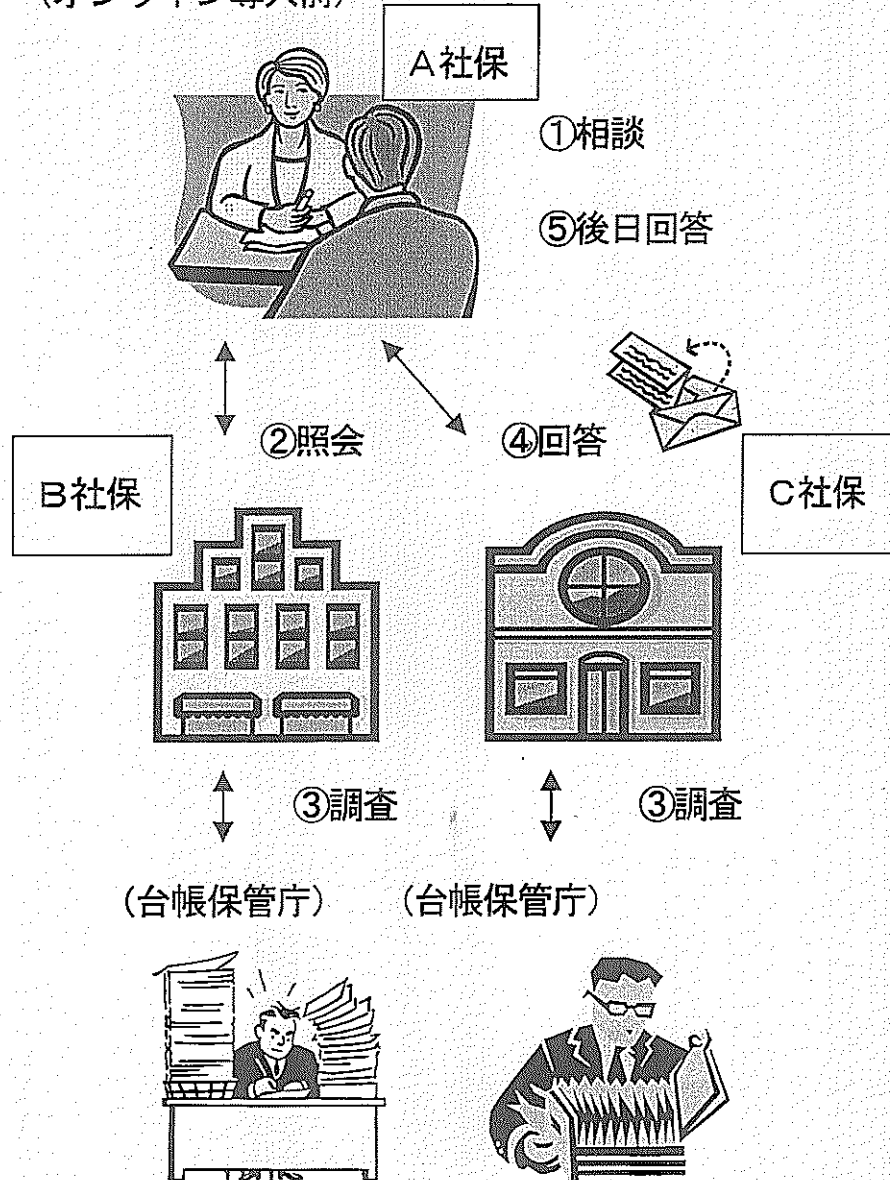


資料1 年金相談体制等

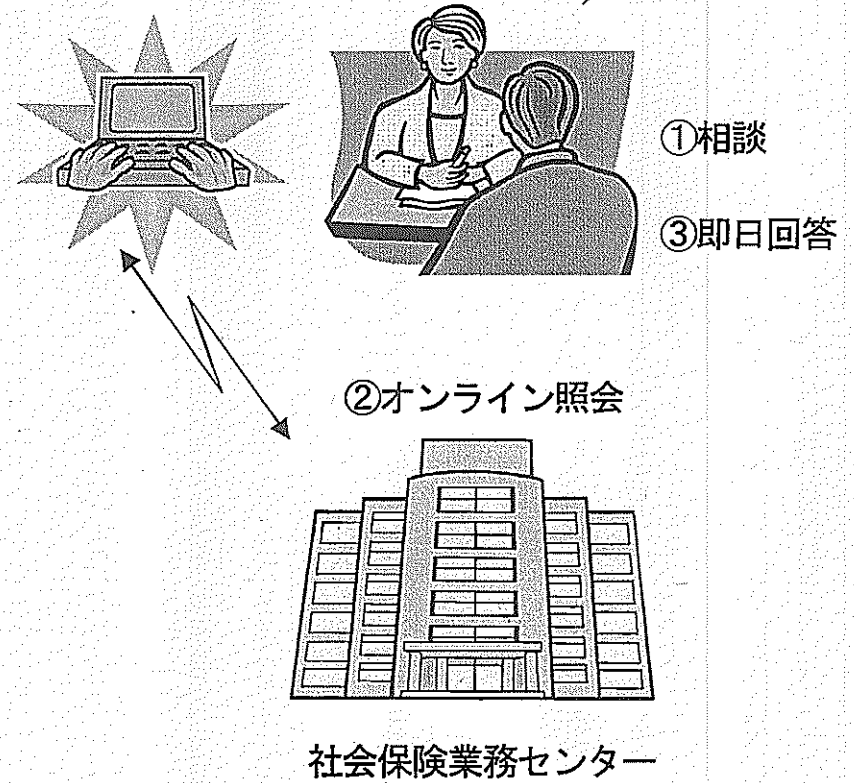
- オンラインの導入による年金相談サービスの向上 1
- 社会保険サービス等事務処理の変遷 2
- 年金相談件数と年金受給権者数の推移 7
- 平成15年度 年金相談来訪者数 8
- 年金相談体制について（現行） 9
- 社会保険事務所・年金相談センター・年金電話相談センター設置状況 10
- 年金相談センターにおける相談内容の割合 11
- 毎週月曜日における相談時間の延長及び土日における相談のモデル実施 12
- 顧客別にみた年金相談の今後の方向性 13
- 「年金相談の新たな手引書」づくりにむけて（案） 14

オンラインの導入による年金相談サービスの向上

(オンライン導入前)



(オンライン導入後)



社会保険サービス等事務処理の変遷(1/5)

		17.1	32		
		▼ 労働者年金保険制度発足	▼ 保険局年金業務室(高井戸庁舎)		
厚生年金保険	被保険者記録	17.6	20.5	32.7	35.5
	地方庁		被保険者台帳(～32.9.30)	被保険者記録の進達(その都度)	集約進達(5年ごと)
	本庁	被保険者台帳		被保険者記録をパンチカード化	磁気テープ化
	年金裁定		28年度	老齢年金の裁定開始(手作業)	
	年金支払			39.11	40.4
年金相談業務(ソフト整備)				一部の府県から支払事務の集中処理を開始	
国民年金	被保険者記録(資格記録)			35.10	40.4
	地方庁			資格記録	1ヶ月毎に進達
	本庁				資格記録を磁気テープ化
	被保険者記録(納付記録)			36.4	41.3
	地方庁			納付記録	
年金裁定	地方庁				
年金支払					
年金相談業務(ソフト整備)					
その他					
年金相談体制	地方庁				
(ハード整備)	本庁				
個人情報提供					

(注)
図表の簡略化のため、医療保険及び老齢給付以外の年金については、記載を省略。

社会保険サービス等事務処理の変遷(2/5)

厚生年金保険	被保険者記録	地方庁 本庁	集約進達(5年ごと) 磁気テープ化
	年金裁定	地方庁 本庁	裁定(手作業) 43.1 電子計算機による裁定開始
	年金支払		42.7 裁定後の諸変更事務の集中処理開始
	年金相談業務 (ソフト整備)		45.10 裁定原簿と氏名索引の画面照写(約半数)
			47.10 支払事務の高井戸庁舎内オンライン開始
			47.10 諸変更業務の高井戸庁舎内オンライン開始
			47.2 全受給者の画面照写
国民年金	被保険者記録 (資格記録)	地方庁 本庁	1ヶ月毎に進達 資格記録を磁気テープ化
	被保険者記録 (納付記録)	地方庁 本庁	43.3 43.4 44.4 46.4 前年度分納付記録を進達 2年度分をとりまとめ、毎年度2分の1ずつ進達 納付記録を磁気テープ化
	年金裁定	地方庁 本庁	46.4 10年年金の受給者の発生
	年金支払		46.8 支払開始
	年金相談業務 (ソフト整備)		
その他	年金相談体制	地方庁 本庁	43.1 43.4 高井戸に専用電話設置 高井戸に相談係設置
個人情報提供			

社会保険サービス等事務処理の変遷(3/5)

厚生年金保険	被保険者記録	地方庁 本庁	集約進達(5年ごと) 磁気テープ化	
	年金裁定	地方庁 本庁	電子計算機による裁定	
	年金支払		諸変更業務の高井戸庁舎内オンライン	
	年金相談業務 (ソフト整備)		52.4 厚生年金の全受給者の画面照写	54.9 被保険者記録の画面照写(50歳以上)
国民年金	被保険者記録 (資格記録)	地方庁 本庁	1ヶ月毎に進達 資格記録を磁気テープ化	
	被保険者記録 (納付記録)	地方庁 本庁	2年度分をとりまとめ、毎年度2分の1ずつ進達 納付記録を磁気テープ化	
	年金裁定	地方庁 本庁	50.1 5年年金の裁定開始	
	年金支払		49.10 諸変更業務の高井戸庁舎内オンライン開始	
年金相談業務 (ソフト整備)		49.10 国民年金の全受給者の画面照写	53.2 被保険者記録の画面照写(59歳以上)	54.9 年金額試算システム導入
その他	年金相談体制	地方庁	50.2 全国13箇所に端末を設置した年金相談コーナーを設置(社会保険事務所や駅前等に設置)	
	(ハード整備)	本庁	52.4 高井戸庁舎に年金相談センターを設置	54.4 年金相談センターを中央年金相談室に改組
個人情報提供				

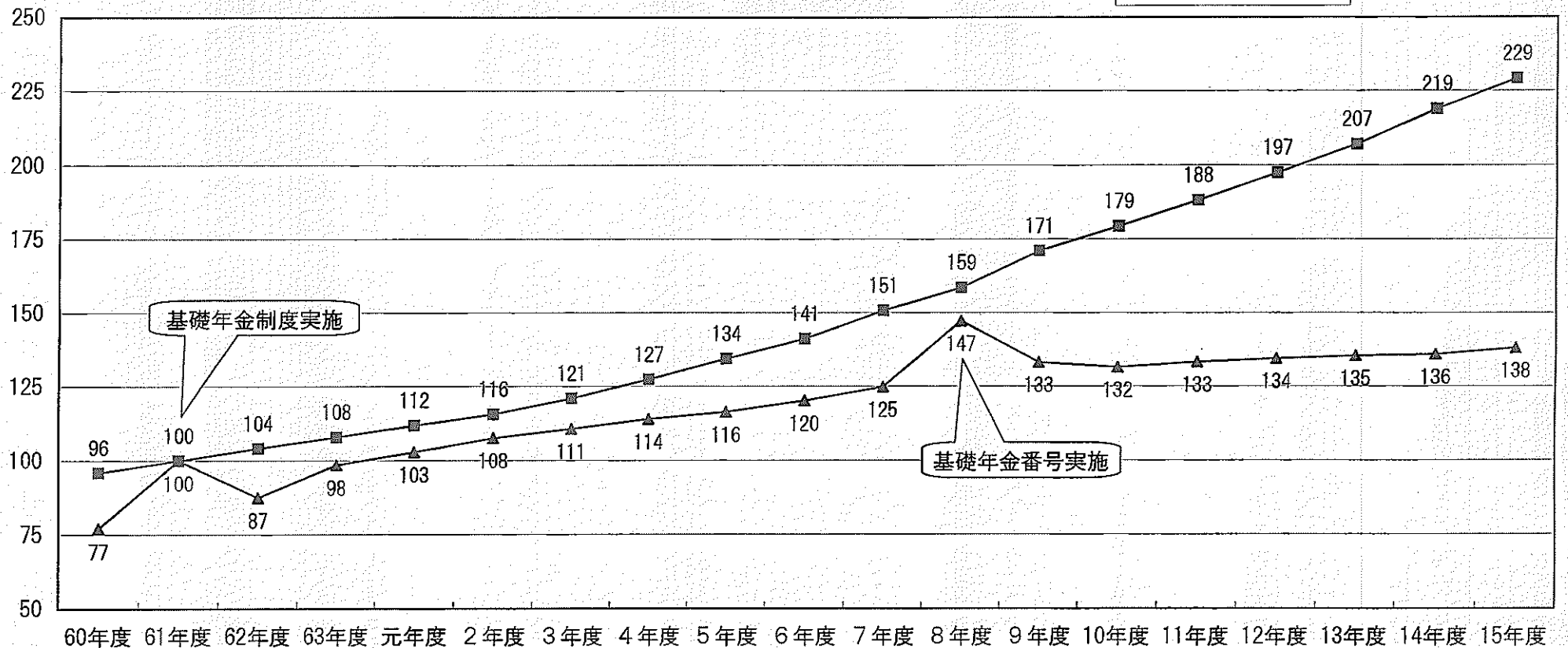
社会保険サービス等事務処理の変遷(4/5)

		55.1	~58.2	61.2	63.2
厚生年金保険	被保険者記録	地方庁 本庁	集約進達(5年ごと) 磁気テープ化	オンライン処理	
	年金裁定	地方庁 本庁	電子計算機による裁定		63.2 オンライン裁定
	年金支払	諸変更業務の高井戸庁舎内オンライン			
	年金相談業務 (ソフト整備)	57.10 被保険者氏名索引	58.3 被保険者記録の画面照写(45歳以上)		
国民年金	被保険者記録 (資格記録)	地方庁 本庁	資格記録を磁気テープ化	59.2 オンライン入力へ切替	~60.3
	被保険者記録 (納付記録)	地方庁 本庁	2年度分をとりまとめ、毎年度2分の1ずつ進達 納付記録を磁気テープ化	59.2 オンライン入力へ切替	~60.3
	年金裁定	地方庁 本庁	電子計算機による裁定	61.12 オンライン裁定	~62.2
	年金支払	諸変更業務の高井戸庁舎内オンライン			
その他	年金相談体制	地方庁	全国13箇所 に端末を設置した年金相談コーナー	オンライン	
個人情報提供	(ハード整備)	本庁	高井戸庁舎に中央年金相談室	オンライン	
			前期計画 対象業務 ○年金相談・照会業務 ○健保・厚年保険料計算・ 収納業務	後期計画 対象業務 ○国民年金 適用・保険料・給付 業務 ○健保・厚年適用・徴収・短期給 付・年金給付業務 等	

社会保険サービス等事務処理の変遷(5/5)

		9.1	備考
厚生年金保険	被保険者記録 地方庁 本庁	オンライン処理	
	年金裁定 地方庁 本庁	オンライン裁定	
	年金支払		
	年金相談業務 (ソフト整備)	オンライン	
国民年金	被保険者記録 (資格記録) 地方庁 本庁	オンライン処理	基礎年金番号の実施
	被保険者記録 (納付記録) 地方庁 本庁	オンライン処理	
	年金裁定 地方庁 本庁	オンライン裁定	
	年金支払		
年金相談業務 (ソフト整備)	オンライン		
その他	年金相談体制 地方庁	H3 年金相談サービスセンターの設置・拡大 15.1 年金相談センターへ名称変更 年金電話相談センターの設置	
	(ハード整備) 本庁	高井戸庁舎に中央年金相談室	
個人情報提供		14.4 ホームページにおける年金額簡易試算 16.1 ホームページにおける年金額試算受付(55歳以上) 16.3 58歳通知及び年金見込額の送付	→インターネットでの回答(17年1月31日実施予定) 50歳以上へ引き下げ(17年度) インターネットでの即時回答(今後検討) →裁定請求書の事前送付(17年度以降早期)

年金相談件数と年金受給権者数の推移 (昭和61年度を100とした場合の指数の伸び)



○ 年金相談件数 (千件)

13,579	17,623	15,411	17,340	18,129	18,952	19,517	20,088	20,515	21,189	22,008	25,952	23,486	23,184	23,497	23,702	23,864	23,957	24,348
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

(注) 1. 「年金相談件数」は、年金相談の内容毎にカウントしたものである。例えば、「被保険者記録の確認」と、「見込額試算」を行った場合は、2件となる。
 2. 「年金相談件数」は、20事務所を対象とした実態調査等により推計したものである。

○ 年金受給権者数 (千人) : 厚年・船保・国年受給権者のべ数

19,159	19,979	20,802	21,564	22,357	23,094	24,166	25,452	26,852	28,217	30,127	31,684	34,157	35,838	37,597	39,453	41,374	43,744	45,778
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

平成15年度 年金相談来訪者数

(単位:人)

事務局名	15年度	14年度	対前年比(%)	事務局名	15年度	14年度	対前年比(%)
北海道	422,292	362,527	116.5	大阪	751,247	702,275	107.0
青森	99,674	88,807	112.2	兵庫	352,452	327,427	107.6
岩手	68,863	63,137	109.1	奈良	126,161	115,579	109.2
宮城	151,388	132,754	114.0	和歌山	87,969	95,901	91.7
秋田	59,602	55,820	106.8	鳥取	48,857	42,738	114.3
山形	77,950	77,552	100.5	島根	45,244	45,245	100.0
福島	127,709	138,104	92.5	岡山	141,783	132,832	106.7
茨城	143,970	124,708	115.4	広島	195,628	201,542	97.1
栃木	121,466	103,771	117.1	山口	125,925	118,682	106.1
群馬	130,978	115,634	113.3	徳島	54,018	51,343	105.2
埼玉	371,199	324,924	114.2	香川	61,018	53,783	113.5
千葉	301,414	249,922	120.6	愛媛	102,901	92,823	110.9
東京	815,362	749,000	108.9	高知	57,711	52,420	110.1
神奈川	620,348	541,166	114.6	福岡	299,817	278,877	107.5
新潟	190,017	156,952	121.1	佐賀	59,533	54,637	109.0
富山	108,806	92,694	117.4	長崎	90,998	82,958	109.7
石川	99,829	101,485	98.4	熊本	104,517	98,386	106.2
福井	67,664	64,572	104.8	大分	86,664	77,945	111.2
山梨	50,772	43,130	117.7	宮崎	76,125	71,342	106.7
長野	158,252	152,342	103.9	鹿児島	104,639	95,054	110.1
岐阜	126,996	110,828	114.6	沖縄	65,733	58,688	112.0
静岡	307,230	275,997	111.3	事務局計	8,567,271	7,790,186	110.0
愛知	497,592	446,072	111.5	社会保険事務所	7,325,819	6,773,946	108.1
三重	130,292	112,439	115.9	年金相談センター	1,241,452	1,016,240	122.2
滋賀	99,455	88,841	111.9	中央年金相談室	19,357	15,135	127.9
京都	179,211	166,531	107.6	全国総合計	8,586,628	7,805,321	110.0

年金相談体制について(現行)

平成16年12月末日現在

自動応答システム

- 年金についての定型的質問にコンピュータが音声又はFAXで自動応答

年金電話番
全国7か所
222,480件

インターネットによる照会

- 年金額簡易試算
- 年金に関する情報及び届書の入手

社会保険庁
ホームページ
年金額試算1,492,949件

- 年金見込額試算照会の申し込み

168,818件
(16年1月～12月末)



来訪、電話、文書による相談

- 主として受給権者からの
- 年金制度
 - 年金受給額

社会保険業務センター
中央年金相談室
社会保険オンラインシステム

来訪相談 19,357人
電話相談 498,238本
文書相談 64,664通

職員 5名
職員 9名
オペレータ 56名
職員 9名
平成16年12月末日現在

来訪、電話、文書による相談

- 年金制度
- 年金の加入期間、見込額
- 各種手続き

社会保険事務所(312か所)

常設窓口
職員 583名
謝金 798名
平成16年7月1日現在

来訪相談 7,325,819人
電話相談・文書相談件数は把握していない

来訪による相談

※社会保険事務所と同じ

年金相談センター(71か所)

職員 137名
謝金 232名
平成16年7月1日現在

来訪相談 1,241,452人
電話相談 216,896本
文書相談 169通

電話による相談

※社会保険事務所と同じ

年金電話相談センター(17か所)

管理職員 46名
(うち6名併任)
謝金 409名
平成16年12月末日現在

電話相談 819,448本
(平成15年度末7か所)

オンライン

※注書きのある場合を除き、件数は15年度。

社会保険事務所・年金相談センター・年金電話相談センター設置状況

平成16年12月末日現在

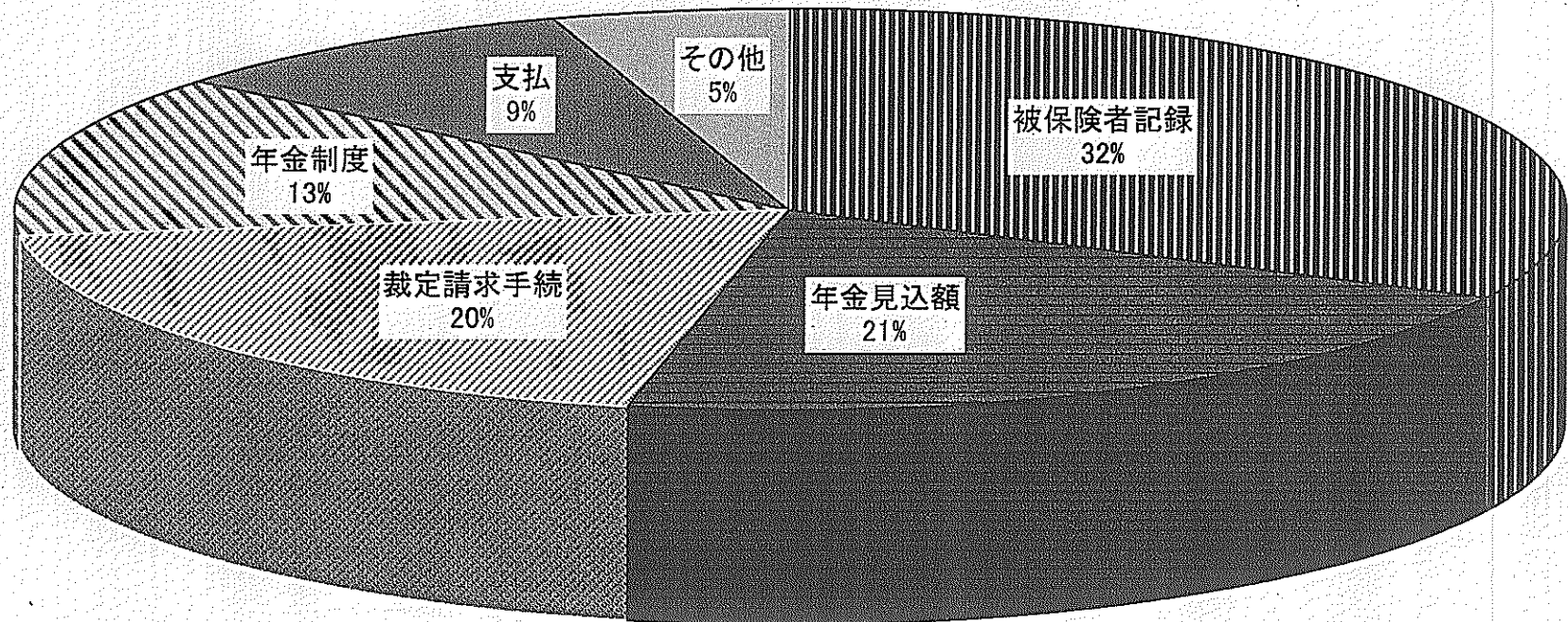
事務局	社会保険事務所*	年金相談センター	年金電話相談センター
北海道	16	2	1
青森	4	1	
岩手	5	1	
宮城	6	1	1
秋田	4	1	
山形	5	1	
福島	6	1	
茨城	5	1	1
栃木	5	1	
群馬	5	1	
埼玉	7	3	1
千葉	6	2	1
東京	30	5	1
神奈川	13	4	1
新潟	8	1	
富山	4	1	
石川	4	1	
福井	3	1	
山梨	3	1	
長野	7	1	1
岐阜	6	1	1
静岡	9	3	1
愛知	16	2	1
三重	5	1	

* 社会保険事務局事務所を含む。

事務局	社会保険事務所*	年金相談センター	年金電話相談センター
滋賀	3	1	
京都	6	2	1
大阪	21	7	1
兵庫	10	3	1
奈良	3	1	
和歌山	3	1	
鳥取	3	0	
島根	3	1	
岡山	6	1	1
広島	8	2	1
山口	6	1	
徳島	3	1	
香川	3	1	
愛媛	5	1	
高知	4	1	
福岡	11	2	1
佐賀	3	1	
長崎	4	1	
熊本	5	1	
大分	4	1	
宮崎	4	1	
鹿児島	6	1	
沖縄	6	1	
合計	312	71	17

年金相談センターにおける相談内容の割合

- 平成15年度における年金相談センターの来訪者数は1,241千人
- これら来訪者の年金相談内容の内訳は次のとおり
- 社会保険事務所においても同様の割合と推定



毎週月曜日における相談時間の延長及び土日における相談のモデル実施

12月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

1月

						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

2月

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

3月

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

□: 平日時間延長日
○: 休日開庁日

社会保険庁では、社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談の機会を拡充し、年金相談の充実に努めることとしています。

1. 毎週月曜日の時間延長

12月6日以降の毎週月曜日は、社会保険業務センター、全ての社会保険事務所及び一部の年金相談センターで受付時間を午後7時まで延長し、年金相談を実施しています。

(注) 1. 月曜日が祝日の場合は、火曜日となります。

2. 1月31日(月)及び2月28日(月)は、システムの都合により、時間延長できません。通常どおり、午後5時までの受付となります。

○5時以降の年金相談実施状況

12月				1月	
6日(月)	13日(月)	20日(月)	27日(月)	4日(火)	11日(火)
323人	511人	489人	546人	258人	439人

2. 休日開庁による年金相談の実施

1月22日(土)、2月19日(土)、20日(日)、3月12日(土)、13日(日)の5日間は、休日に社会保険事務所等を開庁して、年金相談を実施します。

受付時間 午前9時30分～午後4時まで

(注) 受付時間、実施社会保険事務所等については、各社会保険事務局で異なる場合があります。

顧客別にみた年金相談の今後の方向性

- 被保険者、受給者は、社会保険事務所に行かなくてすむように誘導
- 裁定請求者は、少ない来訪回数で済むように

顧客属性	目 標	実現のための方法
被保険者	来訪相談をできるだけ削減 (電話相談も削減)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談の必要性をなくす <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント通知 ・保険料納付額の通知 ・インターネットを活用して加入履歴・見込額の提供
裁定請求者	裁定請求の負担軽減 来訪相談回数の削減 (1回の来訪相談で完結できるように)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 裁定手続きに関する充実 <ul style="list-style-type: none"> ・加入履歴の通知、給付見込額の通知、裁定請求書の事前送付 ・電話で手続の説明 ・事業所を対象とした集合説明 ■ 手続に関する相談の削減 <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい届出手続き・書類・説明 ・インターネットなどを活用したわかりやすい説明
受給者	来訪相談をできるだけ削減 (電話相談、インターネットへ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相談件数削減 <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい通知書類への変更 (タイトル、内容、手続きなどをわかりやすく) ■ インターネットによる利便性向上 <ul style="list-style-type: none"> ・通知、相談、再発行など

来訪相談 → 電話相談 → インターネットで代替し、効率化推進

「年金相談の新たな手引書」づくりにむけて（案）

○ コンセプト：現場の要望に沿った年金相談の新たな手引書の作成

↓ 課題の発生 … アンケート調査（標本抽出など）をして調べる

第1段階

① テーマの明確化：調査項目の検討 → 質問項目・回答項目の作成

↓ 課題の絞込み … 仮説（必要な項目など）の提示をして検証する

② 情報収集と分析：調査実施 → 調査結果の回収・集計 → 分析

↓ 課題の分析 … どのような「手引書」が望ましいかを導き出す

第2段階

③ 仕様書の立案：目次、ポイント、必要な項目及び事例を詳細に記述

↓ 解決の構想 … 求められている内容全体の構想をイメージする

④ 企画競争の準備：選定委員会の設置・公告・業者説明会等具体案作成

↓ 具体的な計画 … 現場担当者への協力依頼・企画の範囲をまとめる

⑤ 企画競争の実施：選定委員会において業者の決定