

平成25事業年度業務実績報告書

日本年金機構

目 次

平成25年度計画	頁	自己評価
はじめに	1	24項目
I. 年金記録問題への対応に関する事項	4	/
（1）年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明	4	A
（2）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	5	
（3）受給者・加入者への年金記録の確認作業	5	
（6）年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備	6	
（4）紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ	8	A
（5）「気になる記録の確認、再確認キャンペーン」の実施	9	S
（8）ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供	10	
①ねんきん定期便の送付	10	
②ねんきんネットの充実	10	
（9）厚生年金基金記録との突合せ	12	A
（7）年金事務所段階での記録回復の促進等	13	B
（10）基礎年金番号の正確性の確保	14	
・その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	17	
II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	19	/
1. 適用事務に関する事項	19	/
（1）国民年金の適用事務の確実な実施	19	A
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	22	A
2. 保険料等収納事務に関する事項	28	/
（1）国民年金の納付率の向上	28	A
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	34	A
3. 給付事務に関する事項	36	C
4. 相談、情報提供等に関する事項	41	/
（1）年金相談の充実	41	A
（2）分かりやすい情報提供の推進	48	A

平成25年度計画	頁	自己評価
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	54	A
6. 電子申請等の推進に関する事項	60	B
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項	62	
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	62	B
2. 運営経費の抑制等に関する事項	66	B
3. 外部委託の推進に関する事項	69	B
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	71	B
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項（調達関係）	72	B
Ⅳ. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項	74	
1. 内部統制システムの構築に関する事項	74	C
2. 情報公開の推進に関する事項	83	B
3. 人事及び人材の育成に関する事項	85	B
4. 個人情報の保護に関する事項	93	B
Ⅴ. 予算、収支計画及び資金計画	95	B

●判定基準

「S」：平成25年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成25年度計画を上回っている。

「B」：平成25年度計画を概ね達成している。

「C」：平成25年度計画をやや下回っている。

「D」：平成25年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
	<p>＜はじめに＞</p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生した様々な問題が、国民の皆様にも公的年金制度及び公的年金事業に対する大変大きな不安、不信などをもたらした反省の上に立って、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を回復することを目的として設立されました。</p> <p>この目的を実現するため、日本年金機構法において、機構の基本理念として、①国民の信頼②国民の意見の反映③サービスの質の向上④業務運営の効率化⑤公正性・透明性の確保が掲げられています。この基本理念を踏まえ、機構においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様の立場に立ったサービスの提供 ②お客様のご意見を反映した業務運営と情報公開 ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな組織風土の醸成 ④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスの確立 <p>という運営方針を掲げ、引き続き、基本理念、運営方針に沿った業務運営に努めました。</p> <p>平成25年度は、国家プロジェクトとして取り組んできた年金記録問題の集中取組期間や中期計画の最終年度であり、大きな節目の年であるとともに、残された懸案を着実に解決しつつ、より一層、お客様から信頼される組織を目指して、「年金記録問題に傾注するとともに、基幹業務への取組を強化し、親切・迅速・正確なお客様サービスの提供を目指すこと」を目標として、その実現に向けて、①年金記録問題対応への総力結集と基幹業務の本格的な取組強化②親切・迅速・正確なお客様サービスの提供③組織風土改革と人材育成の3つを重点として、各般の取り組みを進めました。</p> <p>まず、年金記録問題への対応については、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについては、着実に業務管理を行ったことにより、記録問題工程表に基づき、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。厚生年金基金記録との突合せにつ</p>

いては、第2次審査について、基金等からの提出期限である平成25年10月末直前に大量の駆け込み提出（平成25年8月から10月に約23万件）がありましたが、平成26年3月末までに、ご本人へのお知らせを行い、基金等への回答をほぼ完了しました。

「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、周知用リーフレット等を活用し、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約6,552万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付しました。平成25年1月31日から実施している「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について、地方自治体や各種団体等に協力をお願いするとともに、政府広報等により幅広く周知広報を行いました。

「基幹業務の取り組み」については、**国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、収納対策**について、それぞれ機構全体及び各年金事務所ごとに行動計画を策定し、**同行動計画に基づく計画的・効率的な事業の推進**に努めました。

特に、国民年金保険料収納対策については、未納者属性に応じ特別催告状を約570万件送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、目標とした現年度分納付率60%台を達成しました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、平成24年度以降に把握された重点的加入指導事業所も含めて2割以上を適用に結び付けることを目標として設定し、その目標を達成しました。また、厚生年金保険等の収納対策についても、口座振替実施率は前年度実績を上回り、収納率も前年度実績を上回る収納率となっています。

年金給付については、障害厚生年金のサービススタンダードが大幅に改善され、最終的には遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である90%台を達成という状況になりました。

また、年金相談についても、平均待ち時間が前年度に比べ改善、コールセンターの応答率についても、前年度実績を大幅に上回るなど、基幹業務に関する主要な年度計画の目標は概ね達成することができました。

「親切・迅速・正確なお客様サービスの提供」については、上記のとおり、年金相談窓口の待ち時間の短縮を図るとともに、お客様のご意見をお聴きする様々な取り組みを行い、お客様向け文書の改

善、研修を通じた接遇マナーの向上などに取り組みました。また、平成 25 年 9 月より「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声のスピーディーな情報共有、集計業務の効率化を図ることができました。

事務処理誤りの再発防止やコンプライアンス問題については、これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失や年金事務所等における事務処理遅延に係る総点検結果を踏まえ、届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、徹底を図っているところです。引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取り組みを着実に実行し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

「組織風土改革」については、取組の 4 つの柱として、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を掲げ、各種の取組を展開し、平成 25 年 9 月に活動実績報告書（第 3 期）を取りまとめました。

「人材育成」については、本部では管理職マネジメント能力の向上や職員講師のスキル向上・育成を目的とした集合研修の充実を図りました。ブロック本部では、集合研修受講者による職場内研修を実施し、通信研修と併せて体系的かつ効果的な研修を実施しました。また、自ら学ぶ職員を支援するため、通信研修の利用推奨や外部資格取得費用補助の拡充を図りました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>評価基準① 計画的にねんきん特別便、ねんきん定期便、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者に対する再送付の回答に係る記録確認作業等を進め、また、再裁定の迅速な処理を維持したか。</p> <p>＜計画＞ 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。</p> <p>（1）年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。</p>	<p>＜実績＞</p> <p>○平成25年2月22日に最終改定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の維持等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」（以下「記録問題工程表」という。）に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限（平成25年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおり達成しました。</p> <p>【別表1：25年度記録問題工程表（最終改定）概要】</p> <p>○平成24年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」（※1）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）（※2）、「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）（※3）、「ねんきん定期便」（※4）に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、基礎年金番号に統合されていない記録（以下「未統合記録」という。）の解明・統合を進めました。</p> <p>また、平成18年6月時点の未統合記録（5,095万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行いました。（平成25年7月とりまとめ公表）</p> <p>この他未解明記録の状況について定期的に公表を行い、年金記録問題に関する特別委員会報告書（平成26年1月）においても記載されました。</p> <p>【別表2：未統合記録（5,095万件）の解明状況】</p> <p>＜用語解説＞</p> <p>（※1）「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（平成19年12月から平成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。</p>

<p>(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索の結果、ご本人と思われる方へのお知らせを送付し、未統合記録の確認作業を進める。 ・ 「ねんきん定期便」等の回答に係る記録確認作業を進める。 ・ 「ねんきん特別便」・各種解明作業に係る「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者のうち住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者に再送付したものの回答に係る記録確認作業を進める。 <p>(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加入者の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業を行う。 ・ 受給者及び待機者に対して、「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」を送付し、「ね 	<p>(※2) 「黄色便」・・・平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、住基ネット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平成20年6月から平成21年12月の間に「年金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。</p> <p>(※3) 「受給者便」・・・厚生年金受給者等（約2,632万人）に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付（平成21年12月から平成22年11月まで）、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。</p> <p>(※4) 「ねんきん定期便」・・・平成21年4月より、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。</p> <p>○未統合記録について、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を進め、記録問題工程表の期限である平成26年3月末までに処理困難案件を除き、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約20万件（平成25年度）送付しました。</p> <p>○また、ねんきん特別便やねんきん定期便等の回答処理を進め、記録問題工程表に基づき、処理期限（平成25年3月以前受付分の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおり達成しました。この他、オンライン上「未処理」となっているねんきん特別便の処理について、ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか再度確認をしていただくため、平成25年12月に「年金記録の再確認のお願い」（再確認便）を約2万7千件送付しました。</p> <p>○「ねんきん定期便」に係る記録確認作業（平成21年度～）について、記録問題工程表に基づき、平成25年度においても、継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標（平成25年3月以前受付分の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおりに処理を終了しました。また、「ねんきん特別便」「黄色便」等の各種送付便が未送達の方のうち、住基ネットにより直近の住所の確認ができた方に各種送付便を改めて送付した分の回答に係る記録確認作業についても処理を行いました。</p> <p>○平成25年2月から10月の間に受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキを約3,310万件送付し、平成25年8月に受給待機者に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のハガキを約230</p>
---	--

んきんネット」の利用を促すとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」(後述)で年金記録確認の呼びかけを行う。

(6) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備

・ 年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。

万件送付しました。この中で「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。更に、平成25年12月に海外に居住する年金受給者に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。

○再裁定等の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しましたが、記録問題工程表において紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業を、処理困難案件を除き平成26年3月末までに終了させることを目途としていたことから、平成25年末から平成26年3月末までの間に再裁定の件数が大幅に増加しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年11月までは2.5か月程度を維持していましたが、年末から年度末にかけて処理期間が延びる傾向となりました。

	平成25年4月	5月	6月	7月	8月	9月
平均処理期間	2.2か月	2.1か月	2.1か月	2.1か月	2.1か月	2.2か月
未処理件数	4.5万件	4.0万件	4.9万件	4.6万件	5.0万件	5.6万件

	10月	11月	12月	平成26年1月	2月	3月
平均処理期間	2.3か月	2.5か月	2.7か月	3.0か月	3.1か月	3.2か月
未処理件数	6.4万件	7.5万件	9.3万件	12.1万件	14.1万件	17.9万件

○なお、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成26年3月末時点で2.1か月(未処理件数2.3万件)となっており、記録問題工程表の目標(2か月程度)を概ね達成しました。

<自己評価(要因分析含む)> 評語：A

○ねんきん定期便、ねんきん特別便、黄色便等の回答処理を着実に行ったことにより、平成25年度における記録問題工程表の目標を達成しました。

○未統合記録(5,095万件)のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行い、年金記録問題への対策の作業進捗状況と併せて平成25年7月に公表しました。

○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間については、強化した事務処理体制を維持していたところ

ですが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により平成 26 年 3 月末にかけて再裁定の件数が大幅に増加したため、再裁定の平均処理期間は、平成 25 年 11 月までは 2.5 か月程度を維持していましたが、年末から年度末にかけては処理期間が延びる傾向となりました。なお、時効特例給付については目標（2 か月程度）を概ね達成することができました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況						
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>評価基準② 紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進めるなど、重点的に処理を進めたか。</p> <p><計画> (4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについて、25年度を目途に被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進める。 ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業の結果、ご本人と思われる方へのお知らせ通知の送付を25年度を目途に進める。</p>	<p><実績></p> <p>○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せについては、記録問題工程表に基づき、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。</p> <p>○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、事務センターや年金事務所の職員による業務支援を実施する等の取組みを行ったことにより、平成25年度は約97万件（平成24年度は約65万件）を送付しました。</p> <p>【参考】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26年3月末までの累計] (かっこ内は平成25年3月末までの累計)</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 審査終了件数</td> <td>81,231,536 人</td> <td>(60,166,796 人)</td> </tr> <tr> <td>・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数</td> <td>2,058,470 件</td> <td>(1,086,480 件)</td> </tr> </table> <p>○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業については、記録問題工程表の期限である平成26年3月末までに、作業の結果、記録が判明した者へのお知らせ通知を処理困難案件を除き送付しました。また、お知らせ通知について、平成25年度は約20万件送付しました（平成24年度は約5万件）。</p> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：A</p> <p>○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せについては、着実に業務管理を行ったことにより、記録問題工程表に基づき、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。</p> <p>○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、適宜、処理計画の見直しによる事務処理の効率化と年金事務所の業務支援を行い、約97万件（昨年度比約1.5倍）を送付しました。</p> <p>○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業におけるお知らせ通知の送付は、処理計画に基づく通知作成体制の強化などの取組を進め、約20万件（昨年度比約4倍）を送付しました。</p>	・ 審査終了件数	81,231,536 人	(60,166,796 人)	・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数	2,058,470 件	(1,086,480 件)
・ 審査終了件数	81,231,536 人	(60,166,796 人)					
・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数	2,058,470 件	(1,086,480 件)					

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>評価基準③ 持ち主不明記録の検索機能の周知や、スマートフォン等のモバイル機器への対応など、「ねんきんネット」による情報提供の充実等に努めるとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について取組を進めたか。</p> <p><計画> (5)「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施 ・ 年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方を対象に、年金事務所への申し出等により記録の確認を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。 ・ 受給者や待機者、加入者全員に対して、ねんきん定期便等を活用して個別にお知らせを送付するなど年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを実施する。 ・ 生活にお困りの高齢者に対して、市区町村の協力を得て、福祉担当の相談窓口において、個別に年金記録の発見支援を行うとともに、高齢者のケアに日常携わる方々にキャンペーンを周知し、サポートが必要な高齢者への記録の確認の呼びかけを行う。 ・ 「ねんきんネット」で、持ち主不明の年金記録を氏名や生年月日等で検索できる機能を活用していただくため、ホームページやYouTube等で周知を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○各種送付便による確認等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、「ねんきんネット」による、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」を平成25年1月31日から開始し、地方自治体や各種団体等に協力をお願いするとともに、政府広報等により幅広く周知広報を行いました。</p> <p>○平成25年2月から10月の間に受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキを約3,310万件送付し、平成25年8月に受給待機者に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のハガキを約230万件送付しました。この中で「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。更に、平成25年12月に海外に居住する年金受給者に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。</p> <p>○機構ホームページにキャンペーンの特設ページを掲載するとともに、YouTube等により、「ねんきんネット」での「持ち主不明記録検索」の活用についての周知に努めました。</p>

(8)ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供

① ねんきん定期便の送付

・ ねんきん定期便について、確認していた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。なお、節目年齢(35歳、45歳、58歳)のうち、58歳が59歳に変更されたことに伴い、平成25年度においては、35歳、45歳の方については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する(59歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成25年度は、はがきで通知する)。

② ねんきんネットの充実

・ 「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図るため、ユーザIDが即時に発行できる「アクセスキー」について、加入者に送付している「ねんきん定期便」や年金受給者に送付する「年金記録確認のお願い」などで送付することに加え、年金事務所の相談窓口等でも積極的に交付を行う。

・ 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、受給者向けの見込額試算の開始や、利用者が多く若者に身近なスマートフォン等のモバイル機器にも対応できるようにするなど、お客様サービスの充実を図る。

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

(平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付)

○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、周知用リーフレット等を活用し、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約6,552万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付し、ユーザID取得促進を図りました。

年金事務所においても来訪者への周知を図り、積極的に「アクセスキー」を交付し、利用者の拡大を実現しました。また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施においても、併せて「アクセスキー」をお知らせすることにより周知を図りました。(平成25年度のユーザID発行件数は約115万件、累計約280万件)

・ 年金事務所が発行したアクセスキーは、平成25年度約47万件(前年度約15万件)

○「ねんきんネット」の機能については、

・ 平成25年4月30日から、

① 年金受給者の方も年金見込額試算をご利用いただけるようにしました。

・ 平成26年3月31日から

② ご自身の年金加入記録や年金見込額などを一覧形式で確認できる画面の追加

③ 年金請求書など一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる機能の追加

④ 持ち主不明の年金記録の検索機能の検索対象に、厚生年金基金の記録及び基礎年金番号導入前に退職した国家公務員・地方公務員及び私立学校教職員の共済記録や旧農林漁業団体職員共済

組合の組合員記録を追加

- ⑤ スマートフォンなどのモバイル機器への対応により、お客様サービスの充実を図りました。

<自己評価（要因分析含む）> **評語：S**

- 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」については、未統合記録を一人でも多くの方に統合するため、各種団体への協力依頼、政府広報、受給者や待機者の方への案内の送付、「ねんきんネット」の活用など積極的な取組を実施しました。
また、キャンペーンの取組状況について随時プレスリリースを行うとともに、併せてキャンペーンにおける年金記録回復の具体的事例についても公表しました。
- 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者に加入記録の提供、はがき形式を原則とし、わかりやすく表示するとともに「ねんきんネット」の普及のため「アクセスキー」をお知らせしました。
- 「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、今年度においては年金受給者の年金見込額改善や持ち主不明の年金記録の機能追加、スマートフォンの対応など数多くの機能追加を実施したことにより、利用者の拡大を実現しました。（平成25年度のユーザID発行件数 約115万件、累計約280万件）

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>評価基準④ 厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進めたか。</p> <p><計画> (9) 厚生年金基金記録との突合せ ・ 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査(国の紙台帳等に基づく審査)について処理を進めるとともに、第2次審査(第1次審査結果を踏まえ厚生年金基金等から提出された資料に基づく審査)について、25年10月末までに厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったものについて、25年度中を目途に必要な記録訂正を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会(以下「基金等」という。)から調査依頼があったものについて、機構において紙台帳等を確認し、国の被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行いました(第1次審査、平成22年4月から本格実施)。 第1次審査については、平成25年12月末までに全件(4,759,740件)の基金等への回答を完了しました。</p> <p>○第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金等が行う適用事業所の人事記録等の調査結果を踏まえて審査を行い、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行いました(第2次審査、平成22年10月から本格実施)。 第2次審査については、平成26年3月末までに全件(321,424件)のご本人へのお知らせを行い、基金等への回答もほぼ完了しました。</p> <p><自己評価(要因分析含む)> 評語：A</p> <p>○厚生年金基金記録との突合せについて、第1次審査は提出期限後に大量の受付がありましたが、平成25年12月末までに基金等への回答を完了しました。第2次審査は、基金等からの提出期限である平成25年10月末直前に大量の駆け込み提出(平成25年8月から10月に約23万件)がありましたが、平成26年3月末までに、ご本人へのお知らせを行い、基金等への回答をほぼ完了しました。</p>

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>評価基準⑤ その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を計画的に進めたか。</p> <p><計画> (7) 年金事務所段階での記録回復の促進等 ・ 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)をはじめとした各種回復基準等に基づき、記録回復を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、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)(※5)、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)(※5)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)(※6)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)(※7)等に基づき、記録回復を進めました。</p> <p>・平成25年4月～26年3月の年金事務所段階での記録回復件数 厚生年金 8,795件 国民年金 70件 合計 8,865件</p> <p>《用語解説》 (※5)「標準報酬遡及訂正関係、国民年金、脱退手当金関係」(21年12月回復基準) ・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て、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て、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 (※6)「脱退手当金関係」(22年4月回復基準) ・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(まだら事案)などの条件を満たす場合 (※7)「包括的意見関係、国民年金関係」(23年10月回復基準) ・2年以上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年以上前の加入期間に1ヶ月以内の空白がある場合 ・国民年金の未納及び未加入期間の申立てであって、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</p>

(10) 基礎年金番号の正確性の確保
 ① 既に発生している重複付番の解消
 ・ 定期的(4ヶ月毎)に、氏名、性別、生年月日、住所等が一致する者を抽出し、確認のうえ未処理分を含め重複付番の解消を進める。

・ 氏名、性別及び生年月日が一致する重複付番の疑いがあると考えられる基礎年金番号について、25年度中を目途に照会票を送付し、基礎年金番号の重複の解消を進める。

・ 国民年金に係る過年度の保険料納付の申立てであって、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

○基礎年金番号の重複付番(※8)の解消に向け、毎年度6月(平成25年度においては5月)、10月及び2月に、氏名、生年月日、性別及び住所の4項目が一致する者を抽出(以下「重複付番調査」という。)し、これを基に各年金事務所等で解消処理を行いました。(平成19年10月調査以降は4か月ごとに調査し、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。)

平成25年2月に住所履歴または配偶者記録が一致するものなどの抽出対象者を拡大したため、平成25年2月時点では調査対象者が52,621人、対前年同期比+49,928人と大幅に増加しましたが、その後は確実に解消を進め、平成26年2月現在では4,217人、対前年同期比▲48,404人となりました。

【参考1】重複付番調査の状況

単位：人

抽出時期	抽出数	処理期限	処理状況	
			処理	未処理
平成25年 2月	52,621	平成25年 6月末	50,467 (95.9%)	2,154
平成25年 5月	20,053	平成25年 10月末	19,487 (97.2%)	566
平成25年 10月	6,784	平成26年 2月末	6,402 (94.4%)	382
平成26年 2月	4,217	平成26年 6月末	-	-

○氏名、生年月日及び性別の3項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある方については、平成24年度調査結果の残りの年金受給者14,786人と平成25年度中に判明した年金受給者700人を調査対象としました。また、平成25年7月に111,452人、平成25年12月に196,542人の計307,994人に照会票を送付しました。その結果、15,574人は重複付番を解消し、34,985人については別人であったことが判明しました。

未処理の大半は、未回答及び未送達のもの又は期間重複4ヵ月以上の処理困難案件となっています。

【参考2】3項目一致の重複付番疑いの処理状況

単位：人

	平成24年度	平成25年度				平成25年度末 累計
		年金受給者	7月送付	12月送付	年度計	
前年度未処理	-	14,786	-	-	14,786	-
抽出対象者	96,392	700	111,452	196,542	308,694	405,086
処理	重複付番判明	31,547	1,929	8,155	15,574	47,121
	別人判明	50,059	4,492	3,298	27,195	34,985
	照会票再送付	-	7,544	84,885	-	92,429
未処理	14,786	1,521	15,114	163,857	180,492	180,492

(注) 7月送付はカナ氏名、生年月日、性別が一致しており統合したと仮定して発生する期間重複が3ヶ月以内の被保険者が中心
 12月送付は漢字氏名、生年月日、性別が一致する被保険者186,208人と年金受給者10,334人の計196,542人(年金受給者分の未回答者7,890人及び平成25年7月送付分の未回答者84,885人への再送付が含まれています。)

② 新規発生の防止

- ・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日、住所等の確認の徹底や、基礎年金番号有無の調査の改善を図り、重複付番の発生を防止する。
- ・ 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど、本人確認を徹底するとともに、25年4月から、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、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理を実施する。

○被保険者の住民票コード収録時に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。)で保有している「氏名・生年月日・住所」(氏名・住所は5年間の履歴を含む)と基礎年金番号の「氏名・生年月日・住所」記録が同一である者については重複付番の疑いがあることから、平成23年度から調査を実施しており、平成25年度においても、平成24年度調査結果の残りの1,230人と平成25年度中に判明した15,344人の計16,574人について調査を行いました。その結果、4,275人は重複付番を解消し、167人については別人であったことが判明しました。平成26年3月末現在12,132人が処理中となっています。

【参考3】住基ネットとの突合せによる重複付番解消状況

単位：人

	平成25年度	平成25年度末 累計
前年度未処理	1,230	-
抽出対象者	15,344	38,295
処理	重複付番判明	4,275
	別人判明	167
処理中	12,132	12,132

③ その他の取組

・ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する適用を図ることにより、未加入者への基礎年金番号の付番を進める。

・ 死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進める。

・ 外国人の方についても、平成25年7月を目途に、重複付番の発生を防止するために必要なシステムの改善を進める。

○重複付番の新規発生を防止するため、平成25年4月より、新規基礎年金番号の払出時（資格取得時等）にカナ氏名、生年月日、性別が同一の基礎年金番号が既に払出済みの場合に、番号調査のため、別区分の基礎年金番号（仮基礎年金番号（※9））を付番して別管理を行いました。

また、国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修（平成24年8月実施）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者（年金手帳再交付申請書の添付のあった者で4項目が一致しない者を含む。）については、事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等を求め本人確認の強化（平成24年10月実施）を満年度化したことにより、番号調査の件数が73,800件、対前年度35.6%減少となりました。

国年	38,754件	（前年度 52,294件	前年度比 25.8%減）
厚年	26,557件	（前年度 53,477件	前年度比 46.8%減）
共済等	8,489件	（前年度 8,757件	前年度比 3.1%減）
計	73,800件	（前年度 114,528件	前年度比 35.6%減）

平成25年度は73,800件の仮基礎年金番号を払出し、番号調査結果から48,544件については同一人であることから基礎年金番号への統合等を、10,259件については別人登録（基礎年金番号払出）を行いました。

未整理の14,997件の大半は、照会票を3回送付しましたが未回答のもの又は照会票の未送達のものとなっています。

○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者（123万人）に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付（53万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続きを行いました。

また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方に対して届出勧奨等を実施しました。

○死亡情報が未収録の基礎年金番号については、給付情報から死亡日が確認できないもの、国民年金の死亡一時金支給済のもの等について、死亡情報を基礎年金番号に収録できるようにシステム開発を行い、平成25年度において63,039件の死亡情報を収録しました。

○外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えた外国人氏名管理システムを平成25年7月から稼働させました。

【参考】アルファベット氏名登録者（システム登録者）数 170,996件（平成26年3月現在）

・平成9年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなった方の共済記録の基礎年金番号への統合を進める。

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

○平成20年に共済組合等から旧社会保険庁に提供された共済過去記録（※10）198万件について、基礎年金番号の記録と名寄せを行い、基礎年金番号と結び付く可能性がある方121万人に、平成21年3月に「共済組合加入記録の確認のお知らせ」（茶色便）を送付し、ご自身の記録であるか確認をお願いしました。

平成25年3月には、基礎年金番号に未統合となっている共済過去記録74.6万件については、
・氏名変更履歴での名寄せを行った結果名寄せされたもの 13.1万件
・平成21年3月に茶色便を送付したもののうち未回答となっているもの 17.6万件
の合計30.7万件の茶色便を送付しました。

この茶色便等に回答いただいた14.1万件のほか、既に基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録が収録されているもの及び共済組合等からの情報提供により判明したものを確認整理した結果、平成25年度において17.2万件の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。

平成26年3月末現在で基礎年金番号に未統合となっている共済過去記録は57.4万件となり、累計で140.3万件（全体198万件の71%）の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。

基礎年金番号に未統合の共済過去記録57.4万件については、平成26年3月31日より「ねんきんネット」に掲載して、記録の有無の検索を可能にすることで確認を呼びかけています。

《用語解説》

（※8）「基礎年金番号の重複付番」・・・1人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入したことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際に行っている「番号調査」（氏名、生年月日及び性別の3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人のものであるかを対象者へ文書で確認する調査）に「基礎年金番号なし」と回答されたことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。

（※9）「仮基礎年金番号」・・・平成25年4月より、新規に基礎年金番号を付番する際に既に基礎年金番号をお持ちである可能性がある場合に付番する「9900」で始まる基礎年金番号のこと。これらの番号は重複付番の疑いがあることから、一般の基礎年金番号と区分して管理し、重複が疑われる番号が本人のものであるかの確認がとれない限り、「仮基礎年金番号」の解消は行いません。

（※10）「共済過去記録」・・・平成9年1月の基礎年金番号導入前に、退職により組合員の資格を喪失した共済組合員の記録のことをいいます。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

- 年金事務所段階での記録回復件数は、昨年度（平成24年4月～25年3月、厚生年金8,014件、国民年金132件、合計8,146件）を上回り、多数の記録回復につながりました。
- 基礎年金番号の重複付番の解消については、年3回（6月、10月、2月）、4項目が一致する基礎年金番号を抽出して調査し、同一人と確認できた場合は重複取消処理を行っています。
平成25年2月からは、平成9年以降の住所変更履歴、配偶者情報の一致を抽出条件に加えることにより、同一人と判定できる者の範囲を拡大しました。
調査対象件数は、平成24年2月時点で2,693人でしたが、平成25年2月時点では52,621人に大幅に増加しました。その後は着実に解消することで、平成26年2月では4,217人に減少しています。また、重複付番の新規発生防止策として、国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修の実施（平成24年8月）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者の本人確認の強化（平成24年10月）を満年度化した結果、番号調査の疑重複整理番号の発生が、対前年度35.6%減少の73,800件となりました。
- 住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付（55万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行い基礎年金番号を付番しました。また、34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方に対して届出勧奨を行い、基礎年金番号の付番を進めました。
- 外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えた外国人氏名管理システムを平成25年7月から稼働させました。
【参考】アルファベット氏名登録者（システム登録者）数 170,996件（平成26年3月現在）
- 共済過去記録については、平成25年3月に、まだ基礎年金番号に統合されていない記録について氏名変更履歴名寄せを行い基礎年金番号と結びつく可能性がある方13.1万人や茶色便の未回答者の方17.6万人の方（合計30.7万人）に茶色便を送付しました。
茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいた14.1万件の回答、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録の有無調査及び共済組合等からの情報提供により17.2万件を基礎年金番号に統合等を行いました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>評価基準⑥</p> <p>住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録を系統的に抽出し第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施すること等適用促進に向けた対策を着実に推進したか。</p> <p><計画></p> <p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>① 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続きを確実に実施する。また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの迅速化を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(123万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(53万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続きを行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対して届出勧奨等を実施しました。</p> <p>○転職者等(失業者及び被扶養配偶者を含む)に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨(初回勧奨)を行い、自主的な届出を促しました。届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続きを行いました。</p> <p>○過去2年を超える期間に3号不整合期間を有する方(53.5万人)を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施し、届出のあった方12.7万人については届出に基づき種別変更処理(第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正)を行いました。</p> <p>また、届出がなかった方29.7万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。</p>

② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。

また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。なお、健康保険組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への届出勧奨に向けた準備を行う。

○第3号被保険者記録不整合問題(※11)に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律(以下、「厚年法等改正法」という。)」(※12)が平成25年6月26日に公布されたことを受けて、機構ホームページのトップページにバナーを設けて法律の概要や特定期間該当届の手続き方法等を掲載するとともに、制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置等することにより制度周知を図りました。また、平成25年7月以降に送付した上記の過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨において、当該制度のチラシ及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。

その結果、特定期間該当届について7.5万件の提出がありました。

○第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組について、システム開発を進めました。

○健康保険組合からの被扶養者情報の取得については、平成26年12月から提供を受けられるよう厚生労働省と提供方法について調整を進めました。

〈用語解説〉

(※11) 「第3号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン(第2号被保険者)の被扶養配偶者である第3号被保険者について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。

(※12) 「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」・・・第3号被保険者記録不整合問題に対処するため、不整合期間について、老齢基礎年金の受給資格期間に算入することができる期間とするほか、本人の希望により当該不整合期間に係る保険料を納付することを可能とすることに加え、現に年金を受給している方への配慮措置を講じることを目的とした法案です。

○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。(519か所中511か所のハローワークで実施しました。)

③ 市区町村や公共職業安定所との連携に努め、適正な届出を促進する。

○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。

○また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続の説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼しました。

市区町村における「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成26年3月末で「ねんきんネット」の協力市区町村数は1,002市区町村となりました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員、34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方について、加入勧奨を行いました。

また、転職者等に対しては、届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促し、届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、届出によらない種別変更処理などの手続を行いました。

○第3号被保険者記録不整合問題については、厚年法等改正法の公布を受けて、制度及び手続について広く周知を図りました。

また、過去2年を超える期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施するとともに、厚年法等改正法の施行以降は、不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。

○転職者に対し、ハローワークと連携して、国民年金種別変更に係る手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、それらに係る届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促し、ハローワークとの連携を強化しました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>評価基準⑦</p> <p>適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、適用の促進を図ったか。事業主からの適正な届出を促進するため、適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・重点的加入指導など各種取組：中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切に設定した目標（行動計画に記載）</p> <p><計画></p> <p>（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組に当たっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成25年度行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p>	<p><実績></p> <p>○適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め適用の促進を図るため、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく以下の取組を推進しました。</p> <p><主な取組内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点的加入指導事業所への重点加入指導を行ったうちで、2割以上を適用する。 ・平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年以内に半減する。 ・重点的加入指導事業所への重点加入指導を、年間目標の1.4倍行った結果、重点加入指導を行った事業所のうち、21.4%が適用し、目標を達成しました。 <p><行動計画の目標に対する実績></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度に重点加入指導を実施した事業所(目標46,538事業所)……………65,163事業所[Ⓐ] ・平成25年度に重点加入指導を実施し、適用となった事業所(目標9,492事業所)…13,930事業所[Ⓑ] ・平成25年度重点加入指導事業所適用率(Ⓑ÷Ⓐ)……………21.4%

地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、未適用事業所の効率的かつ正確な把握に努める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施

・平成23年度末時点で把握した未適用事業所について、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、3年以内に半減することを目標とする。

・加入指導に当たっては、外部委託による加入勧奨を行い、その結果を踏まえ、重点的加入指導等を実施し、着実に適用へと結び付ける。

・重点的加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて立入検査の上、認定による加入手続を実施する。なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応するとともに、告発を行った際には、事業所名等の公表を行う。

・適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実

・地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても取組みました。

<情報提供の実績>

- ・新設法人登記簿情報…………… 157,114 事業所
- ・雇用保険の全適用事業所情報……………2,046,778 事業所
(雇用保険の適用事業所情報は、全ての加入事業所の情報です。)
- ・平成25年度において把握した適用調査対象事業所数……………101,170 事業所
- ・地方整備局からの通報に基づく通報件数…………… 7,556 件

・平成23年度末時点で把握された適用調査対象事業所のうち雇用保険の被保険者数が5人未満の適用調査対象事業所と、平成24年度以降に把握された適用調査対象事業所のうち従業員50人未満の適用調査対象事業所については、外部委託により対応しました。

<加入指導、加入勧奨の実績>

- ・平成25年度に年金事務所の職員の加入指導の実施事業所数……………283,150 事業所
- ・平成25年度に外部委託による加入勧奨の実施事業所数……………110,079 事業所
- ・平成25年度に加入指導、加入勧奨により適用した事業所数…………… 19,099 事業所

・平成25年度においては、重点的加入指導を複数回実施しても加入に応じない事業所を対象に、立入検査を実施することとしました。

<立入検査の実績>

- ・平成25年度に立入検査の実施通知を送付した件数……………407 件⑤
- ・⑤のうち、臨場したうえで遡って適用した事業所…………… 8 事業所
- ・⑤のうち、臨場するも加入手続を行っていない事業所……………68 事業所

○⑤のうち、加入手続を行っていない事業所も含めて適用となっていない事業所については、罰則の適用もあり得ることを説明しつつ加入指導を粘り強く行っています。

【別表3：厚生年金保険等の適用促進に係る平成25年度行動計画の達成状況】

○厚生年金保険適用業務支援システム(平成25年11月稼働)により、以下の取組みを可能とする環境が整備されました。

<p>施する。</p> <p>② 事業主からの適正な届出の促進</p> <p>ア 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。</p> <p>イ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。</p> <p>ウ 事業主から一定期間以上遡及して提出</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人登記簿情報や労働保険適用事業所情報等、関係機関から提供される情報をシステム上で効率的に突合することが可能となりました。 ・ 加入指導等や事業所調査の事蹟については、フォーマットや登録方法が共通化・標準化され、全国で統一的に管理をすることが可能となりました。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業主からの適正な届出の促進のため、平成 25 年度において以下の取組を行いました。 <p><主な取組内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 資格取得届の届出漏れ解消のため事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。 ・ 各種届出について事象ごとの事実関係の確認を徹底する。 ・ 被保険者資格の取得、喪失又は、標準報酬の決定、改定に係る通知の周知を徹底する。 ・ 平成 24 年度からの 4 年間ですべての適用事業所に事業所調査の実施。 ・ 一括適用制度又は本社管理の利用促進 <p>・ 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者、外国人就労者を多く使用する事業所(飲食業、運輸業等)に対して重点的に調査を行いました。また、地方整備局等からの通報に基づく適用促進を取組みました。</p> <p><調査の実績></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度の重点調査事業所数……………98, 106 事業所㊸(全事業所調査数の 21. 2%) ・ ㊸への調査のうち外国人の適用漏れを解消した人数……………258 人 <p>【別表 5：事業所調査関係内訳(年度別)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全喪届については、解散登記の記載がある法人登記簿謄本か雇用保険適用事業所廃止届の写し以外の確認書類を添付した事業所については、3 ヶ月以内に事業実態の確認を行い、適正な処理に努めました。また、あわせて被保険者 0 人事業所の実態調査も含めて確実に実施しています。 <p>○60 日以上遡及した資格喪失届や、5 等級以上降給する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等</p>
--	---

された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。

エ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。

オ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。この総合調査及び定時決定時調査等の調査結果については、今後の取組に反映させる。また、一括適用制度又は本社管理の利用促進を図ることにより、短期間の加入漏れの発生防止等に努める。

③ 厚生年金特例法への対応

厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続を実施する。

の写しを添付させることにより、全件事実関係の確認を行いました。

<実績>

- ・60日以上遡及した資格喪失届を確認した件数……………14,118件
- ・5等級以上降級する月額変更届を確認した件数……………13,597件

・事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行いました。

・事業所調査については、すべての適用事業所を対象として4年に1回実施することを基本としているため、適用事業所総数の1/4相当の事業所数を目標として設定したところ、目標を上回る事業所の調査を実施しました。特に、適用漏れの解消のため、労働者派遣業及び短時間就労者、外国人就労者を多く使用する事業所(飲食業、運輸業等)には、重点的な調査を実施しました。

<調査の実績>

- ・平成25年度事業所調査数(目標404,283事業所)……………463,075事業所
- ・平成25年度事業所調査指摘事業所数・件数……………42,388事業所 238,301件^①
- ・^①のうち適用漏れを指摘し、適用となった人……………18,178人
- ・^①のうち報酬関係で指摘し、訂正となった件数……………180,485件
- ・^①のうち適用漏れ以外の事項により資格関係で指摘し、訂正となった件数※……………39,638件
(※については、70歳到達による資格喪失届など、資格喪失関連の届出漏れがあります。)

【別表5：事業所調査関係内訳(年度別)】

・社会保険への短期間の加入漏れの発生防止のため、一括適用制度及び本社管理の利用促進を図っております。平成25年度においては、平成25年11月号の日本年金機構からのお知らせにより、周知を図りました。

・厚生年金特例法への対応(※13)に関しては、平成25年度にあっせんを受けた9,836件、9.5億円の特例納付保険料について5,593件、4.2億円の納付がありました。

《用語解説》

(※13)「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録確認第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A

○適用対策を講じた結果、適用した事業所数は、年間目標を達成し、粘り強く各種取組みを行った結果、昨年度比2.3倍の適用数となりました。

○事業所調査については、年間目標件数を達成した他、資格取得届の届出漏れが多い傾向にある事業所に対して重点的に調査を実施しました。

○厚生年金特例法については、年金記録確認第三者委員会のあっせんを受け、納付勧奨や公表を行った結果、5,593件、4.2億円の納付がありました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>評価基準⑧</p> <p>国民年金の納付率向上に向けて、市場化テスト受託事業者との連携の強化、収納対策強化指定年金事務所の進捗管理の強化、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>【数値目標】行動計画に記載した以下の目標</p> <p>ア 平成23年度の最終納付率：平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>イ 平成25年度末における平成24年度分保険料の納付率：平成24年度末から4ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>ウ 平成25年度の現年度納付率：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</p> <p>エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p>オ コンビニエンスストア、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：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p><計画></p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成25年度行動計</p>	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。策定にあたっては、取組ごとの効果測定に基づき、目標達成のために必要な納付月数（免除等承認件数）を定め、取組の遅れや効果不足により必要な納付月数に満たない場合は速やかに見</p>

画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、

ア 平成23年度分保険料の最終納付率については、平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること

イ 平成24年度分保険料の平成25年度末における納付率については、平成24年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること

ウ 平成25年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、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

エ 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

オ コンビニエンスストア、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、前年度と同等以上の水準を確保すること

を目標とする。

また、厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図る。

② 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて達成目標の実現に向けた取組を実施する。また、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必

直しを行うこととしました。

なお、行動計画においては、①市場化テスト事業（※14）が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました

○特に平成25年度における現年度分納付率については、60%台へ回復させることを目標に、比較的所得が高い中長期未納者や免除等に該当する未納者などの対象者を拡大し、未納者属性に応じた特別催告状を568万件送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、目標とした現年度分納付率60%台を達成しました。（納付率改善事務所は312年金事務所中311年金事務所）

【別表6：国民年金保険料の納付率等の状況】

【別表7：収納対策のスキーム（概念図）】

○債権管理回収業務の経験を有する者を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を実施するなど協力・連携を図りました。

本部においては、四半期ごとに受託事業者のヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けて助言・提案・指導を行いました。

この結果、保険料納付月数については、達成目標に対し87.1%の達成率となり、平成24年度（70.1%）

要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、市場化テスト受託事業の実績向上に効果的な督励方法や進捗管理等の検討を行う。

③ 収納対策強化指定年金事務所の指定納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

④ 強制徴収の着実な実施
一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。
強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。

を大幅に上回りました。なお、免除等承認件数の達成目標は平成24年度に引き続き今年度も達成しました。

○次期契約更改（平成26年10月）に向けて、「年金保険料の徴収強化等のための検討チーム」の提言を受け、市場化テスト事業の見直しを検討するために、督励頻度や戸別訪問員の配置基準を強化したモデル事業を、試行的に9ヶ所の年金事務所で実施し、その途中経過を踏まえつつ、現状の問題点を分析・整理し、戸別訪問員の重点配置や夜間、休日の督励時間帯の確保等、実績向上を図る観点から実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監視委員会に諮りました。（平成26年4月22日議了）

《用語解説》

（※14）市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。

機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督励業務等を包括的に民間委託しています。

○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312ヶ所の年金事務所のうち収納対策強化指定年金事務所として53ヶ所の年金事務所を指定しました。
強化指定年金事務所について、本部とブロック本部との連携のもと取組の進捗管理及び指導を強化した結果、すべての強化指定年金事務所において前年度の納付率を上回り、強化指定年金事務所全体の納付率は対前年度プラス2.0ポイントと大きく改善しました。

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取組を進めました。特に平成25年度においては、「年金保険料の徴収体制強化等に関する専門委員会報告書」を踏まえ、平成26年2月及び3月を強制徴収取組強化月間とし、財産調査や差押えに積極的に取組むとともに取組結果を公表しました。（平成25年度における最終催告状の送付件数は約7.8万件で、前年比約9千件の増、差押え件数は約1万件（前年度の約1.7倍）で、約4千件の増）
また、研修センターにおいて徴収（収納）職員（約610人）を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等（約1,450人）を対象に実務研修を実施しました。
滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任対象者に取組等を進めた結果、

また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、国税庁との打ち合わせを定例化するなど、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成24年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成26年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。

⑥ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

平成26年3月末時点で対象1,318件のうち納付や差押えに至った件数が945件、財産調査中などの取組中の件数が373件で、平成25年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。

○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。さらに、市場化テスト受託事業者による再勧奨を行っても申請がない者に対しては、特別催告状を送付するなど徹底した納付督促及び免除等申請勧奨を実施しました。その結果、全額免除者数（法定免除、申請全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予）は約606万人となり前年度と比べ約19万人増加し全額免除率についても2.1ポイント上昇しました。

○口座振替を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施した結果、平成25年度は、35.6%となり、口座振替実施率が下げ止まり、平成24年度末の35.3%を0.3ポイント上回りました。

○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成25年度の合計数は、1,615万件となり、前年度の1,482万件を上回りました。

○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,737市区町村から提供を受けており、昨年より未提供の市区町村数が1市区町村減少しました。（平成24年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,736市区町村）

⑧ 公的年金制度に対する理解の促進

公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、周知活動を集中的に行う。特に大学生等の若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。

⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、引き続き対象者への届出勧奨を行うとともに、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施し、制度の利用促進を図る。

○市区町村初任担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。

○平成25年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。

○後納制度については、平成24年10月から平成27年9月までの3年間の時限措置として実施しており、平成25年度においては、対象者への届出勧奨として675万件のお知らせを送付しました。

○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。また、国民年金保険料専用ダイヤル（コールセンター）を設置し電話相談に対応しました。

◆後納制度の実施状況（平成24年8月から平成26年3月まで）

- ・お知らせの送付数 2,009 万件
- ・相談件数 1,093 万件
- ・コールセンター応答数 63 万件
- ・後納申込書受付数 104 万件
- ・納付対象月数（保険料額）1,596 万月（2,357 億円）
- ・納付月数（保険料額）1,048 万月（1,547 億円）

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○国民年金保険料の納付率については、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適切な実施等に取り組み、平成25年度の現年度納付率は、60.9%（対前年度比プラス1.9ポイント）となり目標を達成しました。

また、平成23年度分の最終納付率については、65.1%となり平成23年度の現年度納付率58.6%から

概ね 6.5 ポイント程度の伸び幅を確保し、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、63.5%となり平成 24 年度の現年度納付率 59.0%から 4.5 ポイント以上の伸び幅を確保し目標を達成しました。

○現年度納付率をブロック別にみると、全てのブロック（9 ブロック）で前年度を上回り、さらに行動計画におけるブロック目標も達成しました。

特に大都市圏を抱える南関東ブロック及び近畿ブロックにおいては、それぞれ 2.0 ポイント、2.3 ポイントの伸び幅を確保しました。

事務所別では、312 事務所のうち 311 事務所が前年度を上回り、さらに行動計画における事務所目標も 254 事務所が達成しました。

○平成 25 年度においては、目標達成に向けた取組強化として、特別催告状の取組を充実強化し前年度の 182 万件から約 3 倍となるの 568 万件を送付するとともに、週次による進捗管理を取り入れ、計画に遅れが生じた場合は、速やかにリカバリープランを策定し、確実に実施したことにより納付率の大きな改善が図られたものと考えます。

今後は、更なる改善に向け、平成 25 年度における取組ごとの効果測定に基づき、獲得すべき納付月数や免除件数の目標を定め、計画的・効率的な収納対策に取り組めます。

また、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化を図るとともに口座振替及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に取り組むこととしています。また、強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施します。

さらに、厚生労働省と連絡を密にして更なる収納対策の検討を行います。

○口座振替勧奨については、様々な機会を捉え取り組んだ結果、口座振替実施率が、前年度を 0.3 ポイント上回りました。

○また、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付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、前年度から大幅に増加しました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>評価基準⑨</p> <p>厚生年金保険等の収納確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保（行動計画に記載）</p> <p><計画></p> <p>（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成25年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p>	<p><実績></p> <p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進しました。</p> <p><主な取り組み内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の推進 ・滞納処分の取組の徹底 ・滞納整理の進捗管理の徹底 ・適切な債権管理の徹底 ・人材育成の充実 ・国税庁への滞納処分の権限委任の推進 <p>○新規適用届を提出した事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成25年度口座振替実施率は83.3%と、前年度の83.0%を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、98.4%と前年度の98.1%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分を含む。）についても、97.2%と前</p>

② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分

ア 滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。

なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。

イ 現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取った上で、きめ細かな納付指導を行う。

ウ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。

さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

年度の96.9%を上回りました。

○時効中断措置を確実にを行い、債権管理の徹底を図りつつ、滞納処分を確実にを行い、保険料収納の確実な確保に努めた結果、厚生年金保険の保険料収納未済額は、3,788億円と前年度の4,205億円を下回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納未済額は、2,145億円と前年度の2,351億円を下回りました。

○基幹業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。また、平成24年度から開始したインターネット公売をさらに増やす（平成24年度279件、0.4億円⇒平成25年度2.2億円）など取り組みを強化した結果、平成25年度の差押事業所数は24,626件と前年度の22,556件を大きく上回りました。

○高額滞納事業所については、本部、ブロック本部及び年金事務所による対策会議を開催し、今後の滞納整理の処理方針を定め、各年金事務所においてこれに基づいた納付指導を行っています。

○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、国税庁に平成25年度に5件、平成26年4月に1件委任しました。なお、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、委任候補となっている滞納事業所の約40%は保険料納付となっています。

【別表8：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表9：厚生年金保険料等の徴収状況の推移】

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、保険料収納率も前年度を上回りました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>評価基準⑩</p> <p>サービススタンダードの達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%以上となるよう取組を推進したか。また、年金給付の事務処理誤りを防止するため、その要因分析を十分行うとともに、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの充実に努めたか。その他、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・毎年度のサービススタンダードの達成率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を90%以上とすることを指す。）</p> <p><計画></p> <p>① 迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%以上となるよう取組を推進する。</p> <p>なお、達成率の低い障害厚生年金については、引き続き、本部の審査事務の効率化を図り、スキルの向上に努めるとともに、年金事務所・事務センターとの連携を強化し、本部への年金請求書の送付日数の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金のお支払に取り組んでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金 : 2か月以内 ・障害基礎年金 : 3か月以内 ・障害厚生年金 : 3か月半以内 <p>【別表10：サービススタンダードの達成状況】</p>

② 正確な支給

年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、過去の裁判等の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。

○平成25年度におけるサービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である90%台となりました。前年度との対比では、障害厚生年金の達成率が大幅に改善されましたが、障害基礎年金及び遺族基礎年金は低下し、その他は概ね同程度の水準となりました。本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対し、個別の指導、支援を行いました。

○障害厚生年金については、引き続き、審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化により、達成率の向上に努めてきました。この結果、サービススタンダードの達成率は、前年度の59.3%から93.2%と、33.9%改善され、目標を達成することができました。また、平均所要日数については、103.9日から76.8日と前年度より改善を図ることができました。

○業務の実施にかかる手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に発出済の指示依頼を毎月収録して、適正な業務に努めました。

- ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 49件（うち年金給付に係るもの16件）

○また、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、次の取組を実施しました。

・業務処理マニュアルの徹底、年金給付の支給誤りにかかる情報共有及び再発防止を目的とした研修をブロック本部のマニュアルインストラクターを対象に実施（受講者数41人）

- ・事務処理誤りを防止し、適正な事務処理を行い、サービススタンダードの向上を図ることを目的とした年金給付事務研修（実施回数4回 受講者数274人 年金事務所、事務センター、ブロック本部及び本部職員対象）
- ・年金制度改正等年金給付事務の研修が行える職員の養成を目的とした給付事務研修講師養成研修（実施回数4回 受講者数41人 年金事務所、事務センター及びブロック本部職員対象）
- ・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取組状況について意識共有のための現場との意見交換（平成25年度 9回）
- ・障害年金の認定事務の適正化を図るための障害年金事務打合せ（5ブロック）
- ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成
- ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載

○時効特例給付の支給に関して、業務の一部に不統一があり公平な処理が行われていなかったことから、その是正及び再発防止を図るため、次の取組を実施しました。

- ・これまでに処理した時効特例給付全件を対象に検証を行い、支払不足が判明した1,164件（約8.5億円）のうち、受給者の支払先が確認できた1,130件（約8.2億円）について平成25年7月から

<p>③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組 受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（60歳又は65歳）に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本人宛に送付する等の取組を行う。 また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付する。</p>	<p>平成 26 年 2 月までに追加支給を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務処理の実態を再確認した上で、具体的な事例ごとに法令の解釈並びに時効特例給付及び遅延特別加算金の額の算定方法等を示した事務処理基準を策定し、担当部署においてこれに基づいて処理を進めることを徹底しました。また、通常の決裁のほか、注意を要する事案を類型化し、上位者による定期的な事後点検を行うなど、問題の再発を防止する取組を進めました。 <p>○兵庫事務センターにおいて、遺族年金請求書及び未支給年金請求書等の事務処理遅延等 250 件が判明しました。また、すべての年金事務所及び事務センターに対して処理放置となっている未処理届書について総点検を行った結果、40 拠点、1,151 件の事務処理遅延が判明しました。対象となったお客様にはお詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行い正しい年金をお支払いしました。届書等の事務処理遅延等の根絶を期すためには、受付進捗管理システムへの確実な登録と管理職員による進捗管理の徹底が必要であることから、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、今後、その取り組みについて確実に実施していくこととしています。</p> <p>○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を、60 歳、平成 26 年 1 月から受給開始年齢が順次引き上げられた 61 歳の男性及び 65 歳到達の 3 か月前に送付しています。</p> <p>○60 歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について（ご案内）」を、60 歳到達の 3 か月前に送付しています。</p> <p>○また、昭和 28 年 4 月 2 日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金（報酬比例部分）の受給開始年齢が 61 歳以降に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」を平成 25 年 2 月から平成 26 年 12 月までの間、原則として 60 歳に到達する 3 か月前に送付しています。</p> <p>○老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69 歳到達月に送付しています。</p> <p>（平成 25 年度送付件数）</p> <table border="0"> <tr> <td>・年金請求書（ターンアラウンド方式）</td> <td>1,056,839 件</td> </tr> <tr> <td>・老齢年金のお知らせ（はがき）</td> <td>182,310 件</td> </tr> <tr> <td>・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）</td> <td>125,168 件</td> </tr> <tr> <td>・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき）</td> <td>586,687 件</td> </tr> <tr> <td>・年金請求を促すためのお知らせ（はがき）</td> <td>20,248 件</td> </tr> </table>	・年金請求書（ターンアラウンド方式）	1,056,839 件	・老齢年金のお知らせ（はがき）	182,310 件	・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）	125,168 件	・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき）	586,687 件	・年金請求を促すためのお知らせ（はがき）	20,248 件
・年金請求書（ターンアラウンド方式）	1,056,839 件										
・老齢年金のお知らせ（はがき）	182,310 件										
・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）	125,168 件										
・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき）	586,687 件										
・年金請求を促すためのお知らせ（はがき）	20,248 件										

④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化
新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状
況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省
略について周知する。また被保険者の住所変
更届の省略の実現に向けて、住民票コードの
収録作業を進める。

○平成 25 年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡届の提出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届書の省略を実施しました。

なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。

【参考 1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,528,552 件（平成 25 年度）

【参考 2】住民票コード収録率（平成 26 年 2 月現在）

受給権者：99.0%（平成 25 年 3 月の 98.9%から 0.1%増）

被保険者：93.1%（平成 25 年 3 月の 89.0%から 4.1%増）

<自己評価（要因分析含む）> 評語：C

○平成 25 年度におけるサービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である 90%台となりました。前年度との対比では、障害厚生年金の達成率が大幅に改善されましたが、障害基礎年金及び遺族基礎年金は低下し、その他は概ね同程度の水準となりました。本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対し、個別の指導、支援を行うなどサービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進しました。

○年金給付の事務処理誤りを防止するため、研修や意見交換を通して事務処理誤りについて情報共有を行い、指示依頼の内容を取り組むなど事務処理マニュアルの充実を図りました。また、年金請求の節目となる機会を捉えてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」等を送付し、年金受給にできる限り結び付けていくための取組を行いました。

○時効特例給付の業務処理に不統一があった問題については、これまでに処理した時効特例給付の全件（310 万件）を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理の統一を図るための事務処理基準を策定しました。これまで制度の施行以降の事務処理の過程で生じた疑義等について、組織としての把握及び対応策の検討を行うことができていなかったことを大きな反省点と受け止め、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進めることとします。

○兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失、年金事務所等における事務処理遅延に係る総点検結果を重く受け止め、届書等の事務処理遅延等の根絶を期するため、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定しました。今後、受付進捗管理システムを活用し、届書等の進捗管理の徹底を図り、「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施していくこととしています。

○平成 25 年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡届の提出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届書の省略を実施しました。

なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。

【参考 1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,528,552 件（平成 25 年度）

【参考 2】住民票コード収録率（平成 26 年 2 月現在）

受給権者：99.0%（平成 25 年 3 月の 98.9%から 0.1%増）

被保険者：93.1%（平成 25 年 3 月の 89.0%から 4.1%増）

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供に関する事項</p> <p>評価基準①</p> <p>難易度の高い相談対応は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金相談の充実に向けた取組を行ったか。</p> <p>また、ねんきんダイヤル応答率について、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度において、70%以上とする目標を達成したか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める（行動計画に記載） ・ねんきんダイヤル応答率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を70%以上とすることを目指す。） <p><計画></p> <p>（1）年金相談の充実</p> <p>平成25年度は、「マイナス改定」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール</p>	<p><実績></p>

件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。

なお、「年金確保支援法に基づく後納制度」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターの運営を継続する。

① 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、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（常設相談窓口ブースの4割程度）を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成25年度においては、常設相談窓口ブースの3割程度の正規職員化を目指す。（平成26年度までに順次対応）

② 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を推進する。

- ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施
- ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長

○年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、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、基本的に相談スキルを持った正規職員等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割程度を正規職員等が対応）の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針（平成23年10月）」に基づく一般相談窓口ブースの正規職員等配置計画により、計画的な配置に取り組み、平成26年4月には概ね4割に達しました。

【一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況】

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度
配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%

（注1）配置実績は、4月1日現在の割合である。

（注2）正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。

【別表11：年金相談窓口ブースの状況】

○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長（19時まで）及び毎月第2土曜日における年金相談を実施しました。

○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、引き続き以下の取り組みを行いました。

- ・ 「年金相談体制の確立に向けた基本方針」に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員等配置計画を策定し計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、年金事務所の優良研修教材の全国展開や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施

・毎月第2土曜日における年金相談の実施

③ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。
ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。

イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。

ウ 手続きの十分なお案内を行うこと（記入例の周知、必要書類の明確化）により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。

エ 相談内容に応じたブースを設置（難しい事例、簡単な届出）することにより、相談の効率化を図る。

オ 昼休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。

カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。

キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。

- ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はP46⑬に後述）
- ・窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載
- ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引き続き実施
- ・混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中231事務所（平成26年3月末）に拡大。（平成24年度216事務所）
- ・年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導（年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等）を実施
- ・ねんきんネットの機能強化やHPの充実（Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等）により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供を充実

○上記のような取り組みを行った結果、平成25年度の1か月の待ち時間平均が1時間以上となった事務所数は1か月平均0カ所（平成24年度同0カ所）と平成24年度実績を維持し、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均3カ所（平成24年度同12カ所）となり、平成24年度に比べ減少しました。

【別表12：年金事務所の混雑状況の比較】

④ 「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」（窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)をホームページ等でリアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス)について、相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域への導入拡大を図る。

⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&Aの掲載等により入電数の減少を図る。

また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善(相談事跡の入力処理の簡略化など)、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。

○年金事務所の待ち時間をホームページ及び携帯サイトによりリアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行うことで、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図るため、平成22年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、さらに宮城県、広島県、福岡県及び札幌市の30年金事務所に導入し154年金事務所にサービス拡大しました。(平成26年4月実施)

(平成22~24年度導入事務所：千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、岐阜県、愛知県、三重県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県の124事務所)

○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。

- ・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター席数を増席(平成25年11月(扶養親族等申告書対応)、平成25年12月(特例水準解消に伴う統合通知書等対応)、平成26年1月~3月(源泉徴収票再発行対応)に100席増席、平成25年11月~平成26年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを50席増席)
- ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&Aをホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減化
- ・コールセンター支援システムの改修等により、事跡作成等の処理時間を短縮(平成25年3月9.7分、平成26年3月9.4分)し応答呼数を増加化
- ・大量に送付する通知書(統合通知25年6月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書25年10月、特例水準の解消に伴う統合通知等25年12月、源泉徴収票26年1月)による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み(4回)及びコールセンターの管轄エリアの見直しによる総呼数の平準化
- ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し(閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内)を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を引き続き実施(平成24年1月から実施)
- ・年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、試行的に実施していた自動音声システム(IVR)によるコールセンターへの電話転送対象事務所を170事務所に拡大し、コールセンターを有効活用(平成24年度試行実施事務所数 40事務所)

○コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、上記の取り組みを進めることにより、結果として平成25年度の応答率は84.9%(平成24年度78.7%)と改善しました。(なお、総呼数には、電話はつながったものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。)

⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（高齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。

⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について引き続き全国展開を図る。

⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブース」への委託に段階的に転換する。
また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。

⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。

【別表 13：ねんきんダイヤル月別応答状況】

○相談業務の質的向上を図るため、昨年に引き続き相談業務担当職員への研修資料として優良事例を全国展開しました。

○「年金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」に統合するとともに、「コールセンター支援システム」の相談事跡も取り込むことで年金事務所での閲覧を可能とし、情報の共有化を図りました。

○各都道府県の社会保険労務士に委託している「年金記録相談窓口ブース」の「一般年金相談ブース」への転換を平成 23 年度から段階的に進めており、平成 25 年度中に全ての年金事務所において転換しました。

	社会保険労務士会委託窓口数	
	記録相談窓口数	一般相談窓口数
平成 23 年 10 月 1 日	163 ブース	184 ブース
平成 24 年 4 月 1 日	136 ブース	235 ブース
平成 25 年 4 月 1 日	72 ブース	346 ブース
平成 26 年 4 月 1 日	0 ブース	439 ブース

(注) 社会保険労務士に委託している「一般相談窓口数」は記録相談窓口から転換したブース数と当初から一般相談窓口として委託したブース数の合計である。

また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、地域の実情に応じて順次社会保険労務士会へ委託の拡大を行っています。

平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
1,952 回	1,687 回	1,563 回	1,864 回

○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（市川市、江東区、浜松市、京都市）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（岩手県、大分県）といった地域バランス等を考慮し、6 か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成 25 年 9 月から順次設置）

⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市区町村等関係団体の協力のもと年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。

⑪ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。

⑫ ねんきんネットの協力市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。

⑬ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。

○全国72か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。

- ・相談センター職員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）の提供
- ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援
- ・社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施

○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市区町村の庁舎や、商工会議所等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回	6,976回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人	103,080人

（注）表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談（出張相談回数816回、相談者数18,620人）の実績を含んでいます。

○平成25年4月から市町村における「市町村情報照会システム」は、利便性を高めるために端末装置を「ねんきんネット」へ統合しました。また、「ねんきんネット」の未導入市町村に対して、平成25年4月と平成26年1月に導入に向けての協力依頼を行いました。その結果、「ねんきんネット」を導入した市町村は平成25年度末では989市町村（平成24年度末742市町村）に増加しました。（市町村による年金記録交付実績は平成25年度5,426件（平成24年度3,662件））

○相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。

- ・CS及び相談スキル向上推進のための基本方針（平成24年12月）に基づき、ブロック本部及び年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築
- ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開
- ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、

記録照会回答票等の記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号等へのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました（平成 25 年 4 月実施）

- ・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施（平成 25 年 5、7、9 月、平成 26 年 2 月実施）また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施（平成 23 年 7 月から随時実施）
- ・年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施。（平成 25 年 4 月、7 月、10 月、平成 26 年 1 月実施）
- ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成 25 年 8 月実施）

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○年金事務所の待ち時間は、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が 1 時間以上となった事務所数は 0 か所（平成 24 年度 0 か所）と平成 24 年度実績を維持し、また、30 分以上 1 時間未満の事務所数は、1 か月平均 3 か所（平成 24 年度同 12 か所）となり、昨年度に比べ改善を図ることができました。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。

○コールセンターの応答率は平成 22 年度の 57.1%から平成 23 年度は 60.1%、平成 24 年度は 78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保し、中期計画の最終年度（平成 25 年度）における目標応答率 70%以上という目標を 1 年前倒しで達成しました。更に平成 25 年度は、84.9%まで上昇しました。なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端に込み合いますが、その他の時期は比較的かかりやすくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターのより有効活用を図ります。また、引き続き、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙時期のオペレーター席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。更に、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図っていきます。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供に関する事項</p> <p>評価基準⑫</p> <p>目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報の提供の充実を図ったか。</p> <p><計画></p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 	<p><実績></p> <p>○制度改正（平成26年4月施行分）に関する周知を以下のとおり行いました。</p> <p>（一般周知）</p> <p>改正事項全般について、次のとおり周知を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金事務所、市町村等の窓口にて制度改正のお知らせ（チラシ）を配置しました。 ・ 事業主あて納入告知書に制度改正のお知らせ（チラシ）を同封しました。 ・ 市町村広報誌用の原稿を提供しました。 ・ 法務省と連携し、矯正施設に制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 ・ 機構ホームページに制度改正の概要（チラシ）を掲載しました。 <p>（個別周知）</p> <p>機構で保有する情報により対象者の把握が可能となる改正事項について、次のとおり周知を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民年金任意加入未納期間の合算対象期間への算入 任意加入未納期間を合わせて初めて受給資格期間300月を満たす方等に対して、年金請求書（ターンアラウンド）、制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 ・ 国民年金保険料の2年前納制度の創設 現年度に未納がない現金納付者、口座振替による1年前納又は6ヵ月前納を利用している方に対して口座振替納付申出書を送付しました。 ・ 国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直し 免除承認を受けた方のうち未納のある方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事務講習会等を活用した事業主に対する周知活動 ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 <p>ウ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、下記に示す地域年金展開事業を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の高校、大学や企業等を対象とした年金啓発セミナーを実施 ・ 上記活動を推進させるため「知っておきたい年金のはなし」など年金啓発資料を作成、配布 ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した地域年金調整会議の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民年金保険料免除期間に係る保険料納付の改善 障害年金受給により法定免除に該当している方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。 <p>○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。</p> <p>○地域年金展開事業 公的年金制度に対する理解を深めるため、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を平成 24 年 4 月から実施しています。</p> <p>（体制強化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県代表事務所においては、総務調整課に特定業務契約職員 1 名を配置するとともに、新たに平成 25 年度より、強化年金事務所（ブロック 4 事務所）に特定業務契約職員 1 名を設置することで、より一層の事業推進が図れる体制を構築しました。 <p>（年金啓発セミナー等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各年金事務所において、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公的年金制度の周知活動（年金セミナー、年金説明会や年金研修会等）を行いました。平成 25 年度は、高校、大学等の教育機関：1,398 回、企業・自治体：1,937 回、商業施設等：591 回、自治体・公共施設等：5,411 回、ハローワーク等：12,558 回、実施しました。 <p>（年金啓発資料）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 若い世代向け対象に作成された、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」について、法改正事項を反映させるとともに、より見やすくした改訂版を発行しました（平成 26 年 3 月）。 ・ 大学のホームページに掲載できるよう、学生を対象に公的年金制度をよりわかりやすく説明した「学生用 5分でわかる！ 知っておきたい年金のはなし」を作成し、機構のホームページに掲
--	--

- ・ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進
- ・ 年金委員に対する研修を充実させるとともに積極的に情報を提供
- ・ お客様から直接機構のサービス改善についてのご意見・ご要望を聞く年金事務所お客様サービスモニター会議の実施

エ 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続の周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大学等への協力依頼を行うなど、学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知を行う。

載しました。(平成26年3月)

- ・ 退職された方への年金手続きのご案内等を目的として作成された「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険制度、法改正の記事を追記した改訂版を発行しました(平成26年3月)。
 - ・ 視覚または聴覚に障害のあるお客様にも、公的年金制度及び障害年金制度をよりわかりやすく理解できるように、音声説明、手話通訳や字幕を用いた説明動画を作成し、機構のホームページに公表しました(平成25年12月)。
- (地域年金事業運営調整会議)
- ・ 地域年金展開事業を推進するために、地域の自治体や関連団体(社会保険労務士会、教育関係機関等)と連携した地域年金事業運営調整会議を、全国47都道府県において開催しました。
- (年金委員)
- ・ 厚生労働省から通知された「平成25年度における年金委員の重点的な活動内容等について」に基づき、「平成25年度の年金委員活動に関する取組み方針」を策定し、周知しました(平成25年4月)。
 - ・ 年金委員に対して、ブロック本部や年金事務所単位で、年金委員研修会を実施しました。また、各ブロックから代表の年金委員(地域型・職域型各2名)を参集させ、機構本部主催による年金委員研修会を実施しました(平成25年10月)。
 - ・ 機構ホームページ上の「年金委員通信」に、年金記録再確認キャンペーンの周知、「年金委員(地域型)活動の手引き」など、その時節に応じて積極的な情報提供に努めました。
 - ・ 年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、理事長表彰、ブロック本部長表彰を選定し、ねんきん月間中に開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。
- また、平成25年度から、以前から強く要請していた厚生労働大臣表彰を創設する運びとなり、上記表彰式と併せて、表彰伝達式を実施しました(平成25年11月)。

○平成25年度「ねんきん月間」の取組みとして、大学生等に対する学生納付特例制度の周知、市町村役場および商業施設等での各種相談会や納付相談会を集中的に行い、公的年金制度に対する周知、啓発を図りました。その結果、全国の年金事務所が、教育機関、企業・団体、年金委員等に実施した研修会などの取組は、4,570回となりました。具体的には、教育機関：723回、企業・団体等：108回、民間施設等：130回、自治体、公共施設等：1,054回、ハローワーク：1,064回、年金委員：437回、その他：154回実施しました。

オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善に取り組む。

- ・ 年金Q & Aコーナーに設けたアンケート回答やホームページアクセス件数の分析等により、お客様の意見やニーズを把握し、お客様が目的の情報に容易にアクセスでき、かつ、理解しやすいものとなるよう、常に画面構成や内容を工夫する。
- ・ 特に年金Q & Aについては、引き続き、改善・充実に努める。

② 年金個人情報の提供の充実

ア 「ねんきん定期便」について、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。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）のうち、58歳が59歳に変更されたことに伴い、平成25年度においては、35歳、45歳の方については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する（59歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成25年度は、はがきで通知する）。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ 「ねんきんネット」にアクセスすることにより、自宅にいながら振込通知書や「ねんきん定期便」等の電子版が確認できるサービスの提供を行う。
- ・ インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。
- ・ 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をする

○わかりやすく利用しやすいホームページとするため、次の改善を行いました。

- ・ 文字サイズ変更ボタンに、現在選択中の文字サイズを赤色で示す機能を追加しました。
- ・ 「年金Q&A」内に検索機能を追加しました。
- ・ アニュアルレポート2012音声版を掲載しました。
- ・ 障害年金周知の動画、年金制度周知の動画サイトを新設しました。
- ・ 外国語ページの表示について、階層の簡略化（トップページからアクセス可能とする）を行いました。
- ・ 詐欺や不審メールに対する注意喚起を速やかに掲載し、被害防止に努めました。

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

（平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付）

- ・ 平成25年度において、電子版振込通知書など年金の支払いに関する通知書については約61万件（平成24年度約23万件）、電子版「ねんきん定期便」については約79万件（平成24年度約33万件）利用されています。
- ・ 年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する事業は、「ねんきんネット」に統合したため終了しました。
- ・ 平成25年度末で「ねんきんネット」を導入している661市区町村及び203の郵便局で年金記録の交付を実施しています。
- ・ 市区町村における「ねんきんネット」の導入については、利便性を高めるため平成25年4月から「市町村情報照会システム」の機能を「ねんきんネット」に統合しました。また、「ねんきんネット」の未導入市区町村に対して、平成25年4月と平成26年1月に導入に向けての協力依頼を行いました。その結果、「ねんきんネット」を導入した市区町村は（平成24年度末742市区町村）平成25年度末で

等、前記 I (8) に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。
ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。

は 989 市区町村に増加しました。

(市区町村による年金記録交付実績は (平成 24 年度が 3,662 件) 平成 25 年度 5,426 件)

- ・「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、周知用リーフレット等を活用し、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約 6,552 万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付しました。
年金事務所においても来訪者への周知を図り、積極的に「アクセスキー」を交付し、利用者の拡大を実現しました。また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施においても、併せて「アクセスキー」をお知らせすることにより周知を図った。(平成 25 年度のユーザ ID 発行件数は約 115 万件、累計約 280 万件)
- ・年金事務所が発行したアクセスキーは、平成 25 年度約 47 万件 (前年度約 15 万件)
- ・平成 25 年 4 月 30 日から、年金受給者の方も年金見込額試算をご利用いただけるようにしたほか、平成 26 年 3 月 31 日からは、ご自身の年金加入記録や年金見込額などを一覧形式で確認できる画面の追加、年金請求書など一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる機能の追加、持ち主不明の年金記録の検索機能の検索対象に、厚生年金基金の記録及び基礎年金番号導入前に退職した国家公務員・地方公務員及び私立学校教職員の共済記録や旧農林漁業団体職員共済組合の組合員記録を追加、スマートフォンなどのモバイル機器への対応など、お客様サービスの充実を図りました。
- ・「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方 75 万人に「ねんきん定期便」を送付しました。

<自己評価 (要因分析含む)> 評語 : A

○公的年金制度に対する理解を深めるため、それぞれの地域に根差した「地域年金展開事業」を推進しました。また、さらなる事業推進の実行を目的とした「地域年金事業運営調整会議」開催については、事業を開始した平成 24 年度は 26 道府県での実施でしたが、平成 25 年度は 47 都道府県全てで実施することができました。また、公的年金制度の周知、啓発活動として、高校、大学等で行った「年金セミナー」については、平成 24 年度は 515 回の実施に対し、平成 25 年度は 1,398 回の実施となりました。

○地域年金展開事業を推進する上で、代表事務所の体制強化を行いました。また、強化事務所に関しては、更に各ブロック本部に 2 事務所追加し、合計 4 事務所を設置することで、全国で 36 カ所としました。

- 公的年金制度啓発資料については、雇用保険制度、法改正の記事を反映し「知っておきたい年金のはなし」「退職後の年金手続きガイド」の改訂版を作成しました。
- 年金委員活動の活性化を図るために、活動指針を示した「年金委員（地域型）活動の手引き」を作成するとともに、機構ホームページ上の「年金委員通信」の掲載内容を見やすくするとともに、積極的に情報提供を行いました。
- 現場から要望の強かった「厚生労働大臣表彰」の創設を実現させ、ねんきん月間において、全国で年金委員研修に併せて、表彰伝達式を実施することができました。
- 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。
(平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付)
- 平成25年度において、電子版振込通知書など年金の支払いに関する通知書については約61万件(平成24年度約23万件)、電子版「ねんきん定期便」については約79万件(平成24年度約33万件)利用されています。
- 「ねんきん定期便」については、全ての被保険者に加入記録の提供、はがき形式を原則とし、わかりやすく表示するとともに「ねんきんネット」の普及のため「アクセスキー」をお知らせしました。
- 「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、年金受給者の年金見込額試算や持ち主不明の年金記録の機能追加、スマートフォンの対応など数多くの機能追加を実施しました。また、利用者については、累計約280万件に拡大しました(平成25年度のユーザID発行件数 約115万件、累計約280万件)
- 「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方75万人に「ねんきん定期便」を送付しました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>評価基準⑬</p> <p>お客様向け文書の改善に取り組むとともに、年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施等により収集したお客様の声を踏まえたお客様目線でのサービス向上や、「サービス・業務改善コンテスト」により全国展開が相応しいとされた取組についての全国展開の推進など現場主導のサービス改善等を行ったか。</p> <p>また、「お客様対応業務システム」を導入して、お客様の声等の管理・分析に努めたか。</p> <p><計画></p> <p>① お客様へのお約束</p> <p>お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善</p> <p>お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。</p> <p>なお、これらご意見を集約化、普遍化した</p>	<p><実績></p> <p>○お客様へのお約束</p> <p>各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、サービスリーダー実施要領に基づき、各年金事務所に設置されたサービスリーダーが、事務所内のサービスを四半期に一度チェックし、改善に努めるとともに、各ブロック本部においても、管轄する事務所のサービス状況を定期的に確認することで、お客様サービスの向上に努めました。</p> <p>【別表14：お客様へのお約束10か条】</p> <p>○お客様向け文書の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様向け文書モニター会議の開催 <p>文書モニター（一般の方）15名と文書デザイナー（文書作成のプロ）2名にご参画いただき、わかりやすい文書になるよう検討・改善をしました。平成25年度は、合計11回開催し、12件のお客様向け文書を審査し、改善しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様向け文書審査チーム <p>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</p>

「お客様向け文書ガイドライン」等を活用して関係職員の研修を行い、文書作成段階からわかりやすい文書づくりに努める。

③ 現場主導のサービス改善

ア 年金事務所におけるお客様サービスモニター会議の実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。

イ 各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。

ウ 各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、効果的な取組について全国展開を推進する。

エ 職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。

ム」を設置し、検討・改善をしました。平成 25 年度は、合計 45 回開催し、104 件のお客様向け文書について審査し、改善しました。

・ わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上

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「お客様向け文書作成ガイドライン」について、文書モニターからのご意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に、リニューアル版を作成し、職員へ周知をしました（平成 25 年 11 月）。

また、リニューアル版を用いて、機構本部で文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修」を実施しました（平成 26 年 3 月）。

○現場主導のサービス改善

年金事務所お客様サービスモニター会議の開催

普段、年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国 18 か所の年金事務所で開催しました。

モニターからいただいたご意見については、年金事務所および機構本部で、今後の対応方針をまとめ、参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、機構 LAN にて全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成 25 年 10 月～12 月）

○サービスリーダー会議の開催

各ブロック本部担当部長および担当者出席のもと、事務所におけるサービス改善の課題、好取組状況の共有を図りました（平成 25 年 10 月）。

○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、効果的な取組について全国展開しました（平成 25 年 12 月）。

<平成 25 年度コンテストの全国展開の例>

① 東北福島年金事務所 「地域年金展開事業における地域教育事業について」

・内容：地域年金展開事業として、中学生を対象とした年金教室、大学生等を対象とした年金セミナー及び教員を対象とした福島県教員セミナー等を実施した取組。

② 藤沢年金事務所 「パワーポイントを活用した算定基礎届事務説明会の実施と今後の展開について」

・内容：算定基礎届の事務説明会において、お客様へガイドブックを配布することに加えてパワーポイントを使って事務説明会を実施した取組。

④ お客様の声の集約

現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については、引き続き毎月ホームページに掲載する。

さらに、平成25年9月に導入する「お客様対応管理システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。

⑤ 窓口サービスの改善

ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」や「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、その結果を機構ホームページに公表する。

イ 接客を含めたお客様満足度(CS)の向上とその実践のため、新たに改定した「日本

○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しました。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしました。なお、平成25年度(平成25年4月～平成26年3月)においては、投稿された提案175件を評価し、44件の提案に基づき、各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し等を行いサービス改善・業務改善につなげました。

○お客様の声の集約

本部にて集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に週1回まとめて情報提供し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました。

(機構全体のご意見・ご要望からの改善)

[平成25年度：改善提案21件中、17件処理済み(4件は平成26年度繰越)]

具体例

・「聴覚障害者にもわかりやすい啓発ビデオを作成して欲しい」というご意見から視覚及び聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(スライドショー)を作成し、ホームページに掲載しました。(平成25年12月)

・「印鑑を使った後に印鑑を拭く紙を用意してほしい」というご意見から印鑑を使用する窓口すべてに「印鑑拭き」と「印鑑ブラシ」を設置しました。(平成25年5月)

年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続きホームページに掲載し情報共有を図っています。

(お客様対応業務システム)

- ・平成25年9月から稼働し、お客様の声のスピーディーな情報共有と集計業務の効率化が図られました。
- ・平成25年12月に全国の拠点に対し改善点の意見照会を図ったところ、約60件の改善要望がありました。これらについては、平成26年下期から優先順位をつけて対応する予定です。

【別表15：意見・要望・苦情等の状況】、【別表16：ご意見の内容(詳細)】

○窓口サービスの改善

お客様満足度アンケート調査及び外部機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

平成24年度の調査結果については、平成25年6月1日にホームページに公表しました。

・全国の年金事務所および街角の年金相談センターのお客様を対象として「お客様満足度アンケート」(以下「アンケート」という)を実施しました(平成26年1月)。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度は、89.2%となりました。

・全国の年金事務所および街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務に

年金機構マナースタンダード」及び「サービス推進の手引き」をもとに、職員に対するCS研修を体系化しCS活動の推進に努める。

における「お客様へのお約束10か条」の取組み状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者によるいわゆる覆面調査を実施しました（平成26年1月）。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度（年金相談窓口）は、67.7%となりました。

- ・ 更に、コールセンターについて、お電話いただいたお客様にはがきを送付するお客様満足度調査を実施しました（平成26年1月）。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度は、82.1%となりました。

【別表17：『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）』『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』調査結果の概要】

【別表18：お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移（年金相談窓口）】

○CSの向上と実践のため、

- ・ 平成25年4月に在籍するすべての職員に対して、「サービス推進の手引き」を配布するとともに、平成25年度研修計画において、本部、ブロック本部、年金事務所が一体となった、CS研修体系を確立しました。平成25年度は、5月のCS本部研修を初めに、7月までに全ブロック本部でCSブロック研修を実施しました。
- ・ CSを推進する指導者を育成するため、民間企業によるCS指導者育成研修を行いました（平成26年1月）。
- ・ CS向上を図るため、毎月、機構のCS施策、事務所の好取組事例、お褒めにつながった事例等を内容とする「スマイルCS通信」を作成しました。平成25年10月より、毎月末機構LANに掲載することで、全職員に対して情報提供しました。
また、お客様の声、CS調査等でお褒めの多い年金事務所、サービス・相談分野における成果指標で優秀な年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規定に基づき、平成26年4月開催の「全国年金事務所長・事務センター長会議」にて表彰を行いました。

⑥ 分かりやすい情報提供

「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすく情報提供する。

○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中では、「お客様へのお約束10か条」の達成状況やお客様から寄せられた声とその業務の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員の声を紹介するなどの工夫を凝らしました。

また、お客様に年金を確実にお届けするための取組やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するためなどの特集記事を作成しました。

作成にあたっては、より見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限りお客様に理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。

⑦ 開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を4回開催しました。
運営評議会においては、平成26年2月12日に「国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。

【別表19：運営評議会からの提言】

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○お客様サービス向上の取り組みとして、ご意見箱の設置、お客様対応業務システムを導入するとともに、直接お客様からご意見をお聴きするため、年金事務所お客様サービスモニター会議、お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査（覆面調査）、コールセンターお客様満足度調査を実施しました。

○効果的にお客様向け文書改善を図るため、お客様文書モニター会議においては、文書デザイナー（文書作成のプロ）を起用し、文書モニターからのご意見とともに、文書作成のプロからのご意見を参考にしました。また、文書作成担当者のスキルアップを図るため、お客様向け文書を作成する際、指針となる「お客様向け文書作成ガイドライン」リニューアル版を作成するとともに、外部講師による「お客様向け文書作成研修」を実施しました。

○お客様の声報告の処理については、今まで手作業で情報展開、集計作業を行っていましたが、平成25年9月より「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声のスピーディーな情報共有、集計業務の効率化を図ることができました。

○CS活動を推進するために、その基本となる「サービス推進の手引き」を冊子化し、全職員へ配布しました。また新たにCS研修体系を確立し、全国でCS研修を実施しました。

○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果、「満足」と「やや満足」の合計が、平成24年度と比較して、1.5%アップの89.2%と改善されました。

○今後も機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきます。

○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取組」を通じ、業務改善に寄与するとともに、これらの取組を全国の年金事務所・事務センターに展開し、現場主導のサービス改善に努めました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況																
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>6. 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>評価基準⑭</p> <p>電子媒体申請の対象届書の拡大や事業主等への広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図るなど、電子申請の利用を促進する取組を推進したか。</p> <p>また、国民年金関係届書等の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続のオンライン利用率：23年度末に65%（中期計画における目標）</p> <p><計画></p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請等の利用を促進するため、電子媒体申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図る。</p> <p>また、国民年金関係届書等の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の</p>	<p><実績></p> <p>○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被保険者資格取得届と同一契機で提出される「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第3号被保険者関係届」を電子（媒体）申請の対象届に追加するとともに、同時にCSVファイル添付方式による電子申請も可能としました。（平成25年10月） ※上記の取組の結果、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことから、電子申請による届出件数は前年度から次のとおり増加しました。 <p style="text-align: right;">（件）</p> <table border="1" data-bbox="846 593 2085 753"> <thead> <tr> <th></th> <th>25年度</th> <th>24年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>被扶養者（異動）届</td> <td>124,931</td> <td>83,891</td> <td>41,040</td> </tr> <tr> <td>第3号被保険者関係届</td> <td>43,082</td> <td>27,741</td> <td>15,341</td> </tr> <tr> <td>資格取得届</td> <td>509,896</td> <td>412,081</td> <td>97,815</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に対する総合調査時を活用して電子（媒体）申請の利用勧奨を行いました。特に、被保険者50人以上の事業所については、重点的に利用勧奨を行い、その結果を管理しました。 勧奨を実施した被保険者が50人以上の事業所数：8,057事業所 （このうち、電子媒体を利用して届出があった事業所数：726事業所） ・自治体総合フェア2013（主催：地方自治情報センター）に参加し、地方自治体職員へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・電子（媒体）申請の更なる利用促進に向けて、既に電子的な方法により届出を行っている事業主及び社会保険労務士を対象に、「電子化モニター会議」を開催し、意見交換を行いました。 ・事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを年2回（5、9月）同封しました。 ・算定基礎届を事業主へ送付する際に同封する案内チラシ及び算定基礎届事務説明会で使用する「算定基礎届の記入・提出ガイドブック」に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法について記載しました。 ・算定基礎届（7月）及び賞与支払届（6月、9月）の提出時期に合わせ、ホームページに電子（媒体）申請による届出のお知らせを掲載し、利用勧奨に努めました。 ・市区町村を通じて報告を受ける国民年金適用関係届書等（6届書）について、平成25年4月から電子媒体による届出の受付を開始するとともに、電子媒体化の促進のため、未実施市区町村に利用勧奨を実施しました。【実施市区町村数：331（平成26年4月末現在）】 		25年度	24年度	増減	被扶養者（異動）届	124,931	83,891	41,040	第3号被保険者関係届	43,082	27,741	15,341	資格取得届	509,896	412,081	97,815
	25年度	24年度	増減														
被扶養者（異動）届	124,931	83,891	41,040														
第3号被保険者関係届	43,082	27,741	15,341														
資格取得届	509,896	412,081	97,815														

拡大を図る。

○事業主等が反復的又は継続的に利用する届出について、新たに電子申請の対象届に追加する等のシステム開発に着手しました。

- ・「産前産後休業取得申出者」、「産前産後休業取得者変更（終了）届」他2届を電子申請の対象届に追加。（平成26年4月運用開始）
- ・「育児休業等終了時報酬月額変更届」、「養育期間標準報酬月額特例申出書／終了届」、「70歳以上被用者該当・不該当届」及び「産前産後休業終了時報酬月額変更届」他7届を電子申請の対象届書に追加。（平成26年7月運用開始）
- ・電子申請の添付ファイルの形式について、JPEG形式に加えPDF形式を追加。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○上記のようなシステム改善及び利用勧奨に取り組んだ結果、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値62.6%までは至りませんでした。平成25年度の重点16手続に係る電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は、昨年度より1.3%増加し、60%台（60.1%）に達するとともに、電子申請のみの利用率においても、昨年度より1.7%増加するなど、利用率は年々増加しています。

○国民年金関係届書等の電子媒体化については、平成25年4月から受付を開始したところですが、平成26年4月末現在で331市区町村が電子媒体化を実施しました。なお、今後、平成25年度中に実施を予定していた699市区町村のうち、未実施市区町村に対して利用勧奨を進めます。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>評価基準⑮</p> <p>平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施に努めたか。また、事務処理誤りについての情報共有やその要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。その他、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組、都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進、郵便物送付業務の効率化や未達郵便物の対応等について検討を進めたか。</p> <p><計画></p> <p>① 業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル（業務処理要領）の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p> <p>また、過去の裁判事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失、年金事務所等における事務処理遅延に係る総点検結果を踏まえ、届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付進捗管理システムへの届書の登録者の固定化するとともに登録期限の設定、処理状態が一見して判るように保管BOXで区分するなど進捗管理を徹底しました。 ・受付進捗管理システムにおける届書等の確認対象を全届書とし、年金事務所または事務センターにおいて確認を行うとともにブロック本部、本部においても確実に進捗管理を行うこととしました。 ・届書の返戻基準と返戻後の事務フローを策定し、返戻届書の進捗管理を確実にを行うこととしました。 <p>○事務処理遅延・書類紛失を防止するために、受付進捗管理システムへの登録の徹底、未完了届書の</p>

<p>② 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。</p> <p>また、受付進捗管理システムの機能改善を進め、受付業務等の効率化を図る。</p>	<p>進捗管理の徹底及び機構本部への報告を内容とする「受付進捗管理システムの適正な運用の徹底等」の指示依頼文書を発出するとともに、受付進捗管理システムから集計された統計データを機構LANで情報共有することで各拠点の意識を高めるなど、受付進捗管理システムの適正な運用の徹底を図りました。また、年金事務所及び事務センターにおいて適正に届書等の進捗管理が行われているか無予告監査を実施し、確認を行いました。</p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないように、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p><改正内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 49件 ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ疑義照会件数 29件 <p>○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（41人）、代表事務所（47人）及び事務センター（46人）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</p> <p>○平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」により、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集 ・窓開封筒への切替 ・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（標準ツールの作成） ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ・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 ・雇用保険の給付と年金との自動調整 ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 <p><平成26年度以降の実施を目指して準備を行っている取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・項目点検チェックシートの完備 ・遡及記録の補正処理の改善 ・各種請求書等のQRコード等での管理化 ・加給年金停止処理の改善 <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るための取組を進めました。また、これまでの取組を踏まえ、平成26年3月に業務改善工程表の大幅な見直しを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度中に業務改善工程表の項目69件のうち42件について改善措置を講じました。 ・業務改善工程表の項目69件のうち残りの27件については、改善措置に向けて検討しました。 <p>○受付進捗管理システムの機能改善については、各拠点からの意見・要望を踏まえ、昨年度に引き続き、システム改善を行い、事務処理の効率化を図りました。今後、事務処理の標準化・効率化に向</p>
---	---

<p>③ 事務処理のICT化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進める。</p> <p>④ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、年金事務所との役割分担を整理しつつ、標準化を進める。</p>	<p>けた対策を講じるとともに、更なるシステム改修を行い、受付事務の効率化に努めます。</p> <p><25年度システム改善></p> <p>① 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・住所の自動収録</p> <p>② 機構本部へ進達した年金請求書等の進捗状況を確認できる機能を追加</p> <p>○年金事務所等で実際に使用されている業務支援ツールのうち、特に業務の効率化や事務処理誤りの再発防止に有効なものについて平成24年度に実施した調査結果を踏まえ、前年度に引き続き、業務に有効なツール3件を全国展開しました。</p> <p><平成25年度業務支援ツールの全国展開の例></p> <p>① 後納制度「電話トークスクリプト」</p> <ul style="list-style-type: none"> 内容：後納制度のお客様対応を全職員で対応できるようトークスクリプトを使用し、案内をパターン化することにより、電話を受ける際の対応を明確にしたもの。 <p>② 後納制度「研修資料」</p> <ul style="list-style-type: none"> 内容：後納制度の施行に伴う事務取扱及び窓口相談等に係る実務研修資料 <p>③ 特定者納付書送付時のチェックリスト</p> <ul style="list-style-type: none"> 内容：特定者への納付書送付の際、年金事務所で送付前にチェックが必要なことについて整理したチェックリスト <p>○「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築し、国民年金関係（クレジットカード納付申請書、口振振替納付書申出書、追納申込書）、年金給付関係（年金請求書、受給権者住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知・振込通知再交付、源泉徴収票（再交付）申請書、年金加入期間確認通知書）の計8届書について、平成26年3月31日から作成支援を開始しました。</p> <p>○平成23年4月に取りまとめられた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、事務センター及び年金事務所の職員のスキルアップと協力連携を図るための相互実践研修を平成24年度に引き続き実施しました。（59拠点 173名）</p> <p>○平成25年4月にとりまとめられた「事務センター業務の標準化について（原案）」に基づき、事務センターへの業務の集約化を図るために届書等の直接郵送を促進する取組を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事務センターの目標直送率及び取組スケジュールの設定 取組事項の情報提供 <p>○「事務センター業務の標準化について（原案）」に対する各拠点の意見を踏まえ、また今後予定されている業務・システム最適化計画において検討している事務処理方法と現在の業務フローとの整合性を図りつつ、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について、「事務センター業務の標準化について（案）」を取りまとめました。</p>
---	---

⑤ 郵便返送物についての管理を進めること等により、郵便物送付業務の効率化を図るとともに、未達郵便物の対応等について検討を進める。

○郵便返送物の情報を効率的に取得するため、機構本部から発送する郵便物に管理用の二次元バーコードを印刷することとし、平成 26 年 10 月の稼働に向けてシステム開発を進めました。
また、郵便返送物の情報を管理するシステム開発の検討・基本計画書の作成を行いました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語： B

○業務改善工程表、システム再構築工程表に基づく各種取組について適切な進捗管理を行い、着実な実施を行いました。

○事務処理遅延等の根絶を期すために「事務処理遅延等の再発防止策」を策定するなど、事務処理誤り再発防止策に取り組むとともに業務処理マニュアルを充実し、その内容を職員への周知徹底を図りました

○事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化を推進するために、届書等の事務センターへの直接郵送を促進しました。

○「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築し、国民年金関係（クレジットカード納付申請書、口振振替納付書申出書、追納申込書）、年金給付関係（年金請求書、受給権者住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知・振込通知再交付、源泉徴収票（再交付）申請書、年金加入期間確認通知書）の計 8 届書について、平成 26 年 3 月 31 日から作成支援を開始しました。

○郵便返送物の情報を効率的に取得するため、機構本部から発送する郵便物に管理用の二次元バーコードを印刷することとし、平成 26 年 10 月の稼働に向けてシステム開発を進めました。
また、郵便返送物の情報を管理するシステム開発の検討・基本計画書の作成を行いました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>評価基準⑯</p> <p>人件費について、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえ、効率化を図ったか。また、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進め、一般管理費（人件費を除く。）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を達成したか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費（人件費除く。）：最終年度において、22年度比で12%程度に相当する額の削減（中期計画における目標） ・業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：最終年度において、22年度比で4%程度に相当する額の削減（中期計画における目標） <p><計画></p> <p>① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」を踏まえ、前年度に引き続き、給与減額支給措置を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本給月額【▲4.77%～▲9.77%】 ・職責手当【▲10%】 ・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（期末・勤勉手当を除く。）の月額は、減額後の基

② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進め、一般管理費（人件費を除く。）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を達成する。

本給月額により算出

・期末・勤勉手当【▲9.77%】

※なお、役員報酬についても同様の見直しを行いました。

2. 運営経費の抑制等に関する事項

<効率的な予算執行>

○効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げや入札によるコストの削減といった取り組みを行いました。

○職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。

○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（182件）の実施、業務用車両（6台）の本部での一括調達、借り上げ施設（11件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（149.2億円）を22.2億円（14.9%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、10.8億円（予算比7.2%減）です。

○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（441件）の実施、業務用車両（11台）や事務処理機器（380台）の本部での一括調達、借り上げ施設（95件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（1,690.1億円）を210.6億円（12.5%）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、82.7億円（予算比4.9%減）です。

<中期目標期間における削減目標>

○削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、一般管理費（人件費除く。）においては、平成25年度（中期目標期間の最終年度）において、22年度比で12%程度に相当する額の削減を行い、また、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）においては、平成25年度において、22年度比で4%程度に相当する額の削減を行い、それぞれ削減目標を達成しました。

(実績：予算額)

	22'	23'	24'	25'
・一般管理費	169.8 億円	162.8 億円	155.6 億円	149.2 億円
<25' までに 12%削減>		(▲4.1%)	(▲8.4%)	(▲12.1%)
・業務経費	706.5 億円	683.6 億円	666.7 億円	676.9 億円
<25' までに 4%削減>		(▲3.2%)	(▲5.6%)	(▲4.2%)

※ () は 22 年度比の削減割合

※一般管理経費は「人件費」を除く。

※業務経費は年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因を除く。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○人件費について、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与減額支給措置を実施し、効率化を図りました。

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約（623 件）の実施、業務用車両（17 台）や事務処理機器（380 台）の本部での一括調達、借り上げ施設（106 件）の契約更新時の借料の引き下げやコスト意識の徹底を図ることにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では10.8億円（予算比7.2%減）、業務経費は82.7 億円（予算比4.9%減）効率化により削減しました。この結果、前記のとおり、中期目標期間における削減目標について、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成しました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>評価基準⑰ 納付督促等の外部委託を引き続き推進するとともに、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。</p> <p><計画> 委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、以下により業務の外部委託を進める。</p> <p>① 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p> <p>② 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、契約違反等の不適切な処理の防止の観点も踏まえ、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実</p>	<p><実績></p> <p>○「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>○平成25年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約308件のうち、総合評価落札方式（※15）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務等5件となっています。印刷、発送、入力業務など残りの303件については、最低価格落札方式（182件）または随意契約（121件）により外部委託を行いました。</p> <p>なお、委託先事業者の選定にあたっては、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順により、チェックリストに基づいて事前審査を行い、選定しました。更に内部監査による事後チェックとして調達プロセス監査の中で契約手続きの検証を行い、委託契約の適正化を図りました。</p> <p><<用語解説>> （※15）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p> <p>○サービス品質を確保するため、機構発足以来、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、業務の外部委託の契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：SLA）を締結しており、平成25年度はSLAの定量化を図り、SLAを明確化することで、委託先事業者の管理・監視を強化しました。</p>

施等によりの確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。

③ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。

また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託先事業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施（89件実施）などによりモニタリングを行いました。

○平成25年8月に事務センターの共同処理業務委託を受託していた1社の倒産（親会社の倒産による連鎖倒産）が発生しました。事業担当部署と協力して、速やかに事業継続の手続きを行い、業務に滞りは発生しませんでした。

○平成24年度中に契約が終了した概算所要見込額1億円以上の外部委託（業務の外部委託34件とシステム開発等の外部委託16件）について、実績及び評価結果をホームページにて公表しました。これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できました。

○平成25年度においては、継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務など43件について複数年契約を行いました。

特に、コールセンター業務については、総合評価落札方式の業者選定による高度な運営スキルの確保及び複数年契約の締結によるオペレーターのスキルの向上が図られ、ひいては、継続的な各種施策の実施により、オペレーターの平均処理時間の短縮（平成22年度13.0分→平成23年度12.6分→平成24年度10.7分→平成25年度9.7分）等の効果につながっています。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○委託先事業者の選定にあたっては、委託先事業者選定審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、前記のとおり、標準仕様書に基づき委託先事業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：SLA）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。

また業務の特性に応じSLAの定量化を図ることで、SLAを活用した契約更新制度の導入や委託事業者の管理・監視の徹底をすることができました。

○外部委託の実績及び評価結果について、機構ホームページにて公表を行いました。これにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関するPDCAサイクルが確立され、質の向上が図られました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>評価基準⑱ 「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進めたか。</p> <p><計画> 年金制度改正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）の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。 具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。</p>	<p><実績></p> <p>○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計補完工程として、アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム性能の検証（※17）を実施しました。</p> <p>○上記の業務は、詳細設計以降の工程を計画的かつ効率的に実施し、開発するアプリケーションの品質を均一に保つために適正なアーキテクチャ設計を行うとともに、アーキテクチャ設計の妥当性とプラットフォーム性能等について検証を行うことを目的としたものです。平成25年3月に契約を締結、平成26年3月末に予定どおり業務を完了しました。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、「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）」の基本的な理念に沿って、厚生労働省と調整を進めてきました。</p> <p><<用語解説>> （※16）アーキテクチャ設計 システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。 （※17）プラットフォーム性能検証 設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定などが機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。</p> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：B</p> <p>基本設計補完工程（アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証）を完了するとともに、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。</p>

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況																																													
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</p> <p>評価基準⑱</p> <p>調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすること、調達計画額の10%以上を削減することを目指すこと等により、契約の競争性・透明性の確保・コスト削減及び調達手続きの適正化に努めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約に占める競争入札の件数の割合：80%以上（契約予定価格が少額のものを除く。）（中期計画における目標） ・ 調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上（中期計画における目標） <p>＜計画＞</p> <p>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。</p> <p>① 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。</p> <p>② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底し、契約予</p>	<p>＜実績＞</p> <p>○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。</p> <p>また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。</p> <p>○契約予定価格が少額のものを除いた競争入札件数の占める割合は、62.5%でした。しかしながら、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったもの265件（24年度：315件／23年度：334件／22年度：298件）を除き、また、競争入札に競争性のある企画競争及び公募2件（24年度：5件／23年度：5件／22年度：5件）や競争入札した後の不落随契49件（24年度：95件／23年度：31件／22年度：46件）を加えた競争性のある契約の割合は、81.9%でした。</p> <table border="1" data-bbox="772 861 2085 1220"> <thead> <tr> <th></th> <th>25年度 実績</th> <th>25年度 (補正)</th> <th>24年度 実績</th> <th>24年度 (補正)</th> <th>23年度 実績</th> <th>23年度 (補正)</th> <th>22年度 実績</th> <th>22年度 (補正)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>競争入札の件数</td> <td>864 件</td> <td>915 件</td> <td>1,030 件</td> <td>1,130 件</td> <td>1,061 件</td> <td>1,097 件</td> <td>1,143 件</td> <td>1,194 件</td> </tr> <tr> <td>随意契約の件数</td> <td>518 件</td> <td>202 件</td> <td>636 件</td> <td>221 件</td> <td>595 件</td> <td>225 件</td> <td>574 件</td> <td>225 件</td> </tr> <tr> <td>契約件数</td> <td>1,382 件</td> <td>1,117 件</td> <td>1,666 件</td> <td>1,351 件</td> <td>1,656 件</td> <td>1,322 件</td> <td>1,717 件</td> <td>1,419 件</td> </tr> <tr> <td>競争入札の割合</td> <td>62.5%</td> <td>81.9%</td> <td>61.8%</td> <td>83.6%</td> <td>64.1%</td> <td>83.0%</td> <td>66.6%</td> <td>84.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※補正：随意契約のうち、契約の性質等からやむを得ないものを除き、また、競争性を有するものを競争入札に加えたもの</p> <p>○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行い、調達業務にお</p>		25年度 実績	25年度 (補正)	24年度 実績	24年度 (補正)	23年度 実績	23年度 (補正)	22年度 実績	22年度 (補正)	競争入札の件数	864 件	915 件	1,030 件	1,130 件	1,061 件	1,097 件	1,143 件	1,194 件	随意契約の件数	518 件	202 件	636 件	221 件	595 件	225 件	574 件	225 件	契約件数	1,382 件	1,117 件	1,666 件	1,351 件	1,656 件	1,322 件	1,717 件	1,419 件	競争入札の割合	62.5%	81.9%	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%
	25年度 実績	25年度 (補正)	24年度 実績	24年度 (補正)	23年度 実績	23年度 (補正)	22年度 実績	22年度 (補正)																																						
競争入札の件数	864 件	915 件	1,030 件	1,130 件	1,061 件	1,097 件	1,143 件	1,194 件																																						
随意契約の件数	518 件	202 件	636 件	221 件	595 件	225 件	574 件	225 件																																						
契約件数	1,382 件	1,117 件	1,666 件	1,351 件	1,656 件	1,322 件	1,717 件	1,419 件																																						
競争入札の割合	62.5%	81.9%	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%																																						

定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを旨す。

③ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを旨す。

④ 調達委員会等を定期的に開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。

ける競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたほか、複写機の賃貸借等の一括調達や複数年契約の推進、リバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（288件/24年度25件）などにより、削減率は目標とした10%を上回り、14.7%となりました。

	25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績
削減率	14.7%	17.4%	17.1%	28.2%
調達計画額	121,090百万円	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円
削減額	17,828百万円	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円

○複数年契約を活用することにより、単年度契約の繰り返しによって発生する調達事務コストの削減、調達数量の増大による価格の低減、契約事務の合理化、委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上等の効果が見込まれることから、複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等、平成25年度に新たに626件（24年度：754件/23年度：660件/22年度：595件）の複数年契約を締結しました。なお、25年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,234百万円、削減率では15.5%となっています。

	25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績
全契約件数	4,306件	5,050件	5,495件	5,623件
うち複数年契約件数	626件	754件	660件	595件
割合	14.5%	14.9%	12.0%	10.6%

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成25年度においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は81.9%となり、80%を上回りました。

○また、年間調達計画額（121,090百万円）からの削減額は17,828百万円、削減率は14.7%となり、目標とした10%を上回りました。

○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減少を図るとともに、リバースオークション（競り下げ方式）の本格実施や、SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度など、新たな取組を実施しました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>評価基準⑳ 業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。このための取組として、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りの推進、コンプライアンス意識調査や各種研修の実施、リスクアセスメント調査の継続的な実施、事務処理誤りに係る「総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組の推進、事務処理誤りの分析、再発防止の新たな取組や対応についての検討・実施等、内部監査後の改善状況についての継続的フォロー等を行ったか。また、文書管理に関する基準を新たに作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進したか。あわせて、電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進めたか。</p> <p><計画> 「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐ</p>	<p><実績></p>

ことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するため、以下の取組を行う。

① 組織内の情報伝達や進ちょく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるとともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていけるような風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。

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

② 昨今の不祥事案の発生を踏まえ、リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己チェック、コンプライアンス意識調査の実施及び各種研修を通じて、職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業

○「内部統制システム構築の基本方針」に基づき取組を進め、リスク・コンプライアンス意識の醸成を図ってきていますが、兵庫事務センター等における事務処理遅延等の問題事案が発生しました。

○内部統制の仕組みを有効に機能させるために、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取組を進めています。

○組織風土改革の取組については、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」（以下「PT」という。）を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「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しています。

○PTでは、取組の4つの柱として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、を掲げ、各種の取組を展開し、平成25年9月には「活動実績報告書（第3期）」を取りまとめました。

○その活動は、これまでの取組内容の確認や認知度などについてアンケートの実施、各種ツールの浸透を図るべく、機構内報「きずな」による周知活動、職場内研修の効果的な活用方法などをまとめた資料「How to シリーズ」の見直しや、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験での意見を踏まえて、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、本部と拠点との相互理解を更に促進する取組等を行いました。

○なお、平成25年11月からは、メンバーを入れ替え、第4期PTの活動を開始し、これまでの組織風土改革の取組の普及・浸透を図るとともに、本部と拠点や、ブロック本部間の連携を図る取組など、全国組織としての一体感を醸成していくための取組を行っています。

○リスク管理及びコンプライアンス確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた情報管理に関する集合研修やLANシステムを活用した研修など各種研修の実施に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査や自己チェックを実施するなど、役職員の意識改革を図るための取組を進めました。

務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を継続的かつ徹底的に取り組む。また、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」の取組を着実に実行する。

○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取組を継続的に進めました。

○また、昨年度に試行的に実施したリスク・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を本格的に開始しました。

【参考】平成25年度に実施した主な研修

(内部講師による集合研修)

- ①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施
- ②4月及び10月に開催された新任年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディ等の研修を実施(26年4月に着任する新任年金事務所長への研修は、着任前の3月に実施)
- ③各ブロック本部で開催されている年金事務所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所長等に対して「ハラスメントのない職場にするために」等の研修を実施
- ④26年3月に本部グループ長以上の役職員を対象に、『『組織の失敗学』に学ぶ』をテーマとした研修を実施
- ⑤10月に開催された研修部主催の本部グループ長研修において、ハラスメント対策を中心としたリスク・コンプライアンス研修を実施
- ⑥ブロック本部のハラスメント相談員を対象に、「ハラスメント相談の受け方」の研修を実施
- ⑦リスク・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を本格的に実施(163拠点のべ9,146名に対し実施)

(LANシステム等を活用した研修)

- ①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報(コンプライアンス・ミニ講座)を毎月配信
- ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事(リスク・コンプライアンス講座)を毎月掲載
- ③各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信(リスコン通信)を原則として隔月ごとに配信

(職場内研修)

- ・各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と

- 研修講師用の副読本をLAN掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。
- コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、昨年に引き続き10月に全役職員を対象に実施しました。
- この調査結果としては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が97.8%（前年度97.6%）、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が94.3%（前年度95.0%）であるなど、機構全体にコンプライアンス意識が浸透してきていることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ6%（前年度5%）の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが判明しました。これらの調査結果を踏まえ、今後の研修内容の充実や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。
- コンプライアンス自己チェックについては、職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すことを目的として、昨年に引き続き5月に行いました。
- 法令等違反通報窓口への通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報（総件数6,073件（前年度6,407件）：旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む）の中から、コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。平成25年度中にコンプライアンス問題事案として調査を実施した件数は212件（前年度同数）であり、このうち、25年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは83件（前年度66件）です。また、このうちの27件（複数案件をまとめて処分しているため制裁処分件数としては25件。前年度37件）は制裁処分を行い、56件（前年度29件）は文書による指導などを行いました。
- 【参考1】 法令等違反通報窓口への通報件数（平成25年度）**
 ・176件（うち外部窓口28件、内部窓口148件）
 ※前年度156件（うち外部窓口22件、内部窓口134件）
- 【参考2】 調査対象の212件の内訳**
- | | |
|------------------|---------|
| ・事務処理誤り等 | 81（29）件 |
| ・ハラスメント等 | 50（3）件 |
| ・人事・労務関係 | 18（15）件 |
| ・個人情報漏えい・業務目的外閲覧 | 39（26）件 |
| ・交通事故・交通法規違反 | 13（6）件 |

<p>③ 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。</p> <p>④ 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領を見直し、緊急時対応マニュアルを充実させる。また、防災訓練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。</p> <p>⑤ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な</p>	<p>・その他 11(4)件 ()内はそのうち25年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数 ※前年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理 69(23)件 ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 106(22)件 ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 24(15)件 ・人身事故を伴う交通法規違反行為 13(6)件 <p>()内はそのうち24年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数</p> <p>○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因をできるだけ詳細に分析・検証するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行い、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止の取組を進めました。</p> <p>○10月に本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、前回調査時からのリスク低減効果・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討し、比較的リスクの大きい業務に対して、事務処理誤りの再発防止策の検討などリスク低減に向けた取組について26年3月のリスク管理委員会へ報告しました。</p> <p>○地震等の災害時を想定した防災対策として、災害対応要領に年金支払業務を最優先とした要員の参集体制、通信手段等を追加しました。あわせて、緊急時対応マニュアルの拡充として代表年金事務所へのMCA無線機設置を実施しました。 また、全拠点で個別に防災研修や防災訓練を実施しました。避難訓練等の実地訓練も97%(前年比+10%)の拠点で実施し、事業継続に向けた対応力を高めています。</p> <p>○災害等により本部での業務継続が困難になった場合も年金の支払いを確実に実施するため、遠隔地において年金の暫定支払を行うための手順、設備等を整備しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①25年 7月：被災時における暫定支払環境での年金支払訓練を実施 ②25年 9月及び平成26年2月：近畿ブロック本部における年金の支払データ作成訓練を実施 ③25年 12月：近畿ブロック本部における支払決議書資料作成訓練を開始 ④26年 2月：本部及び近畿ブロック本部へ非常用衛星携帯電話の設置 <p>○昨年度判明した時効特例給付の業務処理の不統一については、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った結果、追加支給が必要な件数は1,164件(約8.5億円)と確定し、平成</p>
--	---

限りその発生を抑制するため、平成24年12月に改定した「総合再発防止策（改定）」に基づき、再発防止の新たな取組や関連するシステム開発などの各種取組を引き続き進める。

25年7月から平成26年2月までに1,130件（約8.2億円）の支払いを行いました（残り34件は受給対象者が死亡又は存在しないことを確認済）。また、再発防止策として、審査等の事務処理基準の作成や上位者による定期的な引き抜き点検による検証等を行いました。

○平成25年10月に本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を行いました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討し、比較的风险の大きい業務に対して、リスク低減に向けた取組を行います。

○平成24年11月から12月にかけて実施したリスクアセスメント調査により、比較的风险の大きい業務に対して、業務プロセスを中心とした事務処理誤り・ヒヤリハット事例集を作成し、年金事務所及び事務センターに対して周知徹底を図りました。

○平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」により、次の取組を実施しました。

- ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集
- ・窓開封筒への切替
- ・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（標準ツールの作成）
- ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善
- ・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
- ・雇用保険の給付と年金との自動調整
- ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化

<平成26年度以降の実施を目指して準備を行っている取組>

- ・項目点検チェックシートの完備
- ・遡及記録の補正処理の改善
- ・各種請求書等のQRコード等での管理化
- ・加給年金停止処理の改善

○届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を実施しました。

○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（41人）、代表事務所（47人）及び事務センター（46人）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。

○平成25年度においては、事件・事故・事務処理誤り報告があったもののうち、お客様対応等が完了した案件について整理を行い、5,448件（旧社会保険庁で発生した1,789件を含む）を公表しました。

なお、事務処理誤り公表件数の内訳を事務処理誤りの区分別で見ると「確認・決定誤り」が最も多く（3,027件（55.6%））、以下、「事故等」（577件（10.6%））、「未処理・処理遅延」（455件（8.4%））、「説明誤り」（385件（7.1%））、「誤送付・誤送信」（327件（6.0%））が上位5位を占めています。

<p>⑥ 内部監査については、前年度までの監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しつつ、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。</p> <p>内部監査により発見された改善の必要がある事項については、その改善状況について継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して改善を求める。</p> <p>なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。</p>	<p>事務処理誤りの発生を防止するために、発生原因の分析に基づき再発防止策を検討し、システム改善や業務の標準化の取り組みに一層努めます。</p> <p>○平成 25 年度内部監査の実施状況</p> <p>1. 特別監査の実施 兵庫事務センターにおける事務処理遅延、書類紛失事案の発生を受けて、さらなる未処理事案がないかどうか確認することを目的に、平成 25 年 8 月 26 日から 9 月上旬にかけて兵庫事務センターに対する特別監査を実施しました。この結果、あらたな事務処理遅延 2 件、書類紛失 10 件を検出し、是正と対応を拠点に求めました。</p> <p>2. 年金事務所及び事務センターに対する内部監査</p> <p>①事前予告の一般監査 事前予告の一般監査については、平成 25 年 2 月から 2 巡目を開始したところですが、平成 25 年度は 196 年金事務所、24 事務センターの計 220 ヶ所の監査を実施し、3,961 件の不備事項を検出しました。</p> <p>また、監査実施期間において、監査過程における有用な情報把握を理事長等へ伝達することを目的として、監査報告会を 6 回開催するとともに、不備事項については全項目についてフォローアップを継続しています。</p> <p>②無予告の一般監査 無予告の一般監査については、平成 25 年 6 月から現金管理、届書等の処理状況の確認等を目的とした監査をあらたに開始し、平成 26 年 3 月までに 216 年金事務所、25 事務センターの計 241 ヶ所の監査を実施し、618 件の不備事項を検出しました。なお、不備事項については全項目についてフォローアップを継続しています。</p> <p>○本部及びブロック本部に対する内部監査 本部監査は、以下の 4 テーマ・部署に対して監査を実施しました。</p> <p>1. 全国一括事業部門</p> <p>①時効特例業務において、統一的な事務処理が行われていなかった状況を踏まえ、第 3 回年金業務監視委員会へ報告された「時効特例給付に関する業務不統一への対応について」に基づき、審査体制の改善等に係る実施状況を確認しました。</p> <p>②5 部署（業務管理部、記録管理部、障害年金業務部、支払部、業務渉外部）が所掌する各業務について、事務処理要領及び各種マニュアル等に基づき適切に行われているか確認しました。</p> <p>2. 労務管理業務 30 拠点（9 ブロック本部、8 事務センター、10 年金事務所、本部 3 部）における労務管理に関する</p>
--	--

<p>⑦ 文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状調査の結果を踏まえ、文書管理に関する基準を作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進する。あわせて、電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。</p> <p>⑧ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を引き続き行う。</p>	<p>法令遵守及び内部統制の状況を確認しました。</p> <p>3. 調達プロセス（本部、9ブロック本部） 本部及びブロック本部で契約締結された調達案件について、会計規程等に基づき審査及び承認手続き等が適切に行われているか確認しました。</p> <p>4. システム ①日本年金機構ホームページにおける情報セキュリティ対策の整備・運用状況を確認しました。 ②機構 LAN システムにおけるアクセス管理及びバックアップ管理を確認しました。</p> <p>○平成 25 年度には、行政文書と法人文書の明確化を行う一方、既存文書の整理として、行政文書の移管準備及び文書管理の現状調査の結果を踏まえて策定した、新たな保存文書廃棄基準による廃棄を一部実施しました。併せて、今後の文書管理に向けて、法人文書の保存年限等の見直し案を作成しました。 また、4月と10月の日本年金機構評価部会年金記録問題に関する特別委員会において、文書管理の方向性につき説明を行いました。 さらに、11月、12月には今後の電子化推進の参考とすべく他の行政機関の電子化、画像化の状況を視察しました。</p> <p>○システム開発、管理及び運用を適切に行うため、「システム管理規程」「システム管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて関係諸規程の改定を行いました。</p> <p>○業務運営においてITを適切に活用するため、システム整備計画に基づき、制度改正及び業務改善に係るシステム開発を実施しました。また、調達手続きの適正性及び透明性を確保するために設置された「システム開発委員会」における厚生労働省、機構の関係者及び外部有識者による審議を踏まえ、適切な調達手続きを実施しました。</p> <p>○専門人材の確保・育成及び体制の整備については、機構自らが責任と主体性をもってシステム開発等に取り組むIT体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。 ①システム部門の組織再編（平成 25 年 4 月） ②年金事務所等での実務経験者及びシステム開発経験者をシステム部門へ配置 ③システム部門職員を対象とする人材育成研修の実施及びIT関連資格の取得促進</p> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：C</p> <p>○組織風土改革については、PTによる各種取組のほか、各拠点における様々な取組が展開されてい</p>
--	--

ますが、平成 26 年 1 月に実施した「職員意識調査」では、「本部と各拠点の風通しはどうか」という問に対し、「良い」「まあ良い」と回答した職員は、60.8%となっています（平成 25 年 1 月実施調査では 58.7%）。同じく「ブロック本部と各拠点の風通しはどうか」という問に対しては、77.6%となっています（平成 25 年 1 月実施調査では 75.0%）。今後も継続して、これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新たな課題の設定、問題提起に取り組み、風通しの良い組織づくりに向けた職員の意識改革に取り組んでいくこととしています。

○時効特例給付の業務処理の不統一については、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、追加支払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、再発防止策として審査等の事務処理基準の作成や上位者による定期的な引き抜き点検による検証等を行いました。今後も、事務処理の不統一が生じないように、再発防止に継続して取り組んでいくこととしております。

○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェック、リスクアセスメント調査などの取組を行いました。未だ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識が十分に浸透・定着したとはいえない状況です。

○これまでの各種取組により、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取組を着実に実行し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

○「事務処理誤り総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組を推進するとともに届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を実施しました。

○適宜年金局や外部委員会のコンセンサスを得つつ、行政文書と法人文書の明確化及び新たな保存文書廃棄基準による廃棄を実施できました。保存文書の電子化についても推進の方向性のある程度確立できました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項 2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>評価基準① 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表や事件・事故・事務処理誤りについての必要に応じた調査・迅速な公表等を行ったか。</p> <p><計画> ① 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、9月を目途に公表する。</p> <p>② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、定期的に情報提供を行う。</p> <p>③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。 また、事務処理誤り報告等について、データベース化し、より効果的にその内容を蓄積、対応の管理、分析を行い、各拠点に情報</p>	<p><実績></p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。 作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、お客様に年金を確実にお届けするための取組やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するためなどの特集記事を作成しました。 また、視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体を作成し、ホームページに掲載しました。 【別表20：アニュアルレポート（2012）表紙・目次】</p> <p>○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を毎月公表（ホームページに掲載）しました。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」、「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、及び「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね3か月ごとに公表しました。</p> <p>○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合は、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、いち早くお客様への対応を行い、事務処理が完了した後に、毎月、その件数と概要を公表しました。また、被保険者等に著しい影響を与えるものについては、月次公表を待たずにその都度公表を行いました。 なお、加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずにお客様の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても公表を行うこととしました。</p>

提供を行うため、平成25年9月に「お客様対応管理システム」を導入する。

④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

○平成25年9月に「お客様対応業務システム」の導入し、蓄積データを基に未処理事案を抽出し各拠点に情報提供することで、対応及び進捗管理を徹底しました。また、内容の分析を行い原因別などに類型化し同様事案をまとめることで、公表方法の改善を図りました。

○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報を掲載しました。また、事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁、事務処理誤りといった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○アニュアルレポート（年次報告書）については、「お客様目線」でできるだけ分かりやすく、親しみやすい興味をひく内容に努め、組織内外から一定の評価をいただきましたが、より一層、分かりやすく、見やすい内容とするよう今後とも、改善努力を重ねていきます。

また、年金記録問題の対応状況や事件、事故・事務処理誤りについては定期的に公表するなど、業務運営の透明性の確保に努めました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況												
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>3. 人事及び人材の育成に関する事項</p> <p>評価基準②</p> <p>戦略的な人事政策の推進、評価者研修等の実施や評価結果のフィードバック面談の徹底等公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度の推進、集合研修・通信研修・職場内研修の体系的な実施、集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善、健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底等の取組を行ったか。</p> <p><計画></p> <p>① 戦略的な人事政策</p> <p>ア 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。また、平成26年度以降を見据えつつ、年金記録問題への対応については業務の進捗等に応じた人員配置を的確に行う。</p> <p>イ 能力・実績本位の人事を進める。特に、管理職については幹部登用試験を引き続き実施する。</p> <p>ウ スキルの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進める。</p> <p>エ 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。</p>	<p><実績></p> <p>① 戦略的な人事政策</p> <p>○定期人事異動</p> <p>基幹業務の取組みを強化するための体制確保及び年金記録問題対応における進捗状況を踏まえた人員配置を的確に行うため、以下の点を踏まえ平成25年10月に定期人事異動を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民年金納付率の向上や年金記録問題対応を踏まえ、当該部署については人事異動に伴う戦力ダウンをできる限り回避するため、人事異動規模を縮小。 ・年金相談窓口体制の正規職員等4割化を目指し、お客様相談室への正規職員のシフト及び年金相談専任職員を登用。 <p>(異動状況)</p> <table border="1" data-bbox="801 1166 1995 1369"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>異動者数(全体に占める割合)</th> <th>(参考:平成24年10月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理職</td> <td>336人(12.0%)</td> <td>427人(15.1%)</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>1,540人(18.5%)</td> <td>2,010人(24.6%)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,876人(16.9%)</td> <td>2,437人(22.2%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※上記以外の人事異動については、定年退職等に伴う欠員補充を中心とした異動であるため集計には含まれていない。</p>	区分	異動者数(全体に占める割合)	(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%)
区分	異動者数(全体に占める割合)	(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%)											

○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施

平成 24 年度に引き続き、能力・実績本位の人材登用を行うため、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、登用候補者として名簿に登載し順次登用を行いました。

(登用試験実施状況)

区 分	応募者数	名簿登載者数
所 長	311 人(335 人)	90 人(120 人)
管理職	253 人(227 人)	207 人(170 人)

※ () 内は平成 24 年度実績。

○正規職員の登用

有期雇用職員のモラルの維持・向上及びスキルのある優秀な職員を確保するため、有期雇用職員から正規職員への登用を平成 25 年 7 月に実施しました。

(登用状況)

区 分	応募者数	登用者数
正規職員	1,767 人(1,807 人)	274 人(280 人)

※ () 内は平成 24 年度実績。

○年金相談専任職員の登用

窓口年金相談業務の処理体制の安定的確保に向け、昨年度に引き続き年金事務所の窓口年金相談業務に専ら従事する年金相談専任職員登用制度を実施しました。

(登用状況)

区 分	応募者数	登用者数
年金相談専任職員	138 人(175 人)	74 人(91 人)

※ () 内は平成 24 年度実績。

○正規職員の新規採用

退職者の欠員補充のため、平成 25 年 4 月には 272 人を新卒採用しました。(平成 26 年 4 月は新卒者 263 人を採用)

○有期雇用職員の採用

年金記録問題や基幹業務への対応に必要な体制を確保するため、欠員状況を踏まえ随時採用しました。

(採用状況)

区 分	採用人数	備考
准職員	411 人	4 月 291 人、7 月 120 人
特定業務契約職員	2,539 人	本部、ブロック本部毎に随時採用
アシスタント契約職員	2,675 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所毎に随時採用
合 計	5,625 人	

② 人事評価制度の定着促進

人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキルの向上を目指し評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底により制度の定着を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、年金事務所・事務センター毎の事業実績をより反映した実績評価を実施する。

②人事評価制度の定着促進

○人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、評価スキルの向上を目的として、評価者研修を実施しました。

一次評価者を対象とした研修（1,912 人受講）では、基本事項の再確認と評価目線の摺合せを中心に行い、二次評価者を対象とした研修（464 人受講）について、人事評価制度の改正を主眼に置いた研修により、評価スキルの向上を図りました。

研修内容としては、目標面談やフィードバック面談の実施を徹底するため、各ブロックの面談状況を示すなど研修資料等の内容見直しを図るとともに、グループディスカッションにより意見交換や認識の共有を図りました。

なお、研修後のアンケートでは、一次評価者の 78%、二次評価者の 70%が研修内容に満足したと回答しています。

○評価項目等については、事業実績をより反映した実績評価とするための見直しを行いました。

具体的には、年金事務所については、年度の「重点項目」（平成 25 年度は国民年金収納対策）を設定する他、職員全体での取組を評価するため、ICTと地域年金展開事業を評価項目に加えるなど見直しを行いました。

また、事務センターでは、お客様から提出された書類の正確で迅速な処理を目的に、受付進捗管理システムを利用した処理実績や障害厚生年金裁定請求書の返戻率を評価項目・評価指標に新設しました。

こうした見直しにより、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映した実績評価に努めました。

③ 人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施し、各研修ごとの到達目標を設定するとともに、内部資格及び外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。また、研修実施後のフォローアップを実施するなど、研修効果の向上に向けた取組を行う。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。

ア 管理職のマネジメント能力の向上

イ CS向上のための研修実施体制の構築

ウ eラーニングコンテンツの拡充（基礎課程、応用課程に加え、指導者養成課程の構築）

エ eラーニングシステムを活用した講義、研修用DVDの配信及び職場内研修テキストのeラーニング化

オ 平成24年度より開始した内部資格認定試験の実施

カ 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実

③人材の育成

○平成25年度は、集合研修で相談業務の講師養成に加えて給付事務の講師養成研修（年4回実施）及び適用調査実務の指導者コース（年1回実施）を新たに設け、集合研修で育成した職員講師が職場内研修で多くの職員に研修を行うことで職員のスキルアップを図るよう、研修を体系的かつ効果的に実施しました。

また、マネジメント研修として、職員の意識改革及び人材育成を進めるために、各ブロック本部にて部下の指導・育成について年金事務所長に対する研修を新たに実施しました。

○研修実施後の効果測定として、前年度と同様に階層別研修修了後、行動計画による振り返りを実施し、業務別研修では理解度テストを実施しました。さらに、マニュアルインストラクター研修及び給付事務研修講師養成研修では、受講後の行動変容についてアンケートによるフォローアップを実施しました。

○新規学卒者に対して採用から1年後に実施しているフォローアップ研修では、日本年金機構の一員である研修部職員が講師となる事で、職場や業務のより具体的な例を示し、研修の目的である悩みの解消や職務意欲の再確認をするために、より効果のある研修を実施しました。

○日本年金機構のCSの推進を図るため、各拠点のサービスリーダーを対象として他社のCS取組事例や機構としてのCSを盛り込んだCS本部研修を新たに実施しました。

○通信研修では、マネジメント研修用DVD及びチューター職員向けのDVDを作成して配布しました。なお、平成25年度に指導者養成課程を構築予定でしたが、コンテンツ内容の検討に時間を要したため、平成26年度に構築を進めて参ります。

○内部資格認定試験は、平成26年2月に前年同様全国一斉に実施しました。内部資格制度について認知度が高まったことにより、昨年に比べて受験者数が200名以上増加しました。また、外部資格取得については、社会保険労務士資格の取得促進を図るため、講座料や受講料の法人割引が可能となる法人提携を5社と締結しました。

(研修センター稼働状況)

	稼働率 (%)		受講者数 (人)	
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数
平成 23 年度実績	34.40%	75.41%	2,964 人	23,558 人
平成 24 年度実績	33.96%	70.21%	3,846 人	23,250 人
平成 25 年度実績	26.76%	59.43%	3,485 人	18,278 人

(注 1) 宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

(注 2) 新規学卒者に対する研修は 8 週間から 4 週間に変更し、各ブロック本部で配属課別研修を 1 週間実施。

(本部主催研修実施状況)

研修名称		平成 24 年度		平成 25 年度	
		受講者数	回数	受講者数	回数
職務階層別	新規採用者研修 (新規学卒者)	247	1	272	1
	新規採用者研修 (正規登用)	401	4	348	2
	新規採用者フォローアップ研修	407	5	269	4
	若手職員研修	256	5	162	4
	中堅職員研修	399	8	391	8
	管理者研修	502	10	474	12
業務別	人事・労務管理研修	20	1	18	1
	相談研修講師養成研修	75	4	62	4
	年金相談管理者研修	78	1	77	1
	マニュアルインストラクター研修	134	3	134	3
	船員保険研修	80	1	49	1
	滞納処分実務研修 (新任担当者コース)	193	3	252	3
	滞納処分実務研修 (中堅担当者コース)	335	4	294	4
滞納処分実務研修 (指導者コース)	65	1	64	1	

	適用調査実務研修（新任担当者コース）	140	2	103	3
	適用調査実務研修（一般コース）	214	3	151	2
	適用調査実務研修（指導者コース）	—	—	61	1
	年金給付事務研修	116	2	233	4
	給付事務研修講師養成研修	—	—	41	4
共通	チューター養成研修	275	9	279	8
	人材育成推進者研修	71	1	71	1
	CS本部研修	—	—	65	1
合計		4,008	68	3,870	73

（注）本部（高井戸）やブロック本部で実施した研修も含む。

（e ラーニング申請内訳）

コース		正規	准	エグゼ	特定	アシスタント	合計
基礎	23年度末	1,645人	1,818人	4人	1,241人	—	4,708人
	24年度末	2,817人	2,003人	7人	1,180人	91人	6,098人
	25年度末	3,777人	1,950人	8人	1,088人	69人	6,892人
応用	24年度末	1,076人	512人	1人	231人	4人	1,824人
	25年度末	2,031人	639人	3人	227人	8人	2,908人

※ 申請者は開講時（基礎課程：平成23年12月、応用課程：平成24年10月）からの延べ人数。

※ 申請後の職種変更者については、現在の職種で計上。

（内部資格認定試験実施状況）

	平成24年度		平成25年度	
	受験者数	合格者数	受験者数	合格者数
年金実務2級	1,377人	1,209人	857人	533人
年金実務1級	656人	484人	1,441人	1,087人

保険料徴収コース	185人	134人	350人	275人
適用調査コース	216人	163人	526人	350人
年金相談コース	255人	187人	565人	462人

④ 適正な労務管理

民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底を図る。

また、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。

ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。

イ ワークライフバランスを推進するため、第2期一般事業主行動計画に掲げた基本方針に基づき、休暇制度の充実や職員の意識醸成等、計画達成に向けて諸施策を確実に実施する。

④適正な労務管理

○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、年金記録問題対応の進展に伴う有期雇用職員の雇用契約終了に関し両団体に提示し、団体交渉を経て実施するなど、適切な労組対応を行っています。

（注）基本協約で定めている団体交渉事項は、職員の労働条件に関することとしている。

○36 協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者及び協定の適用対象となる一般職に対して発出し、適正な労働時間管理の徹底を図りました。

○職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、時間外勤務時間実績表を毎月各拠点へ送付し、長時間労働者に対しては産業医による面接指導を実施しました。又、特定保健指導（積極的支援）の実施率向上のため、今年度より健康保険組合の契約業者による対象職員への訪問指導を行いました。

○定期健康診断の受診率は、98.2%と前年比1.4%増となりました。

* 平成23年度：96.0% 平成24年度：96.8%

* 未受診者は、病気休職者や育児休業者です。

○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を各ブロック本部及び機構本部において行いました。

○次世代育成支援対策法により策定した「第2期一般事業主行動計画（計画期間：平成25年4月～27年3月）に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して各種施策を以下のとおり実施しました。

* 結婚休暇、妻の出産休暇の改善（休暇取得時の給与）5割支給→10割支給

* 介護休業期間の上限の延長 93日→180日

* ワークライフバランスに関する意識調査の実施

また、「第1期一般事業主行動計画」に基づく取り組みに対して、平成25年8月に厚生労働大臣から「子育てサポート企業」としての認定を受けました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○平成25年度計画として取り組むべく年金記録問題対応や基幹業務の取組強化に向け、戦略的な人事政策を着実に実施してきました。

定期異動においては、異動の規模を、1,900人程度（24年度：2,400人程度）に抑えるとともに、優秀な職員の安定的な確保を図るため正規職員登用や年金相談専任職員への登用を行うなど、事業実施に向けた体制の確保を行いました。

また、昨年度に引き続き幹部登用試験を実施するとともに、人事異動にあたっては、個々の職員が有する適性や能力、スキルを可能な限り発揮できるよう適材・適所の配置に努めました。

人事評価においては、評価スキルの向上を目的とした評価者研修を実施し制度の定着促進を図りました。人事評価制度導入から継続して実施している評価者研修において、今年度は一次評価者研修では基本事項の再確認と評価目線の摺合せを中心に行い、二次評価者研修では人事評価制度の改正を主眼に評価スキルの向上を図りました。

また、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映させるため、評価項目・評価指標の見直しを行いました。

○研修の実施にあたり、本部では管理職マネジメント能力の向上や職員講師のスキル向上・育成を目的とした集合研修の充実を図りました。ブロック本部では、集合研修受講者による職場内研修を実施し、通信研修と併せて体系的かつ効果的な研修を実施しました。また、自ら学ぶ職員を支援するため、通信研修の利用推奨や外部資格取得費用補助の拡充を図りました。

さらに、研修の効果測定及びフォローアップを継続して実施し、改善事項の整理を行い、研修効果の向上を図りました。

○労使関係については、年金記録問題対応の進展に伴う有期雇用職員の雇用契約終了に関して、労使間のルール（労働協約）に基づき、団体交渉を通じて真摯な意見交換を行い、大きな混乱もなく実施するなど、健全で安定した労使関係を構築することが出来ました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保 その他業務運営に関する重要事項 4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>評価基準⑳ 全職員を対象とした効果的な研修、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視、個人情報保護管理推進3か年計画（平成23～25年度）に基づく個人情報保護管理・セキュリティー対策の順次実施等を行ったか。</p> <p><計画> ① 職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修や機構内報等を活用した啓発を図り、またセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。</p> <p>② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、引き続き個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）の個人情報保護管理・セキュリティー対策を実施する。</p>	<p><実績></p> <p>○職場内研修において、毎年全職員に対し個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとしており、各職場で職場内研修に取り組みました。また、定期的なセルフチェックによる自己診断の実施をしています。</p> <p>○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証による厳格なアクセス制御を行っています。</p> <p>○保有個人情報へのアクセスに対する監視体制として、氏名索引等の照会処理結果の点検確認を各部署にて日々行っているほか、本部においても、個人情報へのアクセス記録を一定の条件のもとに検索し、氏名検索等の処理が業務目的に沿った処理であったかどうかを定期的に調査しています。</p> <p>○「個人情報保護管理推進計画（平成23～25年度）」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について、順次取組を進めました。 特に25年度は、年金事務所等において来訪者が個人情報を扱う執務室等に入室する場合の入室管理簿の記入や入室許可証の着用等についてのルールを新たに策定しました。また、機構外部に電子メ</p>

ールを送信する際に、添付ファイルを自動的に暗号化する等のシステム開発を行いました。

- 「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」(22年10月策定)に基づいて、年金個人情報に記載したファイル、入札公告前の仕様書その他機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」(22年12月制定)を改正し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。

【参考1】手引きの改正経過

- ・情報セキュリティ対策の手引き(第1版) 22年12月27日制定・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き(第1.1版) 23年7月12日改正・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き(第2版) 24年3月27日改正・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き(第2.1版) 25年3月15日改正・施行
- ・情報セキュリティ対策の手引き(第2.2版) 25年10月2日改正・施行

【参考2】手引きの内容

- ・フォルダへのアクセス制限の設定
- ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送
- ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など

- 個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成24年度の320件から、平成25年度は213件へと減少に転じました。このうち、通知書等の誤送付等によるものが138件(65%) (前年度:257件(80%))を占めており、依然として個人情報の漏えい等の主な原因となっていますが、平成25年3月より、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印する複数人チェックの厳格化を導入し、その発生件数を大幅に減少することができました。

<自己評価(要因分析含む)> 評語: B

- 「個人情報保護管理推進計画(平成23~25年度)」の最終年度であり、来訪者の執務室等への入室ルールをはじめ、各取組事項について年度内に完了しました。
平成25年度の個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、機構発足以来初めて減少に転じました。「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、件数の大半を占める誤送付に対しては、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印する複数人チェックの厳格化を導入し、再発防止に取り組みました。

平成25年度計画	平成25年度計画に対する取組状況																											
<p>V. 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>評価基準⑭ 経費の節減を見込んだ平成25年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を計画的に行うことができたか。</p> <p><計画> 1. 予算については、別紙1のとおり。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。</p>	<p><実績></p> <p>○平成25年度の予算、収支計画及び資金計画に対するの予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。 ○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。</p> <table border="1" data-bbox="768 517 2085 971"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>348.3 億円</td> <td>275.9 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>84.2 億円</td> <td>64.9 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td> <td>142.0 億円</td> <td>133.2 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>236.8 億円</td> <td>216.7 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td> <td>27.9 億円</td> <td>33.6 億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>106.1 億円</td> <td>83.0 億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>351.5 億円</td> <td>325.0 億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>393.3 億円</td> <td>347.1 億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：B</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札などによって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、予算全体で93.5億円を削減しました。これらにより、中期目標期間における運営経費の削減目標を達成しました。</p>	業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	348.3 億円	275.9 億円	国民年金の適用関係業務	84.2 億円	64.9 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	142.0 億円	133.2 億円	国民年金の収納関係業務	236.8 億円	216.7 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	27.9 億円	33.6 億円	年金給付関係業務	106.1 億円	83.0 億円	オンラインシステム事業	351.5 億円	325.0 億円	年金相談関係業務	393.3 億円	347.1 億円
業務名	予算額	執行額																										
年金記録問題への対応関係業務	348.3 億円	275.9 億円																										
国民年金の適用関係業務	84.2 億円	64.9 億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	142.0 億円	133.2 億円																										
国民年金の収納関係業務	236.8 億円	216.7 億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	27.9 億円	33.6 億円																										
年金給付関係業務	106.1 億円	83.0 億円																										
オンラインシステム事業	351.5 億円	325.0 億円																										
年金相談関係業務	393.3 億円	347.1 億円																										

平成25年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	294,971
運営費交付金	160,792
事業運営費交付金	134,179
その他の収入	335
計	295,306
支出	
業務経費	191,168
保険事業経費	59,698
オンラインシステム経費	35,154
年金相談等経費	39,326
年金記録問題対策経費	56,990
一般管理費	104,138
計	295,306

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成25年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	295,306
経常費用	295,306
業務経費	191,168
保険事業経費	59,698
オンラインシステム経費	35,154
年金相談等経費	39,326
年金記録問題対策経費	56,990
一般管理費	104,138
人件費	89,218
その他一般管理費	14,920
収益の部	295,306
経常収益	295,306
運営費交付金収益	294,971
運営費交付金収益	160,792
事業運営費交付金収益	134,179
その他の収入	335
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成25年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	295,306
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	295,306
資金収入	
業務活動による収入	295,306
運営費交付金による収入	160,792
事業運営費交付金による収入	134,179
その他の収入	335
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	295,306

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成 25 事業年度業務実績報告書<別表>目次

	資料名称	ページ
【別表 1】	25 年度記録問題工程表（最終改定）概要	1
【別表 2】	未統合記録（5,095 万件）の解明状況	3
【別表 3】	厚生年金保険等の適用促進に係る平成 25 年度行動計画の達成状況	4
【別表 4】	厚生年金保険適用関係指標の推移	5
【別表 5】	事業所調査関係内訳(年度別)	6
【別表 6】	国民年金保険料の納付率等の状況	7
【別表 7】	収納対策のスキーム(概念図)	8
【別表 8】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移	9
【別表 9】	厚生年金保険料等の徴収状況の推移	10
【別表10】	サービススタンダードの達成状況	11
【別表11】	年金相談窓口ブースの状況	13
【別表12】	年金事務所の混雑状況の比較	14
【別表13】	ねんきんダイヤル月別応答状況	15
【別表14】	お客様へのお約束10か条	16
【別表15】	意見・要望・苦情等の状況	17
【別表16】	ご意見の内容(詳細)	18
【別表17】	『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』調査結果の概要	19
【別表18】	お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)	37
【別表19】	運営評議会からの提言	38
【別表20】	アニュアルレポート(2012)表紙・目次	39

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈最終改定〉〈概要〉

【別表1】

実施作業

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				〔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〕
[備考] 共済記録への対応	・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目指す (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			
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				
	〔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〕			
(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				
	〔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〕			
3 厚生年金基金記録との突合せ				
	〔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〕			
4 その他 (1) 年金事務所段階における記録回復の促進	・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)、厚生年金特例法案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案を含め、記録回復を進める			
(2) 再裁定等の円滑実施	・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 ・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 ・時効特例給付：概ね2か月程度での処理を維持する			

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のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（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年度中を目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年度中を目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す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年度を目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

未統合記録(5,095万件)の解明状況

【別表2】
 〈平成26年3月時点〉

I 〈解明された記録〉 3,012万件	(1) 基礎年金番号に統合済みの記録 1,771万件
	(2) 死亡者に関連する記録及び年金受給に 結び付かない記録 1,241万件 (① 死亡者に関連する記録 689万件 ② 年金受給に結び付かない記録 552万件)

人数ベース 1,382万人

(受給者 716万人
 被保険者等 666万人)

II 〈解明作業中 又はなお解明 を要する記録〉 2,083万件	(1) 現在調査中の記録 4万件 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中)
	(2) 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等の ため持ち主が判明していない記録 843万件 (・ご本人から未回答のもの 312万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 192万件 ・お知らせ便の未到達のもの 52万件 ・その他(注1) 287万件)
	(3) 持ち主の手がかりが未だ得られていない記録 921万件 (~想定される例~ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの)
	(4) (1)~(3)の記録と同一人と思われる記録(注2) 314万件

・10年未満の記録についても黄色便を送付(24年6月5)
 ・特別便、定期便が未到達の方に対して直近の住基情報と突合の上、再送付(24年2月5)

日本年金機構における紙台帳検索システムを用いた持ち主検索作業(23年8月5)

ねんきんネットでの検索(25年1月末5)

※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る。

(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)(4)は、(1)~(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

厚生年金保険等の適用促進に係る平成25年度行動計画の達成状況

	項 目	年 間 目 標 値 (A)	実 績 (B)	達 成 率 (B/A)	備 考
1	職員による重点的加入指導 内訳：(1) 来所要請による重点的加入指導 (2) 戸別訪問による重点的加入指導	46,538 事業所	65,163 事業所 5,825 事業所 59,338 事業所	140.0 %	・平成24年度実績は、 (重点的加入指導) 23,359事業所 (来所要請) 947事業所 (戸別訪問) 22,412事業所
2	立入検査実施数		407 回		・平成24年度実績は、 (立入検査実施数) 731回
3	適用に結び付いた事業所数	9,492 事業所 (目標適用率 20%)	13,930 事業所 ※1 (21.4%)	146.8 %	・24年度末実績 5,711事業所 ・24年度末適用率 24.4%
4	事業所調査件数	404,283 事業所	463,075 事業所	114.5 %	・平成24年度実績 (事業所調査件数) 491,188事業所

※1 項目3「適用に結び付いた事業所数」の「実績」欄の率は、適用率を示している。適用率は「適用に結び付いた事業所数」÷「重点的加入指導事業所数」で算出。

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	18年度水準との比較
1	新規適用事業所数	事業所	80,059	78,467	69,403	63,143	67,300	69,719	74,677	91,457	114.2%
2	全喪事業所数	事業所	41,634	40,121	41,366	40,532	54,629	56,845	49,974	31,309	75.2%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	107.1%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	107,935	246,165	387,840	357,303	366.7%
5	被保険者数（資格取得分）	人	7,254,341	7,424,684	6,912,060	5,931,391	5,971,161	6,064,813	6,298,001	6,535,050	90.1%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	6,448,290	6,642,565	6,998,244	6,149,588	5,808,127	6,019,435	6,124,748	6,053,223	93.9%
7	被保険者数（年度末現在）	人	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	104.4%
8	外部委託による加入勧奨事業所数	事業所	114,728	109,083	61,058	61,718	146,698	396,884	207,365	110,079	95.9%
9	職員による重点加入指導事業所数	事業所	15,443	4,613	2,247	4,965	13,450	22,160	23,361	65,163	422.0%
10	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	10,883	6,199	3,381	2,567	4,808	6,685	8,322	19,099	175.5%
11	上記のうち、認定による加入手続事業所数	事業所	87	73	21	34	71	165	57	8	9.2%
12	事業所調査実施事業所数	事業所	460,916	206,652	45,933	47,402	157,477	437,325	491,188	463,075	100.5%

（注）18年度欄の外部委託による文書・電話・訪問勧奨は、職員と外部事業者による実施数の合計であること。

○ 事業所調査関係内訳（年度別）

項番	指標名	単位	22年度	23年度	24年度	25年度	22年度との比較	中期計画内実績 23年度～25年度	
1	事業所調査実施事業所数	事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	294.1%	1,391,588	
2	重点調査事業所数 ①	事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	306.3%	272,670	
3	①のうち、全喪事業所調査	事業所	25,416	31,699	23,690	21,506	84.6%	76,895	
4	調査指摘件数	件	129,368	225,751	302,831	238,301	184.2%	766,883	
5	資格得喪関係指摘件数 ②	件	34,585	52,429	71,622	57,816	167.2%	181,867	
6	②の指摘のうち適用した被保険者数	人	12,453	15,636	21,778	18,178	146.0%	55,592	
7	標準報酬月額関係指摘件数	件	94,783	173,322	231,209	180,485	190.4%	585,016	
8	事業所調査 のきっかけ となった 情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	72.2%	3,922
9		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	49.7%	1,856
10		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	13.4%	506

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,985 万人 (99.2%)	1,938 万人 (97.6%)	1,904 万人 (98.3%)	1,864 万人 (97.9%)	1,805 万人 (96.9%)	
納付月数 (対前年度比)	10,381 万月 (95.5%)	9,893 万月 (95.3%)	9,407 万月 (95.1%)	9,010 万月 (95.8%)	8,817 万月 (97.9%)	
全額免除者数 (対前年度比)	535 万人 (102.7%)	551 万人 (103.1%)	568 万人 (103.1%)	587 万人 (103.3%)	606 万人 (103.2%)	
全額免除率 (対前年度比)	27.4% (+0.9%)	29.0% (+1.6%)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	
強制徴収の着実な実施	最終催告送付 17,131 件	最終催告送付 24,232 件	最終催告送付 30,045 件	最終催告送付 68,974 件	最終催告送付 78,030 件	
	督促状送付 10,061 件	督促状送付 10,583 件	督促状送付 17,615 件	督促状送付 34,046 件	督促状送付 46,274 件	
	差押実施 3,092 件	差押実施 3,379 件	差押実施 5,012 件	差押実施 6,208 件	差押実施 10,476 件	
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	68.6% (+4.7%)	66.8% (+4.8%)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	目標:65.1% (6.5%程度の 伸び幅確保)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	65.0% (+2.9%)	63.2% (+3.3%)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	目標:63.0% (4.0%程度の 伸び幅確保)
現年度納付率 (対前年度比)	60.0% (-2.1%)	59.3% (-0.7%)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	目標:60%
口座振替実施率 (対前年度比)	36.3% (-1.7%)	36.0% (-0.3%)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	目標:35.3% (24年度と同 等以上の水準 を確保)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.0% (+0.4%)	1.2% (+0.2%)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,226 万件	1,308 万件	1,382 万件	1,482 万件	1,615 万件	

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

収納対策のスキーム（概念図）



普及・啓発活動等

○年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭

○学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進

○ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

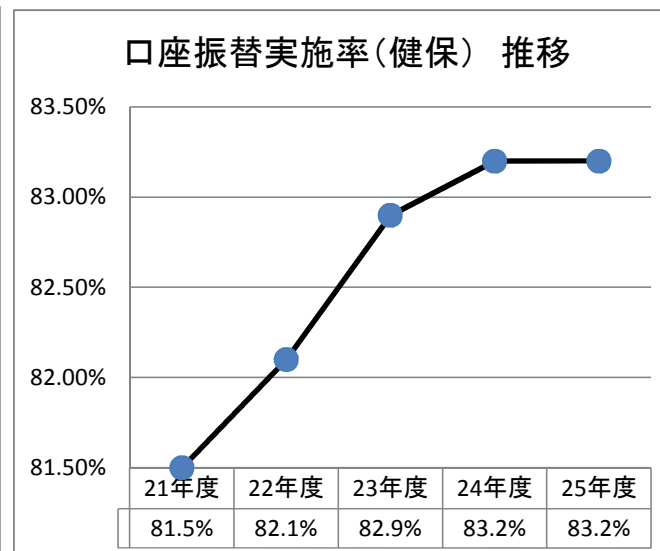
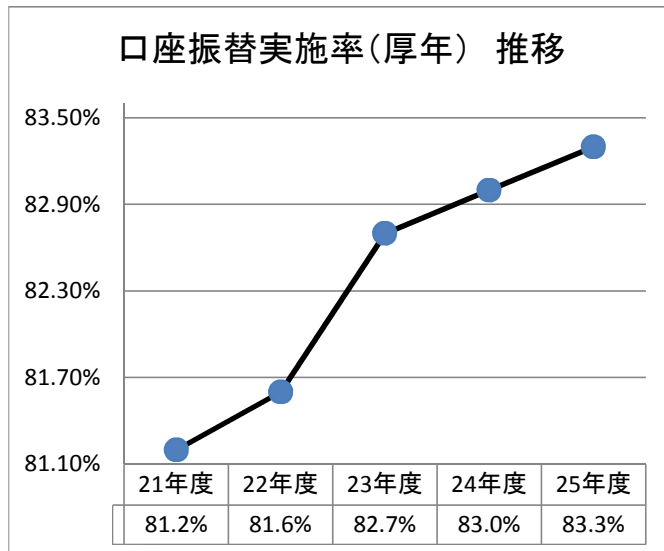
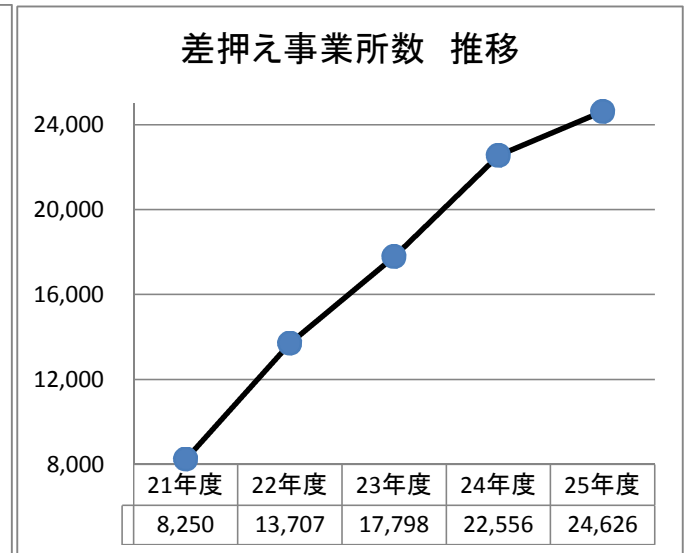
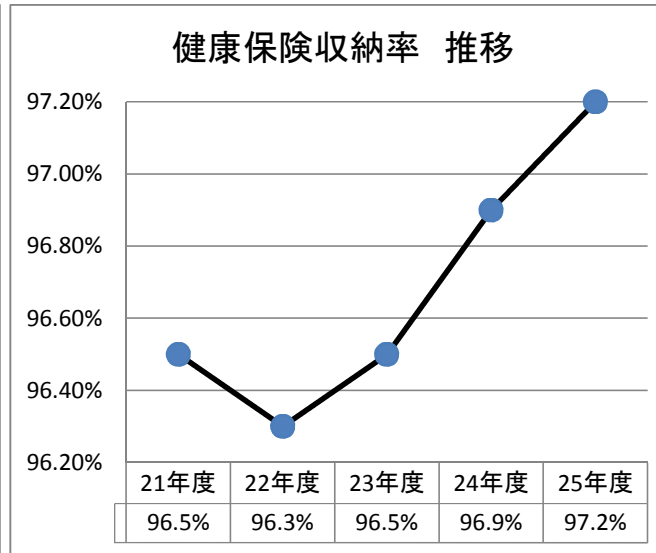
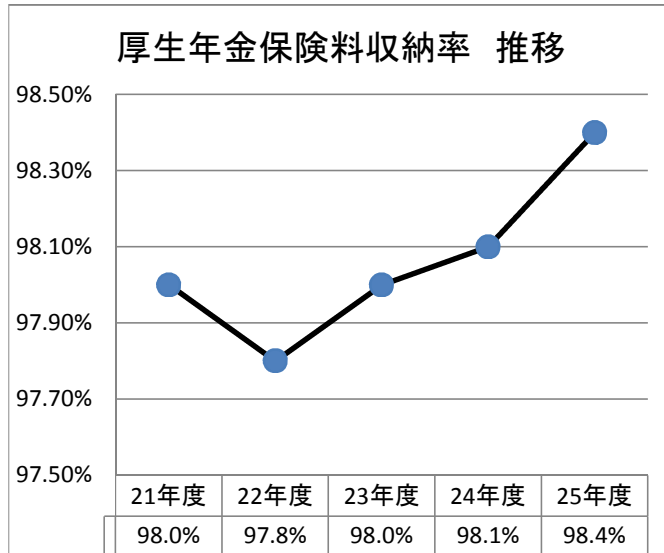
厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	226,940	232,430	239,581	246,116	254,629
	協会管掌健康保険	億円	65,480	74,985	76,722	81,192	82,950
	船員保険	億円	596	387	378	374	366
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	222,409	227,253	234,699	241,549	250,472
	協会管掌健康保険	億円	63,194	72,243	74,074	78,653	80,606
	船員保険	億円	551	344	341	340	337
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	228	407	380	362	369
	協会管掌健康保険	億円	117	201	191	188	199
	船員保険	億円	4	5	4	4	1
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	4,303	4,770	4,502	4,205	3,788
	協会管掌健康保険	億円	2,169	2,541	2,457	2,351	2,145
	船員保険	億円	41	38	33	30	29
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.0	97.8	98.0	98.1	98.4
	協会管掌健康保険	%	96.5	96.3	96.5	96.9	97.2
	船員保険	%	92.4	88.9	90.1	91.0	92.0
滞納事業所数		事業所	162,423	162,461	162,735	154,013	141,284
差押え事業所数		事業所	8,250	13,707	17,798	22,556	24,626
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.2	81.6	82.7	83.0	83.3
	協会管掌健康保険	%	81.5	82.1	82.9	83.2	83.2
	船員保険	%	52.1	68.4	68.9	68.7	69.3

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営してい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。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)滞納事業所数は、延滞金のみを滞納している事業所を除いた事業所数を計上しています。

厚生年金保険料等の徴収状況の年度別推移



サービススタンダードの達成状況

【別表10-1】

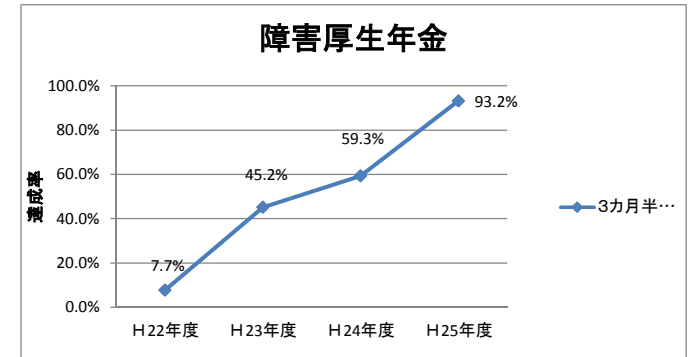
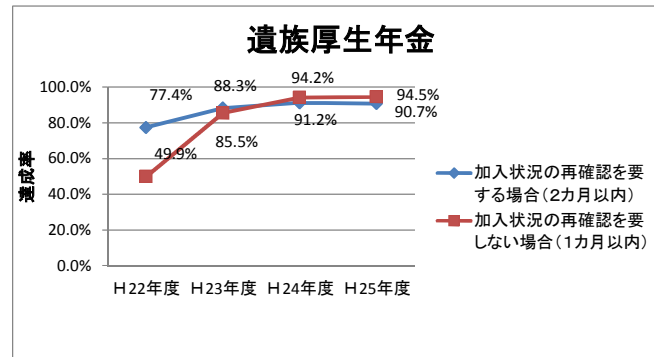
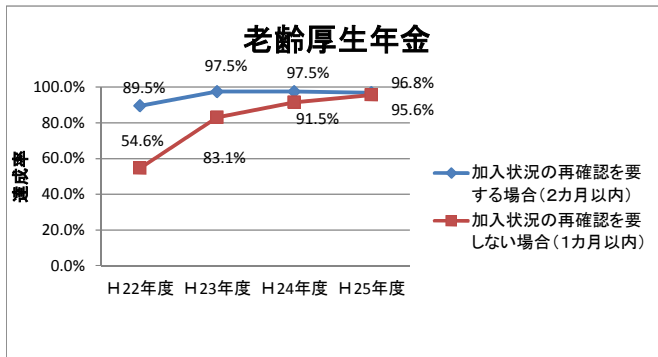
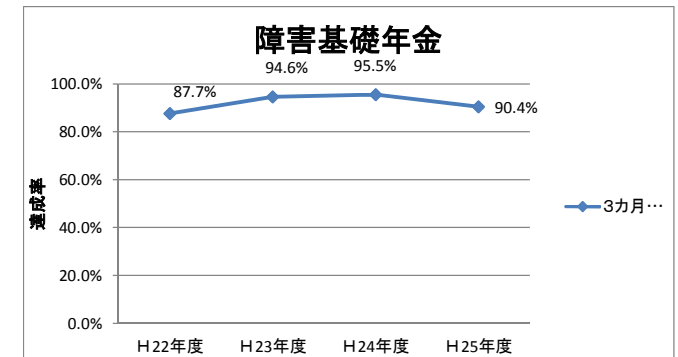
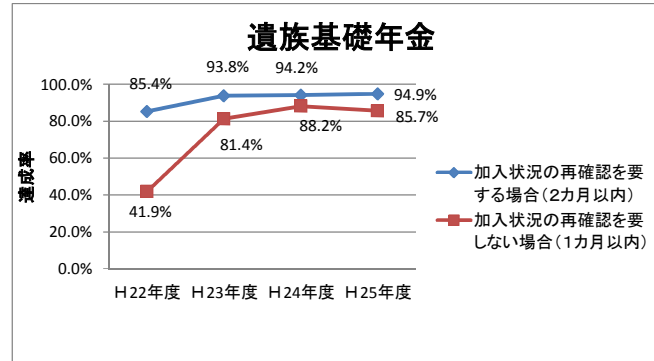
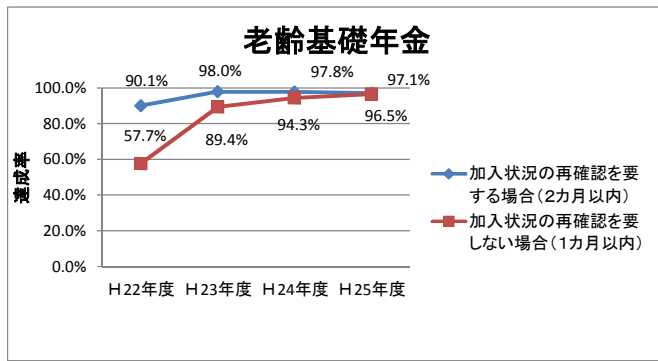
年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金		
	加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		3カ月以内		3カ月半以内		
	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%	
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%	
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%	
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%	
24	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%	
25（4月末）	34.3	97.2%	26.3	92.3%	36.5	96.8%	26.8	90.9%	38.9	90.6%	31.9	73.8%	42.5	88.9%	28.5	90.7%	51.2	95.9%	84.5	85.1%	
25（5月末）	33.7	96.7%	25.5	92.8%	36.0	96.5%	26.1	91.4%	38.1	90.6%	30.0	78.3%	42.4	88.3%	28.3	88.8%	50.5	96.0%	80.9	87.7%	
25（6月末）	33.9	96.4%	25.5	93.0%	36.2	96.2%	26.0	91.8%	36.8	92.9%	30.6	77.5%	42.6	88.4%	27.8	90.0%	50.5	96.2%	79.4	89.0%	
25（7月末）	33.8	96.3%	25.4	93.9%	36.1	96.0%	25.9	92.7%	36.6	93.3%	31.0	80.9%	42.9	87.9%	27.5	91.3%	51.3	95.4%	78.0	90.5%	
25（8月末）	33.7	96.3%	25.3	94.7%	35.8	96.1%	25.8	93.5%	35.9	93.9%	31.5	82.4%	42.7	88.2%	27.1	92.3%	52.3	94.2%	77.1	91.5%	
25（9月末）	33.5	96.4%	25.2	95.2%	35.6	96.2%	25.7	94.1%	35.3	94.5%	30.6	84.4%	42.5	88.7%	26.9	92.9%	53.2	93.2%	76.2	92.2%	
25（10月末）	33.5	96.6%	25.2	95.5%	35.5	96.3%	25.7	94.4%	35.1	94.9%	29.9	85.1%	42.2	89.3%	26.8	93.4%	54.3	92.2%	76.0	92.6%	
25（11月末）	33.5	96.7%	25.2	95.8%	35.5	96.4%	25.7	94.7%	35.8	94.3%	29.6	85.6%	41.9	89.6%	26.7	93.8%	55.1	90.9%	76.2	92.7%	
25（12月末）	33.5	96.7%	25.1	96.0%	35.4	96.4%	25.6	94.9%	35.3	94.7%	29.2	85.4%	41.6	89.9%	26.7	94.1%	55.5	90.3%	76.3	92.9%	
25（1月末）	33.3	96.8%	25.1	96.2%	35.3	96.5%	25.6	95.2%	35.1	94.8%	29.1	84.9%	41.5	90.2%	26.6	94.4%	55.7	90.1%	76.2	93.1%	
25（2月末）	33.3	97.0%	25.1	96.4%	35.1	96.6%	25.6	95.4%	35.0	94.6%	29.0	84.9%	41.2	90.5%	26.5	94.4%	55.7	90.2%	76.4	93.2%	
25（3月末）	33.3	97.1%	25.1	96.5%	35.0	96.8%	25.6	95.6%	34.8	94.9%	28.8	85.7%	41.0	90.7%	26.5	94.5%	55.7	90.4%	76.8	93.2%	
（参考）																					
3月単月	32.1	98.2%	25.0	97.7%	33.1	98.1%	25.3	97.5%	33.3	96.4%	26.6	90.8%	38.8	93.2%	26.0	95.2%	53.8	92.9%	81.0	94.0%	

（注1） サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

（注2） 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを旨とする。」とされている。

(参考) サービススタンダード推移

【別表10-2】



年金相談窓口ブースの状況

	一般年金相談ブース					年金記録相談ブース				
	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務 契約職員等	社労士	ブース数	正規職員	准職員	特定業務 契約職員等	社労士
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235	195	7	9	50	136
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346	104	5	8	20	72
平成26年4月1日現在	1,784	648 (36.3%)	97	600	439	47	3	5	29	0

(注1) 平成25年4月の一般年金相談ブースの正規職員等欄は、「正規職員数(379人)」及び「エルダー職員数(38人)」並びに「年金相談専任職員数(91人)」の合計数である。

(注2) 平成26年4月の一般年金相談ブースの正規職員等欄は、「正規職員数(432人)」及び「エルダー職員数(61人)」並びに「年金相談専任職員数(155人)」の合計数である。

(注3) 一般年金相談ブース「正規職員等」欄の()は、「ブース数」に対する比率。

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 21年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。									103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 22年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 23年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 25年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	15ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	11ヶ所	2ヶ所	5ヶ所	3ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	453,468

ねんきんダイヤル月別応答状況

【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	802,687	867,817	367,155	581,433	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	3,949,855	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】

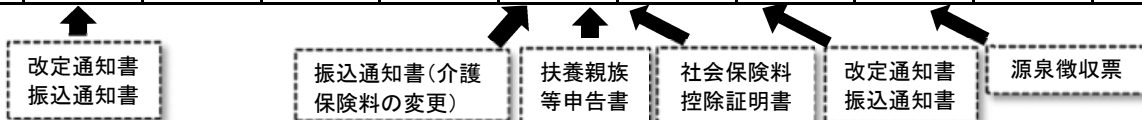
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ブース数:(23.11、 24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	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	309,086	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	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	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	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	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	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	84.9%	



(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席設置

(注2) 偶数月15日に年金振込

(注3) 平成25年度は特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を12月上旬に送付



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様へ、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

【別表15】

(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		
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	123	12.4%	124	13.3%	95	8.7%	152	14.2%	90	9.4%	134	13.9%	131	10.3%	100	10.0%	100	7.1%	98	8.3%	99	8.2%	98	8.0%	1,344	10.1%
		②事務所への電話 ・コールセンター	28	2.8%	24	2.6%	32	2.9%	35	3.3%	17	1.8%	39	4.0%	46	3.6%	28	2.8%	50	3.5%	49	4.2%	55	4.5%	99	8.1%	502	3.8%
		③各種お知らせ文書	102	10.3%	98	10.5%	119	10.8%	94	8.8%	93	9.7%	84	8.7%	140	11.1%	126	12.6%	196	13.9%	112	9.5%	127	10.5%	91	7.4%	1,382	10.4%
		④ホームページ ・ねんきんネット	77	7.8%	74	8.0%	106	9.7%	58	5.4%	74	7.7%	53	5.5%	121	9.6%	45	4.5%	82	5.8%	55	4.7%	53	4.4%	39	3.2%	837	6.3%
		小計(①～④合計) a	330	33.3%	320	34.4%	352	32.1%	339	31.6%	274	28.7%	310	32.2%	438	34.6%	299	30.0%	428	30.3%	314	26.6%	334	27.6%	327	26.6%	4,065	30.6%
	事務処理関係	⑤年金給付業務	181	18.3%	157	16.9%	175	15.9%	159	14.8%	144	15.1%	148	15.4%	179	14.1%	110	11.0%	182	12.9%	190	16.1%	212	17.5%	190	15.5%	2,027	15.2%
		⑥国民年金業務	119	12.0%	91	9.8%	102	9.3%	112	10.4%	90	9.4%	96	10.0%	91	7.2%	98	9.8%	100	7.1%	116	9.8%	107	8.8%	122	9.9%	1,244	9.3%
		⑦厚生年金業務 (適用・徴収)	68	6.9%	60	6.5%	82	7.5%	69	6.4%	61	6.4%	86	8.9%	94	7.4%	73	7.3%	86	6.1%	95	8.1%	111	9.2%	104	8.5%	989	7.4%
		小計(⑤～⑦合計) b	368	37.2%	308	33.2%	359	32.7%	340	31.7%	295	30.9%	330	34.3%	364	28.8%	281	28.2%	368	26.0%	401	34.0%	430	35.5%	416	33.9%	4,260	32.0%
	⑧個人情報	10	1.0%	7	0.8%	9	0.8%	6	0.6%	5	0.5%	3	0.3%	6	0.5%	12	1.2%	7	0.5%	10	0.8%	12	1.0%	17	1.4%	104	0.8%	
	⑨施設・組織等のご意見	46	4.6%	59	6.4%	65	5.9%	73	6.8%	79	8.3%	31	3.2%	38	3.0%	35	3.5%	8	0.6%	16	1.4%	9	0.7%	26	2.1%	485	3.6%	
	⑩その他(①～⑨以外)	42	4.2%	45	4.8%	81	7.4%	72	6.7%	52	5.4%	52	5.4%	31	2.4%	48	4.8%	50	3.5%	70	5.9%	81	6.7%	97	7.9%	721	5.4%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c	796	80.4%	739	79.5%	866	78.9%	830	77.3%	705	73.8%	726	75.4%	877	69.3%	675	67.6%	861	60.9%	811	68.7%	866	71.5%	881	71.7%	9,633	72.4%	
⑪励まし・おほめ	93	9.4%	90	9.7%	94	8.6%	136	12.7%	133	13.9%	119	12.4%	151	11.9%	202	20.2%	211	14.9%	170	14.4%	182	15.0%	173	14.1%	1,754	13.2%		
⑫年金政策、制度立案関係	101	10.2%	100	10.8%	138	12.6%	108	10.1%	117	12.3%	118	12.3%	238	18.8%	121	12.1%	341	24.1%	199	16.9%	163	13.5%	172	14.0%	1,916	14.4%		
合計(①～⑫合計)	990	100%	929	100%	1,098	100%	1,074	100%	955	100%	963	100%	1,266	100%	998	100%	1,413	100%	1,180	100%	1,211	100%	1,228	100%	13,305	100%		

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の内容(平成25年4月1日～平成26年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	① 接遇対応 (職員マナー・待ち時間)	1,344	10.1%	職員の対応が悪い(態度が横柄、言葉遣いが悪い)、職員の説明が不十分等
		② 事務所への電話 ・コールセンター	502	3.8%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情等
		③ 各種お知らせ文書	1,382	10.4%	支給額変更通知書、振込通知書に関する苦情等
		④ ホームページ ・ねんきんネット	837	6.3%	ねんきんネットが利用しにくい(フリーメールアドレスへの対応)等
		小計(①～④合計) a	4,065	30.6%	
	事務処理関係	⑤ 年金給付業務	2,027	15.2%	年金の裁定処理(再裁定・時効特例・未支給年金の処理、障害年金の審査)の迅速化要望等
		⑥ 国民年金業務	1,244	9.3%	民間委託業者による納付督促に関する苦情、強制徴収に関する苦情等
		⑦ 厚生年金業務 (適用・徴収)	989	7.4%	未適用事業所に関する加入指導、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等
		小計(⑤～⑦合計) b	4,260	32.0%	
	⑧ 個人情報	104	0.8%	本人確認(電話照会や来訪時の確認が厳しすぎる)等	
	⑨ 施設・組織等のご意見	485	3.6%	年金事務所の施設(駐車場の拡充要望、案内板設置)等	
	⑩ その他(①～⑨以外)	721	5.4%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	9,635	72.4%			
⑪ 励まし・おほめ	1,754	13.2%	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		
⑫ 年金政策、制度立案関係	1,916	14.4%	年金額の特例水準の解消、在職老齢年金制度に関するご意見・ご要望等		
合計(①～⑫合計)		13,305	100%		

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』
『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）』
『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』

調査結果の概要
（平成26年1月実施）

平成26年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金相談部

<目次>

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』……………	1ページ
『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』……………	7ページ
『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』……………	9ページ

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート

年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	<p>・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、「お客様へのお約束 10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。</p> <p>(注)日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成21年度及び平成22年度においてはそれぞれ3月に実施しましたが、このアンケート結果を年度の成果指標に反映させるため、平成23年度から1月実施としています。</p>																								
②実施対象	<p>・年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(72か所、全国社会保険労務士連合会の委託)(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様。</p> <p>(注)年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計しています。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)</p>																								
③実施期間	<p>・平成26年1月6日(月)から24日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。</p>																								
④評価方法	<p>「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。</p> <p>(注)平成21年度調査においては、中心化傾向を排除するため「普通」を除く4段階評価としましたが、結果として回答が「満足」「やや満足」へ流れる傾向が見られたことから、民間の満足度調査を参考に、平成22年度調査以降5段階評価としています。</p>																								
⑤実施方法等	<p>・年金事務所等の入り口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、年金事務所等に設置した専用の回収箱に投函もしくは返信用封筒に入れたうえで機構本部へ郵送することにより回収しました。</p> <p>(注)アンケート用紙と合わせて、郵送いただく返信用封筒をお渡しして実施しましたが、郵送料の無駄とのご意見をいただいたことから、今回調査は、希望されるお客様に対して返信用封筒をお渡りするよう変更しました。(年金事務所等での回収は約3.5万枚)</p>																								
⑥配付枚数及び回答枚数	<p>配付枚数:60,954枚、回収枚数:49,010枚(80.4%)</p> <table border="1" data-bbox="936 1114 1787 1350"> <thead> <tr> <th>実施時期</th> <th>配付枚数</th> <th>回答枚数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年1月</td> <td>60,954枚</td> <td>49,010枚</td> <td>80.4%</td> </tr> <tr> <td>(前回)平成25年1月</td> <td>60,002枚</td> <td>45,423枚</td> <td>75.7%</td> </tr> <tr> <td>平成24年1月</td> <td>59,166枚</td> <td>35,767枚</td> <td>60.5%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月</td> <td>49,870枚</td> <td>28,066枚</td> <td>56.3%</td> </tr> <tr> <td>平成22年3月</td> <td>43,154枚</td> <td>31,979枚</td> <td>74.1%</td> </tr> </tbody> </table>	実施時期	配付枚数	回答枚数	回答率	平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%	(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%	平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%	平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%	平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
実施時期	配付枚数	回答枚数	回答率																						
平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%																						
(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%																						
平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%																						
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%																						
平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%																						

<p>⑦アンケート結果の概要 [年金相談窓口]</p>	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 89.3% 【H24調査】87.7% 【H23調査】86.9% 【H22調査】83.0%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 91.0% 【H24調査】89.8% 【H23調査】87.6% 【H22調査】86.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 90.5% 【H24調査】89.0% 【H23調査】86.5% 【H22調査】85.4%(説明のわかりやすさ) 82.4%(積極的な情報提供や説明)</p> <p>③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 75.1% 【H24調査】69.2% 【H23調査】64.2% 【H22調査】70.8%</p> <p>④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?) 「満足」「やや満足」 79.6% 【H24調査】76.1% 【H23調査】71.7% 【H22調査】なし</p> <p>問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 97.3% 【H24調査】96.9% 【H23調査】96.4% 【H22調査】95.7%</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 78.6% 【H24調査】77.7% 【H23調査】67.7% 【H22調査】62.9%</p> <p>②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 76.4% 【H24調査】74.5% 【H23調査】61.8% 【H22調査】60.5%</p> <p>問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 75.1% 【H24調査】81.4% 【H23調査】82.2%</p>
---------------------------------	---

	<p>②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 21.1% 【H24調査】22.4% 【H23調査】16.5%</p> <p>③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37.2% 【H24調査】37.7% 【H23調査】40.2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 32.5% 【H24調査】33.5% 【H23調査】30.3%</p> <p>問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 8.5% 【H24調査】 6.7% 【H23調査】 4.8% 「知っているが利用したことはない」 58.2% 【H24調査】52.6% 【H23調査】52.6%</p> <p>②利用してみているかがでしたか? 「利用しやすかった」 39.7% 【H24調査】45.0% 【H23調査】44.4%</p> <p>③利用しない理由は何ですか? 「ねんきん定期便で十分」 34.6% 【H24調査】37.6% 【H23調査】41.6%</p>
<p>⑧アンケート結果の概要 [年金相談以外の窓口]</p>	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 86.9% 【H24調査】86.0% 【H23調査】85.2% 【H22調査】81.8%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 88.8% 【H24調査】87.7% 【H23調査】85.0% 【H22調査】84.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 88.3% 【H24調査】87.3% 【H23調査】84.1% 【H22調査】83.3%(説明のわかりやすさ) 79.6%(積極的な情報提供や説明)</p>

③(待ち時間はいかがでしたか?)

「満足」「やや満足」 83. 5%

【H24調査】82. 2% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】77. 1%

④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?)

「満足」「やや満足」 80. 5%

【H24調査】79. 2% 【H23調査】74. 2% 【H22調査】なし

問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?)

「解消された」 98. 0%

【H24調査】97. 7% 【H23調査】96. 4% 【H22調査】97. 3%

問4①(電話には3コール以内に出ましたか?)

「電話に出た」 75. 6%

【H24調査】76. 6% 【H23調査】66. 7% 【H22調査】65. 9%

②(電話の対応についてご満足いただけましたか?)

「満足」「やや満足」 73. 2%

【H24調査】73. 0% 【H23調査】59. 4% 【H22調査】63. 0%

問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?)

「利用したことがある」 10. 1%

【H24調査】 8. 4% 【H23調査】 6. 2%

「知っているが利用したことはない」 56. 4%

【H24調査】54. 3% 【H23調査】53. 2%

②利用してみていかがでしたか?

「利用しやすかった」 41. 4%

【H24調査】40. 5% 【H23調査】40. 0%

③利用しない理由は何ですか?

「ねんきん定期便で十分」 43. 8%

【H24調査】43. 5% 【H23調査】46. 2%

⑨アンケートの自由記載欄の概要

自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)[記入件数:8,799件(複数回答あり)][H24調査は10,336件]

[記載内容の内訳]

職員の応接態度に関するもの	5,137件 (58.4%)
待ち時間に関するもの	413件 (4.7%)
施設の利用に関するもの	609件 (6.9%)
電話の利用に関するもの	253件 (2.9%)
事務処理に関するもの	513件 (5.8%)
お客様向け文書に関するもの	162件 (1.8%)
その他	1,712件 (19.5%)
合計	8,799件 (100.0%)

- (注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。
(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」「励ましのお言葉」などが含まれています。
(注3)「職員の応接態度に関するもの」のうち、対応が良かったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は5,290件でした。(前回は6,038件)

コールセンターお客様満足度調査（CS調査）

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	コールセンターの対応品質の現状を把握するため、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。
②実施期間	平成26年1月22日(水)～24日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお伺いしたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答をご返信していただくようお願いする。4問の設問に5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)で回答していただくほか、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話をいただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	12,468件
⑤回答件数(回答率)	6,323件 (50.7%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。(有効回答数:6,287件)</p> <p style="padding-left: 40px;">「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.1%</u> 【前 回】81.5% 【前々回】82.9%</p> <p>設問2 オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。(有効回答数:6,284件)</p> <p style="padding-left: 40px;">「満足」・「ほぼ満足」 <u>81.5%</u> 【前 回】81.0% 【前々回】82.3%</p> <p>設問3 オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。(有効回答数:6,285件)</p> <p style="padding-left: 40px;">「満足」・「ほぼ満足」 <u>83.9%</u> 【前 回】83.5% 【前々回】84.9%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:6,275件)</p> <p style="padding-left: 40px;">「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前 回】82.1% 【前々回】83.0%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:6,258件)</p> <p style="padding-left: 40px;">「利用したい」 <u>97.6%</u> 【前 回】96.9% 【前々回】93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない。</p> <p>自由記入欄 「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。 [記入件数 : 1,601件]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お礼 <u>46.2%</u> 【前 回】47.2% 【前々回】7.1% ・コールセンターへの苦情・要望 <u>31.6%</u> 【前 回】32.5% 【前々回】29.3% <li style="padding-left: 80px;">(相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見) ・コールセンター以外への苦情・要望 <u>11.6%</u> 【前 回】11.2% 【前々回】16.9% <li style="padding-left: 80px;">(日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

<p>①窓口調査・電話調査の概要</p>	<p>・年金事務所等における窓口対応業務と電話対応業務について、外部調査機関の活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価することを目的としています。</p> <p>(注)日本年金機構における外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)は、平成22年度以降、毎年度実施しており、今回で4回目です。</p>
<p>②調査対象</p>	<p>[窓口調査]</p> <p>①年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所)</p> <p>②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)</p> <p>[電話調査]</p> <p>①年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)</p> <p>②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)</p> <p>(注)年金事務所での年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員や特定業務契約職員、委託を受けた社会保険労務士が対応しています。</p>
<p>②調査日</p>	<p>[窓口調査]平成26年1月7日(火)～2月4日(火)</p> <p>[電話調査]平成26年1月22日(水)～1月29日(水)</p>
<p>③調査方法</p>	<p>[窓口調査]</p> <p>・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問。年金相談では自身の年金加入記録及び老齢厚生年金の繰上げ受給に関する相談を、年金相談以外では30歳未満の者の国民年金保険料に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。</p> <p>[電話調査]</p> <p>・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として架電。年金相談では定年後の再雇用と年金受給に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金保険料に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。</p> <p>なお、調査にあたっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の年金加入記録に基づく相談等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。</p>

<p>④調査項目と評価基準</p>	<p>1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査</p> <p>(1)調査項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) ②施設的环境[窓口調査のみ](細目:建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感) ③ていねいな説明(細目:説明内容、わかりやすい言葉) ④訪問・架電目的の達成度(細目:疑問の解消度合) ⑤全体としての満足度 <p>(2)評価基準[5段階評価]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「満足」: 評価5 (完璧に素晴らしく出来ている) ・「やや満足」: 評価4 (完璧ではないが出来ている) ・「普通」: 評価3 (評価すべき点もあるが、改善すべき点もある) ・「やや不満」: 評価2 (改善点が目立つ) ・「不満」: 評価1 (出来ていない) <p>2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査</p> <p>(1)調査項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職場全体によるお客様への支援体制(細目:訪問時のお客様への対応、記載台・相談窓口の整理整頓、待ち時間のお声掛け、待ち時間表示、職員の私語・談笑・態度、個人情報への配慮、「お客様へのお約束10か条」の掲示場所) ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象[窓口調査のみ](細目:担当職員の名札・ネームプレート、言葉づかい・態度・服装) ③お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉) ④お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなづき、質問のさえぎり、相談のポイントの確認、クッション言葉、書類の預かり方・差し出し方、お待たせする際のあいさつ) ⑤お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーを配慮した声、プライバシーに関する質問のおことわり、話し方・スピード、専門用語の置き換え、簡潔な説明、明快な解答、お帰りの際のあいさつ) ⑥質問に対して、窓口担当者のその場の対応を評価 <p>(2)評価基準[2段階評価]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「実践している」 ・「実践していない」
<p>⑤外部調査機関</p>	<p>「株式会社インテージリサーチ」</p> <p>(注)平成24年度に実施した一般競争入札(総合評価落札方式)により、平成24年度及び平成25年度の調査を委託しています。</p> <p>(注)過去の外部調査実施期間 : 平成23年度「株式会社インテージリサーチ」 平成22年度「株式会社マネジメントサポート」</p>

⑥窓口調査・電話調査結果の概要
 [年金相談窓口]
 ※各細目の平均

- [窓口調査]
- ・満足度を評価する調査
 - ①全体としての満足度
 - 「満足」「やや満足」 67.7%
 - 【H24調査】81.3% 【H23調査】77.6% 【H22調査】74.1%
 - ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)
 - 「満足」「やや満足」 80.9%
 - 【H24調査】86.4% 【H23調査】84.3% 【H22調査】78.3%
 - ③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等)
 - 「満足」「やや満足」 93.6%
 - 【H24調査】95.9% 【H23調査】91.8% 【H22調査】78.6%
 - ④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)
 - 「満足」「やや満足」 84.5%
 - 【H24調査】92.1% 【H23調査】91.8% 【H22調査】80.4%
 - ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消割合)
 - 「満足」「やや満足」 91.2%
 - 【H24調査】95.9% 【H23調査】91.4% 【H22調査】78.3%
 - ・サービスレベルを評価する調査
 - ①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等)
 - 「実践している」 89.9%
 - 【H24調査】89.4% 【H23調査】88.4% 【H22調査】79.0%
 - ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等)
 - 「実践している」 80.8%
 - 【H24調査】85.4% 【H23調査】86.3% 【H22調査】83.7%
 - ③お客様への初期対応(お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉)
 - 「実践している」 64.8%
 - 【H24調査】71.8% 【H23調査】61.2% 【H22調査】74.2%
 - ④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等)
 - 「実践している」 85.4%
 - 【H24調査】90.0% 【H23調査】85.9% 【H22調査】72.6%

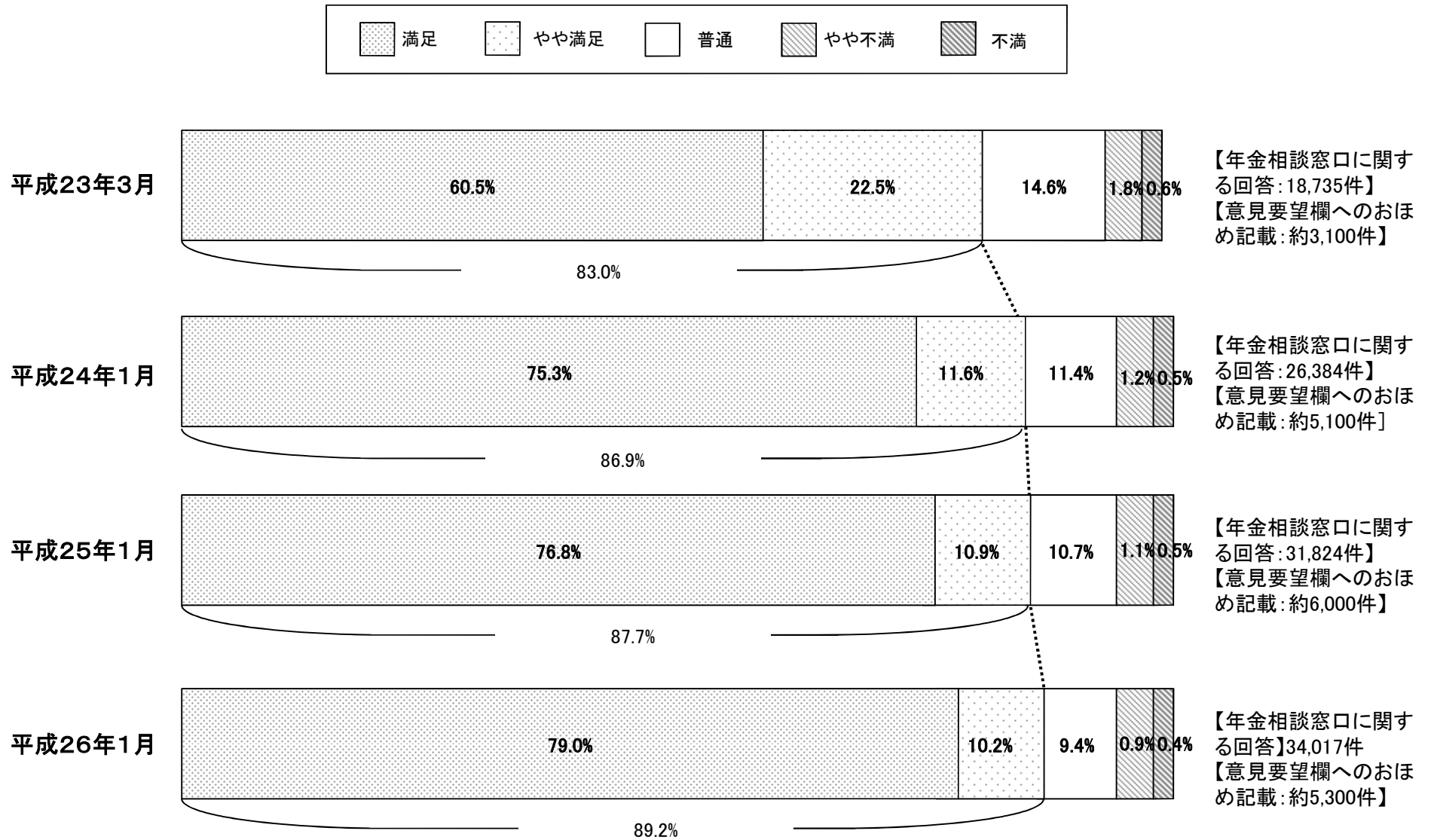
	<p>⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 84. 9% 【H24調査】90. 0% 【H23調査】86. 4% 【H22調査】85. 2%</p> <p>⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」100% 【H24調査】100% 【H23調査】99. 7% 【H22調査】93. 1%</p> <hr/> <p>[電話調査]</p> <p>・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 70. 2% 【H24調査】78. 2% 【H23調査】56. 7% 【H22調査】33. 3%</p> <p>②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 84. 0% 【H24調査】89. 7% 【H23調査】82. 9% 【H22調査】34. 0%</p> <p>③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」 73. 6% 【H24調査】87. 7% 【H23調査】86. 4% 【H22調査】36. 2%</p> <p>④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 80. 0% 【H24調査】76. 0% 【H23調査】73. 7% 【H22調査】32. 9%</p> <p>・サービスレベルを評価する調査</p> <p>①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 73. 1% 【H24調査】91. 4% 【H23調査】91. 1% 【H22調査】72. 4%</p> <p>②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 90. 8% 【H24調査】92. 8% 【H23調査】85. 4% 【H22調査】62. 5%</p> <p>③お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 82. 6% 【H24調査】89. 4% 【H23調査】83. 8% 【H22調査】61. 3%</p>
--	---

	<p>④質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」100% 【H24調査】100% 【H23調査】99.7% 【H22調査】88.5%</p>
<p>⑦窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談以外の窓口] ※各細目の平均</p>	<p>[窓口調査] ・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度 「満足」「やや満足」73.7% 【H24調査】78.2% 【H23調査】77.6% 【H22調査】75.3%</p> <p>②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」83.6% 【H24調査】85.1% 【H23調査】87.8% 【H22調査】83.5%</p> <p>③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等) 「満足」「やや満足」88.6% 【H24調査】91.4% 【H23調査】83.5% 【H22調査】76.2%</p> <p>④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」85.4% 【H24調査】89.7% 【H23調査】92.6% 【H22調査】80.4%</p> <p>⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」89.7% 【H24調査】93.9% 【H23調査】95.2% 【H22調査】79.1%</p> <p>・サービスレベルを評価する調査</p> <p>①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等) 「実践している」90.1% 【H24調査】90.2% 【H23調査】88.8% 【H22調査】79.4%</p> <p>②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等) 「実践している」82.6% 【H24調査】82.7% 【H23調査】90.2% 【H22調査】86.4%</p> <p>③お客様への初期対応(お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉) 「実践している」64.0% 【H24調査】58.8% 【H23調査】69.7% 【H22調査】76.2%</p>

	<p>④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 87. 8% 【H24調査】89. 3% 【H23調査】90. 8% 【H22調査】75. 9%</p> <p>⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 88. 4% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 7% 【H22調査】83. 9%</p> <p>⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」99. 0% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】95. 5%</p> <hr/> <p>[電話調査]</p> <p>・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 81. 7% 【H24調査】81. 4% 【H23調査】62. 9% 【H22調査】35. 9%</p> <p>②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 86. 8% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 4% 【H22調査】35. 0%</p> <p>③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」 83. 8% 【H24調査】90. 4% 【H23調査】81. 1% 【H22調査】32. 7%</p> <p>④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 91. 7% 【H24調査】92. 0% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】30. 6%</p> <p>・サービスレベルを評価する調査</p> <p>①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 81. 8% 【H24調査】92. 6% 【H23調査】94. 5% 【H22調査】89. 5%</p> <p>②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 92. 3% 【H24調査】91. 5% 【H23調査】85. 1% 【H22調査】59. 7%</p>
--	---

	<p>③お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 85. 5% 【H24調査】91. 0% 【H23調査】85. 7% 【H22調査】65. 4%</p> <p>④質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」99. 7% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】85. 9%</p>
--	---

お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口) 【別表18】



(注) 平成22年3月調査は4段階評価のため、直接的比較はできない。

平成26年 2月12日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて (提言)

機構が設立されて4年が経過した。この間、年金記録問題については、ねんきん特別便をはじめとした各種便の送付や記録突合作業を通じて多くの記録が解明され、同時に、ねんきんネットによる新たな記録確認の仕組みが構築された。また、平成24年度は、国民年金保険料の現年度納付率が7年ぶりに上昇に転じ、目標には及ばないものの近年の低下傾向に歯止めがかかったことは一つの大きな成果であった。さらに、相談業務におけるお客様満足度は上昇しているとともに、給付業務についてもサービススタンダードの達成状況は、着実に改善が図られている。

このように、基幹業務を正しく、確実に実施することにより、機構は、お客様からの信頼を確実に回復している一方で、残念ながら、時効特例給付の業務処理における不統一や事務処理遅延・書類紛失等といった問題も発生している。また、社会保障・税の一体改革に伴い、機構設立時には想定されていなかった制度改革等による新たな業務への対応も重要な課題となっている。

こうした課題に確実に対応することが公的年金の業務運営を担う機構に課せられた役割であり、また、この役割を果たすことが、機構の業務運営に対する信頼につながり、ひいては公的年金制度の安定的運営につながるものと考えている。

私たち、運営評議会も、日本年金機構法第28条の規定に基づく組織として、これまでも、さまざまな意見、提言を、意見書の形で提出し、日本年金機構の業務運営に反映させてきたが、今月末の改選を期に、改めて以下の点について提言する。

記

1. 予定されている制度改革を円滑に施行するため、システムの構築や関係機関との連携、事前の周知を含め、万全の事務処理体制を構築すること。

2. 事務処理誤り、事務処理遅延は国民の年金権を脅かす深刻な問題である。その根絶に向けて、公的年金制度の運営に対する責任感の醸成とコンプライアンスの徹底を図るとともに、事務処理ルールの確立とシステム面での対応強化を図ることにより、事務処理の正確性を確保すること。

3. 第2期中期計画期間においては、年金記録問題の解決に向けて引き続き必要な対応を図るとともに、基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の業務に全力を傾注していくことが求められている。特に、国民年金保険料の納付率については、更なる向上に向けて、厚生労働省の専門委員会の報告書も踏まえ、効果的な対応策を講じること。

4. 公的年金制度に対する理解の促進を図るため、厚生労働省と連携を図りながら、地域、企業、教育の場等における制度の周知、情報提供に努めること。

5. 制度改革等に伴う業務量の増加によって職員に負担がかかることのないよう、職員のワークライフバランスに十分配慮し、安心して働ける環境づくりに努めること。

6. 以上の項目を着実に実施するためには、必要な人員・予算の確保が不可欠である。業務の効率化、合理化を進めることは言うまでもないが、特に、制度改革に当たっては、実務面で支障が生じることのないよう、検討段階から機構本部が各拠点の現状・要望を厚生労働省に伝え、厚生労働省と連携を図りながら万全の体制で臨むこと。


以上

みんなの未来のために

アニュアルレポート 2012



目次

3>8	日本年金機構 理事長インタビュー	3
	コラム 教えて!ねんきん広報隊  国民年金の保険料改定の仕組み	9
10>30	特集1 お客様に年金を確実にお届けするために —日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います—	10
	特集2 お客様に年金のことを知っていただくために —地域でさまざまな事業を展開しています—	19
	特集3 より一層のお客様サービス向上のために —「ねんきんネット」など年金業務のICT化を進めています—	23
	特集4 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について	27
	コラム 教えて!ねんきん広報隊  国民年金の後納制度	31
	 第3号被保険者の記録不整合	32
	数字で見るみんなの年金	33
	コラム 教えて!ねんきん広報隊  国民年金の保険料免除・猶予制度	35
36>90	 [報告1] 業務の取り組み	36
	 [報告2] お客様サービス向上の取り組み	64
	コラム 教えて!ねんきん広報隊  国民年金の前納割引制度	73
	 [報告3] 内部統制システム構築の取り組み	74
	 [報告4] 平成24(2012)年度 実績評価	84
	コラム 教えて!ねんきん広報隊  国民年金の支給額	91
92>123	1 日本年金機構の紹介	93
	2 日本年金機構 平成24(2012)年度トピックス	103
	3 平成24(2012)年度 財務関連データ	105
	4 平成24(2012)年度 業務関連データ	110
	5 お問い合わせ先	112
	6 日本年金機構 全国の窓口	116

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
○このアニュアルレポートは、日本年金機構の平成24(2012)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成25年3月末現在の情報となります。平成24年度とは、平成24年4月～平成25年3月までをいいます。
○このアニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。