

## 2. 業務の効率性・合理性の分析

---

## 2章の要旨

---

- 2章では、職員に対する業務調査、社会保険事務所来訪者に対する利用者ニーズ調査を踏まえ、社会保険業務プロセスに対する評価・分析結果をまとめています。
- 業務プロセスの評価・分析は、社会保険オンラインシステム刷新可能性調査の仕様書にもとづく「業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること」に加え、「社会保険業務の形態を踏まえた主要目標8項目」の観点より行いました。
- 「業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること」の観点では、一部に人手による作業が発生していることを確認し、機械化などにより業務量を削減する余地があることがわかりました。
- 「社会保険業務の形態を踏まえた主要目標8項目」の観点では、社会保険事務所のアクセス性、開所時間など国民サービスに関する課題や給付誤りなど業務品質の課題が発生していることがわかりました。
- これらの課題については、6章「業務刷新の方向性」において、どのように業務を刷新すべきか施策の検討を行います。

## 2-1. 事務局、社会保険事務所、業務センターの役割分担

- 適用、徴収、給付業務の大部分を各社会保険事務所単位で実施しています。

組織		役割
地方社会保険事務局	業務管理室 (レセプト点検センター)	健保給付におけるレセプト内容の審査・点検 等
	業務管理室 (事務センター)	適用に関する届出入力、納付書の出力及び送付、等
社会保険事務所*	健保・厚年適用担当課	健保・厚年適用の各種届出受理、審査、交付 等
	健保給付担当課	各種健保給付の届出受理、審査、交付、支払 等
	国年適用担当課	国年適用の各種届出受理、審査、交付 等
	徴収担当課	健保・厚年保険料に関する徴収、滞納整理、および徴収事務全般 等
	国民年金保険料担当課	国民年金保険料に関する収納、納付督促、および収納事務 等
	年金給付担当課	各種年金の届出受理、審査、交付 等 (業務センターで処理している年金については、届出受理のみ対応)
	年金相談担当	各種年金に関する相談対応 等
社会保険庁 業務センター(高井戸)	業務部 【届書処理担当者】	年金受給者に係る各種変更届、年金給付に係る共済組合経由(各種年金)、年金通算協定(各種年金)、代位取得(各種年金)、現況届(旧三共済)、脱退一時金に関する審査、交付、支払 等

\*社会保険事務所によって構成組織となる課の名称は異なる

## 2-2. 業務評価の観点

- 業務プロセスの評価については、社会保険オンラインシステム刷新可能性調査の仕様書にもとづき、以下の観点で行いました。

業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること

- 今回の調査・分析では上記の観点に加え、社会保険業務の形態を踏まえ、評価するための主要目標として次の8点を設定しました。

- (1) 届出、請求等に対する迅速な返答完了
- (2) 相談、照会等に対する的確な対応<sup>\*1</sup>
- (3) 届出、相談等における被保険者等の負担の軽減
- (4) 正確な事務処理及び事務処理結果についての説明責任の担保
- (5) 被保険者及び受給者等の記録の安全な管理<sup>\*2</sup>
- (6) 保険料の円滑な徴収、給付金の遅延ない支払い
- (7) 未加入・未納に対する厳正な対応
- (8) 社会保険制度に関する情報の周知・理解の推進

\*1: 的確な対応: 相談者の要求を正確かつ詳細に汲み取り、的を射た対応をすること

\*2: 安全な管理: 不正・不適切な参照、破壊、被保険者等の現状との不整合、アクセス障害等から記録を防護すること  
(当該項目は第5章安全性・信頼性の確保で記載)

## 2-2. 業務評価の観点 業務目標の導出についての補足資料

■ 各業務形態の目標

(3)届出、相談等における被保険者等の負担の軽減

外部(被保険者、受給者、国民等)

被保険者受給者等

届出、請求等

相談、照会等

(1)届出、請求等に対する迅速な返答完了

(2)相談、照会等に対する的確な対応

(4)正確な事務処理及び事務処理結果についての説明責任の担保

社会保険庁内部

外部を源とする要求への対応

届出、請求等への対応

相談、照会等への対応

組織体内での業務

計算、裁定等の事務処理

被保険者及び受給者等の記録の保管

(5)被保険者及び受給者の記録の安全な管理

通常の被保険者・受給者等

未納者・未加入者

国民一般

外部への働きかけの業務

保険料の徴収、給付金の支払い

未加入・未納の把握と資格適用

社会保険制度についての広報

(6)保険料の円滑な徴収、給付金の遅延ない支払い

(8)社会保険制度に関する情報の周知・理解の推進

(7)未加入・未納に対する厳正な対応

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 効率性・合理性の観点より抽出された課題

- 社会保険業務において、業務の仕組みの要件を十分満たしていないと考えられる業務上の課題は以下の通りです。これらの課題に対する業務刷新の施策は6章「業務刷新の方向性」において検討しました。

業務要件	取組むべき課題
業務目的に対して過剰な部分がなく十分に効率的であること	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムで管理している情報や帳票(決議書など)に記載されている情報を、別帳票に転記することや数値変換など機械的に判断できる処理を人が個別に判断している処理がある。(詳細は業務分析の補足資料1/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインシステムで保有している情報同士(収納済額、徴収簿情報、等)を突合し、両者が合っているかの確認を目視で行っている処理がある。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムで保有しているデータを加工(電卓で計算、エクセルシートで別途作成・集計など)したり、帳票を出力して報告している処理がある。(詳細は業務分析の補足資料2/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムで管理している情報の集計報告を求めたり、庁内で共通的に必要な業務管理情報を組織ごとに収集し、管理している場合がある。(詳細は業務分析の補足資料2/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務取扱要領に例示されている帳票とは異なり、事務局独自の様式を使用している場合がある。(詳細は業務分析の補足資料3/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理に必要な情報が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる場合がある。(管轄外事業所で管理している情報、滞納整理票情報などのシステム管理外情報、等)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口装置への入力の前に、電卓、エクセルシートなどで事前のデータ集計を行っている処理がある。(詳細は業務分析の補足資料4/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>同じ内容を複数の作業者が重複して確認している処理がある。(詳細は業務分析の補足資料5/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>各社会保険事務所単位で同様の処理を実施している。(詳細は業務分析の補足資料6/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>入力、印刷、交付といった専門的な知識を要しない業務を職員が行っている一方で、事業所調査などのコア業務の実施が圧迫されている場合がある。(詳細は業務分析の補足資料7/14参照)</li> </ul>



## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務目標より抽出された課題 1/3

- 業務目標に対する達成度が低い事項及び取組むべきと考えられる業務上の課題は以下の通りです。
- これらの課題に対する業務刷新の施策は6章「業務刷新の方向性」において検討しました。

業務目標	達成度の低い事項	取組むべき課題
(1)届出、請求等に対する迅速な返答完了	<ul style="list-style-type: none"> <li>請求手続きをした利用者のうち、傷病手当金支払では8割、年金支払では9割の利用者が遅いと感じている。(詳細は業務分析の補足資料8/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払いの処理が週次、月次のバッチ対応となっているため、処理の待ち時間が発生している。</li> </ul>
(2)相談、照会等に対する的確な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談の社会保険事務所来訪者のうち、4人に1人が、相談のあとにも疑問を残している。(詳細は業務分析の補足資料9/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度や手続き等の相談への回答に必要な業務知識、分かりやすく、かつ好感の持てる説明を行うための応対技術が不足している。</li> <li>業務品質が個々の職員のスキルに依存している。</li> </ul>
(3)届出、相談等における被保険者等の負担の軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険事務所来訪者の4人に1人が、社会保険事務所までのアクセス性に不満を持っている。(詳細は業務分析の補足資料10/14参照)</li> <li>社会保険事務所来訪者のうち、勤労者層(30-50歳代)を中心に、2割の利用者が現状の開所時間に不満をもっている(2.5人に1人が平日夜間の、1.3人に1人が土曜の開所を希望している)。(詳細は業務分析の補足資料10/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの処理(届出、相談等)が社会保険事務所で対面により行うことを基本としている。</li> <li>利用者ニーズを汲んだ窓口時間となっていない。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談において、職員同士で共用している事務機器(窓口装置、プリンター)が使用中の場合は、利用者を待たせる場合がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数窓口で事務機器(窓口装置、プリンター)を共用している。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届出等に際して、利用者に記載させる事項、添付させる書類が多い。(詳細は業務分析の補足資料11/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁で把握している情報についても、その記入または書類添付を利用者に求めている。</li> <li>他公的機関で把握している情報をもとに処理できる事項についても利用者の届出を求めている。</li> </ul>

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務目標より抽出された課題 2/3

業務目標	達成度の低い事項	取り組むべき課題
(3)届出、相談等における被保険者等の負担の軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとって、他機関に提出したのと同様の届出(住所変更、資格変更等)を行う必要がある。(詳細は業務分析の補足資料11/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他公的機関で把握している情報をもとに処理できる事項についても利用者の届出を求めている。</li> </ul>
(4)正確な事務処理及び事務処理結果についての説明責任の担保	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金の給付誤りが発生した。(詳細は業務分析の補足資料12/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理に必要な最新情報(失業手当の受給有無などの雇用保険情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。</li> <li>業務品質が個々の職員のスキルに依存している。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書、請求書の審査において、職員ごとに判断が異なる場合がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務品質が個々の職員のスキルに依存している。</li> <li>各社会保険事務所単位で同様の処理を実施しており、品質にばらつきが発生している。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談において、給付見込み額試算の前提となる情報に不足があり、給付段階まで発見されないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提示した年金給付見込額やその算出条件は担当者単位での管理であるため、組織としての正確性の担保が困難である。</li> <li>社会保険庁で把握している、年金給付見込額を算出するために必要な条件(職歴、配偶者情報、等)についても、利用者に記入等を求めている。</li> <li>提示する年金給付見込額の算出条件、算出過程についての説明が不十分である。</li> </ul>

(5)被保険者及び受給者等の記録の安全な管理は、第5章安全性・信頼性の確保で記載。



## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務目標より抽出された課題 3/3

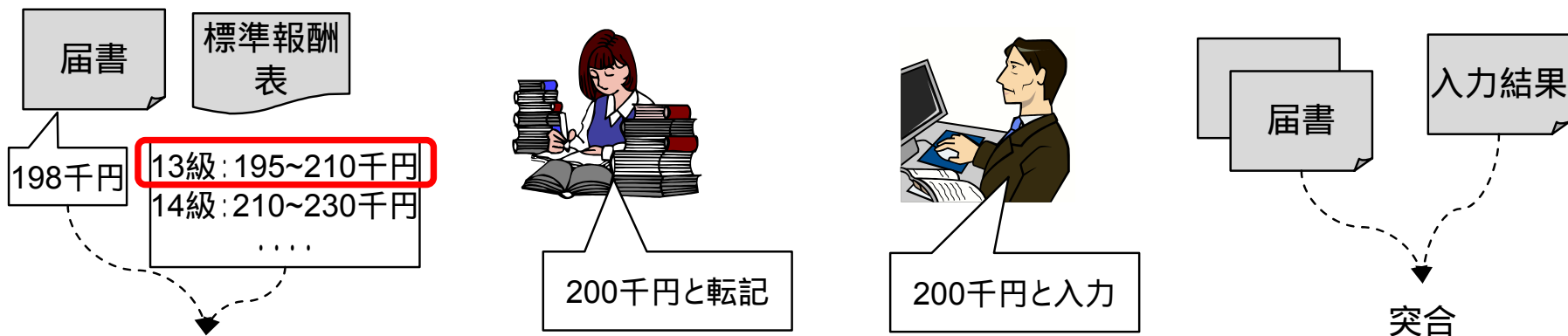
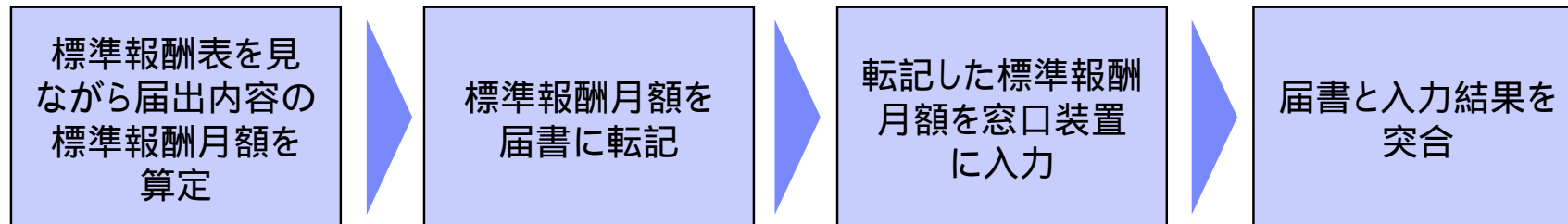
業務目標	達成度の低い事項	取り組むべき課題
(6) 保険料の円滑な徴収、給付金の遅延ない支払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払いの処理が週次、月次のバッチ対応となっている(随時払いにおいて処理の待ち時間が発生)。(詳細は業務分析の補足資料8/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払いの処理が週次、月次のバッチ対応となっている(随時払いにおいて処理の待ち時間が発生)。</li> </ul>
(7) 未加入・未納に対する厳正な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金の未納が増えている。</li> <li>健保厚年の未適用事業所数が増加している。(詳細は業務分析の補足資料13/14参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織目標を社会保険事務所(局)の個別目標に分解して管理したり、社会保険事務所(局)における個別目標に対する未既達管理(PDCAサイクル、等)が不十分である。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>未納者増加の統計的な分析が不足している。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>業務品質が個々の職員のスキルに依存している。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>業務処理に必要な情報(納税情報、決算情報、等)が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。</li> </ul>
(8) 社会保険制度に関する情報の周知・理解の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>届書に対する記入ミス、問合せなどが発生している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への通知等に、業務担当者しか分からないような専門的な用語、文章を使用している。(詳細は業務分析の補足資料14/14参照)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>被保険者は、自己に関する年金情報(加入履歴、年金見込額等)を容易に知ることができない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金受給開始までの被保険者個々への年金受給資格に係る情報(加入履歴、年金見込額、等)の提供が不足している。</li> </ul>

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 1/14

- システムで管理している情報や帳票(決議書など)に記載されている情報を別帳票に転記することや数値変換など機械的に判断できる処理を、人が個別に判断している処理がある。

例示



198千円は13級 200千円に該当

||

裁量の余地のない判断

- 届書受理後の経過管理  
届書の経過管理(受理 入力 審査など)は機械的に判断できるが、受付経過簿に届書の記載情報を転記して手作業で管理している
- 健保給付の支払決議書  
支払い額はシステムで保有しているが、手作業で集計し支払い決議書に転記している

等

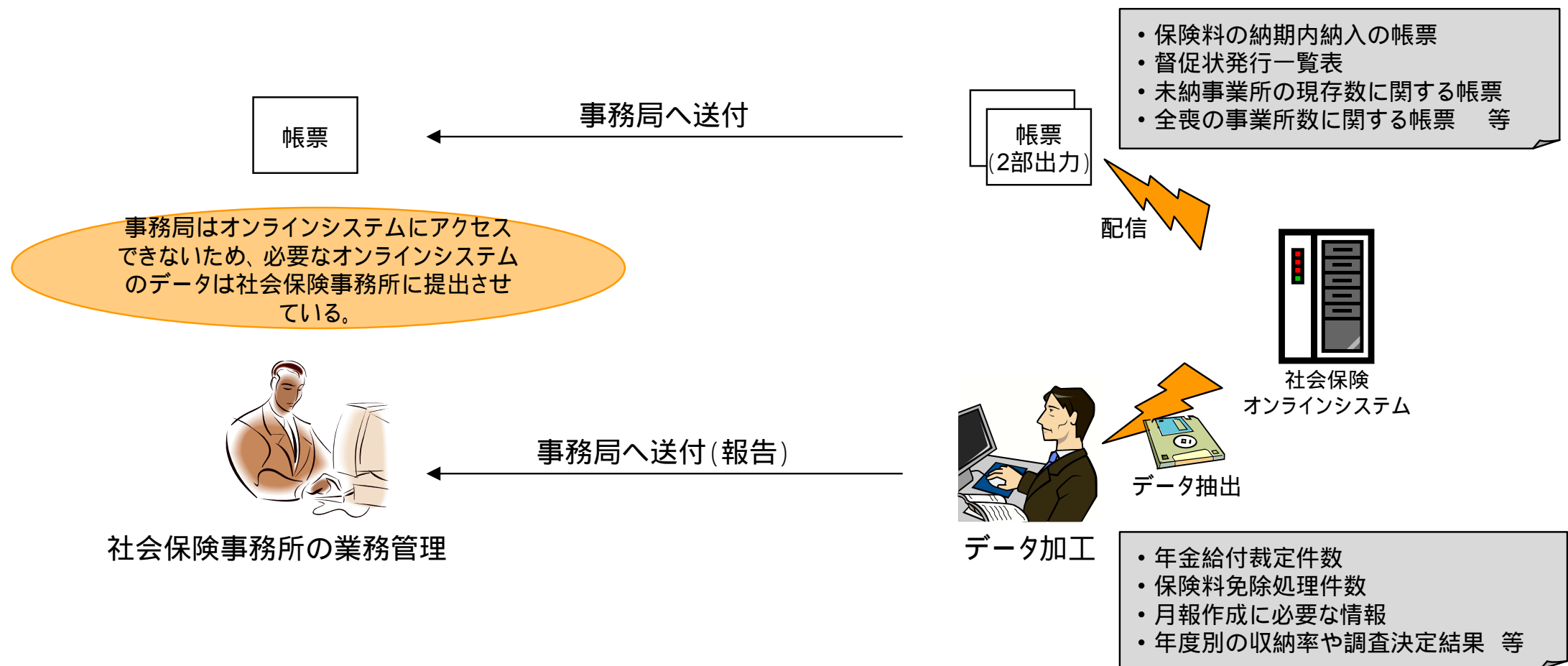
## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 2/14

- システムで管理している情報の集計報告を求めたり、庁内で共通的に必要な業務管理情報を組織ごとに収集し、管理している場合がある。

#### 【地方社会保険事務局】

#### 【社会保険事務所】



## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 3/14

- 業務取扱要領に例示されている帳票とは異なり、事務局独自の様式を使用している場合がある。

#### 【社会保険事務所独自の様式の届書】

( )内は、47社会保険事務所中異なる帳票を使用している事務所数

- 健保・厚年適用
  - 新規適用届(19)
  - 資格取得(任継)(26)
- 健保給付
  - 傷病手当金請求書(35)
  - 出産手当金請求書(35)
- 国年適用
  - 被保険者資格取得届(申出)書・種別変更届書(1号)(39)
- 国年保険料
  - 保険料免除理由該当届(22)
  - 保険料免除申請書(24) 等

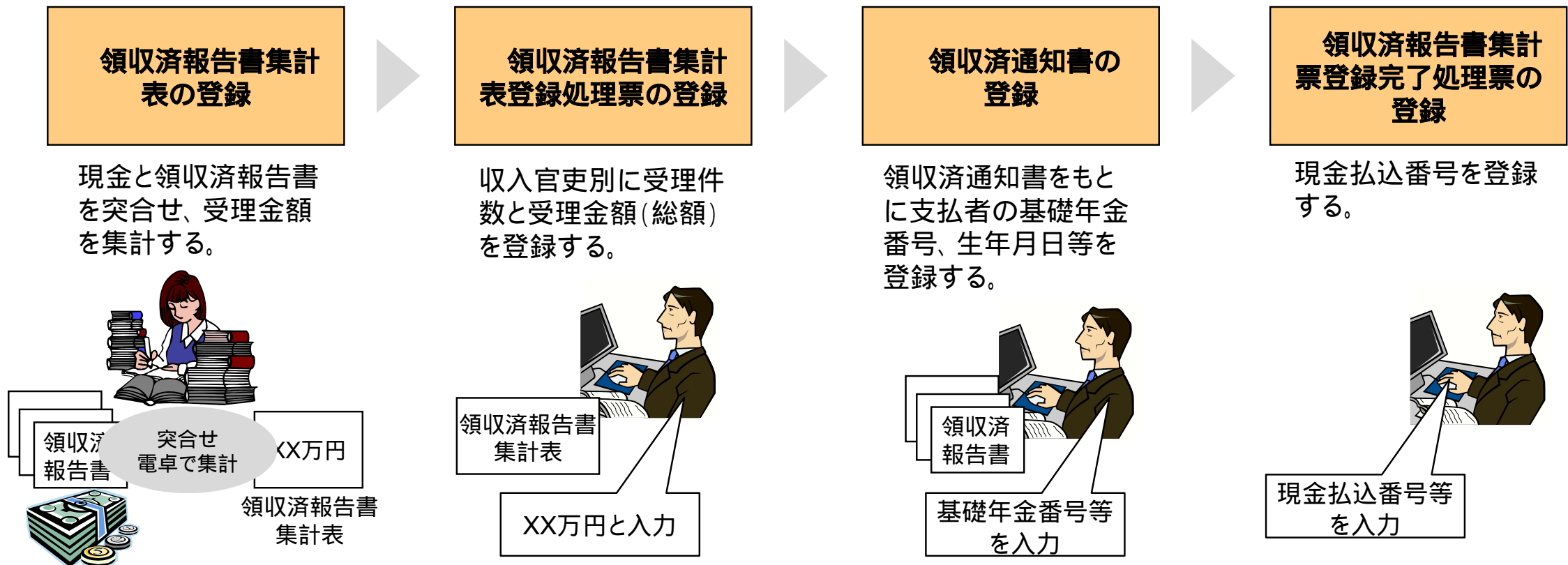
#### 【社会保険事務所独自様式の帳票を用いている理由】

- 現行の様式だけでは雇用保険情報などの必要情報が不足する場合がある。
- 情報として必要なのに備考欄のみになっているものがあり、審査等に必要な情報が不足する場合がある。
- 国民年金の適用、保険料に係る届書は、市区町村を経由して提出されるため、市区町村独自の様式を使用している。 等

## 2-3. 業務課題のまとめ 業務分析の補足資料 4/14

- 窓口装置への入力の前に、電卓、エクセルシートなどで事前のデータ集計を行っている処理がある。

〔国民年金保険料の窓口受理の場合〕  
当該日の領収済金額総計を算出してからオンラインシステムへ登録している。

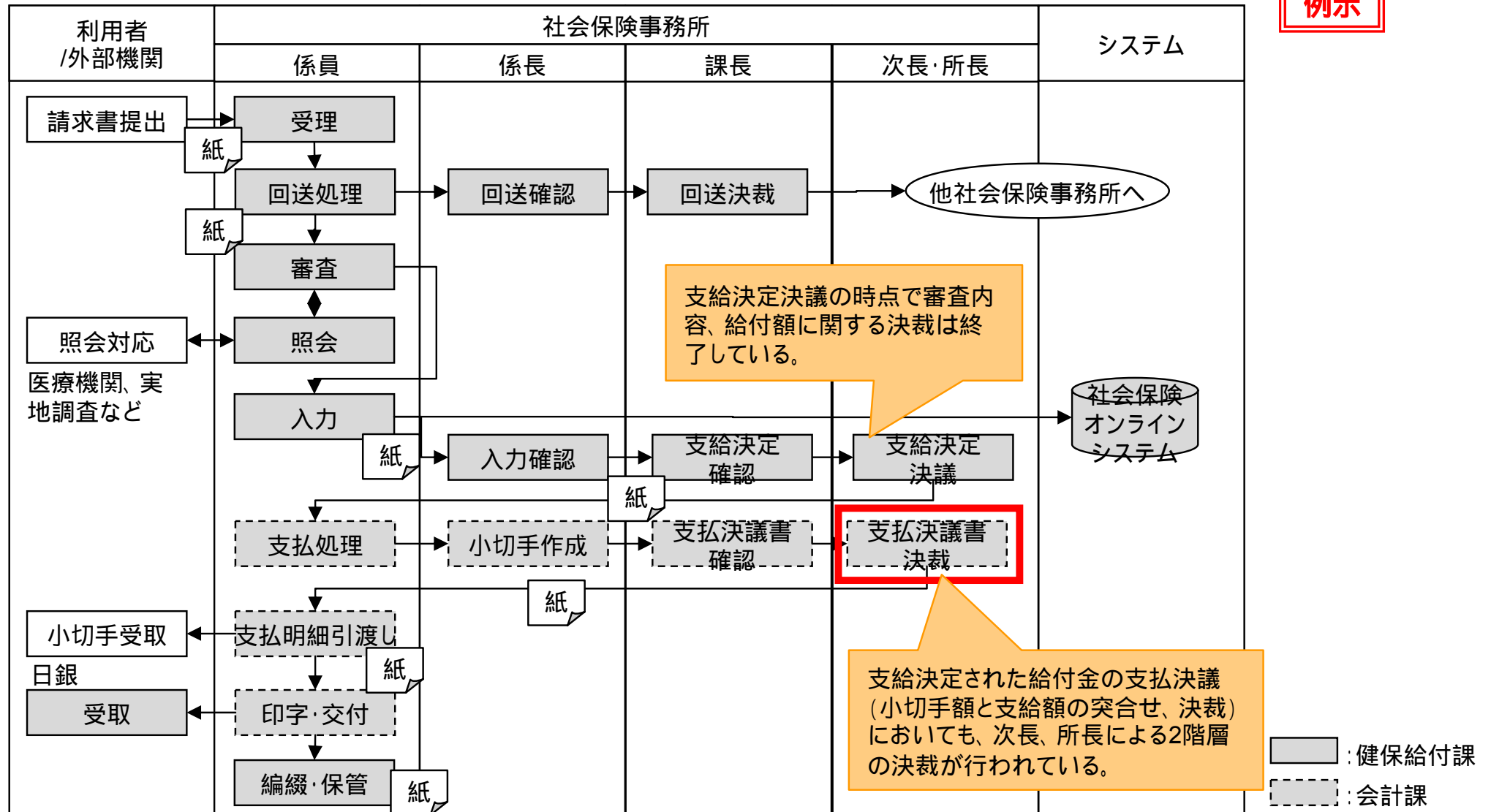


## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 5/14

- 支給決定された給付金の支払決議(小切手額と支給額の突合せ、決裁)は、次長、所長の2階層による決裁が行われている。

**例示**

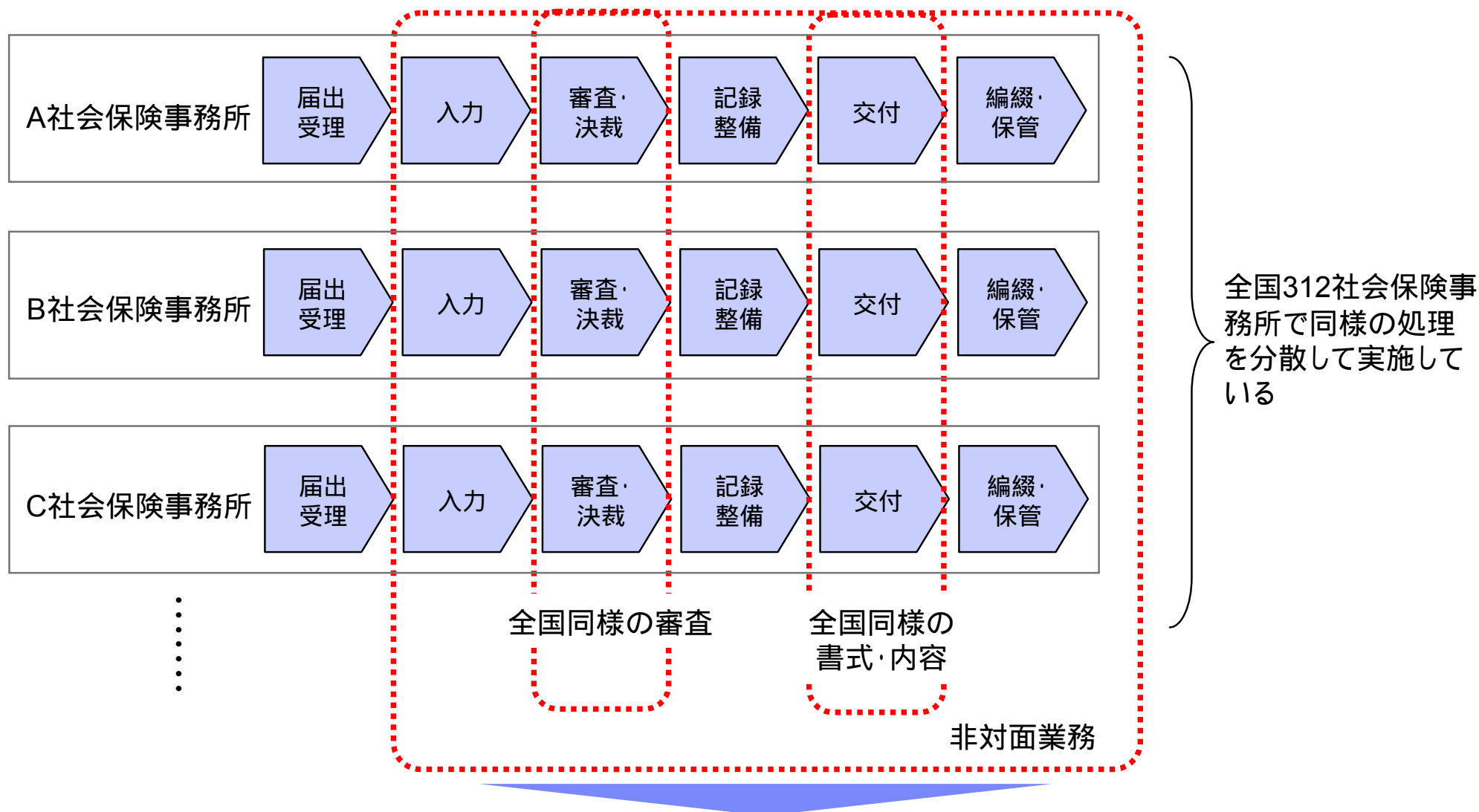




## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 6/14

- 各社会保険事務所単位で同様の処理を実施している。



集中して処理することにより、効率性向上の余地があると考えられる

## 2-3. 業務課題のまとめ

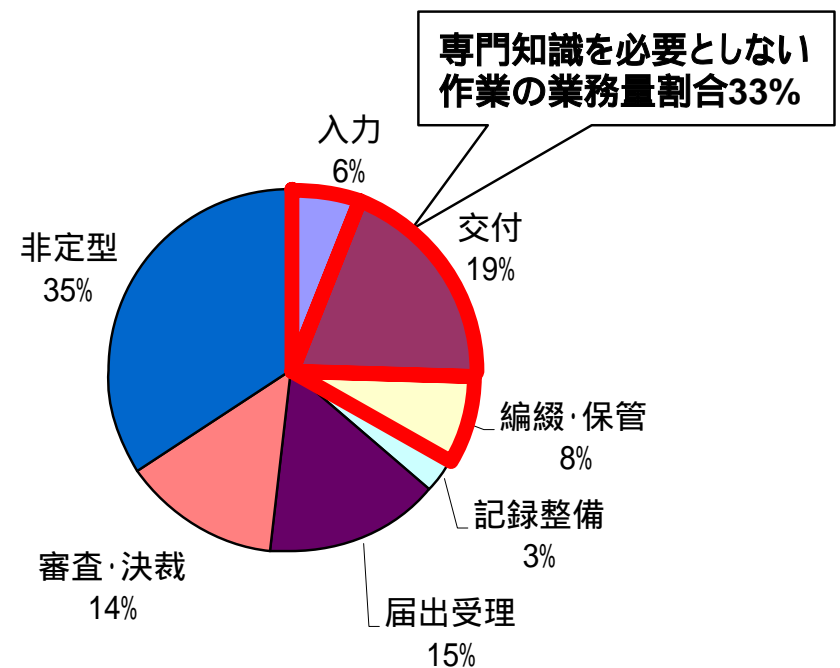
### 業務分析の補足資料 7/14

- 入力、印刷、交付といった専門的な知識を要しない業務を職員が行っている。

< 社会保険庁内部の要因 >

社会保険事務所で実施されている業務には、入力、交付、編綴・保管といった専門的な知識を要しない業務も職員が行っていることが多い。

作業別に見た社会保険事務所の業務量割合

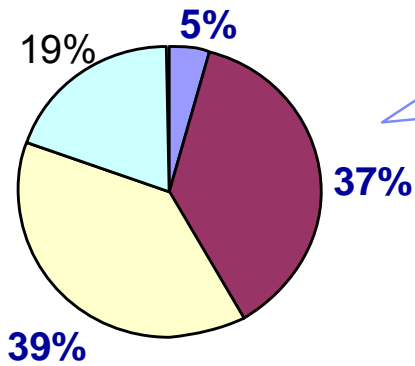


上記の割合は職員・職員以外を合計した業務量割合

## 2-3. 業務課題のまとめ 業務分析の補足資料 8/14

- 請求手続きをした利用者のうち、傷病手当金支払では8割、年金支払では9割の利用者が遅いと感じている。
- 支払いの処理が、健保給付は週次、年金給付は月次のバッチ対応となっているため、処理の待ち時間が発生している。

傷病手当金支払に要する期間

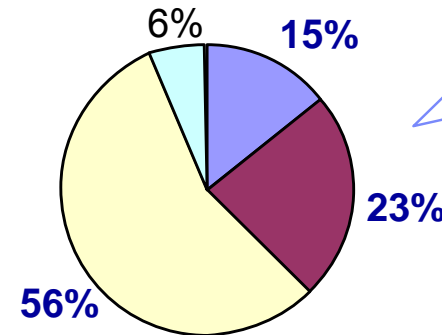


窓口申請してから支払が完了するまでに要する期間を現状で約3週間とすると、回答者全体の80%以上が、それより早い処理を希望している。

- 3日以内を希望
- 1週間以内を希望
- 2週間以内を希望
- 1ヶ月以内を希望

有効回答者総数 = 350

初回の年金支払に要する期間



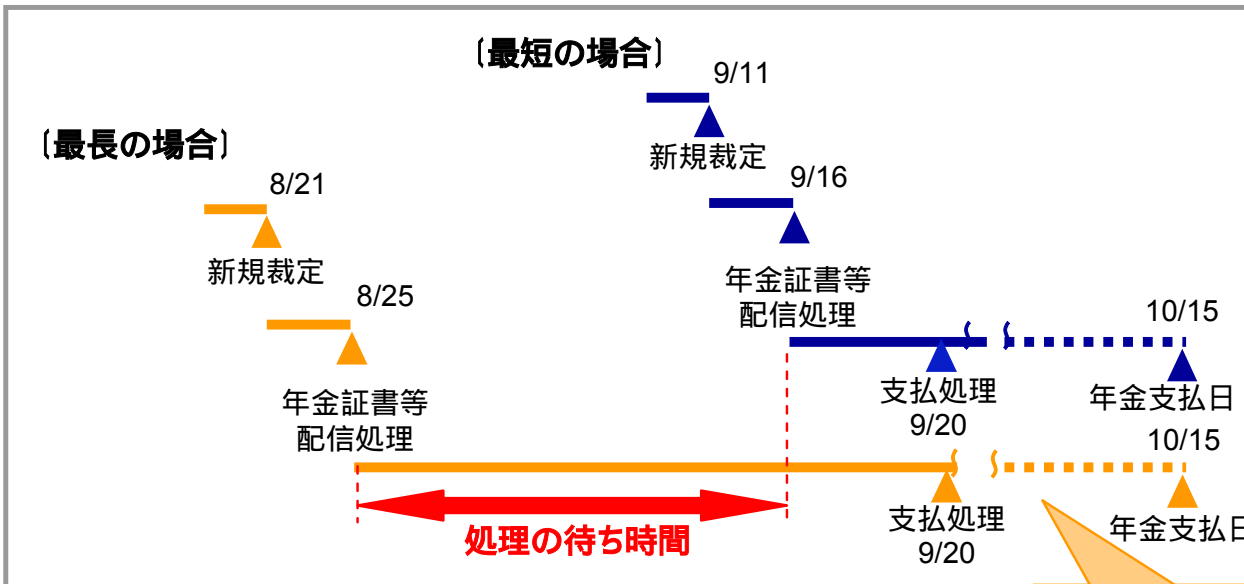
窓口申請してから支払が完了するまでに要する期間を現状で約2ヶ月とすると、回答者全体の90%以上が、それより早い処理を希望している。

- 1週間以内を希望
- 2週間以内を希望
- 1ヶ月以内を希望
- 3ヶ月以内を希望

有効回答者総数 = 667

### 年金支払の処理スケジュール

(同一支払日における裁定処理から支払いまでの最短・最長のパターン)



### < 年金支払 >

- 年金給付の裁定処理から支払いまでの処理には、現状約1.5~2ヶ月を要している。
- 支払のシステム処理が月1回のバッチ処理となっている。
- 最長パターンの場合、年金証書等配信処理から約3週間の処理の待ち時間が発生している。

### < 傷病手当金給付 >

- 傷病手当金の審査から支払いまでの処理には、現状約3週間を要している。
- 傷病手当金では、各社会保険事務所の事務処理スケジュールによって入力の日を規定して支払処理を行っている。

金融機関へ磁気テープ引渡し

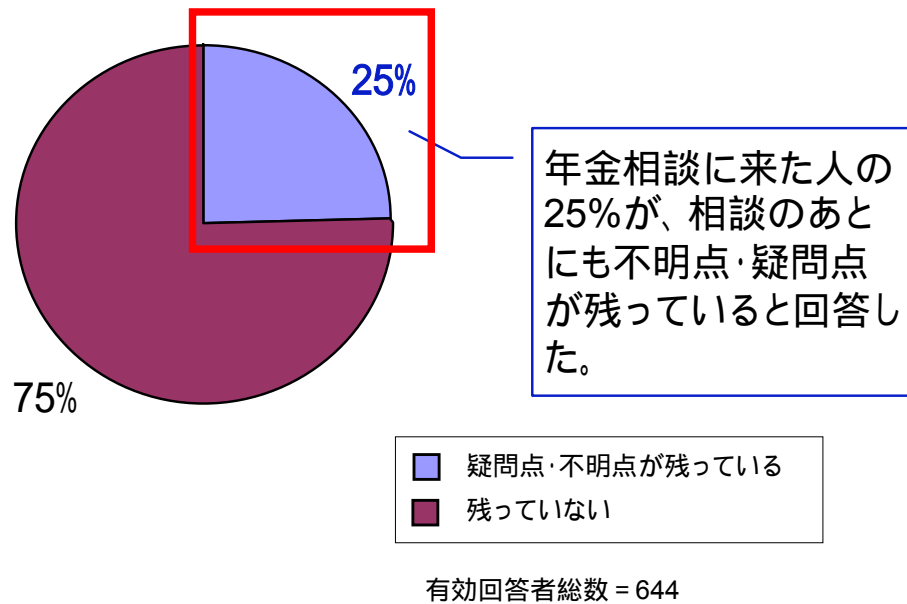
## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 9/14

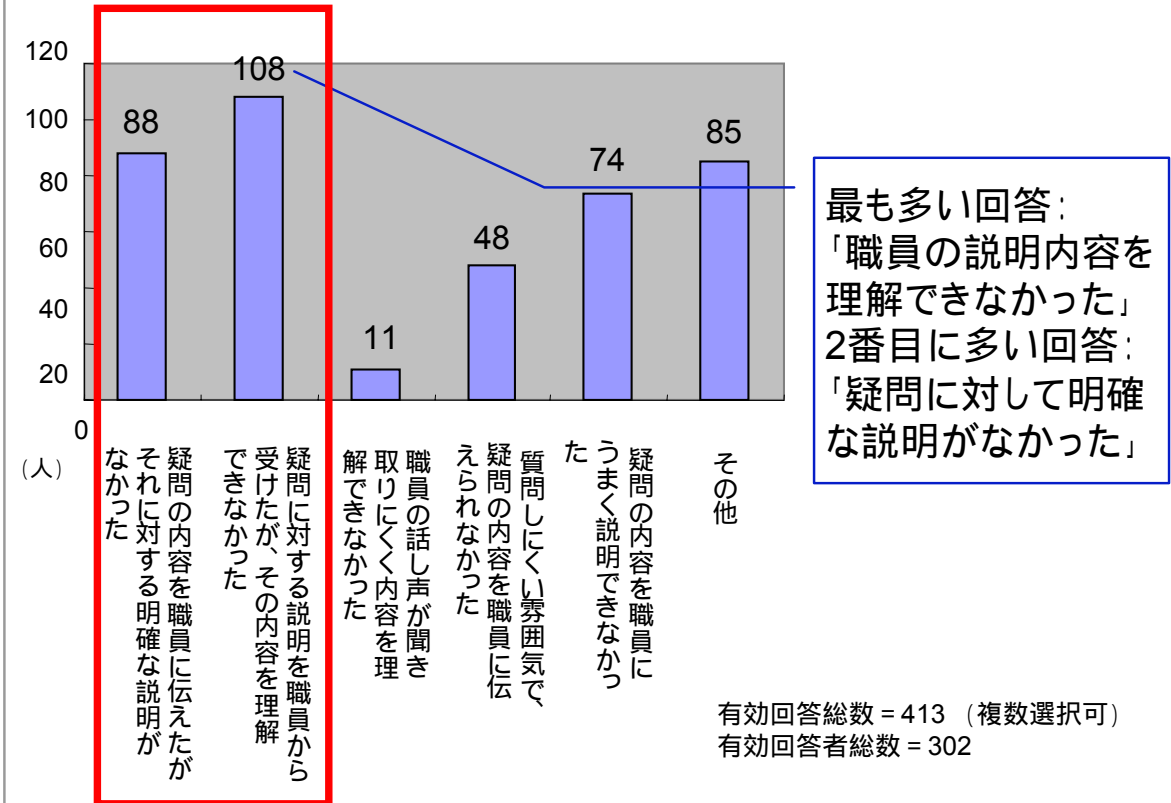
- 年金相談の社会保険事務所来訪者のうち、4人に1人が、相談のあとにも疑問を残している。

#### 相談終了後も疑問点が残っているかどうか

(年金相談者を対象)



#### 相談終了後も疑問点が残った理由

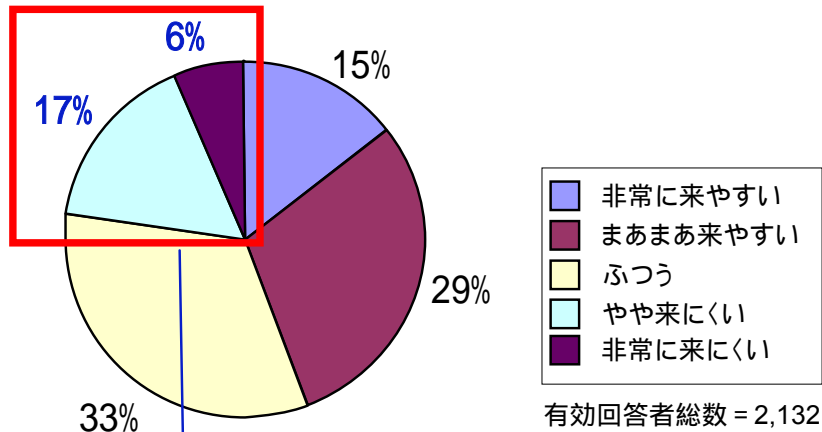


## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 10/14

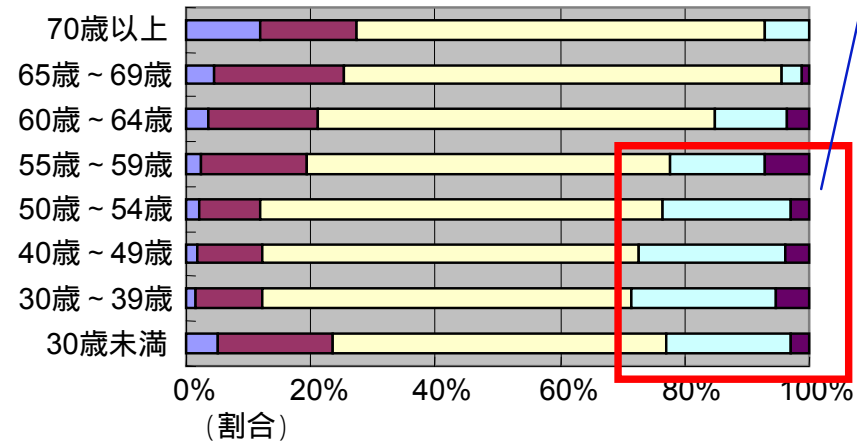
- 社会保険事務所来訪者の4人に1人が、社会保険事務所までのアクセス性に不満を持っている。
- 社会保険事務所来訪者のうち、勤労者層(30-50歳代)を中心に、2割の利用者が現状の開所時間に不満をもっている。(回答者全体において、2.5人に1人が平日夜間の開所を、1.3人に1人が土曜の開所を希望している。)

社会保険事務所までのアクセス性について



全体の23%の利用者が、社会保険事務所に「やや来にくい」「非常に来にくい」と答えている。

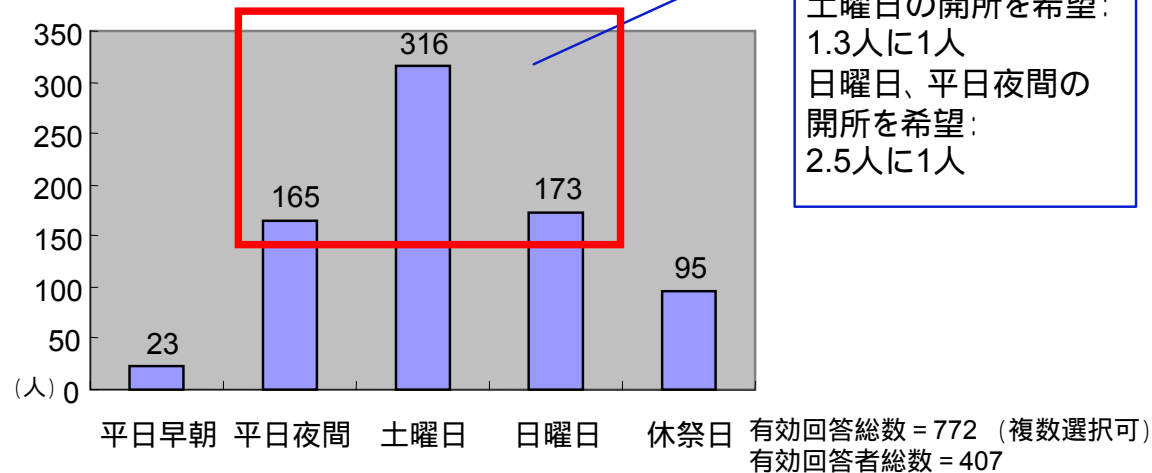
窓口の開所時間の利便性と年齢との関連



勤労者層では2割以上の利用者が現状の開所時間では都合が悪いと答えている。

非常に都合が良い  
まあまあ都合が良い  
ふつう  
やや都合が悪い  
非常に都合が悪い

希望する開所時間帯



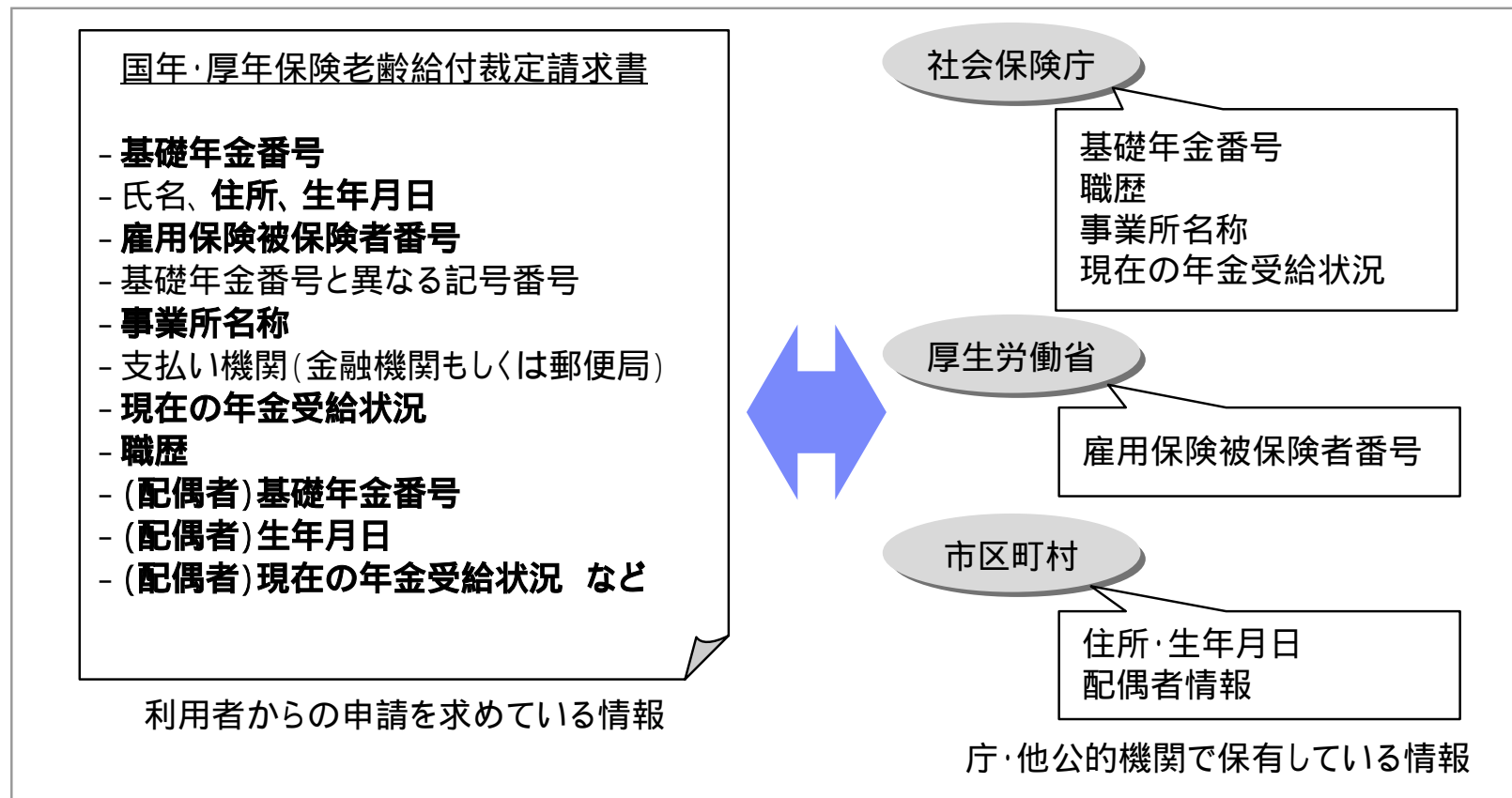
土曜日の開所を希望：1.3人に1人  
日曜日、平日夜間の開所を希望：2.5人に1人

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 11/14

- 届出等に際して、利用者に記載させる事項、添付させる書類が多く、利用者が他機関に提出したものと同様の届出(住所変更、資格変更等)を行う必要がある。

(老齢年金裁定請求書で記入を求めている情報)

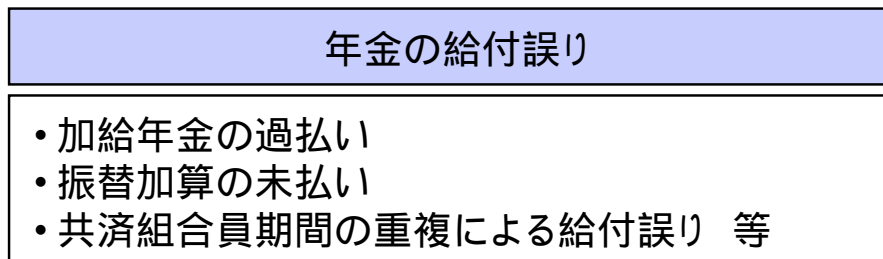




## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 12/14

- 現状で認識されている年金の給付誤りについて検討した結果、業務プロセス、システム面において、社会保険オンラインシステム刷新を捉えて取り組むべき課題があることを確認しました。



業務プロセス面	システム面
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>業務処理に必要な最新情報が不足していたり、入手分析加工に時間がかかる。</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共済年金とのデータのやりとりが不十分(共済年金受給状況は本人へ確認)</li> <li>- 基礎年金番号の重複付番により、同一人の確認が困難(本人へ確認)</li> </ul> </li> <li>• <b>業務品質が個々の職員のスキルに依存している。</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 業務センターから社会保険事務所への照会回答に時間を要する場合があった</li> <li>- 事務処理の疑問点など共有化されていない場合があった</li> <li>- 制度改正に係るシステムの完成から制度改正の施行までの期間が短いため、新しい業務処理に習熟しないまま実務に従事せざるを得なくなっている</li> <li>- 「業務処理マニュアル」の整備が十分でないため、担当部署間における業務処理の方法にばらつきが生じている</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• テスト・開発標準等の不十分性                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓テスト環境の不備によるテストの不十分性</li> <li>✓テストケース、テストデータの不備等による、テストの不十分性</li> <li>✓影響範囲調査の不十分性</li> </ul> </li> <li>• ドキュメント管理の不十分性                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓マニュアル等の電子化の環境不備</li> <li>✓マニュアル等の改善プロセスの不備</li> </ul> </li> <li>• システム監査の不十分性                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓システム監査内容・方法の見直しの不足</li> </ul> </li> <li>• リスク管理の不十分性</li> <li>• 障害管理の不十分性</li> <li>• サポートサービス・教育の不十分性 等</li> </ul>

10章-1「安全性・信頼性刷新の方向性」  
 10-1-2. 刷新の方向性(案)  
 給付誤りに関するシステム面での施策 を参照

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 13/14

- 国民年金の未納者の増加や健保厚年の未適用事業所数の増加に向けた対応が求められている。

- ・2003年度国民年金保険料の納付率 : 63.4%
- ・2002年度末の厚年加入事業所数 : 5年連続減少(事業年報による)

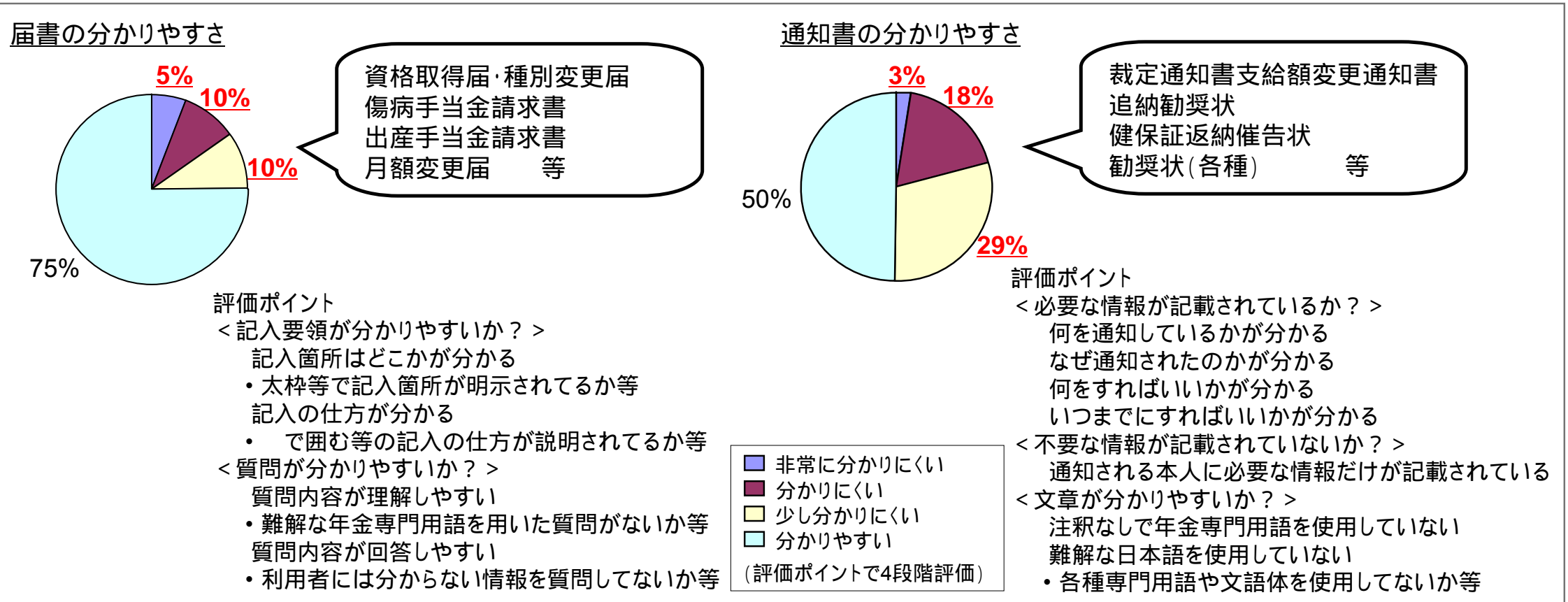
#### 未加入、未納対策に係る主要業務の取組み状況(実務担当者のコメント)

調査対象業務	目標設定管理	結果・実績管理	人材育成・スキル
<ul style="list-style-type: none"> <li>・納付督促</li> <li>・滞納整理</li> <li>・適用勧奨 (健保・厚年)</li> <li>・事業所調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標は前年度実績、稼働日数、業務工数などをもとに設定されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査件数、効果額などの数値の報告が中心である。</li> <li>・活動状況などの定性的な情報は紙媒体で管理されているため、社会保険事務所、または事務局内での共有にとどまっている。</li> <li>・目標と実績に乖離があった場合の、要因分析が十分されていない。(必要性は感じているが時間的な余裕がない)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納整理における差押さえ処分など専門的な業務知識については、担当者間でばらつきがある。</li> <li>・能力開発計画が明確でなく、業務特性に関わらず、1,2年で異動してしまい、専門性が向上しない。(国税庁との違いあり)</li> <li>・実務研修が不足している。</li> </ul>

## 2-3. 業務課題のまとめ

### 業務分析の補足資料 14/14

- 利用者への通知等に、業務担当者し分からないような専門的な用語、文章を使用している。



- < 届書・通知書の分かりづらさの例 >
- 「初回支払額等内訳書」では、注釈なしに加給年金、計算基礎期間、中高齢加算といった社会保険専門用語が使用されている。
  - 通知される本人には該当しない事柄も記載されている。
    - 「勧奨状(国年)」 1号、3号、20歳など、すべてのパターンの内容が記載されており、通知を受け取った場合に自分がどれに相当するのかを判断するのが難しい。
  - 提出期限についての言及がない。
    - 「加給金又は加給年金額の支払の一時差止めについて(加給金保留通知書)」
    - 「国民年金老齢基礎年金額加算開始事由該当届」の提出について」等