



cutting through complexity

第2回 公的年金の分かりやすい
情報発信モデル事業検討会
平成26年9月10日

資料 2

あずさ監査法人

公的年金の分かりやすい 情報発信モデル事業検討会

業務支援ツールについて

2014/9/10

目次

1	第2回検討会にて議論いただきたい事項	P1
2	業務支援ツールの作成基本方針	P2
3	適用、免除、給付についての業務分析と業務支援ツールの作成範囲	P3
4	業務支援ツールの使用場面と目的	P4
5	適用・免除業務の支援ツールを作成する際の論点	P5
6	対応ガイドについて	P6
7	チェックリスト、必要書類について	P7
8	解説集について	P8
【参考】	適用・免除業務における論点	P9
9	第1回検討会でいただいた課題と対応方針	P10

1 第2回検討会にて議論いただきたい事項

本日の検討会では、

- ①業務支援ツールごとに**使用場面と目的**を定義し、作成を想定している業務支援ツールの**コンテンツイメージ**をお示し致します。
 - ②また、適用、免除、それぞれの業務において業務支援ツールに**盛り込むべき論点**をお示し致します。
- ⇒上記につきご意見等をお聞かせ頂き、今後ご提示する成果物案へ反映させて頂きたいと考えております。

【第1回検討会以降の追加分析結果】

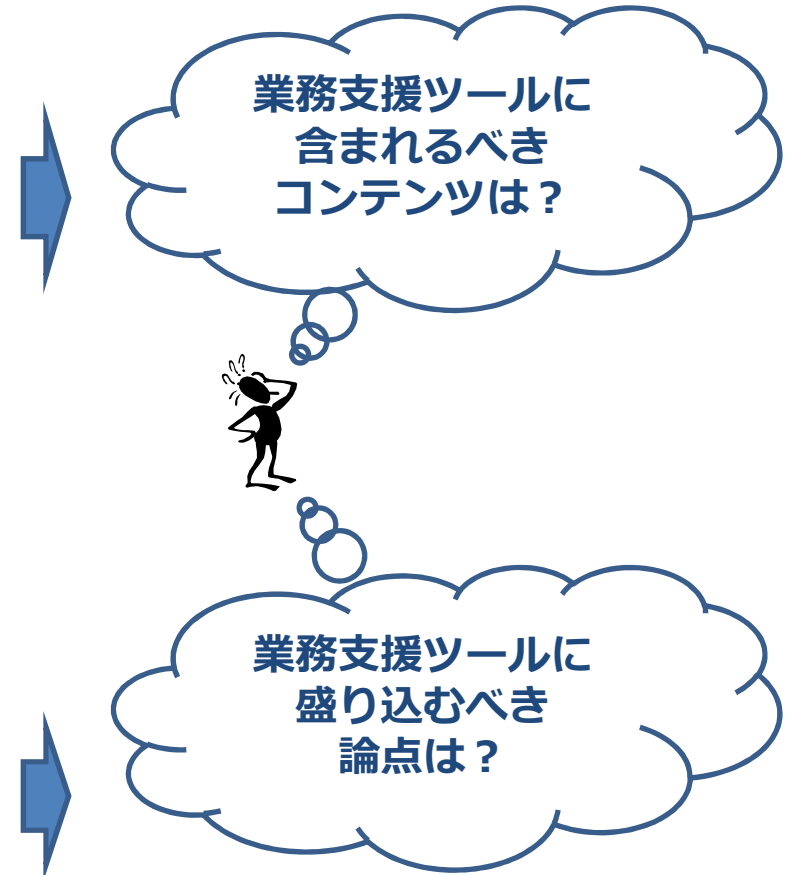
①お客様の目的や業務支援ツールの使用場面により、業務支援ツールに含まれるべき項目は異なる

- ✓お客様の来訪目的は？
- ✓お客様にお持ち帰りいただくか？
- ✓窓口で対面で使用するか？内部事務で使用するのか？

②適用、免除それぞれ窓口担当者が判断に迷う
典型論点や新しい論点がある

- ✓経験の浅い職員がつまづくポイントは？
- ✓6ヶ月程度以上のある程度の経験を積んだ職員の方へのチェックリスト等は必要か？
- ✓最近のトピックや法令改正は？

【第2回検討会でご助言頂きたい事項】



2 業務支援ツールの作成基本方針

ユニバーサル デザイン

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

正確な記載

- ✓ 最新の内容に更新されている。
- ✓ 事務経験年数の短い中でも、ある程度習熟した方にも役立つもの。
- ✓ 法令・通知・業務支援ツール解説集への参照箇所を正確に記載。
- ✓ ツール間、必要書類、日本年金機構の業務との整合性がとられている。

わかりやすく 語弊のない表現

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

対応時に 使い易い 分量・構成

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

3 適用、免除、給付についての業務分析と業務支援ツールの作成範囲

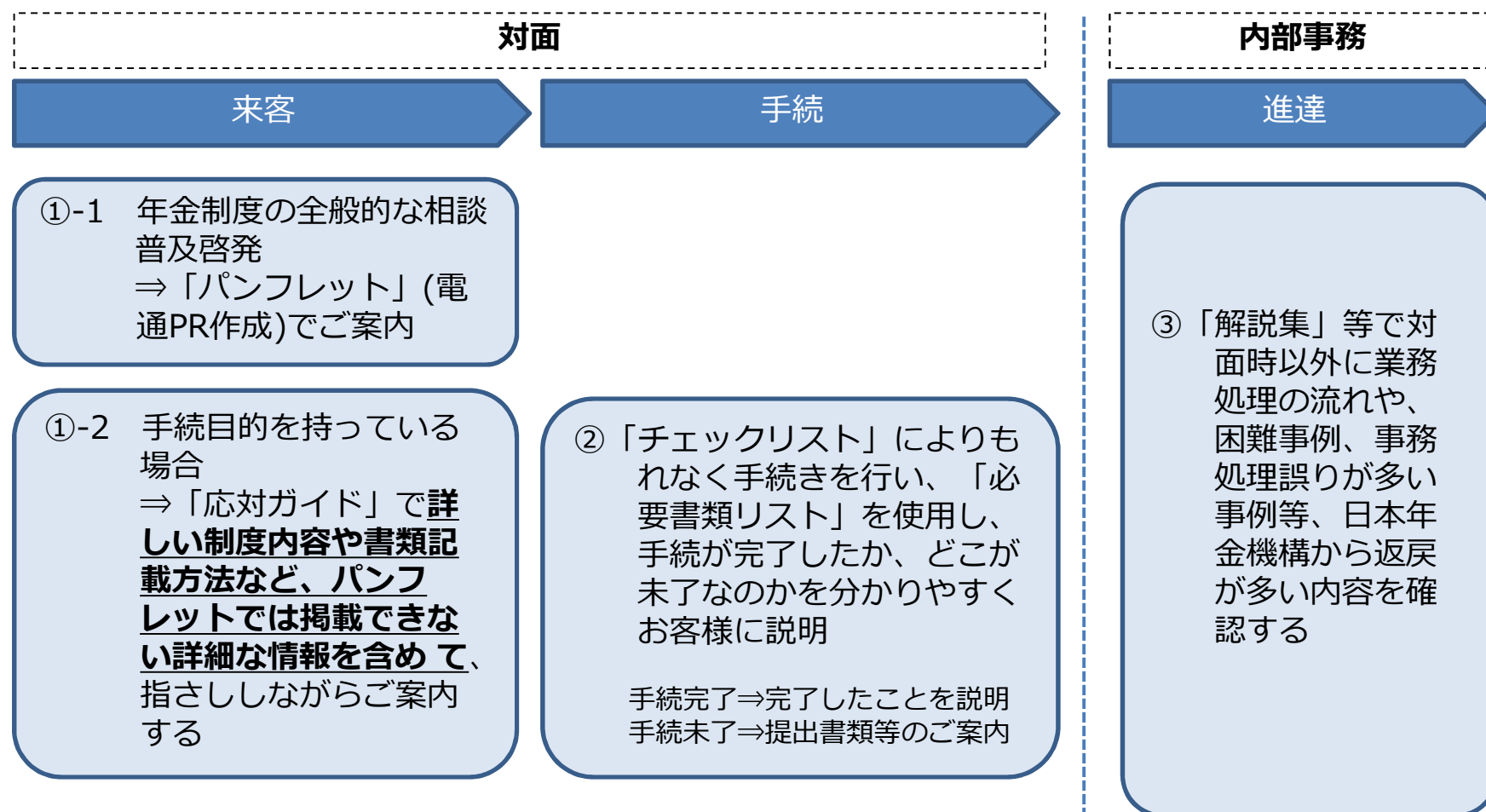
- 平成25年度調査において業務支援ツールを導入することにより効果が上がると見込まれる業務として把握されたのは、①高難易度業務、②事務量の多い業務についての希望が高くなっている。そのため、限られた作成期間において最大限の効果を見込むには、すべての業務について業務支援ツールを作成する事よりも、効果が大きく見込まれる業務について、業務支援ツールを作り込むべきであると認識している。

事項		希望回答数	事務量 (時間)	<対象業務>
法定受託事務	資格取得（任意加入）の受付・審査・進達	189	1,758,666	
	その他関係届出の受付・審査・進達	98	608,214	事務量の多い業務
	法定免除	43	102,565	
	申請免除・学生納付特例・若年者納付猶予	406	2,315,663	高難易度業務
	その他（適用・免除）	72	38,623	
	老齢基礎年金	555	39,635	希望の多い業務
	障害基礎年金	1,111	181,216	
	遺族基礎年金・寡婦年金	356	4,600	
	死亡一時金	9	11,104	
	所得状況届	10	279,660	
	死亡届・未支給請求	336	140,621	
	各種変更届	55	23,700	
	額改定請求	23	3,503	
	老齢福祉年金	5	3,789	
	特別障害給付金	13	4,594	
	その他	31	10,669	

（注）平成25年度国民年金等事務取扱
交付金実態調査結果から引用

4 業務支援ツールの使用場面と目的

- ・市町村窓口に訪問されるお客様はその目的も様々である。
- ・そのため「業務支援ツール」及び「業務支援ツール解説集」の使用場面についても異なることが想定される。
- ・市町村の実情に配慮しつつも、本事業で作成する「業務支援ツール」と「業務支援ツール解説集」の使用場面と目的を以下のように定義する。



5 適用・免除業務の支援ツールを作成する際の論点

適用業務 免除業務 現状

- 適用業務、その他関係受付、免除関係の業務は全体の業務量の約62%を占める。
- これらの業務は画一性が強いことから初心者であっても数ヶ月経験をすれば業務を遂行できるレベルとなる。
- 日本年金機構においては、業務マニュアルが存在する一方、市町村における適用業務をサポートするための業務解説集が存在せず、実務に関する業務知識に相当の開きがあると想定される。
- 一方で、お客様にとってはなじみのない書類等の提出が求められるため、一度の窓口対応では覚えきれず、改めて市町村に問い合わせるケースがあると想定される。

- ✓ 適用・免除業務は業務量が多く、窓口ではスムーズに進められるツール、解説集は業務に関する深い事務取り扱いを記載したものが求められているのではないか。

応対ガイド (適用・免除編)

- ✓ 応対ガイドでは、適用の際の書類の記載方法をカラーでわかりやすく解説。
- ✓ 適用後の日本年金機構からの送付物等を掲載し、適用後について説明を補助するためのツール。
- ✓ 6ヶ月程度の業務経験を積んだ方のために、応対ガイド以外のオプションとして、説明漏れが生じやすい事項をまとめた一覧を職員の手持ち用資料として作成。



- ✓ 適用・免除業務は画一的な業務量も多く、作業を増やすチェックリストが適当かどうか？（作成する場合にはチェックリストの分量はどのようにあるべきか？）

チェックリスト 必要書類リスト

- ✓ チェックリストでは、どの種類の手続が終了したかをチェックし、手続のものを防止する。
- ✓ 手続が未了となった場合には、「必要書類リスト」でどのような書類を「何のために」「どこで入手し」、「いつまで」に提出するかを記載し、お客様のアフターフォローがスムーズに行えるようにする。

解説集

- ✓ 解説集では、お客様の事情に応じてどのような提出書類が必要かをロジックチャートをもとに記載し、判断がスムーズになるようにする。
- ✓ 適用・免除編では「よくある事務処理誤り」の記載や、日本年金機構の指示書や疑義照会等について市町村に関係の深い部分を重点的に集録。
- ✓ 法免選択、遡及免除、未申告対応等最新の業務についても事務処理内容を体系的に記載。

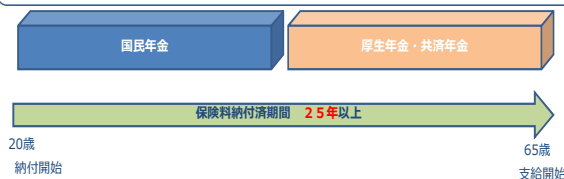
6 対応ガイドについて

- 平成25年度調査を精査したところ、多数の町村から各種手続や書類の書き方、提出書類のイメージ図等をわかりやすく記載したツールが欲しいとのニーズを踏まえ、6～8枚程度の分量にし、対面にて窓口担当者が該当箇所について指をさしながら解説するためのツールとする。
- 対応ガイドの体系は、①適用・免除、②老齢基礎年金、③障害基礎年金、④遺族基礎年金、⑤未支給請求・死亡一時金・寡婦年金の5つを想定している。

老齢基礎年金における対応ガイドの作成イメージ

1. 受給資格を満たしている？

- 老齢基礎年金は、原則として**65歳**から支給されます。
- ただし、老齢基礎年金を受給するためには受給資格期間が原則**25年以上**である必要があります。



1. 受給資格(受給資格期間の要件等)について記載

2. いくらもらえる？

- 老齢基礎年金の年金額は、国民年金の加入期間20歳から60歳までの40年間の全期間について保険料を納付した場合、満額受給できます。
- 満額 **772,800円** (月額64,400円)

老齢基礎年金の計算式(未納や免除の期間がある場合)

$$772,800円 \times \frac{\text{保険料納付済月数} + \frac{\text{金額免除} \times 1/3}{\text{月数} \times 1/2} + \frac{1/4 \text{納付} \times 1/2}{\text{月数} \times 5/8} + \frac{\text{半額納付} \times 2/3}{\text{月数} \times 3/4} + \frac{3/4 \text{納付} \times 5/6}{\text{月数} \times 7/8}}{480 \text{月} (40 \text{年})}$$

2. 年金支給額(計算式等)について記載

3. いつからもらえる？

- 老齢基礎年金の支給開始年齢は原則65歳ですが、本人の希望により60歳から69歳になる前に繰り上げて受給(繰り上げ請求)したり、66歳から70歳になる月までの間に繰り下げて受給(繰り下げ請求)することができます。ただし、繰り上げて受給した場合には、年金額が減額されるなど、色々の制約がありますので、請求に当たっては注意が必要になります。
- 繰り上げ請求
- 老齢基礎年金の支給開始年齢は原則65歳ですが、老齢基礎年金の受給資格期間を満たしている者が本人の希望により支給開始を60歳から64歳(65歳未満)に繰り上げることができます。この繰り上げをした場合、繰り上げる期間に応じて減額された年金額を一生涯受給することになります。

昭和16年4月2日以後に生まれた方の繰上げ・繰下げ受給の受給率 (数字は%)

年齢	0ヵ月	1ヵ月	2ヵ月	3ヵ月	4ヵ月	5ヵ月	6ヵ月	7ヵ月	8ヵ月	9ヵ月	10ヵ月	11ヵ月
60歳	70	70.5	71	71.5	72	72.5	73	73.5	74	74.5	75	75.5
61歳	76	76.5	77	77.5	78	78.5	79	79.5	80	80.5	81	81.5
62歳	82	82.5	83	83.5	84	84.5	85	85.5	86	86.5	87	87.5
63歳	88	88.5	89	89.5	90	90.5	91	91.5	92	92.5	93	93.5
64歳	94	94.5	95	95.5	96	96.5	97	97.5	98	98.5	99	99.5
65歳	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

3. 年金支給時期(繰上げ・繰下げ請求等)について記載

4. 書類の書き方

- 受付は60歳になってからです。戸籍・住民票などは、受給権発生日以降に交付されたもので、かつ、年金請求書の提出日において6か月以内に交付されたものをご用意ください。60歳になる前に提出された場合は受付できませんのでご注意ください。

年金請求書記入例および注意点

- ① 受付印にて請求日等を確認するので明瞭に押してください。
- ②、③ 確認します。
- ④ 氏名は戸籍どおりに記入してください。

4. 裁定請求書等の記載例

5. 提出が必要な資料は？

- 以下の書類をご用意ください。

書類名	備考	チェック	
		OK	該当なし
1 裁定請求書(老齢基礎年金)	日本年金機構から印字済の年金請求書を使用	☐	☐
2 年金手帳	基礎年金番号通知書でも可	☐	☐
3 印鑑	自署の場合は省略可能	☐	☐
4 戸籍謄本	個人の全部事項証明	☐	☐
5 世帯全員の住民票の写し	本籍・続柄・住民票コード入り	☐	☐
6 年金振込先の預金通帳	コピー	☐	☐

5. 添付資料等のチェックリスト

上図は議論のためのイメージであり、内容そのものの正確性は未検証です。

7 チェックリスト、必要書類リストについて

- ・お客様との対応の終了時に、手続きが完了したか未提出の資料がないかを明らかにし、窓口対応の漏れがないことを確認するとともに、お客様に未提出資料の有無や未提出資料の入手方法をわかりやすくご案内するためのツールとする。
- ・チェックリストは高難易度業務を中心に、窓口担当者が誤りやすい点を中心に、ポイントに絞って記載する。
- ・必要書類リストは手続きが完了したのか未了なのか、また未了の場合の必要書類等を、お客様が一目で理解できるものとする。

作成イメージ
「チェックリスト」（例：障害基礎年金）

チェックリスト（障害基礎年金）	
	チェック内容
☐	認定日による請求を1年以上遡及して行う場合、現在の症状のほかに、障害認定日時点の診断書の添付があるか。
☐	請求原因が「2. 事後重症による請求」の場合、理由は記入済みか。
☐	初診日が昭和61年4月1日前、当時の保険料納付要件に該当しない場合、障害基礎年金の特例要件を確認したか。（初診日が「共済」の場合を含む。）
☐	平成6年11月9日前に障害給付を受けたことがある場合、年金証書記号番号、年金コードが記入されているか。
☐	初診日が任意未加入期間である場合、特別障害給付金の請求を確認したか。
☐	障害原因が第三者行為による場合は、第三者行為事故状況届、確認書、交通事故証明書等が添付されているか。
☐	障害原因が業務上の傷病やケガに起因する場合は、同じ傷病について労働者災害保険等の有無を確認しているか。
☐	現に生計維持されている事実について、生計維持の認定に必要な書類は添付されているか。
☐	受付日が受給権発生日から5年を経過している場合、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」の添付がされているか。（但し、受給権発生が平成19年7月7日以降であり、かつ、記録の訂正等により時効を援用しないと判断された場合は添付不要。）

✓ チェックリストは、窓口担当者が誤りやすい点を中心にできるだけ簡潔に作成する。

✓ 窓口担当者のみで使用して、お客様には提示しない

作成イメージ
「必要書類リスト」（例：障害基礎年金）

障害基礎年金のお手続について	
完了 ☐	本日は、_____さまの年金裁定請求書を受付致しました。 提出いただいた年金裁定請求書は、記載内容および添付書類の確認を行い、管轄の年金事務所に送付致しますが、年金証書がご自宅に届けられるまでの期間は、受付年月日から数えて、おおむね2か月となります。 なお、やむを得ず2か月を超えてしまう場合は、管轄の年金事務所からその旨ご連絡致します。 問合せ先 〇〇市〇〇部年金課 担当 年金係 所在地 〇〇市・・・ 電話番号 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 管轄年金事務所 〇〇年金事務所 所在地 〇〇市・・・ 電話番号 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 受付年月日
未了 ☐	次回お持ちいただく資料は、以下のものとなります。 〇月〇日までに資料のご提出をお願いいたします。 ☐ 診断書（傷病の通いにより8種類ありますので医師に作成を依頼します。） ☐ 受診状況等証明書（初診日を証明するために医師に作成を依頼します。） ☐ ……（…） ☐ 住民票の写し（世帯全員分について、市役所で入手します。） ☐ ……（…）

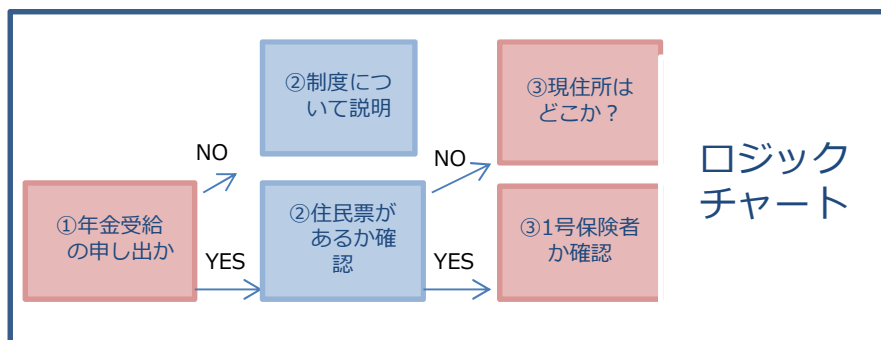
✓ 必要書類リストは、お客様に持ち帰って頂くことを想定している。（実際の書類の名前はお客様にとって分かりやすいものとする）

✓ 手続きが終了した場合は、終了のご案内を兼ねる。

8 解説集について

- ・ 応対ガイド、チェックリスト、必要書類リストを使用するための解説を行う。窓口担当者が業務の流れをチャート形式で体系的に把握するとともに、事務手順や品質を体系的に学ぶためのツールとなる。

作成イメージ 「解説集」



- ①年金手帳の基礎年金番号部分のコピーの取り忘れ
- ②合算対象期間がある場合の必要書類の受領漏れ
- ③…

よくある
事務誤りの
解説

- ①年金受給の申込みか確認（単なる相談か？）
- ②住民票があるか確認
- ③…

手続きの
流れの解説

※ロジックチャートと番号を連動させる

免除期間に係る保険料の取扱いの改善

- ①国民年金保険料を前納した後に免除に該当するようになった場合に、免除該当日前に納付された前納保険料のうち免除に該当した月分以後の分に係るものについて、還付を可能とする。
- ②遡及して法定免除となった場合に、当該法定免除となった期間の分として免除該当後に納付されていた保険料が必ず還付される取扱いについて、本人が特に希望する場合には、…

中上級者用
ガイド

Q 1

「昭和44年3月15日卒業」となっている在学期間証明書を提出した場合に、卒業した昭和44年3月は大学に在籍していた合算対象期間として判断してよいのか。

A 1

合算対象期間の計算方法は、「被保険者期間を計算する場合には『月』によるものとされているため、昭和44年3月は合算対象期間になる。ただし、同月に公的年金制度に加入していれば、合算対象期間とはならない

よくある
QA

その他

上図は議論のためのイメージであり、
内容そのものの正確性は未検証です。

【参考】 適用・免除業務における論点

平成25年度調査におけるアンケートに基づくと、例えば、市町村から以下の様な要望が提出されている。

適用 業務

- 外国人に関する適用業務について詳細に記述して欲しい。
※対応ガイドの翻訳等は本事業には含まない。
- 任意加入等、複雑な判断が求められる業務をフォローするツール。
- 前納や付加保険料に関する業務について、保険料額を簡易に計算するツール。
- 2号、3号関係は法定受託事務ではないが被保険者から一定の案内が求められる事項であるため、これらを解説したツール。

免除

- 免除・猶予申請時の添付書類である『雇用保険受給資格者証』や『雇用保険被保険者離職票』等の見本集。
- 学生納付特例制度の対象校一覧。

内部 事務

- 日本年金機構から送付される処理結果一覧表の読み方の解説。
- 職員用の受付から進達までのチェックリスト。
- 日本年金機構からの進達書類の返戻事例集

9 第1回検討会でいただいた課題と対応方針①

テーマ	課題/ご意見	今後の対応/回答
業務支援ツールの作成状況について	市町村のうち、3つ全ての支援ツールを作成している自治体はあるのか。	平成25年度調査によると64市町村が3つ全ての業務支援ツールを作成しています。
業務支援ツールと他の事業との関係について	・支援ツールに、パンフもあってと、色々あると現場では使いづらい。どの場面でどれを使えばいいのか、示してほしい。 ・応対ガイドとパンフは一緒に顧客に提示して、窓口で説明してはどうか。	第1回検討会后、厚生労働省及び3事業者で協議し、各事業者の使用場面等は本日の資料1の通りと考えています。
業務支援ツールのパターンについて	・ツールを複数のパターンでつくる上での問題点はあるのか。 ・ツールの種類は全市町村で1パターンなのか、それとも複数あるのか。私見では市町村で人口、規模、相談内容、スタッフの人数など差がある。複数用意して使い分けできるようにした方が良いのではないか。もしくは全市町村でベースになるものに加え、オプションのツールをつくっては。	・単純に市町村の区分に応じてツールを複数作成した場合、説明誤りや説明不足を指摘される場合があり、それにより事務処理誤りに繋がる可能性がある。 ・一方で、市町村毎に業務の性質が異なるのでは無く、習熟度に応じてツールの厚みを変える必要があり、例えば業務経験が半年以上の方の場合には良くある事務処理誤りに基づいたチェックリストをオプションで用意する必要があると考えています。
	標準化の作業には期待している。その際、日本人向けのほか、外国人向けは想定しているのか。	まずは日本人向けを作成し、モデル事業を実施した結果、ニーズがあれば、例えば本年度は英訳版だけ等を翻訳することは検討していきたいと考えています。

9 第1回検討会でいただいた課題と対応方針②

テーマ	課題/ご意見	今後の対応/回答
業務支援 ツールの対 象業務範囲 について	市町村でシステムの状況が違う。顧客対応後は、システム処理等の後、年金事務所へ送る。そこ まで含めてツールを作るのが良いのでは。	窓口対応以降はシステム含め市町村ごと に差があり、標準化に不向きで対象外と 考えます。但し、年金機構への進達につ いては、年金機構のチェック内容を予め ツールに折り込み、返戻が良く行われる 事例の整理等は可能と考えています。 このため、その際、年金機構のチェッ クで返戻となる事例や年金機構側のチェッ ク内容を確認することを検討しています。
ツール使用 者の動機づ けについて	若い担当者のモチベーションをアップさせない と、良いツールが出来ても、効果が半減。キャ リアアップにつながる仕組みをつくっては。	厚生労働省と継続的に検討し、第6回以 降、モデル事業の施行等を通じて、本格的 な議論を行いたいと考えています。
チェックリ ストの配布 について	チェックリストは顧客に渡してよいなら、複写 式かコピーを渡すようにしては。資料が受け 取った方が、家族も安心できるので。	検討した結果、チェックリスト等は持ち 帰っていただくことを想定しています。