

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

平成22年10月5日改訂（案）

日本年金機構

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
5-2 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月以降の第三者委記録については平成22年8月中で全て収録完了。	⇒⇒⇒ ⇒⇒⇒⇒⇒			
5-3 顧客対応履歴管理システムの構築(5-2、14-12を発展)	14-12、14-15、17-44と関連 ◎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、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。			(24年度以降システム開発予定)	
6. 事務処理誤りの再発防止						
6-1 書類管理誤り	品質管理部	・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) 9/24指示文書発出 ・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年中目途に実施予定)	9/24 ⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒ 順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒	
6-3 送信・送付誤り	◎品質管理部 記録管理部	・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)8/26注意喚起の情報提供 ・送付誤りを防止するため、封入・封緘時に2人以上の者で確認することの徹底 (平成22年9/24 指示文書発出)	8/26 注意喚起 ★ ⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒ 順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒	
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確認を受ける。(平成22年中目途に順次実施予定)	⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒ 順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒	
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	◎品質管理部 厚生年金保険部 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) ・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)平成23年度予算要求中	年齢到達予定者 リスト自動配信 ⇒⇒⇒⇒⇒	3月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒ 1月実施予定 ★	⇒⇒⇒⇒⇒ ★ システム開発(予定)	

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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11月実施予定)	11月実施 ★			
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11月実施予定)	11月実施 ★			
6-9 国民年金保険料口座振替申出書の入力に係るシステム改善	◎品質管理部 国民年金部 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12月実施予定)	9月システム開発着手済み ⇒⇒★ 12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	◎品質管理部 厚生年金保険部 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)	2月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒★ 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	◎品質管理部 国民年金部 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、当該ケースについても自動喪失処理を行う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)	1月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒★ 7月実施予定			
6-12 裁定中の処理保留の改善	◎品質管理部 国民年金部 厚生年金保険部 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、期日到来時に自動的に処理が完了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、24年3月実施予定)	3月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒★			
6-13 国民年金還付処理のシステム改善	◎品質管理部 国民年金部 システム企画部	国民年金還付処理について、還付金額を自動計算するシステムの構築の前提として、納付記録のデータ整備が必要となる。このため、現行事務処理について、効率化が図れるよう既存の計算ツールのレベルアップを図ることについて検討等を行う。	検討 ⇒⇒★ 計算ツール活用			
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	◎品質管理部 厚生年金保険部 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)	3月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒★ 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	◎品質管理部 厚生年金保険部 システム企画部	資格取得届等の実報酬の入力について、現行の処理結果リストに、入力した実報酬と併せて、システムで判定した標準報酬月額を出力することとし、誤入力を早期発見できるようにシステムを改善する。(平成22年度システム開発着手、23年10月実施予定)	3月システム開発着手予定 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒★ 10月実施予定			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール		
			22年度	23年度 上期 下期	24年度以降
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。		(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。 (課題:制度面からの検討・省令改正が必要)		(23年度以降システム開発予定)	
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。		(23年度以降システム開発予定)	
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(7~10月)するとともに管理指標(ミス率)についての検討を12月までに行う。	⇒ 検討 ⇒		
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月に事務所、10月に事務センター及び本部において、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。	リスクアセスメント調査実施 ★ ⇒ 検討 ⇒		
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9月~10月に調査を行う。また、事務所、事務センターの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22年中に全国調査する。	実態調査 ★		
7-2 本人確認、識別の方法の改善	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11月までにまとめる。	たたき台 検討 とりまとめ ⇒ ⇒ ⇒ ★		

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
11-3 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 	要項に記載 ★			
11-4 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年度を目的)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 検討			
11-5 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。(平成22年度実施予定) 20歳の適用勸奨に使用する文書に学特及び多段階免除の案内を記載する。(平成22年度実施予定) (課題:文科省及び関係大学との調整)	22年度実施 ★			
11-6 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。(平成22年度実施予定)	22年度実施 ★			
11-7 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。			(23年度以降システム開発予定)	
11-8 市町村向けお知らせの実施	国民年金部	<ul style="list-style-type: none"> 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) 				

(重点事項)

◎

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
12-8 サービススタンダードの改善	◎年金給付部 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。		(23年度以降システム開発予定)		
13-2 死亡情報等の基礎年金番号管理ファイルへの収録	◎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	・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。		(23年度以降システム開発予定)		
13-3 市町村台帳検索システムの改修	記録問題対策部	紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業を開始する時期にあわせて、各事務センター及び年金事務所に設置してある既存のWM1台については、全国の市町村から提供された被保険者名簿等が検索できるシステム(紙台帳検索システム)を導入する。	各事務センター及び年金事務所に紙台帳検索システムの導入(WM1台) ★			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール		
			22年度	23年度 上期 下期	24年度以降
14. 年金相談体制の強化					
14-3 WM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。〔11月稼働目途〕	⇒ ⇒ ⇒ 11月稼働 ★		
14-5 年金相談担当特定業務契約職員のキャリアアップテストと昇給	◎人事管理部 年金相談部	年金相談担当特定業務契約職員について、年に一度スキル確認テスト及び年金事務所長による評価を行い、一定水準以上の者は基本給のクラスの見直しを行う。 22年度は、具体的には10月周知、11月テスト、1月昇給の方向で行う。	★ 周知	★ テスト・昇給	
14-6 特定業務契約職員の正規職員登用制度の検討	◎人事管理部 経営企画部	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。 (年内検討、23年4月実施)	⇒ ⇒ ⇒ 検討	⇒ ⇒ ⇒ 実施 ★	
14-8 「私の履歴整理表」の活用促進	記録問題対策部	新年金個人情報提供システム(ねんきんネット)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〕	★ 2月実施		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 23年秋以降、順次改善 ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒
◎ 14-12 相談記録の管理(相談事蹟管理システム)	◎年金相談部 システム企画部	・相談記録の事蹟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。(7月28日指示、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) (注)モデル実施 本渡モデル29か所、練馬モデル23か所	★ 実施		
14-13 相談待ち時間表示の改善	◎年金相談部 財務部	待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口を設置する大型ディスプレイやHPに掲示できる機能などを有する「相談待ち時間ネットワークシステム(仮称)」の構築について検討。(平成22年度中結論)	⇒ ⇒ ⇒ 検討	⇒ ⇒ ⇒ 実施 ★	
14-15 相談受付票の簡素化	年金相談部	相談受付票について、来訪者及び担当者の負担軽減を図る観点から、相談事蹟管理システムの展開を踏まえつつ記載項目の簡略化を行う(23年度中)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ 検討	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
◎ 14-24 インターネット(ねんきんネット)を活用した情報提供	記録問題対策部	<ul style="list-style-type: none"> ・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] ・23年度秋以降、年金見込額試算、納付済み額の表示等、年金情報の提供に関する改善や国民年金特殊台帳に係る死亡者の記録の検索等、記録問題の解消に関する改善を行う。 ・ねんきん定期便の電子化(インターネットで照会し、郵送によるねんきん定期便送付を希望しない者には、郵送を行わないこととする。)を検討する。 	2月実施 ★		23年秋以降、順次改善 ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
14-25 ペンションアンサーの構築	年金相談部	○国税庁のtax-answerに倣い、適用・徴収に関するFAQも含めたpension-answer(仮称)をHP上に構築し、問合せを減らすことを検討。(平成23年度検討)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	検討	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
15. お客様向けサービス改善						
15-3 年金事務所の案内レイアウト等の設備	◎財務部 年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に実施する年金事務所等に関する整備について、各ブロックからの要望を踏まえ、5月から施設・設備の整備を順次実施中。(平成22年2月25日指示済み) ・また、要望が多い事項について追加整備を行うため、各ブロックに対し改善要望の提出を追加指示。(平成22年9月17日指示済み) ・こうした取組みのほか、公共案内看板の切替や見えづらい看板、老朽化した看板の改修についても対応を指示済み。(平成22年2月26日指示済み、平成22年7月9日指示済み) 	9/17指示依頼 ★ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒			
15-6 サービス向上のための研修 2-3と関連	研修部	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、本部のサービス関連部署担当者が民間数社のサービスについてヒアリング中であり、ヒアリング終了後、本部・ブロック本部のサービス担当者が民間のサービス担当者からサービスに関しての講演を受講し、そのノウハウを現場のサービス改善に活用する予定。 ・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出来ることとした。(平成22年5月7日指示済み) 				

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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年度中予定)(平成22年7月9日指示依頼済み)	検討 ⇒ ⇒ ⇒			
16-5 機構が発出する通知等に係る郵便料金の削減等郵便料金最適化システムの導入	◎総務部 経営企画部	全国の拠点から発送される郵便物に係る料金の適用調査・診断、印刷から発送までの工程における作業の効率化計画の策定など、郵便料金最適化システムを導入し、コスト削減を図る。 ※平成22年度に調査、平成23年度より最適化実施	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	調査 検討 ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	実施 ★	

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
17-11 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	◎事業企画部 システム企画部	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可能となる。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住所情報を把握し、再送付することとする。 ※平成22年度開発着手、23年4月、7月実施予定	12月システム開発着手予定 ⇒ ⇒ ⇒ ★ ⇒ ⇒ ★ 4月繰り分実施	7月経常分実施		
17-12 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(機能充実)	◎国民年金部 システム企画部	国民年金の未適用対策については、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。 ※平成22年度開発着手、23年9月実施予定	1月システム開発着手予定 ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★	9月実施		
17-13 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	◎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	3月システム開発着手予定 ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★	11月実施		
17-14 諸変更業務の改善(障基受給者の65歳到達による老厚支給開始の自動化)	◎業務管理部 システム企画部	16年法改により65歳以降障基と老厚、障基と遺厚が併給できることとなったが選択届の提出を待って支給停止を解除している。しかしながら、障基の状態によっては選択届を要しないケースがあるが、現行では、提出があるまで解除処理を行えないことから未払いが発生しているところ。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【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-15 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【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-16 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【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-17 「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【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
17-18 第1号被保険者期間の可能性 がある第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	◎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を行い、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23年度以降システム開発予定【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-19 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【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-20 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。 (課題:関係金融機関との調整) ※平成23年度以降システム開発予定【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-21 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	◎厚生年金保険 部 システム企画部	労働保険の適用事業所情報及び法人登記情報を社会保険適用事業所情報と突合し未適用事業所について勧奨用の情報作成を行う。また、勧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。 ※平成23年度以降システム開発予定【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-22 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	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。 ※平成23年度以降システム開発予定【平成23年度予算要求中】		システム開発(予定) ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
17-23 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。	「記録問題最終段階への準備」と併せて検討する方向で調整中。			
17-24 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	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。	(※23年度以降システム開発予定)			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
17-25 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>		(※23年度以降システム開発予定)		
17-26 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う。</p> <p>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事象が発生している。</p>		(※23年度以降システム開発予定)		
17-27 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〔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、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、年金事務所において入力された還付請求書情報を年金局から財務省会計センター(官庁会計システム(ADAMSⅡ))を通じて請求者に支払うため、従前より時間を要している。そこで、機構本部から直接、会計センターとの磁気媒体の授受による方式により平成22年7月からシステムを稼働しているが、今後、機構本部と会計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>		(※23年度以降システム開発予定)		
17-28 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。</p> <p>・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>		(※23年度以降システム開発予定)		

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
17-29 滞納処分票の電子化等に係るシステム開発	◎厚生年金保険部 システム企画部	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が滞納事業所の増加を踏まえ、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り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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-30 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	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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-31 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	当該所得状況に係る停止・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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-32 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	◎事業管理部門 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)		(※23年度以降システム開発予定)		
17-33 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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-34 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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-35 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 各部 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)		(※23年度以降システム開発予定)		

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
17-36 資格取得区分の訂正入力 の改善	厚生年金保険部	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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-37 決定通知書の圧着はがき 形式への変更	厚生年金保険部	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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-38 国民年金の処理日のWMで の表示	国民年金部	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について検討を行う。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-39 裁定請求書の進達番号の桁 数の増加	年金給付部	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、年間9999件を超える場合には改めて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り事務処理に支障をきたすことから、運用で対処できないかも含めて検討。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-40 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	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発送されてしまう。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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-41 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	お客様に配布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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-42 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	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が、変更漏れ等により誤った対応を行い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、基礎年金番号をブリンクする等の対応を行うことが望ましいが、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。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-43 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	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。		(※23年度以降システム開発予定)		

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度 上期	23年度 下期	24年度以降
17-44 データ更新タイミングの見直し	◎国民年金部 システム企画部	コンビニエンスストア等からの国民年金保険料収納記録の更新契機を早期化することにより、保険料納付済みの者に対する納付書等の発送誤りを減少させる仕組みの導入について検討する。		(※23年度以降システム開発予定)		
17-45 年金の不支給記録の原簿表示やメモ機能の構築	5-3,14-12と関連 ◎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検討。				(※24年度以降システム開発予定)

対応済み事項一覧表

重点事項	事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
				22年度	23年度		24年度以降
					上期	下期	
6-2	確認・決定・入力誤り	品質管理部	・現場におけるチェック体制の強化 ・ダブルチェックの確認方法(2色のチェック)の徹底 (平成22年9/24 指示文書発出)	9/24指示依頼 ★★ 9/9 注意喚起 (機構業務つうしん)			
6-6	共済供給誤り	◎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。(9月から機構業務つうしんの定期(隔月)発行)	★			
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。(9/8 指示文書発出済)	9/8指示依頼 ★			
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」を平成22年7月30日に改正し、8月1日より手続きの簡素化・迅速化を図った。	8月から 実施 ★			
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、平成22年10月1日より直送化することとなった。	10月から 実施 ★			
14-1	特定業務契約職員の賃金引上げ	人事管理部	○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。 ・賃金を1割引き上げ 東京の例 クラス① 9,910円/日 → 10,900円/日 クラス② 7,950円/日 → 8,750円/日 クラス③ 7,410円/日 → 8,150円/日 〈5月分から実施〉				
14-2	新規相談担当者への研修	年金相談部	・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。 〈4月13日マニュアル配付〉 ・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。(12枚セット:年金制度、手続き方法、窓口装置の操作など) 〈7月30日配布〉	4月13日マニュアル配付 ★ ★			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
14-4 相談窓口新規担当者の研修とスキルチェック	年金相談部	一般職員及び特定業務契約職員で新規に相談窓口担当となる者について、それぞれ研修、OJT、スキルチェックの体制を整える。 (注)9月時点の在籍者についても同様のスキルチェックを9月中旬に実施 (8月26日指示)	8/26指示 ★			
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、それぞれのプースへ誘導)のマニュアル策定。 (6月30日指示依頼) ・実施状況に基づきブロック本部が年金事務所を指導(9月以降継続実施)	9月実施 ★			
14-8 「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部	記入見本を見直し、A2判に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3判に拡大し2つ折りにして窓口配置する。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。	4月30日指示 ★			
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。 (4月13日マニュアル配付)	4月13日指示 ★			
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。 (6月28日指示依頼)	6月28日指示 ★			
14-11 お客様の誤認事例パンフレットの作成	年金相談部	〇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。 (8月12日指示依頼、8月26日ホームページ掲載)	8月12日指示 8/26HP掲載 ★			
14-13 相談待ち時間表示の改善	年金相談部	1時間ごとの待ち時間表示を行う。(当面、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。) (8月23日指示依頼)	8/23指示依頼 ★			
14-14 再来訪者への対応	14-15 と関連 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) ※平成22年7月28日指示依頼済み(9月末マニュアル改正済み)	7/28指示依頼 9月マニュアル改正 ★ ★			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
14-16 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。 〈4月から実施〉	4月実施 ★			
14-18 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。 〈4月から実施〉 ・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。 〈6月実施〉	4月実施 ★ ★			
14-23 街角の年金相談センター(社労士会)との連携強化	年金相談部	・街角の年金相談センターの運営を委託している全国社会保険労務士会連合会と幹部レベル(概ね四半期に1回)、事務レベル(毎月1回)で定期的に意見交換を実施。 〈4月から実施〉 ・街角の年金相談センターと管轄年金事務所の連携については、3月に指示したところであるが、更に、ブロック本部、都道府県レベルでの社労士会との連携について指示。 〈8月12日指示依頼〉	4月実施 ★ 8/12指示依頼 ★			
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	・案内員に腕章を着用。 ※平成22年4月13日指示済み。 ・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。 ※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	・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。 ※平成22年4月23日指示済み。 ・「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。 ※平成22年5月上旬までに送付済み。 ・「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。 ※平成22年6月3日指示済み				
15-4 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。 ・7月時点での実施状況を踏まえ、ブロック本部において管内事務所指導を行う。 ※平成22年9月1日指示済み。	★			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
15-5 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。				
15-8 文書審査管理体制の強化	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> 各ブロックから前月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8月1日実施 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 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23日指示済み。 				
15-10 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。				
15-16 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)も参加し、各ブロックでの取組み状況の意見交換を行うとともに、相談要員の研修及びスキルチェックのあり方、相談事跡管理システム(本渡モデル)について議論。				