



cutting through complexity

第4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10月8日

資料1-1

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

2014/10/8

I 第4回検討会にてご議論いただきたい事項

1 第4回検討会にてご議論いただきたい事項	．．．．．	P2
-----------------------	-------	----

II 業務支援ツール（案）の使用フロー

2 業務支援ツール（案）の使用フロー（窓口対応時）①	．．．．．	P4
----------------------------	-------	----

3 業務支援ツール（案）の使用フロー（窓口対応時）②	．．．．．	P5
----------------------------	-------	----

4 業務支援ツール（案）の使用フロー（バックヤード作業時）	．．．．．	P6
-------------------------------	-------	----

【参考】 業務支援ツール（案）のメニュー一覧	．．．．．	P7
------------------------	-------	----

III 第2回検討会でいただいた課題と対応方針

5 第2回検討会でいただいた課題と対応方針 ①	．．．．．	P9
-------------------------	-------	----

6 第2回検討会でいただいた課題と対応方針 ②	．．．．．	P10
-------------------------	-------	-----

I 第4回検討会にてご議論いただきたい事項

1 第4回検討会にてご議論いただきたい事項

本日の検討会では、制作を進めている業務支援ツール（未定稿版）をご用意し、業務支援ツールの使い方や利用場面をご説明いたします。これらをご覧いただいたうえで、以下の点についてご意見等をお聞かせいただき、業務支援ツール（案）へ反映させ、モデル事業実施の準備を行いたいと考えております。

なお、本日お示しする業務支援ツール（未定稿版）は、業務支援ツールの構成をご議論いただくためのものであり、業務支援ツールに記載されている内容は今後、厚生労働省、日本年金機構等が確認し、正確性を向上させていきます。

本日ご助言いただきたい事項

- ✓業務支援ツール（案）を用いて窓口対応をする際に留意すべき事項
- ✓窓口で指さししながらご案内することを前提として、お客様にとって見やすいか
- ✓初めて来訪する方も含め、お客様に正確にご説明できる内容となっているか
- ✓窓口担当者が使用することを踏まえ、盛り込むべき項目に過不足はないか
- ✓説明者である窓口担当者にとって情報量と使いやすさのバランスはとれているか

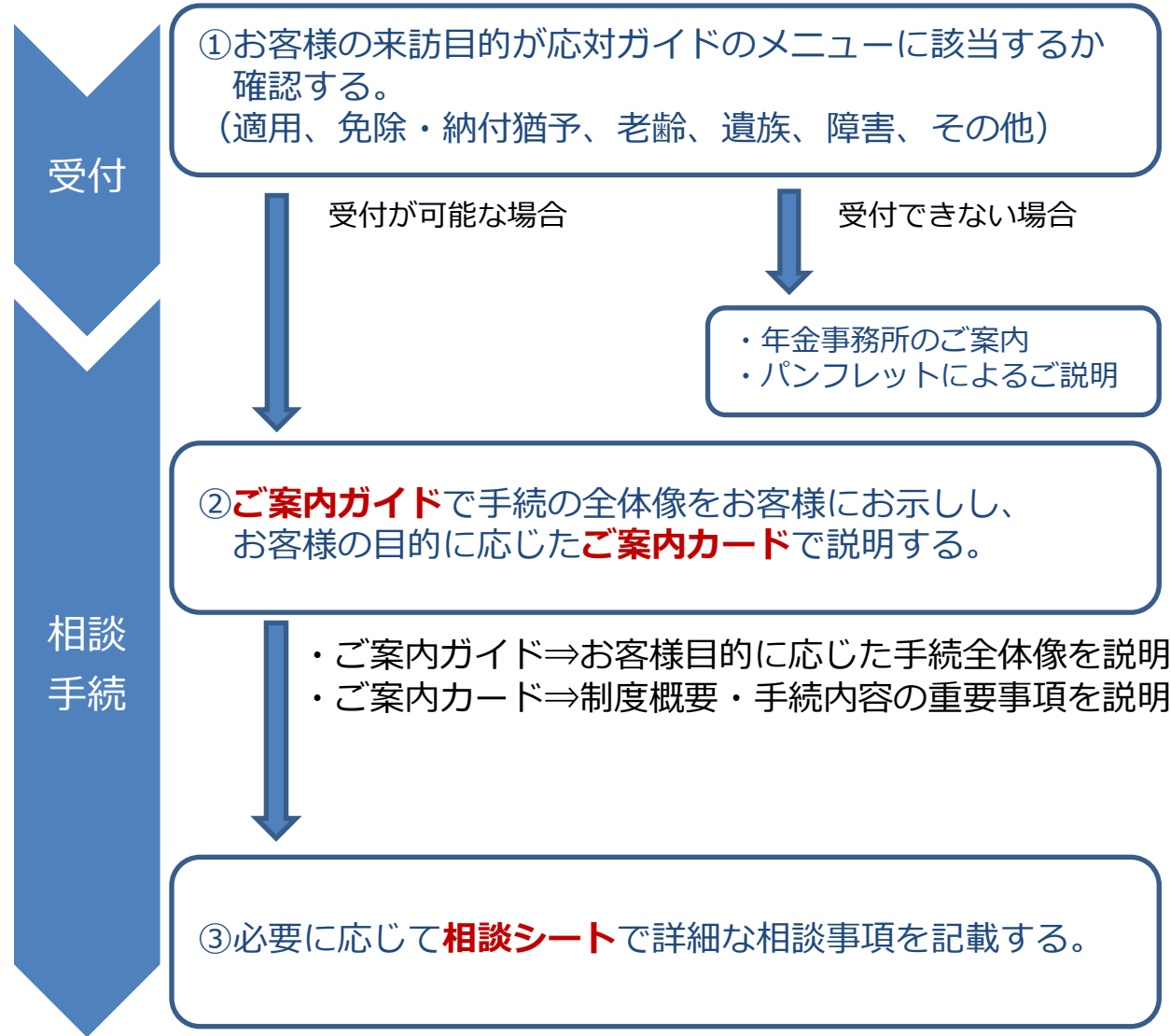
今後の制作の進め方についてご確認いただきたい事項

- ✓本日お示しする老齢基礎年金以外の業務支援ツール（案）に関しまして、本日ご助言いただいたことを踏まえ制作を進め、業務支援ツールごとに原案が制作でき次第、個別にご助言いただくこととしたいと考えております。

Ⅱ 業務支援ツール（案）の使用フロー

2 業務支援ツール（案）の使用フロー（窓口対応時）①

- ・窓口対応時における窓口担当者の業務支援ツール（案）使用場面は以下の通り。



対応ガイド ご案内ガイド ご案内カード

This is a checklist-style guide for 'Old Age Basic Pension' (老齢基礎年金). It includes sections for: 'Eligibility for pension' (年金の受取り内容の確認), 'Application procedures' (請求手続の確認), and 'Important matters' (請求書類の提出と重要事項の説明). Each section has a checkbox and a brief description of the process.

This is a 'No.1' guide card for 'Old Age Basic Pension' (老齢基礎年金). It provides a summary of the pension system and lists key steps and important information, such as 'Application procedures' (請求手続の確認) and 'Important matters' (請求書類の提出と重要事項の説明).

相談シート

This is a 'Consultation Sheet' (相談シート) for 'Old Age Basic Pension' (老齢基礎年金). It contains a header with the title and a table for recording personal information (Name, Address, etc.). Below the table, there are sections for 'Application procedures' (請求手続の確認) and 'Important matters' (請求書類の提出と重要事項の説明), with checkboxes and space for notes.

～続く～

3 業務支援ツール（案）の使用フロー（窓口対応時）②

必要書類が揃っており、手続きが完了した場合

④ **チェックリスト（重要事項説明用）**を用いて、お客様と重要説明事項を確認し、チェックマークを付す。

- ・ 手続完了時に説明漏れ、誤りがないことを確認
- ・ 複製をお客様にお渡しし、共有する

チェックリスト（重要事項説明用）

終了

必要書類が不足しており、手続きが未了の場合

⑤ **必要書類リスト**を用いて、お客様に再度来訪していただく際必要な書類を説明し、チェックマークを付す。

- ・ 手続未了の場合の未提出資料を一覧化
- ・ コピーを市町村で保存することを推奨し共有化

必要書類リスト

⑥ 窓口対応後に説明漏れや書類の不備が判明した場合



・ **相談シート**に記載されている連絡先へ不備がある旨を速やかに連絡する。

バックヤードへ

～続く～

4 業務支援ツール（案）の使用フロー（バックヤード作業時）

・バックヤードにおける窓口担当者の業務支援ツール（案）使用場面は以下の通り。

進達前
再確認

- ① **チェックリスト（内部チェック用）** を用いて、日本年金機構への進達前に日本年金機構と市町村間の事務に不備がないことを再度確認する。
※年金機構からの返戻事例や窓口対応以後の注意点を記載



進達

- ② 日本年金機構へ進達を行う。

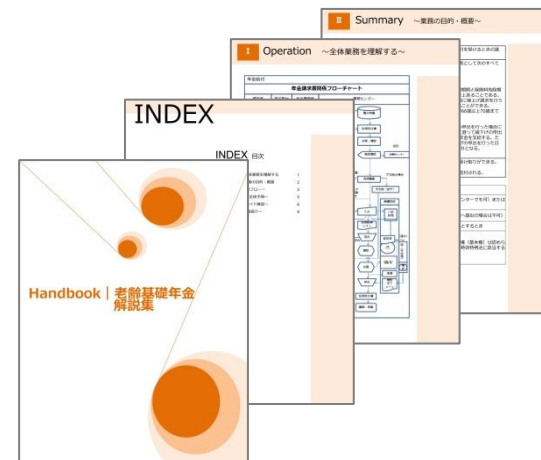
チェックリスト（内部チェック用）

チェックリスト（内部チェック用）	
年 月 日 チェック者名	
1	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
2	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
3	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
4	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
5	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
6	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
7	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
8	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
9	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。
10	送付書類 送付書類が送付前（送付前）に送付書類の作成が完了しているか。

常時

- ・業務支援ツールの使用に関する不明点や対応ガイドの記載になじまない微細な情報をその都度参照し、確認する。
- ・業務支援ツールの使用方法や対応局面・市町村受付から日本年金機構に送付する際の留意点について解説する。
- ・各業務の詳細な疑義照会等について掲載する。

業務支援ツール解説集



【参考】 業務支援ツールのメニュー一覧

・業務支援ツールのメニューは以下の通り。

適用

No.1 20歳になったとき

資格取得・喪失・変更 ご案内カード

- 手続に必要な条件などの確認
- 付加年金についてのご確認
- 加入条件は？
- 付加保険料はいくら？
- 提出書類のご準備
- 必要書類のご提出と重要事項のご説明

免除・納付猶予

免除・納付猶予 ご案内ガイド

- 手続に必要な条件などの確認
- 手続のご案内
- 申請書類のご準備
- 申請書類のご提出と重要事項のご説明

No.1 法定免除制度

免除・納付猶予 ご案内カード

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の種類のご確認
- 申請書類のご準備
- 申請書類のご提出と重要事項のご説明

老齢基礎年金

老齢基礎年金 ご案内ガイド

- 手続に必要な加入期間などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

No.1 年金請求窓口の確認ガイド

老齢基礎年金 ご案内カード

- 手続に必要な加入期間などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

遺族基礎年金

No.1 年金を受け取るには？

遺族基礎年金 ご案内ガイド

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

遺族基礎年金 ご案内カード

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

障害基礎年金

No.1 年金を受け取るための3つの条件

障害基礎年金 ご案内ガイド

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

障害基礎年金 ご案内カード

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

その他 (未支給年金/死亡一時金/寡婦年金)

未支給年金、死亡一時金 寡婦年金 ご案内ガイド

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

No.1 年金を受け取り方についてのご確認

未支給年金、死亡一時金 寡婦年金 ご案内カード

- 手続に必要な条件などの確認
- 年金の受け取り内容のご確認
- 請求書類のご準備
- 請求書類のご提出と重要事項のご説明

Ⅲ 第2回検討会でいただいた課題と対応方針

5 第2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
業務支援ツールの記載内容について	チェックリストの作成目的に立ち返り、手続き漏れ誤りのための資料をつくると考えるとお客様対応用と別物になるのではないか。	前述のとおり、お客様用としてチェックリスト（重要事項説明用）を、窓口担当者用としてチェックリスト（内部チェック用）を作成しています。
	業務支援ツールのなかに持ち物リストのようなものを入れるのも良いのではないか。	持ち物リストは必要書類リストに含めています。
	必要書類リストには、どこで書類がもらえるのか、実物の写真があるとよい。	必要書類リストに書類の入手先を記載します。実物の写真は応対ガイドに記載する方針としています。
	チェックリストも平易な表現で、簡潔にした方がよいのでは。	チェックリスト（重要事項説明用）は、法令的な最終確認を目的としたものであるため、わかりやすく説明するよう配慮するものの、法令用語に沿った記載を致します。一方、必要書類リストはお客様が目にするツールであるため、わかりやすい表現とします。
業務支援ツールの市町村への配布について	ツールは修正できるような形で配布をしてほしい（PDFではなくエクセル等）。資料の見本集のようなものを盛り込んだり、市町村で入手する以外の資料の入手元を示すような形が良いのではないか。	エクセル、ワード、PPT等で作成しています。資料の見本集や入手元も盛り込んでいます。

6 第2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
お客様が再来訪する場合の対応について	複数回来訪するお客様に対して同じ質問を何度もしないために、カルテのようなものを作成してはどうか。	相談シート、チェックリスト、必要書類リストをお客様に持ち帰っていただき、次回以降お持ちいただけるように促します。 また市町村窓口においてはコピーを保管することを推奨し、お客様対応状況を把握できるように推奨します。
	チェックリスト等をお客様にお持ち帰りいただく際、手続きが未了の場合は再訪時に担当者が変わる場合等もある。受付簿のような形で作成するとよいのではないか。	同上
	チェックリストの複写式の案もあったがどうなったか。お客様に渡すものがあったてもいいのではないか。	複写式による対応は各市町村の任意と考えておりますが、上述の通りコピーをすることを推奨します。
障害年金に関するツールについて	障害者年金はお客様として障害者のかたがいらっしゃるということ意識して作成してほしい。例えば目が見えないお客様に対しては口頭説明マニュアルを設ける、など工夫をしてほしい。	ご指摘の事項は大変重要であり厚生労働省とも協議し検討します。 モデル事業として実施可能な範囲で障害を持つ方に対して最大限配慮したツールを作成したいと考えておりますが、特定のツールの作成は本事業では困難と認識しております。