

## 平成 25 年度計画における上半期の取組状況

I	年金記録問題への対応	1
○	工程表の進捗の状況	3
	(参考資料 1) 工程表の概要	7
	(参考資料 2) 年金記録問題のこれまでの取組みと今後の対応 (抜粋)	13
	(参考資料 3) 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について	23
	(参考資料 4) 「ねんきんネット」のこれまでの取組と今後の対応	37
	(参考資料 5) 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況	39
	(参考資料 6) 被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ実施状況	40
	(参考資料 7) 基礎年金番号の新規発生防止及び重複付番の対応状況について	42
II	国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況	45
○	国民年金適用・収納業務の状況	47
○	厚生年金保険適用・徴収業務の状況	55
○	サービススタンダードの達成状況	58
○	時効特例給付の業務処理の不統一への対応状況	60

III	年金相談の状況及びお客様の声の状況	63
○	年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）	65
○	コールセンターの対応状況（応答率）	67
○	日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況 （参考資料1）相談に関する改善への主な取組み	69 72
	（参考資料2）サービス改善への主な取組	78
	（参考資料3）地域年金展開事業について	91

IV	内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項	93
○	日本年金機構の3つの工程表	95
○	組織風土改革の実践	127
○	事務処理誤りの再発防止の取組状況	129
○	人事・人材育成関係	133

## I 年金記録問題への対応

- 工程表の進捗の状況
  - (参考資料1) 工程表の概要
  - (参考資料2) 年金記録問題のこれまでの取組みと今後の対応 (抜粋)
  - (参考資料3) 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について
  - (参考資料4) 「ねんきんネット」のこれまでの取組と今後の対応
  - (参考資料5) 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況
  - (参考資料6) 被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ実施状況
  - (参考資料7) 基礎年金番号の新規発生防止及び重複付番の解消の対応状況について



## 工程表の進捗の状況（9月末時点）

### I 9月末終了目途の事項の状況

- ① 平成25年3月以前受付のねんきん特別便（処理困難分を除く）
  - 9月末において終了
- ② 平成25年3月以前受付のねんきん定期便（処理困難分を除く）
  - 9月末において終了
- ③ 平成25年3月以前受付の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難分を除く）
  - 9月末において終了
- ④ 平成25年3月以前受付の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難分を除く）
  - 9月末において終了

### 【参考】 12月末終了目途の事項の状況

- ① 平成25年3月以前受付のねんきん特別便（処理困難分）
  - 残件数は、200件。（9月の月間処理件数は225件）
- ② 平成25年3月以前受付のねんきん定期便（処理困難分）
  - 残件数は、35件。（9月の月間処理件数は88件）
- ③ 平成25年3月以前受付の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難分）
  - 残件数は、3件。（9月の月間処理件数は24件）
- ④ 平成25年3月以前受付の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難分）
  - 残件数は、11件。（9月の月間処理件数は2件）

### II 主要事項の取組み状況

#### (1) 各種便

- 各取組みの実績について進捗管理を行い、各ブロック本部に対し適宜、確認・指導を実施。
- 窓口装置（社会保険オンラインシステム）について、第2土曜日の稼働延長（午後6時30分まで）を実施。

(2) 年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ

- 平成25年9月末までに、多くの拠点で受託事業者段階の突合せ作業を終了しており、平成25年末を目途に全ての拠点を終了する見込み。
- 職員審査工程についても、工程表上の目標に沿って、該当者へのお知らせを処理困難ケースを除き25年度中を目途にお送りするよう目指す。

※ お知らせ通知発送件数（週平均）

	5月	6月	7月	8月	9月
平成25年4月					
9,034件	12,973件	17,670件	15,041件	17,687件	19,074件

(3) 国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて

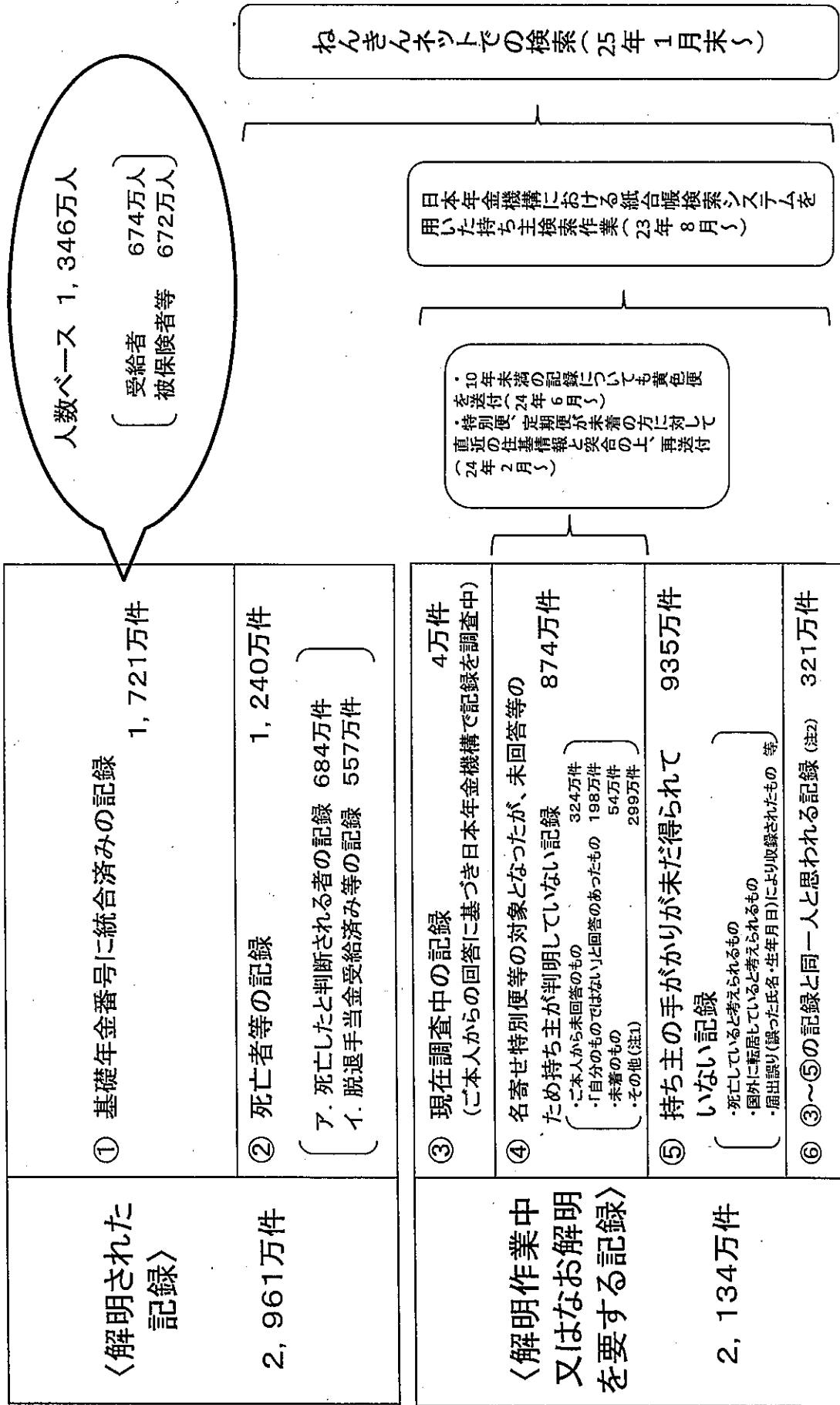
- 平成25年9月末現在、これまでに受け付けた約475万件の第1次審査を終了。  
今後は、平成25年10月末の期限までに提出のあった第2次審査について25年度中を目途に必要な記録訂正を進める。

(4) ねんきんネット

- 「ねんきんネット」のユーザID発行数は、平成25年9月末段階で約230万件となっており、今後、日本年金機構の年金事務所、コールセンターとともに第3のお客様窓口の役割を果たせるように充実に努める。
- ねんきんネットの機能充実等
  - ・平成25年4月1日に、これまで市区町村に設置していた「市町村情報照会システム」が更改時期を迎えたことにより、その機能を「ねんきんネット」に統合した。また、市区町村に対し、「ねんきんネット」導入の要請を行い、平成25年9月末現在、940の市区町村が「ねんきんネット」を導入している。
  - ・現に年金を受給していることから、より正確な試算が必要である年金受給者の見込額試算（在職老齢年金等）を可能とした。（平成25年4月末実施）
  - ・加入履歴や納付した保険料などを一覧形式で表示する機能や、スマートフォン対応、「ねんきんネット」を活用した届書作成の支援、未統合記録の検索対象の追加など、機能の充実を図る。（平成26年3月末実施予定）

# 未統合記録(5,095万件)の状況と今後の対応

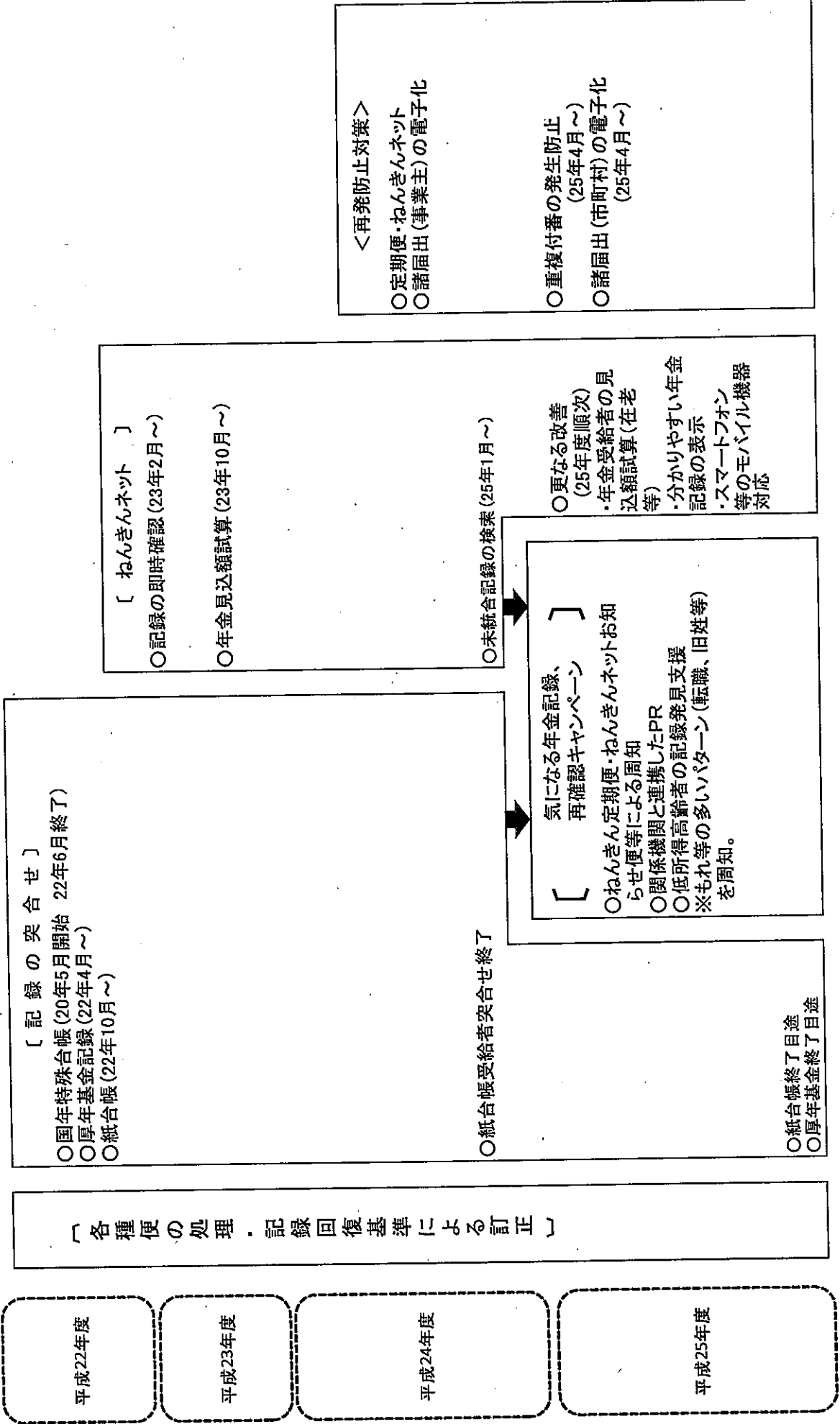
＜平成25年6月時点＞



※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合があります。  
 (注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等  
 (注2)⑥は、③～⑤の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

# 今後の年金記録問題への対応

## (1) これまでの取組みと今後の対応





(参考資料1)

## 工程表の概要

平成22年3月26日  
日本年金機構理事会決定  
平成25年2月22日最終改定



# 年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

平成22年3月26日  
日本年金機構理事会決定  
平成25年2月22日最終改定

25年度		6月	9月	12月	3月
1 資格照会 25年3月以前受付分	<p>〔備考〕共済記録への対応</p> <p>25年9月末(処理困難ケースについては12月末)を目途に確認作業を行う</p>				
		<p>・25年3月以前に受け付けた一般の資格照会等で共済期間の確認を要するものは、共済組合等から25年中に回答を得て処理することを旨とする</p> <p>(注) 共済過去記録の基礎年金番号への統合を推進するために、「共済組合等加入記録の確認のお願い」(茶色便)の再送付等を25年3月から行う</p>			
2 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等 (1) 突合せ作業	<p>〔被保険者を含め突合せ作業を25年度中を目途に終了し、該当者へのお知らせを処理困難ケースを除き25年度中を目途にお送りするよう目指す〕</p>				
(2) 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業	<p>〔持ち主検索作業により判明した者へのお知らせを処理困難ケースを除き25年度中を目途にお送りするよう目指す〕</p>				
3 厚生年金基金記録との突合せ	<p>〔1次審査については、早急に処理を進める。 2次審査については、25年10月末までに基金等から報告があったものについて、25年度中を目途に記録訂正を進める〕</p>				
4 その他 (1) 年金事務所段階における記録回復の促進	<p>・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)、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)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)、厚生年金特例法事業に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)等に基づき、滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事業を含め、記録回復を進める</p>				
(2) 再裁定等の円滑実施	<p>・再裁定の進達：年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する</p> <p>・再裁定の処理：2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する</p> <p>・時効特例給付：概ね2か月程度での処理を維持する</p>				

## 気になる年金記録、再確認キャンペーン(未解決事例(持ち主不明記録)への対応)

・各種送付便による確認等これまでの作業においても未解決な事例(持ち主不明記録)に対応するため、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日等による持ち主不明記録の検索や年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート等を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める

今後の記録の正確性確保対策

1 ご本人による記録確認

(1) 節目年齢を除き「ねんきん定期便」のはがきによる通知

・確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする

(2) 「ねんきん定期便」等のインターネットによる通知

・加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、スマートフォンなどでの利用を可能とする

2 基礎年金番号の重複付番への対策

- ・25年4月から、基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目が一致する基礎年金番号が既にある場合、いったん他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)を用いて別管理とし、必要な調査等を行った上で本来の基礎年金番号と統合していく取扱いとする
- ・既に重複付番の疑いがあると考えられる3項目が一致する基礎年金番号について、加入者については、25年度中を別途に照会票をお送りし、受給者については、24年度に送付した照会票への回答に基づいて、本部において、25年度中を別途に重複付番の解消処理を行う

3 届出書の電子化等

・事業主が電子媒体で届出ることができる対象届書を拡大するとともに、事業主等が提出する各種届書の作成を支援するため、「届書作成支援プログラム」の構築を26年度を別途に進めることにより、入力誤り等の再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する

## (参考)各事項について

### ○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(19年12月から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。

### ○黄色便

未統合記録約5000万件について、「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステム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20年6月から21年12月の間に「年金記録確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

### ○グレー便

マイクロフィルムの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突合せの結果、旧台帳記録が本人の記録である可能性がある方約68万人に対して、20年5月に「年金加入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もの。連絡先(電話番号等)の連絡をいただいた方について、個別に電話や訪問による記録の確認作業を行っている。

### ○ねんきん定期便

21年4月より、全ての現役加入者の方に対して、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日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。

### ○受給者便

厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額、標準報酬月額のお知らせを送付し、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。21年12月から22年11月にかけて送付をし、「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。

### ○ねんきんネット

年金加入者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録確認や年金見込額試算、未統合記録の検索をインターネットで行うことができるサービス。IDとパスワードを取得することにより自宅のパソコンで確認することができるほか、年金事務所や一部の市町村役場や郵便局でも確認することができる。

### ○年金事務所段階での記録回復基準

#### ○21年12月

- ・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たり、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たり、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

#### ○22年4月

- ・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(まだら事業)などの条件を満たす場合

#### ○23年6月

- ・2年以上も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年以上も前の加入期間に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たり、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たり、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

### ○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ

受給者や被保険者の加入記録のうち、紙台帳に記録された年金加入記録が正しくコンピュータに記録されているか再確認を行うほか、基礎年金番号に結び付かない未統合記録についても持ち主を検索する作業。

記録の誤りや漏れが確認された場合には、ご本人に通知し、年金受給中の方については、年金の再裁定を行い年金額を正しく計算し通知するとともに、過去の支給分との差額を最初の裁定時に遡って支給している。

### ○厚生年金基金記録との突合せ

国が支給する厚生年金の一部を代行して給付を行う厚生年金基金の記録と、国が保有するコンピュータの加入記録が一致しているか再確認する作業。

一致していない場合には、いずれの記録が正しいか調査確認し、正しい記録に訂正し記録を一致させるとともに、受給者については年金の再裁定を行っている。



# 年金記録問題のこれまでの取り組みと今後の対応 (抜粋)

1	年金記録問題の概要	1
2	年金記録問題への対応	2
	(参考) 年金記録問題の経緯	4
3	対策の作業進捗状況	5
4	対策の成果	7
5	今後の年金記録問題への対応	8
	<現況についての参考資料>	13

〔平成25年7月24日  
厚生労働省年金機構  
日本年金機構〕

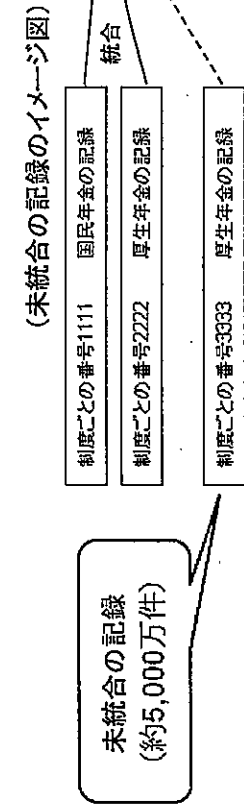




# 1 年金記録問題の概要

## <基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題>

- 年金記録は平成9年以降、国民一人に一つの番号(基礎年金番号)で管理されているが、平成18年6月時点で、どの番号にも結び付いていない約5,000万件の年金記録が存在



未統合記録 (5,095万件)  
問題

## <誤りのあるオンライン記録の問題>

- 年金記録は当初、紙台帳で管理されていたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更された。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられず、誤っている記録が存在。
- 国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在。

記録の内容に誤りがある  
問題

## <遡って訂正された年金記録の問題>

- 国の厚生年金記録が遡って訂正された際に、給与額(標準報酬月額)が実際より低く変更されたり、勤務期間が実際より短くされたケースが存在。

# 2 年金記録問題への対応

## 対 策

事 項	内 容	備 考
①特別便	全ての受給者・加入者に加入記録を送付し、漏れや誤りがあっ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ただく。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ただく。	送付時期 名寄せ特別便 19年12月～20年3月 全員特別便 20年4月～20年10月 送付数 約1億873万人
フォローアップ 照会	20年3月までに年金受給者の方に送付した「名寄せ特別便」に、「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88万人に対し、電話、訪問及び文書により記録を確認。21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施し、23年3月までにほぼ終了。	送付時期 20年6月～21年12月 送付数 約262万人
②黄色便	未統合記録約600万件について、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。）や旧並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のある方に送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 24年6月～7月 送付数 約44万人
加入期間10年未満 の黄色便	黄色便の対象外としていた加入期間が10年未満の記録について、年金確率支拂法の成立により、過去10年に遡って国民年金の保険料の納付が可能となり、10年未満の記録であっても年金受給と結び付く可能性があることや、受給資格期間を10年に短縮する法案が提出されたことを考慮し、住基ネットとの突合せにより持ち主の可能性が高い方について、黄色便を送付した。	送付時期 20年5月 送付数 約68万人
③グレー便	マイクログファイルの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突合せの結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性のある方約68万人に対して送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 24年9月～ 対象者数 1,979人
共済年金受給者の フォローアップ	グレー便の送付において、突合せができなかった共済年金受給者について、住基ネットからカナダ氏名を取得し再度突合せを行い、一致したものに対して、個別に確認作業を実施した。	確認作業時期 21年4月～ 送付数 約6,610万人 22年度 約6,525万人 23年度 約6,578万人 24年度 約6,578万人
④定期便	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「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ただく。	送付時期 21年12月～22年11月 送付数 約2,632万人
⑤受給者便	厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額等の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかを、ご本人に確認していただいた。	送付時期 24年2月 送付数 約2万人
⑥再送付便 (未着のもの)	「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未着の方のうち、「住基ネット」との突合せ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もとに、ねんきん定期便を再送付した。	送付時期 24年3月、25年3月 送付数 約91万人
⑦茶色便 (参考)	(ウ) 黄色便や無年金・未請求者関係のお知らせが未着の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、改めて送付した。  「基礎年金番号に統合されていない共済記録」（平成9年の基礎年金番号導入前に退職した共済組合員の記録）と基礎年金番号記録との突合せをし、基礎年金番号と結びつく可能性のある方にお知らせを送付し、ご自身の共済記録であるか確認をいただいた。 「ご自身の共済記録である」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。	送付時期 21年3月、25年3月 送付数 約134万人

### I 未統合記録 (5,095万件) 問題

どの基礎年金番号にもつな  
がっていない被保険者記録  
をご本人の基礎年金番号に  
結びつける

策 対

		事 項	内 容	備 考
II 記録の内容に誤りがある問題	厚生年金の加入期間や標準報酬、国民年金の納付記録等に誤りがあるものについて適正化を図る	①紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	高齢の年金受給者の方などから順番にオンライン記録と紙台帳等の内容を照合し、不一致があった場合は、ご本人にお知らせし確認いただいた上で年金記録を訂正している。	実施時期 22年10月～
		②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合せ	国民年金特殊台帳（国民年金の被保険者台帳のうち、特別納付の記録、前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納・免除となっている記録等の特殊な納付記録を記載したもの）とオンラインの納付記録との突合せを行った。	実施時期 20年5月～22年6月
		③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業を行い、これらの記録の適正化を進めている。	実施時期：22年4月～
		④標準報酬等の週及訂正事業	不適正な標準報酬等の週及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件に該当する記録について記録の回復を進めている。 ・標準報酬月額が引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。 ・5等級以上週及して標準報酬月額が引き下げられている。 ・6か月以上週及して標準報酬月額が引き下げられている。	実施時期：20年10月～
		⑤定期便・受給者便等	(前項①～④参照)	
III その他		年金事務所段階における記録回復	年金記録の回復の申立てのうち、一定の基準に該当するものは、総務省年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階において迅速に記録回復を行うこととしている。 ・厚年週及訂正事業(給与明細等がある場合、約6.9万件該当事業等) ・厚年脱退手当金事業(いわゆる「まだら事業」等) ・国年事業(確定申告書等がある場合、1年以下または2年以下の未納期間等) ・包括的意見による基準(賞与事業、同一企業等内転勤事業等)	実施時期 20年4月～
		総務省年金記録確認第三者委員会	年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、ご本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に取組み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を行う。	実施時期 19年6月～
		脱退手当金支給の事実確認	脱退手当金の支給日前に脱退手当金の計算の基礎とされない被保険者期間がある方に対して実際に脱退手当金の支給を受けたかどうかを確認いただくためのお知らせの送付を行った。	実施時期：平成22年9月 送付数：約14.3万人
		年金未請求者に対する勧奨	年金受給資格を有しながら請求をされていない方などに対し、請求を行っていただくよう手続きの勧奨を行った。 ①年金の受給資格期間を満たしながら請求を行っていない方に対するお知らせ ②70歳までの保険料納付により受給期間を満たす方に対するお知らせ ③オンライン記録上25年の受給資格期間を満たさない方に対するお知らせ	実施時期及び送付件数 ①22年9月：約6.5万人 ②22年9月：約1.6万人 ③21年12月：約50万人

# 3 対策の作業進捗状況

( )内はデータの時点

対策	作業進捗状況	処理数(B) (B/A%)
	対象数(A)	
①特別便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 約8,167万人 うち「訂正あり」 約1,312万人 …… 対象者(A) ・ 未回答 約6,855万人 うち「訂正なし」 約2,471万人 約2,386万人 (対象者) ・ 対象者 約88万人 うち「訂正あり」 約11万人 …… 対象者(A) うち「訂正なし」 約77万人 …… 対象者(A) うち「訂正なし」 約11万人 約99万人 約10万人 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約1,311万人 (ほぼ100%) うち記録判明 約953万人
②黄色便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 約160万人 うち「訂正あり」 約149万人 …… 対象者(A) うち「訂正なし」 約11万人 約99万人 約10万人 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約149万人 (ほぼ100%) うち記録判明 約132万人
加入期間10年未満の黄色便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 約10万人 うち「訂正あり」 約9万人 …… 対象者(A) うち「訂正なし」 約1万人 約31万人 約3万人 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約8万人 (89%) うち記録判明 約7万人
③グレー便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 約58万人 …… 対象者(A) 約9.3万人 約0.5万人 (対象者) ・ 対象者 1,979人 うち「訂正あり」 約1,599人 …… 対象者(A) うち「訂正なし」 約380人	(処理状況) ・ 処理数 約58万人 (ほぼ100%) うち記録判明 約44万人
共済年金受給者のフォローアップ (25年6月末)	(受付状況) ・ 回答件数 約244.4万人 …… 対象者(A) 約211.3万人 23年度 約121万人 約104.4万人 24年度 約110万人 ※24年度までに送付したものの状況 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 1,599人 (100%) うち記録判明 1,249人
④定期便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 (注) 約244.4万人 …… 対象者(A) 約211.3万人 23年度 約121万人 約104.4万人 24年度 約110万人 ※24年度までに送付したものの状況 (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約244.3万人 (ほぼ100%)
⑤受給者便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 (注) 約87.6万人 …… 対象者(A) (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約87.6万人 (ほぼ100%)
⑦茶色便 (25年4月末)	(受付状況) ・ 回答件数 (注) 約92.6万人 …… 対象者(A) (注)再送付便に係る回答を含む	(処理状況) ・ 処理数 約88.0万人 (95%)

I 未統合記録  
(5,095万件)問題

対策		作業進捗状況	
		対象数(A)	処理数(B) (B/A%)
II 記録の内容に誤りがある問題	①紙台帳等とコンピュータ記録との突合(25年5月末)	約7,900万人 ※遺族年金の基となっている死亡者を含む	約6,200万人(約78%)
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合 ※22年6月に終了	3,096万件	3,096万件(100%)
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ(24年12月末)	(延べ人数) 3,713万人 (注)対象オンライン記録数約4,000万件 について、名寄せ等を行った件数	3,495万人(約94%)
	④標準報酬等の遡及訂正事案	2万件戸別訪問調査 ※22年6月に終了 ※「従業員」であって、年金記録が「事実と相違」しており、「記録回復の申立ての意思あり」との回答があった事案 (従業員事案) 1,602件	1,602件(100%)
III その他	年金事務所段階における記録回復 (25年4月末)	記録回復の申立て件数(累計) 267,517件	年金事務所段階における記録回復 (厚生年金 16,322件、国民年金 1,910件) 申立ての取下げ(年金事務所段階における記録回復含む) 28,546件
	総務省年金記録確認第三者委員会 (25年4月末)		第三者委員会への送付 235,747件 (参考)25年5月5日時点で第三者委員会へ送付されたもの(累計)235,884件のうち、あっせん 106,309件、非あっせん 116,614件、申立ての取下げ等 10,889件
	脱退手当金支給の事実確認 (25年4月末)	・申立て件数 4,578件	・年金事務所段階で記録回復 211件 ・第三者委員会へ申立て 4,150件 ・申立て取下げ 215件
	年金未請求者に対する勧奨 (23年7月末)		
			①「年金の支給資格期間を満たしていない方」に対してお知らせを送付した後、裁定された方 27,908人(対象者全体では39,101人) ②「70歳までの保険料納付により受給期間を満たさず方」に対してお知らせを送付した後、裁定された方 3,521人(対象者全体では5,161人) ③「オンライン記録上25年の受給資格期間を満たさない方」に対するお知らせを送付した後、裁定された方 57,780人(対象者全体では71,091人)

# 4 対策の成果

( )内はデータの時点

課題	対策	回復人数等	
I 未統合記録(5,095万件)問題	特別便等各種便①～⑥ (25年6月末)	1,346万人(平成18年6月以降) 受給者674万人 被保険者等672万人	
	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ (25年5月末)	124万人 回復見込額の累計(年額)約196億5千万円 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.6万円	
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ ※22年6月に終了	8万件 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.4万円	
II 記録の内容に誤りがある問題	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ (25年5月末)	43万件 (一つのオンライン記録につき複数個の不一致の理由がある場合はそれぞれを1件と計上。)	
	④標準報酬等の 週及訂正事業	2万件戸別訪問調査 (従業員事業1,602件) ※22年6月に終了	年金事務所段階での記録回復 627件 第三者委員会におけるあつせん 735件 による記録回復
		年金事務所段階における記録回復 (2万件戸別訪問調査対象者以外を 含む) (25年4月末)	5,381件

記録訂正による  
受給者の年金額(年額)  
の増額の累計  
(平成20年5月以降)  
875億円(236万件)  
(25年4月)

65歳から受給した場合  
の回復総額(生涯額)  
約1.8兆円  
(25年4月)

- ※1 無年金者からの回復事例 … 平成20年5月以降に無年金の状態から年金受給者となった方は、626件(平成25年4月)
- ※2 特別保険料の納付 … 第三者委員会のあつせんが行われた事例のうち、事業主から保険料の納付が行われたのは、43,385件、約48億円(平成24年11月)  
(納付を勧奨した件数56,544件のうち約77%、特例納付保険料の総額約72億円のうち約66%)
- ※3 65歳から受給した場合の回復総額 … 記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計である875億円を、65歳以上の老齢年金給付額の男女比率で按分し、  
受給期間を男女別の65歳の平均余命の期間として、それぞれ乗じて合算した額

(参考)

## 年金記録問題に係る経費

(単位:百万円)

事 項	経費 (19～25年度)
<b>I ねんきん特別便等関係</b> 〔 各種便の送付、専用ダイヤル、お客様への回答の処理等 〕	96,199
<b>II 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ関係</b> 〔 紙台帳検索システムの構築、突合せ作業、国民年金特殊台帳との突合せ等 〕	195,049
<b>III 厚生年金基金記録との突合せ関係</b> 〔 突合せ作業等 〕	1,161
<b>IV 標準報酬等の遡及訂正事案対応関係</b> 〔 戸別訪問、相談対応等 〕	1,021
<b>V ねんきんネット関係</b> 〔 システム構築等 〕	7,157
<b>VI 3号不整合対応関係</b> 〔 システム構築等 〕	709
<b>VII 年金記録問題対応のための体制強化等関係</b> 〔 年金再裁定事務の迅速化、年金記録回復委員会、市町村が行う年金記録問題対策、適用・収納対策、記録問題対策に必要な人件費等 〕	100,017
合 計	401,313

(注1) 各年度において年金記録問題経費として位置付けられたものを再整理したもの。19～23年度は決算、24年度は決算見込み、25年度は予算の数値を用いている。

(注2) I～VIの経費のうち、記録問題経費として特別に確保された日本年金機構の職員に係る費用については、Ⅶ年金記録問題対応のための体制強化等関係に計上。

(注3) 総務省年金記録確認第三者委員会の経費は含まれていない。





(参考資料3)

平成25年3月26日  
年金記録問題に関する特別委員会提出資料

# 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について

平成25年3月26日  
日本年金機構記録問題対策部



## I 趣旨

- 年金記録問題の解決に向けて、これまで、「ねんきん特別便」等をお送りし年金記録の確認をお願いするとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業等を進めてきたが、未だ多数の持ち主不明の記録が残っている。
- 手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただくことが持ち主の発見につながることから、平成25年1月31日から、ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」あるのではないかと不安のある方に対して、もう一度年金記録についてご確認をいただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（以下、「キャンペーン」という。）を開始した。

## II キャンペーン内容

### 年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけ

年金記録のもれが見つかりやすいパターンや、簡単に確認できるチェックポイントを盛り込んだパンフレット等を活用し、記録の確認を呼びかける。（注）滞納事業所における資格喪失等の遡及訂正事案を含む

### 生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート

現役世代に比べ、統合が進んでいない高齢者を対象に、市区町村等の協力を得て、キャンペーンの周知や年金記録の発見を支援。

### 未統合記録の「ねんきんネット」による検索

なお未統合となっている記録について、「ねんきんネット」から、氏名、事業所名等による検索を可能とする。

### Ⅲ キャンペーン広報

#### 1 全個人への通知

- 受給者（待機者）、加入者全員に対して、各種のお知らせ通知を通じて、個別にキャンペーンの案内を実施。
  - ・ 受給者向：年金記録確認のお願いハガキ（ねんきんネットアクセスキ一通知）（平成25年2月～10月）
  - ・ 加入者向：ねんきん定期便（平成25年4月～平成26年3月）
- 加入者全員への誕生月発送の定期便（35歳・45歳・59歳）の定期便（封書）にキャンペーンの案内を盛り込む。

（ただし、平成25年度は59歳については、平成24年度に58歳を節目年齢として封書により定期便をお送りしていることから、25年度はハガキでの案内となる。）

（注）待機者については、アクセスキ一と住民票コード確認とともに、キャンペーン内容を平成25年8月に送付予定。

#### 2 市町村・福祉事務所との連携

- キャンペーンにかかるポスターの掲示・パンフレット配置（ほぼ全市町村で実施）
- 市町村の広報紙やホームページへのキャンペーン記事の掲載
- ねんきんネット導入市町村において国民年金窓口での年金記録の発見支援を実施（324市町村で実施）
- 生活にお困りの高齢者に対して、生活保護担当と連携して生活相談等の窓口において年金記録の発見支援を実施（149市で実施）
- 同様に福祉事務所と連携し、生活相談等の窓口で年金記録の発見支援を実施（229福祉事務所で実施）

#### 3 ホームページでの広報（別紙1）

- 日本年金機構のサイトにキャンペーンの特設ページを開設（<http://www.nenkin.go.jp./k-cam/>）
- 特設ページにおいては、主に以下の情報を掲載

- ①年金記録問題の概要
- ②自分の年金記録の確認方法（チェックシートのダウンロード機能）、
- ③ねんきんネットでの未統合記録の検索の仕方 等

#### 4 新聞等を通じた広報

##### ○ 政府系広報の積極的活用

- ・ 政府インターネットテレビ【22ch】「あなたの気になる年金記録を確認してみませんか」を掲載（2月1日～）
- ・ 新聞突出し広告（2月11日～17日・中央5紙、ブロック3紙、地方紙62紙 期間中各1回掲載）
- ・ 政府広報オンライン「お役立ち情報」に掲載（2月11日～）
- ・ 月刊「厚生労働」2月号に掲載（2月10日）

#### 5 関係機関を通じた広報等（別紙2）

- 厚生労働省の関係団体（年金関係・福祉関係）をはじめとして、各種の関係団体に対しキャンペーンの広報等以下の協力を依頼
  - ・ ポスターの掲示・会員等へのパンフレットの配布
  - ・ 機関紙へのキャンペーンの案内記事の掲載
  - ・ ホームページへのキャンペーンの案内の掲載またはキャンペーン特設ページへのリンク（バナーの掲載）
- 各地の年金事務所において、日ごろより協力をお願いしている団体（商工会議所等）へのキャンペーンの協力依頼

#### IV ねんきんネットの充実

（別紙3）

- ねんきんネットの新たな機能として、未統合記録の有無についてねんきんネットでの検索サービスを開始

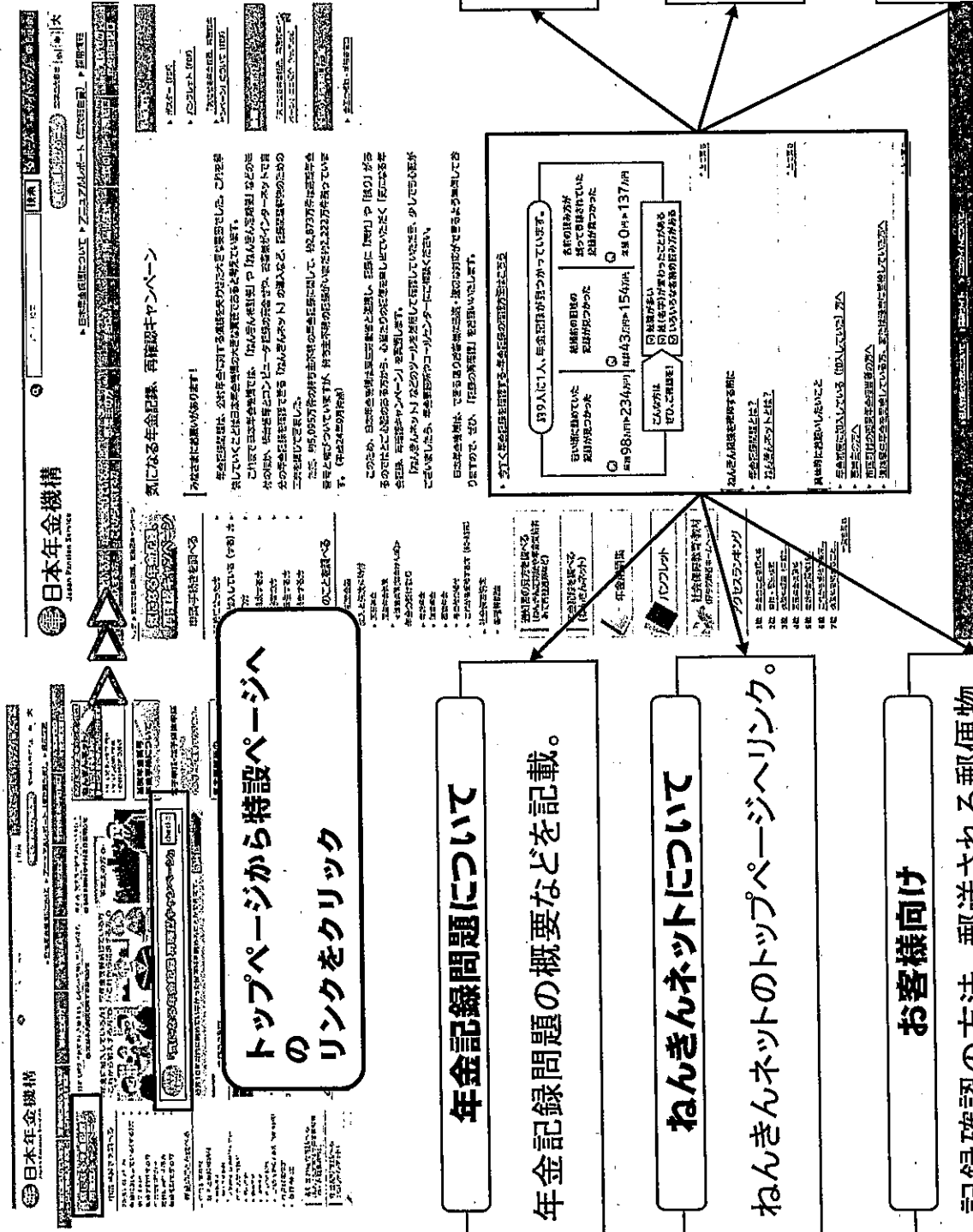
#### V 2月までの状況

（別紙4）

- 2月のホームページのアクセス件数は前月に比べ1.5倍に増加、キャンペーン特設ページにも約18万件がアクセス
- ねんきんネットのログイン件数も2月の週平均は1月に比べ約2倍に増加、未統合記録の検索も約4万件が行われた
- 年金記録の確認のお願いハガキにかかる専用コールセンターへのコール数は約2.8万件、また年金事務所へのハガキ持参者は8,163件

# 日本年金機構ホームページの特設ページの概要

(平成25年1月28日開設済)



**トップページから特設ページへのリンクをクリック**

**年金記録問題について**  
年金記録問題の概要などを記載。

**ねんきんネットについて**  
ねんきんネットのトップページへリンク。

**お客様向け**  
記録確認の方法、郵送される郵便物の説明などを記載。

**事業主向け**  
事業所での周知のお願いについて記載。

**市区町村職員向け**  
市区町村窓口で行っていただく「記録発見支援事業」について記載。

**遺族厚生年金の受給者向け**  
国が保有する記録と厚生年金基金が保有する記録の照合作業のご案内について記載。

# 関係団体への協力依頼の状況 (ポスターの掲示・パンフレットの配布)

別紙2

## 厚生労働省・日本年金機構本部から協力依頼

### 年金関係団体

(社)全国年金受給者団体連合会  
全国社会保険労務士会連合会

企業年金連合会  
国民年金基金連合会

(財)厚生年金事業振興団

### 福祉関係団体

(社)全国社会福祉協議会  
全国民生委員児童委員連合会  
(財)全国老人クラブ連合会  
日本介護支援専門員協会

日本社会福祉士会  
日本介護福祉士会  
全国老人福祉施設協議会  
(財)全国母子寡婦福祉団体協議会

(公財)日本障害者リハビリテーション協会  
(社)成年後見センター・リーガルサポート

### その他関係団体

日本経済団体連合会  
日本商工会議所  
全国商工会連合会  
全国中小企業団体中央会  
経済同友会  
日本労働組合総連合会(連合)  
全国シルバー人材センター事業協会  
(社)全国銀行協会

日本郵便株式会社  
全国信用組合中央協会  
労働金庫協会  
全国農業協同組合中央会  
農林中央金庫  
全国信用金庫協会  
日本生活協同組合連合会  
(財)女性労働協会

(社)日本雑誌協会  
スーパーマーケット協会  
(財)船員保険会  
全国知事会  
全国市長会  
全国町村会  
国立病院機構

## 各地の年金事務所から協力依頼

市区町村  
都道府県福祉事務所

都道府県町村会  
商工会議所

商工会  
その他の協力団体

# ねんきんネットでの「持ち主不明記録検索」の提供

○ 持ち主が分からない年金加入記録について、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日などによる検索を行えるサービスを開始。

### ご自宅など


①条件を入力して検索します。  
氏名、生年月日、性別

②条件に一致した記録の有無が表示されるので、参考情報(※)を入力し、結果を印刷します。  
※厚生年金...当時のお勤め先名称を入力  
国民年金...当時の住所を入力

③年金事務所や、街角の年金相談センターに、印刷した検索情報を持参します。

### 年金事務所 街角の年金相談センター

④ご本人の記録であるか、確認いたします。



※検索条件に一致した記録の有無が表示されるので、参考情報(※)を入力し、結果を印刷します。

② 検索条件入力

氏名(姓・名)  氏名(姓)  氏名(名)  氏名(姓)  氏名(名)

生年月日  年  月  日

性別  男性  女性

③ 検索結果表示

検索結果一覧

氏名	生年月日	性別	検索結果
山田 太郎	1980年 1月 1日	男性	厚生年金
山田 次郎	1980年 1月 1日	男性	国民年金

④ 検索結果詳細

山田 太郎 (1980年 1月 1日)

氏名(姓)  氏名(名)  氏名(姓)  氏名(名)

生年月日  年  月  日

性別  男性  女性

⑤ 検索結果印刷

印刷範囲を選択してください。

印刷範囲  1  2  3

印刷範囲を選択してください。

印刷範囲  1  2  3

印刷範囲を選択してください。

印刷範囲  1  2  3



## キャンペーン開始後の状況

## 1 日本年金機構ホームページへのアクセス状況(2月)

総アクセス件数	キャンペーン特設ページアクセス件数
約113万件※	約18万件

※1月の総アクセス件数は約77万件

## 2 「ねんきんネット」へのログイン状況(2月)

ログイン数<週平均>	未統合記録の検索
約11万件※	約4万件

※1月のログイン数<週平均>は約5万件

## 3 専用ダイヤルへのお問い合わせ件数(2月以降)

2月1日～28日(20日間)	3月1日～9日(7日間)
約2.8万件	約1.2万件

## 4 年金事務所への相談申出状況等(2月)

年金記録照会申出書提出者		キャンペーンパンフレット提出者		ハガキ持参者
年金事務所窓口	市町村窓口	福祉事務所窓口	年金事務所窓口	市町村窓口
16,654件※	27件	31件	250件	22件
				8,163件

※平成24年11月～平成25年1月の3ヶ月間の1ヶ月平均件数は12,409件  
(注)年金事務所窓口の件数には、年金相談センターを含む。

報道関係者 各位

平成25年10月11日  
(照会先)  
記録問題対策部 部長 北波 孝  
記録問題対策部  
記録問題対策グループ長 菅野 恵文  
(電話直通 03-6892-0754)  
経営企画部広報室  
(電話直通 03-5344-1110)

## 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の状況⑤

平成25年1月31日から開始した「気になる年金記録、再確認キャンペーン」に関するトピックとキャンペーン開始後の状況をお知らせします。

### 1. キャンペーンにおける年金記録回復の具体的事例を公表しました。

- キャンペーンに関する取組みを契機としてお客様の年金記録が回復した事例をホームページで公表しました。
- 今回公表した事例は、以下の3つの事例です。(概要)
  - ①福祉事務所等を経由した記録照会により記録統合したケース
  - ②市町村に配置した「ねんきんネット」で記録の「もれ」に気づき、年金事務所への記録照会により記録統合したケース
  - ③ねんきんネットの未統合記録検索システム・紙台帳検索システムを使用し記録統合に至ったケース
- 引き続きキャンペーンをとおして年金記録が回復した事例を集め、一般的な事例については紹介し、他のお客様にも類似の経験がないか呼びかけていきたいと考えています。

#### ○ 今回公表した事例 (詳細)

##### ①福祉事務所等を経由した記録照会により記録統合したケース

関東地方在住、65歳女性、現在生活保護を受給中の方。これまでご自身の年金について年金事務所などで相談したことはなく、年金を受給できるとは思っていなかったが、65歳に達した際にケースワーカーから、過去に会社勤めの期間があるのであれば

年金記録の確認をするよう勧められ、福祉事務所を經由して年金事務所に期間照会申出書を提出し調査したところ、昭和41年～昭和51年の厚生年金の加入記録115月が旧姓で記録されていたことがわかり、国民年金の期間と合わせると336月となり受給権が発生、新たに年額604,700円の年金をお受け取りいただけることとなった。

### ②市町村に配置した「ねんきんネット」で記録の「もれ」に気づき、年金事務所への記録照会により記録統合したケース

九州・沖縄地方の離島在住、64歳男性。市町村役場の年金担当課にご自身の厚生年金の請求について相談に訪れた際に、役場に設置している「ねんきんネット」の端末で加入記録を確認したところ、昭和46年7月～平成2年8月までの厚生年金の加入期間がもれていることに気付いたことから、市町村役場を經由して年金事務所に期間照会申出書を提出した。

年金事務所で調査したところ、5事業所（43月）の加入期間について、ふり仮名が誤った状態で記録されていたことがわかり、既に記録されている厚生年金の加入期間（67月）と合わせて、特別支給の老齢厚生年金117,800円が支給されることとなった。

### ③ねんきんネットの未統合記録検索システム・紙台帳検索システムを使用し記録統合に至ったケース

北海道在住、85歳女性。「年金記録確認のお願い」ハガキを見て、娘さんの協力によりねんきんネットの未統合記録の持ち主検索機能でご自身の記録と思われる未統合記録があったことから、娘さんとともに年金事務所に来所された。

年金事務所で記録を確認したところ、2事業所（計9月）の未統合記録が旧姓で記録されていたことが判明し、さらに紙台帳検索システムの氏名索引により、昭和19年～25年の間の1事業所（71月）が旧姓により記録されている判明し、現在受給中の老齢厚生年金約23万円が約54万円に増額となった。

○ なお、公表しているホームページのアドレスは以下のとおりです。

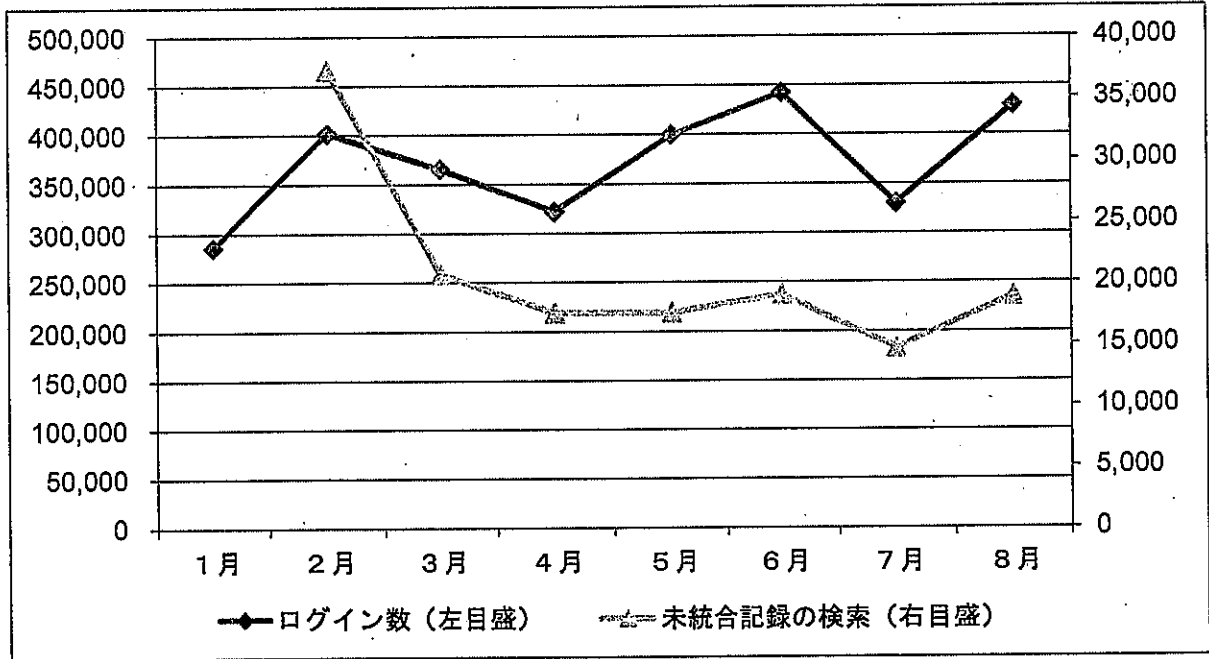
【<http://www.nenkin.go.jp/n/www/share/pdf/k-cam/case2.pdf>】

## 2. 「ねんきんネット」の利用状況

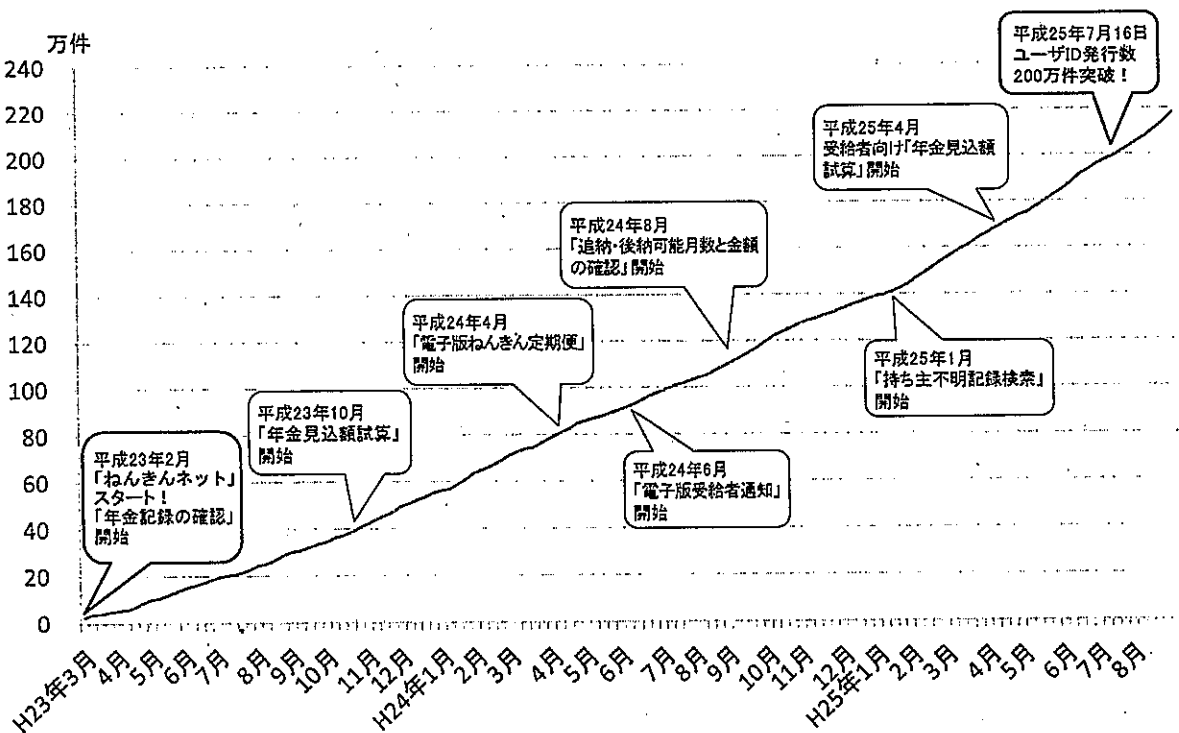
- 「ねんきんネット」のログイン数は利用者の増加に伴って徐々に増加していますが、キャンペーンに係る各種広報の効果もあり、現在のログイン数（ひと月あたり）はサービス開始直後に比べると約2倍近くになっています。（約18万件→約43万件）
- 未統合記録の検索サービスの利用者（ひと月あたり）は、サービス開始直後は約4万人と非常に大きな関心を持たれましたが、その後は約2万人程度で推移している状況です。

- また、ユーザIDの発行件数は、7月に累計200万件を突破しました。キャンペーン開始後は週平均約2.5万件で順調に増加しており、「年金記録確認のお願い」ハガキや、「ねんきん定期便」に記載した「アクセスキー」を活用した利用登録が進んでいると考えられます。
- なお、8月25日から31日の1週間のユーザID発行件数は約3.7万件であり、「ねんきんネット」サービス開始後、過去最高を記録しました。

【「ねんきんネット」の利用状況】



【「ねんきんネット」ユーザID発行件数の推移】



【参考】キャンペーン開始後の状況（速報値）

1. 日本年金機構ホームページへのアクセス状況（2月～8月）

トップページアクセス件数	キャンペーン特設ページアクセス件数
約720万件	約86万件

2. 「ねんきんネット」へのログイン状況（2月～8月）

ログイン数	未統合記録の検索
約269万件	約14.6万件

3. 専用ダイヤルへのお問い合わせ件数（2月～9月）

件数
約27万件

4. 年金事務所への相談申出状況等（2月～9月）

年金記録照会申出書提出者			キャンペーンパンフレット提出者		ハガキ持参者 (2～8月)
年金事務所窓口	市町村窓口	福祉事務所窓口	年金事務所窓口	市町村窓口	年金事務所窓口
146,620件	184件	542件	2,339件	86件	106,878件

(注)年金事務所窓口の件数には、年金相談センターを含む。



# 「ねんきんネット」のこれまでの取組と今後の対応

## 1. これまでの取組

		平成23年度			平成24年度			平成25年度					
22年度	23	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
<b>機能の概要</b>													
<b>1次リリース</b>		<b>2次リリース</b>		<b>3次リリース</b>		<b>4次リリース</b>		<b>5次リリース</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>年金記録の照会</li> <li>年金未加入の期間等を強調表示</li> <li>「アクセスキュー」によるユーザーIDの即時発行</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>被保険者の見込額試算</li> <li>国民年金特殊台帳の死亡記録の検索</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「ねんきん定期便」の電子化 (24.4～)</li> <li>年金の支払いに関する通知書の電子化 (24.6～)</li> <li>追納や後納等の可能月数と納付額の確認 (24.8～)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>持ち主不明記録検索 (25.1末～)</li> <li>電子版「公的年金等の源泉徴収票」 (25.1末～)</li> <li>市町村情報照会システムの統合 (25.4～)</li> <li>年金受給者の見込額試算 (25.4末～)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>年金記録の一覧表示</li> <li>届書の作成支援</li> <li>持ち主不明記録検索における検索対象の追加</li> <li>スマートフォン等のモバイル機器への対応</li> </ul>					

## 2. 当面予定している新たな機能 (平成25年度末実施予定)

- (1) 年金記録の一覧表示
  - ・ 「ねんきんネット」上で年金記録 (加入履歴・年金見込額・年金受給情報等) を一覧形式で表示する。
- (2) 届書の作成支援
  - ・ 「ねんきんネット」で保持する情報を活用し、年金請求書などの入力チェックや基礎年金番号等の印字など、届書の作成支援を行う。
- (3) 持ち主不明記録検索における検索対象の追加
  - ・ 5,000万件に加えて、共済過去記録・基金記録のうち、未だ持ち主が見つからない記録を検索可能とするなど行う。
- (4) スマートフォン等のモバイル機器への対応
  - ・ 「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォン等のモバイル機器向けに見やすく使いやすい画面で提供する。





## 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25年9月末）

## ○ 審査結果

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
審査開始件数	48,429,098人	15,458,734人	17,343,698人	81,231,530人
審査終了件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	47,613,293人 (48,425,335人)	14,867,143人 (15,456,470人)	15,988,922人 (17,333,552人)	78,449,358人 (81,215,357人)
一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	47,269,371人 (47,226,409人)	14,152,456人 (14,082,410人)	15,075,645人 (15,026,914人)	76,497,472人 (76,335,733人)
不一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	343,922人 (1,198,926人)	714,687人 (1,374,060人)	893,277人 (2,306,638人)	1,951,886人 (4,879,624人)
職員確認済み件数のうちコンピュータ記録との不一致件数	270,235人	614,398人	548,297人	1,432,930人
職員確認済み件数のうち新規記録判明件数	73,687人	100,289人	344,980人	518,956人

## ○ 年金回復見込額

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
年金回復見込額累計(年額)	99,898.1万円	494,986.9万円	1,328,881.9万円	1,923,766.9万円
年金回復見込額が増額となる受給者等の人数 増額となった者1人当たり平均(年額)	173,095人 5.8千円	603,292人 8.2千円	592,134人 22.4千円	1,368,521人 14.1千円

## ○ ご本人への通知発送状況

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
記録訂正に係る通知発送件数	273,262件	606,883件	596,593件	1,476,738件
うち、ご本人からの回答件数	216,192件	547,970件	509,307件	1,273,469件
記録判明に係る通知発送件数	71,359件	96,598件	331,923件	499,880件
うち、ご本人からの回答件数	27,371件	63,668件	208,781件	299,820件

- 注1) 突合せ作業は、年齢の高い方から順次、お一人お一人に紐付いた紙台帳等の突合せを行っており、進捗状況は人数ベースで把握している。
- 注2) 審査結果の人数については、年金の種類毎に把握していることから、複数の年金を受給されている方等について、一部重複して計上されている。なお、重複分を除くため基礎年金番号(平成8年以前に失権された方は年金手帳記号番号)を基に審査終了件数を算出すると76,540,626人(受託事業者終了までの件数は79,232,317人)となる。
- 注3) 審査対象者の年齢は、平成22年10月1日時点での年齢である。
- 注4) 不一致の案件はご本人に通知し確認をお願いした上で記録修正の要否を判断することから、最終的な結果ではないことに留意が必要である。
- 注5) 受託事業者審査の段階で「不一致」と判断されたものうち、その後の職員審査の結果「一致」と判断されるものがある。
- 注6) 年金回復見込額については、お客様にお知らせ通知をお送りする時点の金額を集計している。

被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せの実施状況(機構作業の状況)

1. 第一次審査

(平成25年9月末現在)

受付件数 (※1)	第一次審査 終了件数	うち 第一次審査・ 回答終了件数(※4)	紙台帳等が国の わりの記録と一致 (国の記録「正」と して基金等に回答)		紙台帳等が基金記録と一致			第一次審査 未了件数
			3,395,808	512,526	「訂正不要」の申出 あり又は受給者で 減額となるため 訂正しないもの	本人に記録訂正の 要否を確認したが 一定期間経過後も 申出なし	その他 (※3)	
4,759,740 (100%)	4,759,740 (100%)	計 4,759,670 (99.999%)	3,395,808	512,526	501,273	71,113	32,489	0 (0%)
		受給権者 2,043,180	1,373,506	328,001	320,921	58,576	17,898	265,199
		被保険者 2,716,490	2,022,302	184,525	180,352	12,537	14,591	482,535

※1 一人(一オンライン記録)につき複数数の不一致の理由がある場合(氏名相違と標準報酬月額相違等)は、それぞれを1件と計上。従って、表の数値は人数(オンライン記録数)ベースの数値ではないことに留意が必要。

※2 基金番号相違等の年金額に影響しないものを含む。

※3 基金等から機構へ送付された時点で既に被保険者記録が訂正されており不一致が解消されていたもの、審査の過程で不一致が判明したため返戻したもの等。なお、一部拠点では基金への返戻分の受給権者・被保険者数を集計していないことから、その拠点の数値は回答済み件数の受給権者・被保険者割合で按分している。

※4 平成24年6月公表(平成24年5月末現在)までの数値は、「第一次審査終了」としていたが、この中には、一部拠点において、審査は終了したが基金へ未回答の分も計上されていたため、平成24年11月公表(平成24年9月末現在)から、基金回答まで完了したものを「第一次審査・回答終了」として計上することとした(なお、その他の拠点は従来から回答終了件数をもって審査終了件数に計上)。

## 2. 第二次審査

(平成 25 年 9 月末現在)

受付件数 (※1)	第二次審査終了件数	基金記録が適正であることを示す証拠書類あり				第二次審査 未了件数
		国の記録「正」として基金等に回答	国の記録「誤」として基金等に回答(※2)		本人に記録訂正の 要否を確認したが 一定期間経過後も 申出なし	
			うち 記録訂正済	「訂正不要」の申出 あり又は受給者で 減額となるため 訂正しないもの等		
189,779 (100%)	計 70,006 (37%)	54,757	7,046	6,902	863	1,301
	受給権者 31,700	24,626	3,175	3,097	172	582
	被保険者 38,306	30,131	3,871	3,805	691	719

※1 一人(オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合(氏名相違と標準報酬月額相違等)は、それぞれを1件と計上。従って、表の数値は人数(オンライン記録数)ベースの数値ではないことに留意が必要。

※2 基金番号相違等の年金額に影響しないものを含む。

※3 基金等から機構へ送付された時点で既に被保険者記録が訂正されており不一致が解消されていたもの、審査の過程で不一致が判明したため返戻したものの等。

基礎年金番号の新規発生防止及び重複付番の解消の対応状況について

1 新規発生の防止

資格取得届に基礎年金番号の記載が無く、氏名・生年月日・性別の3項目が一致する基礎年金番号が既にある場合は、基礎年金番号を付番せず、他と区分する基礎年金番号「仮基礎年金番号」による別管理を平成25年4月から行っている。(従来は疑重複整理番号により対応)

区 分	平成 24 年度		平成 25 年度			
	年度計	第1四半期累計	7月	8月	9月	第2四半期累計
仮基礎年金番号の払出し件数	114,944	23,987	6,370	5,978	5,007	41,342

※平成24年度の「払出し」は疑重複整理番号の払出し件数

2 既発生分の解消

(1) 3項目一致者の重複付番解消

- ① 従来から継続した取組  
氏名・性別・生年月日の3項目が一致する者について、照会等を行い重複付番の解消を進めている。

区 分	業 務 処 理 状 況 (件 数)							
	平成 24 年度		平成 25 年度					
	年度計	第1四半期	7月	8月	9月	第2四半期	第2四半期	
基礎年金番号重複付番取消 処理状況(3項目一致、住 基収録等における判明分)	処理対象	119,346	16,016	15,434	15,874	15,283	—	—
	重複取消	51,951	565	425	560	230	1,215	—
	別 人	51,379	17	94	31	0	125	—
	残件数	16,016	15,434	14,915	15,283	15,053	—	—

※平成24年度の「処理対象」、「重複取消」及び「別人」は累計件数

② 平成25年度の取組

被保険者及び待機者について3項目一致者の抽出を行い、対象者に対して確認のお願い（照会票）を送付し、その回答結果を基に、解消処理を行っている。（3項目が一致する年金受給者（9.6万件）については平成24年度に対応）

平成25年 7月送付 111,452件（被保険者及び待機者 カナ氏名、生年月日、性別が一致し、期間重複が3ヶ月以内）  
 平成25年12月送付 20万件予定

	業務処理状況（件数）				
		平成25年度			
		7月	8月	9月	第2四半期
回答受付	3,702	6,927	1,775		
処理対象	3,702	10,629	12,020	—	
処理対象 重複取消	0	177	856	1,033	
別 人	0	207	874	1,081	
残 件 数	3,702	10,245	10,290	—	

(2) 4項目一致者の重複付番解消

氏名、生年月日、性別、住所の4項目が一致する者については、重複付番であることが明らかであるため、定期的（毎年2月、6月、10月）に抽出して「重複付番者一覧表」を作成し、これを基に解消を図っている。（平成25年度はスケジュールの関係から5月抽出）

平成25年2月から、住所に代る4項目目（平成9年以降の住所履歴又は配偶者情報）を抽出条件に加え、重複付番者として把握できる範囲を拡大し、解消に取り組んでいる。

	業務処理状況（件数）				
	平成25年2月抽出	平成25年5月抽出			
		6・7月	8月	9月	計
処理対象	52,621	20,061	—	20,061	
処 理	50,467	13,797	2,666	18,543	
残 件 数	2,154	6,264	3,598	1,518	



## Ⅱ 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況

- 国民年金適用・収納業務の状況
- 厚生年金保険適用・徴収業務の状況
- サービススタンダードの達成状況
- 時効特例給付の業務処理の不統一への対応状況





# 1. 国民年金適用・収納業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項 目	直近数値(集計時点)	対前年同月比	備 考
1 第1号被保険者数	18,106,945 人 (25年9月末)	-479,556 人	任意加入被保険者を含む
2 全額免除等割合(注)	27.0 % (25年9月末)	1.6 %	
3 現年度納付率	55.3 % (25年9月末)	0.9 %	
4 過年度納付率(平成23年度)	63.8 % (25年9月末)	5.2 %	「対前年同月比」欄は、平成23年度末からの伸びを計上
5 過年度納付率(平成24年度)	61.5 % (25年9月末)	2.5 %	「対前年同月比」欄は、平成24年度末からの伸びを計上
6 口座振替実施率	32.7 % (25年9月末)	-0.2 %	
7 コンビ二等納付件数	1,339,592 件 (25年9月末)	255,009 件	年度累計
内 訳	①コンビエンスストア	242,692 件	
	②インターネットバンキング	32,467 件	
	③クレジットカード	105,175 件	
8 最終催告状発送件数	47,465 件 (25年9月末)	16,120 件	
9 差押執行件数	3,498 件 (25年9月末)	718 件	

(注)第1号被保険者数(任意加入除く)に占める、法定免除者、申請全額免除者、学生納付特例者及び若年者納付猶予者数の合計の割合。

【平成25年度行動計画の全体目標】

- ① 平成23年度の最終納付率については、平成23年度の現年度納付率(58.6%)から6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ② 平成25年度末における平成24年度分の納付率については、平成24年度末(59.0%)から4ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ③ 平成25年度分保険料の現年度納付率については、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。

なお、平成23年度又は平成24年度分保険料の現年度納付率(推計)が平成21年度分保険料の現年度納付率を上回る年金事務所については、平成22年度から平成24年度の最も高い納付率と同程度の水準を確保すること。

④ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

⑤ コンビエンスストア、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、前年度以上の水準を確保すること。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

## 国民年金保険料収納対策に係る平成25年度行動計画の進捗状況(5～9月に係る取組)

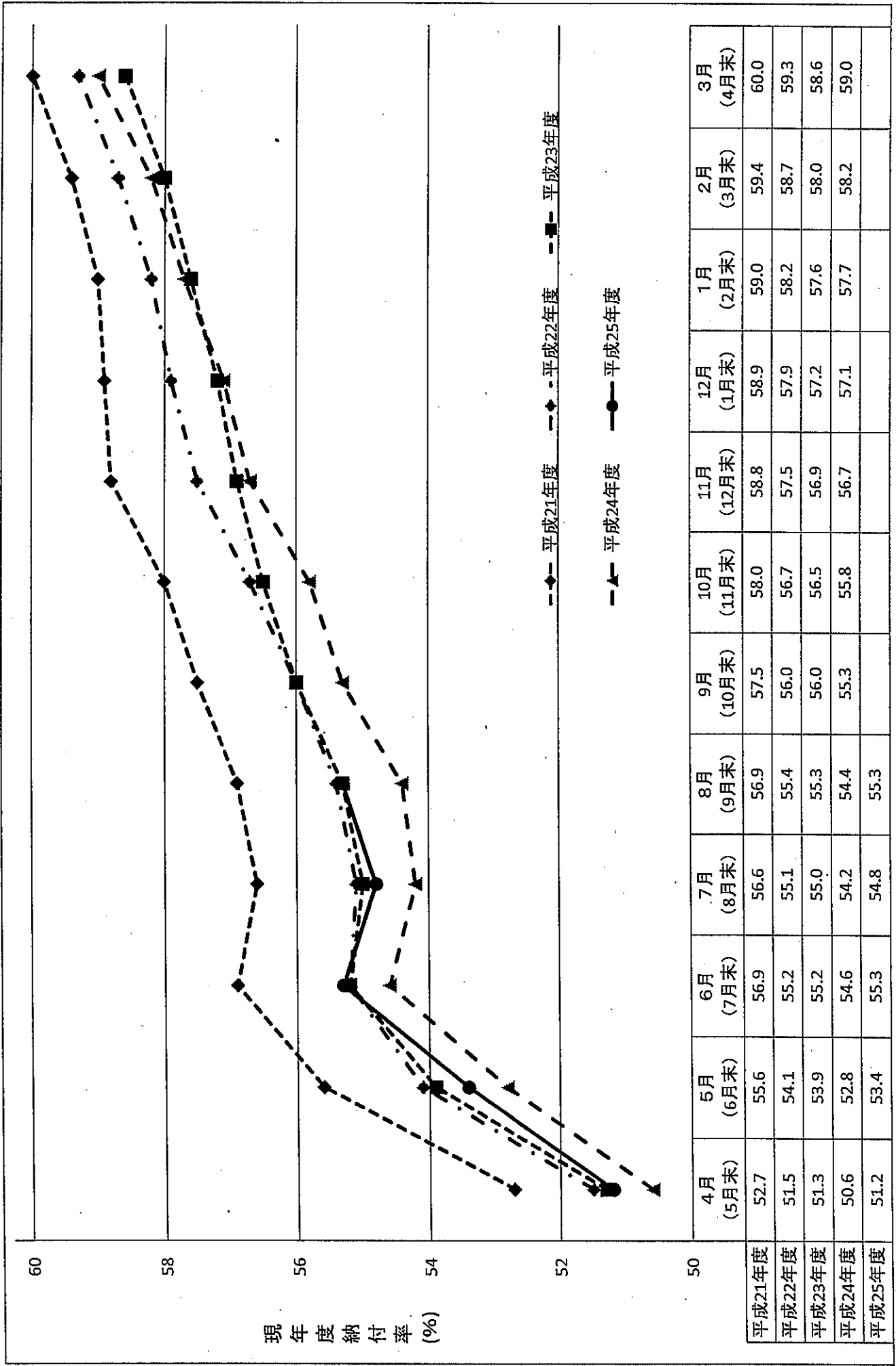
項 目	計画数値(件)		達成率 (B/A)	年間目標数値(件)	備 考
	A	B			
1	516,856	169,212	32.7%	1,264,208	
2	434,311	392,364	90.3%	1,051,004	
3	14,663,501	12,557,865	85.6%	34,935,145	
4	16,315,025	17,307,821	106.1%	39,391,860	
5	2,204,870	2,679,572	121.5%	5,289,574	
6	4,296,263	4,575,695	106.5%	10,483,883	

年金事務所

市場  
受託事業者  
テラスト

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（平成21～25年度）

（参考2）



### 国民年金保険料収納事業(市場化テスト)受託事業者の状況

○ 国民年金保険料収納事業(市場化テスト)の開始年月別(平成24年10月、平成25年2月)に、平成24年9月末と平成25年9月末を比較した収納率は、平成24年10月開始した116事務所はプラス0.9%であるのに対して、平成25年2月に開始した196事務所ではプラス0.8%である。

	対象月数			納付月数			納付率(現年度)		
	平成24年9月末	平成25年9月末	増減	平成24年9月末	平成25年9月末	増減	平成24年9月末	平成25年9月末	増減
116か所(24年10月開始)	23,965,661月	22,759,081月	▲1,206,580月	12,418,302月	12,007,513月	▲410,789月	51.8%	52.8%	0.9%
196か所(25年2月開始)	42,542,678月	40,632,476月	▲1,910,202月	23,786,844月	23,057,521月	▲729,323月	55.9%	56.7%	0.8%
合計	66,508,339月	63,391,557月	▲3,116,782月	36,205,146月	35,065,034月	▲1,140,112月	54.4%	55.3%	0.9%

## 平成25年度下期における国民年金収納対策（骨子）

### 1 基本方針

- (1) 上期の実績及び取組結果を踏まえ、目標達成に向けて最大限の取組を行うことは当然であるが、実現の可能性が全くない形だけの計画にならないよう行動計画を見直す。なお、ブロック目標は、年度当初の目標とする。
- (2) 下期は、平成25年度の目標達成が必須であることから、本部、ブロック本部及び年金事務所が、それぞれ責任を持って進捗管理を行う。

### 2 見直しの具体策（主なもの）

#### (1) 年金事務所

- ① 年金事務所の業務全体を再点検し、手順や取組時期などを創意工夫することにより効率化を図り取組体制を確保する。
- ② 体制に見合った業務の進め方を工夫することを前提に実現性のある取組とする。
- ③ 取組ごとに担当者を決め、見える化する。
- ④ 上期の取組に基づき効果測定結果を踏まえ、効果の高い対象者への徹底した納付督促等及び事後フォローを実施する。
- ⑤ 週次での進捗管理を確実に実施し、常に現状を把握し強化すべき対策を的確に実施する。
- ⑥ 計画が遅延した場合は、速やかにリカバリプランを策定し、確実に実施する。
- ⑦ 特別催告状発送後の架電対応が、体制的に実施困難な年金事務所は、職員が行う業務を受電・窓口対応に特化する。
- ⑧ 強制徴収の取組は、原則、次年度に持ち越さない対応及び進捗管理を徹底する。
- ⑨ 市場化テスト受託事業者との打合せは、できる限り年金事務所ごとに実施するなど、きめ細かな情報交換を行う。

#### (2) ブロック本部

- ① 行動計画の見直し後もブロック目標は、年度当初の目標とし、ブロック目標を見据えた管内調整を行う。なお、本部は、その結果を踏まえ、行動計画の見直しを決定する。
- ② ブロック本部は、管内年金事務所からの週次報告の点検を徹底する。
- ③ 免除処理が遅延することのないよう、事務センターにおける処理状況の進捗管理を徹底する。
- ④ 効率的・効果的な対策を実施するため、収納支援ツールに精通した者を育成する。

## 国民年金保険料の後納制度の実施状況等について

- 国民年金保険料の後納制度については、平成24年10月1日から保険料の納付可能期間の延長が施行され、平成27年9月30日までの3年間に限り、保険料の徴収時効(2年)により納付することができなかった期間の保険料について納付することが可能となった。
- 日本年金機構では、国民年金保険料の後納制度を利用できる対象者に対し「納付可能期間延長のお知らせ」を平成24年8月平成25年8月までの間に送付し、後納制度の利用促進を図ってきた。  
これまでの後納制度の実施状況については以下のとおり。

### 1 後納制度の実施状況

(平成25年9月末現在)

お知らせ送付件数(a)	相談件数	コールセンター応答数	受付件数(b)	処理件数	処理率	利用率(b)/(a)
20,094,890	937,882	519,138	893,721	886,536	99.2%	4.4%

※ お知らせ送付の対象者は、後納納付が可能になった平成24年10月の時点で、後納制度が利用可能な平成14年10月以降の未納期間及び未加入期間を抽出。その後、お知らせ時期に合わせ、過去10年以内で未納期間及び未加入期間を抽出。

なお、お知らせの対象者の年齢の上限は、後納により高齢任意加入未納期間(70歳到達の前月まで)を納付期間とできる80歳未満としている。

### 2 後納保険料の納付状況

(平成25年8月末現在)

後納申込書承認月数	13,324,316 月	(1人当たり平均)	16.9 月
後納保険料納付月数	7,473,878 月	(1人当たり平均)	9.5 月
承認月数に対する納付月数の割合	56.1%	-	-
納付対象後納保険料額	187,268,167,360 円	(1人当たり平均)	256,838 円
納付済み後納保険料額	104,611,885,300 円	(1人当たり平均)	143,478 円

### 3 後納制度利用促進の取組み

後納制度が平成27年9月末までの期限措置であることから、この間により多くの方にご利用いただけたよう、次の周知広報に取組んだ。今後は更にご利用いただけたよう、後納制度利用状況を分析し、利用率向上に向けた施策を検討する。

#### 【周知広報の取組み】

- ・機構ホームページによるお知らせ
- ・市区町村向け広報誌「かけはし」による情報提供、市区町村広報紙への掲載依頼
- ・報道機関や雑誌、就職情報誌等ホームページへの掲載依頼
- ・ハローワーク、国立病院、都道府県へポスター掲示の依頼
- ・全国社会保険労務士会連合会に対し、都道府県社会保険労務士会における説明会の開催への協力及び後納制度の周知等についての依頼
- ・金融機関団体、日本税理士会連合会、生協、スーパーマーケット等小売業団体に対するポスター掲示及び機構ホームページへのリンクの依頼





## 2. 厚生年金保険適用・徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項目	直近数値 (集計時点) (A)	対前年同月比	備考
1 適用事業所数	1,774,547 事業所 (4,591)	25,335 事業所 (-77)	
2 被保険者数	35,313,136 人 (53,809)	324,797 人 (-630)	
3 平均標準報酬月額	304,243 円 (377,461)	949 円 (1,483)	
4 適用対策に係る各種取組	(参考1) 参照		
5 滞納事業所数	174,277 事業所 (25年9月末)	-10,603 事業所	延滞金のみ滞納している事業所を含む
6 差押事業所数	12,173 事業所 (25年9月末)	1,185 事業所	
7 口座振替実施率	87.9 % (25年9月末)	0.2 %	
8 収納率 ※2	96.2 % (25年9月末)	0.4 %	

※1. 項目1～3の( )内は、船舶所有者数、船員被保険者数、船員平均標準報酬月額を別掲

※2 被災地については納期限が延長されているが、収納率はこの部分も含まれている。

【平成25年度行動計画の全体目標】

○適用対策は、(参考1)記載のとおり

○徴収対策は、

①収納率及び口座振替実施率については、平成21年度から24年度のうち、最も高い数値を目標とすること。

②新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づいて滞納を早期に解消すること。

③時効中断措置の全件実施を確実に、繰り返しの納付指導に応じない事業所には滞納処分を確実に実施すること。

※上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

厚生年金保険等適用対策の状況（平成25年度4月～9月に係る取組）  
（速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる）

項 目	平成25年9月までの取組状況			25年度年間目標値	備 考
	計画数 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)		
1 重点的加入指導 (内訳) 来所要請 訪問	(回数)	22,419 回	39,703 回	177.1%	48,351 回 46,538 事業所
	(事業所数)	21,765 事業所	33,477 事業所	153.8%	
	(回数)	305 回	1,305 回	-	
	(事業所数)	299 事業所	1,119 事業所	-	
	(回数)	22,114 回	38,398 回	-	
(事業所数)	21,466 事業所	32,358 事業所	-	-	
2 立入検査実施数	-	85 事業所	-	-	-
3 適用に結び付いた事業所数	-	5,034 事業所	-	9,492 事業所	・年間目標値に対して、平成25年9月末時点で53.0%の達成率となっている。
4 事業所調査件数	314,183 事業所	353,252 事業所	112.4%	404,231 事業所	

適用調査対象事業所の解消状況

	平成24年度末時点	平成25年9月末時点	減 少 数	備 考
平成24年度末時点で把握している事業所数	387,840 事業所	332,738 事業所	55,102 事業所	・平成23年度末時点で把握している事業所数(246,165事業所)については、平成26年度までに半減(123,083事業所)することを目標としている。
平成23年度末時点で把握している事業所数(再掲)	193,182 事業所	152,319 事業所	40,863 事業所	

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

## 厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況(4月～9月に係る取組)

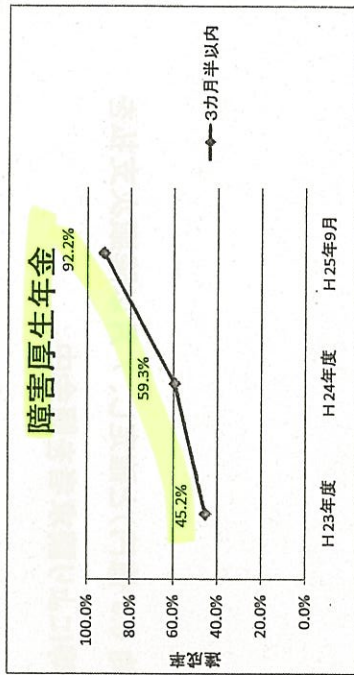
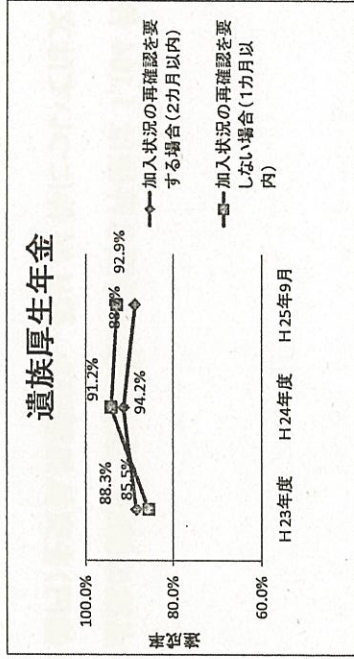
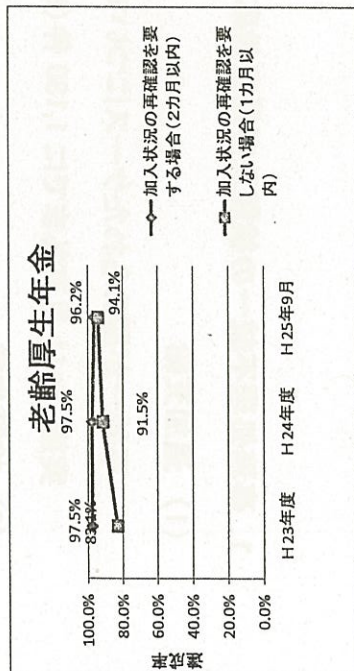
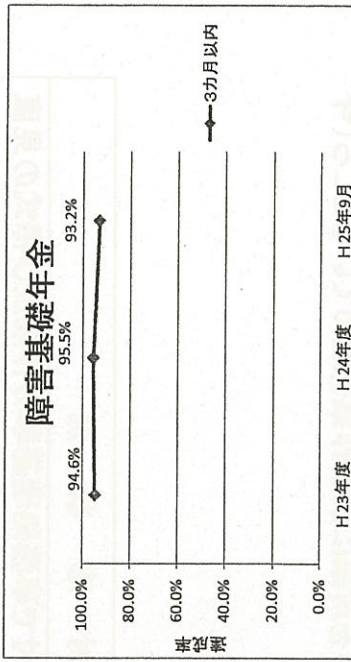
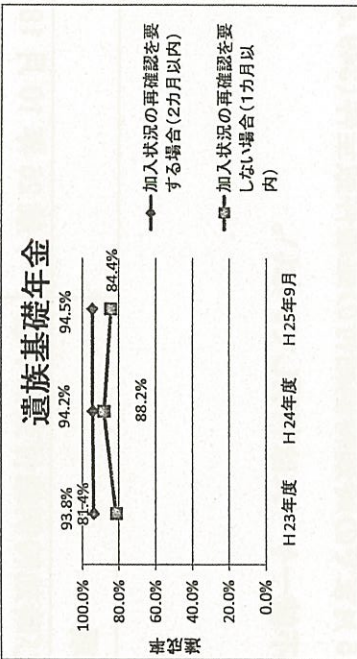
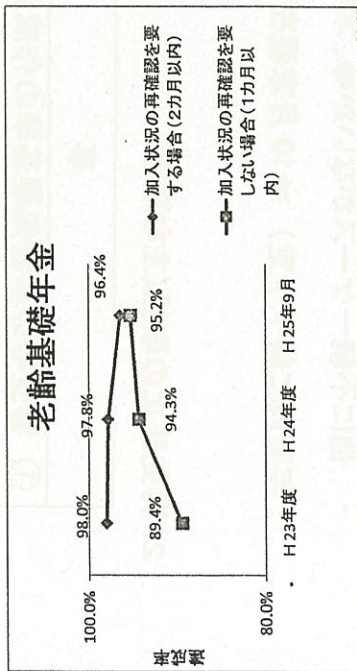
平成25年9月末

指 標	名 称	平成25年9月	平成24年9月	対前年同月比
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	127,245 億円	123,335 億円	3,910 億円
	協会管掌健康保険	42,110 億円	41,375 億円	735 億円
	船員保険	197 億円	203 億円	-6 億円
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	122,390 億円	118,112 億円	4,278 億円
	協会管掌健康保険	39,363 億円	38,466 億円	897 億円
	船員保険	164 億円	166 億円	-2 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	135 億円	91 億円	44 億円
	協会管掌健康保険	73 億円	48 億円	25 億円
	船員保険	0 億円	0 億円	0 億円
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	4,720 億円	5,132 億円	-412 億円
	協会管掌健康保険	2,674 億円	2,861 億円	-187 億円
	船員保険	33 億円	37 億円	-4 億円
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	96.2 %	95.8 %	0.4 %
	協会管掌健康保険	93.5 %	93.0 %	0.5 %
	船員保険	83.0 %	81.9 %	1.1 %

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営す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。  
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。



(参考) サービススタンダード推移



### 時効特例給付の業務処理の不統一への対応状況

○ 時効特例給付の業務処理について、調査委員会の実態調査の結果、処理基準の整備や周知徹底などが不十分であったことにより、業務の一部に不統一が認められ、年金受給者の間に不公平が生じていることが判明した。(平成25年4月調査結果公表)

このため、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を確実に実施していくこととしている。

#### 1. 業務処理不統一の検証及び是正対応

##### (1) 追加支給

不統一が認められたケースについて、点検の結果、追加支給が必要な件数は1,164件(約8.5億円)と確定し、7月以降順次支払を実施 ⇒ 11月支払までに1,130件(8.2億円)を支払処理済み、残り34件については文書等により請求者を照会中。

##### (2) 検証作業

他に不統一ケースがないか等、本年5月までの時効特例給付の処理件数全件(349万件)を対象に検証作業を進めているところ(今年度内に終了予定) ⇒ 10月末現在で不統一ケースは判明していない。

#### 2. 再発防止の取組(主な事項)

事 項	対 応 状 況
① 審査等の事務処理基準の作成及び時効特例給付支払手続用紙(様式601号)の見直しを行う。	・平成25年10月18日付で事務処理基準の作成及び様式の見直しを実施した。

<p>② 事務処理基準の情報共有の方法についてルール化を図るとともに周知徹底を図る。</p>	<p>・事務処理基準等を担当室内の共有フォルダに格納するとともに処理基準に係る勉強会や研修を実施している。また、年金事務所等に情報提供を行い情報の共有を図った。</p>
<p>③ 複数担当者の相互チェックにおける上位者との協議の実施及び対応状況の確認を行う。</p>	<p>・上位者との協議について周知徹底及び毎月定例会議で進捗状況等について担当部長が確認している。</p>
<p>④ 審査内容の統一性確保の観点から、定期的にチーム編成を見直す。</p>	<p>・人事異動を契機にチーム編成の見直しを実施した。 4月19日 審査内容の統一性確保の観点から業務集約を実施 6月3日 チーム編成の見直しを実施 10月1日 チーム編成の見直しを実施</p>
<p>⑤ 審査内容の統一性を検証するため、上位者による定期的な引き抜き点検による検証を行う。</p>	<p>・処理件数の1%程度について上位者による事後点検を実施し、定例会議で点検結果を確認している。</p>
<p>⑥ 機構及び年金局の責任の明確化 (1) 報告書の指摘を踏まえて、調査確認の上、必要な処分等を行う。(機構) (2) 報告書の指摘を踏まえて、機構と年金局との間の業務分担・連携の在り方等を調査確認の上、業務実施上の改善点を検討するとともに必要な処分等を行う。(年金局)</p>	<p>・9月10日に役員及び管理監督者の制裁等を公表 ・厚生労働省監察本部に設置された「時効特例給付の事務処理検証ワーキングチーム」において調査・検証を行い、10月7日の監察本部において取りまとめが行われた。 また、10月18日に関係者の処分を公表</p>





### Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

- 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）
- コールセンターの対応状況（応答率）
- 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況  
（参考資料1）相談に関する改善への主な取組み  
（参考資料2）サービス改善への主な取組  
（参考資料3）地域年金展開事業について



# 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成25年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～9月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	15ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	4ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	450,729
	平均待ち時間	11分	6分	5分	4分	4分	7分	6分
<参考> 待ち時間が1時間を 超える事務所数の1 日当たり平均数	記録問題	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所
	一般	2.2ヶ所	0.5ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.5ヶ所	0.6ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標「来訪相談について、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。」



## コールセンターの対応状況（応答率）

平成25年度

項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	4月～3月の 各月の加重平均	4月～3月の 各月の単純平均
	一般年金相談	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	89.2%
	32.5万件 37.7万件	24.8万件 27.0万件	33.1万件 40.0万件	24.4万件 26.3万件	28.6万件 30.9万件	24.0万件 25.8万件	—	—
	40.2%	55.8%	77.4%	91.3%	93.0%	90.5%	67.0%	74.7%
記録問題	11.2万件 27.9万件	12.0万件 21.5万件	11.7万件 15.1万件	10.9万件 11.9万件	10.0万件 10.8万件	10.0万件 11.0万件	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

(注1) 記録問題ダイヤルについては、2月からのキャンペーンにより呼数が増大したため、5月から100ブースを130ブースに増強。

(注2) 5月23日(木)の「ミヤネ屋」の消えた年金に関するテレビ報道の影響により、記録問題ダイヤルの応答率が5月23日(木)(32.5%)、5月24日(金)(42.5%)とそれぞれ低下した。

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【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	802,697	867,817	367,155	591,433	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	3,949,865	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	639,995	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	390,333	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	308,086	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	245,594	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	300,752	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	258,441	258,441	258,441	258,441	258,441	258,441	1,878,158	313,026	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	239,809	239,809	239,809	239,809	239,809	239,809	1,673,492	278,915	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	92.8%	92.8%	92.8%	92.8%	92.8%	92.8%	89.1%	89.1%	



(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席程度設置予定

(注2) 偶数月15日に年金振込

# 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

平成25年

分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計		
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	%	
サービス関係	接遇対応①	123	124	95	152	90	134	718	11.9%
	電話②	28	24	32	35	17	39	175	2.9%
	各種お知らせ文書③	102	98	119	94	93	84	590	9.8%
	ホームページ④	77	74	106	58	74	53	442	7.4%
機構運営関係	小計(①~④合計) a	330	320	352	339	274	310	1,925	32.0%
	年金給付業務⑤	181	157	175	159	144	148	964	16.0%
	国民年金業務⑥	119	91	102	112	90	96	610	10.2%
	厚生年金業務⑦	68	60	82	69	61	86	426	7.1%
	小計(⑤~⑦合計) b	368	308	359	340	295	330	2,000	33.3%
個人情報⑧	個人情報⑧	10	7	9	6	5	3	40	0.7%
	お叱り⑨	46	59	65	73	79	31	353	5.9%
	その他(①~⑨以外) ⑩	42	45	81	72	52	52	344	5.7%
	小計(a+b+⑧~⑩合計) c	796	739	866	830	705	726	4,662	77.6%
年金政策、制度立案関係⑫	励まし関係⑪	93	90	94	136	133	119	665	11.1%
	制度立案関係⑫	101	100	138	108	117	118	682	11.3%
合計(①~⑫合計)	990	929	1,098	1,074	955	963	6,009	100%	

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成25年4月1日～平成25年9月30日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例
サービス関係	接遇対応①	718	11.9%	職員の説明が不十分等
	電話②	175	2.9%	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	590	9.8%	支給額変更通知書、振込通知書の記載内容の指摘、要望等
	ホームページ④	442	7.4%	ねんきんネットが利用しづらい(初期設定でフリーメールアドレスが使えない)等
小計(①～④合計) a		1,925	32.0%	
事務処理関係	年金給付業務⑤	964	16.0%	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	610	10.2%	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	426	7.1%	未適用事業所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	2,000	33.3%	
個人情報⑧	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等	40	0.7%	
	お叱り⑨	353	5.9%	年金事務所の施設(駐車場の拡充要望等)
	その他(①～⑨以外) ⑩	344	5.7%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c	4,662	77.6%	
年金政策、制度立案関係⑫	励まし関係⑪	665	11.1%	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
		682	11.3%	年金額の特例水準の解消、支給開始年齢の引き上げに関するご意見
	合計(①～⑫合計)	6,009	100%	



# 「お客様からの声」の年度比較(件数) <機構運営関係>

(平成22年度)

※機構運営関係合計はその他を含む

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
機構運営関係	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
サードパーティ関係	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
事務処理関係	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(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
機構運営関係	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
サードパーティ関係	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957
事務処理関係	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
励まし関係	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

(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
機構運営関係	878	866	794	846	820	643	811	710	712	643	823	713	9,259
サードパーティ関係	433	415	368	356	417	312	374	287	264	272	351	300	4,149
事務処理関係	337	338	321	381	313	247	335	337	356	306	359	307	3,937
励まし関係	37	36	62	37	60	41	62	68	87	77	100	93	760

(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
機構運営関係	796	739	866	830	705	726							4,662
サードパーティ関係	330	320	352	339	274	310							1,925
事務処理関係	368	308	359	340	295	330							2,000
励まし関係	93	90	94	136	133	119							665

-72-  
相談に関する改善への主な取り組み

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部署	内容	進捗状況
① 年金相談・年金給付体制の確立	経営企画部 人事管理課 年金相談部 品質管理部 年金給付部	○ 相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、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、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正親職員が対応)を構築する。 ○ 今後、年金機能強化法、年金生活者支援給付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、バックヤードについても極力平成27年度当初までにバックヤード従業員のうち4割が正規職員となるよう努める。	○平成23年10月24日指示 ○平成24年3月 地方より移行計画提出 ○平成25年3月29日指示 ○平成25年4月1日現在の窓口体制調査
② 相談講師職員の養成	年金相談部 人事管理課 研修部	○ 全国的に研修講師となりうる人材を養成する。 ・ブロッック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施。 ・ブロッック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施。	○講師養成研修 ・第1回 5月21日～24日実施 ・第2回 7月2日～5日実施 ・第3回 9月3日～6日実施 ○ブロッック研修指導 ・東北 6月20～21日 ・近畿 7月11～12日 ・北関東・信越 7月22～25日 ・中国 7月30日 ・北海道 9月18～19日
③ 年金個人情報を使用する職員研修等実施要領の作成	年金相談部 年金相談部	○ 講師用マニュアルの充実(制度立案の理由等の説明)を図る。 ○ 年金制度の一元化を踏まえ、共済制度に関する研修講師を養成する。 ・共済制度の研修テキスト作成 ・共済制度の研修の実施 ○ 相談を全所体制で行うことに資するため、年金個人情報を使用する職員研修等の取扱いについて、実施要領を作成する。	○平成25年4月24日指示

< II 相談業務の効率化 >

① 相談記録の管理(相談事跡管理システムの拡張)	新システム開発部 システム開発部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○ 相談事跡管理システムについて、「お客様対応業務システム」へ統合し、「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」を包括的に管理する。 ○ 基礎年金番号の入力により氏名、生年月日などの個人情報自動的に取り込み、入力処理時間の軽減を図る。 ○ 「お客様対応業務システム」の稼働状況について、地方意見照会を行い、必要な改善を検討する。	○平成25年9月2日稼働 ○平成25年12月地方意見照会予定
--------------------------	--	--	-----------------------------------

②相談待ち時間の表示の改善	年金相談部② 管理室	<p>○福岡県、広島県、宮城県及び北海道札幌市について、相談待ち時間表示サービスを導入する。</p> <p>(注) これまでの実施力所 平成22年度 千葉、東京、神奈川 平成23年度 大阪、京都、兵庫、奈良 平成24年度 埼玉、愛知、岐阜、三重</p>	○平成26年4月実施予定
③可搬型窓口装置での年金相談マニュアルの閲覧	年金相談部 基幹課③	○出張相談に活用する可搬型窓口装置について年金相談マニュアルが閲覧できるよう検討する。	○平成26年4月実施予定

<Ⅲ コールセンターの充実等>

①コールセンター業務の再編成と事務所電話対応	年金相談部	<p>○ねんきんダイヤル(第1CC)の電子申請ヘルプデスク(10席)及び社会保険料控除証明書対応(11月～3月50席)をねんきんネット専用ダイヤルに移管し、空きスペースを活用し、通年で10席、11月～3月に50席程度増席し、効率的運用を図る。</p> <p>○ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに、電子申請ヘルプデスク(10席)及び社会保険料控除証明書対応(11月～3月50席)を統合し、「定期便等特別専用ダイヤル(仮称)」(150席～200席)として電話番号を一本化する。</p> <p>○コールセンターの閑散期(主として月の月上旬及び下旬、10月下旬以外。)に年金事務所の一般相談電話をIVR転送し、年金事務所の電話相談業務の軽減を図る。</p>	○平成26年4月実施予定
②「コールセンター支援システム」のシステム改善及び同システムと「お客様対応業務システム」との連携	新設開部 基幹課④ 年金相談部 品質管理課 サービス推進部	○「コールセンター支援システム」の相談事跡について、統合ネットワークを活用し「お客様対応業務システム」に取り込み、各視点での閲覧を可能とし情報の共有化を図る。	○平成25年9月2日稼働
③コールセンター運営の改善(記録問題関係)	年金相談部	○ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル(100席)で対応している「気になる年金記録、再確認キャンペーン」対応については、キャンペーンはがきの分岐送付や電話が空いている日への案内ガイダンスにより混雑解消に取り組んでいるが、更にオペレータ席数の増席(30席程度)を図る。	○平成25年5月1日30席増席実施済
④特例水準解消への対応	年金相談部	○マイナス改定に対応するため、12月(1か月間)に第2、第3コールセンターのオペレータ席数をそれぞれ50席、計100席の増席を図る。 <p>○臨時ブースの増設等相談体制の充実を図る。</p>	○平成25年10月29日指示
⑤コールセンターのCS調査	年金相談部	○コールセンターにおける「お客様満足度調査」について、オペレータの特定が可能な事跡IDを付した「往復はがき」の送付によるCS調査を実施する。	○平成25年5月平成24年度結果報告とりまとめ ○平成25年5月31日平成24年度調査結果報告公表

<IV 街角の年金相談センターとの連携>

①社労士会の研修への協力	年金相談部	○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)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)を提供する。 ○常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。 (23年度 10力所、24年度 5力所 25年度6力所予定) ※平成25年度設置予定(市川市、江東区、浜松市、京都市西京区、岩手県、大分県)	○平成25年7月6日 全国社労士会連合会主催 街角の年金相談センター長会難にて、国民年金法の一部改正の説明会を実施。(7月6日) ○平成25年9月2日設置 市川市 ○平成25年10月1日設置 盛岡市、浜松市、中津市 ○平成25年10月7日設置 江東区 ○平成25年9月2日稼働
②常設型出張相談所の活用	年金相談部		
③年金相談センターへの情報提供	品質管理部 年金相談部 システム運用部	○年金事務所の年金相談業務について、現在検討している「お客様対応業務システム」により年金相談センターでも活用できるようにする方向で検討する。	
④年金相談センターの効果的配属	年金相談部	○年金相談センターの有効活用のため、公共交通機関(新駅の設置)や地域人口の減少により利用者数が減少している相談センターについて、ブロック本都及び社労士会と協議のうえ、相談ニーズが多い地域への移転を検討する。	○平成25年12月移転予定 街角の年金相談センター一町田

<V その他>

①発送文書の整理合理化	品質管理部 年金給付部	○同一基礎年金番号、同一住所の複数の通知書(統合通知書、改定通知書、振込通知書)について同封して発送する。	○平成25年5月28日指示 6月定期支払より実施
②国民年金法の一部改正の円滑実施	国民年金部 年金相談部	○厚年法等改正法への対応のため、次のような体制整備をできるだけ行う。 ・事務所でのオペレーションマニュアル(受付窓口案内、事務処理等)やQ&Aを整備するとともに、事務所の状況に応じて、事前研修や専用ブースを設置する。 ・専用ダイヤル(50席)を設置する。	○平成25年5月 各ブロックへの説明会実施 ○平成25年9月2日 国民年金保険料専用ダイヤル(30ブース)設置
③年金相談時にお客様に説明内容を記載した文書の交付	年金相談部	○高齢、遺族、障害年金について、年金相談時に「権利に関する説明」をした場合に、説明内容の内容確認シート(チェックリスト)をお客様にお渡しし、説明内容の誤解の減少を図ることとしたが(平成25年1月実施)、これにより、相談時間の拡大(待ち時間の拡大)やトラブルも発生しており地方の実施状況を踏まえ、運用について見直しを行う。 ○なお、見直しに当たっては、内容確認シートを渡すことにより、説明の必要のない項目の説明を求められず相談時間が長くなったり、署名への抵抗感を持つ方への説明に時間がかかるケースがあることから、チェック項目を繰上げ、繰下げ請求、年金の支給(加給年金、在職停止、雇用との調整)など必要最小限にとどめ、署名は求めない方向で見直しをする。	○平成25年4月30日指示
④総合案内の適切な対応指示	年金相談部	○国民年金法の一部改正に伴い、主婦層の相談が更に複雑化することから、総合案内における国民年金窓口と一般相談窓口の振り分けなど適切な相談窓口への案内を徹底する。	○平成25年6月21日指示 来訪相談者の窓口仕分け誤りの防止の徹底

## 相談関係でこれまでに講じた主な対策(平成22年1月～平成25年3月)

### < I 人材の確保養成 >

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910円/日 → 10,900円/日)[22年5月]
- ② 相談担当特定業務契約職員の処遇改善(対象者の範囲を混雑時や昼休み等の窓口対応を行いブース選任と同様の業務を行っている者まで拡大)[24年4月]
- ③ 新規相談担当者の研修(研修用DVD)[22年9月、22年7月]、スキルチェックテスト[22年9月]、研修用DVD(老齢、遺族、障害)[24年3月]
- ④ 相談窓口職員の研修(OJTの優良事例の全国展開)[23年10月]、優良教材の情報提供[24年3月]、年金事務所における電話相談研修の実施を指示[24年6月]、CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針策定[24年12月]、研修資料(「事務処理誤りを防ぐために」及び「デモシステム研修資料」)の全国展開[25年3月]
- ⑤ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22年11月～]
- ⑥ 相談講師職員の養成(講師養成研修の実施)[23年4月、10月、11月、24年2月、5月、7月、9月、25年2月実施]、実地研修指導の実施[23年度4ブロックで4回開催、24年度6ブロックで8回開催]
- ⑦ 有期雇用職員から正規職員への登用(相談業務担当者を含む特定業務契約職員を正規職員へ登用)[23年7月～]
- ⑧ ウインドマシンの研修用モデルの作成[22年11月]、ウインドマシンの研修用モデルの充実(各被保険者記録照会画面の追加)[23年12月]、(支払改定記録照会画面、年金額履歴照会画面などを追加)[24年4月](画面拡大、記号の漢字化等)[25年4月]、研修用一般パソコン及びインストール用CDの配付[23年11月、23年12月]

### < II 相談窓口業務の効率化 >

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]、来訪相談管理運営マニュアルの改訂(フロア担当者の設置、受付窓口業務の明確化、本人及び代理人の確認方法等の明記)[24年8月]

- ② 年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ③ 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東ブロックの48年金事務所に導入[23年4月]、近畿ブロックの40年金事務所への拡大[24年3月]、中部ブロックの27年金事務所及び北関東・信越ブロックの8事務所への拡大[25年3月])
- ④ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化)の導入[23年6月]
- ⑤ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]  
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月][24年12月改訂]
- ⑥ 待ち時間短縮対策の好事例(川越事務所の取組事例)を全国展開[24年2月]、先進的取組事例(「電話相談事蹟シート」による請求用紙等の送付)、「所内応援体制の当番ローテーション」、「障害年金チャックシート」の全国展開[24年3月]
- ⑦ 年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針の策定[25年2月]
- ⑧ ウィンドマシンの改善(操作性の向上(届書コード検索機能の追加)、印字画面の改善(記号の漢字化)、見込額試算システムの改善)[25年4月]

### <Ⅲ コールセンター充実等>

- ① コールセンターと年金事務所の連携強化(コールセンターと所在地ブロック本部・年金事務所との連絡の場を活用し連携強化を図るよう指示)[22年8月～]
- ② コールセンターの総呼数の分散化・減少化対策[23年6月～]  
・コールセンター内分散発送[年1通知6月、振込通知書(介護保険料)及び扶養親族等申告書10月、源泉徴収票1月]、印刷業者の分割納品[源泉徴収票1月]  
・源泉徴収票送付後の混雑期に案内ガイダンス(「源泉徴収票に関する相談は、1月20日以降におかけ直し下さい。」)[24年1月]、混雑期のナビダイヤルガイダンスの変更(混雑時期における再度の架電案内)[年一通知24年6月及び25年6月、振込通知書(介護保険料)24年10月、源泉徴収票25年1月]
- ③ レベル確認テストの実施(誤案内事例に基づくレベル確認テストを毎年8月に実施)[23年8月～]
- ④ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]
- ⑤ 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[年一通知6月に60席、振込通知(介護保険料)10月に60席、扶養親

族等申告書 11 月に 100 席増、源泉徴収票 1 月～3 月 100 席及び 11 月～3 月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル 50 席設置]

- ⑥ HPへのQ&Aの掲載(特定テーマのQ&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。)[源泉徴収票は 24 年1月、扶養親族等申告書及び控除証明書は 23 年 10 月、源泉徴収票は、24 年1月]
- ⑦ コールセンター運営の改善(源泉徴収票の再交付業務の簡素化(単票方式から一覧表方式に変更))[24 年 1 月]
- ⑧ コールセンター運営の効率化(事跡記述等「あと処理」の簡素化)[23 年 12 月、24 年 5 月、25 年 1 月、25 年4月]
- ⑨ コールセンターの「お客様満足度調査(「往復はがき」の送付によるCS調査を実施)[24 年 2 月 2 万枚、25 年 2 月 1.5 万枚]

#### <IV その他>

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)[22 年 8 月、12 月、23 年 3 月](WM 研修用モデル等の提供)[22 年 12 月]、マナースタンダードDVDの提供[23 年 6 月]、新規年金相談担当者研修用DVDの提供[24 年 5 月]、後納制度の事務説明会及びマナースタンダード研修の実施[24 年 6 月]
- ② 相談窓口プライバシーの確保(22年度に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示。国年窓口も対象に改善)[23年6月]
- ③ 混雑事務所の個別対策(22年度に引き続きブース増設(常設ブース 9 事務所 12 ブース、予備ブース 8 事務所 9 ブースを増設)[23 年 11 月]
- ④ インターネットを活用した情報提供(市区町村、郵便局等へのパソコンの設置)[23年2月]、年金額見込計算サービス等の機能の拡充[23年10月]
- ⑤ HPのペンションコーナーの構築(国税庁のタックスアンサーに倣い、ホームページのQ&Aにキーワード検索機能を追加)[23年8月]
- ⑥ 発送文書の分散化(年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票について分散発送)[23年6月～]が必要→預金通帳の写し等でも可)[23年11月]
- ⑦ 本人、代理人の確認方法の明確化[24年7月]
- ⑧ 年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化(「払渡希望金融機関の証明書」の添付が必要→預金通帳の写し等でも可)[23年11月]
- ⑨ 記録確認手順の策定[24年11月]

サービス改善への主な取り組み

< I お客様サービスの向上 >

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況
① サービスリーダーの設置及びサービスチェック	サービス推進部	<p>○ 各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。(平成22年6月30日指示)</p> <p>※ 主なチェック項目: お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の各刺の用意、名札の着用、フロア担当者など。</p> <p>※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。</p>	○ 通年実施	○ 「サービスリーダー」実施要領の一部改正の指示依頼を發出済。 ○ 改正内容> お客様にお渡しする名刺に関する項目(国年窓口等)(平成25年4月8日) ○ 年金事務所の一般年金相談ブース及び記載台への「杖置き」の設置項目の追加(平成25年5月15日)
② CS研修	サービス推進部 研修部	<p>○ CS本部研修 ブロック本部サービス推進・お客様相談G長、代表事務所副所長を対象に、CSへの取組、年度重点施策等の研修を行う。</p> <p>○ CSブロック本部研修 管内年金事務所の副所長、相談担当者等を対象に、CS理念、マナースタンダードの研修を行う。</p>	○ 平成25年5月予定 ○ 平成25年6～8月予定	○ 研修センターにて「CS本部研修」実施(平成25年5月23日～24日) ○ 九州ブロック5月29日実施済、中国ブロック本部、四国ブロック本部5月30日～31日実施済、北海道ブロック本部6月3日～4日実施済、中部ブロック本部6月17日実施済、南関東ブロック6月24日実施済、近畿ブロック6月28日実施済、東北ブロック7月29日実施済、北関東・信越ブロック7月30日実施済 ○ CS本部内研修を10月28日実施予定
		○ 出張CS研修 ブロック本部が主体となって、年金事務所の指導、助言を行う。	○ 通年実施	
		○ CS事務所研修 1年を通じ全職員を対象に、ブロック本部研修の伝達、マナースタンダードの研修を行う。	○ 通年実施	
	研修部 サービス推進部 相談部	○ 民間企業主催の講習を活用したCS指導者を育成し、CS推進を図る。	○ 平成25年度予定	
③ 個別事務所でのマナー改善	サービス推進部	○ 年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例を月次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年2回年金事務所等に周知する(平成25年10月、平成26年4月)。	○ 通年実施	
④ CS(お客様満足)の推進	サービス推進部 相談部 研修部	○ CS理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」を全職員へ配布 ○ 本部のCS施策、事務所の好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」の作成と機構LANに掲載。	○ 平成25年4月 ○ 通年実施	○ 4月1日在籍者に配布



<Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供の改善>

①わかりやすい文書への見直し	サービス推進部◎ 各担当	○ 日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線によりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める)(平成22年1月設置)	○ 通年実施	○ 文書審査チームを毎週火曜日に実施
②文書づくりの職員研修	サービス推進部◎ 各担当	○ 年金受給者・会社員・主婦など一般の方にご参加いただくお客様向け文書モニター会議を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく)(平成22年4月設置)(注)23年度から、文書デザイナーと委嘱契約を締結し、モニター会議に参画。	○ 通年実施	○ 口座振替・早割チラシ、雇用保険の調整の届出リーフレット(4月・5月) ○ 国民年金20歳適用勸奨リーフレット、老齢年金請求書(6月・7月) ○ 国民年金被保険者資格取得・種別変更・種別確認届書、老齢年金の請求手続きをされる方へ(9月・10月予定)
③年金請求時の添付資料の明確化	年金給付部◎ 年金相談部	○ 「お客様向け文書作成ガイドライン(2013年3月改定版)」を使った、文書作成担当者向けの説明会を実施。 ○ 職員のスキル向上を図るため、民間が主催する文書評価・改善活動を行う技術者を育成する認定プログラムに参加する。	○ 平成26年3月予定 ○ 平成25年度予定 ○ 平成25年12月日途	○ 文書作成資格認定プログラム受講(6月29日)

<Ⅲ お客様の声の集約>

①お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○ 全国の事務所等で対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス・業務改善委員会へ報告する。(平成22年1月以降実施)	○ 通年実施	
②「お客様対応業務システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部◎ 新システム開発部◎	○ 年金事務所を中心に、機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。なお、このシステムは事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとする。	○ 平成25年9月稼働日途 (研修:平成25年6月～8月に実施予定)	○ CS本部研修で研修実施(5月23日～24日) ○ 9月2日稼働開始
③本部の対応体制強化	サービス推進部	○ 現場での活用の実態を踏まえ、現場の意見も聞きつつ改善に取り組む。	○ 平成26年3月を目的として、現場での活用実態を踏まえ、現場の意見も聞きつつ改善に取り組む。	○ 12月地方意見照会予定
④お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○ お客様サービスの向上を図ることを目的として、機構本部への入電によるお客様の「ご意見・ご要望」をより多く受け入れる体制を整備し、本部内にコールセンターを設置する。	○ 平成25年10月予定	○ 本部内コールセンター稼働開始(10月1日)
⑤民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	○ 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、お客様サービスの向上を図るとともに、「サービス・相談分野」の成果指標に使用することを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	○ 平成26年1月	
		○ 「お客様への約東10か条」の取組み状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による調査を実施する。	○ 平成26年1月	

<Ⅳ 現場と一体となった取組み>

①年金事務所等におけるサービスマネジメントの実施	サービスマネジメント推進部 品質管理部	○年金事務所長等から、事務所等におけるサービスマネジメントおよび業務改善の取組について、募集を行う。提出された取組について、構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進する。 ※ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。	○平成25年12月予定	○サービスマネジメント一会議実施 (10月8日)
②ブロック担当部長会議(サービスマネジメント一会議)	サービスマネジメント推進部	○ブロック担当部長会議(サービスマネジメント一会議)を開催し、本部・ブロック本部・事務所に おけるサービスマネジメントの一体的促進を図る。	○平成25年10月8日開催予定	○平成24年度調査結果をホームページにて公表し、情報提供にて 全職員へ周知(平成25年5月31日)
③成果指標	サービスマネジメント推進部 事業企画部	○サービスマネジメント・相談分野における事務所ごとのパフォーマンスを、待ち時間、顧客満足(CS)、品質(苦情、事務処理誤り)の総合評価で行う。またその結果を構内LANに掲載し職員に周知する。 (注)成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対値の経年変化についても分析する。 (平成25年度より、年金事務所の評価として、ICT、地域年金展開事業を共通分野として位置付け、アクセスキーの発行件数、及び学校等での出前授業の実施件数によって評価を行う。)	○平成25年6月予定	○「日本年金機構CS表彰細則の一部改正」の指示・依頼を发出。 (平成25年3月27日) ○平成25年4月20日の全国所長会議において第1回表彰実施 ○平成24年度CS表彰及びサービスマネジメント・相談分野における成果指標の結果について情報提供(平成25年4月23日)

<Ⅴ 地域事業の展開>

サービスマネジメント推進部 年金局	○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。 ・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動員活動。 ・地域の関連団体(社会保険労務士会、教育機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動。	○通年実施	
経営企画部 サービスマネジメント推進部 年金局	○強化年金事務所の設置(「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所) 平成25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所として追加設置(計 9ブロック×4事務所=36事務所)	○平成25年4月	○平成25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所として36事務所設置済
サービスマネジメント推進部	○「社労士会との連携強化」 都道府県社労士会との連携を高め、社労士会並びに社労士と協力した啓発活動の実施に努める。 ・教育現場、事業所、地域における周知活動 ・年金事務所お客様サービスマネジメント一会議への参画等	○平成25年度	
サービスマネジメント推進部 年金局	○「教育サイドへの働きかけ」 年金局を通じて、文部科学省と連携し、教育現場での年金啓発への取組が容易になる仕組みを構築する。	○平成25年度	○11月下旬に文科省が開催する全国教育指導主事会議において協力依頼予定

<p>サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 年金給付部</p>	<p>＜障害のあるお客様向けの年金制度説明資料の作成＞ ○ 視覚や聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料を作成し、HP(スライドショー形式)に掲載する。</p>	<p>○平成25年11月 月目途</p>	<p>○11月5日東京都手話通訳等派遣センターより手話通訳者を招き撮影</p>
<p>サービス推進部◎ 国民年金部</p>	<p>＜ねんきん月間＞ ○ 国民の皆様へ公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、各種の普及・啓発活動を展開する。 ※平成25年度においては、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のPRも併せて実施する。</p>	<p>○平成25年8月 地方指示予定 ○平成25年11月</p>	<p>○「平成25年度ねんきん月間の実施」の指示・依頼発出(平成25年9月4日)</p>
<p>サービス推進部◎ 国民年金部 広報室</p>	<p>＜エッセイ募集＞ ○ 年金に関するエッセイ募集を実施する。 「ねんきん月間」の取組の一環として、公的年金制度との関わりをテーマとしたエッセイ募集を行う。今年度も文部科学省を通じて学校関係機関にエッセイ募集の周知の協力を要請する。</p>	<p>○平成25年6月 ～11月実施</p>	<p>○文科省より、協力要請の通知文を各都道府県の教育委員会等に発出。(平成25年5月10日) ○「わたしたと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日)</p>
<p>サービス推進部◎ 年金局</p>	<p>○ 教育サイドへのアプローチ用に、国税庁の例になら「知っている年金のはなし」をベースとして一枚もののリーフレットを作成</p>	<p>○平成25年5月 実施予定</p>	<p>○「わたしと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日)</p>
<p>サービス推進部◎ 年金局</p>	<p>＜出前授業＞ ○ 大学、高校等のアプローチについて、引き続き取組方法の参考事例を現場に示す。 24年度中に堂原照会した「出前授業」に対する意見照会をもとに、更に難しい質問(積立方式と賦課方式の違いなど)への回答例を作成する。</p>	<p>○平成25年5月 目途</p>	<p>○大学、高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日)</p>
<p>サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 広報室 年金局</p>	<p>○ 本部でいくつかの大学でモデル的な講演会を実施し、参考にしてもらうため講演内容を録画したDVDを地方へ配布する。(国立看護大学校、日本社会事業大学、慶應義塾大学等)</p>	<p>○随時</p>	<p>○慶應義塾大学(6月27日)、国立看護大学校(7月1日)講演会実施済、日本社会事業大学(10月31日)講演会実施予定</p>
<p>サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 広報室 年金局</p>	<p>＜情報提供＞ ○ 地域年金展開事業活動をサポートできる情報提供を充実させる。 ・ 「知っておきたい年金のはなし」のPワーポイント版及び説明者向け資料を作成する。 ・ 23年度に作成した「退職後の年金手続きガイド」及び「知っておきたい年金のはなし」を管理帳票化し配布数拡大を図る。 ・ 「知っておきたい年金のはなし」の改善。(機構および年金局にて合同のPTを立ち上げ、制作する。) ・ 「退職後の年金手続きガイド」のリニューアル版作成。 注:「年金のはなし」及び「ガイド」は10月に年金額表示変更</p>	<p>○平成25年度実施</p>	<p>・大学・高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日) ・平成25年5月使用分より管理帳票化済 ・平成25年10月使用分より年金額変更に対応済</p>
<p>サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部</p>	<p>○ 「地域年金展開事業」に関するナレッジの構築 機構LANに「地域年金展開事業」の項目を設置し、全国で作成した資料や指示依頼等、必要情報を入力できる仕組みを構築する。</p>	<p>○平成25年4月 実施</p>	<p>○「平成25年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成25年4月2日)</p>

②公的年金制度の理解と普及

サービスマネジメント推進部	<p>＜研修＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金委員活動を積極的に支援するための、ブロック本部や各都道府県における定期的な年金委員研修を実施する。</li> <li>全国の年金委員を対象に、機構本部による年金委員研修を実施する。</li> </ul>	○随時 ○平成25年10月31日、11月1日予定	
サービスマネジメント推進部	<p>＜年金委員活動の手引き＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域型年金委員の活動支援の一環として平成24年度に作成した「年金委員活動の手引き」の冊子化を検討する。</li> </ul>	○平成25年8月実施予定	○10月配布に向けて、「年金委員[地域型]活動の手引き」を9月9日に全国の代表事務所へ送付済
サービスマネジメント推進部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 年金局	<p>＜拡大＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。 毎月160万部発行の「日本年金機構からのお知らせ」(納入告知書に同封)に、年金委員委嘱拡大の募集告知を行う。 年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加員委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加員委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加員委員を呼び掛けるために、平成24年度に引続き代表事務所総務調整課より市区町村及び関係団体への協力要請を行うことを検討する。</li> </ul>	○平成25年度実施	○「地域型年金委員の委嘱拡大に向けた取組」指示・依頼発出(平成25年9月20日)
サービスマネジメント推進部 年金局	<p>＜表彰＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大臣表彰の創設。 表彰の円滑な実施にあたり、年金局・地方厚生局との連携の強化する。</li> </ul>	○平成25年度実施	○「平成25年度年金委員に対する表彰の実施」指示・依頼発出(平成25年7月1日)
サービスマネジメント推進部 年金局	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金委員表彰の実施。 理事長、ブロック本部表彰を行う。</li> </ul>	○平成25年11月予定	○「平成25年度年金委員に対する表彰の実施」指示・依頼発出(平成25年7月1日) ○本部表彰委員会実施(平成25年8月22日)
サービスマネジメント推進部	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様から機構のサービスマネジメント改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスマネジメント会議」を各ブロック毎に(各ブロック2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成25年10月～平成26年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</li> </ul>	○平成25年11月予定	○「平成25年度年金事務所お客様サービスマネジメント会議の実施」指示・依頼発出(平成25年7月1日)

③年金委員活動の活性化

④年金事務所お客様サービスマネジメント会議

＜VI その他＞

サービスマネジメント推進部 リスクコントロール部	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金機構において扱った強度苦情・不当要求事例等を基に、お客様対応にあたって行っていないこと、注意すべき事項について具体例を整理した資料については、ブロック本部に提供することにより苦情を未然に防ぐとともに、よりスムーズな解決を目指す。</li> </ul>	○半期毎を目安に実施	○平成25年7月第2版を発刊
サービスマネジメント推進部	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様対応業務システムの導入により連携等の方法が変更することに合わせ、現場(事務所等)、ブロック本部及び本部への連携がスムーズに行われるよう、要領、ルールを整備する。</li> </ul>	○平成25年8月予定	○運用に関する指示・依頼および要領・業務サポートマニュアル指示・依頼発出(平成25年8月30日)
サービスマネジメント推進部	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様対応業務システムを活用して本部(お客様の声G)での進捗管理(特に未完了案件)を強化する。同時に、ブロック本部への情報提供により、事務所等における早期事案解決への支援強化を図る。</li> </ul>	○平成25年10月予定	

<p>事業企画部◎ 各部</p>	<p>＜ねんきんネットの拡充＞ ○ねんきんネットについて、以下の機能拡充を図る。 ・「ねんきんネット」上で年金記録を一覧形式で表示する ・「ねんきんネット」で保持する情報を活用し、入力チェックや基礎年金番号等の印刷など、届書の作成を支援する ・共済過去記録・基金記録のうち、未だ持ち主が見つかっていない記録を検索可能とする ・「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォン等のモバイル機器向けに見やすく使いやすい画面で提供する</p> <p>○ねんきんネット画面について、「文書モニター会議」のメンバーの方に意見を伺い、より一層の改善に努める。</p>	<p>○平成25年度未 から26年度にか けて実施予定</p>	<p>○システム開発中</p>
<p>②個人顧客の申請・相談 等の情報化・電子化</p> <p>品質管理部◎ 各部</p>	<p>＜情報技術を活用した届出作成支援＞ ○機構HP上あるいは、お客様の正確な届書作成を支援するプログラムを提供する(e-gov、電子媒体に加え、紙への印字にも対応する)。</p>	<p>○平成25年度中 実施 ・平成25年度シ ステム開発着手</p>	<p>○11月21日「文書モニター会議」 実施予定</p> <p>○厚生年金主要届などの事業主 向け届書作成支援機能(入力 チェックなど)の構築について基本 計画書を作成中</p>
<p>広報室◎ 各部</p>	<p>＜HPの改善＞ ○HPの構成やQ&amp;Aの改善を引き続き図る。</p> <p>○ホームページについて、「文書モニター会議」のメンバーの方に意見を伺い、より一層の改善に努める。</p>	<p>○平成25年度実 施 ○平成25年度実 施(予定)</p>	<p>○ホームページアンケートに寄せ られるお客様の声を踏まえ、引き 続き改善に取り組みでいく予定 ○昨年引き続き、今年も実施予 定</p>
<p>③メールマガジンの配信</p> <p>広報室◎ 各部</p>	<p>○ねんきんネットにメールアドレスを登録しているユーザーの中の、希望者に対し、メールマガジンを送付し、利用者にとって有益な情報発信をするとともに、ねんきんネットやホームページの利用拡大につなげる。</p>	<p>○25年度中実施 予定</p>	
<p>④民間企業からの学習</p> <p>サービス推進部</p>	<p>○民間企業のお客様サービスについて、直接民間企業担当者より、取組み等をヒアリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。</p>	<p>○平成25年度実 施</p>	<p>○NTTドコモ(8月5日実施済) ○三井住友銀行(8月7日実施 済)</p>
<p>⑤事務所のプライバシー の確保</p> <p>管理室◎</p>	<p>○引き続き相談ブースのプライバシー確保に努めるとともに国年等の窓口についても逐次 プライバシーの確保を図る</p>	<p>○平成25年度中</p>	<p>○今年度74件実施予定(うち相 談ブース37件、国年15件、厚年 適用10件、厚年徴収9件、その 他3件を予定)</p>

## サービス関係でこれまでに講じた主な対策（平成22年1月～平成25年3月）

### <I お客様サービスの向上>

- ① サービスリーダーの設置とサービスチェック
  - ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置。また、サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェック[平成22年6月～]
  - ・サービスチェック項目の見直しを実施(案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置)[平成23年9月]
  - ・サービスチェック項目の見直しを実施(マナースタンダードに関する項目の追加、フロア担当者等に関する項目の追加)[平成25年1月]
- ② マナースタンダード研修
  - ・「マナースタンダード実践テキスト」を作成し地方に配布。これに基づき接遇研修を実施[平成22年10月～]
  - ・同一内容の研修が全国で実施できるように講師用テキスト「マナースタンダード実践テキスト・指導者用手引き」を作成し、全国9ブロック本部にて管理者向けに活用方法を中心とした研修を実施[平成23年1月～3月]
  - ・よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD(研修部主導・サ推部監修)」を作成し、全拠点に配布[平成23年4月]
  - ・お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を実施[平成23年10月]
  - ・「マナースタンダード実践テキスト」の改訂点を中心に説明するマナースタンダード研修を全国9ブロック本部にて実施[平成23年10月～平成24年1月]
  - ・機構のCS(お客様満足)についての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国8ブロック本部にて実施 [平成24年10月～平成25年2月]
- ③ 個別事務所でのマナー改善
  - ・個別改善した対応事例を機構ホームページに公表[平成22年6月～]
  - ・担当者の氏名がお客様にわかりやすくみえるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置[平成23年7月]
  - ・個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回(4月、8月、12月)提供[平成22年9月～]
  - ・年金事務所での年金相談時に担当者の名刺をお渡しすることについて改めて周知徹底[平成25年3月]

④ CS(お客様満足)の推進

- ・CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し平成25年1月機構LANに掲載し、3月末に全職員向けに冊子を地方配布
- ・平成25年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築[平成24年12月]
- ・機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつなごう事例等を作成、「CS通信」を作成、機構LANに掲載し全職員へ周知[平成24年10月～]
- ・お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定[平成24年12月]
- ・民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施[平成25年1月]

⑤ 障害のある方へのマナー改善

- ・障害のあるお客様向け接遇テキストとして、「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全国へ機構LANを通じて配布[平成22年12月]
- ・「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法を全国9ブロックにおいて実施[平成23年1月～3月]

⑥ 来訪者への案内の向上

- ・案内員の腕草着用、チャェックリストの策定[平成22年4月、6月]

⑦ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善

- ・案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦[平成22年4月、6月]

<II わかりやすい文書づくり・情報提供>

① お客様向け文書モニター会議

- ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善[平成22年4月～]
- ・一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善[平成23年4月～]  
(実績:平成22年度16件、平成23年度11件、平成24年度17件)

② お客様向け文書審査チーム

- ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置[平成22年1月～]  
(実績:平成22年度64件、平成23年度68件、平成24年度97件)

- ③ わかりやすい言葉置き換え例集
- ・ 窓口や電話の応対の際に、わかりやすいご説明をするために「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成〔平成22年1月〕
  - ・ 一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改訂〔平成22年11月〕
- ④ 「お客様向け文書」作成ガイドラインの作成
- ・ 機構本部がお客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理したガイドラインを作成〔平成22年12月〕
  - ・ 文書モニターからの意見や文書デザイナーのアドバイスを参考に改訂（「赤」を使う場合の注意点の追記、「漢字とひらがなの使い分け例集」の追加等）〔平成24年3月、平成25年3月〕
- ⑤ ねんきんネットの改善
- ・ ねんきん定期便に同封する「アクセスキー」によるユーザIDの即時発行〔平成23年2月～〕
  - ・ 記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易になるよう、年金未加入の期間等を強調表示〔平成23年2月～〕
  - ・ 「私の履歴整理票」の入力が容易になる支援機能〔平成23年2月～〕
  - ・ 繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件での年金見込額試算〔平成23年10月～〕
  - ・ 国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索〔平成23年10月～〕
  - ・ 保険料納付済額の表示〔平成23年10月～〕
  - ・ 脱退手当金支給期間の表示〔平成23年10月～〕
  - ・ 電子版「ねんきん定期便」の事業開始〔平成24年4月～〕
  - ・ 年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始〔平成24年6月～〕
  - ・ 追納や後納等を行った場合の月数や金額の確認可能〔平成24年8月～〕
- ⑥ 届出事務の改善
- ・ 年金給付関係の届出書のPDFファイルをHPに掲載し、ダウンロードを進める。34件実施〔平成24年3月〕
  - ・ Word, Excel等の電子媒体を順次HPに掲載（平成24年2月現在2件実施）〔平成24年1月～〕
  - ・ 照会の多い年金給付関係の記入例を作成（平成25年3月末までに13件作成）〔平成25年3月〕
  - ・ HP上のPDFにフォーム機能を付加し、4件（年金加入期間確認請求書、年金受給選択申出書、各種再交付申請書、支給停止事由該当届）について直接入力できるようにした〔平成24年3月〕
- ⑦ 通知書等の統廃合の実施
- ・ 年金受給者に送付する通知書のうち、「支払額（振込額）のお知らせ」と「年金振込通知書」を統合〔平成24年6月～〕
  - ・ 別々に送付していた「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」を統合し、同一様式内に印字で



きるよう様式を変更〔平成24年6月～〕

③ 通知文書関係の「お客様の声」の分析強化(通知文書に関する「お客様の声」について毎月集計・分析を実施)〔平成23年8月～〕

#### <Ⅲ お客様の声の集約>

① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告)〔平成22年1月～〕

② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施)〔平成22年3月、平成23年3月、平成24年1月、平成25年1月〕

③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施)〔平成23年1～2月、平成24年1～2月、平成25年1月～2月〕

- ・平成23年度はCS調査(アンケート及び外部機関による調査)に基づき、マナースタンダードテキスト改訂により言葉遣い(クッション言葉)の徹底を対応
- ・平成23年度はCS調査に基づき、パーテーションの設置によるプライバシーの確保、卓上ネームプレートの設置、待ち時間表示の仕方及び掲示場所の改善を対応
- ・平成24年度はCS調査に基づき、マナースタンダード研修において、あいさつ・電話対応の改善を指導

④ 「お客様の声」報告様式の改善(「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る)〔平成23年7月〕

#### <Ⅳ 現場と一体となった取組>

① サービス・業務改善コンテスト(各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進)〔平成22年6月、12月、平成23年12月、平成24年12月〕

平成22年度コンテストの全国展開	本	渡年金事務所	「優先相談カード」、「再来所確認シート」、「年金相談記録ツール」
平成23年度コンテストの全国展開	徳島南年金事務所	三	「年金相談対応職員を増やそうよ!キャンペーン」
平成24年度コンテストの全国展開	三	原年金事務所	「保留文書等の進捗管理BOX設置」
		検討中	

- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る)  
〔平成22年7月、12月、平成23年10月、平成24年11月〕
- ③ 「理事長メールへのメール・手紙取扱要領」及び「お客様の声対応要領」の改正(本部からの依頼により年金事務所に対応した場  
合、対応結果を事務所からブロック本部にも情報提供するよう改正)〔平成23年10月〕

### <V 地域事業の展開>

- ① 年金委員活動の活性化と地域での展開
  - ・年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(平成23年11月、平成24年11月実施)を設ける〔平成23年4月〕
  - ・厚生労働大臣表彰の創設を年金局に対し要請〔平成24年度〕
  - ・「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」の策定を周知〔平成24年4月〕
  - ・年金委員事務手続きの簡素化(職域型委員の証明写真添付の不要、委嘱状・解職状の様式変更等)〔平成24年4月〕
  - ・全国の年金委員(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〔平成24年10月〕
  - ・年金委員会設置取組方針の設定〔平成24年7月〕
  - ・地域型年金委員活動の手引きの作成〔平成24年12月〕
- ② 年金制度の啓発材料作成
  - ・「退職後の年金手続きガイド」を作成〔平成23年12月〕
  - ・「知っておきたい年金のはなし」を作成〔平成24年2月〕
- ③ 地域年金展開事業への取組み
  - ・自治体、地域の大学や企業等に向き、目的や対象に応じた公的年金制度勧奨活動の開始〔平成24年4月〕
  - ・地域年金事業運営調整会議の設置〔平成24年4月〕
  - ・都道府県代表事務所の強化(総務調整課の設置)〔平成24年4月〕
  - ・強化年金事務所の設置(各ブロック2事務所)〔平成24年4月〕
  - ・「わたしと年金」エッセイの募集(平成24年度は446件)〔平成23年6月～11月、平成24年6月～11月〕
- ④ 年金事務所お客様サービスモニター会議(お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする。平成22年度8ヶ所、平成23年度15ヶ所、平成24年度18ヶ所実施)〔平成23年1～3月、平成23年11月～平成24年1月、平成24年10月～12月〕

## <VI その他>

- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリング)[平成22年8月、9月、平成24年7月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[平成23年3月]
- ③ 好対応事例の紹介(全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する)[平成23年8月～]
- ④ 適切な苦情対応への対策強化
  - ・ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改訂[平成23年8月]
  - ・サービスリーダー会議及びマネージャースタンドアード研修において上記シナリオの徹底[平成23年10月～平成24年1月]
  - ・顧問弁護士との委嘱契約[平成23年11月～]
- ⑤ ブロック本部における「お客様対応電話」の録音設備等の導入[平成23年10月]
- ⑥ 年金事務所における「杖置き」の設置[平成25年2月]



## 地域年金展開事業の実施状況

### 1 経緯

平成24年度より教育機関、企業・団体、自治体に対して年金制度の周知、啓発、支援のネットワークを構築し、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域に根差した活動として地域年金展開事業を実施している。

### 2 実施状況

#### ○ 地域年金事業運営調整会議

年金制度の普及・啓発などについて検討・調整を行うため、都道府県単位に学識経験者や関係者（市町村、地方厚生（支）局、教育委員会、社労士会、年金委員、マスコミ等）から構成される「地域年金事業運営調整会議」を設置し、半年に1回程度定期的に会議を開催している。  
平成25年3月から8月で、全国32道県、合計59回開催されている。

#### ○ 教育機関への取組み

公的年金制度の周知、理解を図るために、高校、大学等教育機関に対してアプローチし、啓発資料「知っておきたい年金のはなし」を活用して年金セミナーを実施している。平成25年3月から8月で、全国で2,515回のアプローチ、358回の年金セミナーを実施している。

【参考】

	アプローチャ	年金セミナー
大学・短大	463回	114回
専門学校	499回	177回
高校・高専	1,529回	63回
その他	24回	4回

○ 企業・団体等への取組み

商工会、商工会議所、社会保険労務士会、年金受給者協会等関係団体と協力・連携し、チラシの配布、担当者説明会、年金セミナーを実施している。平成25年3月から8月において、全国で652回の取組みが実施されている。

○ 民間施設等での取組み

郵便局、大規模商業施設、駅ターミナルなど民間施設に向いて、チラシの配布、出張年金相談、年金セミナーを行っている。平成25年3月から8月において、全国で106回の取組みが実施されている。

○ 自治体・公共施設等での取組み

市（区）役所、町村役場などの自治体、警察署、自衛隊、刑務所などの公共施設に赴き年金相談会を開催している。平成25年3月から8月において、全国で1,796回の取組みが実施されている。

○ 労働局関係機関の取組み

ハローワークに赴き、出張相談や説明会を行い、免除申請の受付を行っている。平成25年3月から8月において、全国で6,657回の取組みが実施されている。

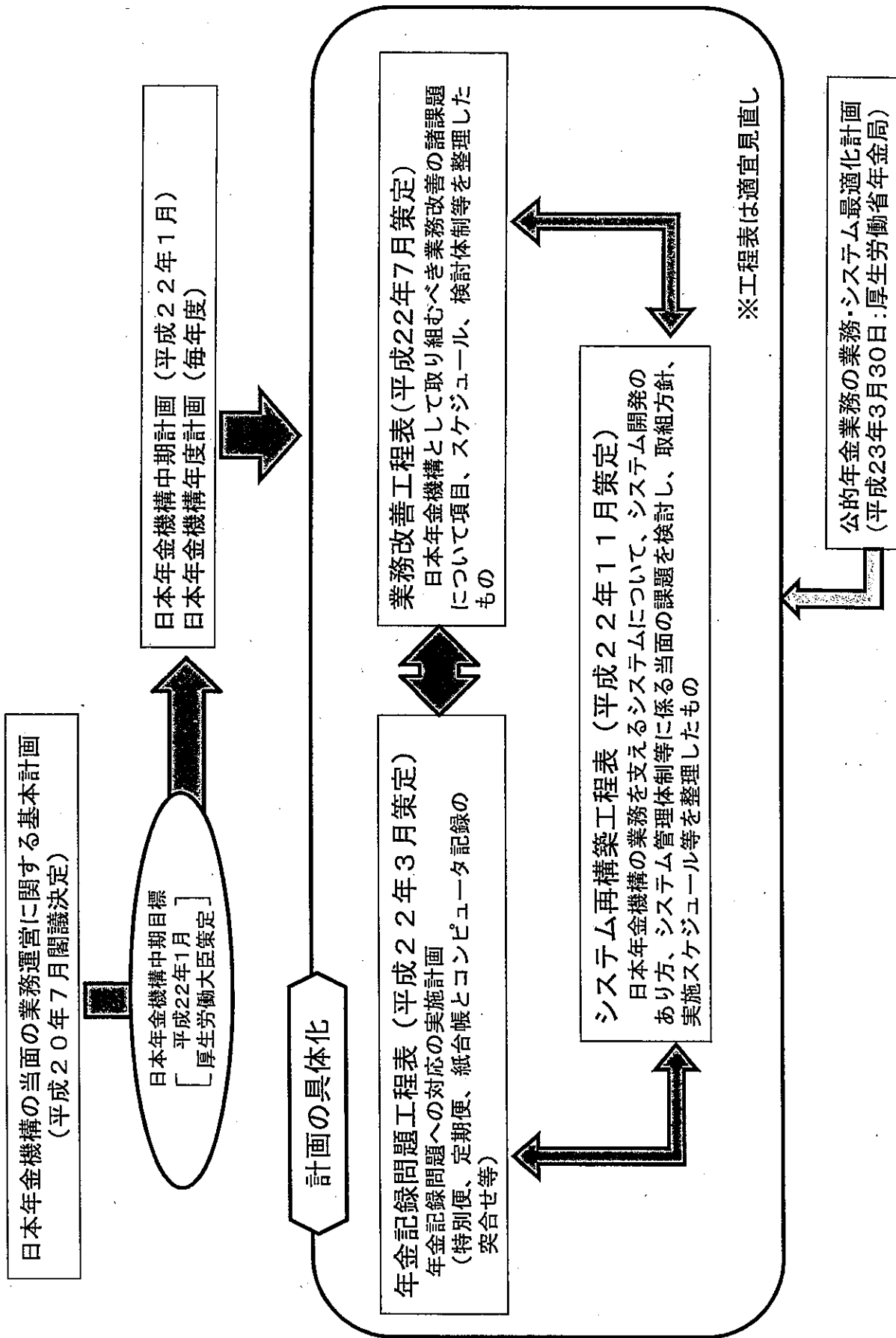
## IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項

- 日本年金機構の3つの工程表
- 組織風土改革の実践
- 事務処理誤りの再発防止の取組状況
- 人事・人材育成関係





# 日本年金機構の3つの工程表



## 業務改善工程表について

### ◆概要◆

- 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善に関する諸課題について、地方・現場から提出された要望や提案事項を含め、課題をリストアップし、それぞれの課題ごとに担当部署・取組方針、検討スケジュールの用途などを具体的に明記する形で取りまとめたものである。(平成22年7月策定)
  - この工程表は、様々な課題を組織の課題として共有するとともに業務改善課題に対する進捗管理を行うツールとなるものであり、毎月フォローアップを実施している。
  - なお、この工程表の項目及びスケジュールについては、その後の状況に応じて、適宜見直されるべきものと位置付け、毎年二回(3月、9月)見直している。(直近では平成25年9月に改定。)
- ### ◆工程表の内容◆
- 11の大事項から構成。(現在の項目数:64項目)
    - ①業務の円滑化、②事務処理誤りの防止、③事務センター業務の改善、④情報化・電子化の促進、⑤情報サービスの充実、⑥お客様サービス関係、⑦年金相談関係、⑧厚生年金関係、⑨国民年金関係、⑩年金給付関係、⑪年金記録関係
  - 64項目中、16項目を重点事項として設定している。

## 業務改善工程表の主な取組状況

### 1. 受付進捗管理システムの改善(平成26年4月1日実施予定)

平成24年10月1日から稼働している「受付進捗管理システム」による進捗管理を徹底するための機能を充実させるとともに、地方からの意見・要望等を踏まえ、システム操作における作業の効率化を図るなどのシステム修正を進めている。具体的には、機構本部へ進達した年金請求書等の進捗状況について、受付進捗管理システムから処理状況を確認できる機能、基礎年金番号を入力することで、社会保険オンラインシステムで管理している氏名、生年月日、住所を自動収録する機能などを追加する。

また、返戻基準等の受付進捗管理システムの運用を徹底するため、マニュアルの明確化などの見直しを進めている。

### 2. 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(平成25年10月1日実施)

事業所から提出される届書のうち、大量または定期的な届出となることが多い被保険者資格取得届などの6種類の届書に加え、平成25年10月1日から健康保険被扶養者(異動)届(年間約280万件)及び国民年金第3号被保険者関係届(年間約160万件)について、電子媒体(CD、DVD等)による届出を可能とした。(電子申請時(e-GOV)にはCSVファイルでの提出を可能とした。)

※ 6種類の届書 = ①資格取得届、②資格喪失届、③算定基礎届、④月額変更届、⑤賞与支払届、⑥住所変更届

### 3. 市区町村から報告される書類等の電子媒体化の実施及び機能改善(平成25年4月1日実施)

市区町村から報告される国民年金被保険者資格取得届などの6種類の届書(年間約830万件)について、平成25年4月1日から電子媒体(CD、DVD等)による届出を可能とした。

今後、市区町村から届出される様式の統一化、市区町村へ報告する処理結果等の電子媒体化など、さらなる機能改善を検討する。

※ 6種類の届書 = ①資格取得届、②資格喪失届、③死亡届、④種別変更届、⑤住所変更届、⑥氏名変更届

### 4. お客様対応業務システムの構築及び改善(平成25年9月1日実施)

機構に寄せられた「お客様の声」、事件・事故・事務処理誤り報告、及び年金相談の事跡管理を効率的に蓄積・管理し、集計・分析を行うために、平成25年9月に「お客様対応業務システム」を構築した。今後、現場の活用実態を踏まえ、現場の意見も聞きつつ改善に取り組む。

## 業務改善工程表

- ◆ 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善の諸課題について、当面の課題を中心に項目、スケジュール及び検討体制等を整理したものである。
- ◆ 今後の状況に応じて、項目及びスケジュール等については、適宜見直されるべきものである。

平成22年7月27日制定  
平成23年3月25日改定  
平成23年9月30日改定  
平成24年3月23日改定  
平成24年9月28日改定  
平成25年3月22日改定  
平成25年9月27日改定

日本年金機構

## 目 次

頁

### I. 共通の基盤

1. 業務の円滑化	1
2. 事務処理誤りの防止	3
3. 事務センター業務の標準化	5
4. 情報化・電子化の促進	6
5. 情報サービスの実	8

### II. 個別分野

1. お客様サービス関係	8
2. 年金相談関係	10
3. 厚生年金関係	12
4. 国民年金関係	12
5. 年金給付関係	14
6. 年金記録関係	15

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
<b>I. 共通的基本盤</b>				
<b>1. 業務の円滑化</b>				
1) わかりやすい指示・依頼等文書の作成	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> <li>受け手の立場に立ったわかりやすい指示・依頼等の発行及び確実な周知のため、現場意見を踏まえ、必要に応じて、毎年度初めを目安に要領を改正。</li> <li>指示・依頼等文書の作成担当者向けの研修を定期的(年2回程度)に実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年4月1日要領改正・施行</li> <li>平成25年5月、11月研修実施予定</li> </ul>	
2) 機構LAN全体掲示板の構成見直し	経営企画部	業務効率化を図るため、必要な情報を迅速に閲覧できるようにしたり、分かりやすく周知するなど指示・依頼等文書の掲示方法を整理するとともに、機構LAN全体掲示板の構成について、現場意見を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。	順次実施	
3) 指示・依頼文書のマニュアルへの取り込み	品質管理部	マニュアルに反映すべき指示・依頼文書の取り込みを迅速に行う。 ※平成22年11月以降毎月取り込みを実施。平成22年11月から取込状況管理票により進捗状況を確認。	毎月実施	
4) マニュアルインストラクター研修の実施	品質管理部	<ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルインストラクター研修を毎年実施し、各職場での伝達研修を実施する。(ブロック本部グループ長対象)</li> <li>アシスタントマニュアルインストラクター研修を毎年実施する。(代表事務所課室長及び事務センターグループ長対象)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年10月実施予定</li> <li>平成25年11月、12月実施予定</li> </ul>	
5) 疑義照会回答の迅速化及びホームページへの掲載	品質管理部	<ul style="list-style-type: none"> <li>疑義照会への対応については、適正に進捗管理を行うとともに、回答の迅速化を図る。</li> <li>また、疑義照会回答のうち広く周知すべきものについて、定期的にホームページに掲載する。</li> </ul>	順次実施	

(重点項目)

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
6) 過去の通知・啓蒙照会等を容易に検索できる仕組みの構築	品質管理部	業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び業務の効率化を図る観点から、機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・啓蒙照会等を容易に検索できる仕組みについて、次の作業を進める。 ①掲載版への通知の掲載、一覧表の作成、通知と一覧表のリンク ②マニュアルと啓蒙照会回答や通知とのリンクの拡大 ※平成16年～21年の通知(主要なもの)について平成24年6月までに掲載済。	平成15年以前の通知を順次掲載予定	
7) 報告物の見直し及び本部一括でのデータ収集システムの構築	◎品質管理部 国民年金保険部 厚生年金保険部 年金給付部 経営企画部 基幹システム開発部	・各種報告物の見直しを行い、結果を精査した上でマニュアル等に反映させる。 ・地方から本部への報告物のうち、オンラインの配信履歴で出力されている内容を手作業で再度集計して報告するものについて、地方での事務負担を効率化するため、本部で一括してデータを収集できるシステムを構築する。	・適直点検実施 ・平成26年度以降システム開発予定	
8) 受付進捗管理システムの改善	◎品質管理部 新システム開発部	・進捗管理を徹底するため、その機能を充実させるとともに、地方からの意見・要望等を踏まえ、システム操作における作業の効率化を図り、安定した運用ができるようシステム修正を行う。 ・併せて、マニュアルに基づいた受付進捗管理システムの運用(運用基準等の取捨含む)を徹底するために、マニュアルの表記を明確にし、より分かりやすくなるように見直す。	・平成25年度以降順次システム改修	
9) お客様に分かりやすい相談専用画面の構築	◎年金相談部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 基幹システム開発部	お客様にわかりやすい相談画面を目指し、意見集約を図った上で、システム開発に向けた検討を行う。	平成25年度地方意見照会予定	
10) 業務支援ツールの活用	◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部 基幹システム開発部	平成24年度に実施した現場で実際に使用されている業務支援ツールの調査結果を踏まえ、業務の効率化や事務処理誤りの再発防止等に有効なものについて、全国展開を図る。(厚年適用・徴収業務に関する業務支援ツール11件を全国展開済)	・各拠点で利用されている業務支援ツールの利用実態を把握するためアンケートを実施 ・アンケート結果を踏まえ、業務支援ツールの取扱いを整理し、その上で対応 ・全国展開が可能なものを順次情報提供	

(重点項目)

◎

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
11) 返送郵便物の管理方法の改善	◎事業企画部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 記録管理部 支払部 基幹システム開発部	常に最新の住所情報を把握した上で郵便物を送付することで、「未着」の発生を減少させる。 ・郵便物にバーコードを印刷し、バーコードで「未着」の情報を管理する。 ・郵便物の「送付」「未着」の情報を総括的に管理するシステムを構築し、「未着」の住所への送付抑制、「ねんきんネット」利用者画面での「未着」情報の閲覧・再交付申請等の機能を持たせることで、業務の効率化及びお客様サービスの向上につなげる。	平成26年度からシステム稼働に先立ち郵便物へのバーコード印刷を順次実施 ・平成26年度にシステム開発着手、平成27年度に稼働予定	
12) 管理帳票等の効率化	◎財務部管理室 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 基幹システム開発部	年金事務所名称・所在地・電話番号等を記載している納入告知書などの57記名帳票(事務所名312版、事務センター名47版)について、当該年金事務所名称等をシステム印字することにより、調達コストの削減及び権限全体(本部、ブロック本部、事務センター、事務所)の業務の省力化・作業の効率化を図る。	平成27年11月～3月までに順次実施予定 ※平成27年1月～3月に予定しているプリンタ更改と併せて実施	新規追加
<b>2. 事務処理誤りの防止</b>				
1) 事務処理誤り等の削減・再発防止	品質管理部	平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策(改定)」に基づき、各種のシステム開発を含む再発防止策に着実に実施に取り組む。 ○事例集の作成 ・頻発している説明誤りや事務処理誤り(訴訟事案を含む。)について、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を取りまとめた事例集を作成し、研修教材として配付する。 (例: 厚年適用・徴収関係、国年適用・保険料関係、年金給付関係など) ・事務処理誤りの事例の中には、基本的な誤りも含まれていることから、そうした誤りを事務処理の実施に際して注意すべき留意事項として取りまとめ、周知徹底を図る。 ○ヒヤリ・ハット事例集の作成 ・日々の事務処理において、事務処理誤りにはならなかったがヒヤリとしたり、ハットとした事例を取りまとめた事例集を作成し、研修教材とする。 ○項目点検チェックシートの完備(業務処理マニュアル) ・業務処理マニュアルに記載しているすべての届書について、項目点検チェックシートを整備する。 ○窓あき封筒への切替 ・機構から発出する文書を総点検し、窓あき封筒化が可能なものについて、計画的に切り替えを進める。	順次実施	事務処理誤りの分析を行い、それに基づき再発防止のための新たな取組や対応について検討し、実施する。

(重点項目)



業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
<p>2) 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</p>	<p>◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部</p>	<p>二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算(手作業)の事務の効率化と適正化を図るため、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を行う。 (工程1)九州ブロック本部業務支援ツールの全国展開(平成24年8月実施済) (工程2)本部で標準ツールを作成(内製化)し全国の年金事務所で一時的に使用(平成25年9月実施済)</p>	<p>(工程3) 記録管理システムでの完全自動化(短時間労働者に対する適用拡大の実施時期である平成28年10月実施予定)</p>	
<p>3) リスクアセスメント調査の実施と業務への反映</p>	<p>◎リスク・コアラライアンス部 品質管理部 システム統括部</p>	<p>業務運営におけるリスク管理のために、リスクアセスメント調査を継続的に実施し、前年度調査結果の検証やリスクの分析、評価を行い、必要な措置を行う。</p>	<p>・平成25年10月までにリスクアセスメント調査を実施 ・平成26年3月までに把握されたリスクに対する必要な措置(関係部署への対応指示、フォローアップ等)を行う。</p>	
<p>4) 国民年金保険料追納処理時の速納申し込み期間のシステム上でのチェック</p>	<p>◎国民年金部 基幹システム開発部</p>	<p>国民年金免除期間より前に納付猶予期間がある場合には、納付猶予期間を優先して追納を行う必要があるが、システムによるチェックが行われず免除期間に係る納付書が作成されるので、チェックを行うよう改善する方向で検討する。</p>	<p>平成26年2月実施予定</p>	
<p>5) 各種請求書等のQRコード等での管理化</p>	<p>◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部</p>	<p>日本年金機構から送付する各種請求書(オンラインアラウンドなど)、磁気媒体圖書作成プログラム等により作成する請求書等について、QRコードやバーコードを活用した基本項目などの入力作業の効率化を図るための事務処理を検討する。</p>	<p>平成25年度以降システム開発予定</p>	
<p>6) コンビニ納付者に係る納付書発行の見直し</p>	<p>◎国民年金部 基幹システム開発部</p>	<p>コンビニ納付された保険料について、コンビニ各社から受領した納付情報の速報データを基に納付書作成要否を判定し、納付済みの期間を除外して納付書を作成する。</p>	<p>平成26年2月実施予定</p>	

(重点項目)

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
7) 各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化	◎品質管理部 基幹システム開発部	事業主あてに送付する各種通知書について、封入封緘作業時の確認作業を容易にし、誤送付を防止するため、事業所単位にページ番号と総ページ数を印字する。	平成25年12月実施予定	
8) 合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録	◎品質管理部 事業企画部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 年金相談部 記録管理部 基幹システム開発部	①合算対象期間及び共済組合期間について、確認ができた時点でシステムへ登録(入力)できるように改善する。 ②登録された合算対象期間、共済組合期間を含めて不足期間、高齡任意加入の喪失予定年月日まで自動計算し、表示・出力を可能にすることによって事務処理誤りの防止を図る。	①平成26年4月実施予定 ②平成26年度以降検討	
<b>3. 事務センター業務の標準化</b>				
1) 事務センター業務の標準化	品質管理部	・事務センター業務PTで取りまとめた「事務センター業務の当面の在り方について」を平成23年5月13日に情報提供。 ・平成23年7月28日に「事務センターの業務処理等に関する取扱いの再確認及び今後の取組(指示・依頼)」を发出。 ・事務センターにおいて集約実施している事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。(平成25年3月に方針決定)	・次期調達(平成26年度)に向けてマニュアル整備等の必要な対応を進める。	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
4. 情報化・電子化の促進				
① 届書の電子(媒体)申請の推進 1)	◎品質管理部 基幹システム開発部	・電子申請・電子媒体申請の普及を図るため、機会を捉えて電子申請等に係る広報や説明会の開催を実施する。 ・電子申請等の推進に当たり、電子媒体による届出が可能な算定基礎届等6届について、被保険者単位での届出件数の集計等を可能とする。 ・全国社会保険労務士会連合会、厚生年金基金等関係者のご意見・ご要望を踏まえて、電子申請及び電子媒体申請についての改善を図っていく。	<広報活動> ・事業所宛に送付する「機構からのお知らせ」に勸奨記事掲載(随時) <届書件数集計> ・平成26年4月実施予定 <電子申請改善> ・平成26年7月実施予定 ・ファイル容量の拡大(5⇒100MB) ・添付ファイル形式追加(PDF)	
2) 磁気媒体届書作成プログラムの機能改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	・利用者(全国社会保険労務士会連合会等)のご意見・ご要望を踏まえて、磁気媒体届書作成プログラムの機能改善を図っていく。 ・また、電子媒体届書に係る業務プロセス改善や申請・相談等の電子化・情報化PTの審議状況等を踏まえ、磁気媒体届書作成プログラムについて、以下のような改善に取り組む。 届書作成段階で、「添付文書が必要」等のメッセージの発出 正しい届書作成のための入力項目の必須入力 申請者の使い勝手を考慮したプログラム画面内の案内表示	平成25年10月実施予定	
3) 事業所から提出される届書に關し、電子化対象届書の拡大	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	「国民年金第3号被保険者関係届」(年間約160万件)及び「被扶養者(異動)届」(年間約280万件)について、電子媒体での届出を可能とする(電子申請時にCSVファイルでの提出が可能となる。)。	平成25年10月実施予定	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
4) 電子(媒体)申請に係る業務プロセスの見直し ◎	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	・電子媒体申請の処理について、目視確認や1件毎の処理に依存することなく、電子的一括処理により効率的な事務処理が可能となるようなプロセス改善を進める。具体的には、平成23年度に取りまとめた厚生年金関係主要6属についての改善方針に基づき、システム開発等を進める。 ・併せて、届書作成プログラム以外で作成された申請データの一括集信化、及び制限のある集信処理件数や処理可能期間の拡大を実施する。	平成26年7月実施予定	
5) 市区町村から報告される書類等の電子媒体化の実施及び機能改善 ◎	◎品質管理部 国民年金部 基幹システム開発部	・市区町村から報告される「国民年金被保険者資格取得届」等6届書(年間約880万件)について、電子媒体による届出を可能とする。 ・具体的には、平成24年度に市区町村へシステム開発を依頼するとともに、オンラインシステムの改修を行い、平成25年度に運用を開始する。 ・併せて、市区町村から届出される様式の統一化を検討する。 ※ 6属:①資格取得届、②資格喪失届、③死亡届、④種別変更届、⑤住所変更届、⑥氏名変更届 ・上記の実施状況を踏まえ、市区町村へ報告する処理結果等の電子媒体化、及び双方向からの伝送化など、さらなる機能改善を検討する。	平成25年4月市区町村からの要入開始	
6) 申請・相談等の情報化・電子化 ◎	◎事業企画部 品質管理部 広報室 国民年金部 年金相談部 各部	お客様の利便性向上、事務処理の効率化、事務処理誤りの防止の観点から、諸外国の状況、国税庁の取組も参考にしつつ、申請・相談の情報化、電子化(CT化)の促進に取り組む。 (※平成24年2月15日のサービスマネジメント・業務改善委員会でPTI設置決定【テーマ】 ねんきんネットの拡充、情報技術を活用した届出作成支援、HPの改善、市区町村との連携、事務所来訪回数の減少)	①平成26年3月及び平成27年1月実施予定 ②平成26年度以降実施予定	
7) 適切な書類管理の促進(保存文書の電子化) ◎	◎総務部 各部	「ねんきんネット」の機能を拡充する。 ②日本年金機構ホームページを活用した届書作成を支援するためのシステムを構築する。 保存文書の電子化に向けた検討PTIにおいて、文書の電子化の推進及び保存文書の在り方等について、以下の検討を進める。 ①廃棄基準の策定 ②保存文書の編成方針の策定 ③既存保存文書の整理 ④外部倉庫委託基準の策定 ⑤電子化を含めた保存方針の検討	・①:平成24年度及び平成25年度 ・②~⑤:平成25年度	

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
5 情報サービスの充実				
1) ホームページの充実	広報室	<p>次のような観点からホームページの充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の使い易さや利便性の向上</li> <li>・経営目標等を踏まえ、機構が伝えたい事項を反映した構成等の機動的な更新</li> <li>・セキュリティの確保</li> <li>・サーバー等への問合せを減らすこと等を目的とした専用コーナー新設やコンテンツ改善</li> </ul>	順次実施	
II. 個別分野				
1. お客様サービス関係				
1) CS(お客様満足)の推進	◎サービス推進部 年金相談部 研修部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○昨年度CSの理念やマナースタンダードを集大成し作成した「サービスの推進の手引き」を活用した研修の実施。</li> <li>○本部のCS施策、好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」を全職員向けに毎月機構LANに掲載し情報発信を行う。</li> <li>○お客様の声、CS調査等でお褒めの言葉の多い年金事務所の表彰。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○平成25年度実施予定</li> <li>○平成25年3月から毎月実施</li> <li>○平成25年4月実施</li> </ul>	
2) わかりやすい文書への見直し	◎研修部 サービス推進部 年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成。</li> <li>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線によりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。)(平成22年1月設置)</li> <li>○年金受給者・会社員・主婦など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)(平成22年4月設置)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○平成25年度実施予定</li> </ul> <p>通年実施</p>	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
3) ねんきんネットの改善	事業企画部	<p>○ねんきんネットの機能の拡充を図る。</p> <p>①加入履歴や納めた保険料、年金員区分などの年金記録の一覧表示</p> <p>②スマートフォン等のモバイル機器への対応</p> <p>③届書の作成支援</p> <p>④持ち主不明記録の検索対象の追加</p> <p>⑤年金記録照会画面の記録の更新頻度の日次化</p>	<p>①～④平成26年3月実施予定</p> <p>⑤平成27年1月実施予定</p>	
4) お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	年金事務所及びび街角の年金相談センターに來訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	平成26年1月実施予定	
5) 民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による調査を実施する。	平成26年1月～2月実施予定	
6) 「お客様対応業務システム」の改善	◎サービス推進部 年金相談部 品質管理部 新システム開発部 基幹システム開発部	平成25年9月に予定通り、「お客様対応業務システム」を稼働した。今後、現場での活用の実態を踏まえ、現場の意見も聞きつつ改善に取り組む。	平成26年3月を目途に改善事項を検討	
7) 年金事務所におけるサービス・業務改善コンテストの実施	◎サービス推進部 品質管理部	ブロック本部、事務センター、年金事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 ※ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。	平成25年12月実施予定	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
8) 地域年金展開事業への取組み	サード推進部	<p>○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。(平成24年4月から実施済)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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勧奨活動。</li> <li>・地域の関連団体(社会保険労務士会、教育機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動。</li> </ul>	平成25年度も引き続き実施	
9) 年金委員活動の活性化	◎サード推進部 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金保険部	<p>○平成24年度に引き続き年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。</p> <p>○年金委員活動を積極的に支援するため、各地域及び本部又はブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。</p>	平成25年度実施 平成25年度実施	
10) 年金事務所お客様サードモニター会議	サード推進部	<p>○お客様から機構のサード改善についてのご意見を聴き取る[年金事務所お客様サードモニター会議]を各ブロック毎に(各ブロック2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、可能な限り11月のねんきん月間で実施する。</p>	平成25年11月実施予定	
<b>2. 年金相談関係</b>				
1) 相談窓口体制の確立	◎経営企画部 年金相談部 人事管理課	<p>相談窓口体制の強化のため、中、大規模年金事務所を中心に、常設の相談窓口の概ね4割について正規職員で対応する体制を構築する。</p> <p>体制の確立に向けた基本方針及び留意事項について指示・依頼突出(平成23年10月24日[経企指2011-88]年金相談体制の確立に向けて) (配置計画の目安: 平成24年度2割、平成25年度3割、平成26年度4割)</p>	平成26年度までに順次実施	
2) 相談講師職員の養成	◎年金相談部 人事管理課 研修部	<p>全国的に研修講師となりうる人材を養成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施。</li> <li>・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施。</li> </ul>	<p>・講師養成研修 (平成25年2月、5月、7月、9月) ・実地研修指導 (適年実施)</p>	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
3) コールセンター臨時ブースの機動的設置	年金相談部	<p>混雑期にオペレーター一席の増席による臨時ブースを設置し、コールセンター体制の強化を図る。                      ・年一通知(6月、60席)、介護保険料率変更(10月、60席)、共済制度等申告書(11月、100席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、50席)、源泉徴収票(11月～3月、100席)</p>	平成25年度も引き続き実施	
4) 社労士の研修への協力	年金相談部	<p>○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)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研修用マニュアル等)を提供する。                      ○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。</p>	通年実施	
5) 常設型出張相談所の活用	年金相談部	<p>常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。                      (23年度:10カ所新設、24年度:5カ所増設、25年度:6カ所増設予定)</p>	平成25年度新設分は、平成25年9月から順次設置	

(重点項目)



業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
<b>3. 厚生年金関係</b>				
1) 労働保険情報及び法務省提供情報を活用した未適用事業所の抽出	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	・法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報と突合し、未適用事業所を抽出する。抽出した未適用事業所に対し、加入勸奨、加入指図又は立入検査を実施し、その経過を事務管理するとともに、新制適用事業所の情報を随時反映するシステムを構築する。 ・現在、外部業者に委託している労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報との突合についても、このシステムに取り込み実施することにより経費の節減を図る。	・法人登記情報の具体的な活用は平成25年6月から実施 ・労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所の抽出は、平成25年11月から実施予定	
2) 手管理分債権の処理の改善	◎厚生年金保険部 国民年金部	平成19年に施行された厚生年金特例法に係る特例納付保険料の債権管理は、システム開発する間もなく現在に至っており、また、高齢任意加入被保険者や日雇(特例)被保険者に係る健康保険料等は、従前から社会保険オンラインシステムにて債権管理がなされていないところである。これら手管理債権については、事務処理の効率化及び事務処理誤り防止等のため、事業所の保険料と同様に社会保険オンラインシステムで管理するためのシステム開発を検討する。	平成25年度以降検討	
3) 徴収業務支援システムの改善	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	厚生年金保険等の徴収業務を効率的・効果的に実施するため、定期的に滞納保険料等の債権データを更新し滞納処分状況を管理する業務支援システムを開発する。	平成25年度以降システム開発予定	
<b>4. 国民年金関係</b>				
1) 市場化業者との連携強化	国民年金部	未納者属性ごとの督促(勧奨)の効果測定結果に基づき、より効果的な取組の情報提供を行うとともに、督促(勧奨)実施結果について進捗管理を徹底する。また、次回契約更改(平成26年10月)に向けて実施要項の検討を行う。	・平成25年度に平成26年10月契約更改に向けた実施要項の検討 ・四半期ごとに受託業者者にアテンドを実施 ・毎月、年金事務所と受託事業者との打合せを実施	

(重点項目)

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
2) 期限切れ国民年金納付書の周知 使用不可の金融機関への周知	国民年金部	金融機関等に周知するため、厚生労働省を通じて関係機関(日本銀行、全銀協)に協力要請(平成25年1月)を行い、日本銀行からは対応困難との回答があったが、引き続き、関係機関の理解が得られるよう、納付書の様式変更を含む検討を行い、厚生労働省と協力し再度の協力要請を検討する。	平成25年度再度要請予定	
3) 国民年金付加保険料の非該当の取扱い変更	◎国民年金部 基幹システム開発部	付加保険料を納期限(翌月末)までに納付しなかった場合は、国民年金法第8条の2第4項の規定により納付期日に付加保険料納付の滞退申出があったものとみなされたが、年金機能強化法の成立に伴い、納期限までに納付されなかった場合であっても滞退申出があったものとみなさないこととなるため、所要のシステム改修を行う。(非該当通知書の発行や過額納還付事務の軽減)	平成26年4月実施予定。	
4) 第1号被保険者期間の可能性がある第3号被保険者期間を有している加入者対応に係るシステム改善	◎国民年金部 基幹システム開発部	届出勧奨を行う際に、直近の住所を効率的に把握するため、医療保険の被扶養者情報を活用して届出勧奨や勧奨による種別変更を行う際に、住民基本台帳情報との実合を機能的に行い、その結果リストを年金事務所に配信するためのシステム開発を行う。	平成25年度以降システム開発予定	
5) 市区町村からの年金記録に関する照会電話対応体制の見直し	◎国民年金部 事業企画部	国民年金事務の円滑な運営のため、市区町村照会電話対応に必要な体制について見直す。	ねんきんネットの普及状況を把握めたうえで、平成25年度以降に別途検討	
6) 収納対策支援システム及び事務支援ツール等のシステムへの取込	◎国民年金部 基幹システム開発部	収納対策の強化を図るため、収納対策支援システム及びツールのオンラインシステムへの取込を行い、収納対策業務の効率化・高度化を行う。 【暫定対応】 ①収納支援ツール向け媒体の対象データを5千件から5万件に拡大する。 ②収納支援ツール向けの納付状況データを3年度分から4年度分に拡大する。	平成27年1月実施予定 【暫定対応】 ①平成26年1月実施予定 ②平成26年4月実施予定	
7) 納付書作成業務の効率化	◎国民年金部 基幹システム開発部	収納対策の強化を図るため、WMから1件ずつ手入力しなければ作成できず非効率となっている「短期未納者等に対する納付書作成」について、過年度分の納付書の作成と同様に事務処理計画で登録することにより一括作成を可能とする。 【暫定対応】 収納支援システムで抽出した対象データを電子媒体に格納し、窓口装置から読み込むことで対象者の基本情報の自動読み込みを可能とし手作業処理の軽減を図る。	平成27年1月実施予定 【暫定対応】 平成25年11月実施予定	

(重点項目)

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
<p>月末が休日等となる場合の前納保険料納付に係る現行システム改善の検討</p> <p>8)</p>	<p>◎国民年金部 基幹システム開発部</p>	<p>国民年金保険料の前納期限は前納しようとする月の末日であり、当該月末が休日等に当たるときは、これらの日の翌営業日とされている。当該前納納付書の再発行が必要な場合には、前納期限が月を跨いだ場合で、当該前納の作成ができないうえに現金納付を全額なくされている。そのため、前納期限が月を跨いだ翌営業日である場合でも、前納期限当日に於いて前月分からの前納納付書を窓口装置で即時に作成することなどを可能とする。</p>	<p>平成26年4月実施予定</p>	<p>新規追加</p>
<p>5 年金給付関係</p>				
<p>1) サービススタンダードの改善</p>	<p>◎品質管理部 障害年金業務部 年金給付部</p>	<p>・裁定処理等の迅速化を図るため、処理遅延の要因分析を行い指導を実施したところであり(平成22年10月25日指示・依頼、年金給付部発出)、これを着実に履行する。 ・障害厚生年金については、各ブロック本部に各事務センター等における進捗及び返戻に係る改善について報告依頼を行うとともに、当面の目標を指示したところであり(平成25年5月17日付指示・依頼、障害年金業務部発出)、これを着実に進める。</p>	<p>通年において実施中</p>	
<p>2) 年金事務所等の相談窓口における届書作成支援</p>	<p>◎品質管理部 厚生年金保険部 年金給付部 年金相談部 基幹システム開発部</p>	<p>年金相談等に来訪したお客様のために応じて、相談窓口等において基本項目(基礎年金番号・氏名等)を印字した届書等を作成する。 ※ねんきんネット等を活用した「届書作成支援プログラム」の構築」で対応予定</p>	<p>平成27年1月実施予定</p>	
<p>3) 社会保険協定旧法該当者の事務処理の改善</p>	<p>◎事業企画部 基幹システム開発部</p>	<p>・社会保険協定による保険期間の通算で旧法年金を受給している者については、旧法システムが社会保険協定に対応しておらず正しい年金額を算出することができないため、毎定期ごとに手作業により年金額を計算し差額を調整額として積むことにより正しい年金額を支払っているため、調整額の入力もれ等が懸念される。 ・事務処理誤り防止の観点から平成26年のサーバー更改の際に調整額の入力もれを防止するためにメッセージの出力を行う。</p>	<p>平成26年1月実施予定</p>	

(重点項目)

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
4) 雇用保険の給付(基本手当及び高年齢雇用継続給付)と年金との自動調整	◎事業企画部 品質管理部 年金給付部 基幹システム開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>特別支給の老齢厚生年金(退職共済年金)の受給権者が、雇用保険の求職申込を行ったときや高年齢雇用継続給付等を受けられるようになった場合について、年金が支給停止になる。</li> <li>現行、雇用保険情報に基づき支払いを保留し、受給権者から「老齢厚生・退職共済年金支給停止事由該当届」の提出を求めているが、厚生年金保険法施行規則の改正を行い、届書の提出を不要とし、そのタイミングで自動的に支給停止処理を行うシステムを構築する。</li> </ul>	平成25年10月実施予定	
5) 加給年金停止処理の改善	◎支払部 年金給付部 基幹システム開発部	<p>現行、退職改定で老齢満了する場合、その配偶者に加給金に加算されていていても、加給金停止等されず、養育リストも出力されていない。また、加給保留があるものについて、加給保留が解除されても加給金の処理が、また、養育リストも出力されていない。老齢満了する退職改定及び加給保留解除を契機とすることにより、配偶者に対しての加給金処理を機嫌作成するための対応を行う。</p>	平成26年4月実施予定	
<b>6. 年金記録関係</b>				
1) 基礎年金番号の重複付番の防止及び解消	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	<p>(防止策) 新規に付番する場合において、3項目(氏名、性別及び生年月日)が一致する基礎年金番号が既にある場合に以下の重複付番防止策を講じる。 ①基礎年金番号有無調査を徹底して実施するシステム改善(平成24年7月実施済) ②同一人確認ができるまでの間、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)で別管理するシステム構築(平成25年4月実施済) ※ 健保・厚生資格取得時の本人確認の厳格化(平成24年10月実施済)</p> <p>(解消策) ①4項目(氏名、性別、生年月日及び住所)一致者を抽出する「重複付番者一覧表」は健康保険番号を対象に含め、住所変更履歴や配偶者情報を一致条件に追加する抽出範囲の拡大(平成25年2月実施済) ②3項目一致者及び疑重複整理番号を住民票コードの紐付け状況及び加入期間の重複等で抽出し、受給者については原則として本部にて職員審査により隣接による同一人特定を行い、被保険者については対象者あて確認のお願い(照会票)を送付し、その回答結果を基に解消処理を行う。</p>	<p>(解消策) ②【受給者】 ・平成24年4月より作業中 ・漢字氏名が一致するものは平成25年12月照会票送付予定(約11万件) 【被保険者】 ・期間重複3月以内のものは平成25年7月照会票送付済(約11万件) ・漢字氏名が一致するものは平成25年12月照会票送付予定(約17万件)</p>	

(重点項目)

◎

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
2) 死亡情報等の基礎年金番号管理ファイルへの収録	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	①死亡したにもかかわらず死亡情報が基礎年金番号管理ファイルに収録されていないものうち、旧法遺族年金、死亡一時金等、死亡に関する情報が別ファイルに収録されているものを抽出し、これらの情報を基礎年金番号管理ファイルに収録する。 ・死亡年月日の確認できるもの(平成24年9月実施済) ②脱退手当金又は脱退一時金を支給し、年金の基礎となる加入期間を有しなくなった者であることを基礎年金番号管理ファイルに収録することを後討する。	①平成25年10月実施予定 ②平成25年度以降別途検討	
3) 外国人被保険者のアルファベット氏名の適正な管理	◎事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 記録管理部 新システム開発部 基幹システム開発部	○基礎年金番号の重複付番の防止等を図るため、資格取得又は氏名変更の届出時において、外国人についてはアルファベット氏名の申出を行えることとする(任意)。更にその状況を把握する。 ○申出のあったアルファベット氏名については、外国人氏名管理サーバーで管理し、アルファベット氏名による疑重複チェックを行う。	平成25年7月からアルファベット氏名の申出を受け、外国人氏名管理サーバーへ登録 平成26年度にはアルファベット氏名の申出を義務化するこども含め検討中	
4) 週及記録(算定、月夜、賞与)の補正処理の改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	算定基礎届、月額変更届及び賞与支払届の記録補正を適時として行う場合に、直近資格記録の取消処理を行わず、記録の追加、訂正、削除を可能とする。	平成26年4月実施予定	

(重点項目)

## システム再構築工程表について

### ◆概要◆

- システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むシステム開発等について、当面の取組方針及びスケジュール等を整理したものである。(平成22年11月18日制定)
- なお、この工程表の項目及び実施スケジュール等については、適宜見直されるべきものと位置付けており、平成23年3月、平成24年3月及び平成25年3月に見直しを行っている。(年1回の見直しを行っていく方針)

### ◆工程表の内容◆

- 三つの大事項から構成。(現在の項目数：10項目)
  1. ITガバナンスの確立・充実
    - ① システム整備計画(案)及び予算要求事項のとりまとめ
    - ② システム管理態勢の充実
    - ③ システム要員の人材育成
  2. システム開発等の信頼性・生産性・継続性の確保
    - ① システム開発等の信頼性・生産性向上に向けた検討
    - ② システム開発委員会の運営
    - ③ 業務継続性の確保
  3. 社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用
    - ① 制度改正事項に対応するシステムの構築
    - ② 業務改善事項に対応するシステムの構築
    - ③ ハードウェア等の適切な更改
    - ④ 記録管理システム・基礎年金番号システムの最適化
- なお、3. 社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用における重点取組事項を(別添)システム開発重点事項一覧表にまとめ、進捗管理を行っている。

## システム再構築工程表（システム開発重点事項）取組状況（平成25年10月時点）

「システム再構築工程表」のうち、重点事項としているシステム開発案件の主な取組（進捗）状況は以下のとおり。

### 【事項2-2 ねんきんネットシステムの機能追加】

- ・新法老齢年金受給者に対する年金見込額試算を可能とするとともに、振替加算・加給年金等の算出機能を追加。（平成25年4月稼働）
- ・年金記録の一覧表示、届書作成支援機能、スマートフォンでのID取得・記録照会等、ねんきんネット機能拡大のためのシステム改修。（平成25年9月開発着手）

### 【事項2-3 お客様対応業務システムの構築】

- ・機構本部・年金事務所等において発生した事件・事故・事務処理誤り報告、お客様から寄せられたご意見・ご要望、年金事務所及び街角の年金相談センターにおけるお客様からの相談事跡の各情報についての一元管理、また各報告の照会、集計、分析を可能とするシステム開発。（平成25年9月稼働）

### 【事項3-8 市区町村経由の国民年金関係届出書の電子媒体化に係るシステム開発】

- ・国民年金に係る6届書について、市区町村より受領した電子媒体での処理を可能とするシステム開発。  
一括処理対応：被保険者資格喪失届、被保険者種別変更届、被保険者氏名変更届、被保険者死亡届  
即時処理対応：被保険者資格取得届、被保険者住所変更届

## システム再構築工程表

- ◆システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むべきシステム開発等について、当面の取組方針及びスケジュール等を整理したものである。
- ◆今後の状況に応じて、取組方針及びスケジュール等は、適宜見直されるべきものである。

平成22年	11月18日	制定
平成23年	3月25日	改定
平成24年	3月23日	改定
平成25年	3月22日	改定

日本年金機構



# システム再構築工程表

事項	担当 (◎は主担当部署)	取組方針	状況等	備考
1. ITガバナンスの確立・充実				
1) システム整備計画(案)及び予算要求事項の取りまとめ	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構CIO(システム部門担当理事)の下にシステム開発案件の優先順位付け作業の検討・調整チームを設置し、システム整備計画(案)及び予算要求事項を取りまとめる。	年度単位に継続的に実施	
2) システム管理態勢の充実	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	ITガバナンスの構築のため、機構自らが責任と主体性をもってシステム構築、運用等に取り組むIT体制の確立に向け、システム管理態勢の検討及び専門人材の確保等の体制整備を継続して実施する。	<p>【平成23年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム部門の組織体制の再編</li> <li>システム部門の定員数を22名増</li> <li>IT経験者を14名中途採用</li> <li>社内公募による登用を実施</li> <li>平成24年4月採用に向けた中途採用及び社内公募の実施</li> </ul> <p>【平成24年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム部門の定員数を22名増</li> <li>社内公募による登用を実施</li> <li>IT経験者を17名中途採用</li> <li>平成25年4月に向けて組織体制を変更</li> </ul>	
3) システム要員の人材育成	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	ITガバナンスの構築のため、機構自らが責任と主体性をもってシステム構築、運用等に取り組むIT体制の確立に向け、職員のスキル育成を継続して実施する。	<p>【平成23年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム部門内の業務に直結したスキル育成のため、上級編(PMO、PJMO)、専門編(調達計画、調達依頼)等の研修を実施</li> <li>実績を使用した製造レベルの研修(プログラミング言語研修)を実施</li> </ul> <p>【平成24年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スキル養成研修受講者の利便性向上を目的とした、基礎編のe-learning化を実施</li> <li>システム部門内の業務に直結したスキル育成を目的として、ITリスクマネジメント研修(上級編)、データモデリング研修(専門編)を追加して実施</li> </ul>	

システム再構築工程表

事項	担当 (◎は主担当部署)	取組方針	状況等	備考
2. システム開発等の信頼性・生産性・継続性の確保				
1) システム開発等の信頼性・生産性向上に向けた検討	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	社会保険オンラインシステムの信頼性・生産性をテーマとした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダによる会議を継続的に実施し、検討結果をシステム整備計画（案）及びシステム開発予算に反映する。	予算要求のスケジュールに合わせて継続的に実施	
2) システム開発委員会の運営	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	厚生労働省年金局、日本年金機構及び外部有識者によって構成されるシステム開発委員会により、以下の取組を継続的に実施する。 ・システム戦略部会を開催し、社会保険オンラインシステムの整備計画の策定等の取組方針について審議する。 ・システム開発等部会を開催し、システム開発等の調達コストの妥当性について審議する。	【平成23年度】 ・システム開発部会 — 20回 ・システム戦略部会 — 2回 【平成24年度】 ・システム開発部会 — 19回 ・システム戦略部会 — 2回	
3) 業務継続性の確保	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構業務継続計画に基づき、災害時等における年金の支払いを確実に行うための仕組みを構築するため、バックアップセンターの設置時期及び設置場所等を検討する。 なお、バックアップセンターが構築されるまでの間、災害時に遠隔地において年金の暫定支払を行う環境の充実に努める。	【平成23年度】 ・年金給付システムの一部機能を有するシステム環境を設置するため、関西圏にデータセンター（以下「関西センター」という）を選定し、関西センターへの機器移設を実施することにも、関西センターのシステム運用マニュアルを作成 【平成24年度】 ・平成24年4月、近畿ブロック本部に2名のシステム担当職員を配置し、関西センターの運用を開始 ・関西センターの被災時対応手順を整備し、支払処理訓練を2回実施 ・関西センターの処理可能範囲拡大に向けた検討を実施	

# システム再構築工程表

事項	担当 (◎は主担当部署)	取組方針	状況等	備考
<b>3. 社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用</b>				
1) 制度改正事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	被用者年金一元化法や年金機能強化法等の制度改正に係るシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
2) 業務改善事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	システムユーザへのサービス及び利便性の向上等のため、業務改善工程表等に基づき、業務改善に係るシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
3) ハードウェア等の適切な更改	システム統括部 ◎基幹システム開発部 新システム開発部 ◎システム運用部	ハードウェア更改については、現行システムの利用最終期を設定し、利用最終期ごとに更改の対応が必要となる機器の見積もり、適切な更改時期を選定し実施する。なお、情報処理端末の更改に併せて、システムユーザへのサービス及び利便性の向上等の事務処理の効率化を図る。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
4) 記録管理システム・基礎年金番号管理システムの最適化	システム統括部 基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	公的年金業務の業務・システム最適化計画に基づき基本設計補完工程の対応を進める。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	

(別添)システム開発重点事項一覧表

○平成24年度～平成26年度にかけて取り組む予定のシステム開発の重点取り組み事項は以下のとおり。

個別のシステム開発案件については、案件ごとの進捗管理を適切に行う。  
 なお、以下の案件のほか、番号制度の導入その他制度改正に伴い必要となるシステム開発に円滑かつ確実に取り組む。

事項	担当 (◎はシステム部門主任担当部署) (△は事業部門主任担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
<b>1. 制度改正等システム関連</b>				
1-1 被用者年金一元化法成立に伴うシステム開発	◎基幹システム開発部 ・事業企画部	被用者年金制度全体の公平性・安定性確保の観点から、共済年金制度を厚生年金保険制度に合わせることを基本として一元化することとされた以下の事項に係るシステムを構築する。 ・厚生年金保険制度に公務員及び私学教職員も加入する。 ・共済年金と厚生年金保険の制度的差異については、原則、厚生年金保険に揃える。 ・年金の支払いは、原則、厚生年金保険加入期間分は機構で行い、共済加入期間分については各共済組合で行う。	開発着手：平成24年11月 稼働時期：平成27年10月予定	
1-2 年金機能強化法成立に係るシステム開発	◎基幹システム開発部 ・事業企画部	公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための、受給資格期間の短縮及び短時間労働者に対する厚生年金・健康保険の適用拡大等に係るシステムを構築する。	平成26年4月より段階的に実施予定	
1-3 年金生活者支援給付金法の成立に係るシステム開発	◎基幹システム開発部 ・事業企画部	高齢者や障害者等の生活の安定を図るため、一定の基準以下の老齢基礎年金等の受給者に対し福祉的給付として支給する年金生活者支援給付金に係るシステムを構築する。	開発着手：平成25年10月予定 稼働時期：平成27年10月予定	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) (・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
2. サーバ等システム関連				
2-1 受付進捗管理システムの改善	◎新システム開発部 ・品質管理部	お客様から提出された各申請書等の進捗状況を適切に管理するため、各申請書等にバーコードシールを貼付し進捗管理を行うシステムを構築する。 ①一次実施分として一部の各拠点において平成23年10月より稼働 ②一次実施分の状況を踏まえ、全国展開するための二次実施分の開発を行う。 ③稼働後2ヶ月を目途に意見募集を行い、全国的な改善効果が見込まれる意見を基に、今後のシステム改修を検討する。	①【一次実施分】平成23年10月実施 ②【二次実施分】 開発着手：平成23年12月 稼働：平成24年10月 ③各拠点への意見募集 平成24年12月実施 開発着手：平成25年度中(予定)	
2-2 ねんきんネットシステムの機能追加	◎新システム開発部 基幹システム開発部 ・事業企画部	①ねんきんネットの機能充実を図るため、年金見込額試算機能の対象範囲を拡大し、年金受給者(在職を理由として年金の一部又は全部が支給停止中の年金受給者を含む。)の試算を可能とするシステムを構築する。 ②ねんきんネットを活用し、未統合記録、旧台帳記録、旧台帳記録等の未確認記録の検索を可能とするシステムを構築する。	【額試算受給者対応】 開発着手：平成24年6月 稼働：平成25年4月(予定) 【未統合記録検索】 開発着手：平成24年6月 稼働：平成25年1月 【サーハ更改に伴うシステム改修】 開発着手：平成25年度中(予定) 稼働：平成26年度中(予定)	
2-3 お客様対応管理システムの構築	◎新システム開発部 基幹システム開発部 ・サービス推進部 品質管理部 年金相談部	年金事務所等の各拠点がお客様よりいただいた「お客様の声」を効率的に蓄積、管理し、効果的に分析するため、事務所単位別及び内容別の集計、分析を行うシステムを構築する。	開発着手：平成24年6月 稼働：平成25年9月(予定)	
3. 現行業務支援等システム関連				
3-1 各種通知書の統廃合についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 品質管理部 年金給付部	年金受給者に対して同時期に送付されている各種通知書について、統合及び出力内容の見直し等を行うシステムを構築する。 ①「年金振込通知書」、「初回支払額等内訳書」の様式の統一 ②「年金証書・年金決定通知書」、「年金決定通知書・支給額変更通知書」の様式見直し ③複数の年金を受給されている方に対する「年金額改定通知書(年一通知)」の同封化	①② 開発着手：平成23年6月 稼働：平成24年5月 ③ 開発着手：平成24年11月 稼働：平成25年5月(予定)	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門担当部署) (・は事業部門担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
3-2 電子(媒体)申請の業務プロセスの見直しについてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	現行の電子(媒体)申請の業務プロセス等の改善を図るためのシステムを構築する。 ・電子媒体による届書の内容チェックの強化 ・システム上での本人確認チェックの強化 ・電子(媒体)申請時の添付書類のPDF化等	平成26年7月稼働(予定)	
3-3 資格記録補正処理の機能改善についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	被保険者資格記録の追加・訂正等の補正処理を改善し、効率的に処理ができる機能を構築する。	開発着手：平成25年3月 稼働：平成26年4月(予定)	
3-4 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	二以上の事業所に勤務する被保険者の記録管理及び保険料計算処理を自動化し、効率的に処理ができる機能を構築する。 ①既存の業務支援ツールの全国展開 ②業務支援ツール及びそのツールにより作成された情報の取り込みを可能とするためのシステム開発 ③システムでの完全自動化	①平成24年8月末実施済 ②稼働：平成25年7月(予定) ③稼働：平成28年10月(予定)	
3-5 オンライン利用促進重点手続に係る件数把握等についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	事業所からの電子媒体による届書について、一部追加するとともに、被保険者単位、事業所単位、外部委託別等に区分して集計し、電子媒体の利用促進の参考値を把握できる機能を構築する。	開発着手：平成25年3月 稼働：平成26年4月(予定)	
3-6 労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所のシステム開発	◎基幹システム開発部 ・厚生年金保険部	労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所の抽出システムを構築する。 ①法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報と突合し、未適用事業所を抽出。抽出した未適用事業所の加入勧奨、加入指導及び立入検査等の重層管理 ②労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報の突合処理のシステム化	開発着手：平成24年10月 稼働：平成25年11月(予定)	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門担当部署) (・は専業部門担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
3-7 基礎年金番号の重複付番の 既発生分の解消に向けたシ ステム開発	◎基幹システム開発部 ・記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部	基礎年金番号の重複付番者の抽出処理において、氏名、性別、生年月日及び住所による重複者の判定範囲を見直すとともに、対象となった年金受給者、被保険者に対して調査を行うシステムを構築する。	開発着手：平成24年7月 稼働：平成25年1月(一部) 平成25年2月(一部) 平成25年3月	
3-8 市町村経由の国民年金関係 届出書の電子媒体化に係る システム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 国民年金部	市区町村を經由して提出される国民年金関係の届書について、CSV形式の電子媒体による報告を受け取るためのシステムを構築する。	【一括処理】 開発着手：平成24年3月(予定) 稼働：平成25年4月(予定) 【即時処理】 開発着手：平成24年3月 稼働：平成25年10月(予定)	
4. 刷新関連				
4-1 年金業務システムの構築	◎新システム開発部	年金制度改革など関連制度の検討状況を踏まえつつ、「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み、なお、取り組み推進のための組織態勢の強化を、平成25年4月に実施。	年金制度改革など関連制度の検討状況を踏まえつつ検討	
5. ハードウェア更改				
5-1 記録管理システム及び基礎年金番号管理システム	◎システム運用部	・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。	【通信制御装置更改】 平成25年1月より順次実施 【メインフレーム等更改】 平成27年1月(予定)	
5-2 年金給付システム	◎システム運用部	・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。	【ハッチ号機更改】 平成24年8月 【オンライン号機更改】 平成24年12月 【磁気テープスワップ機更改】 平成26年1月(予定) 【周辺サーバ更改】 平成26年1月(予定)	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) (●は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
5-3 端末機器等の更改	◎基幹システム開発部 ◎システム運用部	現在使用している年金事務所等の端末機器等については、保守等の耐用期限が到来するため、順次更改予定	【納付書ページ印刷タ更改】 平成24年2月より順次実施 【端末機器等更改】 平成25年1月より順次実施 【ページ印刷タ等更改】 平成27年1月より順次実施（予定）	



## 組織風土改革の実践

- 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、一年ごとにメンバーを入れ替えて活動。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「実践」に重きを置いた活動を展開。

### <4つの柱>

- ①コミュニケーションの活性化
- ②ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ③人を育てる文化・風土の形成
- ④組織力やチーム力の向上

- 平成24年11月から第3期P Tの活動を開始。「これまでの取組の検証、浸透に力点を置く」及び「まずは、やってみる」を推進する」を基本方針として、各拠点における取組の浸透策を検討し、以下の具体的な各種取組を実践し、その内容を平成25年3月に「中間報告書」、平成25年9月に「活動実績報告書」を取りまとめ、理事長に報告。

### 【第3期P Tにおける具体的な取組内容】

#### 1. 検証と浸透

- (1) これまでの取組内容の確認や各拠点等における取組の認知度などについてアンケートを実施  
各種ツールの浸透を図るべく、きずな等による周知活動、How to シリーズの見直し、サンキョーカー  
ドの活用方法の見直しを実施

(2)各拠点やブロック本部の職員に組織風土改革の取組について、直接伝える、または考える「きっかけ」をつくることを目的として、ブロック本部を訪問し各ブロックの若手PTメンバー等と意見交換を実施

## 2. 実践

(1)資料作成を通じたコミュニケーションの活性化を目的として、職員の担当業務や写真を掲載した拠点ごとの「機構BOOK」の作成を検討し、実際に中国ブロック管内32拠点で作成

(2)第2期PTで実施した「本部職員の年金相談窓口体験及び意見交換会」での意見等を踏まえ、年金事務所・事務センター職員に対する本部業務の説明・見学会を本部において開催し、本部と他拠点との相互理解を更に促進

### 【今後の取組方針】

組織風土改革の取組は3年を経過し、取組の中には普及・実施されているものも多かった一方、機構全体への広がりという意味では、必ずしも十分ではなかったため、拠点ごとの取組の差をどのように解消していくか、また取組の継続性が確保される方策に取り組む。

また、日本年金機構の職員であることに誇りを持ち、そして組織に愛着を持つためには、どのような取組みが必要か、組織風土改革という側面だけではなく、人事制度での対応も含め、本部が主体となつて機構全体で取り組む。

## 事務処理誤りの再発防止の取組状況

平成24年12月に「事務処理誤り総合再発防止策」を改訂して、事務処理誤りの再発防止のためのシステム開発をはじめマニュアルの整備や研修の実施など、必要な基盤整備を進めているところであるが、兵庫事務センターにおいて250件の事務処理遅延等が判明した。

また、全年金事務所及び事務センターにおいて未処理届書の総点検を実施したところ、29年金事務所及び9事務センターにおいて1,151件の事務処理遅延等が判明したことから、マニュアルの見直しや管理職による進捗管理の徹底など、再発防止に向けて今まで以上に取組を強化する。

### 1. 兵庫事務センター事案、未処理届書の総点検結果を契機として、事務処理遅延等の再発防止の取組を更に強化する。

#### (1) 事務処理遅延等が発生した主な原因

受付(内部返戻)した届書等が受付簿に登録されていないか、登録されていても所定の保管場所に保管されていない等のため、管理者による進捗管理が不十分であった。

#### (2) 事務処理遅延等の再発防止策

##### ① 業務処理マニュアルに基づく事務処理の徹底

- ・受付(内部返戻)した届書については、確実に受付進捗管理システムへ登録することを徹底。
  - ・受付日から一定期間経過しても処理されていない届書について、毎週1回、管理職員による確認を徹底。
- ##### ② 業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールの明確化により事務処理を徹底
- ・受付進捗管理システムへ登録作業する担当者を明確化。

- ・処理保留を長期化させないために、書類不備等による届書の返戻基準を明確化。
- ③受付進捗管理システムの改善による機能強化と職員の作業の効率化
- ・本部へ進達した年金請求書等の進捗状況を受付進捗管理システムから確認できる機能、受付後30日を経過した届書のお知らせ機能の追加等、機能性と操作性の向上を図る。
- ④監査(自治監査及び本部監査)の重点項目化
- ・監査(自治監査及び本部監査)の重点項目として、管理職員による未処理届書の定期的な確認及び受付進捗管理システムの運用が適正に行われているかどうかの確認。
- ・すべての拠点を対象に、書類の放置や処理遅延の確認と書類放置につながる管理上の不備について、無予告で行う監査を平成25年6月から実施。

## 2. 平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」に基づく取組を進める。

(1)事務処理誤りの再発防止のため、引き続きシステム改善に取り組む。

### 【実施済み】

- ⇒ 年金見込額試算システムの改善(平成25年4月開始)
- ⇒ 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  
(本部業務支援ツールの開発及び当該作成情報の記録管理システムへの取り込みに係るシステム開発/平成25年7月開始)
- ⇒ 磁気媒体届書作成プログラムの機能改善(平成25年10月開始)
- ⇒ 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(平成25年10月開始)
- ⇒ 雇用保険の給付(基本手当及び高年齢雇用継続給付)と年金との自動調整(平成25年10月開始)
- ⇒ 雇用保険の給付(基本手当及び高年齢雇用継続給付)と年金との自動調整(平成25年10月開始)

【今後の予定】

- ⇒ 遡及記録(算定、月変、賞与)の補正処理の改善(平成25年度実施予定)
- ⇒ 各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化(平成25年度実施予定)
- ⇒ 各種請求書等のバーコード管理化(平成25年度以降順次実施)
- ⇒ 申請・相談等の情報化・電子化(平成26年4月実施予定)
- ⇒ 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  
(記録管理システムでの完全自動化/平成28年10月実施予定)

(2)事務処理誤りの再発防止のため、引き続きマニュアルの見直し等に取り組む。

- ⇒ 事務処理誤り(ヒヤリ・ハット)事例集の作成
- ⇒ 届書項目点検チェックシートの作成
- ⇒ 封筒の集約と窓あき封筒化の実施

3. 引き続き研修の充実を図るなど、事務処理誤り等の再発防止を図るための基盤整備に取り組む。

【機構本部における取組】

- ⇒ 厚生年金保険適用関係の事務処理に関する注意喚起(平成25年4月情報提供)
- ⇒ 厚生年金保険徴収関係の事務処理に関する注意喚起(平成25年4月情報提供)
- ⇒ 指示・依頼文書のマニュアルへの反映(毎月情報提供)
- ⇒ 疑義照会回答の迅速化及びホームページへの反映(平成25年7月、10月情報提供)
- ⇒ ブロック本部のマニュアルインストラクターに対する研修の実施(平成25年10月実施)
- ⇒ 事務センター及び年金事務所のアシスタントインストラクターに対する研修の実施(平成25年11月、12月実施予定)

※ マニュアルインストラクターは、年金事務所等における業務処理の標準化等を推進するため、ブロック本部の相談・給付及び適用・徴収担当部署

に配置しているもの。

アシスタントインストラクターは、本部又はブロック本部からの業務処理に関する改訂内容や回答の情報を職員へ周知するとともにマニュアルの管理及び加除を行うため、事務センターの各グループ及び年金事務所の各課室に配置しているもの。

【ブロック本部、年金事務所、事務センターにおける取組】

- ⇒ 事務処理誤り再発防止委員会の開催
- ⇒ 機関紙への事務処理誤り再発防止の取組の掲載
- ⇒ 事務処理誤り事例集の配布
- ⇒ 年金事務所、事務センターの相互実践研修の実施
- ⇒ 年金事務所等の勉強会への研修資料の提供

# 職員の状況について

(人)

職員区分	①現在員 (H25.10.1時点)	②定員 (25年4月～)	③欠員(②-①)  (注2)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	11,095	10,880	▲ 215	26.4.1 新卒採用 283人(10/1内定者)	24年度採用 552人 (正規職員登用280人含む) 25.4.1 新卒採用 272人 25.4.1 ウェルカムハーツ制度採用 1人 25.7.1 正規職員登用 274人 25.7.1 ウェルカムハーツ制度採用 2人
准職員	4,521	4,916	395	-	24年度採用 602人 (年金相談専任職員登用91人含む) 25.4.1 採用 281人 (ウェルカムハーツ制度採用1人含む) 25.7.1 採用 120人 25.10.1 年金相談専任職員登用 74人
小計	15,616	15,796	180		
特定業務契約職員	7,578				
アシスタント契約職員	2,739				
小計	10,317	9,871	▲ 446	-	-
合計	25,933	25,667	▲ 266		

(注1) 年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。

(注2) 年度末までの退職見込み数は250名程度である。

## ○人事政策全体の取組状況

### ①定期の人事異動

職員の人材育成や事務処理体制の確保の観点から、平成25年10月に定期人事異動を実施した。10月の異動対象者は、正規職員全体(11,095人)の2割弱の1,876人となった。

区分	異動者(全体に占める割合)	
	平成25年10月	(参考:平成24年10月)
管理職	336人(12.0%)	427人(15.1%)
一般職	1,540人(18.5%)	2,010人(24.6%)
合計	1,876人(16.9%)	2,437人(22.2%)

### ②各事業の取組状況

#### ○正規職員の新規採用

平成25年4月には、退職者の欠員補充のため272人を新卒採用するとともに、退職職員の再雇用制度(ウエルカムバック制度)により、平成25年9月までに3人を採用した。

#### ○正規職員の登用

スキルある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を実施している。平成25年度は、1,767人の応募があり、書類審査及び面接の結果、平成25年7月に正規職員として274人を採用。平成26年度以降も継続して実施する予定。



○年金相談専任職員の登用  
 平成24年度に引き続き、年金事務所の窓口年金相談業務を担う年金相談専任職員を平成25年10月に74人登用した。

○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施  
 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及び管理職登用試験を実施し、合格者は登用候補名簿に記載し順次登用。  
 平成25年度も登用試験を実施中。  
 平成25年9月末時点の登用状況

試験実施年度	所長登用試験		管理職登用試験	
	名簿登載者数	登用者数	名簿登載者数	登用者数
24年度	120人	45人	170人	127人

○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）  
 次世代育成支援法の趣旨を踏まえ策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）を実施している。平成25年9月末時点では、68人が登録。

③人事評価  
 ○人事評価者研修の実施  
 平成25年8月から本部及びブロック本部において、一次評価者全員（グループ長、事務所課長等の約1,900名）に対し、公平・公正な人事評価を実施するためのスキルアップを目的とし

た集合研修を実施。

○事業実績評価の実施

平成25年度の年金事務所及び事務センターの事業実績評価に係る評価項目と評価指標を見直し、より事業実績を反映した実績評価を実施。

- ①年金事務所
  - ・「重点項目」と「共通(ICTと地域年金展開事業)」を評価項目に追加
  - ・「国民年金収納対策」に「全額免除率」等、「厚生年金保険収納対策」に「滞納事業所増減率」を評価指標に追加
- ②事務センター・各種届書の平均処理件数と平均処理日数による評価項目等を新設

# ○平成25年度研修計画の概要(集合研修)

○平成25年度の研修計画においては、昨年度に引き続き管理職のマネジメント能力の向上の他、CS向上のための研修実施体制の構築、eラーニングシステムの拡充及び活用、内部資格認定試験の実施を重点事項と位置つけた。

○集合研修については、平成25年度研修計画に基づき、研修センターにて実施。

○通信研修については、平成23年12月より基礎課程、平成24年10月より応用課程(適用調査、保険料徴収、年金相談の3コース)を開講。

研修名	平成24年度上半期実績		平成25年度計画		平成25年度上半期実績		研修期間
	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	
職務階層別研修	第1回新規採用者研修(4月採用)	247人	1	280人	1	272人	4週間
	第2回新規採用者研修(正規登用)	280人	1	250人	1	274人	2週間
	第3回新規採用者研修(正規登用(年金相談))	0人	0	75人	1	0人	3日間
	新規採用者フォローアップ研修	159人	2	280人	1	0人	3日間
	若手職員研修	156人	3	200人	4	116人	3日間
	中堅職員研修	49人	1	400人	8	391人	3日間
	管理者研修	274人	5	400人	11	84人	3日間
	【H24年度実施】新規採用者研修(システム・監査採用)	15人	1	—	—	—	—
	【H24年度実施】新規採用者研修(システム採用)	0人	0	—	—	—	—
	人事労務管理研修	0人	0	20人	1	0人	4日間
	相談研修講師養成研修	53人	3	80人	4	48人	4日間
業務別研修	年金相談管理者研修	78人	1	80人	1	74人	3日間
	マニュアルインストラクター研修	0人	0	135人	3	0人	3日間
	船員保険研修	0人	0	70人	1	0人	4日間
	滞納処分実務研修(新任担当者コース)	123人	2	210人	3	166人	5日間
	滞納処分実務研修(中堅担当者コース)	178人	2	280人	4	142人	5日間
	滞納処分実務研修(指導者コース)	0人	0	70人	1	0人	5日間
	適用調査実務研修(新任担当者コース)	0人	0	70人	3	0人	4日間
	適用調査実務研修(一般コース)	0人	0	140人	2	0人	4日間
	適用調査実務研修(指導者コース)	—	—	70人	1	0人	4日間
	年金給付事務研修	0人	0	240人	4	122人	3日間
	給付事務研修講師養成研修	—	—	44人	4	22人	4日間
共通	チャーター養成研修	225人	7	250人	9	240人	2日間
	人材育成推進者研修	71人	1	75人	1	71人	3日間
	CS本部研修	—	—	75人	1	60人	2日間
	合 計	1,908人	30回	3,794人	70回	2,082人	—

## ○平成25年度研修計画の概要(eラーニング)

平成25年9月末現在

eラーニング受講申請状況		(人)						備考
○基礎課程：平成23年12月より受講受付開始。標準学習期間は9カ月。		正規	准	エルダー	特定	アシスタント		
1	受講申請者数	6,178	3,232	1,857	8	1,037	44	
2	修了者数	1,988	973	662	3	335	15	
○応用課程：平成24年10月より受講受付開始。3コース(保険料徴収・適用調査・年金相談)あり、標準学習期間は各6カ月。								
1	受講申請者数	2,254	1,478	554	5	212	5	
2	修了者数(のべ人数)	1,631	931	524	5	166	5	
	保険料徴収コース	475	280	148	1	44	2	
内訳	適用調査コース	682	390	215	2	73	2	
	年金相談コース	474	261	161	2	49	1	

※有期雇用職員を含む全職員のうち受講を希望する者が対象。

※学習教材を全て視聴した後、画面上の修了テストを受験し、90点以上で修了となる。

# ○平成25年度研修計画の概要(職場内研修)

24年度末に本部より示した職場内研修実施方針を踏まえ、各職場において年度当初に立案した職場内研修実施計画に基づき、各職場単位で実施。

(人)

研修名	研修対象者	実施回数等	平成24年度 上期実施数	平成25年度 年間実施予定数	平成25年度 上期実施数
リスク・コンプライアンス研修	全職員	年1回以上	7,186	21,050	13,324
倫理研修	全職員	年1回以上	5,320	20,337	10,295
ハラスメント研修	全職員	年1回以上	5,033	20,164	10,585
個人情報保護に関する研修	全職員	年1回(第1四半期)	10,932	22,122	17,625
情報セキュリティ研修	全職員	年1回以上	8,458	21,575	15,216
CS研修	全職員	通年	5,247	30,917	28,094
年金相談初心者研修	お客様相談室新 規配属職員等	通年	-	934	338
年金相談スキルアップ研修	お客様相談室 職員	通年	-	1,217	319
年金相談特定業務研修	お客様相談室 職員等	通年	-	1,116	7,427
個別業務課題等の研修	各業務担当者	随時実施	38,641	40,269	38,172
合計			80,817	179,701	141,395



## ○研修後の効果測定について

現在、実施している研修に対する効果測定方法は、以下のとおり。

### (1) 受講者アンケート

研修終了時に受講者アンケートを実施。アンケートの結果を基に次回以降の研修カリキュラムの編成や時間設定等に活用している。

### (2) 理解度テスト

法律や実務などの研修において、どの程度理解できたか、また知識や技術がどの程度向上したかを理解度テストにより確認を行い、研修の効果を把握している。

特に、新規採用者研修においては、テスト結果を所属長へ通知して、OJTの内容に反映させている。

<新規採用者研修理解度テスト正答率>

平成24年度 82.0%

平成25年度 81.9%

### (3) 研修受講後のフォローアップ

研修終了後にフォローアップを実施して、職場における行動変容状況を研修部及び受講者の上司が把握している。

具体的には、管理者研修、中堅職員研修等においては、研修終了から1ヶ月後と3ヶ月後に講義内容を業務にどう活かしているかレポートを作成させ、所属長がレポートの評価を記載したものを提出させる。所属長には受講者とコミュニケーションを図ることを勧めている。

# ○平成25年度研修の改善項目

## (1) 集合研修

### ○研修の新設

- ① 適用調査実務研修（指導者コース）・・・適用調査業務の指導者養成の観点から、未適用事業所への指導や適用調査の高度な知識の習得を図るため新設。（年1回：70名予定）
- ② 給付事務研修講師養成研修・・・年金給付事務に従事する職員のスキルアップの観点から、職場内研修や勉強会の進め方や話し方等を習得すると共に年金給付の実務を学習し、将来の給付事務の指導者となる職員を育成するため新設。（年4回：計44名予定）
- ③ CS本部研修・・・全国のサービスマナーに対して、接客・マナーだけでなくお客様満足（CS）の向上に視点をあいた講義を実施する他、年金の知識を広く展開するための地域展開事業の好取組を共有するため新設。（年1回：60名）

### ○研修の見直し

- ① 新規学卒者研修・・・平成24年度の前・後半に分けた2ヶ月間の集合研修から、本部とブロック本部の役割を分割して、本部では经营理念や法令等基礎的な科目を中心として1ヶ月間の集合研修を実施。その後、各ブロック本部にて配属課別の研修を個々に行うことにより、より実践的な研修となるよう見直し。（年1回：272名）
- ② 滞納処分実務研修（中堅担当者コース）・・・平成24年度は同一のカリキュラムで4回実施していたが、研修効果をより高めるため、受講対象者を滞納処分事務に従事する経験年数や知識レベルで分けて、異なる2つのカリキュラムを作成して各2回実施に見直し。（年4回：280名予定）

## (2) 通信研修

- ・ 職場における業務用端末でも通信研修の受講が可能となるように受講環境の見直しを検討。

## (3) 職場内研修

- ・ 各ブロック単位で実施している所長会議等を利用して管理職に対するマネジメントやコンプライアンスの管理者研修を実施。