



cutting through complexity

第6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11月17日

資料2-1

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

## 業務支援ツールモデル事業の実施について

## I 第6回検討会にてご議論いただきたい事項

- 1 第6回検討会にてご議論いただきたい事項 . . . . . P2

## II 業務支援ツールモデル事業の骨子

- 2 業務支援ツールモデル事業の概要について . . . . . P4
- 3 モデル事業で配布する業務支援ツールの範囲について . . . . . P5
- 4 モデル事業実施スケジュールについて . . . . . P6
- 5 業務支援ツールの試行について . . . . . P7
- 6 重点モニタリング市町村へのヒアリングについて . . . . . P8
- 7 任意アンケート調査について . . . . . P9

## III 第4回検討会でいただいた課題と対応方針

- 8 第4回検討会でいただいた課題と対応方針 . . . . . P11

## **I 第6回検討会にてご議論いただきたい事項**

---

## 1 第6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、11月下旬に開始を予定している業務支援ツールモデル事業の概要についてご説明いたします。当該概要についてご助言をいただき、モデル事業の目的を達成できるよう準備してまいりたいと考えております。

また、現在制作している業務支援ツール（案）から適用に関するツールをお示しいたします。第4回検討会でご助言いただいた方針で制作をしていますが、本日追加でいただいたご意見は、可能な限り制作物に反映できるよう検討したうえでモデル事業を実施したいと考えております。一部反映できなかったご意見についてはモデル事業終了時までには検討させていただきます。

### モデル事業についてご助言いただきたい事項

- ✓重点モニタリング市町村ヒアリングの際の視点として留意すべきことはなにか
- ✓任意アンケート調査の質問項目として含めるべき項目はあるか

### 業務支援ツール（案）に関するご報告事項

- ✓現時点の制作状況（適用・免除・老齢基礎・障害基礎・遺族基礎・未支給・その他）

## Ⅱ 業務支援ツールモデル事業の骨子

---

## 2 業務支援ツールモデル事業の概要について

- 業務支援ツールの改善点を明らかにすることを目的として、モデル事業を行う。
- 実際に市町村窓口においてツールを手にとっていただき、ツールの使い勝手に関するご意見や改善点についてモニタリングを行う。モニタリングは直接市町村にヒアリングを実施する“**重点モニタリング市町村**”に対するヒアリングと**全市町村に対して行う任意アンケート調査**の二つの方法で実施する。
- モニタリングした結果を集計・分析し、改善点を把握し業務支援ツールに反映させる。

|      | 重点モニタリング市町村ヒアリング                                                                                    | 任意アンケート調査                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 対象   | 35箇所程度                                                                                              | 全1,741市町村                                                   |
| 試行方針 | 業務支援ツールを適用／免除・猶予／老齢基礎／障害基礎の4種類のパッケージに分け、市町村ごとに <b>1つ重点的に試行</b> していただく（※1）。                          | 全ての業務支援ツールを配布し、 <b>任意で</b> アンケートに回答していただく。                  |
| 試行期間 | 平成26年11月26日～平成27年1月下旬                                                                               | 平成26年11月26日～12月下旬                                           |
| 試行支援 | 業務支援ツールの使い方をご理解いただくために、                                                                             | 「業務支援ツール試行用取扱説明書」を配布する。                                     |
|      | 専用メールアドレスを設け、各市町村からの質問に対応する。質問内容は業務支援ツールの使用に関係するもの（例えば各ツールの作成意図、使用方法、内容誤り）に限定し、窓口事務に関連する問合せは対象としない。 | 専用メールアドレスを設け、制作物に関する各市町村からのご意見を受け付ける。ツール修正の参考とし、個別に回答は行わない。 |
| 調査方法 | 個別ヒアリング                                                                                             | 任意アンケートによる調査（回答は <b>任意</b> ）                                |

※1 各パッケージの分量が多いことから、試行期間において市町村に過大な負荷をかけないようにするため、重点的に試行いただく対象を特定することとされている。該当パッケージ以外も試行いただくことは妨げない。

### 3 モデル事業で配布する業務支援ツールの範囲について

○モデル事業において各市町村に配布する業務支援ツールの範囲は以下のように考えている。

対応ガイド



相談シート



チェックリスト  
(重要事項説明用) 必要書類リスト



窓口対応用ツールは7つの業務につき配布する。

適用

免除  
猶予

老齢  
基礎

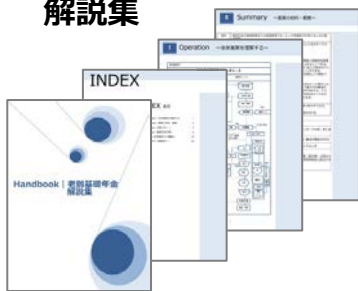
障害  
基礎

遺族  
基礎

未支給

その他

解説集



適用

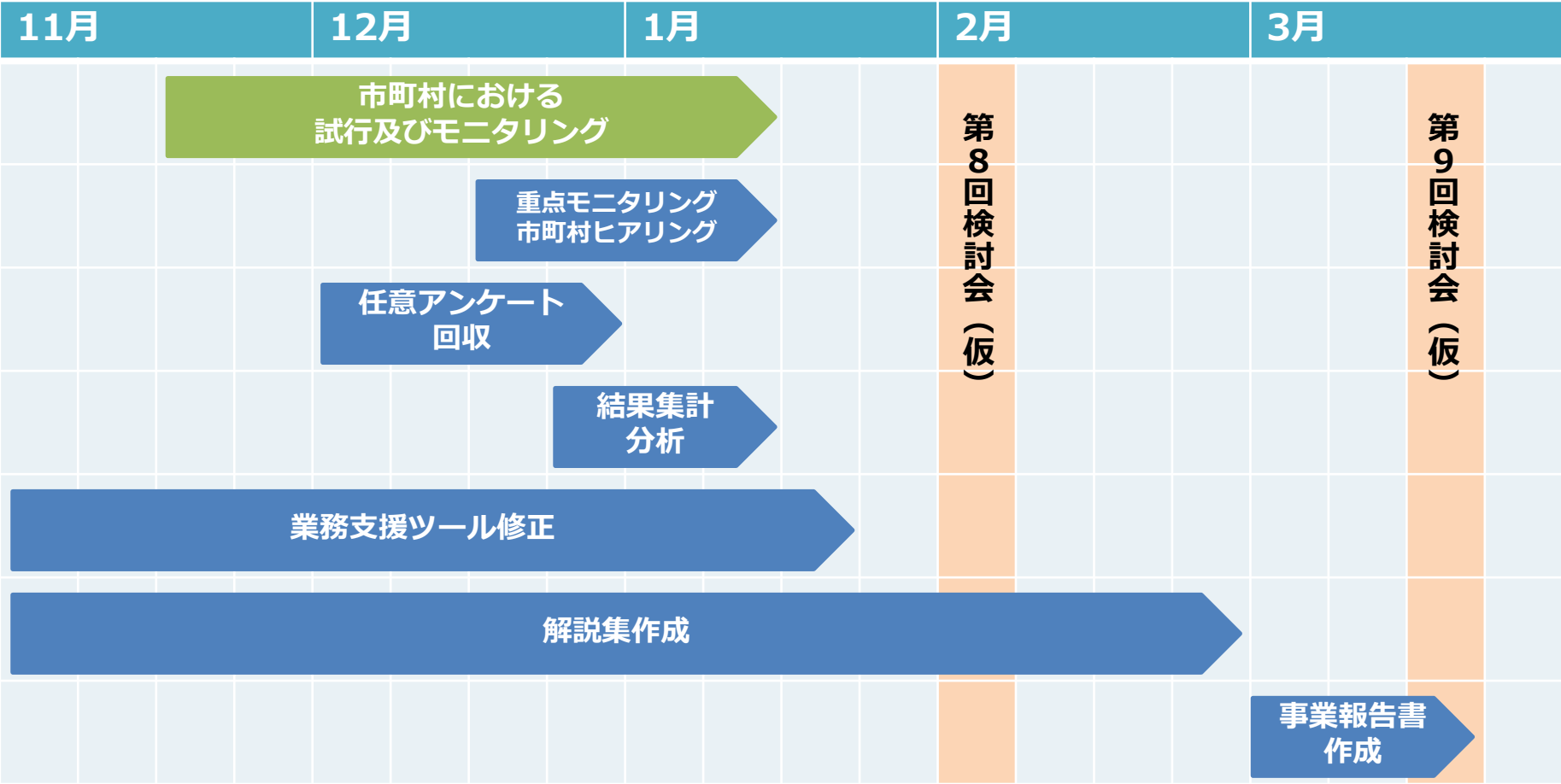
老齢  
基礎

- ✓解説集は対応ガイドなどの業務支援ツールの使用方法や対応ガイドへ記載するには微細な情報を盛り込む予定である。
- ✓特に業務支援ツールの主なターゲットである窓口経験の浅い職員にとって、より効果のある解説集を制作することを目標としている。
- ✓そのため、モデル事業において窓口経験の浅い職員からのご意見や小規模な市町村からのご意見を収集・分析し、解説集に反映したいと考えている。

本モデル事業では、適用及び老齢基礎についての解説集をサンプルとして展開する。

## 4 モデル事業実施スケジュールについて

○市町村における業務支援ツールモデルの試行及びモニタリングは以下のスケジュールに沿って実施する予定である。





## 5 業務支援ツールの試行について

○本モデル事業は、各市町村に任意でご協力いただくものであるため、業務支援ツールの使用方法等は任意である。なお、詳細については別途「業務支援ツール試行用取扱説明書」でご案内する予定である。

### ツールの準備

- ✓厚生労働省ホームページ内特設ページから業務支援ツールをダウンロードし、印刷していただく。
- ✓厚生労働省ホームページ内特設ページに掲載する「業務支援ツール試行用取扱説明書」を用いてツールの概要をご理解いただく。

### ツールの通読 ツールの試行

- ✓可能な範囲で各市町村窓口担当者に実際に業務支援ツールを用いて窓口対応を実施いただく。
- ✓窓口でご使用いただけない場合は、可能な範囲で業務支援ツールの記載内容をご覧いただく。

### 改善点の特定

- ✓実際に業務支援ツールを用いて窓口対応を実施した際に気づいた改善点を挙げていただく。
- ✓窓口でご使用いただけない場合は、業務支援ツールの記載内容について改善点を挙げていただく。

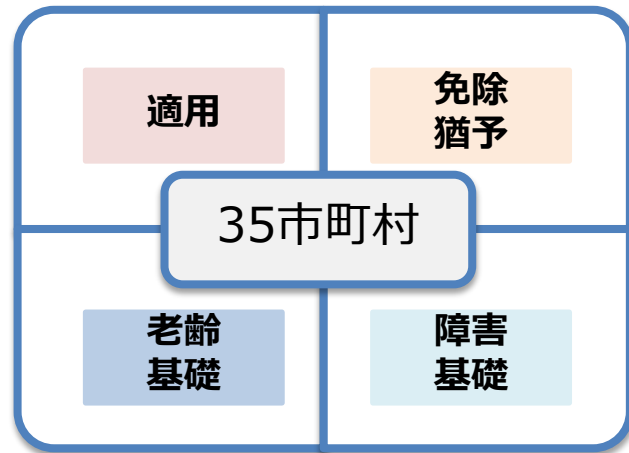
### アンケート回答 個別ヒアリング

- ✓業務支援ツールをより良いものにするという観点から各市町村で各窓口担当者の意見や改善点を取りまとめていただく。
- ✓アンケートに任意でご回答いただく。
- ✓重点モニタリング市町村においては個別ヒアリングにご回答いただく。

## 6 重点モニタリング市町村へのヒアリングについて

- 個別ヒアリングが可能な重点モニタリング市町村においては、モニタリングをより効果的に行うため、厚生労働省が決定した35程度の重点モニタリング市町村を以下の4つのパッケージに振り分け、それぞれ重点的に試行していただくことを想定している。
- 例えば、適用パッケージを指定された市町村は、適用に関する「業務支援ツール」「通信研修」「市町村窓口用パンフレット」をセットで試行していただく。

### 【重点モニタリングの対象となるパッケージ】



- ✓重点的に試行いただくパッケージを指定することにより、各パッケージ特有の論点（例えば適用であれば特例高齢任意加入）を深く掘り下げ、より具体的な改善点を把握する。
- ✓パッケージ単位で試行いただくことにより、各事業者間の制作物が有機的に連携しているかどうかについてもご意見をいただく（例えば、業務支援ツールと研修の関係）。

### 【その他】



- ✓期間中の窓口対応件数が多くないことも想定されるため、各市町村において窓口対応が生じた場合には参照していただくなどを想定している。

## 7 任意アンケート調査について

- 厚生労働省特設ページに業務支援ツールを掲載し、全国1,741市町村に対して任意アンケート調査を行う。
- アンケートへの回答は任意であるため、一部のみ回答いただくことも可能である。例えば、業務支援ツールのうち対応ガイドについてのみ回答をいただくことも可能である。

### 【目的】

- ✓本検討会で議論した業務支援ツールのコンセプトに沿って、ツールをより良くするために必要な意見を収集し、改善点を明らかにしたうえで業務支援ツールに反映する。
- ✓個別の業務支援ツールごとに使用者目線で実務上の課題や改善点を把握する。

### 【回答方法】

- ✓より具体的に改善点をご回答いただくため、アンケートは**自由記入方式**による。
- ✓改善すべき箇所を特定できるように、例えば回答欄にツール名称やページ等を選択できるような工夫をする。

### 【回答時の視点（例）】

- ✓国民年金窓口事務を円滑に、漏れなく正確に手続きを進めるための業務支援ツールの改善点はなにか。
- ✓現状の業務支援ツールを用いてもご案内が難しい論点はなにか。

### Ⅲ 第4回検討会でいただいた課題と対応方針

---

## 8 第4回検討会でいただいた課題と対応方針

| テーマ       | 課題/ご意見                                                                                                       | 今後の対応/回答                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 全体について    | 相談シートからチェックリスト（内部チェック用）まで、チェックすべき項目が多いように感じる。間違いやすい項目だけのサマリーを作成してはどうか。                                       | 業務支援ツールの目的は事務処理誤りを防止することであり、その目的を達成するために必要な項目を含めた結果、現在のボリュームとなっております。 |
| 応対ガイドについて | ねんきんネットは市町村ごとに接続しているか否かで得られる情報に格差がある。市町村によってはご案内ガイドやカードのうち一部は年金事務所に任せている部分もある。日本年金機構と市町村業務との線引きがわかるようになるとうい。 | 日本年金機構のマニュアルも参考にととしてツールを作成しており、ご指摘の点も明確にしていまいます。                      |
|           | ご案内ガイド、カードについて窓口立つ新人の意見を聞いたところ、ストーリー仕立ての全体が説明できるものが欲しいとのこと。流れが確認できるものがよい。                                    | TACと連携してケーススタディ型の研修を行うことを検討しております。                                    |
|           | 初見で新人の方はボリュームに圧倒されるのではないか。マインドマップを作成すると全体が把握できてよいと思う。                                                        | モデル事業終了後、その結果も踏まえて作成することを検討いたします。                                     |
| 相談シートについて | 例えばその場で記入するような相談シート等に記載すべき情報は、誰が記載するのか（例えば担当者なのかお客様なのか）決めた方がよいのではないかと。                                       | 重点モニタリング市町村における個別ヒアリングで確認いたします。                                       |
| 解説集について   | 「如何にやるか」という手段の記載はあるが、「それにより何を達成するのか」という意図がセットでわかると、より把握しやすい。「何を達成するのか」ということと紐付いて作成をいただけるとよいのではないかと。          | 解説集に業務の目的や結果等を記載することといたします。                                           |