

業務改善工程表

- ◆業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善の諸課題について、当面の課題を中心に項目、スケジュール及び検討体制等を整理したものである。
- ◆今後の状況に応じて、項目及びスケジュール等については、適宜見直されるべきものである。

平成 22 年 7 月 27 日

日本年金機構業務改善工程表策定 P T

業務改善工程表

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
1. 指示・依頼文書の改善			
1-1 指示・依頼等実施要領の改正	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> ・指示・依頼文書の周知方法や検索を容易にする仕組み等の改善を図る要領の改正を実施(平成22年3月) ・よくある誤り事例についてチェックリスト化し、審査の徹底を図る。(平成22年7月中旬にチェックリストを作成予定。) ・今後ともに引き続き、現場意見を踏まえ、必要に応じ、要領を改正。 	
1-2 分かりやすい文書の作成	経営企画部	年金事務所・事務センターへの分かりやすい指示・依頼文書作成のための意見照会(平成22年6月4日締切)に基づき、分かりやすい文書作成の手引きを平成22年7月中旬に作成、周知予定。	
1-3 報告物の見直し(削減)	品質管理部 経営企画部	各種報告物の見直しを行い、結果を精査した上で業務処理要領等に反映させる。(平成22年8月から随時実施予定)	17-26と関連
2. 業務の適正実施のための基盤整備			
2-1 マネジメント研修	研修部	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所課長クラス以上を対象とした、業務の効率的実施、業務の進行管理、人材育成等に関するマネジメント研修実施に向け、民間出身者等を含むPTを立ち上げ、平成22年10月目途に検討を行う予定。 ・ブロック本部、事務センター、年金事務所の管理者を対象として、平成22年度については、11月及び12月に実施する予定。(受研予定人員120人) 	
2-2 社内資格制度	研修部	内部資格制度については、人材育成規程第7条及び人材育成細則第5条において規定済み。内部資格制度は、研修の受講の成果に基づき、認定するしくみであることから、平成23年度から予定している通信研修(基礎課程)終了後の平成24年度から実施予定。	14-5と関連
2-3 業務研修体系及びカリキュラムの整備	研修部 システム統括部	<ul style="list-style-type: none"> ・新研修体系を策定(次の事項)したところであり、平成23年度から実施する予定。 ①新規採用者については、職務遂行力を身に付けさせたくため配属するため、集合研修期間を2週間程度から10週間程度に拡大するとともにチューター制度を導入 ②実務研修として、通信研修を導入し、内部資格とリンクさせた総合的な人材育成の実施 ③社会保険労務士等の業務に関連の深い外部資格の取得支援 	14-5、15-5と関連

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
2-4 適切な書類管理の促進	総務部	書類の効率的な保存方法の検討、旧社会保険事務局書類の整理と検索可能化等により、事務処理の効率化・適正化を図る。 (平成22年8月以降順次実施予定)	
2-5 WM・LAN-PCの適正配置	経営企画部 事業企画部 システム運用部	・WMIについては、地方要望を基に平成22年4月に約250台配布、6月～7月に約300台、8月以降順次約1,000台配布する予定。また、12月に約2,000台配布する予定であり、これにより地方要望を充足する見込み。 ・LAN-PCについては、平成22年8月中を目途に設置台数の要望調査を行い、その結果を踏まえ所要の台数を調達・配付予定。	
2-6 届出様式・チラシの統一化	事業企画部 経営企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部	・事務センター、年金事務所において独自に作成している届出様式・チラシ等を収集し、アイデア等を取り入れ、優先度の高いものから順次全国統一化を図る。 ・併せて、資料の作成主体を明確化し、管理換帳票を含め、バージョン管理を適切に行えるようにするための検討を行い平成22年9月を目途に印刷のルールを定める予定。	
3. ホームページの改善等、広報の充実			
3-1 HPの充実	広報室	・若手PTの報告を踏まえ、「HP刷新PT」を立ち上げるなど、HPの充実に向けた検討を行う。(平成23年3月実施予定) ・事務所等へのお問い合わせを減らすこと等を目的として、専用コーナーを新設(例:送付書類の説明)したり、コンテンツの改善などを順次対応する。(平成22年9月実施予定)	
3-2 機構HPへの届出様式のファイル形式の改善	広報室	HP上に掲載している各種届出様式についてPDF形式に併せてWord・Excel形式での掲載を行う。	
3-3 メディア対応の充実	広報室	マスコミ等との積極的な関わりを増やすなどして、メディア対応を充実させることにより、効果的な広報、かつ、正確な報道の道筋を確保する。	
4. 業務処理マニュアル整備(精緻化)			
4-1 月次サイクルでの指示・依頼文書の取り込みルールの徹底	品質管理部	マニュアルに反映されていない指示・依頼文書の取り込みを迅速に行う。機構発足後の指示・依頼文書の取り込みを平成22年8月中に集中的に行う予定。	
4-2 未適用事業所対策マニュアルの整備	厚生年金保険部	未適用事業所対策に係る方針(優先順位)については、平成22年8月を目途に指示・依頼文書を発出し、12月を目途にマニュアルの整備を行う予定。	
4-3 強制徴収対策(国年・厚年)マニュアルの整備	国民年金部 厚生年金保険部	マニュアルに反映されていない指示・依頼文書の取り込みを平成22年8月を目途に行い、その他の整備については、12月を目途に行う予定。	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
4-4 マニュアルインストラクター研修の実施	品質管理部	マニュアルインストラクター研修を実施し、各職場での伝達研修を実施する。(毎年10月と11月に分けて実施(ブロック本部グループ長対象))	
4-5 疑義照会回答の迅速化とマニュアルへの取り込み	品質管理部	疑義照会回答の迅速化に向けて進捗管理していくとともに、疑義解釈集及び通知集を今年度中に作成し配布する。	
4-6 マニュアル加除及び事務処理誤り公表時などにおける勉強会の実施(月次:月初)	品質管理部	マニュアル加除時、疑義照会の回答時(他所分)、事務処理誤り月次公表時、担当者の交代時などを契機に、過去の事務処理誤り事例についての勉強会を開催。(平成22年8月に改めて指示文書発出予定)	
4-7 マニュアル検索システムの構築	品質管理部	業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び事務の効率化を図る観点からマニュアル検索システムを構築し、マニュアルと通知、疑義照会の回答をリンクできるようにする。(平成22年度及び23年度実施予定)	
5. 受付書類等の進捗管理の徹底			
5-1 各種申請書等のバーコード管理化、受付データ進捗管理システムの導入	品質管理部 システム企画部	各申請書等にバーコードシールを貼付し、進捗管理を行うシステムについて、平成22年度中に基本計画を策定し、23年度中を目途にシステム開発及び実施予定。	
5-2 相談記録の管理	年金相談部 システム企画部	相談記録の事跡管理システムについて、実例(本渡、練馬事務所)を基にモデル実証検証を行う予定。[平成22年8月全事務所周知・モデル事務所選定、9月～11月モデル実施、12月検証]	15-13と関連
5-3 事跡管理システムの適切な運用	厚生年金保険部 システム企画部	平成21年10月以前の第三者委員会からのあっせん・非あっせん情報は、平成22年10月までに収録を完了させる予定。さらに事跡管理システムの収録項目の拡大については検討、早期に結論を得る。	※平成21年10月以降の第3者委記録については平成22年7月中で全て収録予定。
5-4 顧客対応履歴管理システムの構築(5-2、5-3を発展)	品質管理部 システム企画部	相談記録事跡管理システムの普及が図られた段階で、日本年金機構から文書送付した記録なども含め、お客様との接点、対応を総合的に管理するシステムの整備に着手する。 ※23年度以降システム開発予定	
6. 事務処理誤りの再発防止			

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
6-1 書類管理誤り	品質管理部	<ul style="list-style-type: none"> ・受付処理簿の作成の徹底(改めて指示文書の発出、その後のフォローアップを実施) ・受付控え等の交付対象の拡大(年金裁定請求書は既に実施。このほかの第三者委員会関係、一時金給付、保険料還付の関係届書に拡大。) (平成22年8月から順次実施予定)	
6-2 確認・決定・入力誤り	品質管理部	<ul style="list-style-type: none"> ・現場におけるチェック体制の強化 ・ダブルチェック確認欄を全ての届書に設ける。 (平成22年9月から順次実施予定)	
6-3 送信・送付誤り	品質管理部 記録管理部	<ul style="list-style-type: none"> ・FAXによる送信誤りをなくすため、原則としてFAXの使用を禁止する。(機構内においては、イントラネットメール又は郵送によることを徹底、事業所等に対しても個人情報に関するものは郵送によることを徹底) ・送付誤りを防止するため、封入・封緘時に担当した者の確認印を押す。(チェック欄のゴム印作成・印刷) (平成22年9月から順次実施予定)	
6-4 処理漏れ	品質管理部	未処理管理簿を備え、毎月、未処理理由を記載して決裁を受ける。(平成22年9月から順次実施予定)	
6-5 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化	厚生年金保険部 品質管理部 システム企画部	システム化までの間は、現場で活用しているエクセル等のノウハウを収集して統一化する。 (システム開発) <ul style="list-style-type: none"> ・年齢到達予定者リストの自動配信等(平成22年度中着手、24年1月実施予定) ・保険料計算システム(平成23年度以降着手予定) 	
6-6 共済併給誤り	品質管理部 年金給付部	人事異動に伴って誤りが発生しないように対応するため、毎年注意喚起の情報提供を行う。	
6-7 記録統合誤り	品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部	4情報(氏名、性別、生年月日、住所)+職歴を確認するチェックシートを作成、記入し、担当者印を押す。(平成22年9月実施予定)	
6-8 老齢年金の繰下げ意思確認	品質管理部 年金給付部	年金の繰下げ支給について、「繰下げ意思確認書」を作成し、提出を求める。(平成22年9月実施予定)	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
6-9 国民年金保険料口座振替申出書の入力にかかるシステム改善	国民年金部 品質管理部 システム企画部	入力後画面に表示される金融機関名称、預金種別などの項目を処理結果リストに「数字」ではなく「文字」で印字するようシステムを改善する。(平成22年度システム開発着手、22年11月実施予定)	
6-10 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力処理のシステム改善	厚生年金保険部 品質管理部 システム企画部	20歳到達前にもかかわらず仮付番の基礎年金番号で厚生年金保険の資格取得が入力された場合は規制をかけて入力処理が完了しないようにするとともに、警告メッセージを表示する。(平成22年度システム開発着手、23年10月実施予定)	
6-11 国民年金被保険者資格取得時における入力処理のシステム改善	国民年金部 品質管理部 システム企画部	既に厚生年金保険に加入している者に厚年取得日より遡った日付で第1号被保険者資格取得等を処理すると自動喪失処理が行われず不要な納付書が発行されるため、入力処理時に「取得日が遡及している」旨の警告メッセージを出力するようシステムを改善する。(平成22年度システム開発着手、23年7月実施予定)	
6-12 裁定中の処理保留の改善	国民年金部 厚生年金保険部 品質管理部 システム企画部	資格取得届、資格喪失届について、裁定中であっても入力処理を可能とし、期日がきた時に自動的に処理が完了するようシステム改善する。(平成22年度システム開発着手、24年3月実施予定)	
6-13 国民年金還付処理のシステム改善	国民年金部 品質管理部 システム企画部	国民年金還付処理について、過誤納者整理票の入力項目に過誤納期間及び納付種別を追加し、還付金額を自動計算するシステム開発等を行う。(平成22年度システム開発着手、23年6月実施予定)	
6-14 適用関係届書入力時の社会保険労務士コード入力による送付状作成システムの開発	厚生年金保険部 品質管理部 システム企画部	適用関係届書の入力時において、社会保険労務士コードを入力することにより、社会保険労務士あての送付状を作成する。なお、送付状には提出された届書の内容が印字されるようにする。(平成22年度システム開発着手、23年9月実施予定)	
6-15 資格取得届、算定基礎届に係る標準報酬月額入力方法の改善	厚生年金保険部 品質管理部 システム企画部	資格取得届等について、現行の実報酬の入力に加えて、標準報酬月額も入力することとし、2つの相関関係をシステム上でチェックし、相関関係にエラーがあれば入力できないようシステム改善する。(平成22年度システム開発着手、23年10月実施予定)	
6-16 旧三共済(JR、JT、NTT)及び農林共済の誤裁定防止策	年金給付部 品質管理部 システム企画部	旧三共済(JR、JT、NTT)及び農林共済について誤裁定による過払いを防止するためのシステム改善を検討する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
6-17 雇用保険の給付(基本手当及び高齢者雇用継続給付)と年金との自動調整	年金給付部 品質管理部 システム企画部	雇用保険情報による年金の自動調整のシステムを検討する。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
6-18 年金支払に係る緊急停止方法	年金給付部 品質管理部 システム企画部	年金支払締め日以降に、事務処理誤りによる過払いとなることを確認した場合に、年金支払いの緊急停止を可能とするシステム改善を検討する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
6-19 職場ミーティング(朝礼等)の活用	品質管理部	職場ミーティング(朝礼等)を活用して、指示依頼文書や疑義照会回答(自所分)を周知徹底する。	
6-20 再発防止策の検証	品質管理部	再発防止策について外部検証するとともに管理指標(ミス率)についての検討を行う。(平成22年7月～10月)	
6-21 22年度リスクアセスメント調査の実施と業務への反映	リスク・コンプライアンス部 品質管理部	・業務に内在するリスク、不適切な処理が発生するプロセスを管理し、その発生を防止する仕組みを構築するために必要な情報を収集することを目的として平成22年9月に第1回リスクアセスメント調査を実施する。 ・調査結果の分析から作成するリスクマップ等をもとに、平成23年3月までに対応策を具体化する。	
7. 事務センター業務の改善(事務センター業務PT)			
7-1 事務センターの業務に係る実態調査の実施	品質管理部	・年金事務所・事務センターにおける届書の受付・進捗管理に係る事務分担に関する実態を把握するため平成22年8月中旬に調査を行う。また、事務所、事務センターの職員に望ましい役割分担についてアンケートを行い、今後の集約化の在り方について参考資料とする。 ・中国ブロックの例を参考に、業務量を今秋に全国調査する。	
7-2 本人確認、識別の方法について	品質管理部	どこで、何を照合してどこまで確認する必要があるのか、住民票添付や住基ネットワークの活用等を含めて対応策のたたき台を平成22年9月までにまとめる予定。	
7-3 事務所及び事務センターの役割分担の見直し	品質管理部	現場職員が参加する事務センター業務PTにおいて、平成22年度中に見直しの方向性を整理する予定。	
8. 電子媒体化の促進(電子媒体化促進PT)			
8-1 磁気媒体届書作成プログラムにより作成される届書の提出媒体の拡大(CDR・DVD化)	品質管理部 厚生年金保険部 システム企画部	現在、磁気媒体届書作成プログラムにより作成される届書の提出媒体(FD・MO)について、CDR・DVDでの提出を可能とする。 また、併せて、同プログラムにより作成・提出された磁気媒体届書に係る決定通知書等についても、磁気媒体化(CDR・DVD)のうえ送付する。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
8-2 事業所から提出される届書の電子化の推進	品質管理部 厚生年金保険部 システム企画部	(1)健康保険組合・厚生年金基金に対して電子申請の利用促進を図るための文書を送付するとともに、併せて、改善要望について聴取する。(平成22年9月末までを目途に実施予定) (2)電子申請用パッケージソフト開発メーカーから電子申請の推進に資するための参考意見の聴取する。(平成22年12月末までを目途に実施予定) (3)上記(1)(2)と併せて、全国社会保険労務士会連合会と定期的な打合せを実施し、社会保険労務士を対象とした電子申請の推進対策を取りまとめる。(平成23年度中を目途に取りまとめ予定)	
8-3 市町村から報告される書類等の磁気媒体化	品質管理部 国民年金部 システム企画部	・市町村経由により提出される届書の入力件数の約20%を占める「国民年金被保険者資格取得届」について、市町村に対して統一仕様書を提示のうえ、磁気媒体による報告の協力依頼を行う。 ※平成23年度以降システム開発予定 *市町村経由となっている16届書の入力件数(平成21年度) 約1600万件内、「国民年金被保険者資格取得届」の入力件数 約330万件(20.7%) ・国民年金保険料免除申請書等のOCR化を実施する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
9. 身近な業務改善(身近な業務改善PT)			
9-1 事務所・事務センターにおける身近な業務改善の取組	品質管理部	職場で実施可能な身近な業務改善(職場環境や仕事の進め方、お客様サービス等の改善)を自らが考え実施する取組として推進する。また、具体的な取組事例を収集し、情報を共有する。体制整備のための指示文書を平成22年8月中に発出予定。	
10. 厚生年金適用・徴収対策の推進			
10-1 事業所調査等の各種認可手続きの簡素化・迅速化	厚生年金保険部	「日本年金機構が行う立入検査等の認可処理要領」を見直し中であり早期実施を図る(平成22年8月から対応予定。)	
10-2 領収済通知書の事務センターへの直送化	厚生年金保険部	領収済通知書の事務センターへの直接送付については、関係省庁等の調整が整い、直送化が認められることとなった。これを受け、現在、日本銀行と実務的調整に入っており、その調整が整い次第、直送化する予定。	
10-3 加入勧奨業務の外部委託におけるインセンティブの強化	厚生年金保険部	平成22年10月からの訪問勧奨外部委託に向けてインセンティブ(成果報酬の効果的な設定)について検討中。8月目途に仕様書を確定する予定。	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
10-4 事業所向けのお知らせの実施	厚生年金保険部	社会保険協会が作成していた広報誌に代わる媒体について、今後は機構で作成することとし、その内容について検討を行っている。平成22年9月目途に実施予定。	
11. 国民年金適用・収納対策の推進			
11-1 国保事務と国年事務の連携	国民年金部	年金情報を活用した国民健康保険の適正化を図るためのモデル事業の実施に協力する。その際、国保情報を活用した適用事務の提携について検討。(平成22年度実施予定)	
11-2 市町村からの国年関係届書の統一	国民年金部	届書等の報告の電子化の検討に併せ、届出様式の統一化に向けた方針を整理し、市町村へ協力依頼を行う。(平成22年度実施予定)	
11-3 口座振替等納付環境の整備	国民年金部	ダイレクトメールによる勧奨、市場化テスト事業における受託事業者による勧奨等により、口座振替制度の利用促進を図る。(平成22年度実施予定)	
11-4 市場化業者との連携強化	国民年金部	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年10月契約更改分(185事務所)については、 ①戸別訪問による納付督促を重視することを実施要項に明記。 ②入札方法を総合評価落札方式の加算式に変更 ・平成21年10月契約分(127事務所)については、 ①受託事業者に対して「業務改善計画」の提出を指示 ・機構と受託事業者双方の責任者の明確化、連携マニュアルの作成など、受託事業者との情報交換や連携体制を整備 	
11-5 国年60歳到達による「お知らせ」の送付方法の改善	国民年金部	通知文面の見直しを行うこととしており、その際にあわせて、個人情報に配慮した送付方法とすることを検討。(平成22年度を目途)	
11-6 学特及び多段階免除の広報の推進	国民年金部	<ul style="list-style-type: none"> ・学生納付特例手続きを周知するため、大学構内における相談会を積極的に開催する。 ・20歳の適用勧奨に使用する文書の見直しを行う。 	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
11-7 期限切れ国民年金納付書の使用不可の金融機関への周知	国民年金部	金融機関等に周知するため厚生労働省と協力して関係機関(日本銀行など)に対して早期に協力要請を行う。	
11-8 国年付加保険料の非該当者の把握及び再振替の改善	国民年金部	期限経過した場合には自動的に非該当通知を出力するとともに再振替時に付加保険料を除くためのシステム改善を行う。 ※平成23年度以降システム開発予定	
11-9 市町村向けお知らせの実施	国民年金部	・市町村広報用素材を作成し、年金事務所宛て周知し、市町村広報紙への掲載依頼を行った。(平成22年7月6日指示・依頼発出済) ・市町村への情報発信、及び情報交換のツールとして市町村向け情報誌を隔月毎に発行する。(平成22年7月1日第1号発行)	
12. 迅速かつ適正な年金給付			
12-1 65歳以降年金未請求者(諸変更裁定)への勧奨(繰り下げ未請求者等への勧奨)	品質管理部	平成22年度中に基本方針を策定し、繰り下げ未請求者等への勧奨を23年度中に実施する予定。	
12-2 老齢年金の手書現況の廃止(不正受給防止)	年金給付部	平成23年度を目途に廃止する方向で検討する。	
12-3 共済組合との情報交換事務の効率化	業務管理部 記録管理部 年金給付部	共済組合との情報交換については、磁気テープ(CMT)によりデータ交換を行っている。磁気テープ(CMT)の生産中止、運搬コスト及びリスク軽減するため、情報交換用サーバーを設置し、暗号化技術を利用して、データ通信方式に改める。地方公務員共済組合連合会では、既に、コンピュータ管理の共済組合と情報交換はデータ通信により情報交換を実施している。	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
12-4 加給年金額停止・停止解除、選択処理の機械化のための共済組合情報の活用	年金給付部 システム企画部	二以上の年金を受ける権利を有する場合の選択処理、加給金停止処理等について、一方の年金が共済年金である場合、多くの部分を手作業によって行わなければならないため、共済からの情報に基づき、できる限り機械的に行えるようシステムを改善することについて検討を行う。 ※23年度以降システム開発予定	
12-5 障害基礎年金現況届の入力業務の集約化、統一マニュアル等の作成	年金給付部	平成22年度中に業務処理マニュアルを作成することとしている。	
12-6 障害基礎年金の更新時の所得確認調査の簡素化	年金給付部	国民年金の免除方式と同様な取り扱いができるよう年金局及び総務省と検討を行うこととする。	
12-7 郵貯銀行の貯蓄口座使用不可の周知	年金給付部	平成22年度中に、各種年金請求書及び住所・支払期間変更届等へ使用不可の旨を記載することとする。	
12-8 サービススタンダードの改善	年金給付部 業務管理部 品質管理部 サービス推進部	裁定処理等の迅速化を図るため、処理遅延の要因分析を行的確な指導を行う。	
13. 年金記録の適正管理(記録問題工程表関連を除く)			
13-1 基礎年金番号の重複付番の防止及び解消	記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 システム企画部	・疑重複者調査・確認票と同封物を、確実に回答を得られるように改善するとともに、資格取得届に基礎年金番号の記載の無い場合で、氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致している基礎年金番号がある場合は、原則として当該基礎年金番号を用いることとする。 ・3項目一致(氏名、性別、生年月日)及び期間重複要件により基礎年金番号及び疑重複整理番号を名寄せし、本人・事業主から職歴・住所等の回答を得て、一つの基礎年金番号に記録統合する。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
13-2 死亡情報等の基礎年金番号への収録	記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 システム企画部	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者でも年金受給権者でもない者が死亡した場合など、制度上死亡情報（＝死亡年月日）が得られないため、死亡情報が収録されていないものがある。この場合でも、遺族年金、死亡一時金等の死亡に関する情報が別ファイルに収録されている場合があり、これらの情報を基礎年金番号管理ファイルに収録する。 ・脱退手当金又は外国一時金を支給し、年金の基礎となる加入期間を有しなくなった者であることを基礎年金番号管理ファイルに収録する。 <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
14. 年金相談体制の強化			
14-1 年金相談担当職員の確保・育成	経営企画部 人事管理部 研修部 年金相談部	窓口年金相談業務に従事する特定業務契約職員については処遇を改善。 (平成22年5月実施済)	
14-2 相談担当者への研修	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ・新任の年金相談担当者のための研修マニュアルを作成配布し、各ブロック本部が主体となって研修を実施。 ・業務スケジュールの解説やオンライン画面の見方などを収録した研修用DVDを配布する。(平成22年7月30日配布予定)(12枚セット:年金制度、手続き方法、窓口装置の操作など) 	平成22年4月13日マニュアル配付済み
14-3 ウインドマシンの研修及びモデルの作成	年金相談部 システム企画部	WM研修用デモシステムの開発を行う。(平成22年11月実施予定)	
14-4 年金相談要員の研修とレベルチェック	年金相談部 人事管理部	特定業務契約職員について、新採時の研修・レベルチェック体制を整えるとともに、処遇への反映を念頭に平成22年11月にレベル評価テストを行うよう検討中。	
14-5 職員の研修とキャリアアップ	経営企画部 研修部	平成22年度中に職員の研修、内部資格、キャリアアップの仕組みについて検討。	2-2、2-3と関連

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
14-6 特定業務契約職員の正規職員登用制度の検討	経営企画部 (人事管理部)	特定業務契約職員には雇用制限(5年期限)があるため、有期雇用職員から正規職員への登用制度(平成23年度実施予定)において、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう検討を行う。	
14-7 窓口仕分けの実施	年金相談部	窓口仕分け(届出のみの者、ターンアラウンドの年金相談者、障害・遺族年金等の複雑事例、社労士分等に仕分け、それぞれのブースへ誘導)のマニュアル策定。	平成22年6月30日指示依頼済み
14-8 「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部 記録問題対策部	・記入見本を見直し、A2版に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3版に拡大し2つ折りにして窓口に配置する。受付窓口の仕分けにより、年金記録問題(特別便、定期便、標報便)の相談者全員に手渡し配布する。年金記録問題以外の一般年金相談においても、加入記録に直接関係のない相談及びターンアラウンドの老齢年金請求者以外の相談者全員に手渡し配布する。 ・新年金個人情報システム(インターネット)の見直しに際し、「私の履歴整理表」の入力支援機能を追加することを検討する。(平成23年2月実施予定)	平成22年4月30日配布の指示依頼済み
14-9 額試算専用担当の育成(バックヤードでの集中的対応)	年金相談部	額試算マニュアルを策定し、専用担当者を育成配置する。	平成22年4月13日マニュアル配布
14-10 年金相談マニュアルの即時検索	年金相談部	単語・文章入力により、窓口装置で年金相談マニュアルの記載部分が即時検索できる「年金相談マニュアルWeb」を稼働した。	平成22年6月28日指示依頼済み
14-11 お客様の誤認事例パンフレットの作成	年金相談部	ブロック本部や年金事務所から意見聴取したお客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、誤認事例のパンフレット(同じものを機構HPにも掲載)を作成する。(平成22年5月意見聴取、7月パンフレット原案作成、8月実施予定)	
14-12 相談待ち時間表示の改善	年金相談部	・年金事務所の相談受付発券機の機能が異なるため、現状を把握したうえで待ち時間表示の改善方策を検討する。 ・なお、当面、1時間ごとの待ち時間表示は発券機を活用した表示若しくは経験則による表示を行う。(平成22年8月実施予定)	平成22年7月15日発券機現状調査指示依頼済み
14-13 再来訪者への対応	年金相談部	再来訪者に対しては、相談を優先的に行う「優先相談カード」(仮称)の導入とともに年金相談受付票の記載簡略化(例:氏名、基礎年金番号のみの記載)を行うよう年金相談マニュアルを改正し、利便性の向上を図る。(平成22年8月実施予定)	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
14-14 コールセンターのオペレーターのスキルアップ	年金相談部	「ねんきんダイヤル」のオペレーターのスキルアップについては、委託事業者に対して研修を充実させるとともにレベル確認テストも充実させ、これにより資質の向上に努める。	平成22年4月から実施
14-15 年金事務所の電話相談軽減	年金相談部	年金事務所における電話相談の軽減策として自動音声応答装置(IVR)の導入や電話転送の導入について、現場の意見を聞きつつ検討する。(平成22年度順次実施)	
14-16 コールセンターから年金事務所への案内の適正化	年金相談部	・ねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行う。 ・専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を明確化して周知を行う。	・ねんきんダイヤルは平成22年4月から実施 ・専用ダイヤルは6月に実施
14-17 コールセンターの集中時期の緩和	年金相談部	・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増やす。(平成22年11月～平成23年3月)にかけ150席増 ・特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。(扶養親族等申告書・控除証明書は平成22年11月を目途に実施、源泉徴収票は平成23年1月を目途に実施予定)	
14-18 コールセンターの増強	年金相談部	年金事務所に入った一般的な電話相談については「ねんきんダイヤル」に転送し、これを優先的に受ける体制とするために第4コールセンターの設置について検討する。(平成23年度実施予定)	
14-19 混雑事務所の個別対策	年金相談部	・平成22年3月～4月にも個別事務所対策を講じたが、更に平均待ち時間が特に著しい年金事務所から6月30日までに混雑解消に必要な要望(WMやブースの増設等)を聴取した。今後、これら事務所の個別対策を講じる。(平成22年8月以降順次実施予定) ・混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、平成22年6月に採用された准職員のうち社労士資格のある者について、混雑事務所の相談担当へ優先的に配置するよう依頼。(平成22年7月目途)	
14-20 巡回相談の充実	年金相談部	巡回相談について、社労士会に委託する方式に改め、ブロック本部と各地社労士会で協議の上、遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談を実施することを検討。(平成23年度実施予定)	
14-21 インターネットを活用した情報提供	記録問題対策部	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。(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。) (平成23年2月実施予定)	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
15. お客様向けサービス改善			
15-1 来訪者への案内の向上(見やすい案内、導線、案内員の腕章等)	サービス推進部 年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ・案内員に腕章を着用。 ・相談窓口等における案内表示の見やすさ、混雑時における導線の確保、案内員の腕章の有無等について、各部署において確認することを目的としたチェックリストを策定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4月13日指示済み。 ・平成22年6月30日指示済み。
15-2 掲示物の統一化・大版化	サービス推進部 年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所における掲示物のサイズ・掲示場所について、各事務所において統一的な取扱いとする。 ・「お客様へのお約束10か条」について、A1サイズのポスターを作成。 ・「お客様へのお約束10か条」に、事務所長の写真及び事務所長名をあわせて掲示。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4月23日指示済み。 ・平成22年5月上旬までに送付済み。 ・平成22年6月3日指示済み。
15-3 年金事務所等におけるサービスリーダーの設置及びチェックリストの作成	サービス推進部	各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。	平成22年6月30日指示済み。
15-4 サービス巡回指導の実施	サービス推進部	ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。(サービスリーダーの設置と併せて実施)	平成22年6月30日指示済み。
15-5 サービス向上のための研修	研修部	<ul style="list-style-type: none"> ・本部及びブロック本部のサービス担当者に民間のサービスについての研修を受けさせ、そのノウハウを各年金事務所のサービス改善に活用することを検討。 ・平成22年度における日本年金機構の研修計画を見直し、接遇を含む法令遵守、倫理、個人情報保護などを職場内研修と位置付け、各ブロック本部及び年金事務所等において実施するよう指示した。また、接遇研修の実施に当たっては、民間企業からの講師の活用も可能とした。なお、人材育成推進者の設置については、別途連絡する予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度研修計画の変更及び民間企業からの講師の活用については、平成22年5月7日指示済み。 2-3と関連

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
15-6 わかりやすい文書への見直し	サービス推進部 事業担当各部	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。（新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。） ・高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。（大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。） <p>例）「ねんきん定期便」、「年金請求書（ターンアラウンド）」、「20歳になったら国民年金」、「国民年金保険料後納制度のお知らせ」等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年1月26日設置。 <p>第1回：平成22年4月12日 第2回：平成22年5月31日 第3回：平成22年7月6日</p>
15-7 文書審査管理体制の強化	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・各部から前月25日までに、翌月の審査案件をサービス推進部に登録させる。（平成22年7月中実施予定） ・調達部において、新規文書及び年間50万件以上の既存文書について、文書審査チーム又は文書モニター会議での審査終了を調達の要件としてチェックする。（平成22年9月1日実施予定） ・平成22年度における審査スケジュールを定める。（平成22年7月中実施予定） 	
15-8 お客様の声に基づく改善の取組	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の事務所等で対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。 ・「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。 	平成22年1月以降報告。
15-9 お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・恒常的に実施するご意見箱への投書とは別に、「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。 ・回収方法や実施内容について、記録回復委員等から指摘があったことから、次回満足度アンケートの実施に向けて検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年3月中に一週間実施。 ・平成22年6月22日機構ホームページで公表。
15-10 外部機関による実態調査の実施	サービス推進部 事業企画部	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による覆面調査を実施。（平成22年度中実施予定） ・適切な説明が実施されるよう、年金記録回復委員会有志による年金事務所への調査を実施（平成22年7月以降継続的に実施予定） 	
15-11 お客様の声データベースの作成	サービス推進部	「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのデータベース（例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析）について、平成23年度中目途に構築予定。	5-2と関連

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
15-12 お客様モニター会議の実施	サービス推進部	現場主導のサービス改善の仕組みを実現するため、複数の年金事務所において、お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「お客様モニター会議」のモデル実施を行うことを検討。(平成22年度中実施予定)(モデル実施を行うに当たり、お客様モニターの方については、例えば、事業所の年金手続きの担当者、厚生年金被保険者、年金受給者等、複数名を地域の実情等も考慮し、公募や委嘱による選定を検討。)	
15-13 年金が回復されたお客様のご意見をお聞きする場	サービス推進部 年金局	年金記録の訂正により、年金額が回復されたお客様にお越しいただき、年金の回復に係る経緯、今後改善すべきと思われる点等について、直接お聞きする場を開催。	第1回:平成22年4月9日 第2回:平成22年5月6日
15-14 年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)	サービス推進部	お客様の声に基づいた個別対応事例(今週の改善)を週次で機構ホームページに公表。	平成22年6月14日から機構ホームページに掲載。
15-15 年金事務所におけるサービスコンテストの実施	サービス推進部	・各年金事務所長から、事務所におけるサービス改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 ・今後、年2回コンテストを開く方向で検討。(次回実施の際には、ブロック本部で予選を行い、各ブロック1~2件を本部コンテストでプレゼンする方向で検討。)	第1回:平成22年6月26日
15-16 ブロック担当部長会議	サービス推進部	本部のサービス改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。	平成22年7月21日のサービス改善委員会に各ブロック本部の相談・給付支援部長(業務支援部長)が出席。
16. その他			
16-1 年金事務所長をサポートする情報や体制の整備	経営企画部	年金事務所長をサポートする情報や体制を整備し、サービスの向上を図る。(平成22年度中実施予定)	
16-2 専門的知識を有する外部の者の活用	人事管理部	旧社会保険庁OBとの連携体制を維持し、そのノウハウの活用を進める。	
16-3 外部委託業者の声の反映	事業企画部	・業務の適正かつ円滑な実施及び品質の維持・向上を図るため、外部委託業者に対して定期的にヒアリング調査等を実施する。 ・具体的には、平成22年10月を目途に調査を行い、その結果を取りまとめの上、12月末までを目途に、標準仕様書等への反映を図る。	
16-4 年金委員の将来構想	事業企画部	年金委員への活動支援及び情報提供について、具体的な取扱いを提示した。今後、アンケート調査や年金事務所との意見交換の結果を踏まえ、効果的な活動について検討を行う。(平成22年度中実施予定)	平成22年7月9日指示依頼済み

その他システム改善関連事項一覧

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
1 国民年金保険料の収納事業(市場化テスト事業)の受託者に提供する国民年金保険料滞納者情報の変更について	国民年金部 システム企画部	国民年金保険料収納業務の民間委託(市場化テスト)をより効率的に実施するため、受託業者に提供する保険料滞納者情報の抽出条件や提供情報の追加等を行う。 ※平成22年度開発着手、23年11月実施予定	
2 クレジットカード納付対象者に係る振替額通知書の発行について	国民年金部 システム企画部	平成20年2月よりクレジットカードによる国年保険料の納付を実施しているところであるが、口座振替者に送付している国年法第92条の規定に基づく保険料額の通知を行っていない状況にある。また、口座振替開始通知書に記載されている納付開始月がクレジット納付開始通知書には記載されていないことから、これらに対応する開発を行う。 ※平成22年度開発着手、23年2月実施予定	
3 制度共通被保険者氏名索引(010)の検索機能の追加	システム企画部	幅広く検索を行えるよう部分一致での検索を可能とし、また、氏名の他に生年月日等を検索項目に追加することで絞り込みを可能とする。 ※平成22年度開発着手、平成23年度前半実施予定	
4 事業所名簿検索システムの構築	システム企画部	当該システムは、全国の事業所名簿情報が格納されたハードディスクを各年金事務所等に配布し、専用の単体パソコンからアクセスしているところだが、WM端末から複数同時アクセスを可能とするよう改善する。 ※平成22年度開発着手、平成23年度前半実施予定	
5 諸変更業務の改善(加給金停止の機械化)	業務管理部 システム企画部	加給金の停止処理は、原則として、届出に基づいて行っているところであるが、届け出漏れ等による過払いを防止するため、機械的に判別できるものは、自動的に停止を行えるよう改善する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
6 諸変更業務の改善(振替加算の適正化)	業務管理部 システム企画部	振替加算の開始について、年金事務所からの依頼(進達)に基づいて行っているケースが一部あるが、これを機械的に行うよう改善する。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
7 諸変更業務の改善(未選択保留の解除の自動化)	業務管理部 システム企画部	二以上の年金を受ける権利が生じた場合は、いったん支払を保留(未選択保留)し、選択届の提出を待っていずれか一方の保留を解除している。しかしながら、受ける年金の組み合わせによっては選択を要しないケースがあるが、現行では、これをリストにより確認のうえ解除処理を行っているところ。これを機械的に判別して解除するよう改善する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
8 諸変更業務の改善(遺族給付に係る先充て停止処理の改善)	業務管理部 システム企画部	遺族給付と老齢(退職)給付を受ける権利があり、一方が共済年金である場合、共済組合からの情報に基づいてリストを出力し、これに基づき先充て停止(併給調整の一種)処理を行っているが、このリストには処理不要な対象者も含まれており確認に時間を要しているため、処理が必要な者のみ出力するよう改善を行う。 ※平成23年度以降システム開発予定	
9 年金給付システムの災害対策	事業企画部 システム企画部	2010年1月に日本年金機構の災害対応要領において、日本年金機構業務継続計画 が制定されたことを踏まえ、①暫定支払機能の強化、②遠隔地での運用体制の整備に係るシステム開発・環境整備を進めるとともに、③機構内でのBCP全体の推進体制を確立する。 ※平成22・23年度システム開発予定	
10 「国民年金第3号被保険者資格取得届」の磁気媒体届書への追加	品質管理部 システム企画部	「国民年金第3号被保険者資格取得届」について磁気媒体での届出を可能とする。 ※ 端末・サーバへの影響あり ※平成23年度以降システム開発予定	
11 第1号被保険者期間の可能性ある第3号被保険者期間を有している加入者対応に係るシステム改善④	国民年金部 システム企画部	医療保険の被扶養者情報を活用して届出勧奨や職権による種別変更を行う際に、住民基本台帳情報との突合を機械的に行い、その結果リストを年金事務所に配信するためのシステム開発を行う。 ※平成22・23年度システム開発予定	
12 老齢福祉年金受給者台帳システム・特別障害給付管理システムのサーバ統合及び機構LANへの接続	年金給付部 システム企画部	当該システムは、各都道府県ごとに設置されているサーバで稼働するシステムであるが、これらを統合して機構LANに接続するよう見直しを行う。 ※平成23年度以降システム開発予定	
13 外国送金通貨の見直し	品質管理部 システム企画部	現在、年金の外国送金に係る送金通貨については、米ドルを中心として、1国につき1種類の決められた通貨が設定されているが、受給者毎に一定範囲の送金通貨の選択が可能となるよう見直しを行う。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
14 年金給付及び記録管理システムの機能改善	システム開発部 システム企画部	<p>これまで開発期間等の関係から暫定的な開発を行った事項について一部特別な処理を毎回実施することにより対応しているものがあることから、事故防止の観点及び運用時の事務処理の軽減を図るため、システムの機能改善を行う。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
15 社会保障協定該当者の振替加算等の機械化	事業企画部 システム企画部	<p>社会保障協定による保険期間の通算で年金を受給している方に係る処理のうち、例えば、加給金対象者が65歳到達により加給金不該当になった場合など手作業で行っている処理について、平成23年度のブラジルとの協定に備えて社会保障協定に係る事務処理の省力化を図る必要があることから、機械化する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
16 社会保障協定旧法該当者の事務処理の改善	事業企画部 システム企画部	<p>・社会保障協定による保険期間の通算で旧法年金を受給している者については、旧法システムが社会保障協定に対応しておらず正しい年金額を算出することができないため、毎定期ごとに手作業により年金額を計算し差額を調整額として積むことにより正しい年金額を支払っている。</p> <p>・平成23年度において、ブラジルとの社会保障協定が予定されているが、本協定ではブラジル期間を通算することによる旧法年金を含む日本年金受給者が多く発生すると考えられるため、社会保障協定に係る事務処理全般の省力化、特に旧法該当者に係る事務の省力化を行うことが必要と考えられる。</p> <p>・そこで、旧法対象者に係る事務処理について以下のいずれかの方法により事務処理の省力化を図る。</p> <p>①旧法について社会保障協定に係る対応を可能とする。</p> <p>②調整額の入力を機械化する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
17 労働保険情報及び法務省提供情報を活用した未適用事業所の抽出について	厚生年金保険部 システム企画部	<p>労働保険の適用事業所情報及び法人登記情報を社会保障適用事業所情報と突合し未適用事業所について勸奨用の情報作成を行う。また、勸奨結果については事跡管理するとともに、新規適用事業所の情報を随時反映するシステム改善を行う。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
18 賞与届の提出漏れ事業所を把握するための対応	厚生年金保険部 システム企画部	<p>賞与支払届の未提出の疑いのある事業所を抽出し一覧を作成する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
19 厚生年金保険資格取得時の国民年金被保険者資格喪失処理の機械化	品質管理部 システム企画部	<p>厚生年金取得時に疑重複が発生し、その後、疑重複処理登録を行っても国民年金が自動喪失されないため、自動喪失するようシステム開発を行なう。 現状では、厚生年金適用調査課から国民年金課への連絡漏れにより国民年金が喪失されず、厚生年金加入後も国民年金保険料の請求、引き落としが継続されるといった事象が発生している。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
20 国民年金保険料還付金の支払い方式変更に伴うシステム改修について〔回線接続方式〕	国民年金部 システム企画部	<p>国民年金保険料還付金については、これまで社会保険事務所等で支払を行っていたが、日本年金機構の年金事務所は国の会計機関ではないことから、平成22年1月以降は年金局に設置される支出官からの支払に一本化されたことに伴い、オンラインシステムで入力された還付請求書情報を年金局から官庁会計システム(ADAMSⅡ)を通じて支払うため、磁気媒体の授受による方式により平成22年6月からシステムを稼働しているところであるが、センターと回線接続し、支払期間の短縮及び事務の効率化等を図る。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
21 オンライン利用促進重点手続き(6届)に係る件数把握(被保険者単位)	品質管理部 システム企画部	<p>磁気媒体による届出が可能な以下の6届について被保険者単位での届出件数を集計し出力する。その際、自主届出分と外部委託分とを区別して集計する。 ・資格取得届 ・資格喪失届 ・算定基礎届 ・月額変更届 ・賞与支払届 ・被保険者住所変更届</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
22 滞納処分票の電子化等にかかるシステム開発	厚生年金保険部 システム企画部	<p>滞納事業所に対する督促事跡は配信出力されている「滞納処分票」を使用し手管理しているところであるが滞納事業所が増加している状況であることから、事務の効率化を図るため滞納処分票を電子化し滞納月数、滞納金額、督促事跡等からの事業所の絞込みを可能とすることや時効が到来する保険料を警告する等の管理機能を有するシステムを開発する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
23 職歴審査照会(020110)の出力制限の拡大等	システム企画部	<p>・職歴審査照会においては、63頁(1,000人分)までしか出力されないため、出力件数を1万人までに拡大。 ・氏名の先頭文字や頁指定での検索を可能とする。 ※平成22年度開発着手、23年度早期実施予定</p>	
24 諸変更業務の改善(振替加算更新未対応の自動化)	業務管理部 システム企画部	<p>振替加算の開始について、できる限り自動化を図り、機械的な判定が困難であるものについては、判定できなかった理由を付したリストを出力する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
25 諸変更業務の改善(短期年金受給権者の所得状況確認による支給額変更の自動化)	業務管理部 システム企画部	当該所得状況にかかる停止・解除の改定日は一律であるため、機械的に処理を行うよう改善する。 ※平成23年度以降システム開発予定	
26 地方から本部へのデータの報告に代わる本部一括でのデータ収集システムの構築	業務管理部門各部 システム企画部	地方から本部への報告物のうち、オンラインの配信帳票で出力されている内容をわざわざ集計して報告するものがあるが、これらのデータはそもそも電子情報として本部で保有しているはずのものであることから、地方での事務負担を効率化するためにも、本部で一括してデータを収集できるシステムを構築する。 事務センター業務の改善PTで、システム化対象範囲、実現方式等について検討(対象範囲の整理) ※平成23年度以降システム開発予定	1-3と関連
27 手管理分債権の処理の改善	厚生年金保険部 国民年金部	・実施体制の明確化・対象範囲の整理が必要 ・平成22年1月指示・依頼文書により示したところであるが、引き続き検討を行う。 ※平成23年度以降システム開発予定	
28 国年保険料追納処理時の追納申し込み期間のシステム上でのチェック	国民年金部 システム企画部	国民年金免除期間より前に納付猶予期間がある場合には、納付猶予期間を優先して追納を行う必要があるがシステムによるチェックが行われていないため、免除期間に係る納付書を作成してしまうので、チェックを行うよう改善する方向で検討。 ※平成23年度以降システム開発予定	
29 全国一括送付のターンアラウンド等の請求書のバーコード管理化	事業管理部門 システム部門	・定期便と同様に、全国一括して送付するターンアラウンドなどの請求書については、バーコード管理を可能とする。 ・事務センター業務の改善PTで、システム化対象範囲、実現方式等について検討(対象範囲の整理) ※平成23年度以降システム開発予定	
30 年金の不支給記録の原簿表示やメモ機能の構築	品質管理部 年金給付部 業務管理部	顧客対応履歴管理システム構想を具体化する過程で対応策を検討。 ※平成23年度以降システム開発予定	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
31 資格取得区分の訂正入力の改善	厚生年金保険部	<p>厚生年金保険の取得区分「5」又は「6」を入力すべきところ誤って「1」又は「2」を入力した場合、いったん全てを取り消し、再入力を行う必要があるため、取得区分のみを訂正できるよう改善する。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
32 決定通知書の圧着はがき形式への変更	厚生年金保険部	<p>封書で送付している決定通知書について、誤封入を防止するため、圧着はがき形式への変更を検討。(提案を採用する場合事務センターにおける業者委託に係る調達の見直しやシステム開発が必要。)</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
33 国民年金の処理日のWMでの表示	国民年金部	<p>厚生年金保険の届書入力結果画面には処理日が表示されるが、国民年金については処理日が表示されないため、市場化委託業者が遡及加入者に対して納付書到着前に納付勧奨を行うなどの問題が生じていることから改善をについて検討を行う。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
34 裁定請求書の進達番号の桁数の増加	年金給付部	<p>年金請求書の入力に当たっては、進達番号をキーとしているところ、進達番号が4桁(年を含めると5桁)しかないため、大規模事務所にあっては年間9999件を超えることも多く、その場合にはあらためて0001から入力を行うことになるが、年当初の分が決定済でない場合には番号が重複してしまいエラーとなるので事務処理に支障をきたすため運用で対処できないかも含めて検討。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
35 年金受給前の合算対象期間のシステム上の登録	年金給付部	<p>年金相談時に合算対象期間を含めれば受給資格を満たしていると確認した場合でも、それを登録できないために、60歳到達時点で受給資格を満たしていないという通知が發送されてしまい、お客様を混乱させてしまう。年金受給前でも合算対象期間を登録できるようなシステム改善について検討。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
36 窓口における相談専用画面の構築、お客様配布用の印字機能構築	厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 年金相談部	<p>お客様に配付する帳票内容の整理を行い、23年度以降のシステム開発について検討。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
37 DV被害者該当の事務所での入力、WM上の表示の改善	品質管理部	<p>DV被害者については、基礎年金番号の上4桁9×××で付番することにより判別を行っているところであるが、変更漏れ等により誤った対応を行ってしまったトラブルが発生しているところ。このようなトラブルを防止するため、該当者について警告メッセージを照写する、基礎年金番号をリンクする等の対応を行うことがのぞましいが、まず、注意喚起等で対応できないか検討が必要。システム開発を行う場合には、平成23年度以降の開発について検討。</p> <p>※平成23年度以降システム開発予定</p>	
38 全銀協システム更改対応に伴うシステム開発	品質管理部 システム企画部	<p>全国銀行協会(全銀協)システムの第6次更改(稼働予定:平成23年11月)により、これまで磁気媒体により行っていた日本銀行(日銀)と銀行等間の年金振込データ受渡が全銀協システムを通じて伝送化されることとなる。</p> <p>これを契機として、年金局(機構)と日銀間で受渡を行っている「振込明細MT」に新たに金融機関の「店舗コード」及び「預金種別コード」の情報を収録する対応を主とした10項目のシステム開発を行う。</p> <p>※平成22年度開発着手、24年1月、7月実施予定</p>	
39 ねんきん定期便等の未送付分に係る住基ネットを利用した住所把握について	事業企画部 システム企画部	<p>平成23年4月より、厚生年金保険・国民年金の被保険者等については、住民票コードを収録し、住基ネットの氏名、住所及び死亡の情報を受けることが出来ることとなる。このため、この仕組みを活用することにより、ねんきん定期便等の未送付分の氏名、住所及び死亡情報を把握し、再送付することとする。</p> <p>※平成22年度開発着手、23年4月、7月実施予定</p>	
40 ねんきん未請求者に対する勧奨状の送付	品質管理部 システム企画部	<p>・年金受給権を有している方への年金請求書の提出勧奨については、平成17年10月より、昭和16年1月2日生まれ以後の方を対象に60歳・65歳到達月の3ヶ月前に実施しているところ。これに加え70歳到達月の3ヶ月前にも勧奨を行うこととし、これに係るシステム開発を行う。</p> <p>・また、昭和16年1月1日生まれ以前の方に対しては、年金請求の勧奨を行っていないため、請求漏れによる時効消滅分が生じている可能性があることから、これらの方に対して勧奨を行うこととし、これに係るシステム開発を行う。</p> <p>※平成22年度開発着手、23年4月実施予定</p>	
41 年金受給者へ送付される各種通知書の見直し	品質管理部 システム企画部	<p>これまで国民サービスの向上を目的として各種通知書の見直し作業に取り組んでいるところであるが、同時期に送付される各種通知書の統合や各種通知書に出力される内容の見直しなど、システムの開発を要するため実現されていなかったものについて、日本年金機構設立に伴いより一層の国民サービスの向上及び経費削減を求められていることから、各種通知書の抜本的な見直しを行う。</p> <p>※平成22年度開発着手、23年4月、24年4月の2段階に分けて実施予定</p>	

事項	担当	取組方針及びスケジュール	備考
42 ねんきん定期便の改善及び機能追加	記録問題対策部 システム企画部	<p>平成21年4月より、年金加入記録や年金見込額などの情報を「ねんきん定期便」として送付しているところであるが、開発当初に開発期間の不足等により先送りとなった機能や、各方面からの改善要望に対応するため開発を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答票の一括登録処理による事跡登録(回答年度の識別) ・事跡管理に係る統計処理 ・同月得喪再取得に係る定期便備考欄の出力 <p>※平成22年度開発着手、23年2月実施予定</p>	
43 住民基本台帳ネットワークを活用した国年未適用者対策(34、44歳到達者)の実施について(機能充実)	国民年金部 システム企画部	<p>国民年金の未適用対策については、平成16年10月に総務省より年金に関する行政評価・監視結果による第1次勧告・第2次勧告がなされ、その中に「住基ネットを活用することにより、第1号未加入者を把握すること」との指摘があり、更なる未適用対策を検討した結果、25年の年金受給権を確保するための年齢上限である35歳及び任意加入することで可能となる45歳を迎える方について、事前に34・44歳の時点で国民年金適用勧奨等のお知らせを行うことで、年金受給権を確保できるよう最低限の機能を平成21年11月より構築したところであるが、開発期間不足のため当初予定した機能のうち一部機能については先送りとしたため、より充実した事業実施のための機能追加を行う。</p> <p>※平成22年度開発着手、23年9月実施予定</p>	
44 諸変更業務の改善(続柄7の死亡に係る未支給自動化)	業務管理部 システム企画部	<p>未支給処理のうち、遺族の続柄が「7(その他)」であるものについては、現在、手作業により処理を行っているが、機械的に処理を行うよう改善する。</p> <p>※平成23年以降システム開発予定</p>	