4%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		796	80.4%	739	79.5%	866	78.9%	830	77.3%	705	73.8%	726	75.4%	877	69.3%	675	67.6%	861	60.9%	811	68.7%	866	71.5%	881	71.7%	9,633	72.4%
	⑪励まし・おほめ		93	9.4%	90	9.7%	94	8.6%	136	12.7%	133	13.9%	119	12.4%	151	11.9%	202	20.2%	211	14.9%	170	14.4%	182	15.0%	173	14.1%	1,754	13.2%
⑫年金政策、制度立案関係		101	10.2%	100	10.8%	138	12.6%	108	10.1%	117	12.3%	118	12.3%	238	18.8%	121	12.1%	341	24.1%	199	16.9%	163	13.5%	172	14.0%	1,916	14.4%	
合計（①～⑫合計）		990	100%	929	100%	1,098	100%	1,074	100%	955	100%	963	100%	1,266	100%	998	100%	1,413	100%	1,180	100%	1,211	100%	1,228	100%	13,305	100%	

(参考) 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成22年4月1日～平成23年3月31日受付分)

【別表12-1】

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	2,088	14%	年金事務所職員が知識不足のため説明が不十分である 等
		電話②	504	3%	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	2,379	16%	年金振込通知書等が分かりづらい 等
		ホームページ④	358	2%	掲載情報やリンク先を充実させてほしい 等
		小計（①～④合計） a	5,329	36%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,870	13%	障害年金の審査をもっと早くしてほしい 等
		国民年金業務⑥	1,416	10%	納付督促業務を業者に外部委託していることの周知が不十分 等
		厚生年金業務⑦	776	5%	適用業務（算定届、月額変更届等に関する問い合わせ） 等
		小計（⑤～⑦合計） b	4,062	28%	
	個人情報⑧		98	1%	電話照会の際の本人確認が厳しすぎる 等
	事務処理誤り等⑨		55	0%	年金事務所の説明誤りに対する苦情 等
	お叱り⑩		1,703	12%	所在不明高齢者対策 等
	その他（①～⑩以外） ⑪		524	4%	年金記録の管理に対する批判 等
小計（ a + b + ⑧～⑪合計） c		11,771	81%		
励まし関係⑫		503	3%	年金事務所職員のていねいな説明に対する激励、励まし 等	
年金政策、制度立案関係⑬			2,329	16%	運用3号の取扱いに係る要望 等
合計（①～⑬合計）			14,603	100%	

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(詳細)(平成23年4月1日～平成24年3月31日受付)

【別表12-2】

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	1,726	13%	職員の説明が不十分等
		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、ねんきん定期便等の記載内容の指摘、要望等
		ホームページ④	553	4%	ねんきんネットが利用しにくい、日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)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%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
		厚生年金業務⑦	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		869	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		10,106	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			2,203	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%	

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成24年4月1日～平成25年3月31日受付分)

【別表12-3】

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	1,355	12%	職員の説明が不十分等
		電話②	257	2%	年金事務所、コールセンターの電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	1,826	16%	支給額変更通知書、ねんきん定期便等の記載内容の指摘、要望等
		ホームページ④	711	6%	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、フリーメールアドレスへの対応)等
		小計 (①～④合計) a	4,149	36%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,736	15%	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	1,472	13%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
		厚生年金業務⑦	729	6%	未適用事業所に対する加入指導、滞納事業所からの苦情
		小計 (⑤～⑦合計) b	3,937	34%	
	個人情報⑧		62	1%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等
	お叱り⑨		653	6%	年金事務所の開所日時、年金事務所の施設(駐車場、案内板)等
	その他 (①～⑨以外) ⑩		458	4%	
小計 (a+b+⑧～⑩合計) c		9,259	80%		
励まし関係⑪		760	7%	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			1,581	14%	物価スライドによる減額改定、外国人生活保護者の国民年金免除に関する取扱い等
合計 (①～⑫合計)			11,600	100%	

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成25年4月1日～平成26年3月31日受付分)

【別表12-4】

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	1,344	10.1%	職員の対応が悪い(態度が横柄、言葉遣いが悪い)、職員の説明が不十分等
		②事務所への電話 ・コールセンター	502	3.8%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情等
		③各種お知らせ文書	1,382	10.4%	支給額変更通知書、振込通知書に関する苦情等
		④ホームページ ・ねんきんネット	837	6.3%	ねんきんネットが利用しにくい(フリーメールアドレスへの対応)等
		小計 (①～④合計) a	4,065	30.6%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	2,027	15.2%	年金の裁定処理(再裁定・時効特例・未支給年金の処理、障害年金の審査)の迅速化要望等
		⑥国民年金業務	1,244	9.3%	民間委託業者による納付督促に関する苦情、強制徴収に関する苦情等
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	989	7.4%	未適用事業所に関する加入指導、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等
		小計 (⑤～⑦合計) b	4,260	32.0%	
	⑧個人情報		104	0.8%	本人確認(電話照会や来訪時の確認が厳しすぎる)等
	⑨施設・組織等のご意見		485	3.6%	年金事務所の施設(駐車場の拡充要望、案内板設置)等
	⑩その他 (①～⑨以外)		721	5.4%	
小計 (a+b+⑧～⑩合計) c		9,635	72.4%		
⑪励まし・おほめ		1,754	13.2%	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	
⑫年金政策、制度立案関係			1,916	14.4%	年金額の特例水準の解消、在職老齢年金制度に関するご意見・ご要望等
合計 (①～⑫合計)			13,305	100%	

平成22年度、平成23年度、平成24年度、平成25年度

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』

『外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査』

『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』

結果報告・概要版

○お客様満足度アンケート調査

○外部調査機関窓口等調査

○コールセンターお客様満足度調査

平成22年度

年金事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート結果報告

(平成23年3月実施)

平成23年7月



調査概要

1 アンケートの目的

- このアンケートは、年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。

(注1) 旧社会保険庁における最後のアンケート実施は、平成21年11月であり、日本年金機構においての実施は、平成22年3月に引き続き2度目です。

2 実施対象

- 年金事務所(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所:全国社会保険労務士会連合会の委託)(以下年金事務所等という。)に来訪されたお客様。

(注2) 年金事務所については、相談内容に従い、「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口」(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)に区分して集計。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)

(注3) なお、東日本大震災により、一部の年金事務所等(年金事務所8カ所、年金相談センター5カ所)で実施しておらず、集計した数値はそれらの年金事務所等を除いたものです。

3 実施日

- 平成23年3月中で年金事務所等の指定する期間(3月第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。ただし、期間中に機構本部あての郵送封筒(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ封筒準備)がなくなった場合は、その時点で終了としました。

4 評価方法

- 「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。

(注4) 平成22年3月調査(以下「前回調査」という。)においては、中心化傾向を排除すべきとのご指摘を踏まえ、従来の5段階評価から「普通」を外した4段階評価に変更しましたが、平成21年11月調査における「普通」の約7割が、前回調査では「満足」、「やや満足」へ流れる結果となりました。厳しく満足度を評価するなら5段階とすべきというのが民間では通例であるため、今回調査では従来の5段階評価に戻しました。

5 実施方法

- 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しました。

(注5) 前回調査においては、アンケート用紙をそのまま年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんする方法で実施しましたが、お客様が心理的により不満を記述しやすい方法として、アンケート用紙を封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは専用の回収箱に投かんする方法に変更しました。(郵送による回収は約1万1千枚。)

6 配布及び回収枚数

- アンケート用紙の配布枚数は、約5万枚で、回収枚数は約2万8千枚、回収率は56.3%となっています。

実施時期	配布枚数	回収枚数	回収率
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
(参考) 平成22年 3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
(参考) 平成21年11月	36,601枚	29,333枚	80.1%

(注6) 回収率が前回調査と比べて17.8ポイント減少していますが、これは、アンケートの回収を年金事務所等での投かんに加え、機構本部への郵送としたため、アンケートに回答しないお客様が増加したと考えられます。

今回調査では、郵送方式を採用したため、郵送封筒を事前に各年金事務所等へ配置しましたが、「配布枚数」は、その封筒数(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ準備)であり、アンケート実施期間中に郵送封筒(アンケート用紙)を配布しきらなかった分も含まれています。

お客様の属性

1 お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では、「60歳代」の割合が67.3%と最も多く、次に「50歳代」の割合が15.5%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「60歳代」の割合が28.5%と最も多く、次に「40歳未満」の割合が23.6%となっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平成23年3月	1,042 5.1%	914 4.5%	3,142 15.5%	13,628 67.3%	1,528 7.5%	20,254 100%	1,828 23.6%	1,287 16.6%	1,566 20.2%	2,207 28.5%	848 11.0%	7,736 100%
(参考) 平成22年3月	1,011 4.5%	999 4.4%	3,751 16.6%	13,298 58.9%	3,503 15.5%	22,562 100%	2,961 32.8%	1,708 18.9%	2,071 23.0%	1,731 19.2%	548 6.1%	9,019 100%
(参考) 平成21年11月	944 4.6%	1,030 5.0%	4,365 21.2%	11,925 58.0%	2,282 11.1%	20,546 100%	2,826 35.4%	1,689 21.1%	2,010 25.1%	1,196 15.0%	273 3.4%	7,994 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

2 訪問回数

- お客様の訪問回数は、年金相談窓口では、「初めて」の割合が31.6%で最も多く、次に「2回目」の割合が29.6%となっています。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が36.6%で最も多く、次に「初めて」の割合が27.6%となっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成23年3月	6,367 31.6%	5,962 29.6%	3,730 18.5%	1,507 7.5%	2,569 12.8%	20,135 100%	2,118 27.6%	1,391 18.1%	985 12.8%	376 4.9%	2,816 36.6%	7,686 100%
(参考) 平成22年3月	6,581 33.0%	6,056 30.4%	3,536 17.7%	1,409 7.1%	2,353 11.8%	19,935 100%	2,178 26.1%	1,320 15.8%	895 10.7%	317 3.8%	3,622 43.5%	8,332 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

相談の状況

1 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「年金請求」の割合が46.3%と最も多くなっています。また、年金相談以外の窓口では、「厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が37.6%、「国民年金(加入・免除等)」の割合は12.8%となっています。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1 年金請求	2 年金相談 (1以外)	3 年金加入記録 の確認・補正	計	4 厚生年金 (加入・諸変更等)	5 国民年金 (加入・免除等)	6 その他	計
平成23年3月	9,403 46.3%	8,470 41.7%	2,442 12.0%	20,315 100%	2,918 37.6%	992 12.8%	3,841 49.6%	7,751 100%
(参考)平成22年3月	9,794 42.9%	10,280 45.0%	2,782 12.2%	22,856 100%	4,528 49.6%	3,590 39.4%	1,005 11.0%	9,123 100%
(参考)平成21年11月	8,775 43.0%	9,734 47.7%	1,911 9.4%	20,420 100%	5,218 63.6%	2,859 34.8%	132 1.7%	8,209 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「5分～14分」の割合が38.4%、「15分～29分」の割合が37.3%ですが、「30分以上」の割合も15.2%あります。また、年金相談以外の窓口では、「5分未満」が43.7%でもっとも多くなっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分 ～29分	30分 ～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分 ～29分	30分 ～59分	60分以上	計
平成23年3月	1,691 9.1%	7,136 38.4%	6,947 37.3%	2,453 13.2%	377 2.0%	18,604 100%	3,113 43.7%	2,612 36.7%	1,049 14.7%	306 4.3%	46 0.6%	7,126 100%
(参考)平成22年3月	1,039 5.0%	6,810 32.7%	8,953 42.9%	3,635 17.4%	410 2.0%	20,847 100%	3,720 44.9%	3,467 41.9%	923 11.2%	143 1.7%	25 0.3%	8,278 100%
(参考)平成21年11月	1,257 6.3%	6,866 34.2%	8,375 41.8%	3,113 15.5%	439 2.2%	20,050 100%	3,919 51.6%	2,837 37.3%	701 9.2%	116 1.5%	23 0.3%	7,596 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 待ち時間

○ お客様の待ち時間は、年金相談窓口では、「15分未満」(58. 8%)と「15分～29分」(21. 1%)の割合の合計は79. 9%であり、平成22年3月に比べると11. 2ポイント増加しており、待ち時間は短縮してきています。また、年金相談以外の窓口では、「15分未満」(78. 9%)と「15分～29分」(13. 2%)の割合の合計は92. 1%となっています。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計
平成23年3月	11,206 58.8%	4,015 21.1%	2,802 14.7%	800 4.2%	160 0.8%	77 0.4%	19,060 100%	5,865 78.9%	981 13.2%	446 6.0%	108 1.5%	22 0.3%	16 0.2%	7,438 100%
(参考)平成22年3月	9,804 48.6%	4,043 20.1%	3,624 18.0%	1,736 8.6%	667 3.3%	281 1.4%	20,155 100%	7,266 87.1%	691 8.3%	251 3.0%	83 1.0%	40 0.5%	8 0.1%	8,339 100%
(参考)平成21年11月	11,205 57.5%	3,689 18.9%	2,920 15.0%	1,655 8.5%			19,469 100%	7,255 95.1%	266 3.5%	78 1.0%	30 0.4%			7,629 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

調査結果の概要

1 来訪されての満足度

(1) 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で83.0%（「満足」60.5%、「やや満足」22.5%）であり、年金相談以外の窓口では81.8%（「満足」62.9%、「やや満足」18.9%）でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成23年3月	11,331 60.5%	4,221 22.5%	2,729 14.6%	337 1.8%	117 0.6%	18,735 100%	4,580 62.9%	1,378 18.9%	1,136 15.6%	128 1.8%	54 0.7%	7,276 100%
(参考)平成22年3月	13,925 66.4%	6,100 29.1%	—	789 3.8%	148 0.7%	20,962 100%	6,296 73.4%	1,980 23.1%	—	234 2.7%	62 0.7%	8,572 100%
(参考)平成21年11月	13,279 65.5%	4,590 22.6%	2,105 10.4%	232 1.1%	77 0.4%	20,283 100%	5,030 63.0%	1,793 22.5%	1,068 13.4%	67 0.8%	28 0.4%	7,986 100%

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

(2) 項目別の満足度

① 待ち時間

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で70.8%であり、年金相談以外の窓口では77.1%でした。

② 説明のわかりやすさ

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で85.4%であり、年金相談以外の窓口では83.3%でした。

③ 職員からの積極的な情報提供や説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で82.4％であり、年金相談以外の窓口では79.6％でした。

④ 職員のマナーや態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.0％であり、年金相談以外の窓口では84.0％でした。

〔項目別の「満足＋やや満足」の割合〕

	① 待ち時間		② 説明のわかりやすさ		③ 職員からの積極的な情報提供や説明		④ 職員のマナーや態度	
	年金相談 窓 口	年金相談 以外の窓口	年金相談 窓 口	年金相談 以外の窓口	年金相談 窓 口	年金相談 以外の窓口	年金相談 窓 口	年金相談 以外の窓口
平成23年3月	70.8%	77.1%	85.4%	83.3%	82.4%	79.6%	86.0%	84.0%
(参考)平成22年3月	78.3%	93.4%	97.8%	97.5%	96.6%	95.7%	—	—
(参考)平成21年11月	62.9%	82.1%	89.6%	84.9%	—	—	—	—

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

2 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1) 3コール

- 3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金事務所では、年金相談窓口で62.9%、年金相談以外の窓口では65.9%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」では、年金相談窓口で53.1%、年金相談以外の窓口では56.4%でした。

〔電話に3コール以内に「出た」割合〕

	平成23年3月		(参考)平成22年3月
	年金事務所	「ねんきんダイヤル」 「ねんきん定期便専用ダイヤル」	
年金相談窓口	62.9%	53.1%	56.6%
年金相談以外の窓口	65.9%	56.4%	57.5%

(注)22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

(2) 電話対応に対する満足度

- 電話対応に対する満足度については、年金事務所では、「やや満足」の以上の評価が年金相談窓口で60.5%、年金相談以外の窓口では63.0%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」では、年金相談窓口で52.5%、年金相談以外の窓口では54.1%でした。

〔電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合〕

	平成23年3月		(参考)平成22年3月
	年金事務所	「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便専用ダイヤル」	
年金相談窓口	60.5%	52.5%	77.3%
年金相談以外の窓口	63.0%	54.1%	76.7%

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

(注)22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

3 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度については、来訪される前の不安や疑問が「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で95.7%、年金相談以外の窓口では97.3%でした。

〔来訪される前の不安や疑問が「解消された」割合〕

	平成23年3月	(参考)平成22年3月
年金相談窓口	95.7%	94.9%
年金相談以外の窓口	97.3%	94.7%

4 お客様にお聞きした主な自由記載

- 高齢者には、その都度、理解度を確認しながら、説明を進めてほしい。
- 待っている人数に比して、待ち時間が長いような気がする。
- 待合のイスに座っていると、中の電話の音が全部聞こえてくる。レイアウトを考えた方が良いのではないかな。
- 年金事務所への電話は、いつかけてもつながりにくく、困っています。
- 請求に必要な書類で、戸籍謄本なのか抄本なのかわかりにくい。
- ポイントを押さえた説明で、良くわかりました。こういう職員さんも全国にたくさんいるのだろうと思いました。
- 混んでいたが、仮設テーブルをセットしてくれ、相談してくれたので、とても良かったです。
- 書類の提出は難しかったが、丁寧に教えていただきありがとうございました。

**外部調査機関による
年金事務所等の窓口調査・電話調査
結果報告
(平成23年1月～2月実施)**

平成23年7月



調査概要

1 調査目的

- この調査は、年金事務所及び街角の年金相談センターにおける窓口対応業務並びに年金事務所における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、客観的に評価することを目的としています。

(注1) 日本年金機構において、外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)を実施するのは、今回が初めてです。

2 調査対象

(1) 窓口調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(2) 電話調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(注2) 年金事務所の年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員、特定業務契約職員及び委託を受けた社会保険労務士が対応しています。

3 調査日

(1) 窓口調査

- 平成23年1月31日(月)～2月22日(火)

(2) 電話調査

- 平成23年1月20日(木)～1月31日(月)

4 調査方法

- 窓口調査においては、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接遇等に関する調査を行いました。
- また、電話調査においては、同様にお客様として架電。年金相談では遺族厚生年金の請求に関する相談を、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接遇等に関する調査を行いました。
- なお、調査にあたっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の加入記録に基づく相談等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。

5 調査機関

- 株式会社マネジメントサポート（一般競争入札[総合評価落札方式]により選定）

調査項目と評価基準

1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査

(1) 調査項目

- ① 職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ、説明のわかりやすさ)
- ② 施設的环境〔窓口調査のみ〕(細目:建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感)
- ③ 訪問(架電)目的の達成度(細目:理解・納得できるような情報量と説明、適切な回答や正しい助言、不安を排除できる対応)
- ④ 全体としての満足度

(2) 評価基準〔5段階評価〕

- ・「満足」: 完璧に素晴らしく出来ている
- ・「やや満足」: 完璧ではないが出来ている
- ・「普通」: 評価すべき点もあるが、改善すべき点もある
- ・「やや不満」: 改善点が目立つ
- ・「不満」: 出来ていない

2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

(1) 調査項目

- ① 職場全体によるお客様への支援体制(細目:待ち時間表示、訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け、職員の私語・談笑・節度、個人情報への配慮、記載台・相談窓口の整理整頓、「お約束10か条」の掲示場所)
- ② お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象〔窓口調査のみ〕
(細目:名札の着用・位置、服装・履物、お客様に対応する姿勢)
- ③ お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ、内容にあわせた表情、お客様への共感、相談内容の確認・復唱)
- ④ お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなずき、質問のさえぎり、質問内容を確認するための質問、クッション言葉、書類の預り方、お待たせする際のあいさつ)
- ⑤ お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーへの配慮、言葉づかい、お客様のニーズ、プライバシーに関する質問、話し方・スピード、簡潔な説明、理解度の確認、専門用語の置き換え、的確な回答、本人確認、迅速な回答)
- ⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明(細目:お帰りの際のあいさつ、今後の支援姿勢)

(2) 評価基準〔2段階評価〕

- ・「はい」: 実践している
- ・「いいえ」: 実践していない

調査結果の概要

1 窓口調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で訪問し、窓口案内で年金相談以外の窓口へ案内されたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 来訪者の満足度

① 全体としての満足度

- ・来訪者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では74.1%（「満足」6.1%、「やや満足」68.0%）、年金相談以外の窓口では75.3%（「満足」8.3%、「やや満足」67.0%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	6.1%	68.0%	21.2%	4.1%	0.6%
年金相談以外の窓口	8.3%	67.0%	19.6%	4.2%	0.9%

② 職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。細目のなかでは、「身だしなみ」における評価が高く（年金相談窓口で91.7%、年金相談以外の窓口で93.9%）、「あいさつ」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で68.9%、年金相談以外の窓口で73.1%）結果でした。

③ 施設的环境

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で76.2%でした。細目のなかでは、「プライバシーの配慮」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で53.7%、年金相談以外の窓口で51.3%）結果でした。

④ 訪問目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で79.1%でした。細目のなかでは、「適切な回答や正しい助言」における評価が、他の細目に比べて高い（年金相談窓口で82.4%、年金相談以外の窓口で83.0%）結果でした。

（２）サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で評価する調査については、「実践している」割合の平均が年金相談窓口で78.5%であり、年金相談以外の窓口では79.7%でした。

- 調査項目別にみると、「お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象」と「お客様へご理解いただく姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「今後のお客様支援への姿勢」については、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。

① 職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で79.0%、年金相談以外の窓口では79.4%でした。細目のなかでは、「お客様の個人情報に配慮している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で55.4%、年金相談以外の窓口で58.7%）結果でした。

② お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で83.7%、年金相談以外の窓口では86.4%でした。細目のなかでは、「名札を着用し、お客様に見える位置に着用している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で68.6%）結果でした。

③ お客様への初期対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で74.2%、年金相談以外の窓口では76.2%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で66.0%）結果でした。

④ お客様との相談の進め方

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口では75.9%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で53.2%、年金相談以外の窓口で52.6%）結果でした。

⑤ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で85.2%、年金相談以外の窓口では83.9%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口で68.9%）結果でした。

⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では69.4%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で47.9%、年金相談以外の窓口で58.3%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職場全体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	今後のお客様 支援への姿勢 表明	平均
年金相談窓口	79.0%	83.7%	74.2%	72.6%	85.2%	62.8%	78.5%
年金相談以外 の窓口	79.4%	86.4%	76.2%	75.9%	83.9%	69.4%	79.7%

（注）表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(実践している)」の合計の割合(平均)

（参考）待ち時間

- 待ち時間については、「30分未満」が年金相談窓口で90.4%、年金相談以外の窓口では99.0%であり、60分未満（「30分未満」と「30～60分未満」の割合の合計）が、年金相談窓口で98.1%、年金相談以外の窓口では100%でした。

2 電話調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で架電し、年金相談以外の窓口へ取り次がれたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 架電者の満足度

① 全体としての満足度

- ・ 架電者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は年金相談窓口で33.3%（「満足」6.7%、「やや満足」26.6%）、年金相談以外の窓口では35.9%（「満足」7.7%、「やや満足」28.2%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや 満 足	普 通	やや 不 満	不 満
年金相談窓口	6.7%	26.6%	37.2%	18.9%	10.6%
年金相談以外の窓口	7.7%	28.2%	44.2%	17.9%	2.0%

② 職員のサービス態度

- ・ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で34.0%、年金相談以外の窓口で35.0%でした。細目については、「あいさつ」「言葉づかい」「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

③ 架電目的の達成度

- ・ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で32.9%、年金相談以外の窓口で30.6%でした。細目については、「理解、納得できるような情報量と説明」「適切な回答や正しい助言」「不安を排除できる対応」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

(2) サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で評価する調査については、「実践している」割合の平均が年金相談窓口で60.3%、年金相談以外の窓口では64.2%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様への支援体制」や「お客様へご理解いただく姿勢」「今後のお客様支援への姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「お客様への初期対応」は、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。
 - ① 職場全体によるお客様への支援体制
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で72.4%、年金相談以外の窓口では89.5%でした。細目のなかでは、「あいさつに心がこもっている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で48.7%、年金相談以外の窓口で82.1%）結果でした。
 - ② お客様への初期対応
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で26.8%、年金相談以外の窓口では35.9%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が低い（年金相談窓口で22.4%、年金相談以外の窓口で16.3%）結果でした。
 - ③ お客様との相談の進め方
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口では59.7%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で37.2%、年金相談以外の窓口で21.8%）結果でした。
 - ④ お客様へご理解いただく姿勢
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で61.3%、年金相談以外の窓口では65.4%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合や「専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している」割合は、共に50%に到達しない結果でした。

⑤ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では64.9%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で40.4%、年金相談以外の窓口で46.2%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 へ の 初 期 対 応	お 客 様 と の 相 談 の 進 め 方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	今後のお客様 支援への姿勢 表 明	平 均
年金相談窓口	72.4%	26.8%	62.5%	61.3%	62.8%	60.3%
年金相談以外 の窓口	89.5%	35.9%	59.7%	65.4%	64.9%	64.2%

（注）表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(実践している)」の合計の割合(平均)

（参考）受電までのコール数

- 電話に出るまでのコール数については、3コール以内が年金相談窓口で92.3%、年金相談以外の窓口では96.4%でした。
- なお、電話がつながるまでの架電回数については、1回が年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口では89.4%でした。

平成23年度

年金事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート結果報告

(平成24年1月実施)

平成24年6月



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	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	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	- 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	配布枚数:59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%) 【前回調査】配布枚数:49,870枚、回収枚数:28,066枚(56.3%)
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」・「やや満足」 86.9% 【前回調査】 83.0% 問2(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96.4% 【前回調査】 95.7% 問3①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」・「やや満足」 87.6% 【前回調査】 86.0% 〃 ②(窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?) 「満足」・「やや満足」 86.5% 【前回調査】(説明のわかりやすさ) 85.4% 【前回調査】(職員からの積極的な情報提供や説明) 82.4%

⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	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% 〃 ④(所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」・「やや満足」 71.7% 【前回調査】 な し 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% 〃 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% 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% 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% 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% 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% 問6-1(利用してみてもいかがでしたか?) 「利用しやすかった」 44.4% 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%
---------------------------------	--

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
結果報告
(平成24年1月～2月実施)**

平成24年6月



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	・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	[窓口調査] 平成２４年１月２０日(金) ～ ２月１７日(金) [電話調査] 平成２４年１月２４日(火) ～ ２月１４日(火)				
③実施方法等	[窓口調査] ・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。 [電話調査] ・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	[窓口調査] ・満足度を評価するための調査 ①全体としての満足度 <table 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（疑問の解消度合） 「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%
---	--

**コールセンターお客様満足度調査（CS調査）
結果報告
（平成24年1月実施）**

平成24年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

（年金相談部）

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	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。 (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
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	設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。 「満足」・「ほぼ満足」 82.9% 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。 「満足」・「ほぼ満足」 82.3% 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。 「満足」・「ほぼ満足」 84.9% 設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。 「満足」・「ほぼ満足」 83.0% 設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。 「利用したい」 93.0% (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。 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] ・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24年度

**年金事務所・年金相談センター
お客様満足度アンケート
結果報告
(平成25年1月実施)**

平成25年5月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金事務所等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	・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、一層のサービス向上を図る。
②実施期間	・平成25年1月4日(金)から25日(金)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	・年金事務所等の入り口で職員が直接お客様へお渡しし、アンケート回収箱へ投函もしくは、機構本部へ郵送することにより回収。 ・質問は、5段階回答(「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)や、2段階回答(「不安や疑問は解消した」「解消しない」、電話に3コール以内に「出た」「出ない」)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配付枚数及び回答枚数	配付枚数:60,002枚、回収枚数:45,423枚(75.7%) 【前回調査】配布枚数59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%)
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」87.7% 【前回調査】86.9% 【前々回調査】83.0% 問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」89.8% 【前回調査】87.6% 【前々回調査】86.0% ②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」89.0% 【前回調査】86.5% 【前々回調査】(説明のわかりやすさ)85.4% (職員から積極的な情報提供や説明)82.4% ③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」69.2% 【前回調査】64.2% 【前々回調査】70.8%

	④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」「やや満足」 76. 1% 【前回調査】 71. 7% 【前々回調査】 なし 問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96. 9% 【前回調査】 96. 4% 【前々回調査】 95. 7% 問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 77. 7% 【前回調査】 67. 7% 【前々回調査】 62. 9% 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」 74. 5% 【前回調査】 61. 8% 【前々回調査】 60. 5% 問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 81. 4% 【前回調査】 82. 2% ②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 22. 4% 【前回調査】 16. 5% ③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37. 7% 【前回調査】 40. 2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 33. 5% 【前回調査】 30. 3% 問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 6. 7% 【前回調査】 4. 8% 「知っているが利用したことはない」 52. 6% 【前回調査】 52. 6%
--	--

	②利用してみていかがでしたか？ 「利用しやすかった」 45. 0% 【前回調査】 44. 4% ③利用しない理由は何ですか？ 「ねんきん定期便で十分」 37. 6% 【前回調査】 41. 6% 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, 336件(複数回答あり)][前回は10, 588件] ・職員の応接態度に関するもの 53. 7% (とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等) (職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等) ・待ち時間に関するもの 6. 2% (待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等) ・施設の利用に関するもの 7. 7% (駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等) ・電話の利用に関するもの 3. 0% (いつも話し中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等) ・事務処理に関するもの 4. 9% (手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等) ・お客様向け文書に関するもの 2. 2% (文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等) ・その他 22. 3% (ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等) (制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等) (注)「職員の接遇に関するもの」のうち対応の良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、6, 038件でした。[前回は5, 100件]
--	---

**外部調査機関による
年金事務所等の窓口調査・電話調査
結果報告
(平成25年1～2月実施)**

平成25年5月



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	・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、外部調査機関を活用により、「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	[窓口調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金) [電話調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金)
③実施方法等	[窓口調査] ・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。 [電話調査] ・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厚生年金と雇用保険との給付調整また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	[窓口調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 81.3% 【前回調査】 77.6% 【前々回調査】 74.1% 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」 86.4% 【前回調査】 84.3% 【前々回調査】 78.3%

	③施設の環境(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」 95. 9% 【前回調査】 91. 8% 【前々回調査】 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」 92. 1% 【前回調査】 90. 6% 【前々回調査】 80. 4% ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 95. 9% 【前回調査】 91. 4% 【前々回調査】 78. 3% ・サービスレベルを評価する調査 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」 89. 4% 【前回調査】 88. 4% 【前々回調査】 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」 85. 4% 【前回調査】 86. 3% 【前々回調査】 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」 71. 8% 【前回調査】 61. 2% 【前々回調査】 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」 90. 0% 【前回調査】 85. 9% 【前々回調査】 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」 90. 0% 【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 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」 100. 0% 【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 93. 1%
--	--

	[電話調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 78. 2% 【前回調査】 56. 7% 【前々回調査】 33. 3% 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」 89. 7% 【前回調査】 82. 9% 【前々回調査】 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」 87. 7% 【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 36. 2% ④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 76. 0% 【前回調査】 73. 7% 【前々回調査】 32. 9% ・サービスレベルを評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 91. 4% 【前回調査】 91. 1% 【前々回調査】 72. 4% ②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 92. 8% 【前回調査】 85. 4% 【前々回調査】 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」 89. 4% 【前回調査】 83. 8% 【前々回調査】 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」 100. 0% 【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 88. 5%
--	---

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)
結果報告
(平成25年1月実施)

平成25年5月



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25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	・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、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。 (注)従来(平成21、22年度)は、お電話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。平成23年度より現在的方式に変更。
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	設問1(「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。) 「満足」「ほぼ満足」 81.5% 【前回調査】 82.9% 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。) 「満足」「ほぼ満足」 81.0% 【前回調査】 82.3% 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。) 「満足」「ほぼ満足」 83.5% 【前回調査】 84.9% 設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。) 「満足」「ほぼ満足」 82.1% 【前回調査】 83.0% 設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。) 「満足」「ほぼ満足」 96.9% 【前回調査】 93.0% (注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。

	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 : 1,389件] ・お礼 47.2% ・コールセンターへの苦情・要望 32.5% （「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 11.2% （「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25年度

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』
『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』
『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』

調査結果の概要
(平成26年1月実施)

平成26年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金相談部

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート

年金事務所等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	・年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束 10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。 (注)日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成21年度及び平成22年度においてはそれぞれ3月に実施しましたが、このアンケート結果を年度の成果指標に反映させるため、平成23年度から1月実施としています。																								
②実施対象	・年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(72か所、全国社会保険労務士連合会の委託)(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様。 (注)年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計しています。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)																								
③実施期間	・平成26年1月6日(月)から24日(金)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)。																								
④評価方法	「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。 (注)平成21年度調査においては、中心化傾向を排除するため「普通」を除く4段階評価としましたが、結果として回答が「満足」「やや満足」へ流れる傾向が見られたことから、民間の満足度調査を参考に、平成22年度調査以降5段階評価としています。																								
⑤実施方法等	・年金事務所等の入り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、年金事務所等に設置した専用の回収箱に投函もしくは返信用封筒に入れたうえで機構本部へ郵送することにより回収しました。 (注)アンケート用紙と合わせて、郵送いただく返信用封筒をお渡しして実施しましたが、郵送料の無駄とのご意見をいただいたことから、今回調査は、希望されるお客様に対して返信用封筒をお渡しするよう変更しました。(年金事務所等での回収は約3.5万枚)																								
⑥配付枚数及び回答枚数	配付枚数:60,954枚、回収枚数:49,010枚(80.4%) <table><tr><td>実施時期</td><td>配布枚数</td><td>回答枚数</td><td>回答率</td></tr><tr><td>平成26年1月</td><td>60,954枚</td><td>49,010枚</td><td>80.4%</td></tr><tr><td>(前回)平成25年1月</td><td>60,002枚</td><td>45,423枚</td><td>75.7%</td></tr><tr><td>平成24年1月</td><td>59,166枚</td><td>35,767枚</td><td>60.5%</td></tr><tr><td>平成23年3月</td><td>49,870枚</td><td>28,066枚</td><td>56.3%</td></tr><tr><td>平成22年3月</td><td>43,154枚</td><td>31,979枚</td><td>74.1%</td></tr></table>	実施時期	配布枚数	回答枚数	回答率	平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%	(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%	平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%	平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%	平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
実施時期	配布枚数	回答枚数	回答率																						
平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%																						
(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%																						
平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%																						
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%																						
平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%																						

⑦アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 89. 3% 【H24調査】87. 7% 【H23調査】86. 9% 【H22調査】83. 0% 問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 91. 0% 【H24調査】89. 8% 【H23調査】87. 6% 【H22調査】86. 0% ②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 90. 5% 【H24調査】89. 0% 【H23調査】86. 5% 【H22調査】85. 4%(説明のわかりやすさ) 82. 4%(積極的な情報提供や説明) ③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 75. 1% 【H24調査】69. 2% 【H23調査】64. 2% 【H22調査】70. 8% ④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?) 「満足」「やや満足」 79. 6% 【H24調査】76. 1% 【H23調査】71. 7% 【H22調査】なし 問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 97. 3% 【H24調査】96. 9% 【H23調査】96. 4% 【H22調査】95. 7% 問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 78. 6% 【H24調査】77. 7% 【H23調査】67. 7% 【H22調査】62. 9% 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」 76. 4% 【H24調査】74. 5% 【H23調査】61. 8% 【H22調査】60. 5% 問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 75. 1% 【H24調査】81. 4% 【H23調査】82. 2%
---------------------------------	---

	②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 21. 1% 【H24調査】22. 4% 【H23調査】16. 5% ③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37. 2% 【H24調査】37. 7% 【H23調査】40. 2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 32. 5% 【H24調査】33. 5% 【H23調査】30. 3% 問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 8. 5% 【H24調査】 6. 7% 【H23調査】 4. 8% 「知っているが利用したことはない」 58. 2% 【H24調査】52. 6% 【H23調査】52. 6% ②利用してみているかがでしたか? 「利用しやすかった」 39. 7% 【H24調査】45. 0% 【H23調査】44. 4% ③利用しない理由は何ですか? 「ねんきん定期便で十分」 34. 6% 【H24調査】37. 6% 【H23調査】41. 6%
⑧アンケート結果の概要 [年金相談以外の窓口]	問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 86. 9% 【H24調査】86. 0% 【H23調査】85. 2% 【H22調査】81. 8% 問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 88. 8% 【H24調査】87. 7% 【H23調査】85. 0% 【H22調査】84. 0% ②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 88. 3% 【H24調査】87. 3% 【H23調査】84. 1% 【H22調査】83. 3%(説明のわかりやすさ) 79. 6%(積極的な情報提供や説明)

	③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 83. 5% 【H24調査】82. 2% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】77. 1% ④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?) 「満足」「やや満足」 80. 5% 【H24調査】79. 2% 【H23調査】74. 2% 【H22調査】なし 問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 98. 0% 【H24調査】97. 7% 【H23調査】96. 4% 【H22調査】97. 3% 問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 75. 6% 【H24調査】76. 6% 【H23調査】66. 7% 【H22調査】65. 9% 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」 73. 2% 【H24調査】73. 0% 【H23調査】59. 4% 【H22調査】63. 0% 問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 10. 1% 【H24調査】 8. 4% 【H23調査】 6. 2% 「知っているが利用したことはない」 56. 4% 【H24調査】54. 3% 【H23調査】53. 2% ②利用してみているいかがでしたか? 「利用しやすかった」 41. 4% 【H24調査】40. 5% 【H23調査】40. 0% ③利用しない理由は何ですか? 「ねんきん定期便で十分」 43. 8% 【H24調査】43. 5% 【H23調査】46. 2%
--	--

⑨アンケートの自由記載欄の概要

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:8,799件(複数回答あり)][H24調査は10,336件]

[記載内容の内訳]

職員の応接態度に関するもの	5,137件 (58.4%)
待ち時間に関するもの	413件 (4.7%)
施設の利用に関するもの	609件 (6.9%)
電話の利用に関するもの	253件 (2.9%)
事務処理に関するもの	513件 (5.8%)
お客様向け文書に関するもの	162件 (1.8%)
その他	1,712件 (19.5%)
合計	8,799件 (100.0%)

- (注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。
(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」「励ましのお言葉」などが含まれています。
(注3)「職員の応接態度に関するもの」のうち、対応が良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5,290件でした。(前回は6,038件)

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

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	コールセンターの応対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26年1月22日(水)～24日(金)
③実施方法等	コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお伺いしたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答をご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。 (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。平成23年度より現在の方式に変更。
④調査対象件数	12,468件
⑤回答件数(回答率)	6,323件 (50.7%)
⑤調査結果の概要	設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。(有効回答数:6,287件) 「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.1%</u> 【前 回】81.5% 【前々回】82.9% 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。(有効回答数:6,284件) 「満足」・「ほぼ満足」 <u>81.5%</u> 【前 回】81.0% 【前々回】82.3% 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。(有効回答数:6,285件) 「満足」・「ほぼ満足」 <u>83.9%</u> 【前 回】83.5% 【前々回】84.9% 設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:6,275件) 「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前 回】82.1% 【前々回】83.0% 設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:6,258件) 「利用したい」 <u>97.6%</u> 【前 回】96.9% 【前々回】93.0% (注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない。
	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 : 1,601件] ・お礼 <u>46.2%</u> 【前 回】47.2% 【前々回】 7.1% ・コールセンターへの苦情・要望 <u>31.6%</u> 【前 回】32.5% 【前々回】29.3% (相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見) ・コールセンター以外への苦情・要望 <u>11.6%</u> 【前 回】11.2% 【前々回】16.9% (日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

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	・年金事務所等における窓口対応業務と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、客観的に評価することを目的としています。 (注)日本年金機構における外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)は、平成22年度以降、毎年度実施しており、今回で4回目です。
②調査対象	[窓口調査] ①年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所) ②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所) [電話調査] ①年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所) ②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所) (注)年金事務所の年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員や特定業務契約職員、委託を受けた社会保険労務士が対応しています。
②調査日	[窓口調査]平成26年1月7日(火)～2月4日(火) [電話調査]平成26年1月22日(水)～1月29日(水)
③調査方法	[窓口調査] ・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。年金相談では自身の年金加入記録及び老齢厚生年金の繰上げ受給に関する相談を、年金相談以外では30歳未満の者の国民年金保険料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を行いました。 [電話調査] ・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。年金相談では定年後の再雇用と年金受給に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金保険料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を行いました。 なお、調査にあたっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の年金加入記録に基づく相談等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。

④調査項目と評価基準	1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査 (1)調査項目 ①職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) ②施設的环境[窓口調査のみ](細目: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、環境の美化・清潔感) ③ていねいな説明(細目:説明内容、わかりやすい言葉) ④訪問・架電目的の達成度(細目:疑問の解消度合) ⑤全体としての満足度 (2)評価基準[5段階評価] ・「満足」: 評価5 (完璧に素晴らしく出来ている) ・「やや満足」: 評価4 (完璧ではないが出来ている) ・「普通」: 評価3 (評価すべき点もあるが、改善すべき点もある) ・「やや不満」: 評価2 (改善点が目立つ) ・「不満」: 評価1 (出来ていない) 2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査 (1)調査項目 ①職場全体によるお客様への支援体制(細目:訪問時のお客様への対応、記載台・相談窓口の整理整頓、待ち時間のお声掛け、待ち時間表示、職員の私語・談笑・態度、個人情報への配慮、「お客様へのお約束10か条」の掲示場所) ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象[窓口調査のみ](細目:担当職員の名札・ネームプレート、言葉づかい・態度・服装) ③お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉) ④お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなづき、質問のさえぎり、相談のポイントの確認、クッション言葉、書類の預かり方・差し出し方、お待たせする際のあいさつ) ⑤お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーを配慮した声、プライバシーに関する質問のおことわり、話し方・スピード、専門用語の置き換え、簡潔な説明、明快な解答、お帰りの際のあいさつ) ⑥質問に対して、窓口担当者のその場の対応を評価 (2)評価基準[2段階評価] ・「実践している」 ・「実践していない」
⑤外部調査機関	「株式会社インテージリサーチ」 (注)平成24年度に実施した一般競争入札(総合評価落札方式)により、平成24年度及び平成25年度の調査を委託しています。 (注)過去の外部調査実施期間 : 平成23年度「株式会社インテージリサーチ」 平成22年度「株式会社マネジメントサポート」

⑥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] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 67. 7% 【H24調査】81. 3% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】74. 1% 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」 80. 9% 【H24調査】86. 4% 【H23調査】84. 3% 【H22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」 93. 6% 【H24調査】95. 9% 【H23調査】91. 8% 【H22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」 84. 5% 【H24調査】92. 1% 【H23調査】91. 8% 【H22調査】80. 4% ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消割合) 「満足」「やや満足」 91. 2% 【H24調査】95. 9% 【H23調査】91. 4% 【H22調査】78. 3% ・サービスレベルを評価する調査 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」 89. 9% 【H24調査】89. 4% 【H23調査】88. 4% 【H22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」 80. 8% 【H24調査】85. 4% 【H23調査】86. 3% 【H22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」 64. 8% 【H24調査】71. 8% 【H23調査】61. 2% 【H22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. 4% 【H24調査】90. 0% 【H23調査】85. 9% 【H22調査】72. 6%
---	--

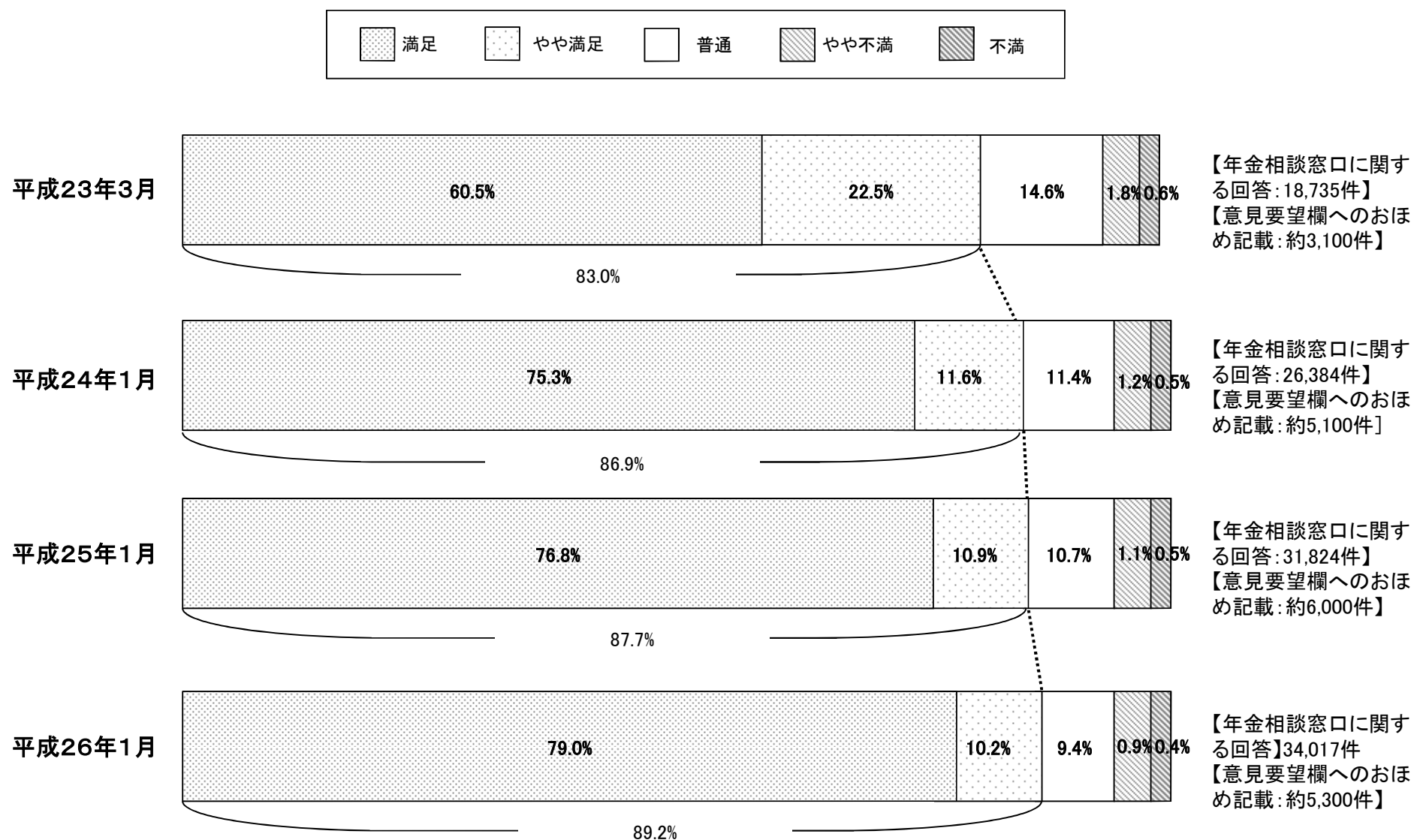
	⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 84. 9% 【H24調査】90. 0% 【H23調査】86. 4% 【H22調査】85. 2% ⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」100% 【H24調査】100% 【H23調査】99. 7% 【H22調査】93. 1% [電話調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 70. 2% 【H24調査】78. 2% 【H23調査】56. 7% 【H22調査】33. 3% ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 84. 0% 【H24調査】89. 7% 【H23調査】82. 9% 【H22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」 73. 6% 【H24調査】87. 7% 【H23調査】86. 4% 【H22調査】36. 2% ④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 80. 0% 【H24調査】76. 0% 【H23調査】73. 7% 【H22調査】32. 9% ・サービスレベルを評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 73. 1% 【H24調査】91. 4% 【H23調査】91. 1% 【H22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、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 90. 8% 【H24調査】92. 8% 【H23調査】85. 4% 【H22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」 82. 6% 【H24調査】89. 4% 【H23調査】83. 8% 【H22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」100% 【H24調査】100% 【H23調査】99. 7% 【H22調査】88. 5%
⑦窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談以外の窓口] ※各細目の平均	[窓口調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 73. 7% 【H24調査】78. 2% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】75. 3% 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」 83. 6% 【H24調査】85. 1% 【H23調査】87. 8% 【H22調査】83. 5% 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」 88. 6% 【H24調査】91. 4% 【H23調査】83. 5% 【H22調査】76. 2% 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」 85. 4% 【H24調査】89. 7% 【H23調査】92. 6% 【H22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」 89. 7% 【H24調査】93. 9% 【H23調査】95. 2% 【H22調査】79. 1% ・サービスレベルを評価する調査 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」 90. 1% 【H24調査】90. 2% 【H23調査】88. 8% 【H22調査】79. 4% 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」 82. 6% 【H24調査】82. 7% 【H23調査】90. 2% 【H22調査】86. 4% 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」 64. 0% 【H24調査】58. 8% 【H23調査】69. 7% 【H22調査】76. 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」 87. 8% 【H24調査】89. 3% 【H23調査】90. 8% 【H22調査】75. 9% 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」 88. 4% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 7% 【H22調査】83. 9% 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. 0% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】95. 5% [電話調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 81. 7% 【H24調査】81. 4% 【H23調査】62. 9% 【H22調査】35. 9% 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」 86. 8% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 4% 【H22調査】35. 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」 83. 8% 【H24調査】90. 4% 【H23調査】81. 1% 【H22調査】32. 7% ④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 91. 7% 【H24調査】92. 0% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】30. 6% ・サービスレベルを評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 81. 8% 【H24調査】92. 6% 【H23調査】94. 5% 【H22調査】89. 5% ②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」 92. 3% 【H24調査】91. 5% 【H23調査】85. 1% 【H22調査】59. 7%
--	---

	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」 85. 5% 【H24調査】91. 0% 【H23調査】85. 7% 【H22調査】65. 4% 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% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】85. 9%
--	---

お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口) 【別表14】



(注) 平成22年3月調査は4段階評価のため、直接的比較はできない。

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。

平成25年 2月14日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

年金制度改正への対応について (提言)

今般の社会保障・税の一体改革の一環として、平成26年から平成27年にかけて、大きな年金制度改正の施行が予定されることとなった。

これらの改正は、国民生活に大きな影響を与えるものであり、また、改正規模・範囲も従来になく大きなものであることから、円滑な実施のためには、十分な準備をもって、万全の体制で臨む必要がある。

機構においても、施行準備に十分な努力を払うことは当然であるが、制度施行は機構の努力のみで実現できず、厚生労働省の連携、協力がなければ為しえない。そこで、以下の事項が推進されるよう、厚生労働省への働きかけも含め、日本年金機構運営評議会として提言する。

記

1. 制度改正を円滑に進めるための事務処理フローの作成やシステム開発などの準備が必要となることから、細部を含めた制度内容を早急に確定すること。
2. 制度改正の施行に必要な機構の人員及び予算を確実に確保すること。
3. 被用者年金制度の一元化については、日本年金機構ほか、各共済組合等が厚生年金事業の実施機関として、記録管理や年金支払いを行うことになるなど、各共済組合等との情報連携や調整を円滑に行う必要があることから、これら基盤の整備に向けて関係各省と十分な連携、協力を図ること。
4. 円滑な制度施行に向け、市町村等関係機関との協力体制を確保すること。
5. 制度改正の内容を正しく理解していただき、新たな給付を受ける権利が確実に活かされるよう、国民の皆様へ年金制度改正の周知を図ること。

以上

平成26年 2月12日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて (提言)

機構が設立されて4年が経過した。この間、年金記録問題については、ねんきん特別便をはじめとした各種便の送付や記録突合作業を通じて多くの記録が解明され、同時に、ねんきんネットによる新たな記録確認の仕組みが構築された。また、平成24年度は、国民年金保険料の現年度納付率が7年ぶりに上昇に転じ、目標には及ばないものの近年の低下傾向に歯止めがかかったことは一つの大きな成果であった。さらに、相談業務におけるお客様満足度は上昇しているとともに、給付業務についてもサービススタンダードの達成状況は、着実に改善が図られている。

このように、基幹業務を正しく、確実に実施することにより、機構は、お客様からの信頼を確実に回復している一方で、残念ながら、時効特例給付の業務処理における不統一や事務処理遅延・書類紛失等といった問題も発生している。また、社会保障・税の一体改革に伴い、機構設立当時には想定されていなかった制度改正等による新たな業務への対応も重要な課題となっている。

こうした課題に確実に対応することが公的年金の業務運営を担う機構に課せられた役割であり、また、この役割を果たすことが、機構の業務運営に対する信頼につながり、ひいては公的年金制度の安定的運営につながるものと考えている。

私たち、運営評議会も、日本年金機構法第28条の規定に基づく組織として、これまでも、さまざまな意見、提言を、意見書の形で提出し、日本年金機構の業務運営に反映させてきたが、今月末の改選を期に、改めて以下の点について提言する。

記

1. 予定されている制度改正を円滑に施行するため、システムの構築や関係機関との連携、事前の周知を含め、万全の事務処理体制を構築すること。

2. 事務処理誤り、事務処理遅延は国民の年金権を脅かす深刻な問題である。その根絶に向けて、公的年金制度の運営に対する責任感の醸成とコンプライアンスの徹底を図るとともに、事務処理ルールの確立とシステム面での対応強化を図ることにより、事務処理の正確性を確保すること。

3. 第2期中期計画期間においては、年金記録問題の解決に向けて引き続き必要な対応を図るとともに、基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の業務に全力を傾注していくことが求められている。特に、国民年金保険料の納付率については、更なる向上に向けて、厚生労働省の専門委員会の報告書も踏まえ、効果的な対応策を講じること。

4. 公的年金制度に対する理解の促進を図るため、厚生労働省と連携を図りながら、地域、企業、教育の場等における制度の周知、情報提供に努めること。

5. 制度改正等に伴う業務量の増加によって職員に負担がかかることのないよう、職員のワークライフバランスに十分配慮し、安心して働ける環境づくりに努めること。

6. 以上の項目を着実に実施するためには、必要な人員・予算の確保が不可欠である。業務の効率化、合理化を進めることは言うまでもないが、特に、制度改正に当たっては、実務面で支障が生じることのないよう、検討段階から機構本部が各拠点の現状・要望を厚生労働省に伝え、厚生労働省と連携を図りながら万全の体制で臨むこと。

以上