

第30回社会保障審議会年金事業管理部会
平成29年5月23日

参考資料

参考資料

1. 平成 27 年度における個人情報の不適正管理事案にかかる報告件数に ついて（平成 28 年 3 月末時点）	1
2. テレビ会議システムの導入について	6
3. テレビ電話を利用した年金相談のモデル実施（案）	8
4. マルチランゲージサービスの導入（案）	13

平成27年度における個人情報の不適正管理事案にかかる報告件数について(平成28年3月末時点)

()内は委託業者・市区町村発生分を除いた件数

	総務省への報告件数 (※1)	機構事務処理誤り報告件数 (※2)
	222件	268件 (164件)
誤送付・誤送信	153件	199件 (113件)
誤交付	39件	
誤廃棄	0件	
紛失	28件 (※3)	69件 (51件)
未処理・処理遅延	-	
インターネット上に流出	1件	-
盗難	0件	-
その他	1件	-
配送事故	133件	-

- ※1 個人情報の漏えい等が発生した又は発生したおそれがある事案
- ※2 個人情報の漏えいの有無にかかわらず、被保険者、年金受給者及び事業主等に影響を与える事務処理誤り事案
- ※3 総務省の基準(上記※1)に該当する事案
当初1件で報告したところであるが、現在28件として総務省と修正協議中

(参考)

平成27年度計画及び業務改善計画に対する取組状況

【事務処理遅延、書類紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生状況】

●事務処理遅延・書類の紛失

発生月	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
平成26年度	43	31	24	31	27	24	11	6	9	5	6	16	233
平成27年度	12	4	5	6	5	4	3	3	5	3	1	0	51

※今後、事象が明確になることで件数変動する場合があります。
※機構職員以外(市区町村・委託業者等)が発生させた事務処理誤りを除く。

●誤送付・誤送信・誤交付

発生月	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
平成26年度	25	13	15	21	18	10	6	7	9	6	4	7	141
平成27年度	6	10	19	11	11	11	6	12	5	8	8	6	113

※今後、事象が明確になることで件数変動する場合があります。
※機構職員以外(市区町村・委託業者等)が発生させた事務処理誤りを除く。

164

○平成28年3月末時点における「事務処理誤りの発生状況」は下記のとおりです。

【事務処理誤りの発生状況】

事務処理誤り件数
(平成27年3月末時点判明)

発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成27年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成27年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成27年3月)	平成27年度
件数	2,332	2,135	1,429	-

(平成28年3月末現在判明)

発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成27年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成27年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成27年3月)	平成27年度 (平成27年4月～平成28年3月)
件数	2,380	2,164	1,614	1,238 (※1)

※公表件数+説明中案件(事件・事故を除く)
※今後件数変動する場合があります。

(「第26回年金事業管理部会(平成28年8月4日開催)提出資料【資料1-1】より抜粋)

平成27年度紛失事案報告事案一覧表(毎月末に「事務処理誤り等について」において公表)

項番	発生部署	紛失したもの	事務所名	発生年月日	判明年月日	事象・対応	影響範囲
1	職員	厚年被保険者加入期間照会申出書	船橋年金事務所	2015年4月13日	2015年4月21日	○年金事務所から回付された厚生年金保険被保険者加入期間照会申出書が届かないとの問合せが事務センターからあり、申出書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。加入期間照会申出書を再提出いただき処理を行いました。 ●担当部署において、受付進捗管理システムによる書類管理の再徹底を周知しました。	1名
2	職員	生計同一に関する申立書	京都南年金事務所	2015年4月14日	2015年5月1日	○内部監査や機構本部からの連絡により、生計同一関係に関する申立書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し、生計同一関係に関する申立書を提出いただきました。処理を行い、未払いがあるお客様については年金が支払われたことを確認しました。 ●担当部署において、受付時や回付時の点検など、書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
3	職員	厚年資格取得届	吹田年金事務所	2015年4月3日	2015年5月1日	○事業所から、資格取得届を提出したが健康保険証が送付されないとの申し出があり、確認したところ、資格取得届が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者が事業所にお詫びの上説明しました。資格取得届を再提出いただき、処理を行いました。 ●担当部署において、受付進捗管理システムによる書類管理の再徹底を周知しました。	1事業所1名
4	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	東京事務センター	2015年4月頃	2015年5月1日	○担当者が委託業者に国民年金保険料免除・納付猶予申請書を引き渡す際に件数確認をしていたところ、1件の申請書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。国民年金保険料免除・納付猶予申請書を再提出していただき、処理を行いました。 ●担当部署において、仕分け作業後に件数を記載した整理票を作成し、一次審査、二次審査の行程において、届書の件数を確認していくこととしました。	1名
5	職員	厚年被保険者住所変更届	八王子年金事務所	2015年4月22日	2015年5月19日	○未処理となっている届書の確認を行ったところ、住所変更届が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者が事業所及び社会保険労務士にお詫びの上説明しました。住所変更届を再提出いただき、処理を行いました。 ●担当部署において、受付進捗管理システムによる書類管理の再徹底を周知しました。	1事業所1名
6	職員	厚年被保険者資格取得届・健康保険被保険者適用除外承認申請書	品川年金事務所	2015年4月22日	2015年5月27日	○社会保険労務士事務所から資格取得届の処理状況について問合せがあり確認したところ、資格取得届及び適用除外承認申請書の所在が不明となっていることが判明しました。 ●担当者が社会保険労務士事務所にお詫びの上説明し了承を得ました。資格取得届及び適用除外承認申請書を再提出いただき、処理を行いました。 ●担当部署において、今回の事象を説明し、届書の管理を徹底し、未処理届書の進捗を把握するよう周知しました。	1事業所1名
7	職員	未支給年金請求書(年金受給者死亡届)	広島事務センター	2015年5月21日	2015年5月27日	○お客様から問合せがあり、未支給年金請求書及び死亡届が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。未支給年金請求書及び死亡届を再提出いただき処理を行い、お客様に正しい年金が支払われたことを確認しました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名

8	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	鳥取年金事務所	2015年6月頃	2015年7月8日	<p>○内部点検を行っていたところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国民年金保険料免除・納付猶予申請書を再提出いただき処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、書類の管理を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
9	職員	年金記録照会申出書	広島西年金事務所	2015年6月26日	2015年7月10日	<p>○事務センターから問合せがあり、年金記録照会申出書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。年金記録照会申出書を再提出いただき処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、書類の管理を適切に行い、進捗管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
10	職員	診断書(障害年金請求用)	埼玉事務センター	2015年7月9日	2015年7月23日	<p>○届書の審査を行っていたところ、障害基礎年金請求書の添付書類である診断書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、障害基礎年金請求書の処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、書類の管理を適切に行い、進捗管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
11	職員	算定基礎届・月額変更届(磁気媒体)	長野南年金事務所	2015年7月7日	2015年8月6日	<p>○届書等の処理状況を確認していたところ、事務センターにおいて算定基礎届及び月額変更届が入力されておらず、届書(磁気媒体)が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者が事業所及び社会保険労務士事務所にお詫びの上説明し了承を得ました。算定基礎届及び月額変更届を再提出いただき、処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、今回の事象を説明し、受付進捗管理システムによる書類管理の再徹底を周知しました。</p>	1事業所49名
12	職員	厚年被保険者氏名変更届	大津年金事務所	2015年9月7日	2015年9月16日	<p>○担当部署で届書の処理状況の確認を行っていたところ、氏名変更届が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者が事業所にお詫びの上説明し了承を得ました。氏名変更届を再提出いただき、処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、今回の事象を説明し、受付進捗管理システムによる書類管理の再徹底を周知しました。</p>	1事業所1名
13	職員	国民年金第3号被保険者該当届	滋賀事務センター	2015年11月頃	2015年12月25日	<p>○担当部署で未処理書類の確認を行っていたところ、お客様から提出のあった国民年金第3号被保険者該当届が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国民年金第3号被保険者該当届を再提出していただき、処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、マニュアルに基づく書類の管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
14	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	神奈川事務センター	2015年9月頃	2016年1月6日	<p>○担当部署で未処理書類の確認を行っていたところ、お客様から提出のあった国年保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国年保険料免除・納付猶予申請書を再提出していただき、処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、マニュアルに基づく書類の管理を徹底するよう周知しました。</p>	3名
15	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	中野年金事務所	2015年10月頃	2016年1月8日	<p>○担当部署で届書の進捗を確認していたところ、国年保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国年保険料免除・納付猶予申請書を再提出していただきました。</p> <p>●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。</p>	4名

16	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	青梅年金事務所	2015年7月頃	2016年1月12日	○担当部署で届書の進捗を確認していたところ、国年保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国年保険料免除・納付猶予申請書を再度提出していただきました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
17	職員	国年被保険者資格取得届	上越年金事務所	2015年12月21日	2016年1月19日	○お客様から問合せがあり、国民年金資格取得届が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国民年金資格取得届を改めて提出していただきました。 ●担当部署において、マニュアルに基づく書類の管理を徹底するよう周知しました。	1名
18	職員	厚年被保険者氏名変更届	武蔵野年金事務所	2015年12月28日	2016年1月26日	○内部点検を行っていたところ、氏名変更届が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。氏名変更届を提出していただき、処理を行いました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1事業所1名
19	職員	年金手帳再交付申請書	港北年金事務所	2016年1月8日	2016年1月29日	○受付進捗管理システムを確認したところ、年金事務所で受け付けし、事務センターへ回付された年金手帳再交付申請書の所在が不明となっていることが判明しました。 ●担当者が事業所に説明の上お詫びしました。届書を改めて提出いただき、入力処理しました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
20	職員	診断書(障害年金請求用)	桜井年金事務所	2015年8月26日	2016年2月1日	○内部点検を行っていたところ、提出された障害基礎年金請求書の添付書類が所在不明となっていたことが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。添付書類を再提出いただき処理を行いました。 ●担当部署において、書類の管理を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
21	職員	未支給年金請求書	北海道事務センター	2015年12月11日	2016年2月18日	○機構本部から問合せがあり、未支給年金請求書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。未支給年金請求書を再提出いただき処理を行いました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
22	職員	老齢年金請求書	高知事務センター	2015年11月頃	2016年3月1日	○機構本部から問合せがあり、老齢年金請求書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。老齢年金請求書を再提出いただき処理を行い、お客様に正しい年金が支払われたことを確認しました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。	1名
23	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	岩手事務センター	2015年6月16日	2015年8月5日	○担当部署において確認したところ、国民年金保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。 ●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国民年金保険料免除・納付猶予申請書を再提出していただきました。 ●担当部署において、書類の保管を適切に行うことを徹底するよう周知しました。	1名

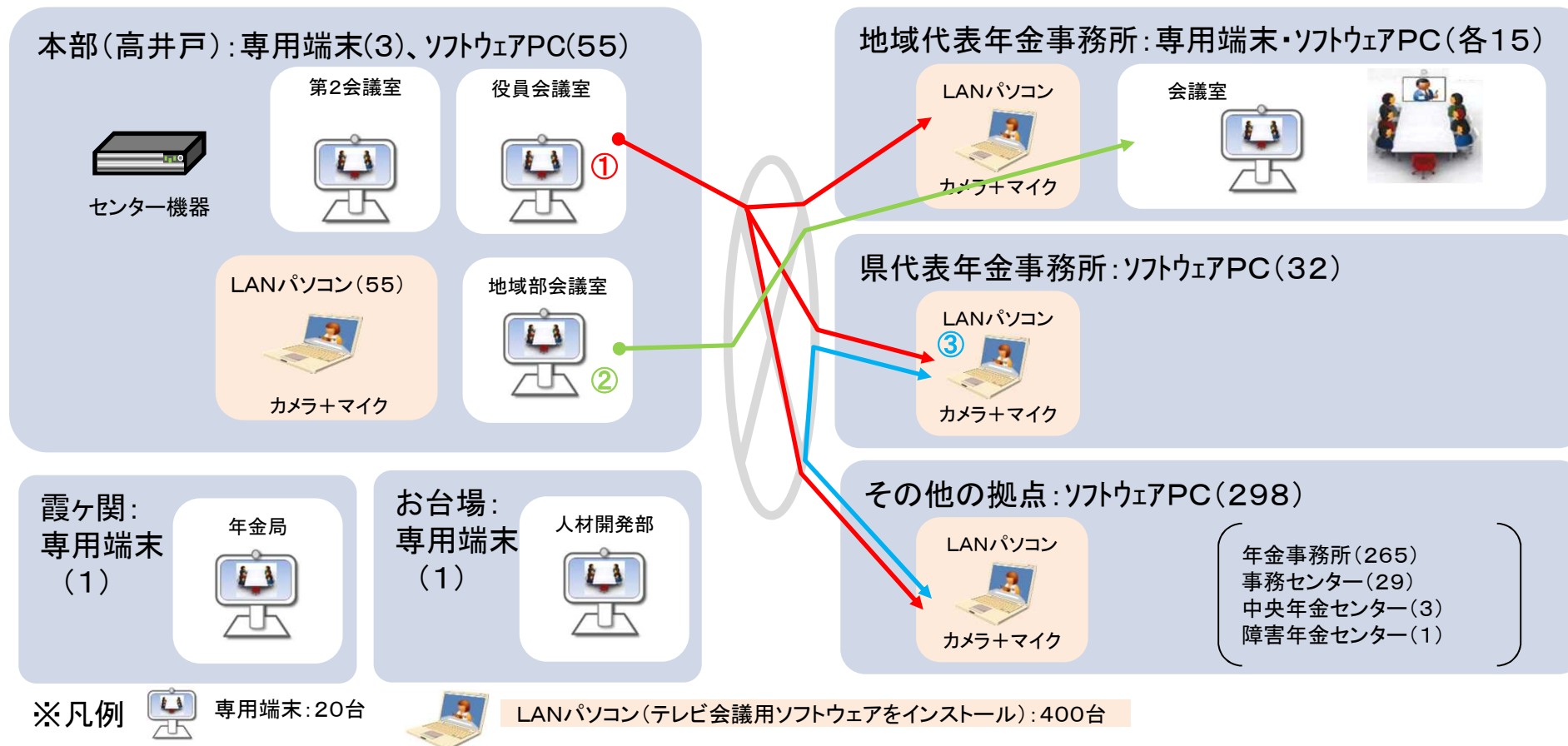
24	職員	国年保険料免除・納付猶予申請書	高知事務センター	2015年6月26日	2015年10月8日	<p>○担当部署で未処理書類の確認を行っていたところ、お客様から提出のあった国年保険料免除・納付猶予申請書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。</p> <p>●申請書を再提出していただき処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、マニュアルに基づく書類の管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
25	職員	国民年金第3号被保険者該当届	西福岡年金事務所	2015年12月18日	2016年1月14日	<p>○担当部署において確認したところ、国民年金第3号被保険者該当届が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明し、提出いただいたお客様控えをもとに処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、書類の保管を適切に行うとともに、受付進捗管理システムにより書類の進捗管理を徹底するよう周知しました。</p>	1名
26	職員	国年保険料口座振替申出書・国年保険料口座振替依頼書	福島事務センター	2015年12月11日	2016年1月20日	<p>○担当部署において確認したところ、国民年金保険料口座振替申出書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。国民年金保険料口座振替申出書を再度提出いただき処理を行いました。</p> <p>●担当部署において、書類引渡し時の確認を徹底するよう周知しました。</p>	1名
27	職員	未支給年金請求書	武蔵野年金事務所	2016年1月26日	2016年2月3日	<p>○担当部署において確認したところ、未支給年金請求書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●担当者がお客様にお詫びの上説明しました。未支給年金請求書を再提出いただき処理を行い、お客様に正しい年金が支払われたことを確認しました。</p> <p>●担当部署において、書類の保管を適切に行うことを徹底するよう周知しました。</p>	1名
28	市区町村	国年任意加入申出書・国年保険料口座振替申出書	清水年金事務所	2015年7月27日	2015年8月11日	<p>○区役所から連絡があり、区役所において国民年金被保険者資格取得届と口座振替納付申出書が所在不明となっていることが判明しました。</p> <p>●区役所の担当者がお客様にお詫びの上説明し了承を得ました。届書を再提出していただき、処理を行いました。</p> <p>●区役所から受付簿による管理を徹底するとの報告がありました。</p>	1名

テレビ会議システムの導入

理念や方針が現場に正確かつ確実に伝わるよう、また、会議開催の経費削減等のため、テレビ会議システムを導入する。

○ 実現方式

以下のとおり、最小限の拠点に専用端末を導入し、その他の拠点については既存のLANパソコンにソフトウェアをインストールしてテレビ会議を利用する。



○ 契約状況等

入札方法：一般競争入札（落札方式：最低価格）

落札額：49,767千円（うち運用経費：1,904千円×5年分）

落札業者：三菱電機システムサービス(株)

※ 出張経費等の一部（年間約3,600万円）の削減により、運用開始後約2年で導入経費を解消できる見込み

(別表) テレビ会議の利用状況

○ これまでの主な実績

(平成29年5月12日時点)

項番	内容	参加拠点 (1回あたりの参加拠点)	主な参加者	回数 (1回あたりの利用時間)	参加人数 (延べ人数)
1	理事長からテレビ会議の利用促進に係る訓示 (H29.4)	本部⇄各拠点(約340拠点)	拠点長	1回(0.5h/回)	約340人
2	早期に徹底する必要がある業務ルールに係る説明 (H29.4)	本部⇄各拠点(約50拠点)	拠点長、ルール徹底担当者等	7回(2h/回)	約2,100人
3	年金事務所と再生プロジェクトに係る意見交換 (H29.4)	本部⇄拠点(2拠点)	拠点長、拠点職員	1回(1h/回)	約50人
4	給付関係事務に係る会議 (H29.5)	本部⇄各拠点(約20拠点)	拠点長、上席年金給付専門職	7回(2h/回)	約350人
5	拠点長との連絡・調整等に係る会議 (H29.4～5)	拠点⇄拠点(約5拠点)	拠点長、拠点職員	32回(1h/回)	約200人
6	年金局との連絡・調整等に係る会議 (H29.4～5)	年金局⇄本部(2拠点)	年金局幹部等	12回(1h/回)	約240人
合 計		—	—	60回	約3,280人

○ 今後の予定(平成29年度)

項番	内容	参加拠点 (1回あたりの参加拠点)	主な参加者	回数 (1回あたりの利用時間)	参加人数 (延べ人数)
1	地域代表年金事務所長/地域調整課長会議	本部⇄各拠点(約15拠点)	地域代表事務所長、地域調整課長等	8回(2h/回)	約320人
2	各地域における所長・事務センター長会議	本部⇄各拠点(約25拠点)	拠点長、拠点職員	12回(2h/回)	約600人
3	同一県内の拠点長の連絡・調整等に係る会議	各拠点⇄各拠点(約10拠点)	拠点長、拠点職員	200回(2h/回)	約4,000人
4	各拠点に発出した指示文書に係る内容説明 (H29.5～)	本部⇄各拠点(約340拠点)	拠点長、ルール徹底担当者等	200回(1h/回)	約136,000人
5	各事務担当者等の知識の習得に係る研修 (H29.5～)	本部⇄各拠点(約340拠点)	拠点長、各事務担当者	50回(1h/回)	約6,800人
6	上期・下期人事評価面談	本部⇄各拠点(約2拠点)	拠点長	340回(0.5h/回)	約680人
合 計		—	—	810回	約148,400人

◎ テレビ電話を利用した年金相談のモデル実施(案)

1. 目的

お客様からの年金相談は、基本的に年金事務所で対面により対応しているところであるが、遠隔地に居住されている方については、月数回程度の出張相談などにより対応しているところである。

よって、お客様が相談しやすい環境を効率的に整備するため、遠隔地の市町村でテレビ電話を利用した年金相談を効果的・試行的な方法で実施し、その効果等を検証する。

【出張相談の現状と課題】

《お客様視点からみた課題》

- 出張相談は日時が限定されており(月1~2回程度)、必要な時に相談できる環境にない。
- 出張相談日に行けない場合、年金事務所に出向くことになり、移動に要する費用と時間を負担している。

《年金事務所視点からみた課題》

- 出張相談は、相談員2名以上の体制で対応する必要があり、出張に要する経費と時間的損失が発生している。
- 出張相談期間中は、年金事務所窓口の相談対応要員が不足する。
- 出張相談回数が年々減少傾向にあり、その要因の一つとして、相談要員の確保が困難となっている。

[出張相談回数の推移]

平成24年度 7,059回／平成25年度 6,976回／平成26年度 6,991回／平成27年度 6,746回／平成28年度 6,557回

2. 実施概要

(1) 実施方法

- 市町村役場と日本年金機構(以下「年金機構」という。)に設置したテレビ電話等を使用して、専用回線を通じて年金相談を行う。
 - 年金機構の対象拠点は1ヶ所に集約して対応することとし、市町村役場においてはお客様に市町村役場職員が付き添い対応する。
- ※テレビ電話を使用した年金相談は、原則として予約制にて対応する予定。

(2) テレビ電話相談で対応する相談の範囲

年金事務所の窓口で行う年金相談と同じ内容とする。

【対応する相談内容】

- ①年金請求や諸変更手続き／②年金見込額や年金記録の確認／③年金の決定内容や支払内容の確認 など

(3) テレビ電話での年金相談の流れ

①市町村役場から年金機構への連絡

市町村役場職員は、予約されたお客様が来訪されたことを年金機構に連絡し、お客様が持参した年金請求書をスキャナで取り込み、年金機構に送信する。

②年金機構から市町村役場への連絡

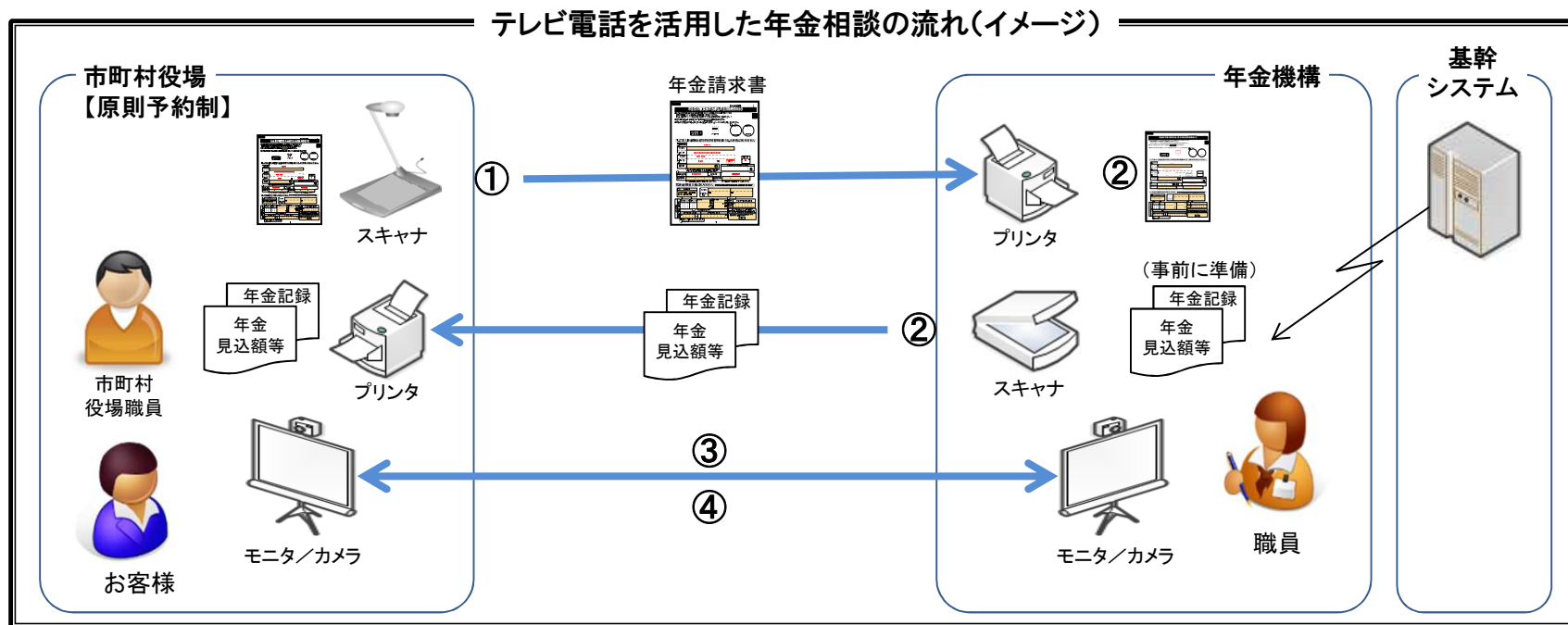
年金機構職員は、市町村役場から送信された年金請求書を印刷し、その内容を確認する。次に、予め準備していた年金記録や年金見込額等をスキャナで取り込み、市町村役場に送信する。

③テレビ電話相談の実施

市町村役場職員は、お客様をテレビ電話窓口にご案内し、年金機構から受信した年金記録や年金見込額等をお客様にお渡しする。お客様と年金機構職員に必要な書類が揃った状態で、モニタをとおして通常と同様の年金相談を実施する。

④年金請求書等の最終確認

年金相談の最終確認として、お客様が記載した年金請求書等をスキャナで取り込み、年金機構職員がモニタで内容確認を行う。確認後、市町村役場職員が年金請求書等を受け取り、年金相談を終了する。



3. テレビ電話相談で使用する機器の仕様

(1) 機器の仕様

○テレビ電話専用端末…テレビ会議で使用する端末と同じ仕様(予定)

※ディスプレイ:23インチ液晶モニタ、カメラ(解像度):1080ピクセル

○スキャナ/プリンタ…通常業務で使用可能な汎用製品

(2) 機器に実装する機能

テレビ電話の標準的な機能に加え、年金相談を実施する上で必要な機能も実装する予定。

区分	機能概要
標準機能	①お客様と対応する職員の双方の映像が映し出され、会話できる機能 ②年金見込額などの資料の内容を表示し、双方で共有する機能 ③お客様・職員の映像と資料の表示を切り替える機能
追加機能	④スキャナ等で読み込んだ画像データを系統的に消去する機能

4. モデル実施計画

(1) モデル市町村

離島で出張相談を月2回程度実施している6市町村のうち、協力が得られる市町村を1ヶ所選定し、実施する。

※事前に行ったアンケートでは、45市町村中25市町村からモデル実施について検討するとの回答を得ている。

(2) 実施時期

平成29年度中(準備が整い次第実施)

(3) 所要経費(1市町村あたり)

運用経費(年間):20万円程度 / 導入経費(一時経費):80万円程度

※試行実施に合わせて出張相談等を削減し、テレビ電話相談の経費に充てる予定。

※年金機構における運用経費は50万円程度、導入経費は120万円程度を要する見込みである。

(4) モデル実施を踏まえた本格実施

本格実施については、モデル実施の結果や費用対効果等を勘案して対象拠点の拡大等を検討する。

※対象拠点の拡大に当たっては、年金事業管理部会に報告する。

5. 所要費用及び費用対効果

(1) 所要経費(1市町村あたり)

導入経費(一時経費):80万円程度 / 運用経費(年間):20万円程度

※年金機構における導入経費は120万円程度、運用経費は50万円程度を要する見込みである。

(2) 費用対効果

テレビ電話相談の実施に伴い出張相談の実施を見直す。(テレビ電話設置箇所(近隣含む)の出張相談は実施しない)

【上位6市町村で実施した場合の費用対効果】

実施市町村数: 1市町村 6市町村(+5)

所要経費		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
導入経費	本部分	120万円	-	-	-	-
	市町村分	80万円	400万円		-	-
運用経費(※1)	本部分	25万円 (半年分)	50万円	50万円	50万円	50万円
	市町村分	10万円 (半年分)	70万円 (※3)	120万円	120万円	120万円
経費合計		235万円	520万円	170万円	170万円	170万円
削減効果(※2)		▲64万円	▲405万円	▲682万円	▲682万円	▲682万円
合計 (累計)		171万円 (171万円)	115万円 (286万円)	▲512万円 (▲226万円)	▲512万円 (▲738万円)	▲512万円 (▲1,250万円)

※1 運用経費は、29年度に1市町村、30年度に5市町村を追加(計6)した場合を想定して算出。

※2 削減効果は、離島の出張相談の実施回数が多い上位6市町村の旅費(概算)により算出(参考1を参照)

※3 平成29年度に実施済の1市町村にかかる年間の費用(20万円)と平成30年度に新たに実施する5市町村にかかる半年分の費用(50万円)の合計

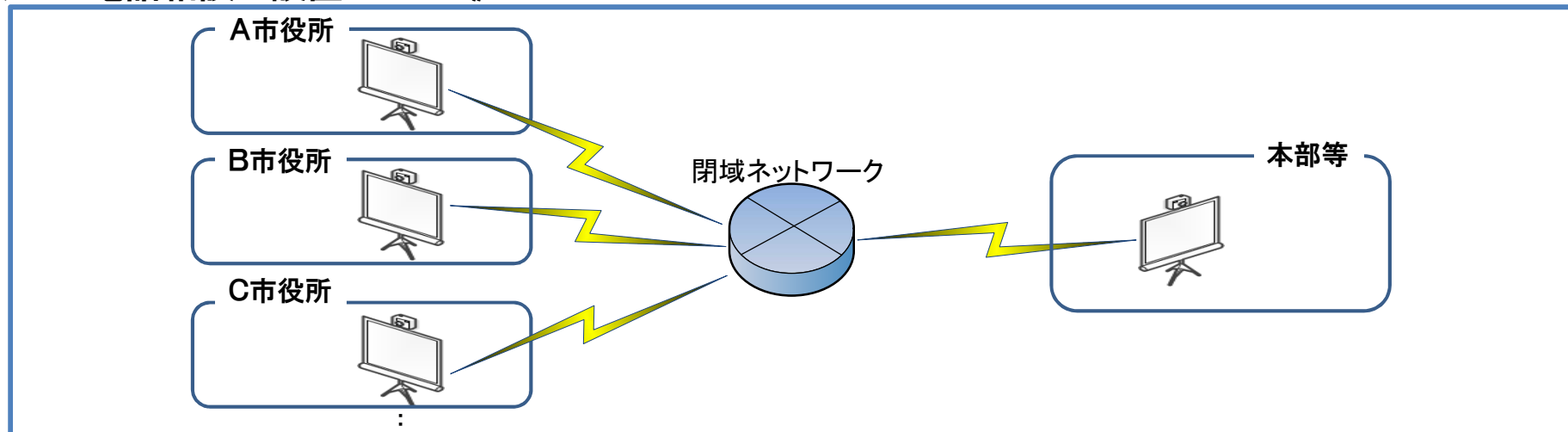
《1年間に12回以上の出張相談を実施する市町村の状況》

項番	都道府県	市町村	人口	交通費 (片道)	出張相談の状況【平成27年度】			備考 (島名等)
					実施回数	相談件数	旅費(概算)	
1	新潟	佐渡市	56,464人	7,120円	32	278件	1,565 千円	佐渡島
2	長崎	五島市	36,601人	5,490円	28	345件	1,187 千円	五島列島
3	長崎	対馬市	30,535人	17,690円	25	158件	2,279 千円	対馬島 他
4	長崎	壱岐市	26,489人	6,960円	24	271件	1,158 千円	壱岐島 他
5	島根	隠岐の島町	14,487人	6,760円	24	345件	1,139 千円	隠岐の島
6	北海道	根室市	27,255人	2,490円	24	257件	365 千円	
7	鹿児島	西之表市	15,716人	7,100円	23	413件	1,123 千円	種子島 他
8	長崎	新上五島町	19,157人	5,330円	19	151件	793 千円	五島列島
9	香川	土庄町	13,834人	1,380円	12	226件	778 千円	小豆島
10	香川	小豆島町	14,712人	1,660円	12	220件	325 千円	小豆島

※上記については、管轄年金事務所から出張先までの移動距離が長く、片道2時間を超える拠点のみを記載している。

※出張相談に要する旅費(概算)は、職員2名が1泊2日の出張を行った場合の経費を算出している。

《テレビ電話相談の設置イメージ》



マルチランゲージサービスの導入(案)

1. 目的

日本国内における外国人就労者の増加に伴い、脱退一時金や社会保障協定、国民年金の加入手続きなど外国人のお客様から様々な照会及び相談に対応する必要性が生じている状況にある。

このため、コールセンターや年金事務所における外国人のお客様からの相談を円滑かつ適切に対応することを目的として、マルチランゲージサービスを導入し、年金相談の充実を図る。

2. 現状

○外国人就労者数の増加に伴い、脱退一時金や社会保障協定に関する請求も増加。

年度	平成20年度	平成24年度	平成27年度
外国人就労者数(※)	48.6万人	68.2万人	90.8万人
脱退一時金受付件数	58,838件	61,566件	67,863件
社会保障協定に関する請求件数(相手国)	4,651件	5,766件	5,999件

※出典:厚生労働省作成「外国人雇用状況報告」

[外国人脱退一時金制度] … 短期滞在の外国人に対する保険料の掛捨て防止の制度(6月分～36月分を支給)

3. 実施概要

- 対応方法:外国人のお客様、窓口職員、民間の通訳サービス(利用)による三者間通話により対応
- 対応言語:英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語(7か国語を想定)
- 実施時期:平成29年度中に実施予定
- 導入場所:一部の年金事務所、コールセンター
- 導入費用:恒常的な利用見込みが不明なことから、従量制を採用

【参考】平成29年度予算額

・基本料	: 10万円 × 12月 × 1.08	=129.6万円	} 計 約250万円
・利用料	: @1,500円 × 700件/年 × 1.08	=113.4万円	

マルチランゲージサービス導入後のお客様対応(イメージ)

【電話相談の場合】



【来訪相談の場合】

