



cutting through complexity

第9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27年3月16日

資料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の取りまとめについて

2015/3/16

<b>I</b>	<b>第9回検討会におけるご報告事項</b>	
1	第9回検討会におけるご報告事項	P 2
<b>II</b>	<b>業務支援ツールについて</b>	
2	業務支援ツールの全体像	P 4
3	業務支援ツール	P 5
<b>III</b>	<b>業務支援ツールを使っていたいただくための工夫のご提案</b>	
4	業務支援ツールを使っていたいただくための工夫のご提案	P10

## I 第9回検討会におけるご報告事項

---

# 1 第9回検討会におけるご報告事項

---

本日の検討会は、構成員の皆様から頂戴したご知見や多数の市町村から頂戴した改善点などを取りまとめた現時点の成果物のご報告を致します。

また、業務支援ツールの量が多くなっていることを踏まえ、スムーズに使っていただくための工夫をご提案致します。

## ご報告事項

- ✓ 業務支援ツールの概要
- ✓ 業務支援ツールを使っただけのための工夫のご提案

## Ⅱ 業務支援ツールについて

---

## 2 業務支援ツールの全体像

	メインツール	サブツール							
	お手続きガイド	相談時にお渡しする振り返りシート			受理時にお渡しするシート	次回までにご用意いただく持ち物リスト	説明中に使うシート	資料集	
加入喪失各種変更	お手続きガイド	相談引継シート				お手続きの完了について	必要書類リスト	任意加入返戻防止チェックシート	ハンドブック
免除納付猶予	お手続きガイド	相談引継シート				お手続きの完了について	必要書類リスト	情報整理シート	ハンドブック
老齢基礎年金	お手続きガイド		相談シート			説明事項のご確認	お手続きの完了について	必要書類リスト	ハンドブック
障害基礎年金	お手続きガイド	初めてご相談される方へのご質問	窓口相談対応票(本人情報)	窓口相談対応票(相談記録)	窓口相談対応票(チェック表)	説明事項のご確認	お手続きの完了について	必要書類リスト	ハンドブック
遺族基礎年金	お手続きガイド	死亡を原因とした給付相談シート	相談シート(チェック表)			説明事項のご確認	お手続きの完了について	必要書類リスト	ハンドブック
未支給年金	お手続きガイド		相談シート(チェック表)			説明事項のご確認		必要書類リスト	
寡婦年金死亡一時金	お手続きガイド		相談シート(チェック表)			説明事項のご確認		必要書類リスト	

### 3 業務支援ツール① (メインツール\_お手続きガイド)

当初作成  
イメージ

「対応ガイド」

対応ガイド-免除 (全額~4 分の 1)

① まずは、来訪者様へ何点かご質問させていただきます。

第1号保険者ですか? 免除申請はできません。

居住所は当市町村ですか? 住居上の居住所での保険申請もしくは、住所の異動申請をお願いします。

学生以外ですか? 学生持付特約制度がご適用です。対応ガイド、学生持付特約制度。

30歳以上ですか? 任意参加特約制度がご適用です。対応ガイド、任意参加特約制度。

任意加入者ではないですか? 免除申請はできません。

② 保険料免除制度のポイントをご説明致します。

- ◇ 前年所得により4段階の免除制度があります。
- ◇ 免除額は所得控除額に算入されます。
- ◇ 10万円以上の所得を課税対象の所得と見做すことができます。
- ◇ 免除されない場合は特約は付しない免除となります。
- ◇ 免除されない場合には所得の課税控除額が減少します。
- ◇ 本人、配偶者、養育世帯の世帯の所得により免除があります。
- ◇ 天災、災害の特例、異動特約があります。
- ◇ 任意特約については、2年1か月まで返って申請することができます。
- ◇ 返金は2年満期から開始。その期間特約はストップしてください。
- ◇ 免除申請は、原則毎年更新が必要となります。

③ 国民年金保険料免除、納付猶予申請に必要事項をご記入ください。

申請書および記入用紙をご用意ください。  
記入の仕方をご不明な場合は窓口担当者にお声かけください。

お知らせいたしますが少くお時間を頂いて  
申請書の記載内容のご確認をさせていただきます。

- ◇ 免除の申請には来月から2~3か月程度かかります。それまでの間、保険料納付の催告状等が送付される場合があります。
- ◇ 催告状については日本年金機構から「請求通知書」が届きます。
- ◇ 催告の届き、金額等以外が変更された場合は、一旦保険料滞り状態内に納付しないときは滞り状態となります。
- ◇ 滞りた場合は保険料の納付が必要です。納付がない場合は、年金事務所より再発行します。

④ ⑤ ⑥ 本日はご来訪ありがとうございました。

取りまとめ版

「お手続きガイド」

老齢基礎年金 お手続きガイド

老齢基礎年金 お手続きカード

No.1-2 支給資格確認

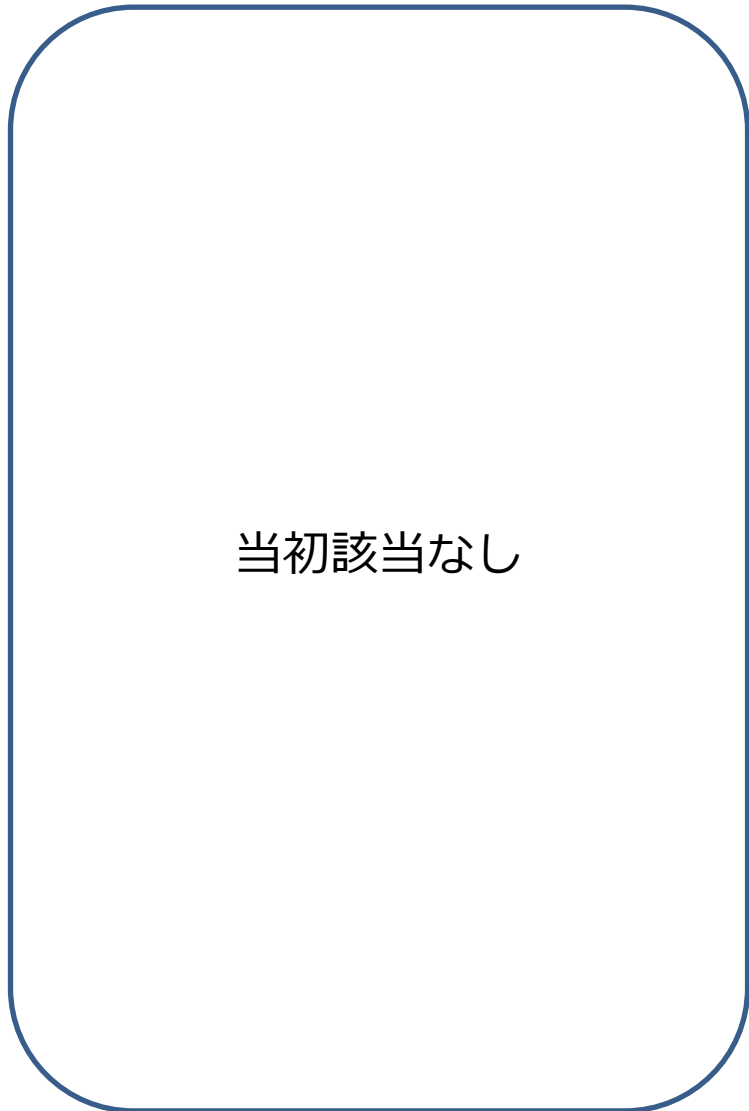
No.1-1 支給資格確認

25年以上

- **A4縦1枚**とし、ラミネート加工もしくはA4プラスチックのカードケース等に入れて使用する。裏面には記入例を記載する。窓口対応者の手もとに置いておき、お客様の用件に合わせた部分のみを取り出して利用できるように作りとする。
- **ユニバーサルデザインに配慮**したツールとし、見やすく、注意事項などに配慮した形式とする。

- 最終的にお手続きガイド全体としては**数十ページに及ぶ**。ただし、**カード方式**を採用した結果、**お客様の用件に合わせて必要な部分のみ示すという形**は変わっていない。
- 見やすく、分かりやすくというコンセプトは不変。**文字の大きさを確保**することや**図表を多用**すること、**配色にも配慮**すること等をおこなっている。

### 3 業務支援ツール② (サブツール\_相談時にお渡しする振り返り用のシート)



当初該当なし



取りまとめ版  
「相談シート」

【国民年金】老齢基礎年金 相談シート

相談日 年 月 日

1. 依頼者情報

フリガナ	氏名	年 月 日
ご住所	〒	〒
本人との関係	本人様	

2. 請求者情報

請求者氏名	〒	〒
フリガナ	氏名	年 月 日
ご住所	〒	〒

3. 受領者情報

受領者氏名	〒	〒
フリガナ	氏名	年 月 日
ご住所	〒	〒

書類に続く

4. 相談内容

書類に続く

5. 年金の繰上げ、または繰下げ

繰上げ

繰下げ

65歳(70歳)に達した日 - 65歳(70歳)の誕生日

平積金の期間後、約60日程度で年金証書・年金決定通知書が日本年金機構から届き、到着後約50日程度で老齢基礎年金を受け取ることが出来ます。

書類に続く

【別紙】受給要件のご確認

□ 加入期間が25年(26年)以上であることをご確認しました。

加入期間	25年	26年	27年	28年	29年	30年	合計
1年単位未満	0	0	0	0	0	0	
1年単位以上	0	0	0	0	0	0	
合計	0	0	0	0	0	0	

70歳(65歳) × 400円 × 400月(40歳)

繰上げ受給をした場合 受-NB-9

繰下げ受給をした場合 受-NB-9

- 相談シートはお客様にお持ち帰りいただくことで**相談した内容を共有**したり、**次回以降来訪の際に相談の導入をスムーズ**に行うことができる。
- 適用・免除においては、**市町村間の引継(例えば転入、転居)**や「**年金事務所で具体的な相談はするが、実際の手続は市町村で行いたい**」など**年金事務所と市町村で引継ぎ**が生じる場面での利用が期待される。



### 3 業務支援ツール③ (サブツール\_受理時にお渡しするシート)

当初作成  
イメージ

「チェックリスト」

チェックリスト・免状 (全額+4分の1)

No.	チェック項目	YES	該当なし															
<b>(窓口対応中のチェック項目)</b>																		
来訪者に対して以下の聞き取りを行ったか?																		
①	<input type="checkbox"/> 第1号被保険者が <input type="checkbox"/> 現住所が世帯内となっているか <input type="checkbox"/> 学生か(学生の場合はチェックリスト・学生割付特例を参照すること) <input type="checkbox"/> 30歳未満か(30歳未満の場合は、チェックリスト・若年割付割付特例を参照すること) <input type="checkbox"/> 仮加入被保険者か	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<b>保険料免除制度について、以下を説明したか?</b>																		
②	<input type="checkbox"/> 前年所得により4段階の免除制度がある。 ※以下を併せて説明すること。 全額免除：(世帯総所得の額+1) × 35万円+22万円 4分の3免除：78万円+世帯総所得×世帯総額+社会保険料等定額 2分の1免除：118万円+世帯総所得×世帯総額+社会保険料等定額 4分の1免除：158万円+世帯総所得×世帯総額+社会保険料等定額 <input type="checkbox"/> 免除制度は免状発給期間に入られ、10年以内の免除を受けた期間の保険料を納めることができる。 <input type="checkbox"/> 全額免除以外については、残りの保険料を納付しないと全額未納扱いになる。 <input type="checkbox"/> 免除制度によって将来受給する年金額は減少する(随時する場合も別) ※以下を併せて説明すること <table border="1"><thead><tr><th>区分</th><th>必要額削減</th><th>年金への記入額</th></tr></thead><tbody><tr><td>全額免除</td><td>なし</td><td>2分の1</td></tr><tr><td>4分の3免除</td><td>4分の1</td><td>8分の5</td></tr><tr><td>2分の1免除</td><td>2分の1</td><td>4分の3</td></tr><tr><td>4分の1免除</td><td>4分の3</td><td>8分の7</td></tr></tbody></table> <input type="checkbox"/> 被保険者本人・配偶者・直系尊属の世帯主の全員の前年所得が一定額以下である場合に免除可能 <input type="checkbox"/> 特別免除(天災・災害の特別、失業による特別) <input type="checkbox"/> 過去継続については、請求書に記入して申請できる	区分	必要額削減	年金への記入額	全額免除	なし	2分の1	4分の3免除	4分の1	8分の5	2分の1免除	2分の1	4分の3	4分の1免除	4分の3	8分の7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区分	必要額削減	年金への記入額																
全額免除	なし	2分の1																
4分の3免除	4分の1	8分の5																
2分の1免除	2分の1	4分の3																
4分の1免除	4分の3	8分の7																

取りまとめ版

「チェックリスト」

【国民年金】老齢基礎年金 説明事項のご確認

- 年金の受取りに必要な加入期間  
 加入期間が合計で2年以上あり、要給済を満たしています。  
(要給済とは、国民年金の加入期間、またはそのほかの国民年金に加入した期間をいいます。)
- 年金の受取り  
 年金の受取りは、要給済を満たした月の翌月分からとなります。  
 要給済を満たした月の翌月分以降は、要給済を満たした月の翌月分以降に受け取ります。
- 年金の繰上げ・繰下げ  
 繰上げ請求を【承諾する】(歳、月で)承諾しないことを確認するとともに、繰上げにおける任意の減額を受けました。  
 繰下げ請求を【承諾する】(歳、月で)承諾しないことを確認するとともに、繰下げにおける任意の増額を受けました。
- 選択 (年金の権利が複数ある方の選択)  
 受け取る年金の受取額は、年金受給額(国民年金)の合計の総額となります。  
 受け取る年金の受取額は、年金受給額(国民年金)の合計の総額となります。
- その他  
 年金を受け取る権利の発生から5年を経過したときは、5年以内の期間に、権利により受け取りをできなくなります。

上記について説明を受けました。 申請: (年・月・日) 氏名:



老齢基礎年金 お手続きの完了について

1. 年金の決定と受取り

年金請求の手続きが完了すると、下記のように各種通知書が送付され、年金を受け取ります。

通知書	内容
年金請求書	年金請求書(年金請求書)で送付されている内容は、年金請求書の決定内容と一致しています。年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)を確認してください。
年金受給額通知書	年金受給額は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。年金受給額は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始月	年金受給開始月は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始日	年金受給開始日は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始年	年金受給開始年は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。

2. おわりに

国民年金受給者は、国民年金の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。国民年金の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。

国民年金受給者の決定内容	国民年金受給者の決定内容
年金受給額	年金受給額は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始月	年金受給開始月は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始日	年金受給開始日は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。
年金受給開始年	年金受給開始年は、年金請求書の決定内容(年金請求書の決定内容)に基づいて決定されます。



- ・チェックリストは、対応中及びその後のフォロー終了後にチェックを付していくことで、**作業漏れが解消**される。
- ・特に**書類の不備や事務処理誤りの多い項目**を重点的に**チェック**できるようにする。

- ・手続き完了時に手続き内で**説明した重要事項をお客様と共に入念に確認**するためのものとして作成している。
- ・チェックリスト(重要事項説明用)は**届出書等の受理時に渡すものであり、重要事項をご確認いただくもの**である。

### 3 業務支援ツール④ (サブツール\_次回までにご用意いただく持ち物リスト)

当初作成  
イメージ

「必要書類リスト」

必要書類リスト・免除 (全額~4分の1)

保険者名	基礎年金番号

受付日
担当番
確認者

No.	リスト	ご準備	受給確認	再確認
		OK	窓口 OK	窓口 OK
1	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	年金手帳または基礎年金番号がわかるもの	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	(補償事由につき免除申請する場合) 雇用保険被保険者基礎票など種類が分かるもの	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	(記入済の場合) 源泉徴収票など前年所得が分かるもの	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

取りまとめ版

「必要書類リスト」

【国民年金】老齢基礎年金 必要書類リスト

月 日までに、次の書類をご提出ください。

1. 必ず提出・添付する書類

提出・ご持参するもの	入手先
<input type="checkbox"/> 年金請求書 (国民年金・厚生年金保険老齢給付) ※年金基礎番号の確認	・窓口 ・年金事務所
<input type="checkbox"/> 年金手帳、基礎年金番号通知書、年金証書 ※年金基礎番号の確認	・年金事務所
<input type="checkbox"/> 預金通帳、貯金通帳、キャッシュカード等 ※年金の振込先の確認 ※年金請求書に金融機関の証明を受けた場合は不要	・振込を希望する金融機関
<input type="checkbox"/> 戸籍の謄本 (戸籍の全部事項証明書)、 戸籍の抄本 (戸籍の個人事項証明書)、 戸籍の記載事項証明書 (戸籍の一部事項証明書)、住民票、住民票の記載事項証明書 ※平成 [ ] 年 [ ] 月 [ ] 日以降発行のもの、かつ、年金請求書提出日の6か月以内に交付されたもの ※年金請求書に住民票コードを記入した場合は省略可	・ [ ] 番窓口 ・ [ ] 市役所出張所

裏面に続く

【国民年金】老齢基礎年金 必要書類リスト

2. その他

提出・ご持参するもの	入手先
<input type="checkbox"/> 委任状 ※請求者本人が署名押印したもの	・窓口
<input type="checkbox"/> 窓口にお渡しになる方の身分を確認できるもの (運転免許証、パスポート等)	—
<input type="checkbox"/> 印鑑 (認め印でも可、スタンプ印は不可) ※請求者本人が自署の場合は不要	—
<input type="checkbox"/> 老齢基礎年金支給繰上げ請求書、 老齢基礎年金支給繰下げ申出書	・窓口 ・年金事務所
<input type="checkbox"/> 年金受給選択申出書 ※他の年金を受け取っている場合	・窓口 ・年金事務所
<input type="checkbox"/> 年金認定請求の遅延に関する申立書 ※受給権発生日の翌日から5年経過後の場合に提出	・窓口 ・年金事務所
<input type="checkbox"/> 合算対象期間が確認できる書類	
<input type="checkbox"/> 年金証書 ※他の公的年金から年金を受けているときはご持参ください	—

問合せ先  
 ○○年金事務所 所在地 ○○市・・・ 電話番号 ○○○-○○○-○○○○  
 ○○市役所 所在地 ○○市・・・ 電話番号 ○○○-○○○-○○○○

- ・ **A4裏表1枚以内**、かつ、白黒印刷で利用する。また、チェック欄にはOK欄と、該当なし欄を設けることで、**必ずどちらかにはチェックが入る**構造となっている。
- ・ お客様が**どこでその書類を取得できるか明示**する。している。

・ 必要書類リストはお客様にお持ち帰りいただくことで不足書類の確認、お客様からの**窓口への問合せを減らし事務の円滑化**を図る。

### Ⅲ 業務支援ツールを使っていただくための工夫のご提案

---

# 4 業務支援ツールを使っていたいただくための工夫のご提案

## 【窓口担当者のギモン】

業務支援ツールが窓口業務に  
どのように役立つかがわからない

これなら使おう！



使うにあたり、どうやってツールを  
準備したらいいのかわからない



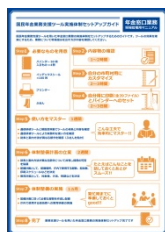
### 業務支援ツール 丸わかりガイド



窓口担当者が業務支援ツールを手にとってみたくなる、  
実際に窓口で使ってみたくなるようなガイド

- ✓ 写真イメージを入れながら、ツールのコンセプトや特長を説明
- ✓ ツールによって、より業務が進めやすく、より効果を出せることを説明
- ✓ 実際に使用した窓口担当者の声として、使い方のコツや使用例を例示

### 業務支援ツール 実施体制セットアップガイド



業務支援ツールのファイルのダウンロードから、  
使用できるような状態にするためのガイド

- ✓ ツールのセットアップのための手順とポイントを記載

初任者の場合

- ✓ TAC通信研修基礎編（ダイジェスト）を受講
- ✓ TAC通信研修実務編（使い方編）を受講

業務経験のある方  
の場合

- ✓ 必要に応じてTAC通信研修実務編（ケーススタディ）を受講
- ✓ TAC逐条解説テキストを参照

業務を管理する方  
の場合

- ✓ 業務支援ツールの活用の検討
- ✓ 研修ツールの活用の検討

研修ツールとの連動