

平成21事業年度 業務実績報告書

日本年金機構

平成21年度計画に対する取組ポイント

1 はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）は、公的年金業務の適正な運営とお客様の信頼の確保を図るために、社会保険庁を廃止し、公的年金業務の運営を行う組織として平成22年1月1日に設立された公法人です。

当機構は、日本年金機構法（平成19年法律第109号）に基づき、国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担っており、「お客様である国民の皆様からの意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努めること」を基本理念として、業務に当たっています。

機構が行うべき業務については、厚生労働大臣が定め、機構に指示した中期目標（平成22年1月1日から26年3月31日までの4年3か月間において機構が達成すべき業務運営に関する目標）に基づき、中期計画を策定しており、平成21年度においては、中期計画に基づき策定した平成22年1月1日から3月31日までの年度計画に基づき実施しました。

年金記録問題の解決を始め、公的年金制度の業務運営に対するお客様の信頼を回復していくことを最大の使命として、「全てはお客様のために」というサービスの原点に立って、職員が一丸となって取組を進めました。

2 年金記録問題への対応

年金記録問題の解決に向けた取組については、機構の最重要課題として取り組みました。また、この取組を計画的に進めるため、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、年金額の再計算に要する期間の短縮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）」を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。

平成21年度においては、以下のような取組を推進しました。

- ① 現在、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等に関し、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・統合を進めています。その結果、平成18年6月に5,095万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、平成19年12月時点の310万件から平成22年3月時点においては1,403万件に増加し、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、平成19年12月時点の2,4

45万件から平成22年3月時点においては995万件まで減少しました。

- ② 旧社会保険庁において平成19年12月から20年10月までの間に送付したねんきん特別便（全ての受給者・加入者約1億9百万人に送付）については、平成22年3月26日現在で約8,084万人から回答（特別便の未回答者でねんきん定期便で回答をいただいた方を含む）をいただき、このうち、約97%の方（約7,859万人）の年金記録の確認作業が完了しました。
- ③ コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せを行うこととし、そのために必要となる紙台帳検索システム（年金記録情報総合管理・照合システム）の構築に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備等を進めました。また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業については、今後、平成22年秋頃までに開始することとし、そのために必要となる突合せ作業マニュアルの策定や突合せ業務の外部委託の調達に向けた手続き等の準備を進めました。
- ④ 被保険者記録の訂正に伴い必要となる年金額の再計算等の迅速な処理を行うため、事務処理体制の強化を図りました。その結果、平成22年3月末時点で、再裁定の処理期間については2.3か月、時効特例給付の処理期間については2.9か月となっています。
- ⑤ 平成21年12月より厚生年金受給者等に対し、「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付を開始し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。（平成22年3月末までに約920万人へ送付。最終的には、平成22年11月までに、厚生年金受給者等（約2,800万人）に送付予定。）

3 国民年金、厚生年金保険等の適用・徴収、年金給付・相談の取組状況

(1) 国民年金の適用促進、保険料納付率の向上

国民年金の適用（加入手続き）の促進については、住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した全ての20歳到達者について、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、年金手帳を送付し、第1号被保険者としての資格取得等の手続きを行いました。（平成21年度末現在第1号被保険者数1,985万人）

また、国民年金保険料の収納については、①国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する者に対し、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を送付し、納付督促を実施②保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさない未納者に対し、強制徴収による厳格な対応を実施（平成21年度最終催告状送付件数17,131件、督促状送付件数10,061件、差押件数3,092件）③資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨（平成21年度口座

振替勧奨DM送付件数133万件）等による口座振替の推進④市町村から提供される所得情報に基づく免除等申請勧奨の実施に重点的に取り組みました。

なお、納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テスト受託事業者により実施しましたが、事業実績に関する要求水準は達成できていない状況です。その要因として、低コストの電話督促が中心的な手法となり、戸別訪問の実施が委託前と比べて大幅に減少していること等が考えられます。

このため、平成22年10月に更改が予定されている185か所の年金事務所に係る業務の委託に当たって、入札方式や実施要項の見直しを行うとともに、受託事業者との情報交換や連携強化に取り組んでいく方針としています。

また、納め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、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（平成21年度のコンビニエンスストアでの納付1,107万件、インターネットや携帯電話等の電子納付42万件、クレジットカードによる納付78万件）

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の適用促進、徴収対策の推進

未適用事業所等の把握及び適用（加入手続き）の促進については、旧社会保険庁における取組を継続し、①民間委託による適用勧奨②機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続き等を実施しました。

これらの取組による実績については、前年度と概ね同程度の水準となっていますが、年金記録問題への対応を優先したこと等から、中期計画の当面の目標である「社会保険庁における平成18年度の実績水準」を大きく下回っており、未適用事業所の解消に向けて、一層の努力を要する状況となっています。

なお、平成22年3月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、111,990事業所となっています。

- ・ 職員の戸別訪問による重点的な加入指導事業所数
1,652事業所（20年度） → 3,390事業所（21年度）
- ・ 適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数
3,381事業所（20年度） → 3,139事業所（21年度）
- ・ うち認定による加入手続き（いわゆる職権適用）実施数
21事業所（20年度） → 34事業所（21年度）
- ・ 事業所調査件数
45,933事業所（20年度） → 47,402事業所（21年度）

保険料の徴収対策の推進については、納付期限内の納入を確実なものとするため、各事業所に対する口座振替による保険料納付の促進に努めましたが、厳しい経済状況の下で、口座振替を辞退する事業所が増加し、平成21年度末口座振替実施率は81.2%となり、前年度の実績(81.9%)を下回りました。

滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、口座振替不能となった事業所に対して電話による納付督促を実施、督促指定期限までに納付されない事業所には来所通知書による呼出徴収、来所に応じない事業所については臨場し納付督促を実施するなど確実な徴収と滞納防止に努めました。また、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対しては、金融機関に預貯金、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示さない事業所に対しては、差押えの実施による確実な滞納整理に努めました。

しかし、厳しい経済情勢の下で滞納事業所数が大幅に増加したこと等から、厚生年金保険の保険料収納率についても、平成21年度においては98.0%となり、平成20年度実績98.4%を下回ることとなりました。

(3) 迅速かつ正確な年金給付の実施

年金請求書を受け付けてから年金が決定され、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、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。

平成21年度の達成状況は、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。

サービススタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を優先したことによる影響、設立当初の混乱、受給者の増加等が考えられますが、地域の実情に応じて事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。特に、障害厚生年金について、審査体制強化を進めています。

旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ(「年金加入期間に関するお知らせ」)を送付しました。

この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、10,039人の方について年金の決定を行いました。

(4) 年金相談の充実

年金相談の充実については、①年金事務所において、昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施、②コールセンターにおいて、「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席、③窓口の混雑状況のホームページでの提供、混雑時の待ち時間の目安の表示、予約制の導入（312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在））を実施、④全国51か所の年金相談センターにおける年金相談について、平成22年1月から全国社会保険労務士会連合会に委託、等に取り組みました。

これらの取組の結果、年金事務所窓口（312か所）における年金相談については、平均待ち時間（13時現在）の状況は平成22年3月現在、30分以上1時間未満が108事務所、1時間以上が45事務所と、依然としてお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、1月以降、徐々に減少してきています。

また、コールセンターについては、「ねんきんダイヤル」の平成22年1月から3月までの応答率（総呼数に対する応答呼数の割合）は45.8%（平成21年度の応答率44.3%）、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の平成22年1月から3月までの応答率は94.6%（平成21年度の応答率92.5%）となっています。

お問い合わせは、機構から発送する各種の通知に関するものが多く、特に平成22年2月は、扶養親族等申告書の2月定期支払額への反映及び源泉徴収票の発行という季節的な要因により「ねんきんダイヤル」の応答率が低い水準にとどまりました。

4 お客様の声を反映させる取組

機構は、「わかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「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、読みやすくする」、「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する」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条（以下「お約束10か条」という。）」を策定しました。

機構では、お約束10か条を実現させるとともに、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、以下の取組を行いました。

- ① 現場職員からの提案・意見をもとに、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用に努めました。

② お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行いました。更に、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。

③ 年金事務所及びブロック本部においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、お客様からのご意見・ご要望を募りました。また、年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声を現場から直接本部に報告する仕組みを定めた「お客様の声対応要領」を制定するとともに、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設けることにより、幅広くお客様の声の集約・分析に努めました。これらの集約結果については、毎週公表を行っています。なお、平成22年1月から3月末時点で受け付けた「お客様の声」の件数は3,792件となっています。

これらのご意見を踏まえ、年金額の再計算の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組みました。

5 業務運営の効率化に関する取組

業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集し、業務改善を行う取組として、職員提案制度を設け、提案のあった全ての内容について個別に評価し、その結果を一定のサイクルでフィードバックすることとしました。

また、事務処理誤りの再発防止のため、職員から再発防止策に係る意見募集を行い、職員から304件の提案が寄せられました。今後、これらの提案をもとに事務処理誤り再発防止のための総合対策を取りまとめる予定です。

一般管理費（人件費を除く）の執行額については、年金事務所等の修繕費の削減や予備費予算を使用しなかったこと等により、当初予算額（27.2億円）を3.3億円（12.3%）下回りました。また、業務経費の執行額については、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように平成21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することとしたことなどに伴う業務量の見直し（140.7億円）や、入札の実施に伴う調達コストの低減等（42.9億円）により、当初予算額（529.8億円）を183.6億円（34.6%）下回りました。

この他、「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）」に基づく業務の外部委託の推進、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努め、平成21年度契約額は、同調達計画額に対し6.4%の削減となりました。

6 内部統制システムの構築

内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、①コンプライアンス確保②業務運営における適切なリスク管理③業務の有効性・効率性の確保④適切な外部委託管理⑤情報の適切な管理・活用⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善⑦ITへの適切な対応の7つの事項をその取組の柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しました。

特に、コンプライアンス確保については、外部弁護士を含むコンプライアンス委員会、法令違反通報の窓口（内部及び外部）を設置しました。また、意識啓発のための役職員必携等の冊子等の配布、機構LANを活用した職場内研修などの取組を行うとともに、新規採用者を対象とした集合研修や本部管理職を対象とした外部講師によるセミナーなどを実施しました。

なお、法令違反等通報制度による受付件数は82件、この他、事件・事故・事務処理誤り報告、コンプライアンス問題事案報告、お客様の声報告などの中から、コンプライアンス問題事案としての対応が必要であると判断した事案11件について、調査を実施し、所要の対応を進めています。

7 人事及び人材育成

一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針を定めるとともに、人事方針に基づく職員の異動、昇格・降格などに関する基本ルールを定めた人事管理規程を策定しました。

機構発足に当たっては、正規・准職員併せて約1,800人の民間出身者を採用しました。また、年金事務所長については、幹部候補が早い時期に経験するポストとして位置づけ、若手、中堅からの選抜登用（45才以下24人）や民間出身者からの人材登用（51人）を積極的に行いました。

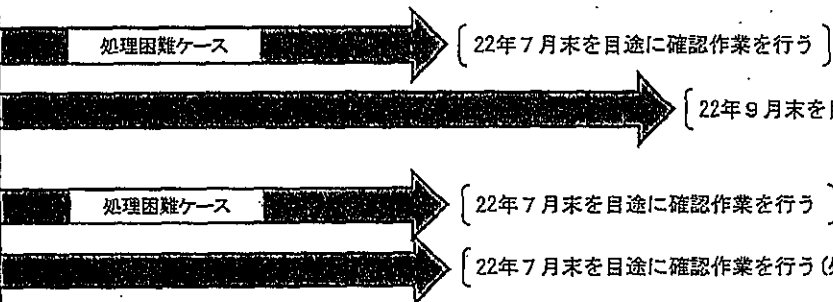
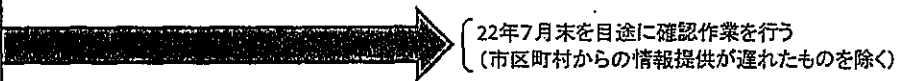
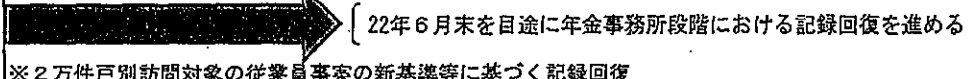
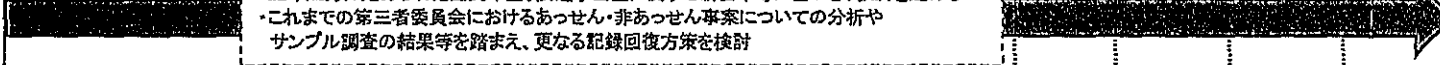
また、平成22年4月から人事評価制度を実施するため、人事評価制度実施規程など関連の諸規程を整備するとともに、研修の実施により、制度の周知・理解を図りました。

さらに、通信研修、内部資格制度、外部資格取得費用補助制度及びチューター制度などの実施を定めた人材育成規程を策定し、これらの制度を具体化するための研修体系の構築に着手しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
I 年金記録問題への対応に関する事項 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化について、重点的に体制を整備して取り組む。 (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 - 各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。 (2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明 - 未統合記録については、「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)等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。	○年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めるため、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮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「工程表」という。)を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。 【別表1：工程表概要】 ○現在、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)、「ねんきん定期便」(※3)等に関し、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・統合を進めています。 《用語解説》 (※1) 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。 (※2) 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組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。 (※3) 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。

年金記録問題への対応の実施計画(工程表) <概要>

(平成22年3月26日理事会決定)

	22年度 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年度	24年度	25年度
1 ねんきん特別便 (1) 受給者及び事務所来訪加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分 (2) 加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分	 〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕 〔22年9月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕 〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕 〔22年7月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕											
2 フォローアップ照会	 〔22年7月末を目途に確認作業を行う(市区町村からの情報提供が遅れたものを除く)〕									(注) 共済期間の確認を要するものについては、共済過去記録により確認を行うことができるものは左記により作業を行い、更に共済組合等への照会を要するものは、共済組合等から速やかに回答を得て迅速に処理することを目指す。 現在の対象者以外のフォローアップや情報提供の実施については、費用対効果を見極めるためサンプル的なフォローアップ・情報提供を行い、その結果を踏まえ検討		
3 厚生年金等の旧台帳記録(約1466万件)に係る調査	 〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕 ※22年3月末で未処理のグレー便対象案件									グレー便を送付した68万件以外のものについて、住基ネットとの突合せを行い、新たな年金受給につながる可能性がある方に対するお知らせ等の対応を検討		
4 年金記録の確認のお知らせ(黄色便)	 〔22年12月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕 ※22年3月以前受付分											
5 ねんきん定期便	 〔22年12月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕 ※22年3月以前受付分											
6 標準報酬等の遡及訂正事案	 〔22年6月末を目途に年金事務所段階における記録回復を進める〕 ※2万件戸別訪問対象の従業員事案の新基準等に基づく記録回復									これまでの救済事案の分析とともに、1条件のみ、2条件のみ該当のサンプル調査等を行い、更なる記録回復方策を検討		
7 年金事務所段階での記録回復の促進	 ・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める ・これまでの第三者委員会におけるあつせん・非あつせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ、更なる記録回復方策を検討											

	22年度	23年度	24年度	25年度								
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
8 年金を受給できる可能性 がある未受給者への対策	21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う。 上記相談対応の状況等についてフォローアップを行い、3月末の状況を踏まえ必要な対応を行う。 受給資格期間(25年)を満たしている者への具体的対応策を検討・実施											
9 受給者等への標準報酬等 のお知らせ(受給者便)	発送 22年11月末までに送付を完了 処理 23年3月以前受付分を23年12月 末までを目途に確認作業を行う (処理困難ケースを除く) 22年3月以前受付分を22年12月末までを目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)											
10 厚生年金基金記録との 突合せ	24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3月末までを目途に必要な記録訂正を進める ▲4月を目途に1次審査開始 ▲10月を目途に2次審査開始											
11 紙台帳等とコンピュータ 記録の突合せ	国年特殊台帳等 ▲6月末までを目途に二次審査終了 ▲9月末までを目途に本人にお知らせ 22年度中には、25年度までの4年間で全件照合を完了できる 実施体制を整備。 ・23年度までの2年間に集中的に取り組む。 国年被保険者名簿、厚年被保険者名簿 ▲秋ごろまでには作業開始											
12 再裁定等	○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平均処理期間を0.5か月とすることを目指す。 ○再裁定の処理: 難易度の高い案件も含め、2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)で処理できることを目指す。 ○時効特例給付: 支払いのための期間を22年6月末までに概ね2か月程度とすることを目指す。 ○特別加算金の支給: 遅延加算金法に基づく特別加算金の支給について、円滑かつ迅速な処理に努める。											

※環境の整備等

① 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・23年3月までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。また、23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。
- ・その上で、年金通帳について、国民の意向に関し調査を行い、検討を進める。

② 相談体制の整備

③ 関係団体等への協力依頼

④ 各種お知らせの未送達分への対応の検討

○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ねんきん特別便」に係る記録確認作業（平成 19 年度～）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）に係る記録確認作業（平成 20 年度～）、「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、平成 22 年 1 月以降、日本年金機構（以下「機構」という。）において継続して処理を行いました。

【参考 1】平成 22 年 3 月末までの処理件数

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ① ねんきん特別便 | 12,751,568 件 (523,852 件) |
| ② 「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便） | 1,014,490 件 (289,242 件) |
| ③ ねんきん定期便 | 654,354 件 (361,214 件) |

※（ ）内の件数は、機構における処理件数（平成 22 年 1 月から 3 月）

【参考 2】平成 22 年 3 月末時点の残件数

- | | |
|-----------------------|-----------|
| ① ねんきん特別便 | 576,760 件 |
| ② 「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便） | 393,431 件 |
| ③ ねんきん定期便 | 734,286 件 |

○また、これまでに記録回復が図られた事案や年金記録確認第三者委員会（※4）におけるあつせん事案及び非あつせん事案について分析を行うとともに、下記のようなサンプル調査について実施又は実施準備し、さらなる記録回復のための方策の検討を行いました。

- ・ 脱退手当金（※5）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厚生年金被保険者期間がある記録（約 19 万件）についてのサンプル調査を実施しました。2 月末までに本人調査を実施した事案の中間集計によれば、面接できた方の約 1 割が、実際には脱退手当金の支給を受けていないと回答しています。
- ・ 標準報酬月額の不適正な遡及訂正が行われた可能性のある記録については、これらの抽出に用いた 3 条件のうち、2 条件のみ又は 1 条件のみに該当する記録についてのサンプル調査の実施を準備しました。（4 月から調査開始）

＜用語解説＞

(※4) 年金記録の確認について、国（厚生労働省）側に記録がなく、本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に汲み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を示すことを任務とする、総務省に設置された委員会のことを言います。年金記録の訂正が必要と判断された場合、その結果を踏まえ、総務大臣から厚生労働大臣に対しあっせんを行います。

(※5) 厚生年金保険制度への加入期間が短く年金を受け取る権利が発生しない方に対して、請求に基づき支払う一時金であり、その支払を受けた場合には、その算定対象となった加入期間は年金支払の対象外となります。

この脱退手当金制度は、厚生年金保険制度発足当初において、保険料の掛け捨てが生じることをできるだけ避けるために設けられていたものですが、昭和 60 年の年金制度改正において基礎年金制度を導入したことに伴い、原則として廃止されています。

○これらの取組の結果、平成 18 年 6 月に 5,095 万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、平成 19 年 12 月時点の 310 万件から平成 22 年 3 月時点においては 1,403 万件に増加し、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、平成 19 年 12 月時点の 2,445 万件から平成 22 年 3 月時点においては 995 万件まで減少しました。

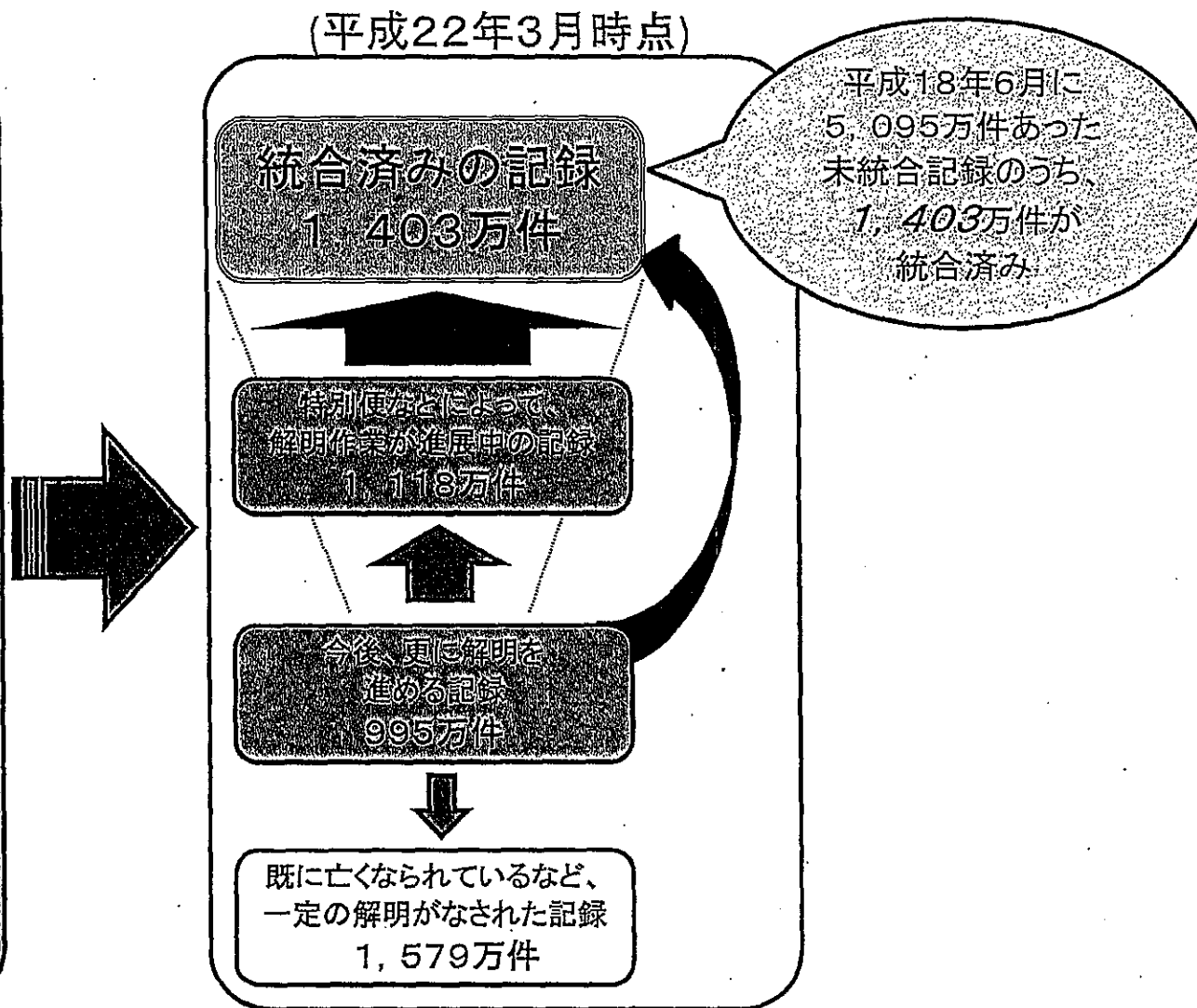
【別表 2：未統合記録の統合・解明の推移】

未統合記録5,095万件の説明状況

(平成18年6月時点)



(平成22年3月時点)



平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携 ・ 受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。 ・ 年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方には、記録確認の注意喚起の文書、特別便に未回答の方には回答のお願いをねんきん定期便に同封する。 ・ 電話番号等の情報提供及び電話や訪問による記録の確認調査に協力いただける市区町村と連携を図り、年金記録の確認の促進を図る。	○旧社会保険庁において平成19年12月から20年10月までの間に送付したねんきん特別便（全ての受給者・加入者約1億9百万人に送付）については、平成22年3月26日現在で約8,084万人から回答（特別便の未回答者でねんきん定期便で回答をいただいた方を含む）をいただき、このうち、約97%の方（約7,859万人）の年金記録の確認作業が完了しました。 ○加入者に送付した名寄せ特別便（※6）に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方には、ねんきん定期便に名寄せ記録の一部を同封して記録確認の注意喚起又は回答の勧奨を行いました。（平成21年度送付数：約121万件） ○加入者のうち、全員特別便（※7）に未回答の方に対しては、ねんきん定期便に「回答のお願い」を同封しました。（平成21年度送付数：約2,000万件） 《用語解説》 （※6）平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録と基礎年金番号で管理されている記録を氏名、性別及び生年月日の3情報を用いて突合せ、一致した方1,030万人に対して送付した「ねんきん特別便」のことを言います。 （※7）ねんきん特別便は全ての年金受給者・加入者に対して送付しましたが、そのうち、名寄せ特別便以外の特別便のことを言います。 ○年金受給者に送付した名寄せ特別便に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方に対しては、旧社会保険事務所等において個別にご本人に記録の確認を行ってきましたが、旧社会保険事務所等ではご本人の連絡先が分からず接触できない方について、市区町村へ協力を求め、その方の電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査のお願いを行ってしました。

	その結果、平成 22 年 3 月末現在で、約 1,451 市区町村から協力いただける旨の回答をいただき、同月末までに 1,347 の市区町村において調査を行っていただきました。その結果、調査対象 41,530 人のうち、26,780 人の電話番号や住所等が把握され、市区町村及び年金事務所における確認により、5,508 人について記録がご本人のものであることを確認できました。また、これらの方のうち、申し出をいただき記録の訂正が行われた方は 2,656 人であり、当該記録訂正による年金額の増加額の合計は約 1 億 2,753 万円となりました。
(4) 年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ 年金記録情報総合管理・照合システムの構築に向けて、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、サーバ等のハード機器の整備等を進めるとともに、紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向けて、第 1 次審査要員の確保等必要な調達手続きを進める。	○コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せを行うこととし、そのために必要となる紙台帳検索システム（年金記録情報総合管理・照合システム）の構築に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備等を進めました。 また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業については、今後、平成 22 年秋頃までに開始することとし、そのために必要となる突合せ作業マニュアルの策定や突合せ業務の外部委託の調達に向けた手続き等の準備を進めました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況														
(5)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	○平成22年1月の機構発足時には、社会保険庁における豊富な業務経験を有する職員の減少や、新規採用職員の配置に伴い新たな体制になったことにより、人員体制が十分に確保されなかった状況にあったため、年金事務所における再裁定（※8）の申出受付から本部への進達（※9）までに要する平均処理期間の短縮化に向けて、平均処理期間や未進達件数が増加している年金事務所に対して、1月以降の処理状況を把握したうえで、業務方法等について指導を行うなど、取組を推進しました。その結果、平均処理期間については0.6か月で横ばいですが、未進達件数については減少しました。														
	＜用語解説＞ （※8、※9）再裁定とは、年金受給者の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで年金の決定を改めて行う処理のことを言い、進達とは、その再裁定の申出書等を年金事務所（事務センター）から機構本部に送付する事務処理のことを言います。														
	<table><tr><td></td><td>平成22年1月</td><td>平成22年2月</td><td>平成22年3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>0.6か月</td><td>0.6か月</td><td>0.6か月</td></tr><tr><td>未処 理 件 数</td><td>2.5万件</td><td>2.3万件</td><td>2.0万件</td></tr></table>		平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月	平均処理期間	0.6か月	0.6か月	0.6か月	未処 理 件 数	2.5万件	2.3万件	2.0万件		
	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月												
平均処理期間	0.6か月	0.6か月	0.6か月												
未処 理 件 数	2.5万件	2.3万件	2.0万件												
	○再裁定等の迅速な処理を行うため、平成22年1月中旬より、ブロック本部、年金事務所から複雑な事務処理に精通した職員90名を再裁定業務を行う本部に派遣し、事務処理体制の強化を図りました。														
	○再裁定の平均処理期間については、平成22年3月末時点で2.3か月となっています。														
	<table><tr><td></td><td>平成22年1月</td><td>平成22年2月</td><td>平成22年3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.4か月</td><td>2.4か月</td><td>2.3か月</td></tr><tr><td>未処 理 件 数</td><td>12.7万件</td><td>11.1万件</td><td>8.4万件</td></tr></table>		平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月	平均処理期間	2.4か月	2.4か月	2.3か月	未処 理 件 数	12.7万件	11.1万件	8.4万件		
	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月												
平均処理期間	2.4か月	2.4か月	2.3か月												
未処 理 件 数	12.7万件	11.1万件	8.4万件												
	【別表3：機構発足以前からの処理状況の推移】														

○また、再裁定後の時効特例給付の処理期間については、平成 22 年 3 月末時点で 2.9 か月となっています。

	平成 22 年 1 月	平成 22 年 2 月	平成 22 年 3 月
平均処理期間	2.5 か月	2.4 か月	2.9 か月
未 処 理 件 数	28.1 万件	26.3 万件	32.1 万件

* 平成 22 年 3 月は、遅延特別加算金法の施行日が確定するまで、時効特例給付の支給決定を保留したことから、平均処理期間及び未処理件数が増加しています。

○なお、再裁定の処理の迅速化については、平成 22 年 3 月に策定した「工程表」において、以下の目標を掲げ、取り組むこととしました。

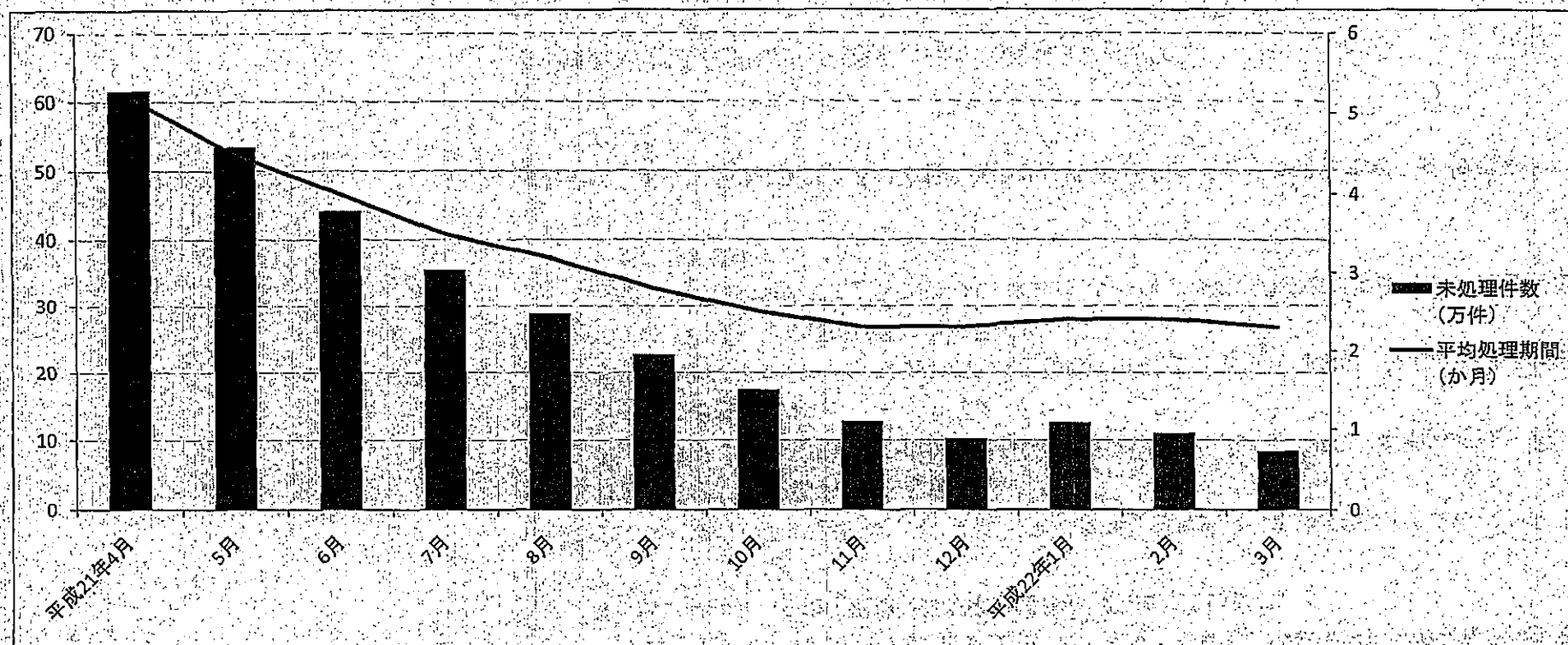
- ・年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達について、平均処理期間を 0.5 か月とすることを目指す
- ・再裁定の処理については、難易度の高い再裁定案件も含め、2.5 か月程度（進達期間を合わせて 3 か月程度）で処理できることを目指す
- ・時効特例給付については、支払いのための期間を平成 22 年 6 月末までに概ね 2 か月程度とすることを目指す

○また、年金記録の訂正による年金額の増額は、平成 22 年 1 月から 3 月までで、約 38 億円となっています。

【別表 4：記録訂正による年金額（年額）の増額（累計）】

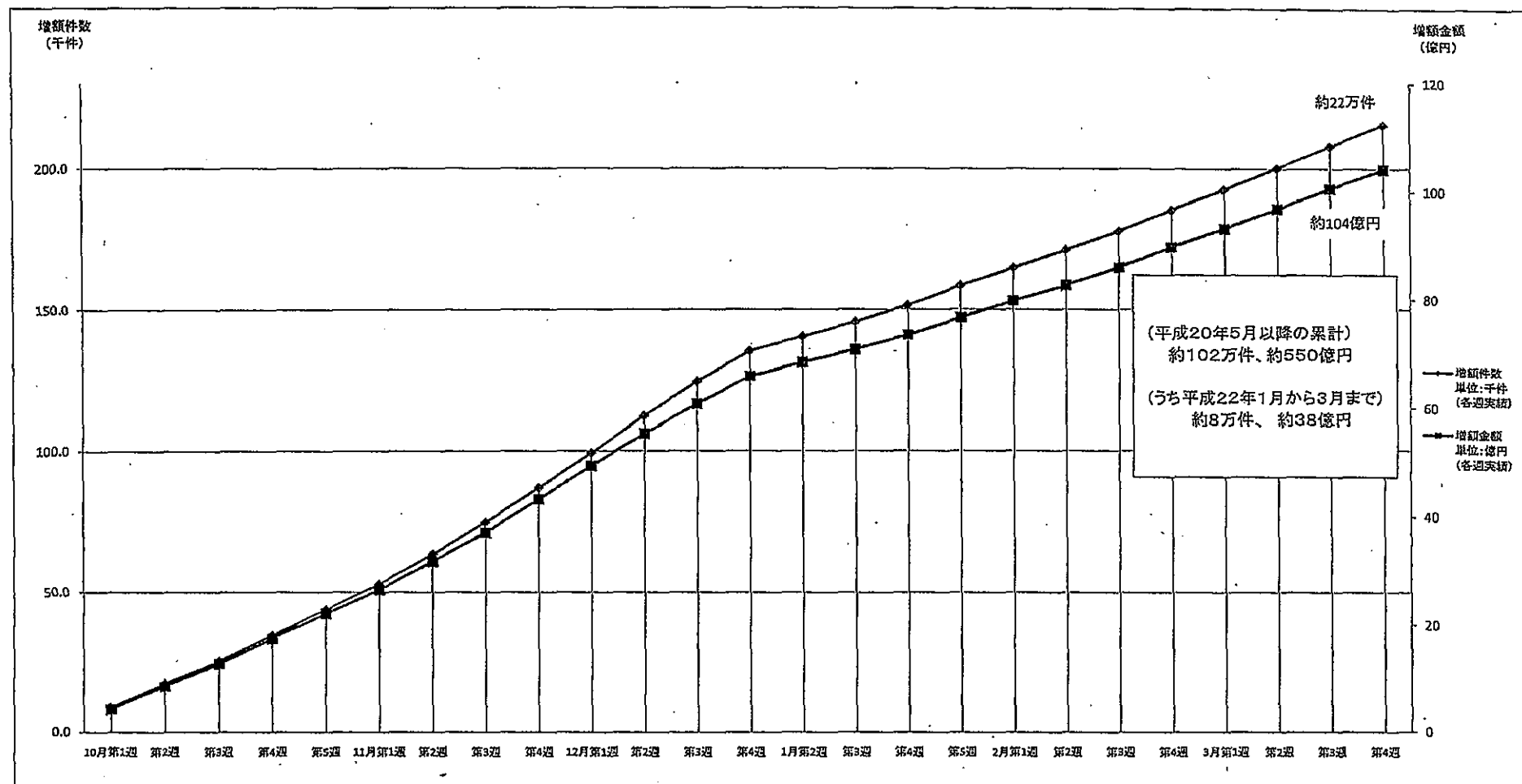
(別表3)

機構本部で受け付けてから再裁定の処理に要する平均処理期間及び未処理件数の推移



	平成21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成22年1月	2月	3月
平均処理期間 (か月)	5.2	4.5	4.0	3.5	3.2	2.8	2.5	2.3	2.3	2.4	2.4	2.3
未処理件数 (万件)	61.7	53.6	44.2	35.5	28.8	22.8	17.4	12.8	10.3	12.7	11.1	8.4

記録訂正による年金額(年額)の増額[累積]



	10月					11月				12月				1月					2月				3月			
	10月第1週	第2週	第3週	第4週	第5週	11月第1週	第2週	第3週	第4週	12月第1週	第2週	第3週	第4週	1月第2週	第3週	第4週	第5週	2月第1週	第2週	第3週	第4週	3月第1週	第2週	第3週	第4週	
増額件数 単位:千件 (各週実績)	8.7 (8.7)	17.2 (8.5)	25.5 (8.3)	34.6 (9.1)	43.8 (9.2)	52.8 (9.0)	63.3 (10.5)	74.6 (11.3)	86.9 (12.3)	99.2 (12.3)	112.5 (13.3)	124.5 (12.0)	135.3 (10.8)	140.5 (5.2)	145.7 (5.2)	151.5 (5.8)	158.6 (7.1)	164.9 (6.3)	171.3 (6.4)	177.9 (6.6)	185.6 (7.7)	192.6 (7.0)	200.2 (7.6)	208.0 (7.8)	215.5 (7.5)	
増額金額 単位:億円 (各週実績)	4.3 (4.3)	8.5 (4.2)	12.7 (4.2)	17.4 (4.7)	22.1 (4.7)	26.5 (4.4)	31.7 (5.2)	37.0 (5.3)	43.2 (6.2)	49.4 (6.2)	55.3 (5.9)	60.9 (5.6)	65.9 (5.0)	68.5 (2.6)	70.9 (2.4)	73.6 (2.7)	76.8 (3.2)	79.9 (3.1)	82.8 (2.9)	86.1 (3.3)	89.9 (3.8)	93.3 (3.4)	97.0 (3.7)	100.7 (3.7)	104.2 (3.5)	

(注1) この集計は、年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果によるもの。年金額(年額)の増額金額は過去に遡及して一時金として支給する額ではない。

なお、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は、男18.6年、女23.6年である。

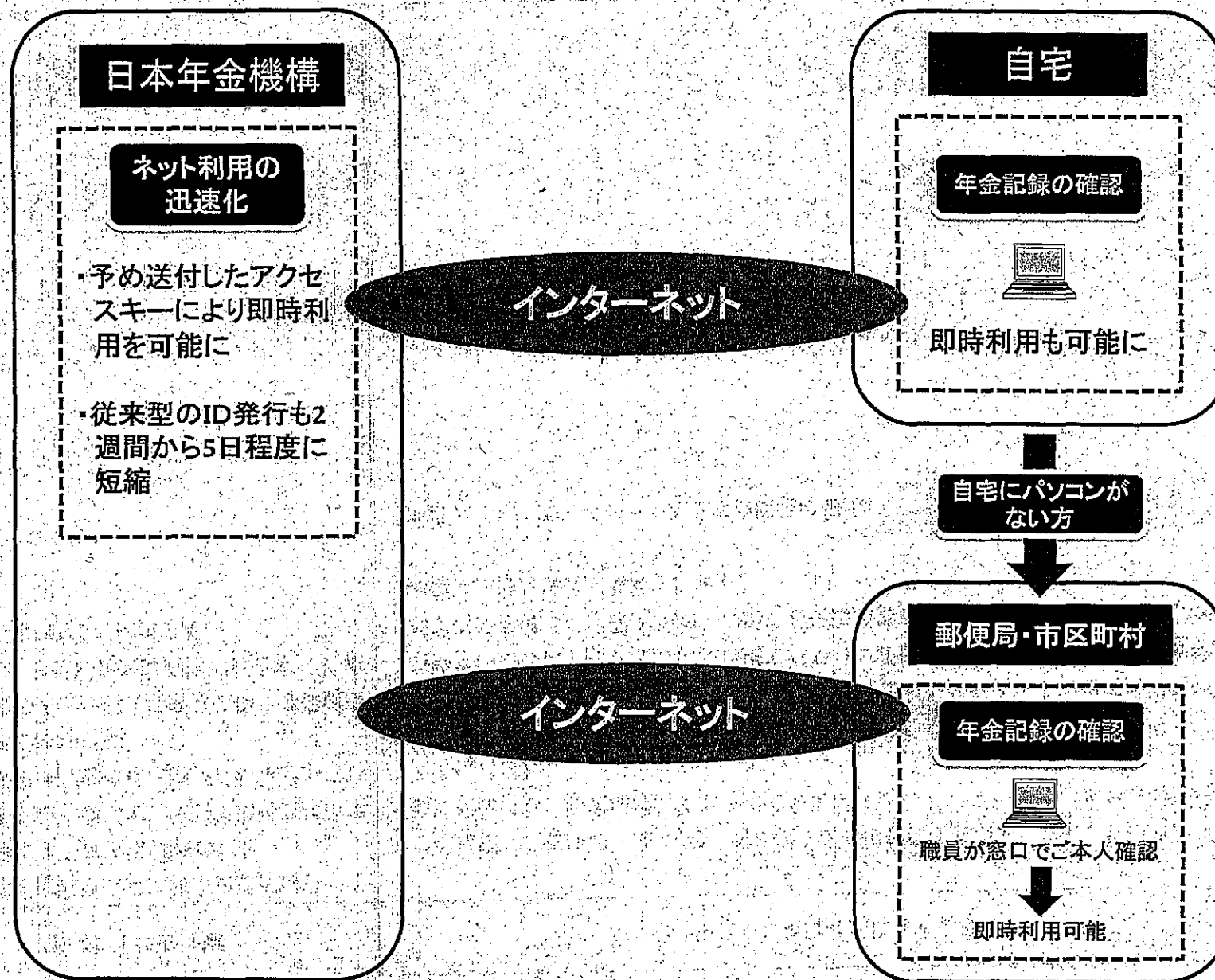
(注2) 週次報告を始めた平成21年10月第1週からの実績を累計したもの。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況				
(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態 解明・迅速な記録回復 ・ 加入者への「ねんきん定期便」や受給者への「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付等により、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、被害の救済を速やかに進める。 ・ 一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。	○旧社会保険庁当時の平成21年12月より厚生年金受給者等に対し、「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付を開始し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。(平成22年3月末までに約920万人へ送付。最終的には、平成22年11月までに、厚生年金受給者等約2,800万人に送付予定。) ○従業員であった方の事案であって、本人が所有する給与明細書等や雇用保険の記録等により勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)について、一定の条件を満たす場合については、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかな年金額の回復を図りました。 平成22年3月末現在 <table> <tr> <td>・年金事務所における記録回復の実績(累計)</td> <td>873件</td> </tr> <tr> <td>うち、厚生年金受給者(約2万件)の戸別訪問による 確認・調査の結果、記録回復したもの</td> <td>555件</td> </tr> </table>	・年金事務所における記録回復の実績(累計)	873件	うち、厚生年金受給者(約2万件)の戸別訪問による 確認・調査の結果、記録回復したもの	555件
・年金事務所における記録回復の実績(累計)	873件				
うち、厚生年金受給者(約2万件)の戸別訪問による 確認・調査の結果、記録回復したもの	555件				

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
(7)ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供 ・ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 ・ 自分の年金記録（年金見込額及び保険料納付額を含む）を常に確認可能とする仕組みの構築に向けて検討する。	○旧社会保険庁当時の平成21年4月より、全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行いました。（平成22年3月末までに、6,673万人に送付） ○平成23年2月を目途に、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするとともに、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにすることとしました。現在、この実現に向けた検討を進めています。 【別表5：インターネットによる年金記録の確認】

インターネットによる年金記録の確認(イメージ図)

(別表5)



平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況																		
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。	○重複した基礎年金番号の解消に向けては、旧社会保険庁当時の平成21年6月及び10月、機構発足後の平成22年2月に、機械的に同一人調査（氏名、性別、生年月日、住所の4項目一致者）を行い、重複付番の解消処理を行いました。 平成22年2月調査（3月送付）重複付番判明件数及び解消処理件数 <table> <tr> <td>重複付番判明件数</td><td>3,358件</td></tr> <tr> <td>3月末時点解消処理件数</td><td>1,145件（6月までに解消処理予定）</td></tr> </table> 【参考】 平成21年6月調査（7月送付）重複付番判明件数（7月～10月に解消処理） <table> <tr> <td>重複付番判明件数</td><td>4,265件</td></tr> <tr> <td>（旧社会保険庁時に解消した件数）</td><td>3,898件</td></tr> <tr> <td>未処理件数</td><td>367件</td></tr> </table> 平成21年10月調査（11月送付）重複付番判明件数（11月～2月に解消処理） <table> <tr> <td>重複付番判明件数</td><td>3,622件</td></tr> <tr> <td>（旧社会保険庁）平成22年11～12月処理件数</td><td>2,684件</td></tr> <tr> <td>（日本年金機構）平成22年1月～2月処理件数</td><td>492件（処理件数総計 3,176件）</td></tr> <tr> <td>未処理件数</td><td>446件</td></tr> </table> （注）各調査の未処理件数は、次回調査の重複付番判明件数に再度含まれます。	重複付番判明件数	3,358件	3月末時点解消処理件数	1,145件（6月までに解消処理予定）	重複付番判明件数	4,265件	（旧社会保険庁時に解消した件数）	3,898件	未処理件数	367件	重複付番判明件数	3,622件	（旧社会保険庁）平成22年11～12月処理件数	2,684件	（日本年金機構）平成22年1月～2月処理件数	492件（処理件数総計 3,176件）	未処理件数	446件
重複付番判明件数	3,358件																		
3月末時点解消処理件数	1,145件（6月までに解消処理予定）																		
重複付番判明件数	4,265件																		
（旧社会保険庁時に解消した件数）	3,898件																		
未処理件数	367件																		
重複付番判明件数	3,622件																		
（旧社会保険庁）平成22年11～12月処理件数	2,684件																		
（日本年金機構）平成22年1月～2月処理件数	492件（処理件数総計 3,176件）																		
未処理件数	446件																		

平成21年度計画

平成21年度計画に対する取組状況

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

1. 適用事務に関する事項

(1) 国民年金の適用の促進

中期計画に沿って、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した20歳到達者の適用促進その他の対策を着実に推進する。

○住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)により把握した全ての20歳到達者について、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、完全適用(加入手続き)を行いました。

事 項	平成20年度	平成21年度
住基ネットにより把握した人数	129万人	124万人 (31万人)
うち、年金手帳送付者数	56万人	53万人 (13万人)

※平成21年度の()書きは、機構発足後(1月～3月)の数値

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

① 厚生年金保険等の適用の促進について、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組む。

ア 未適用事業所の確実な把握

公共職業安定所が保有する雇用保険の適用事業所情報、新規設立法人情報や地方運輸局等が保有する貨物自動車運送事業者等の社会保険加入状況等の情報等を活用して、未適用事業所の的確な把握に努める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び職権適用の実施

平成21年12月末までに民間委託による文書・訪問による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。

また、重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、職権による適用を実施する。

② 各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏ま

〇未適用事業所の把握及び適用（加入手続き）の促進については、旧社会保険庁における取組を継続し、以下の取組を行いました。

①民間委託による適用勧奨

適用促進対象事業所に対しては、民間委託の活用による文書・電話勧奨及び訪問による加入勧奨を実施し、事業主からの自主的な届出を促すとともに、未適用事業所の把握に努めました。

②機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続き等の実施

加入勧奨を実施しても自主的に届出を行わない事業所のうち、一定規模（10人）以上の従業員を使用する未適用事業所を対象として、呼出や訪問による重点的な加入指導を実施しました。また、重点的な加入指導後においても加入手続きを行わない事業所に対しては、立入検査を行い、必要に応じて認定による加入手続き（※10）を実施しました。

その他、公共職業安定所からの求人申込時の社会保険の加入状況に係る情報提供に加え、自動車運送事業者の社会保険の加入状況に係る情報提供等を受け、未適用事業所の把握及び加入指導に努めました。

《用語解説》

（※10）事業主が事業所の新規適用届や被保険者の資格取得届を自主的に届出しない場合において、事業所調査に入ることによって被保険者の資格所得届を旧社会保険庁の権限により確認することを「職権適用」と表現しておりましたが、日本年金機構として文言の整理を行い、「認定による加入手続き」としたものです。

〇適用に係る上記のような各種取組の実績については、前年度と概ね同程度の水準となっており、年金記録問題への対応を優先したこと等から、中期計画の当面の目標である「社会保険庁における平成18年度の実績水準」を大きく下回っており、未適用事業所の解消に向けて、一層の努力を要する状況となっています。なお、平成22年3月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、111,990事業所となっています。

え、以下の事項について3か月間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。

- ・重点加入指導実施事業所数
- ・立入検査数（職権適用事業所数）

- ・職員の戸別訪問による重点的な加入指導事業所数

1,652 事業所（平成 20 年度） → 3,390 事業所（平成 21 年度）

- ・適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数

3,381 事業所（平成 20 年度） → 3,139 事業所（平成 21 年度）

- ・うち認定による加入手続き（職権適用）実施数

21 事業所（平成 20 年度） → 34 事業所（平成 21 年度）

- ・事業所調査件数

45,933 事業所（平成 20 年度） → 47,402 事業所（平成 21 年度）

○全喪届（※11）の適正化については、引き続き、適用事業所に該当しなくなったことを証する書類の添付を義務付けるなどの取組を行っています。

＜用語解説＞

（※11）厚生年金保険等の適用事業所でなくなった場合に事業主が届出をするものです。

【別表 6：厚生年金保険適用関係指標の推移】

(別表6)

厚生年金保険適用関係指標の推移 (年度別)

指標名	単位	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
新規適用事業所数	事業所	66,087	80,059	78,467	69,403	63,143
全喪事業所数	事業所	45,223	41,634	40,121	41,366	40,532
適用事業所数 (年度末現在)	事業所	1,648,101	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964
未適用事業所数 (年度末現在)	事業所	63,539	97,427	100,470	103,247	111,990
被保険者数 (資格取得分)	人	6,904,641	7,254,341	7,424,684	6,912,060	5,168,311
被保険者数 (資格喪失分)	人	6,375,211	6,448,290	6,642,565	6,998,244	5,273,454
被保険者数 (年度末現在)	人	33,021,689	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566
民間委託による文書・電話勧奨事業所数※	事業所	125,757	70,973	72,603	36,860	42,765
民間委託による訪問加入勧奨事業所数※	事業所	67,239	43,755	36,480	24,198	18,953
呼出による加入指導実施事業所数	事業所	8,563	8,657	1,030	595	1,575
訪問による重点加入指導実施事業所数	事業所	4,013	6,786	3,583	1,652	3,390
適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,861	10,883	6,199	3,381	3,139
上記の内、認定による加入手続き件数	事業所	11	87	73	21	34
事業所調査件数	事業所	496,954	460,916	206,652	45,933	47,402

※平成18年度以前は職員による実施数と民間による実施数の合計

2. 保険料等収納事務に関する事項

(1) 国民年金の納付率の向上

① 国民年金保険料の納付率の向上に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組み、現年度納付率については、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指す。

ア 現年度のみ未納者への納付督促

現年度のみ未納期間を有する者に対して、納付勧奨のチラシを同封した納付書を送付する。(平成22年2月末から3月中旬を目途に送付。)

イ 市場化テスト受託事業者との連携

アによる納付書送付者に対し、市場化テスト受託事業者との連携による納付督促を実施する。

ウ 強制徴収の取組み

平成20年度以前着手分について、優先的に整理する。

エ 口座振替の勧奨

現金納付による優良納付者に対する口座振替勧奨を実施する。(平成22年2月初旬に口座振替勧奨DMを送付。)

○国民年金保険料の確実な収納を図り、現年度保険料の納付率(※12)について、当面、その低下傾向に歯止めをかけるため、機構設立後の平成21年度末(平成22年1月～3月)における特別対策として、以下の取組を重点的に行いました。

＜用語解説＞

(※12) 平成21年度の場合、「平成21年4月分から22年3月分までの納付対象月数」に占める「平成21年4月分から22年3月分までの納付月数」の割合

①国民年金保険料の未納期間(現年度のみ)を有する者に対して、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を平成22年2月末から3月末にかけて送付し、納付督促を行いました。

さらに、納付書送付後は市場化テスト(※13)受託事業者と連携し、電話納付督促、戸別訪問などの事後フォローを行いました。

事 項	平成20年度	平成21年度
分割納付書の送付	170 万件	151 万件 (85 万人)

※平成21年度の()書きは、機構発足後(1月～3月)の数値

＜用語解説＞

(※13) 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」に基づき実施しており、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用する仕組みです。
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勧奨業務等を包括的に民間委託しています。(免除等申請勧奨業務は平成21年10月開始分から実施)

②また、保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかね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。

事 項	平成20年度	平成21年度
最終催告状送付件数	16,350 件	17,131 件 (2,758 件)
督促状送付件数	8,160 件	10,061 件 (1,037 件)
差押件数	5,534 件	3,092 件 (314 件)

※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値

③口座振替の推進については、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（DM）による勧奨、未納者に対する特定業務契約職員（国民年金推進員）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ました。

事 項	平成20年度	平成21年度
口座振替勧奨DM送付件数	140 万件	133 万件

※件数については、各年度とも2月初旬に送付した件数

<参考>

事 項	平成20年度	平成21年度
口座振替納付者数	562 万人	527 万人
口座振替利用率	38.0%	36.3%

④所得情報を活用して免除等申請書未提出者に対して免除勧奨を実施しました。

事 項	平成20年度	平成21年度
第1号被保険者数	1,966 万人	1,951 万人
免除勧奨件数	166 万件	153 万件 (21 万件)
全額免除者数等	521 万人<26.5%>	535 万人<27.4%>

※第1号被保険者数には任意加入者は含まれていない。

※免除勧奨件数はダイレクトメールによる勧奨件数である。

※全額免除者数等には、「学生納付特例」及び「若年者納付猶予」を含む。

※「全額免除者数」欄の< >内は第1号被保険者数に占める割合である。

※「平成21年度」欄の()書きは、機構発足後(1月～3月)の数値である。

○なお、納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テスト受託事業者により実施しました。委託の結果、コストについては相当程度削減されている一方、事業実績に関する要求水準は達成できていない状況です。その要因として、低コストの電話督促が中心的な手法となり、戸別訪問の実施が委託前と比べて大幅に減少していること等が考えられます。また、委託者である機構と受託事業者との連携が必ずしも十分ではなかったことが反省点として挙げられます。

○このため、平成22年10月に更改が予定されている185か所の年金事務所に係る業務の委託に当たって、入札方式や実施要項の見直しを行うとともに、受託事業者との情報交換や連携強化に取り組んでいく方針としています。

○これらの取組のほか、納め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、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。

② 各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、「納期限内納付月数」及び「督促納付月数」について、3か月間の目標を適切に設定し、進捗管理を徹底する。

事 項	平成20年度	平成21年度
コンビニエンスストアでの納付	966 万件	1,107 万件 (267 万件)
インターネットや携帯電話等の電子納付	38 万件	42 万件 (10 万件)
クレジットカードによる納付	32 万件	78 万件 (20 万件)

※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値

○各年金事務所においては、旧各社会保険事務所において平成21年6月に策定した行動計画に基づき実施した平成21年12月までの取組状況を踏まえ、「納期限内納付月数」及び「督促納付月数」について可能な限り前年度並みの実績を確保することを目標に、上記の保険料収納対策を実施しました。

事 項	平成20年度	平成21年度（3月末）
納期限内納付月数	9,817 万月	8,615 万月
督促による納付月数	1,056 万月	878 万月

<参考> 納付督促の実施状況

事 項	平成20年度	平成21年度
電話納付督促	1,483 万件	1,969 万件
戸別訪問督促	1,103 万件	419 万件
催告状	818 万件	1,305 万件
集合徴収	31 万件	11 万件
計	3,435 万件	3,704 万件

（注）上記の納付督促件数は、職員、収納指導員及び市場化テスト事業者による納付督促の総数である。

【別表 7：国民年金適用収納業務に係る実績数値】

【別表 8：国民年金保険料現年度納付率の年次推移】

【別表 9：国民年金保険料最終納付率（※14）の年次推移】

＜用語解説＞

（※14）平成 19 年度の場合、「徴収時効が消滅する平成 21 年度末現在における 19 年度分の納付対象月数」に占める「平成 19 年度から 21 年度末までに納付された 19 年度分の納付月数」の割合

(別表7)

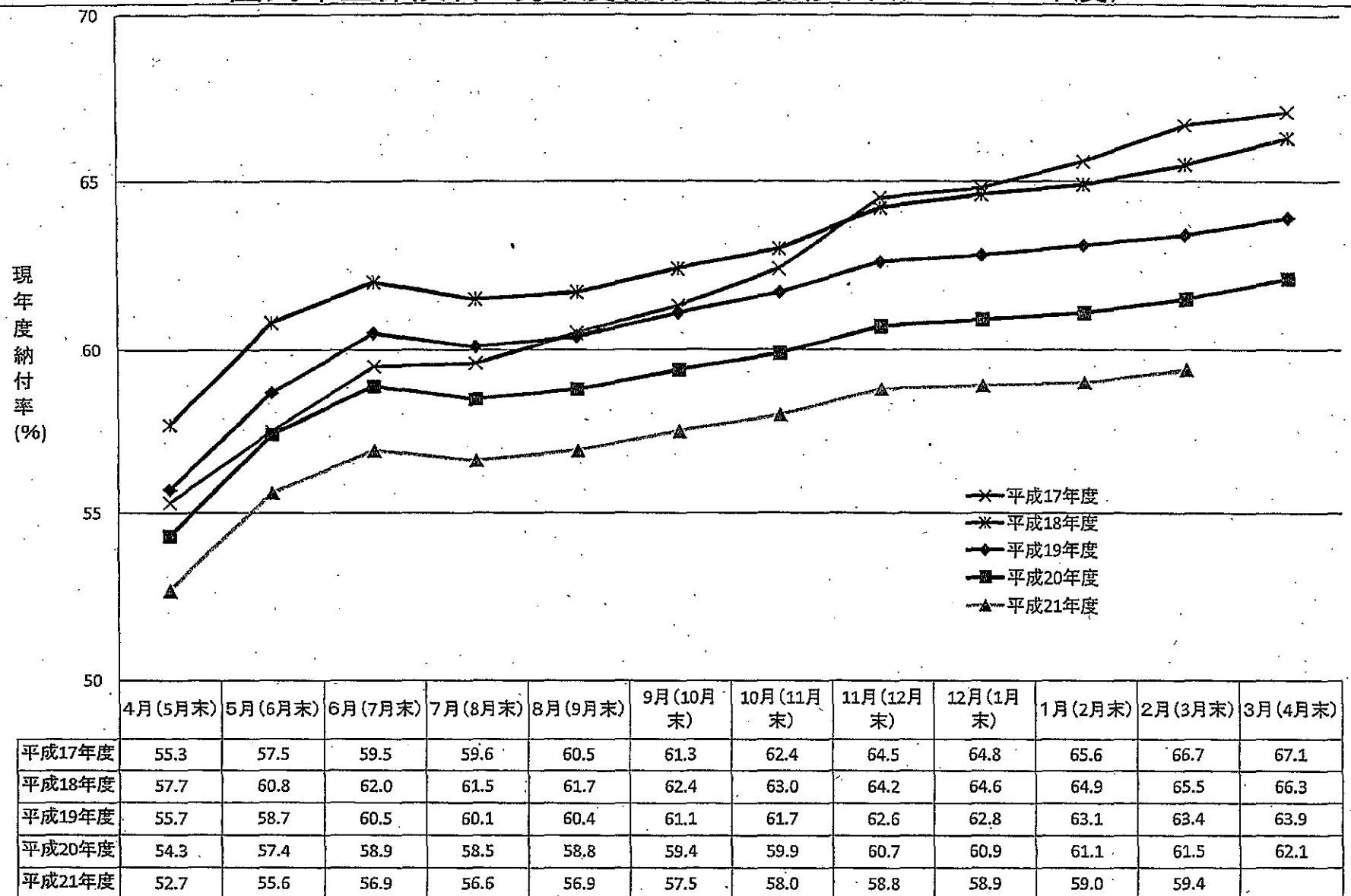
国民年金適用収納業務に係る実績数値(平成17年度～21年度)

項 目		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
1	第1号被保険者数(人)	21,901,248	21,230,496	20,353,751	20,006,624	19,851,287
2	全額免除等割合(%) (注)	25.5	25.2	25.8	26.5	27.4
3	現年度納付率(%)	67.1	66.3	63.9	62.1	59.4 (3月末)
4	口座振替実施率(%)	40.2	40.2	39.5	38.0	36.3
5	コンビニ等納付件数(件)	5,891,404	7,485,491	9,054,014	10,364,900	12,271,266
	内訳 ①コンビニエンスストア(平成16年2月～)	5,891,404	7,485,491	8,739,990	9,663,012	11,072,659
	②インターネットバンキング(平成16年4月～)	約14万件	約24万件	312,588	377,017	420,539
	③クレジットカード(平成20年2月～)			1,436	324,871	778,068
6	過年度納付率(%)	(平成15年度) 67.4	(平成16年度) 68.2	(平成17年度) 72.4	(平成18年度) 70.8	(平成19年度) 68.5 (3月末)
7	最終催告状発送件数(件)	172,440	310,551	40,727	16,350	17,131
8	差押執行件数(件)	3,048	11,910	11,387	5,534	3,092

注) 法定免除、申請全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予の合計

国民年金保険料 現年度納付率の推移(平成17～21年度)

(別表8)



(注)機構の中期計画では、「現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。」とされている。

また、平成21年度計画では、「現年度納付率については、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指す。」とされている。

国民年金保険料 最終納付率の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	現年度からの 伸び幅
15年度分保険料	63.4%	65.6%	67.4%					+4.0ポイント
16年度分保険料		63.6%	66.3%	68.2%				+4.6ポイント
17年度分保険料			67.1%	70.7%	72.4%			+5.3ポイント
18年度分保険料				66.3%	69.0%	70.8%		+4.5ポイント
19年度分保険料					63.9%	66.7%	%	
20年度分保険料						62.1%		—
21年度分保険料							%	

(注)機構の中期計画では、「国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。」とされている。

また、平成22年度計画では、「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20年度の最終納付率については、平成20年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
 イ平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
 ウ平成22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保すること。
 を目標とするものとする。」とされている。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の
徴収対策の推進

① 厚生年金保険等の収納確保に向けて、
年金記録問題への対応状況を踏まえつ
つ、平成21年度は特に以下の点につい
て重点的に取り組む。

ア 口座振替の推進

保険料の納め忘れの防止や納付手続
きの簡素化を図るため、口座振替によ
る保険料納付の推進を図る。

イ 滞納事業所に対する納付指導及び滞
納処分

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、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
聞き取ったうえで、きめ細やかな納付
指導を行う。

② 各年金事務所においては、各社会保険
事務所が平成21年6月に策定した計画
や平成21年12月までの取組状況を踏
まえ、以下の事項について3か月間の目
標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。

- ・ 収納率及び滞納事業所解消数
- ・ 口座振替実施率

○保険料の納付期限内の納入を確実なものとするため、各事業所に対する口座振替による保険料
納付の促進に努めました。具体的には、新規適用届を提出する事業所に対して、口座振替によ
る納付を推奨しました。

○しかし、厳しい経済状況の下で、口座振替を辞退する事業所が増加し、平成21年度末口座振替
実施率は前年度の実績を下回りました。

口座振替実施率（厚生年金保険）

81.9%（平成20年度） → 81.2%（平成21年度）

○滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、口座振替不能となった事業所に対して
電話による納付督促を実施、督促指定期限までに納付されない事業所には来所通知書による呼
出徴収、来所に応じない事業所については職員が訪問し、直接納付督促を実施するなど確実な
徴収と滞納防止に努めました。

また、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対しては、金融機関に預貯金、取引先
事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示
さない事業所に対しては、差押えの実施による確実な滞納整理に努めました。

○しかし、厳しい経済情勢の下で滞納事業所数が大幅に増加したこと等から、厚生年金保険の保
険料収納率については、前年度の実績を下回ることとなりました。

保険料収納率（厚生年金保険）

98.4%（平成20年度） → 98.0%（平成21年度）

【別表10：厚生年金保険等徴収関係指標の推移】

厚生年金保険等徴収関係指標の推移

指標名		単位	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
保険料収納額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	200,584	209,834	219,690	226,905	222,409
	協会管掌健康保険	億円	65,676	66,403	67,759	66,181	63,194
	船員保険	億円	639	621	615	611	551
保険料決定額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	203,577	212,612	222,672	230,627	226,932
	協会管掌健康保険	億円	67,090	67,752	69,251	68,052	65,480
	船員保険	億円	694	670	659	655	596
保険料収納率 ①/②	厚生年金保険	%	98.5	98.7	98.7	98.4	98.0
	協会管掌健康保険	%	97.9	98.0	97.8	97.2	96.5
	船員保険	%	92.1	92.6	93.3	93.3	92.4
滞納事業所数		事業所	105,545	108,070	123,655	147,171	162,423
差押え事業所数		事業所	13,631	15,613	12,879	10,483	8,250
口座振替実施率	厚生年金保険	%	84.2	84.0	83.5	81.9	81.2
	協会管掌健康保険	%	85.5	85.5	84.6	82.8	81.5
	船員保険	%	56.4	56.4	56.1	55.6	52.1

(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) 各年度の数値は、翌年度5月31日現在の数値を計上しています。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
3. 給付事務に関する事項 ① 迅速な決定 ア 「サービススタンダード」の達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する。 イ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。	○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、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、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。 ＜設定したサービススタンダードの内容＞ ◇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（加入状況の再確認を要しない方は1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 ○平成21年度の達成状況は、以下の表のとおり、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。 また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。 ○サービススタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、日本年金機構移行に伴う設立当初の混乱、受給者の増加によるものと考えています。 このため、地域の実情に応じた事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。

平成21年度計画

平成21年度計画に対する取組状況

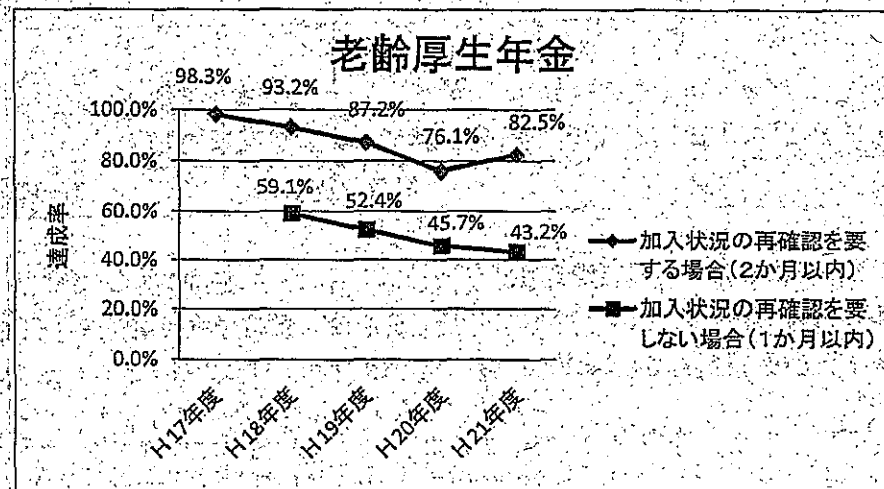
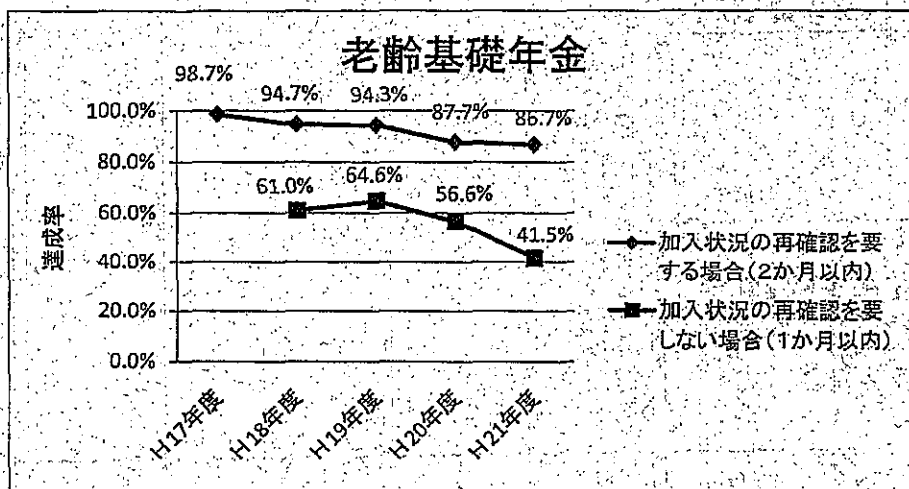
○特に、障害厚生年金については、お客様からの問い合わせ等に対応する専用電話を設置するとともに、サービススタンダード達成率の改善に向けて、平成22年4月から障害認定事務を担当する職員を56人から97人に大幅に増員することとするなど審査体制強化の準備を進めました。

給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率	
		加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない	加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない
老齢基礎年金	134,754 件	45.6 日	40.4 日	86.7%	41.5%
老齢厚生年金	1,873,697 件	48.4 日	39.9 日	82.5%	43.2%
遺族基礎年金	3,597 件	56.6 日	48.7 日	72.4%	30.2%
遺族厚生年金	273,250 件	60.2 日	39.7 日	68.1%	49.6%
障害基礎年金	63,845 件	72.5 日		81.5%	
障害厚生年金	27,909 件	158.1 日		10.0%	

【別表11：サービススタンダード年次推移】

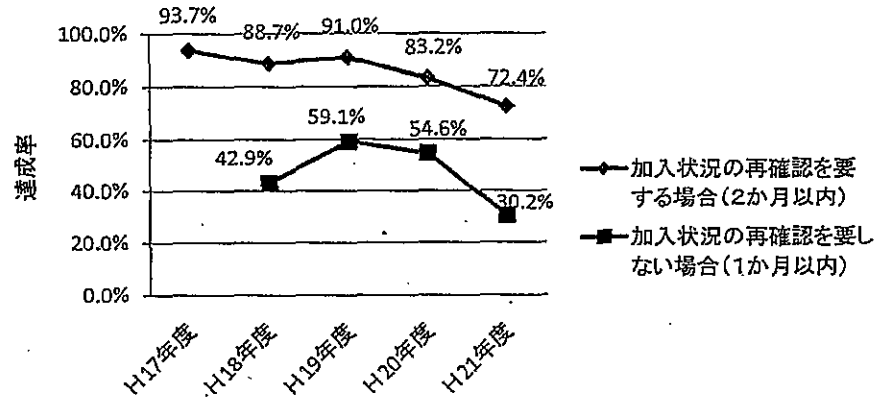
サービススタンダード推移

年度	老齢基礎のみ		老齢基礎・老齢厚生		遺族基礎のみ		遺族基礎・遺族厚生		障害基礎	障害厚生
	加入状況の再確認を要する場合(2か月以内)	加入状況の再確認を要しない場合(1か月以内)	加入状況の再確認を要する場合(2か月以内)	加入状況の再確認を要しない場合(1か月以内)	加入状況の再確認を要する場合(2か月以内)	加入状況の再確認を要しない場合(1か月以内)	加入状況の再確認を要する場合(2か月以内)	加入状況の再確認を要しない場合(1か月以内)	3か月以内	3か月半以内
H17年度	98.7%		98.3%		93.7%		97.7%		94.0%	73.5%
H18年度	94.7%	61.0%	93.2%	59.1%	88.7%	42.9%	90.0%	69.1%	89.8%	75.7%
H19年度	94.3%	64.6%	87.2%	52.4%	91.0%	59.1%	83.8%	65.4%	90.1%	72.4%
H20年度	87.7%	56.6%	76.1%	45.7%	83.2%	54.6%	74.5%	55.0%	87.9%	31.0%
H21年度	86.7%	41.5%	82.5%	43.2%	72.4%	30.2%	68.1%	49.6%	81.5%	10.0%

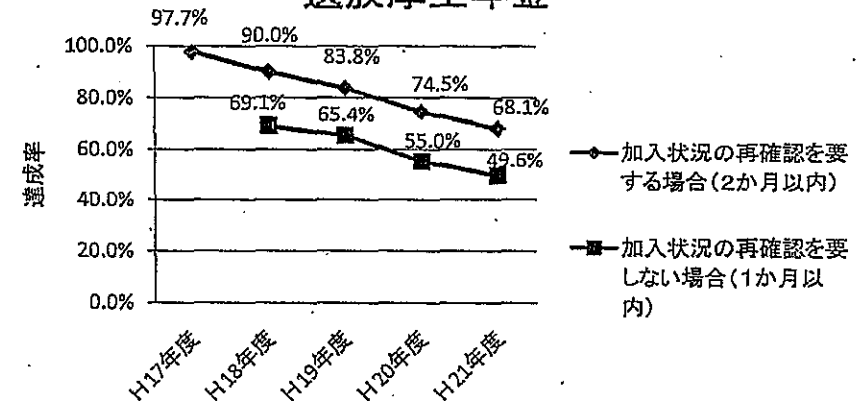


サービススタンダード推移

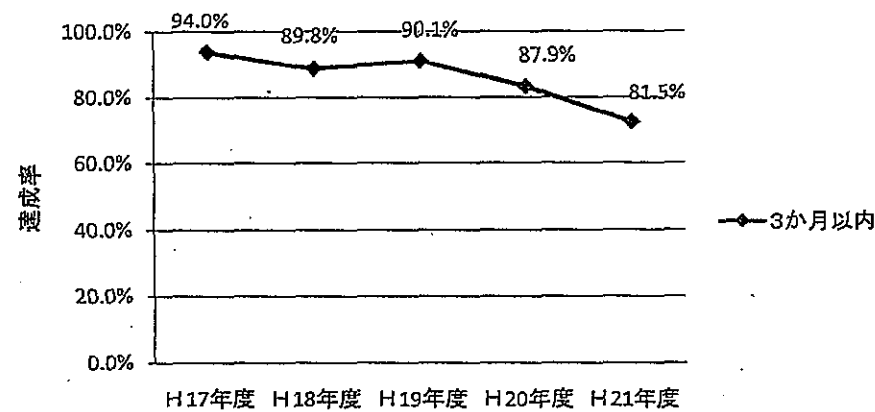
遺族基礎年金



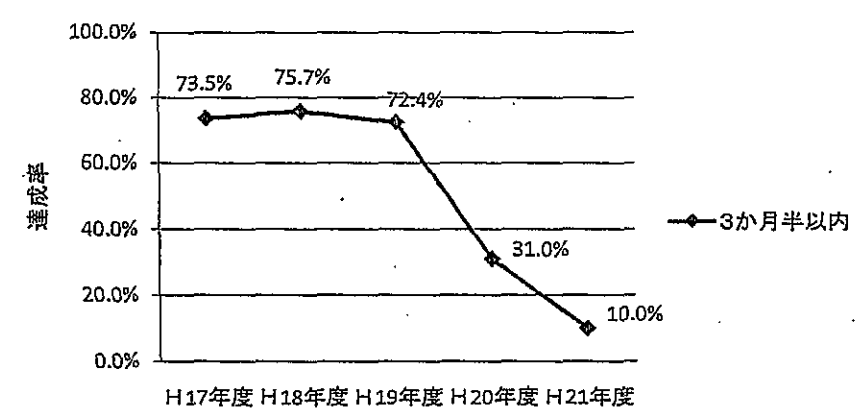
遺族厚生年金



障害基礎年金



障害厚生年金



平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
② 適正な届出の周知 新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行う。	○新規年金決定者に対しては、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金決定者用のパンフレット（「年金を受給される皆様へ」）を同封しています。このパンフレットの中で、老齢厚生年金受給者が就職した場合は、働き方によっては厚生年金保険に加入する必要があること、加入した際は年金額と給与及び賞与の額に応じて老齢厚生年金の一部又は全部の支払いが停止される場合があること等について説明しています。
③ 正確な支給 年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。 ア 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う。 イ 年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。	○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」を平成22年1月に制定・施行し、マニュアルに基づく業務処理の適正化に努めました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成22年1月に制定し、同要領の中で、以下のような情報伝達ルールを定めました。 ・年金事務所等の各部署から2日以内に本部品質管理部に第1報を報告（窓口の一本化） ・本部品質管理部は、事案の内容に応じ、リスク・コンプライアンス部その他の本部内の関係部に情報を伝達 ○同要領に基づき、本部（品質管理部）において、各部署から事案の報告を受けるとともに本部内の関係部と連携しながら、必要に応じて年金事務所等への対応、調査、再発防止等の対応を行いました。 （参考）平成22年3月末までに同要領に基づき報告（第1報）を受けた件数 455件

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況						
④ 申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組 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進める。	○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ついては、年金加入記録等をあらかじめ記載したターンアラウンド方式の年金請求書を、60歳または65歳到達の3か月前に送付しています。 また、60歳以後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、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。 （平成21年度における送付件数） <table border="0"> <tr> <td>・年金請求書（ターンアラウンド用）</td><td>1,747,990件（368,801件）</td></tr> <tr> <td>・老齢年金のお知らせ（はがき）</td><td>260,109件（52,289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>231,464件（47,038件）</td></tr> </table> （注）（ ）内は、機構設立後（1～3月の数値） ○旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方（約50万件）に対して、合算対象期間（カラ期間）（※15）の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ（「年金加入期間に関するお知らせ」）を送付しました。 この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、10,039人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。 《用語解説》 （※15）年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間（25年）」に算入することとされている期間のこと。例えば、昭和61年3月までの間で専業主婦であった期間や、海外に在住していた期間のことを言います。	・年金請求書（ターンアラウンド用）	1,747,990件（368,801件）	・老齢年金のお知らせ（はがき）	260,109件（52,289件）	・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）	231,464件（47,038件）
・年金請求書（ターンアラウンド用）	1,747,990件（368,801件）						
・老齢年金のお知らせ（はがき）	260,109件（52,289件）						
・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）	231,464件（47,038件）						

(平成 22 年 3 月 31 日現在)

事 項	件数 (人、件)	備 考
「お知らせ」送付対象者	499,399 人	うち、不着件数、約 3 万件
ナビダイヤルに照会のあった件数	2,020 件	
年金事務所等への相談来訪者数	4,350 人	
年金の決定が行われた方	10,039 人	平成 21 年 12 月 21 日以降に年金請求書を提出された方の状況

【別表 12：年金加入期間確認のための「お知らせ」ハガキ（見本）】

年金加入期間確認のための「お知らせ」ハガキ(見本)

表面

料金後納
郵便親
展あなた様の年金の加入期間に関するお知らせ
— ぜひお読みください! —

差出人

社会保険庁 社会保険業務センター

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号

(※宛先不明の場合は上記にご返送ください。)

【お問い合わせ先】

裏面の『専用ダイヤル』またはお近くの社会保険事務所や年金相談センターにお問い合わせください。

← ご案内は内側にあります。ここからゆっくりはがしてご覧ください。
なお、水に濡れている時は、よく乾かしてからおはがしください。 →

この通知をお読みいただくことで、年金の受給が可能となる場合がございますので、ぜひご確認ください。

あなた様は、右の表の年金加入期間だけでは「年金を受け取るために必要な期間」(原則300か月=25年)を満たしていません。

しかし、次の(1)、(2)のご確認により加入期間の間違いや合算対象期間(カラ期間)などがある方や、次の(3)、(4)の任意加入制度に加入された方は、年金を受給できる場合がございます。

ご確認ください、お気づきの点などがありましたら、裏面の『専用ダイヤル』にお問い合わせいただくか、お近くの社会保険事務所や年金相談センターにご相談ください。

(1) まず、右の表の①～⑨で、それぞれの加入期間が間違いないかどうか、ご確認ください。

(※共済組合等の加入期間については、加入していた各共済組合等にご確認ください。)

(2) 同時に、次のような合算対象期間(カラ期間)などがないかどうか、ご確認ください。〈詳細は裏面に〉

(例1) 専業主婦で、国民年金の任意加入の期間は?

(例2) 海外に在住した期間がある?

(例3) 平成3年3月までに、学生であった期間は?

(3) 60歳から70歳までは、国民年金に任意加入できますので「原則300か月=25年」の「年金を受け取るために必要な加入期間」を満たす場合があります。

(4) 70歳まで保険料を納めても、まだ加入期間が「原則300か月=25年」に不足する方は、「70歳以上でも、勤めに出て厚生年金に入る」という方法があります。

あなた様の年金加入期間 下の表のとおりです。
(社会保険庁の別添付)

基礎年金番号

平成 年 月 日現在の年金加入期間です。

「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等であなた様からご照会いただいた内容で、そのご返事ができていないご照会内容は、今回お知らせした年金加入期間には含まれておりませんので、ご丁承ください。

①厚生年金保険加入期間	か月
②船員保険加入期間	か月
③国民年金加入期間のうち納付済月数	か月
④ " 全額免除月数	か月
⑤ " 4分の3免除月数	か月
⑥ " 半額免除月数	か月
⑦ " 4分の1免除月数	か月
⑧ " 学生納付特例月数	か月
⑨共済組合等加入月数(注)	か月
年金加入期間合計	か月

年金を受給するためには、この期間に合算対象期間(カラ期間)などを加え、原則300か月(25年)以上が必要です。

※生まれ年などによっては、その必要な期間が短くなります。

※厚生年金保険及び共済組合等の加入期間の合計が240か月(20年)以上の場合も、年金を受給できます。

(注)公務員や私学教職員の場合は、平成8年以前に退職した共済組合等の加入期間は表示されない場合があります。共済組合等加入期間と他制度の加入期間が重複している場合は、それぞれの加入月数を表示しています。

お問い合わせは下記の『専用ダイヤル』へ！



0570-060-222(ナビダイヤル)

※IP電話・PHSからは「03-6700-1108」にお電話ください。

受付時間

○月～金曜日：午前8:30～午後5:15

ただし月曜日(月曜日が休日の場合は火曜日)は午後7:00まで受付

○第2土曜日：午前9:30～午後4:00

* 祝日、12月29日～1月3日はご利用いただけません。

※ナビダイヤルの通話料金は、一般固定電話の場合、接続先にかかわらず、市内通話料金でご利用いただけます。ただし携帯電話の場合は全額発信者負担となります。

※IP電話・PHS用電話(03-6700-1108)の通話料金は、全額発信者負担となります。

※「0570」の最初の「0」を省略したり、市外局番を付けて間違い電話になっているケースが発生していますので、おかけ間違いのないようご注意ください。

「私の履歴整理表」の記入用紙を差し上げます。

右のいろいろな記録を、手軽に確認するために、ご夫婦で、ご自分の「記憶」を「記録」に書き換えてみましょう。社会保険事務所や年金相談センターには「私の履歴整理表」が備えつけてあります。これを利用なされると、年金記録の確認がしやすくなり、ご相談の時間が短くなります。

ご夫婦での相談が肝要で、ご夫婦の生年月日を入れた用紙を差し上げますので、お申し出ください。

日本年金機構設立についてのお知らせ

平成22年1月1日に、社会保険庁は「日本年金機構」に生まれ変わります。

- 社会保険事務所は「年金事務所」となりますが、電話番号は変わりません。
- 年金の支払いや、各種の届出も、従来同様です。
- 職員一同、気持ちをあらたに出直しますので、よろしくお願いたします。

表面の表に記載されていなくても、次のような期間があれば、「必要な加入期間」に加算されます。

◆合算対象期間(「カラ期間」と呼ばれています。)

よくある「合算対象期間(カラ期間)」には、次の3種類があります。右の図のようなケースがあれば、「必要な加入期間」に加算されます。

このほかにもありますので、詳しくは、左記の「専用ダイヤル」またはお近くの社会保険事務所や年金相談センターにお問い合わせください。

(1) 専業主婦のサラリーマンの妻で、昭和61年3月まで国民年金に加入していなかった期間(右図①)

(2) 海外に在住していた期間(右図②)

※なお、次の国々(協定相手国)で働いていた方々はこれまで日本及び協定相手国の年金を受け取るための期間を満たしていなかった方でも、社会保障協定により、協定相手国及び日本の年金加入期間を相互に通算し、日本及び相手国の年金を受給することができます。(平成21年4月現在)

ドイツ・アメリカ・ベルギー・フランス・カナダ
オーストラリア・オランダ・チェコ(スペイン(準備中))

(3) 学生(20歳以上)の期間で、平成3年3月まで国民年金に加入しなかった期間(右図③)

◆共済組合等の加入期間

平成8年以前に退職した共済組合等の加入期間のうち、社会保険庁に情報提供されていない期間

◆基礎年金番号以外の年金手帳記号番号で加入していた期間

◆第3号被保険者の未届出期間(被用者年金加入者に扶養されていた期間)

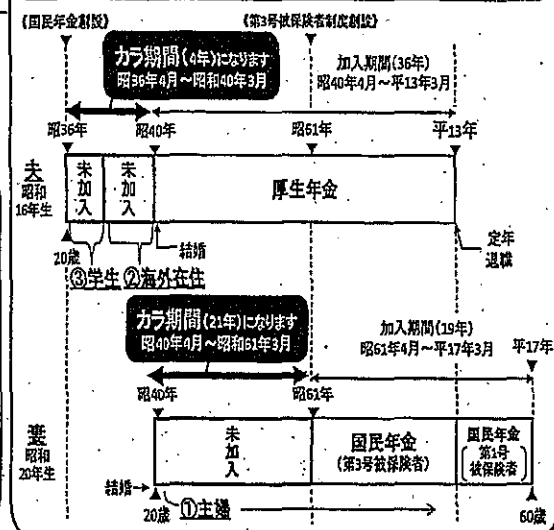
国民年金の第3号被保険者の届出がなく、保険料納付済期間とされていない期間

※この期間については、平成17年4月1日以降に従来の未届けを解消できる特例届出ができるようになりました。

＜本状をお送りするまでの間に、既に確認がお済みの方について、行き違いがありましたらご容赦ください。＞

社会保険庁ホームページ(<http://www.sia.go.jp/>)にも年金加入期間に関する内容を掲載していますのでご利用ください。

合算対象期間(カラ期間)になる例



平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況												
4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 ア 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、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、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 ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施 ・ ねんきん定期便専用ダイヤル増席 イ 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提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、及び予約制による年金相談を含めた対策により、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。	○昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施しました。 ○「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席しました。 ○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのため、 ・ 窓口の混雑状況をホームページで提供 ・ 全ての事務所において、混雑時（お待たせ時間が30分以上の時）には、待ち時間の目安を分かりやすく表示 ・ 相談者のプライバシーへの配慮等の観点も含め、相談スペース等の実情に応じ312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在）で、予約制による年金相談を実施しました。 ○年金事務所窓口（312か所）における平均待ち時間（13時現在）の状況は以下のとおりとなっており、依然として、窓口にお越しいただいたお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、上記のような取組の結果、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、徐々に減少してきています。 ＜平均待ち時間＞ <table><tr><th></th><th>30分以上1時間未満</th><th>1時間以上</th></tr><tr><td>平成22年1月</td><td>103事務所</td><td>98事務所</td></tr><tr><td>平成22年2月</td><td>98事務所</td><td>68事務所</td></tr><tr><td>平成22年3月</td><td>108事務所</td><td>45事務所</td></tr></table>		30分以上1時間未満	1時間以上	平成22年1月	103事務所	98事務所	平成22年2月	98事務所	68事務所	平成22年3月	108事務所	45事務所
	30分以上1時間未満	1時間以上											
平成22年1月	103事務所	98事務所											
平成22年2月	98事務所	68事務所											
平成22年3月	108事務所	45事務所											

ウ 年金相談センター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。

エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。

オ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。

カ 年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、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 51 か所の年金相談センターにおける年金相談は、平成 22 年 1 月から全国社会保険労務士会連合会に委託しました。委託業務の実施に当たっては、年金相談センターと年金事務所との間で、定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換などを行い、連携協力を図りました。

○年金相談センター業務開始直後の平均待ち時間（13 時現在）は 30 分強でしたが、2 月以降は 30 分未満に改善されました。

○コールセンターについては、「ねんきんダイヤル」の平成 22 年 1 月から 3 月までの応答率（総呼数に対する応答呼数の割合）は 45.8%（平成 21 年度の応答率 44.3%）、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の平成 22 年 1 月から 3 月までの応答率は 94.6%（平成 21 年度の応答率 92.5%）となっています。

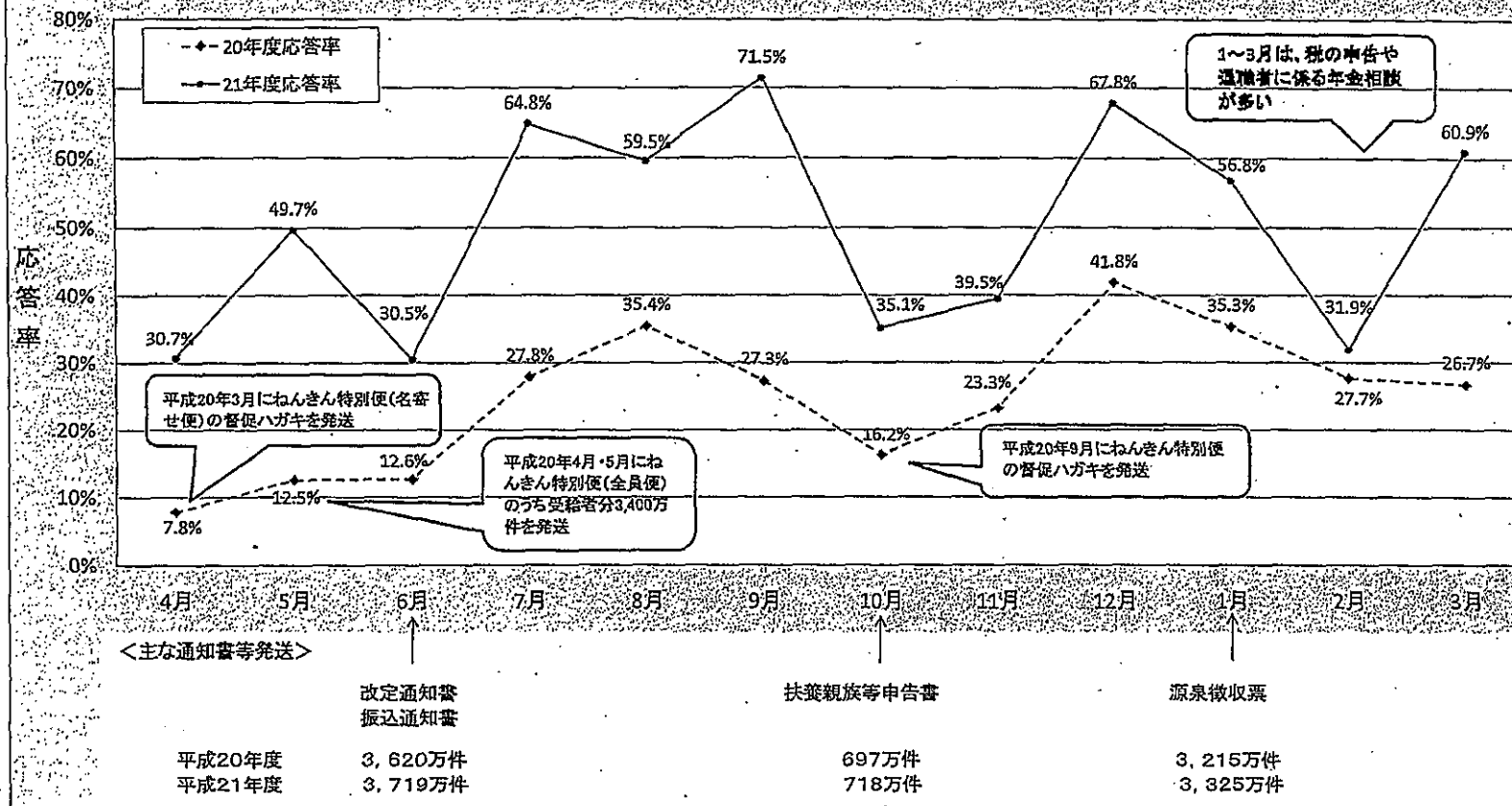
お問い合わせは、日本年金機構から発送する各種の通知に関するものが多く、特に平成 22 年 2 月は、扶養親族等申告書の 2 月定期支払額への反映及び源泉徴収票の発行という季節的な要因により「ねんきんダイヤル」の応答率が低い水準にとどまりました。

<応答率>

	平成 22 年 1 月	平成 22 年 2 月	平成 22 年 3 月
一般	56.8%	31.9%	60.9%
ねんきん定期便	94.5%	94.7%	94.5%

【別表 13：ねんきんダイヤルの月別応答状況】

ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成20年度・21年度)



【平成20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
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	16,257,822
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	3,427,266
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	21.1%

【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
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
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
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%

○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町村の庁舎や商工会議所等に職員や社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

出張相談回数（平成 22 年 1 月～3 月）：1,865 回 相談者数：41,179 人

○市町村において年金相談を実施していただくために必要となる端末装置を設置し、年金相談を実施していただく市町村数の拡大に努めました。この結果、端末装置の設置市町村数は、平成 21 年 12 月末現在の 228 市町村から平成 22 年 3 月末現在では 235 市町村と 7 市町村増加しました。

また、従来、原則として「ねんきん特別便」の年金記録に関する相談に限っていた端末装置の利用範囲について、年金記録全般の相談に使用できるようその拡大を検討し、平成 22 年 4 月 1 日より利用範囲を拡大することとしました。

○年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」の全面改定を平成 22 年 3 月に行いました。また、窓口担当職員のスキルアップのために、各ブロック本部において、年金相談経験が少ない職員等を対象とした年金相談研修を実施しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
4. 相談、情報提供等に関する事項 (2) 広報活動の推進 ① 社会保険事業の効果的な広報 ア 広報目的や対象に応じて適切な広報媒体を選定することにより、より効果的な広報の実施を図る。 イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知広報を充実する。 ・ 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広報 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料の減免手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知広報 ・ 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、事業主に対する周知広報 ・ インターネットや磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知広報	○年金制度の概要や届出手続き等に関する事項について、機構ホームページにリーフレットを掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し周知を行いました。 ○制度改正事項（国民年金保険料額の改定、在職老齢年金の支給停止基準額の変更）については、機構ホームページに必要なリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し、周知を図りました。 ○国民年金保険料の納付を促進するため、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、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（再掲） ○健康保険・厚生年金の適用（加入手続き）については、事業主を対象とした新規適用事業所説明会、算定基礎説明会などにおいて適正な届出の徹底を図るとともに、定時決定時の調査（船員保険においては標準報酬実態調査）の際の説明及び各種広報媒体（チラシ、パンフレット等）による制度の周知を図り、適正な届出の励行に努めました。 ○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。 ○年金委員に対する情報提供の方法や研修計画など効果的な連携・協力のあり方について検討を行いました。 また、社会保険労務士に対しては、機構本部から発出した指示・依頼等を全国社会保険労務士会連合会を経由して情報提供することとしました。

ウ 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

エ 国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための広報を展開する。

オ 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した資料を年金手帳の交付時等に合わせて配布する。

カ 機構ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信や子ども向けのキッズページ等を含め、わかりやすい広報を展開する。

○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」（国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの）を改訂し、年金事務所や市町村の窓口に着付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」（年金制度のしくみ等を解説したもの）を作成し、年金手帳送付時に同封することによる広報を実施しました。また、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」については、機構ホームページにおいて掲載しました。

【別表 14：総合パンフレット（抜粋）】

○機構ホームページについては、機構設立直後には「準備中」のコンテンツが多数存在するなど、お客様にご迷惑をおかけしました。このため、まずはお客様の利便性に資する情報の掲載に優先的に取り組み、必要な情報にアクセスしやすい画面構成とすること等に留意した広報を行いました。

具体的には、機構の紹介や、年金個人情報提供、諸届出の電子申請や磁気媒体申請、全国の相談窓口や混雑状況の紹介などの各コーナーを開設しました。また、お客様からのご意見等を踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容修正なども適宜行い、お客様に分かりやすくなる改善を行いました。その他、厚生労働省の動画チャンネル「YouTube」に、機構の紹介番組（理事長メッセージ、組織、記録問題の取組状況、コールセンター）を掲載しました。

○これらの取組を優先した結果、平成 21 年度中には、年金制度の解説コーナーや子ども向けのコーナーは開設できませんでしたが、これらについては、平成 22 年度において取り組むこととしています。

○なお、機構ホームページのトップページへのアクセス件数は、平成 21 年 12 月における旧社会保険庁ホームページへのアクセス件数約 82 万件を下回っていますが、1 月の約 67 万件から 3 月には約 78 万件まで増加しました。

これが国民年金のメリットです

メリット1 老後をずっと支える終身の年金

日本人の平均寿命は、医療技術の進歩等によって、今後もさらに延びることが予想され、老後の生活費の不安が大きくなります。
国民年金は、生きている限り年金が受け取れる一生涯の保障です。

メリット2 不測の事態に備える保険としての年金

国民年金は老後だけでなく、加入者が事故や病気で障害が残った場合は「障害基礎年金」が支給され、死亡した時は、その遺族に「遺族基礎年金」が支給されます。

→ 公的年金制度の障害・遺族年金は日本の人口の20人に1人が受給

メリット3 納めた保険料分は税金の負担が軽減

納めた保険料は「社会保険料控除」として全額控除の対象となり、税金が安くなります。

→ 税金軽減額(税率10%の方の場合)



※平成21年12月分から平成22年11月分の定額保険料で計算



※ 被保険者（ご本人）の代わりに納付義務者（配偶者・世帯主）が納付した場合は、納付義務者が社会保険料控除を受けられます。

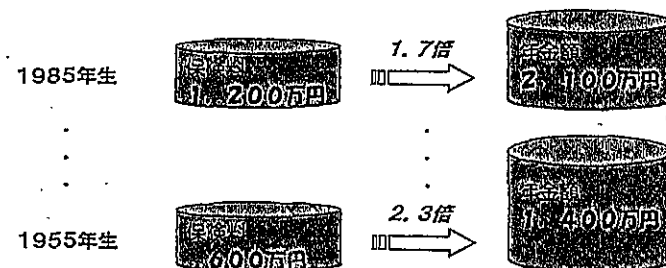
※ 国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に「社会保険料控除証明書」や領収証書など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務付けられています。

(注) この金額以上を源泉徴収等されている場合。

メリット4 生涯の年金額は保険料の1.7倍以上

国民年金の老齢基礎年金は、1/2（平成21年3月分までは1/3）が国庫負担（税金）で賄われていることにより、払った保険料を上回る給付を受けられる計算となっています。厚生労働省の試算では、1985年生まれ（2005年に20歳）の人でも、納めた保険料の1.7倍以上となります。

→ 給付と負担(保険料と年金のスライドを考慮して計算したもの)



(注1) 保険料は20歳から60歳までの40年間納付するものと仮定。

(注2) 年金額は、20歳の方は65歳から87歳まで、50歳の方は65歳から85歳まで受給するものとして計算。（60歳からの平均余命…20歳の方：27年、50歳の方：25年）

(注3) 保険料及び年金額は、納めた保険料の総額と65歳以降に給付される年金の総額を賃金上昇率を用いて各世代が65歳になった時点の金額として算出し、その金額を物価上昇率で割り引いて現在価値（平成16年度）に置き換えたもの。
(経済前提（2009年～）：賃金上昇率2.1%、物価上昇率1.0%）

メリット5 国民年金は経済の変動にも負けません

賃金や物価の変動にあわせて、年金を支える力と給付のバランスをとる仕組みにより年金額が改定されるため、年金に加入（20歳）してから年金を受給（65歳）するまでの間、経済社会が大きく変動したとしても、年金の価値が保障されるのです。

→ 老齢基礎年金額 622,800 円(昭和61年度)→ 792,100 円(平成22年度)

このように国民年金は有利で魅力的な制度です！

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況																				
4. 相談、情報提供等に関する事項 (2) 広報活動の推進 ② 年金個人情報の提供の充実 ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 イ インターネットによる年金個人情報の提供 ・ 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。 ・ 機構独自のID・パスワード認証方式による仕組みにより、被保険者・受給者に対して年金加入記録を即時に回答する ウ 「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。 エ 「ねんきん定期便」の送付に並行して、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。	○旧社会保険庁当時の平成21年4月より、全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行いました。（平成22年3月末までに6,673万件送付）（再掲） ○平成23年2月を目途に、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするとともに、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにすることとしました。現在、この実現に向けた検討を進めています。（再掲） ・ インターネットによる年金見込額試算照会 <table><tr><td>平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td><td>処理件数</td><td>92件</td></tr><tr><td>平成22年1月～3月（日本年金機構）</td><td>処理件数</td><td>181件</td></tr></table> ・ ID・パスワード発行 <table><tr><td>平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td><td>発行件数</td><td>82,709件</td></tr><tr><td>平成22年1月～3月（日本年金機構）</td><td>発行件数</td><td>25,584件</td></tr></table> ○国民年金第1号被保険者の方に対し、社会保険料控除証明書の裏面を活用して、前年1年間の年金加入状況をお知らせしました。 <table><tr><th>事項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）</td><td>1,066万件</td><td>1,000万件</td></tr></table> ○事業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所を記載した住所一覧表を提供し、住所変更が必要な方については、補正した住所一覧表の提出をもって住所記録の整備を行いました。 平成22年1月から平成22年3月 4,442件			平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	処理件数	92件	平成22年1月～3月（日本年金機構）	処理件数	181件	平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	発行件数	82,709件	平成22年1月～3月（日本年金機構）	発行件数	25,584件	事項	平成20年度	平成21年度	社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）	1,066万件	1,000万件
平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	処理件数	92件																			
平成22年1月～3月（日本年金機構）	処理件数	181件																			
平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	発行件数	82,709件																			
平成22年1月～3月（日本年金機構）	発行件数	25,584件																			
事項	平成20年度	平成21年度																			
社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）	1,066万件	1,000万件																			

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 ① お客様へのお約束 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を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、役職員の常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組む。 ② 現場主導のサービス改善 機構業務についてお客様の視点に立った見直しを進め、年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備を進める。また職員提案制度を設け、適切に運用する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。	○お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「年金についてわかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「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、読みやすくする」、「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する」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条（以下「お約束10か条」という。）」を策定しました。 ○このお約束10か条については、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。【別表15：お客様へのお約束10か条】 ○現場職員からの提案・意見をもとに、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用に努めました。 ○また、お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構本部内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行いました。（3月までの審査実績：7件） 更に、より一層のお客様目線での文書改善を行うため、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募し、20名のモニターを委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。 ○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計しています。 平成22年1月から3月までに寄せられたご意見・ご要望は145件となっており、接客態度など「お客様への対応に関するもの」が多くなっています。これらのご意見に対しては、年金事務所において、朝礼でお客様へのマナースタンダードの徹底を図るなど、その都度改善を図っています。

③ 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導入し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。

○この他にも、平成 22 年度以降、年金事務所において、お客様からのご意見、ご要望を直接お聞きし、意見交換を行う「お客様モニター会議」を開催することとし、その実施方法などの検討を進めました。今後、平成 22 年度においては、数か所の年金事務所においてモデル実施を行い、その結果を踏まえ、実施か所数の拡大について検討する予定としています。

○また、平成 22 年 1 月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。提案のあった内容については、原則としてその全件について個別に評価し、その結果を一定のサイクルでフィードバックすることとしており、平成 22 年 3 月末時点で 54 件の提案等があり、そのうち 1 月に提案された 11 件について評価を行い、3 月に開催したサービス改善委員会に報告の上、機構内 LAN に掲載、共有しました。なお、評価の結果、改善に向けて検討すべき事項として採用された提案は、①窓口装置の訓練環境(タミーデータ)の作成、②差押え財産のインターネット公売の実施、③機構内 LAN の共有フォルダの番号管理の 3 件であり、今後、実施に向けて検討を進めていくこととしています。

○年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声(ご意見・ご要望・苦情等)を現場から直接本部に報告する仕組みを定めた「お客様の声対応要領」を制定するとともに、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設けることにより、幅広くお客様の声の集約・分析に努めました。

○厚生労働省宛てに届いた日本年金機構に対する国民の声とも合わせて集約を行い、その結果について、毎週公表を行っています。なお、平成 22 年 1 月から 3 月末時点で受け付けた「お客様の声」の件数は 3,792 件となっています。

(1 月: 832 件、2 月: 1,399 件、3 月: 1,561 件)

【別表 16: 意見・要望・苦情等の推移】

○お客様の声の内容としては、「年金給付に関するもの」が 1,203 件(32%)と一番多く、次いで「国民年金に関するもの」(502 件(13%))、「お客様への対応に関するもの」(479 件(13%))。

④ 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」を実施し、結果を機構ホームページに公表する。 イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。 ⑤ 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。	となっています。具体的には、「記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい」「年金事務所での待ち時間が長い」「全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない」などのご意見をいただきました。 これらのご意見を踏まえ、再裁定の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組んでいます。 【別表 17：ご意見の内容（詳細）】 ○平成 22 年 3 月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのご来訪者を対象として、相談終了後に、職員がアンケート用紙を直接配付する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施し、その結果を同年 6 月 22 日に機構のホームページに公表しました。 ○なお、満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて課題があることから、平成 22 年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、接遇の向上や相談体制の強化に取り組んでまいります。 ○また、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「お約束 10 か条」を策定し、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。（再掲） ○これらの取組のほか、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、理事長の諮問機関として、9 名の委員からなる運営評議会を設置し、その第 1 回会合を 2 月 23 日に開催しました。 運営評議会については、今後、3 か月に 1 回程度、定期的開催する予定としており、今後、いただいたご意見を業務運営の改善に反映させていく予定としています。
---	---

お客様へのお約束10か条



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に、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、ていねいにご説明します。
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。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。
その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。
「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。
もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

◆ ご相談の窓口は、全国にご 있습니다。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

●月曜日 午前8時30分～午後7時まで
●火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
●第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

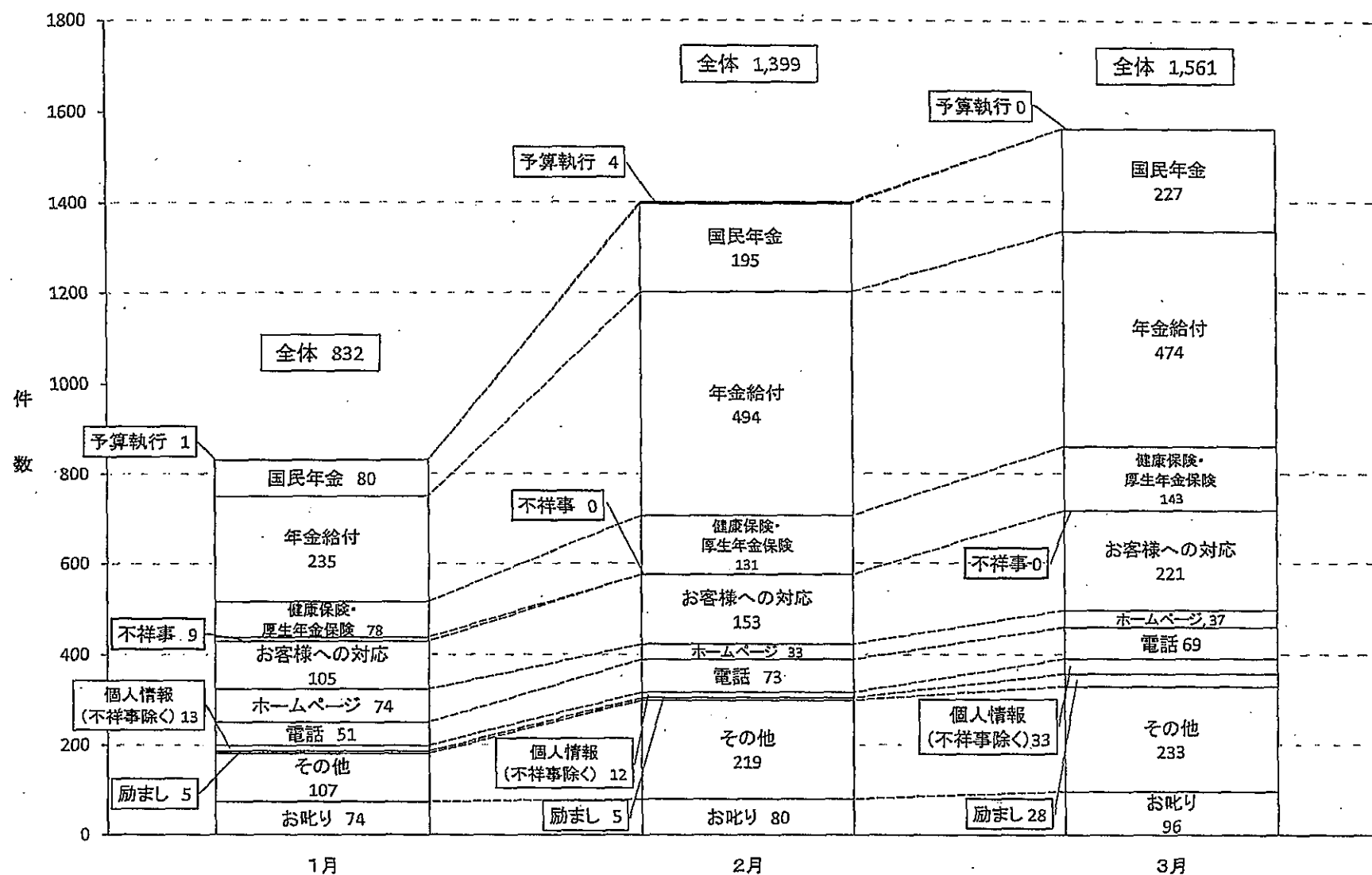
○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認ください。
<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ  <http://www.nenkin.go.jp/>

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の件数の推移



日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等分析表

○平成22年1月～3月 分析報告

分類	件数	内訳(%)	具体例
1 予算執行等に関するもの	5	0.1%	内容がわかりづらい通知を大量に送るのは紙の無駄遣いである 等
2 国民年金に関するもの	502	13%	国民年金保険料を2年以上遡って納められるようにしてほしい 等
3 年金給付に関するもの	1203	32%	記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい 等
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	352	9%	機構発足後、資格取得届、月額変更届の通知が遅くなった 等
5 不祥事に関するもの	9	0.2%	事務処理誤りは公表すべきである 等
6 お客様への対応に関するもの	479	13%	年金事務所での待ち時間が長い 等
7 ホームページに関するもの	144	4%	全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない 等
8 電話に関するもの	193	5%	年金事務所に電話をしても一日中つながらない 等
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	58	2%	電話で代理人が問い合わせる場合の確認方法をホームページで示してほしい 等
10 励ましに関するもの	38	1%	年金事務所職員の迅速な対応と丁寧な説明に対するお礼と激励 等
11 上記1～10に属さない業務に関するもの	559	15%	ねんきん定期便はもっとわかりやすい記載方法にしてほしい 等
12 日本年金機構へのその他のお叱り	250	7%	年金記録問題の責任の所在をはっきりさせてほしい 等
合計	3,792	100%	

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
6. 電子申請の推進に関する事項 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、「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日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、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。	○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。（再掲） ○全国社会保険労務士会連合会等と定期的に意見交換を実施し、利用者の立場から電子申請の利用促進、使い勝手の向上についてご意見をいただき、その中で要望のあった磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用拡大に向けて検討を実施しました。 ○「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要16手続に係る平成21年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は55.3%と、平成20年度における電子申請利用率50.1%から5ポイント程度の上昇となりました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
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 業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検する。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。	○各都道府県単位で設置している事務センターにおいて処理することとされている事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、現場職員からの意見を踏まえ、当分の間、年金事務所において一定の業務処理を行った方が円滑かつ迅速に処理できると判断される場合には、お客様に対する迅速なサービス提供を行うという観点から、年金事務所において処理することが可能となるよう業務処理要領（マニュアル）を改正しました。 ○平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、3月末時点で54件の提案を受け付け、そのうち1月に受け付けた11件について評価を行いました。（再掲） ○また、事務処理誤りの再発を防止するため、全職員に対し、平成21年度に生じた事務処理誤りの事象を周知し、注意喚起と啓発を図るとともに、平成22年3月3日から31日までの間、再発防止策に係る意見募集を実施しました。意見募集の結果、職員から304件の提案が寄せられ、今後、これらの提案をもとに事務処理誤り再発防止のための総合対策を取りまとめる予定としています。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
2. 運営経費の抑制等に関する事項 運営経費について、効率的な執行を進める。	○一般管理費（人件費を除く）の執行額については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったこと等により、当初予算額（27.2億円）を3.3億円（12.3%）下回りました。 ○業務経費の執行額については、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように平成21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することとしたことなどに伴う業務量の見直し（140.7億円）や、入札の実施に伴う調達コストの低減等（42.9億円）により、当初予算額（529.8億円）を183.6億円（34.6%）下回りました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
3. 外部委託の推進に関する事項 ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進するとともに、新たに、平成22年1月から、年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託する。 イ 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、会計監査による事後確認等を行い、委託業者を適切に選定する。 ウ 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、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施等により的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。 エ 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。	○「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。 旧社会保険庁において外部委託を行っていた業務について引き続き外部委託を行うとともに、新たに平成22年1月から、全国51か所の年金相談センターにおける相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。（なお、年金相談センターの外部委託に伴い、機構設立時の職員定数を、旧社会保険庁における定員に比べ、正規職員110名、有期雇用職員310名削減しています。） ○また、国民年金保険料に係る納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テストによる外部委託を行いました。 ○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め、機構が締結した外部委託契約232件のうち、業者の選定について総合評価落札方式を活用したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など16件、企画競争を活用したものは1件となっています。機構発足後に新たに締結した外部委託契約5件については、ノウハウや専門的な知識や高い技術力を必要とする外部委託ではなかったため最低価格落札方式で行いました。なお、委託業者を選定するにあたっては、外部委託規程等に定めた手順により、チェックリストに基づき事前審査を行い、委託業者を適切に選定しました。 ○サービス品質に関しては、標準仕様書に記載し、標準契約書において、委託業者と合意（サービスレベルアグリーメント）を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次等定期的な報告を求めています。なお、立入検査を実施した事例はありませんでした。 ○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め機構が締結した外部委託契約のうち複数年契約を行ったものは、年金電話相談業務、厚生年金保険・健康保険関係届書パンチ委託業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など190件となっています。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成18年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。	○社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。その後、年金記録問題の解決が大きな課題となり、年金記録問題検証委員会報告書において、現行システムの機能に係る同委員会の検証結果を今後の設計、開発及び運用に反映することや、第三者的立場にある機関による点検・評価を受けること等の指摘を受けました。 これを受けて、内閣に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ（以下「WG」という。）による専門的な点検・評価を受け、詳細設計の前に対応すべき優先的課題に関し、①基本設計の修正②データ移行方式検討③アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム（※17）性能検証を基本設計補完工程として実施することとし、平成20年12月にWGから電子政府評価委員会に対して、その旨が報告され、同月に「詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うこととするなど、最適化の進め方を見直す。」旨の改定電子政府推進計画が決定されました。 《用語解説》 （※16）システム全体のシステムの構造を規定し、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。 （※17）ハードウェアの種類及び特定の目的のために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、設定等。

○これを踏まえ、旧社会保険庁において、平成 21 年 3 月、基本設計補完業務として、①基本設計補完業務（業務ソフトウェア）②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務③基本設計補完業務の工程管理支援業務について調達仕様書案に対する意見招請を実施しましたが、新システムの業務要件に関する疑義や業務要件の一層の明確化を求める意見等に対し、改めて業務要件の詳細な点検を行い、調達仕様書案の見直しを実施しました。また、WGの指摘を踏まえたデータ移行方式検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築等に係る調達を実施しました。

○社会保険庁廃止及び機構設立後の社会保険オンラインシステムに係る開発体制については、厚生労働省は保有者としての責任、管理運営責任を果たすために必要な管理指導等を行い、機構はシステム開発等に係る一連の実務等を行うといった役割分担の整理を行いました。

○機構設立後の平成 22 年 1 月以降においては、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めるための調達仕様書の再度の見直しを実施しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。 ① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底するとともに、調達に係る計画数値に基づき、調達コストの削減に努める。 ② 調達委員会を設置し、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。 ③ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。	○契約に関する業務はできる限り本部で集約して行うこととし、契約単位を全国一括又はブロック単位とすることで契約件数を削減し、契約事務の効率化に努めました。例えば、47都道府県ごとに調達していた消耗品の購入については、機構発足と同時に全国一本のオーダリングシステムを導入しました。また、年金事務所や宿舎の修繕及び法定点検等についてはファシリティマネジメント（※18）を導入し、業務ごとに行っていた調達事務を一本化しました。 《用語解説》 （※18）建物にかかる法定点検や維持管理業務、具体的には事務所や宿舎に不具合が生じた際の受付窓口、被害拡大防止のための応急措置、修理等の概算金額の見積、工事の立会など事務所や宿舎の建物等総合管理業務委託のこと。 ○機構が締結する契約は、一定額以下の少額の契約や契約の性質からやむを得ない場合などを除き、原則として競争入札とする旨の規程を定め、競争入札の徹底に努めました。 平成21年度に行った契約（社会保険庁から引き継いだ契約や少額の契約を除く。）のうち、一般競争入札を行った割合は56.7%となっており、中期計画の目標数値である80%を大きく下回る結果となりましたが、これは各年金事務所です不足の帳票類をやむを得ず緊急に調達したことによる影響が大きく、これらの契約案件を除いた一般競争入札割合は79.1%となっています。なお、随意契約を行った主な例としては、緊急に調達が必要となったもののほか、落札者がいなかったため随意契約となったケースやシステムに関する著作権の関係から契約の相手方が特定の者とならざるを得なかったものなどです。 ○一定額以上の調達案件については、本部については「調達委員会」、ブロック本部については「契約審査会」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等について審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減を図りました。具体的には、実際の契約額は、平成21年度調達計画額に対し6.4%の削減となりました。

○調達委員会については、平成22年1月から3月までの間に6回開催し、緊急に調達すべき案件で持ち回りにより審査を行ったものを含め61件の調達案件の審査を行いました。また、契約金額が500万円以上となる随意契約については、事前に、理事長及び監事に報告する仕組みを導入し、これに基づき適正な契約に努めました。

○また、業務効率化や業務品質の向上に効果があると認められるものについては、複数年契約を積極的に活用することとし、土地建物賃貸借（文書保管倉庫）、オーダーリングシステム（消耗品購入）、年金相談センターの委託など32件の複数年契約を締結しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
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 1. 内部統制システムの構築に関する事項 「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、仮に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構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。 平成21年度は、特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。また、事務処理誤りの内容を本部で一元的に把握・管理し、当該情報を組織内で共有することの必要性について、役職員への周知を図る。 さらに文書管理について、特に社会保険庁から引き継いだ文書の適切な管理・保管を徹底する。	○内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、以下の7つの事項をその取組の柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しました。 ①コンプライアンス確保 コンプライアンス(法令等遵守)確保のための基本的事項及び体制の適切な構築・役職員のコンプライアンスの実践を確保すること目的とした「コンプライアンス規程」を策定するとともに、外部弁護士を含むコンプライアンス委員会(委員長:副理事長)を設置しました。また、法令違反通報の窓口(内部及び外部)を設置しました。 ②業務運営における適切なリスク管理 リスク管理の基本的事項及び機構の業務運営における適切なリスク管理の実践を確保することを目的とした「リスク管理規程」を策定するとともに、リスク管理委員会(委員長:副理事長)を設置しました。 ③業務の有効性・効率性の確保 機構の業務(内部管理業務を含む。)の実施に係る管理についての基本的事項及び業務の適正・効率的な運営に資することを目的とした「業務管理規程」を策定し、業務処理要領(マニュアル)に基づく業務執行を行うことを徹底するとともに、組織内部の行動指示の方法等について要領を作成し、ルールを明確にしました。 ④適切な外部委託管理 機構の外部委託の基本的事項及び適正かつ円滑な外部委託の実施を図ることを目的とした「外部委託規程」を策定するとともに、外部委託業務の効率化を図るため、標準仕様書や委託業者選定審査チェックリスト、標準契約書などを決めました。

⑤情報の適切な管理・活用

機構において情報が適時適切に伝達されるよう、情報の伝達に係る基本的事項を定めた「情報伝達規程」を策定するとともに、年金事務所等から本部への主な情報伝達ルートとして「コンプライアンス問題事案」、「事件・事故・事務処理誤り」、「お客様の声」の3つの報告ルートを整備し、それぞれの報告ルールを定めました。

機構における文書の管理についての基本的事項及び事務処理の適正化・能率化を図るとともに、独立行政法人等情報公開法の適正かつ円滑な運用に資するため「文書管理規程」を策定し、特に、文書の保存期間について、一部の文書を除き、「当面、文書の保存期間を超えても廃棄しない」取扱いを定めました。

個人情報の適切な管理のための必要な措置を定め、個人情報の滅失、き損、漏洩等を防止し、適切な管理を図ることを目的とした「個人情報保護管理規程」及び「個人情報保護10か条」を策定しました。

⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善

内部監査のための基本的事項及びその活動を円滑かつ効率的に推進することを目的とした「内部監査規程」を策定しました。また、監査に従事する職員は全て本部所属とした上で、各ブロック本部に駐在することにより、内部監査をより効率的かつ効果的に実施する体制を整備しました。

なお、内部監査については、23か所の年金事務所及び3か所の事務センターに対して実地監査を行うとともに、社会保険庁時代に行われていた監査方法から次の改善を行いました。

①年金事務所等に対する実地監査で使用するチェックリストについて、より適切かつ効果的監査を可能とする改善を行いました。

②年金事務所長等へのヒアリングの機会を設け、現場状況の把握に努めるとともに、問題認識の共有化を目的として意見交換を充実させました。

③機構設立以降、各監査グループにおいて監査部統一教材を使用した研修を重ねるなど監査ノウハウ及び判断基準の共有化に努めました。

⑦ITへの適切な対応

システムの開発、管理、運用及び保守を実施するため必要な事項を定め、もってIT統制の実現を図るとともに、システムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的とした「システム管理規程」を策定するとともに、「システム管理要領」、「システムリスク管理要領」、「情報セキュリティポリシー」などの関連諸規程の整備を行いました。

また、厚生労働省とのシステム開発等に関する協定書を締結するとともに、厚生労働省と機構の関係者及び外部有識者からなる「システム開発委員会」においてシステム開発案件について、必要な調整・連携を実施しました。

○コンプライアンス確保やリスク管理については、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、意識啓発のための役職員必携等の冊子等の配布、機構LANを活用した職場内研修、自己研鑽のための資料掲載などの取組を行いました。

また、新規採用者を対象とした集合研修や本部管理職を対象とした外部講師によるセミナーなどを実施しました。

○コンプライアンス問題事案への具体的な対応については、法令違反等通報制度による受付、事件・事故・事務処理誤り報告、お客様の声報告などの中から、コンプライアンス問題事案としての対応が必要であると判断し、リスク・コンプライアンス部を中心に調査を実施した（調査中のものを含む）案件は、11件となっています。

【通報制度による受付件数及び調査実績】

◆通報制度受付件数総計 82件（うち内部からの通報：60件、外部からの通報：22件）

◆調査が必要であると判断し、調査した11件の内訳

- ・法令又は諸規程に違反した疑いのある業務処理 6件
- ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 1件
- ・人身事故を伴う交通法規違反行為 2件
- ・その他法令、諸規程で問題があると疑われる行為 2件

○特に、旧社会保険事務所において、「年金記録に係る確認申立書が年金記録確認第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部については記録訂正基準に基づかない不正な記録訂正が行われていた」事案が判明しましたが、これについては、調査の上、3月末に公表しました。このような事案の再発防止に向けて、平成22年4月以降、特別自己点検の実施や監査部による特別監査の実施などに取り組んでいます。

○事務処理誤りについては、平成22年1月に制定・施行した「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、事象が判明してから原則として2日以内に本部に直接報告する仕組みを導入し、報告の徹底を図っています。この他にも、年金事務所等から本部への主な情報伝達ルートとして、コンプライアンス問題事案報告、お客様の声報告ルートを整備し、これらの報告ルールのポイントをまとめた冊子「業務サポートマニュアル」を作成し、全役職員に周知しました。

【事務処理誤り等の報告件数】(22年3月末現在)

- ・事件・事故・事務処理誤り報告 455件
- ・コンプライアンス問題事案報告 18件
- ・お客様の声報告 1,845件

○文書の管理については、一部の文書を除き、「当面、文書の保存期間を超えても廃棄しない」とする文書管理規程の定めに従い文書管理を行いました。このために必要となる文書の保管スペースを確保するため、平成22年3月末に、倉庫を追加で借り上げ、文書を適切に管理・保管ができるように対応しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
2. 情報公開の推進に関する事項 ① 平成22年7月を目途に公表を行う、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）の作成に向けた準備を行う。 ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。 ③ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。	○年次報告書（アニュアルレポート）の作成に向けては、作成の視点を以下のとおり整理するとともに、アニュアルレポート作成に当たり、若手ならではの新鮮な発想などを採り入れるため、若手職員によるプロジェクトチームを設置して検討を進めることとし、そのメンバーの公募に向けた準備を行いました。（同プロジェクトチームは平成22年4月21日に発足） ＜作成の視点＞ ・お客様目線での情報開示 ・分かりやすい、親しみやすい、目で見える実績報告 ・お客様が知りたい情報の一覧性の確保 ○年金記録問題への取組状況については、その進捗状況を毎週公表（プレス発表及びホームページに掲載）しました（平成22年3月26日までに計12回）。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」について3か月ごとに公表することとし、3月に公表しました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応（情報伝達、調査、再発防止措置、公表など）に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成22年1月に制定し、同要領に基づく対応を実施しています。 これらの事案については、同要領に基づき、原則として全ての事案について、月次で公表を行いました。（平成21年4月から12月分（旧社会保険庁分）を2月2日に、平成22年1月分を3月1日に、平成22年2月分を3月31日にそれぞれ公表） また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行いました（「平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて」など3件）。

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。

○日本年金機構法第51条の規定に基づき公表が義務付けられる以下の情報をホームページに掲載しました。

- ・ 役員の報酬や退職手当、職員の給与や退職手当などの支給基準(規程)
- ・ 中期目標、中期計画、年度計画
- ・ 機構の業務運営の基本となる重要な方針(運営方針、人事方針、業務方法書、お客様へのお約束 10 か条、役職員行動規範、内部統制システム構築の取組方針、個人情報保護管理方針)
- ・ 機構の組織 など

○この他、契約の状況や運営評議会に関する情報もホームページに掲載しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
3. 人事及び人材の育成に関する事項 ① 戦略的な人事政策 中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進する。 ② 人事評価制度の推進 全ての正規職員・准職員を対象として、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、評価者訓練等により、制度の趣旨について職員への徹底を図る。 ③ 人材の育成 研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進める。	○一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針を定めるとともに、人事方針に基づく職員の異動、昇格・降格などに関する基本ルールを定めた人事管理規程を策定しました。 ○機構発足に当たっては、正規・准職員併せて約1,800人の民間出身者を採用しました。また、年金事務所長については、幹部候補が早い時期に経験するポストとして位置づけ、若手、中堅からの選抜登用（45才以下24人）や民間出身者からの人材登用（51人）を積極的に行いました。 ○職員の「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組を適正に評価するとともに、評価のフィードバックの徹底など、人材育成にも資するものとして人事評価制度を実施することとし、人事評価制度実施規程など関連の諸規程を整備しました。 制度に基づく人事評価の実施は、平成22年4月から行うこととし、平成21年度においては、管理職員を対象とした研修を本部において実施するとともに、その後、各部署において、本部の研修を受講した管理職員から全職員へ伝達研修を行い、制度の周知・理解を図りました。 ○通信研修、内部資格制度、外部資格取得費用補助制度及びチューター制度（※19）などの実施を定めた人材育成規程を策定し、これらの制度を具体化するための研修体系の構築に着手しました。 なお、平成23年3月までに間に実施する研修については、経過的な研修計画を策定し、これに基づき、新規採用者研修を実施しました。 ＜用語解説＞ ※19 新規採用職員の教育育成を目的として、先輩職員が新規採用職員をマンツーマンで実務指導、学習指導を行うとともに各種相談に応じる仕組み。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
4. 個人情報の保護に関する事項 ① 職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入を行う。 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、日本年金機構個人情報保護管理規程の職員への周知徹底、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行う。 ③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティ対策を講ずる。	○個人情報保護研修については、研修教材を作成し、本部から年金事務所等に対し、各職場において新規採用者に対して速やかに実施するよう指示を行うとともに、新任年金事務所長に対しては、平成22年2月に直接研修を行いました。 また、職員ひとり一人が日々の業務における個人情報保護の取組状況を確認できるよう、セルフチェックシートを作成しました。今後、四半期毎にセルフチェックを実施する予定です。 ○年金記録の入力や検索を行うことができる全てのオンライン端末装置の使用について、生体情報認証によるアクセス制限を行い、厳格な管理を実施しました。また、オンラインシステムへのアクセス内容の監視としては、個人情報保護管理事務取扱要領に基づき、氏名索引処理結果リストによるチェックを毎日行うとともに、オンラインジャーナル検索結果一覧表による不正なアクセス調査を定期的実施することとし、調査を実施するための準備を行いました。 ○業務の委託にあたっては、個人情報保護に係る管理体制や措置等の内容に関し、委託業者選定審査チェックリストや契約書審査チェックリストに基づく審査等を実施の上、委託業者を選定するとともに、委託先事業者に対する個人情報に係る検査実施手順を定め、適正な監督を行いました。 ○事務室等における個人情報のセキュリティ対策については、プライバシーマークの基準を踏まえて、平成22年度にコンサルタントを活用した分析等を行い、物理的なセキュリティ対策を含めた情報管理の中期計画を策定することを予定しています。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<u>V 予算、収支計画及び資金計画</u> 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。	○平成21年度の予算、収支計画及び資金計画に対して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。

(別紙1(21年度計画))

平成21年度予算

(単位:百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	74,805
運営費交付金	43,073
事業運営費交付金	31,733
その他の収入	113
計	74,918
支出	
業務経費	52,985
保険事業経費	15,511
オンラインシステム経費	4,061
年金相談等経費	12,161
年金記録問題対策経費	21,252
一般管理費	21,934
計	74,918

(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) 年金記録問題対策経費については、1次補正後予算額を計上する。

(別紙2(21年度計画))

平成21年度収支計画

(単位:百万円)

区 別	金 額
費用の部	74,918
経常費用	74,918
業務経費	52,985
保険事業経費	15,511
オンラインシステム経費	4,061
年金相談等経費	12,161
年金記録問題対策経費	21,252
一般管理費	21,934
人件費	19,210
その他一般管理費	2,724
収益の部	74,918
経常収益	74,918
運営費交付金収益	74,805
運営費交付金収益	43,073
事業運営費交付金収益	31,733
その他の収入	113
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。

(注記3) 年金記録問題対策経費については、1次補正後予算額を計上する。

(別紙3(21年度計画))

平成21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	74,918
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	74,918
資金収入	
業務活動による収入	74,805
運営費交付金による収入	43,073
事業運営費交付金による収入	31,733
その他の収入	113
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	74,918

(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。

