

平成22年度計画における上半期の取組状況

I	年金記録問題への対応	1
	工程表の進捗の状況	2
	工程表の概要	8
	紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の開始について	12
	ねんきんネットの検討状況について	18
II	国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況	21
	国民年金適用収納業務の状況	22
	厚生年金保険適用業務の状況	29
	サービススタンダードの達成状況	33

Ⅲ	年金相談の状況及びお客様の声の状況	35
	年金事務所の窓口相談状況	36
	コールセンターの対応状況(応答率)	38
	日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況	40
Ⅳ	内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項	49
	日本年金機構の3つの工程表	50
	事務処理誤りの総合再発防止策	69
	人事・人材育成関係	75

I 年金記録問題への対応

工程表の進捗の状況

I 6月末終了目途の事項等の状況

- ① 国民年金の特殊台帳等とコンピュータ記録の突合せ（2次審査）
 - 6月末において全て終了。
- ② 標準報酬等の遡及訂正事案のうち、2万件戸別訪問対象の従業員事案の年金事務所段階での記録回復
 - 6月末において全て終了。

II 7月末終了目途の事項等の状況

- ① 平成21年3月以前受付分のねんきん特別便（共済照会分を除く）
 - 7月末において地方組織及び本部ともに概ね終了。
(本人への回答段階において、再度他の事務所等に照会が必要となったもの等が、7月末時点では754件残ったが、現在は事業所に照会しているものなど特殊なケースを除き終了している。)
 - ※ このほか、市町村から磁気媒体(CSV)の形態で提供された国民年金被保険者名簿の確認が必要なものが残った。当該名簿については、紙台帳とコンピュータ記録との突合せ作業のために電子画像化を行ったが、納付期間が当該市町村のオリジナルデータと比較してずれて表記されている等の不備が発見されたことから、現在、全市町村分の検証作業を実施中。
- ② 平成21年4月以降22年3月以前受付分の加入者のねんきん特別便（処理困難ケースを除く）（本部処理分）
 - 7月末において全て終了。
- ③ ねんきん特別便のフォローアップ照会（4月以降市区町村から情報提供されたものを除く）
 - 7月末において全て終了。
- ④ 厚生年金等の旧台帳記録（約1466万件）に係る調査（グレー便）
 - 7月末において全て終了。

III 9月末終了目途の事項等の状況

- ① 平成21年4月以降22年3月以前受付分の加入者のねんきん特別便（処理困難ケースを除く）（地方組織分）
 - 9月末において全て終了

② 国民年金特殊台帳とオンライン記録の突合せ（2次審査後の本人照会）

- 9月末において終了。

IV 12月末終了目途の事項等の状況

(1) 事項

- ① 平成22年3月以前受付分の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難ケースを除く）
- ② 平成22年3月以前受付分のねんきん定期便（処理困難ケースを除く）
- ③ 平成22年3月以前受付分の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難ケースを除く）

(2) 10月末時点状況

- ① 平成22年3月以前受付分の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難ケースを除く）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約3万5千件。（10月の月間処理件数は13,106件）
- ② 平成22年3月以前受付分のねんきん定期便（処理困難ケースを除く）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約9万5千件。（10月の月間処理件数は51,752件）
- ③ 平成22年3月以前受付分の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難ケースを除く）
 - 残件数は、処理困難ケースを除き、約5万1千件（10月の月間処理件数は22,047件）

(3) 目標達成に向けた取組み

① 進捗管理の徹底

- 各取組みの実績については、11月より週次によるとりまとめを行い、とりまとめ結果を本部から各ブロック本部へフィードバックするとともに、実績が思わしくない都道府県については逐次処理計画の見直しと今後の見通し等を本部へ報告させ、各都道府県の進捗状況を管理。

② 社会保険オンラインシステムの稼働

- 11月及び12月の窓口装置（社会保険オンラインシステム）について、金曜日夜間の稼働延長（11月5日、19日、26日、12月3日、17日）及び休日（11月7日、23日、12月23日）の稼働を実施。

工程表12月終了目途の事項の状況

(参考1)

事項	工程表の目途	残件数 (10月末)	月間必要処理件数 (10月末残÷目標まで月数)	処理実績						評価		
				4月	5月	6月	7月	8月	9月		10月	
フォローアップ	22年8月～22年9月情報提供分 (22年12月末目途)	2,139	(1,070)	—	—	—	—	1,299	585	931		
黄色便	22年3月まで受付 (22年12月 (処理困難分を除く))	地方	37,316	20,197	14,745	14,286	13,067	16,907	15,217	13,106	A・・・20県 B・・・1県 C・・・13県 残なし・・・13県	
		(困難分除く)	34,544									(17,272)
		本部	17,599	(8,800)	38,173	31,472	9,998	6,452	22,293	27,815	25,608	
定期便	22年3月まで受付 (22年12月 (処理困難分を除く))	地方	162,343	39,707	32,981	31,592	36,832	51,095	37,845	51,752	A・・・29県 B・・・2県 C・・・8県 残なし・・・8県	
		(困難分除く)	94,527									(47,264)
		本部	23,447	(11,724)	8,367	8,664	108,312	50,141	118,857	8,306	12,393	
受給者便	22年3月まで受付 (22年12月 (処理困難分を除く))	地方	59,719	16,672	19,453	19,382	14,793	19,589	16,290	22,047	A・・・28県 B・・・6県 C・・・9県 残なし・・・4県	
		(困難分除く)	51,345									(25,673)

※ フォローアップのうち市区町村からの情報提供が遅れたものについては、工程表上、7月末日途処理目標の対象外となっているが、4月以降7月末までに情報提供があったものについては9月末を目途に、8月以降9月末までに市区町村から情報提供があったものについては12月末を目途として処理したいと考えている。

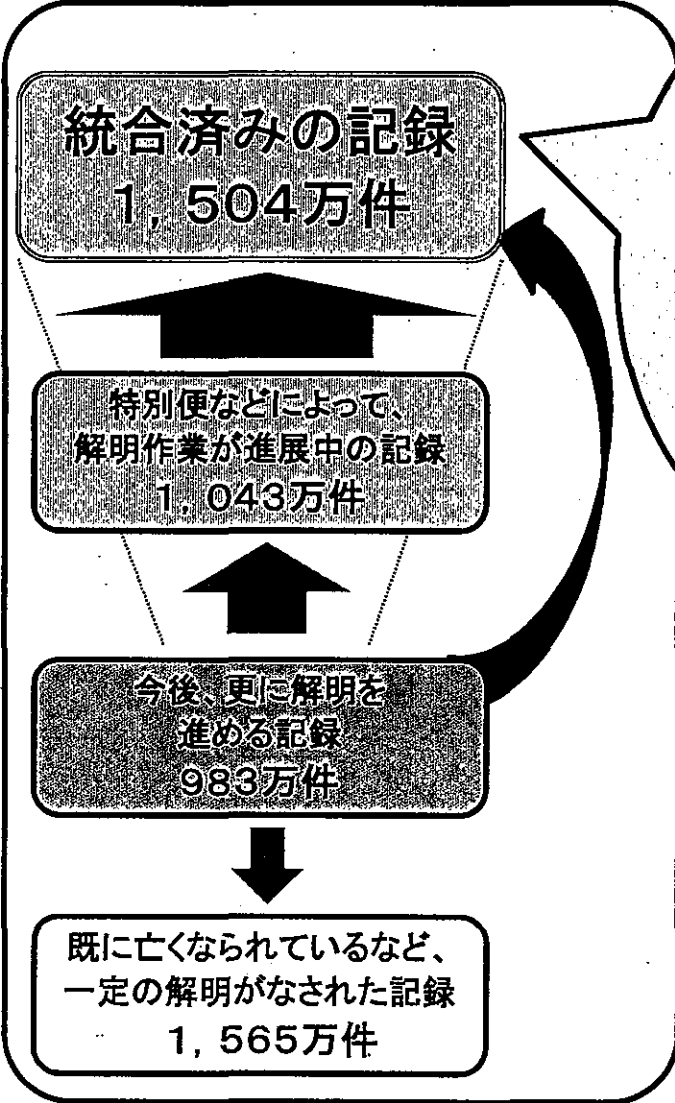
- (注) 評価は、10月の処理実績が必要処理件数以上である場合は「A」
 10月の処理実績が必要処理件数を下回るものの、必要処理件数の8割以上の場合は「B」
 10月の処理実績が必要処理件数の8割未満である場合は「C」

未統合記録5,095万件の解明状況

(平成18年6月時点)

未統合
記録
5,095
万件

(平成22年9月時点)



平成18年6月に
5,095万件あった
未統合記録のうち、
1,504万件
(1,197万人※)
統合済み

※ 人数内訳
受給者 476万人
被保険者 721万人

未統合記録の解明

- 「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、未統合記録の内容に応じた様々な方法による解明作業に計画的に取り組んでいる。
- 22年3月に1403万件であった基礎年金番号に統合済みの記録は1504万件に増加。
今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録は995万件から983万件に減少。

【未統合記録の統合・解明状況について】

(22年3月)	→	(22年9月)
・基礎年金番号に統合済みの記録 1403万件	→	1504万件
・その他一定の解明がなされた記録(死亡・脱退手当金受領等) 1579万件	→	1565万件
・名寄せにより特別便を送付した記録 611万件	→	571万件
・解明作業が進展中の記録(住基ネット調査、旧姓による調査等) 507万件	→	472万件
・今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録 995万件	→	983万件
計 5095万件		計 5095万件

記録判明した年金記録を基礎年金番号に統合していない事案について

1. 事案概要

平成22年11月5日会計検査院報告の「平成21年度決算検査報告」において、年金事務所等における年金記録相談等より年金記録が判明したにもかかわらず、基礎年金番号への統合処理が行われていない事案(3,252人)について、以下の是正改善の処置を求められたもの

- ① 年金事務所等に対して、年金記録の統合に必要な届出等の提出について勧奨方法等、基礎年金番号への統合に当たっての取扱いを明示するとともに、周知徹底を図ること
- ② 年金事務所等に対して、年金記録に必要な届出の勧奨、年金再裁定申出書の提出勧奨等の進捗状況を管理簿等により適切に管理すること
- ③ 年金事務所等における未統合記録の処理状況を確実に把握するとともに、的確な実施を図るために指導を行うこと

2. 再発防止策

こうした事態が生じないように以下のルールを徹底(8月11日)

- ① 受付管理簿に、ご本人へ回答した内容や再裁定申出書等の送付年月日等を明記し、届出等の提出がない方を的確に把握すること
- ② ご本人へ再裁定申出書等を送付した後、3ヶ月を経過しても提出がない場合は再度提出勧奨を行うこと

3. 会計検査院から指摘を受けた事案への対応

以下について年金事務所等へ指示(8月11日)

- ① ご本人から届出が必要でない被保険者分については、8月中に統合処理を行うこと
- ② ご本人から届出が必要な被保険者及び年金受給者分については、早急に届出勧奨を行い、可能な限り8月中に統合処理を行うこと
⇒届出が必要のない方は全て統合を終了しており、届出が必要な方へ届出勧奨も全て終了済である。

4. 検査院から指摘を受けた事案以外の再点検等

年金事務所等に対し、本年10月より作業を開始し、未統合となっているものが比較的多いと考えられる平成18年8月からねんきん特別便発送前の19年12月までにご本人へ回答した案件については今年度中に、それ以外の案件については23年9月を目途に全ての記録照会の回答の再点検を終了させるよう指示(9月16日)

(参考資料 1)

工 程 表 の 概 要

〔 平成 22 年 3 月 26 日
日本年金機構理事会決定 〕

年金記録問題への対応の実施計画（工程表） <概要>

	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							
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													(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。			
2 フォローアップ照会													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													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			
	※22年3月末で未処理のグレー便対象案件															
4 年金記録の確認のお知らせ(黄色便)																
	※22年3月以前受付分															
5 ねんきん定期便																
	※22年3月以前受付分															
6 標準報酬等の遡及訂正事案													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			
	※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															
7 年金事務所段階での記録回復の促進																

	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	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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 </div>														
9 受給者等への標準報酬等 のお知らせ(受給者便)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 発送 </div>												22年11月末までに送付を完了		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 処理 </div>												<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 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) </div>		
10 厚生年金基金記録との 突合せ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 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) </div>												<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 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 </div>		
	▲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								
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </div>												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	<ul style="list-style-type: none"> ○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か月とすることを旨とする。 ○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旨とする。 ○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旨とする。 ○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

〈各項目について〉

○ねんきん特別便

全ての受給者・加入者(約1億9百万人)に加入記録を送付(19年12月から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。

○フォローアップ照会

20年3月までに年金受給者の方に送付した「名寄せ特別便」に対して、「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方であって、未統合記録が結び付く可能性の高い方約88万人を対象として、電話、訪問及び文書により記録を確認し、都市部を除き、年金事務所等で調査可能なものは、概ね確認作業を終了。21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施している。

○グレー便

マイクロフィルムの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突合せの結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方約68万人に対して、20年5月に「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っているもの。連絡先(電話番号等)の連絡をいただいた方について、個別に電話や訪問による記録の確認作業を行っている。

○黄色便

未統合記録約5000万件について、「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20年6月から21年12月の間に「年金記録確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っているもの。

○ねんきん定期便

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。

○受給者便

厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご本人に確認していただくもの。21年12月から送付を開始し、「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。

○国年特殊台帳

国民年金の被保険者台帳のうち、特例納付の記録、前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納・免除となっている記録等の特殊な納付記録を記載したもの。

○標準報酬等の遡及訂正事案

不適正な標準報酬等の遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件全てに該当する記録(約6.9万件)のうち、厚生年金の受給者の分約2万件について、20年10月から戸別訪問調査を開始し、21年3月までに概ね終了。調査結果を踏まえ、必要な記録回復を進めている。

- ①標準報酬月額の引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。
- ②5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。
- ③6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

○再裁定進達

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必要が生じた場合に、年金裁定に係る関係書類を年金事務所から機構本部に送付すること。

(参考資料 2)

紙台帳等とコンピュータ記録との 突合せ業務の開始について

年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの実施について

- 中央記録突合せセンターにおいて、10月12日より突合せを開始し、平成22年度は、全国29か所に設置した記録突合せセンターにおいて、突合せを行う。

- 突合せ作業は、紙台帳検索システム上、コンピュータ記録とこれに紐付いた紙台帳等を照合して行うこととし、以下の順に実施する。

- ① サンプル調査対象者
- ② 年齢の高い受給者(遺族年金に係る死亡者の記録を含む)
- ③ 未統合記録の手帳記号番号を有する者
- ④ 加入者(年齢の高い順)⇒平成23年秋頃を目途に新規裁定者についての実施を検討

※ なお、平成23年春頃を目途に突合せ希望者の申し出の受付を予定しているが、その際、コンピュータ記録に紐付いていない紙台帳等が存在することを踏まえ、「私の履歴整理表」等の参考情報をいただいた上で実施することを予定。

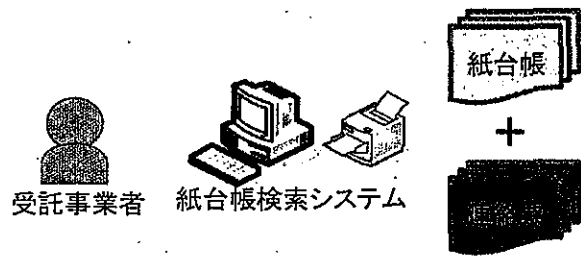
- 市町村の国民年金被保険者名簿について、その正確性等について課題が指摘されていることを踏まえ、厚生年金及び船員保険に係る紙台帳等から突合せを実施。
- 死亡者(遺族年金に係る者を除く)に係る記録の取扱いについては、国民年金特殊台帳等の突合せ結果の開示等の実施状況を踏まえ検討。

年金記録に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業概要

✓受付(紙台帳等を印字)の後、受託事業者が一次・二次審査を実施し、センターの機構職員が確認等を行う。

受付業務

紙台帳等の印字



※バーコードシステムによる進捗管理

※突合せに関する統計把握



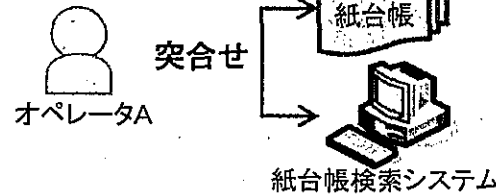
各突合せ拠点の審査は対象者リストに沿って実施

- ①サンプル調査対象者
- ②年齢の高い受給者
- ③未統合記録
- ④申出者(23年春頃～)
- ⑤新規裁定者(23年秋頃～)

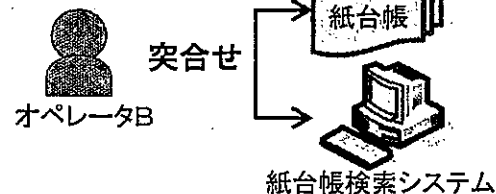
第1次審査

オペレータによる突合せ

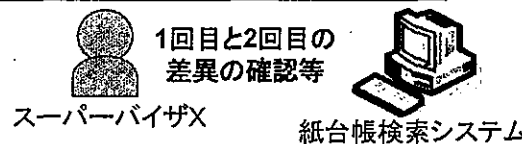
<1回目の審査>



<2回目の審査>



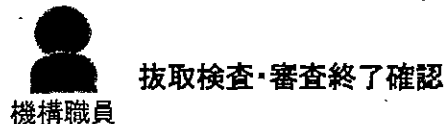
スーパーバイザによる審査結果確認



※1回目と2回目の差異等を確認する
 ※結果が「一致」「みなし一致」は職員確認へ
 ※結果が「不一致」は2次審査へ

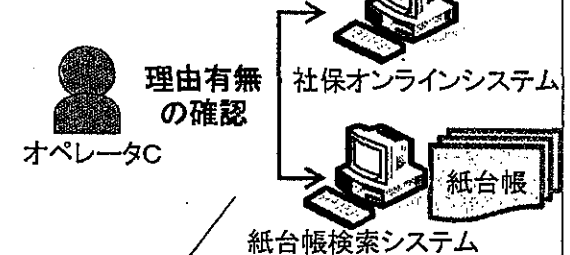
審査終了確認

<第1次審査「一致」「みなし一致」>



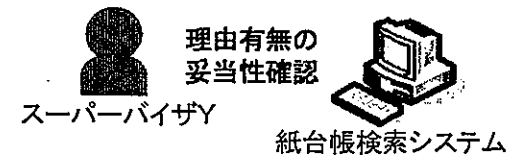
第2次審査

不一致理由の有無を確認



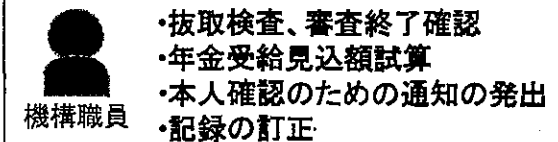
✓他制度加入記録の確認
 ✓訂正履歴の確認等

スーパーバイザによる審査結果確認



※理由有無の妥当性を確認する
 ※理由が無かったものは「補正要」として職員確認へ
 ※理由が有ったものは「補正不要」として職員確認へ

審査終了確認・本人確認



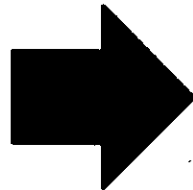
適正な事業実施に向けて

誤り防止のための品質管理等



- ・研修(担当事務に応じた1日～5日の事業者内研修、理解度テストの実施等)
- ・ベリファイ方式(2名の担当による独立した審査)の採用
- ・抜取検査の実施
⇒誤りが発見された場合は全件見直し
- ・御本人の確認を経た上での記録補正

個人情報の保護
(情報漏えいの防止等)



○機構における措置

- ・窓口装置の検索機能の制限
- ・窓口装置による記録閲覧状況の定期的調査

○受託事業者における措置

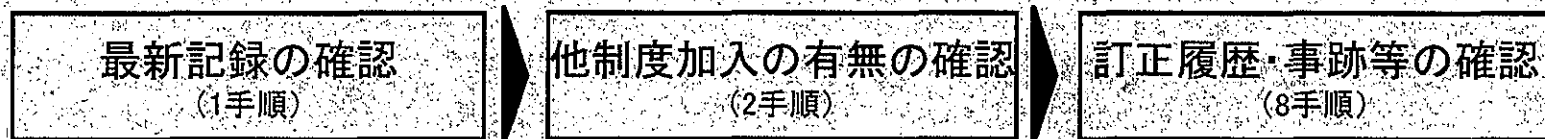
- ・個人情報保護規程の策定及び遵守
(秘密の保持、書類の複製・持出禁止、作業場所におけるセキュリティ管理、教育・訓練の実施等)

効率的な事業実施に向けて

✓突合せ事業の実施に当たっては、誤りなく作業を進めるとともに、能率よく作業を進めること(作業の効率性)が重要であり、本事業では、以下の措置を実施。

- ① 年金記録業務の経験が乏しい者でも作業ができるよう、作業工程を細分化
⇒第1次審査では、被用者年金(厚生年金・船員保険)と国民年金とで区分
⇒第2次審査では、第1次審査の不一致理由に応じて、作業工程を区分
(被用者年金で4工程、国民年金で3工程)

- ② 第2次審査において、不一致に関し合理的な理由があるかどうかを判断するに当たって、判明の確率が高い作業から順次実施
(例:国民年金の納付期間の不一致の場合)



※不一致理由が判明した場合には、その段階で作業は終了。

- ③ バーコード・システム導入による進捗管理
⇒受付・第1次審査・第2次審査・職員審査・通知発出等の作業ごとに、バーコード入力を行い、絶えず進捗状況や作業効率を管理

突合せを実施する拠点の場所・規模・業務開始予定時期

設置場所・開始予定時期	規模(人) (平成23年1月時点)
北海道(12月20日)	約800人
宮城①(12月6日)	約700人
宮城②(12月6日)	約700人
東京①(10月12日)	約1200人
東京②(11月29日)	約1100人
神奈川(11月29日)	約1100人
千葉(1月4日)	約800人
埼玉(1月4日)	約1200人
茨城(11月8日)	約400人
新潟(1月4日)	約300人
栃木(1月4日)	約300人
長野(1月4日)	約300人
静岡(11月22日)	約500人
愛知①(11月29日)	約900人
愛知②(11月8日)	約500人

設置場所・開始予定時期	規模(人) (平成23年1月時点)
石川(11月29日)	約300人
大阪①(11月29日)	約800人
大阪②(12月6日)	約700人
兵庫(12月6日)	約800人
京都(11月8日)	約600人
岡山(12月6日)	約300人
広島(11月8日)	約700人
香川(12月6日)	約300人
愛媛(11月15日)	約300人
福岡(11月8日)	約700人
長崎(1月4日)	約300人
熊本(11月22日)	約300人
大分(1月4日)	約300人
鹿児島(11月15日)	約400人

計	29拠点	約17,700人
---	-------------	-----------------

注)規模は、日本年金機構職員と外部委託事業者の要員の合計

(参考資料 3)

ねんきんネットの検討状況について

「ねんきんネット」の基本的な考え方

- 自宅に居ながらにして、インターネットで、いつでも新しい年金記録（年金の加入記録・年金見込額・保険料納付済額など）をご自身でご確認できる環境を構築する。
- また、自宅でパソコンが使えない方には、市区町村等で年金記録を提供する。

1. 年金記録の国民サイドからの確認

- ▶未納・未加入など御本人に確認いただく項目を強調表示
- ▶簡単に「私の履歴整理表」を作成できるよう、対話形式での入力できる仕組みの導入

年金事務所において記録訂正

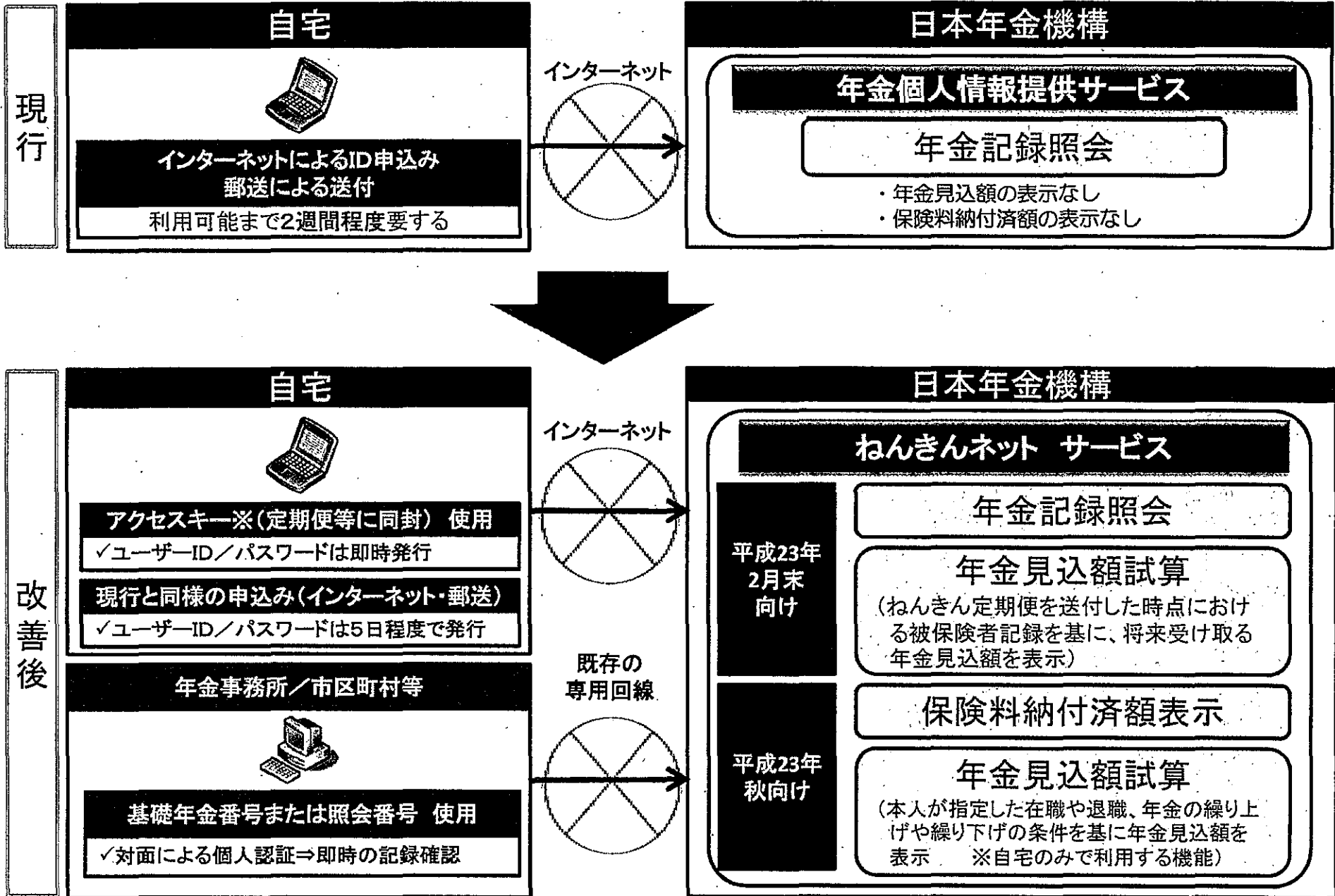
2. お客様の立場に立ったサービス

- ▶ID・パスワードの即時発行を実現
- ▶いつでも新しい年金記録を確認できるサービスの提供
- ▶別画面へのリンクやポップアップ（用語の吹き出し）を活用するなど分かりやすい説明
- ▶見易い画面レイアウトにすることで、高齢者等にも配慮したサービスの提供

3. 更なる改善

- ◆年金情報の提供に関する改善（23年秋頃）
 - ▶年金見込額試算
 - ▶納付済み額の表示
- ◆記録問題の解消に関する改善
 - ▶死亡者の年金記録の検索など
- ◆既存の年金業務に関する改善
 - ▶ねんきん定期便等、各種通知の電子化

「ねんきんネット」のイメージ



※ アクセスキーとは、平成23年度の「ねんきん定期便」に記載される予定の17桁の番号で、日本年金機構ホームページから「ねんきんネット」サービスを利用する際にユーザーID/パスワードを即時に取得するために必要な番号。

Ⅱ 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収業務等の状況

1. 国民年金適用収納業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項 目		直近数値(集計時点)	対前年同期比	備 考	
1	第1号被保険者数	19,432,735 人 (22年8月末)	-337,695 人	任意加入被保険者を含む	
2	全額免除等割合(注)	20.7 % (22年8月末)	0.7 %		
3	現年度納付率	55.1 % (22年8月末)	-1.6 %		
4	口座振替実施率	33.1 % (22年8月末)	-1.3 %		
5	コンビニ等納付件数	1,077,395 件 (22年8月末)	48,773 件		
	内 訳	①コンビニエンスストア	964,342 件	29,384 件	
		②インターネットバンキング	32,332 件	167 件	
		③クレジットカード	80,721 件	19,222 件	
6	①過年度納付率(平成20年度)	65.7 % (22年8月末)	3.6 %	「対前年同期比」欄は、平成20年度末現在からの伸びを計上	
	②過年度納付率(平成21年度)	61.6 % (22年8月末)	1.6 %	「対前年同期比」欄は、平成21年度末現在からの伸びを計上	
7	最終催告状発送件数	854 件 (22年9月末)	-31 件		
8	差押執行件数	1,709 件 (22年9月末)	-384 件		

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。

【平成22年度行動計画の全体目標】

- ① 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(62.1%)から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ② 平成22年度末における平成21年度分の納付率については、平成21年度末(60.0%)から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ③ 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。
- ④ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- ⑤ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度以上の水準を確保すること。

※上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

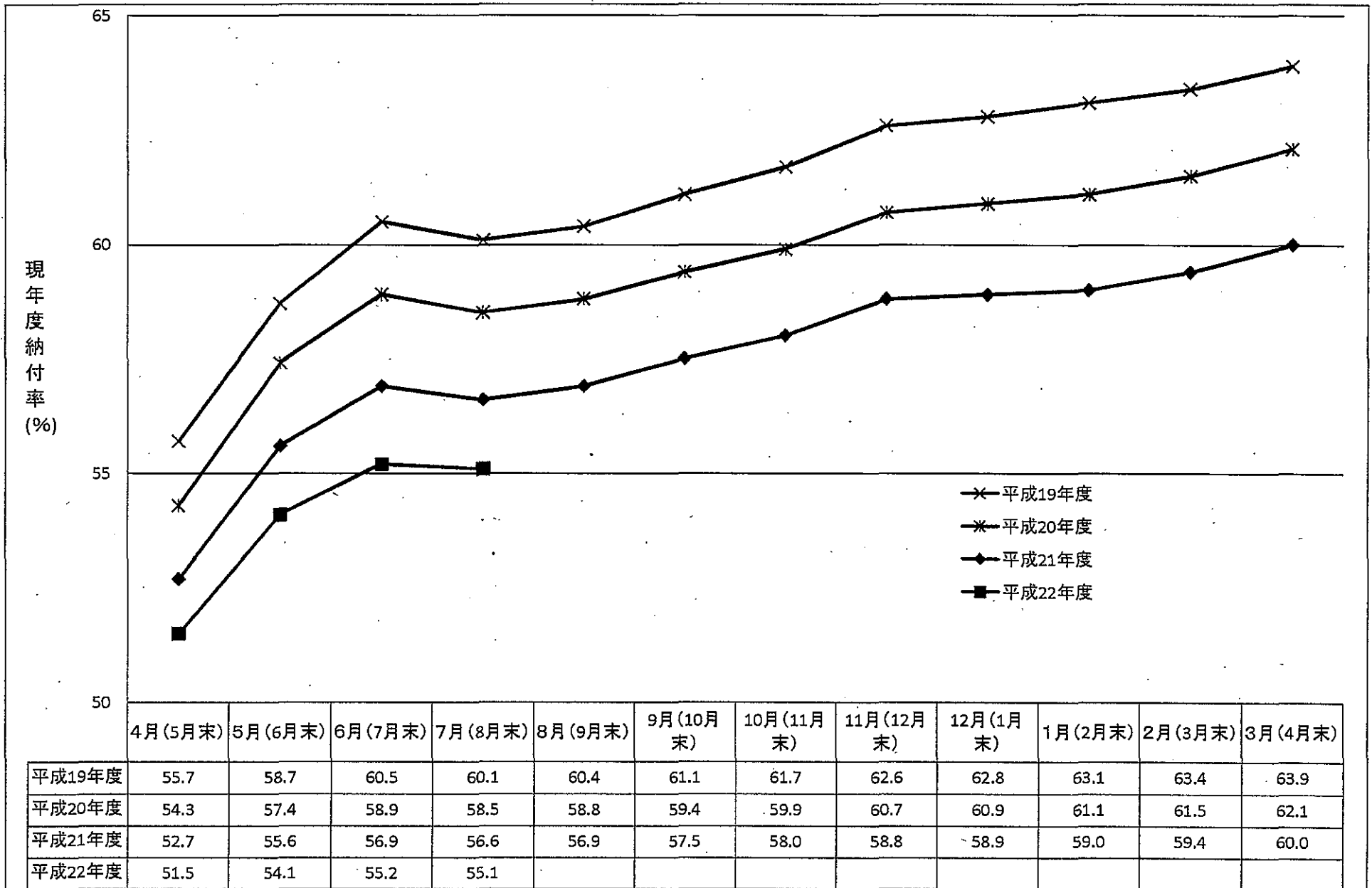
国民年金保険料収納対策に係る平成22年度行動計画進捗管理表(5月～9月に係る取組)

項 目		計画数値(件) A	実績数値(件) B	達成率 (B/A)	行動計画における 年間目標数値(件)	備 考
1	年金事務所	電話勧奨件数	123,692	131,238	106.1%	158,062
2		戸別訪問件数	722,679	730,897	101.1%	885,183
3		文書勧奨件数	1,735,628	1,903,351	109.7%	19,451,115
4	受託事業者 市場化テスト	電話勧奨件数	9,365,497	9,770,962	104.3%	22,757,516
5		戸別訪問件数	431,884	483,401	111.9%	1,585,645
6		文書勧奨件数	2,175,450	2,079,598	95.6%	5,734,218

注) 平成22年10月以降、全ての年金事務所において、国民年金保険料の納付督促、免除等申請手続の勧奨及び収納業務の民間委託を実施。

国民年金保険料 納付率の推移(平成19~22年度)

(参考2)



(参考3)

国民年金保険料収納事業(市場化テスト)の状況

- 国民年金保険料収納事業(市場化テスト)の開始年次別(平成19年度、平成20年度、平成21年度)に、平成22年8月末と平成21年8月末と比較した納付率は、平成19年度に開始した95事務所は▲1.0%、平成20年度に開始した90事務所は▲1.2%であるのに対して、平成21年度に開始した127事務所では▲2.7%である。

平成22年8月末

	対象月数			納付月数			納付率		
	平成21年8月末	平成22年8月末	増減	平成21年8月末	平成22年8月末	増減	平成21年8月末	平成22年8月末	増減
継続95か所(19年10月開始)	24,207,363月	23,770,385月	▲436,978月	12,667,802月	12,210,236月	▲457,566月	52.3%	51.4%	▲1.0%
継続90か所(20年10月開始)	18,161,660月	17,664,692月	▲496,968月	10,411,146月	9,912,299月	▲498,847月	57.3%	56.1%	▲1.2%
拡大127か所(21年10月開始)	16,837,766月	16,330,415月	▲507,351月	10,441,474月	9,684,683月	▲756,791月	62.0%	59.3%	▲2.7%
合計	59,206,789月	57,765,492月	▲1,441,297月	33,520,422月	31,807,218月	▲1,713,204月	56.6%	55.1%	▲1.6%

- 本年10月契約更改分(185事務所)については、次のような改善措置を講じた。
- ・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
 - ・事業の質も重視した事業者を採択できるよう、総合評価に当たっては、入札価格より企画提案書の評価に重点をおく入札方式に変更
- 昨年10月契約分(127事務所)については、要求水準に対する達成状況が低調であることから、受託事業者に対して平成22年7月9日付で「業務改善計画」の提出を指示(8月9日受理)。今後、「業務改善計画」提出後の状況を十分にフォローアップしていく。
- 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、連携体制を整備していく。

平成22年度下期における国民年金保険料収納対策について

今年度後半の取組について、平成22年9月27日付で以下のような指示を行っている。

市場化テスト事業との連携の強化

(参考3で記述のとおり)

強制徴収などの年金事務所の取組体制の建て直し

- 強制徴収に着手した案件について、2年以内に完結するサイクルを確立するため、最終催告状発行後の手続きを着実かつ、速やかに行う。

新規適用対象者へのアプローチ強化

- 10月から新たに配置する特定業務契約職員を活用した戸別訪問等により、年金制度の説明及び届出(資格取得、口座振替、免除申請等)勧奨を行う。

口座振替制度の推進

- 金融機関等に対する口座振替制度の周知及びチラシ等の備え付けについて、協力依頼を行う。(11月)

年末(年度末)における収納対策の強化

- 所得情報を活用し、免除等未申請者に対しターンアラウンド方式による免除等勧奨を行う。(11月)
- 保険料納付書による自主納付者に対し、ダイレクトメールによる口座振替勧奨を行う。(平成23年2月)
- 現年度保険料納付書送付者の情報を受託事業者に提供し、受託事業者において事後フォローを行わせるなど、年金事務所の収納対策と連動した対策を行う。(平成23年2月～4月)

「ねんきん月間」について

1. 趣旨

厚生労働省と日本年金機構は協力して、国民の皆様には年金制度に対する理解を深めていただくため、1・1月を「ねんきん月間」と位置付け、公的年金制度の普及・啓発活動を展開する。

2. 周知広報

- (1) 政府広報や日本年金機構ホームページを活用し、国民の皆様には「ねんきん月間」の趣旨及び取組内容をお知らせする。
- (2) 市区町村向け情報誌「かけはし」を活用し、「ねんきん月間」の趣旨及び取組内容を市区町村の広報誌に掲載していただくよう依頼する。
- (3) 「事業主等へのお知らせ」を活用し、「ねんきん月間」の趣旨及び取組内容を事業主あてに周知する。

3. 取組内容

(1) 年金出張相談等の積極的展開

- ① 各ブロック本部及び年金事務所は、それぞれの実情に応じ、市区町村、大学構内、社会福祉施設（老人ホーム等）又は大規模商業施設や駅ターミナルを利用した年金出張相談を実施する。

※年金出張相談に併せて、市場化テスト受託事業者と連携した納付相談・集合徴収の案内を行う。

※大学構内における年金出張相談では、学生納付特例制度のパンフレットを配布し、制度の周知を図る。

<参考>年金事務所の具体的取組（予定含む）

- | | |
|------------------------|------------|
| ア. 大学等利用した出張相談の実施 | <175年金事務所> |
| イ. 市区町村庁舎等を利用した出張相談の実施 | <101年金事務所> |

ウ. 福祉施設を利用した出張相談の実施	< 20年金事務所>
エ. 商業施設を利用した出張相談の実施	< 18年金事務所>
オ. その他(駅、農協等)	< 33年金事務所>

※複数の取組を実施する事務所はそれぞれに計上

- ② 日本年金機構本部においては、日本年金機構ホームページを活用して、公的年金制度への参加意識が低いと言われる若い世代に対して公的年金への理解を深めるために、有効な取組について提言を広く募集する。

※優秀な提言には理事長賞を贈呈する。

(2) 国民年金保険料の収納対策等

- ① 年末対策として、現年度のみ未納者への納付書の送付を11月から実施することとし、納付書の送付後に市場化テスト受託事業者と連携した電話督促や戸別訪問などの事後フォローを効果的・効率的に取り組む。
- ② また、社会保険料控除証明書が発行(11月初旬)されることから、納付督促の際には「年内に納付する保険料は、当該年の社会保険料控除として申告できる」旨についても案内し、年内納付を促す。
- ③ 未適用事業所に対する重点的加入指導や事業所調査など厚生年金適用対策の積極的展開を図る。

2. 厚生年金保険適用徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

	項 目	直近数値(集計時点)	対前年同期比	備 考
1	適用事業所数	1,758,777 事業所 (22年 8月末)	17,124 事業所	船舶を除く
2	被保険者数	34,638,651 人 (22年 8月末)	6,531 人	船員を除く
3	平均標準報酬月額	303,283 円 (22年 8月末)	-4,046 円	船員を除く
4	適用対策に係る各種取組	別紙参照		
5	滞納事業所数	193,502 事業所 (22年 9月末) ※延滞金のみ滞納している事業所を含む	— 事業所	平成21年度末の滞納事業所数(延滞金のみ滞納している事業所を除く)は、162,423事業所
6	差押事業所数	5,473 事業所 (22年 9月末)	— 事業所	平成21年度末の差押事業所数は、8,250事業所
7	口座振替実施率	87.4 % (22年 9月末)	— %	平成21年度末の口座振替実施率は、87.7%
8	収納率	95.4 % (22年 9月末)	-0.5 %	

【平成22年度行動計画の全体目標】

- 適用対策は、(別紙)記載のとおり
- 徴収対策は、
 - ①平成22年度の収納率については、前年度並みの実績を確保すること。
 - ②口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

※上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

厚生年金保険等適用対策の状況(5月～9月に係る取組)

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

	項 目	22年度行動計画による計画数 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)	行動計画における 22年度年間目標値	備考
1	(回数) 呼出による重点的加入指導 (事業所数)	1,397 回 — 事業所	876 回 616 事業所	62.7 % — %	4,957 回 3,287 事業所	・事業所数については年間目標値のみ設定
2	(回数) 訪問による重点的加入指導 (事業所数)	3,925 回 — 事業所	3,212 回 2,849 事業所	81.8 % — %	10,536 回 4,670 事業所	・事業所数については年間目標値のみ設定
3	立入検査実施数	58 回	16 回	27.6 %	634 回	
4	業者委託による文書・電話勧奨	— 事業所	79,294 事業所	—	—	・実績については委託件数
5	業者委託による訪問加入勧奨	— 事業所	— 事業所	—	—	10月から実施予定
6	事業所調査件数	53,736 事業所	63,573 事業所	118.3 %	100,613 事業所	

平成22年度下期における厚生年金保険等の適用対策について

1. 厚生年金保険等の適用促進を図るため、平成22年度に増員を行い、9月1日までに採用を完了した。
下期においては、適用業務経験の浅い職員約500名を対象に実務研修を実施する。
2. 今年度後半の行動計画の取組について、平成22年9月16日付で以下のような指示を行っている。
 - 行動計画の実施における9月までの各目標の未達成分は、10月以降の目標に上乘せし、年間の目標数値を必ず達成すること。
 - 事業所調査の優先順位は、①被保険者からの情報提供、②地方運輸局からの情報提供、③地方労働局からの情報提供等、④被保険者ゼロ事業所、⑤適用事業所における未加入者調査とすること。
 - 重点的加入指導（被保険者及び各関係機関からの情報提供によるものを除く。）は、概ね10人以上規模の事業所や事業実績が2年以上の事業所を優先的に対応すること。
3. 被保険者が「0」人である適用事業所のサンプル調査を6月～7月に実施した。下期においては、全件（約12万件）の実態調査を実施するよう9月29日付で指示を行っている。
当該調査により、①適用対象者の存在が確認された場合には、適用手続を速やかに行うとともに、②非稼働事業所と判断された場合には、一定の手順に従って「全喪処理」を行うこととしている。

平成22年度下期における厚生年金保険料等の徴収対策について

- 1 厚生年金保険等の徴収対策の推進を図るため、平成22年度に増員を行い、9月1日までに採用を完了した。下期においては、徴収経験の浅い職員約300名を対象に、実務研修を実施する。
- 2 今年度後半の行動計画の取組について、平成22年10月7日付で以下のような指示を行っている。
 - 滞納整理を的確に遂行するため、年金事務所において所長を議長とし、副所長、徴収課長及び課員をメンバーとする徴収対策会議を毎月実施すること。
 - 口座振替実施率を維持・向上させるため、適用調査課等と連携した新規適用事業所に対する口座振替勧奨を強力に実施すること。
 - 時効中断措置や執行停止、不納欠損処理の進捗管理を徹底し、必要な手続きを確実に実施すること。
- 3 本部においても、各年金事務所の取り組みを支援するため、徴収関係事務マニュアルの充実、徴収業務支援システムの整備（システム開発予算は23年度に要求）などの取り組みを行う。

3. サービススタンダードの達成状況

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カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		3カ月以内		3カ月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
18	38.3	95.4%	28.2	73.5%	40.3	93.6%	31.4	60.5%	41.3	92.9%	31.6	57.3%	41.1	90.7%	29.3	70.5%	53.5	94.1%	91.4	75.7%
19	41.9	94.3%	31.2	64.6%	45.1	87.2%	35.4	52.4%	42.2	91.0%	34.2	59.1%	45.4	83.8%	31.8	65.4%	58.2	90.1%	101.3	72.4%
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%
22(4月末)	48.0	81.9%	47.4	27.0%	51.0	76.7%	47.7	24.9%	59.0	66.7%	63.2	22.3%	62.6	59.5%	52.3	31.6%	61.0	88.4%	199.5	1.4%
22(5月末)	48.3	79.5%	46.7	27.7%	50.4	77.7%	47.1	25.1%	57.5	67.1%	62.2	18.5%	61.3	61.3%	52.7	32.9%	59.9	88.2%	209.5	1.2%
22(6月末)	47.9	79.1%	46.0	29.1%	49.6	78.8%	45.7	26.3%	55.4	68.8%	66.0	22.7%	58.7	65.8%	52.7	32.3%	59.6	88.9%	213.5	1.0%
22(7月末)	47.0	79.3%	44.0	33.6%	48.8	78.6%	43.8	29.9%	52.3	70.2%	62.2	24.8%	57.8	66.6%	51.9	31.6%	59.8	89.1%	209.4	1.5%
22(8月末)	45.9	81.1%	42.2	38.0%	47.4	80.4%	42.0	34.4%	51.5	73.9%	59.5	26.2%	57.6	67.3%	50.3	33.5%	60.5	88.0%	207.9	1.8%
22(9月末)	44.4	83.2%	40.3	42.9%	45.6	82.7%	40.1	39.7%	49.4	76.6%	57.3	27.9%	56.1	69.5%	48.0	36.9%	60.8	87.4%	204.2	1.9%
(参考)																				
9月単月	36.0	94.9%	28.7	72.8%	35.4	95.9%	30.1	68.1%	42.4	86.3%	42.2	40.1%	49.5	79.3%	36.3	54.5%	63.9	83.4%	192.6	2.2%

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを旨とする。」とされている。

(参考)

サービススタンダードの達成に向けた取り組みについて

- 平成 21 年度及び平成 22 年度上期のサービススタンダード(以下「SS」という。)達成率が低調なのは、日本年金機構設立前後において、裁定処理件数が通常期に比べ減少し、滞留案件が相当数生じたことによるものである。
- 平成 22 年 3 月以降は、概ね通常ベースで裁定処理が行われており、このまま順調に推移すれば今年度中を目途に滞留案件の解消が図れる見込みである。

(参考) 裁定処理件数

(単位：万件)

年 月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成 21 年	16.3	19.8	26.0	28.7	18.0	20.4	23.5	18.9	14.2	34.4	11.9	18.1
平成 22 年	12.6	12.4	24.2	25.2	16.9	21.2	25.3	18.0	20.1			

- 今年度中の滞留案件解消を確実なものとするため、下期においては、以下のような取り組みを行うこととしている。
 - ・ 事務センターと事務所間の連絡会議を設置し、相互の連携のもとに裁定事務の促進を図ること。
 - ・ 機構本部及びブロック本部は、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、問題が発生した事務センターに対しては、適時、適切な指導・支援を行うこと。(特に入力業務の請負化(本年 10 月)に伴う事務滞留が生じないように留意する。)
- なお、SSの達成率の最も低い障害厚生年金については、平成 22 年 4 月から障害認定事務を担当する職員(機構本部)を 56 人から 97 人へ大幅に増員するなど審査体制の強化を図ったことにより、処理件数が受付件数を上回ることに転じ、最大未処理件数約 18,000 件(5 月末)を約 14,000 件(10 月末)まで減らしている。今後、10 月末現在の処理能力から見て、滞留分である約 4,600 件【※】を、毎月 900 件程度ずつ減少させることにより、滞留分の年度内解消を目指している。

※10 月末の未処理件数約 14,000 件から標準的な審査中件数約 9,400 件を差し引いたもの。

Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成22年

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	4月～10月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	6ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	51ヶ所
	平均待ち時間	27分	19分	16分	11分	10分	11分	15分	16分
<参考> 待ち時間が1時間以上の事務所数の1日当たり平均数	記録問題	1.1ヶ所	0.7ヶ所	0.4ヶ所	0.2ヶ所	0.3ヶ所	0.2ヶ所	0.5ヶ所	0.5ヶ所
	一般	25.7ヶ所	12.6ヶ所	5.3ヶ所	1.6ヶ所	3.9ヶ所	2.9ヶ所	7.2ヶ所	8.5ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標 「来訪相談について、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。」

(参考) 年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【平成20年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)										86ヶ所	99ヶ所	95ヶ所
	相談件数										687,027	752,993	790,002

【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736

【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所					
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938					

コールセンターの対応状況（応答率）

平成22年

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	4月～10月の 各月の加重平均	4月～10月の 各月の単純平均
一般年金相談	応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	57.1%	63.2%
	月間応答呼数 月間総呼数	$\frac{35.9\text{万件}}{53.4\text{万件}}$	$\frac{24.5\text{万件}}{34.7\text{万件}}$	$\frac{34.4\text{万件}}{91.0\text{万件}}$	$\frac{26.8\text{万件}}{35.0\text{万件}}$	$\frac{28.3\text{万件}}{41.7\text{万件}}$	$\frac{25.3\text{万件}}{32.3\text{万件}}$	$\frac{35.1\text{万件}}{80.3\text{万件}}$	—	—
記録問題	応答率	94.8%	94.5%	94.0%	94.0%	94.7%	94.8%	92.9%	94.2%	94.2%
	月間応答呼数 月間総呼数	$\frac{33.6\text{万件}}{35.4\text{万件}}$	$\frac{19.8\text{万件}}{21.0\text{万件}}$	$\frac{29.6\text{万件}}{31.5\text{万件}}$	$\frac{22.0\text{万件}}{23.4\text{万件}}$	$\frac{22.4\text{万件}}{23.7\text{万件}}$	$\frac{20.8\text{万件}}{22.0\text{万件}}$	$\frac{19.9\text{万件}}{21.4\text{万件}}$	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

(参考)ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【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	各月の 単純平均	備考
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	—	ブース数:645席 ※3コールセンター 設置後 (20.8~21.3)
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%	24.5%	

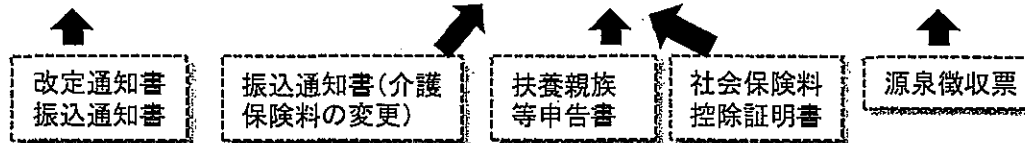
【平成21年度】

	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	各月の 単純平均	備考
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	—	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
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%	49.9%	

【平成22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	各月の 単純平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687						3,683,341	—	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517						2,104,182	—	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%						57.1%	63.2%	

(注1)主な通知書等の発送



(注2)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度及び21年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

平成22年

分類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	合計		
		件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	%	
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	190	151	205	167	221	205	203	1,342	14.6%
		電話②	97	47	53	56	46	34	32	365	4.0%
		各種お知らせ文書③	151	117	124	265	280	180	207	1,324	14.5%
		ホームページ④	47	38	35	28	26	25	30	229	2.5%
		小計(①～④合計) a	485	353	417	516	573	444	472	3,260	35.6%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	155	211	202	255	164	157	1,272	13.9%
		国民年金業務⑥	217	132	108	152	130	101	64	904	9.9%
		厚生年金業務⑦	60	60	64	88	72	69	70	483	5.3%
		小計(⑤～⑦合計) b	405	347	383	442	457	334	291	2,659	29.0%
	個人情報⑧	5	8	7	11	13	10	6	60	0.7%	
	事務処理誤り等⑨	14	12	1	1	2	0	0	30	0.3%	
	お叱り⑩	40	61	117	97	557	176	142	1,190	13.0%	
	その他(①～⑩以外) ⑪	87	56	82	55	50	44	14	388	4.2%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	1,036	837	1,007	1,122	1,652	1,008	925	7,587	82.8%		
励まし関係⑫	33	19	33	30	39	39	45	238	2.6%		
年金政策、制度立案関係⑬	234	93	191	241	232	149	196	1,336	14.6%		
合計(①～⑬合計)	1,303	949	1,231	1,393	1,923	1,196	1,166	9,161	100%		

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数199件)」、機構本部への電話及び事務所等から報告された「お客様の声(受付件数764件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数191件)」を集計・分析。(合計受付件数1,154件。)1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。(件数は10月分)

※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約1,000件)の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

(注)お叱り⑩については、8月は所在不明高齢者への年金支給、10月は入札をめぐる不祥事の関係が多くなっていた。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成22年10月1日～平成22年10月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	接客対応①	203	17%	窓口対応(年金事務所職員の説明が不十分である)等
		電話②	32	3%	事務所、コールセンターの電話が繋がらない 等
		各種お知らせ文書③	207	18%	年金振込通知書(10月から本徴収となる介護保険料等の説明が不十分)等
		ホームページ④	30	3%	日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
		小計(①～④合計) a	472	40%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	157	13%	年金の裁定処理(障害年金の審査、時効特例給付等の支払)の迅速化要望 等
		国民年金業務⑥	64	5%	国民年金保険料(納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見)等
		厚生年金業務⑦	70	6%	適用業務(事務処理や決定通知書等の送付が遅い)等
		小計(⑤～⑦合計) b	291	25%	
	個人情報⑧	6	1%	本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等	
	事務処理誤り等⑨	0	0%		
	お叱り⑩	142	12%	コンプライアンスの確保(職員逮捕)等	
	その他(①～⑩以外) ⑪	14	1%		
小計(a+b+⑧～⑪合計) c	925	79%			
励まし関係⑫	45	4%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対する激励、励まし)等		
年金政策、制度立案関係⑬	196	17%	制度改正の要望(在職老齢年金制度に係る改正要望)等		
合計(①～⑬合計)	1,166	100%			

相談に関する改善への主な取組み

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況
①特定業務契約職員の賃金引上げ	人事管理部	<p>○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。</p> <p>・賃金を1割引き上げ</p> <p>東京の例</p> <p>クラス① 9,910円/日 → 10,900円/日</p> <p>クラス② 7,950円/日 → 8,750円/日</p> <p>クラス③ 7,410円/日 → 8,150円/日</p>	○5月分から実施
②新規相談担当者への研修	年金相談部	<p>○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。</p> <p>○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教材として、研修用DVDを配付する。(12枚セット:年金制度、手続き方法、窓口装置の操作など)</p>	<p>○4月13日マニュアル配付</p> <p>○7月30日配付</p>
③ウインドマシンの研修用モデルの作成	年金相談部(◎) システム部	○OWM研修用デモシステムによる研修を行う。	<p>○11月8日指示</p> <p>○11月15日システム稼働</p>
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	<p>○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。</p> <p>(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</p>	○8月26日指示 (9月1日より実施)
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	<p>○年金相談担当特定業務契約職員について、年に一度レベ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。</p> <p>[22年度は10月周知、11月テスト、1月昇給]</p>	○10月12日指示

< II 相談業務の効率化 >

①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。	○6月30日指示
		○実施状況に基づきブロック本部により年金事務所を指導[9月実施]	○9月1日指示
②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
③相談記録の管理(相談事蹟管理システム)	年金相談部(◎) システム部 企画部	○相談記録の事蹟管理システムについて、事例(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ヶ所、練馬モデル23ヶ所	
④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
	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に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)」を南関東ブロック(山梨を除く)の48事務所において試行導入する。(22年3月) ○他の年金事務所については、先行導入した年金事務所の評価を行い、平成24年度の予算要求や平成23年度の拡大について検討を行う。	

< III コールセンターの充実 >

①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
②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

<p>③コールセンターの集中時期の緩和 (例:11月扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、1月源泉徴収票)</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○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。〔11月・1月～3月に100席増及び11月～3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置〕</p> <p>○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11月を目途に実施、源泉徴収票は1月を目途に実施〕</p>	<p>○11月から実施</p>
--	--------------	--	-----------------

(注) 応答率の向上や年金事務所への入電対応のため、第4コールセンターの設置について23年度予算要求(定期便専用ダイヤル(400席)の廃止による再編)を行ったが、10月28日仕分けで第4コールセンターの予算要求撤回の判定

<IV その他>

<p>①混雑事務所の個別対策</p>	<p>年金相談部</p>	<p>○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、以下の事務所について個別対策を講じる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・足立、大田、江戸川・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設等 ・大曽根・・・WMの増設(4台) ・杉並・・・相談コーナーの整備 <p>○混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、9月採用予定の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7月に依頼。</p>	<p>○10月予算配賦</p> <p>○9月配置済(17名)</p>
--------------------	--------------	---	------------------------------------

サービス改善への主な取組み

(参考資料2)

< I 来訪者への情報提供、案内 >

事項	担当部	内容	実施状況
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	○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。	○4月13日指示。 ○6月30日指示。
②掲示物の統一化・大版化	サービス推進部	○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。 ○「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。	○4月23日指示。 ○5月上旬送付済。 ○6月3日指示。

< II お客様サービスの向上 >

①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。 ※ 主なチェック項目:お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など	○6月30日指示。
		○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。	○9月1日指示。
②サービス向上のための研修	サービス推進部	○機構のマナースタンダードを基本として、接客研修用の「マナースタンダード実践テキスト」を作成し、地方へ配布。	○10月29日指示。
	研 修 部	○基本的な接客研修(ex挨拶、名刺の渡し方、電話の対応の仕方)を新規採用者のみならず、現在の職員についても、適宜実施する。(年度内実施)	
③個別事務所でのマナー改善	サービス推進部	○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例(今週の改善)を週次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。	○6月14日から機構ホームページに掲載。
		○年金事務所のマナーに関するお客様の声の一次情報を一定期間(四半期)毎にブロック本部へ提供し、各ブロック本部での管内事務所指導に資する。	○9月6日指示。

<Ⅲ わかりやすい文書づくり>

①わかりやすい文書の見直し	サービス推進部(◎) 事業担当各部	<p>○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。)</p> <p>○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>	<p>○1月26日設置。</p> <p>第1回:4月12日 第2回:5月31日 第3回:7月6日(初回支払のお知らせ、未請求者に対するお知らせ、脱手記録確認のお知らせ) 第4回:8月4日(年金支給決定通知書、支給額変更通知書) 第5回:9月9日(20歳適用勸奨状、紙突合結果通知、定期便) 第6回:10月7日(定期便、ターンラウンド請求書) 第7回:11月9日(資格喪失通知書、現況届)</p>
②わかりやすい言葉置き換え例集のHPへの掲載	サービス推進部	<p>○職員向けに作成した「わかりやすい言葉置き換え例集」を機構ホームページに掲載するとともに、一般の方からの意見を求める。【意見募集期間:8月22日~9月30日】</p> <p>○寄せられた意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正予定。(11月中目途)</p>	<p>○ホームページ掲載(8月20日)</p>

<Ⅳ お客様の声の集約>

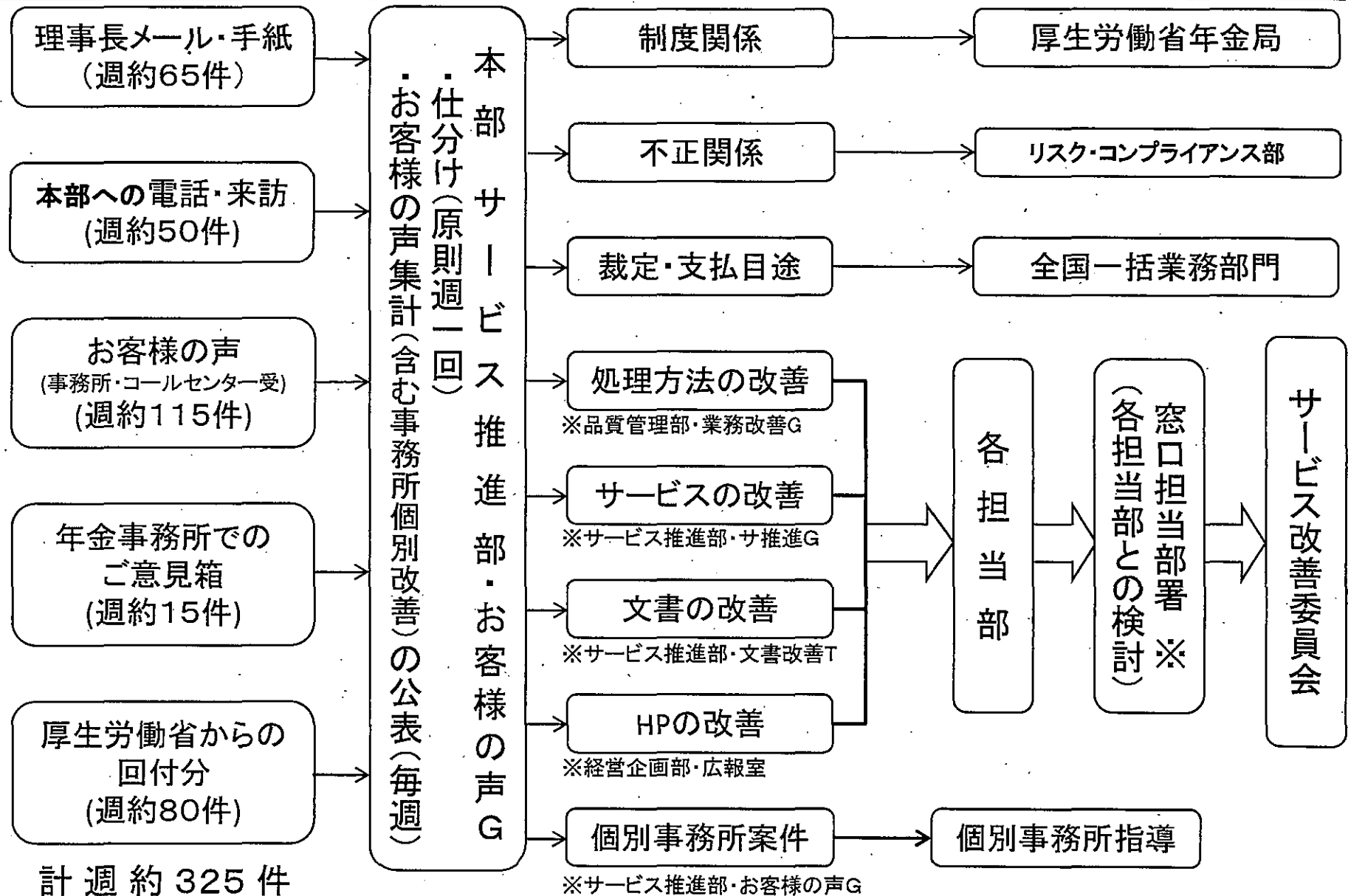
① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	<p>○全国の事務所等に対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。</p> <p>○「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。</p>	<p>○1月以降実施。</p>
②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p>○「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。</p> <p>○回収方法や実施内容について、記録回復委員会での指摘等を踏まえ、次回満足度アンケートの実施に向けて検討。(平成23年3月予定)</p>	<p>○3月中に一週間実施。 ○6月22日機構ホームページで公表。</p>

③窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	○「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23年2月頃予定)	
④「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部(◎) 品質管理部 システム統括部 システム企画部	○「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、分析を行うためのシステム(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。(平成23年度予算要求)	
⑤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。(平成23年1月～3月に予定)	○10月27日指示。

<V その他>

①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(◎) 品質管理部	○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とともに、ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。(6月:主にサービス改善系、12月:主に業務改善系)	第1回:6月26日
	品質管理部	○次回は年内に業務改善系で実施。(12月18日予定)	○9月21日指示。
②民間企業からの学習	サービス推進部	○民間企業のお客様サービスについて、直接民間企業担当者より、取組み等をヒアリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。	損保会社(8月4日実施) 生命保険会社(8月31日実施) 銀行(9月10日実施) 証券会社(9月21日実施)
③好対応事例の紹介	サービス推進部(◎) 経営企画部	○お客さまの声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有することにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。	○機構内広報誌「きずな」への好事例紹介を実施(VOL30・9月15日より実施)

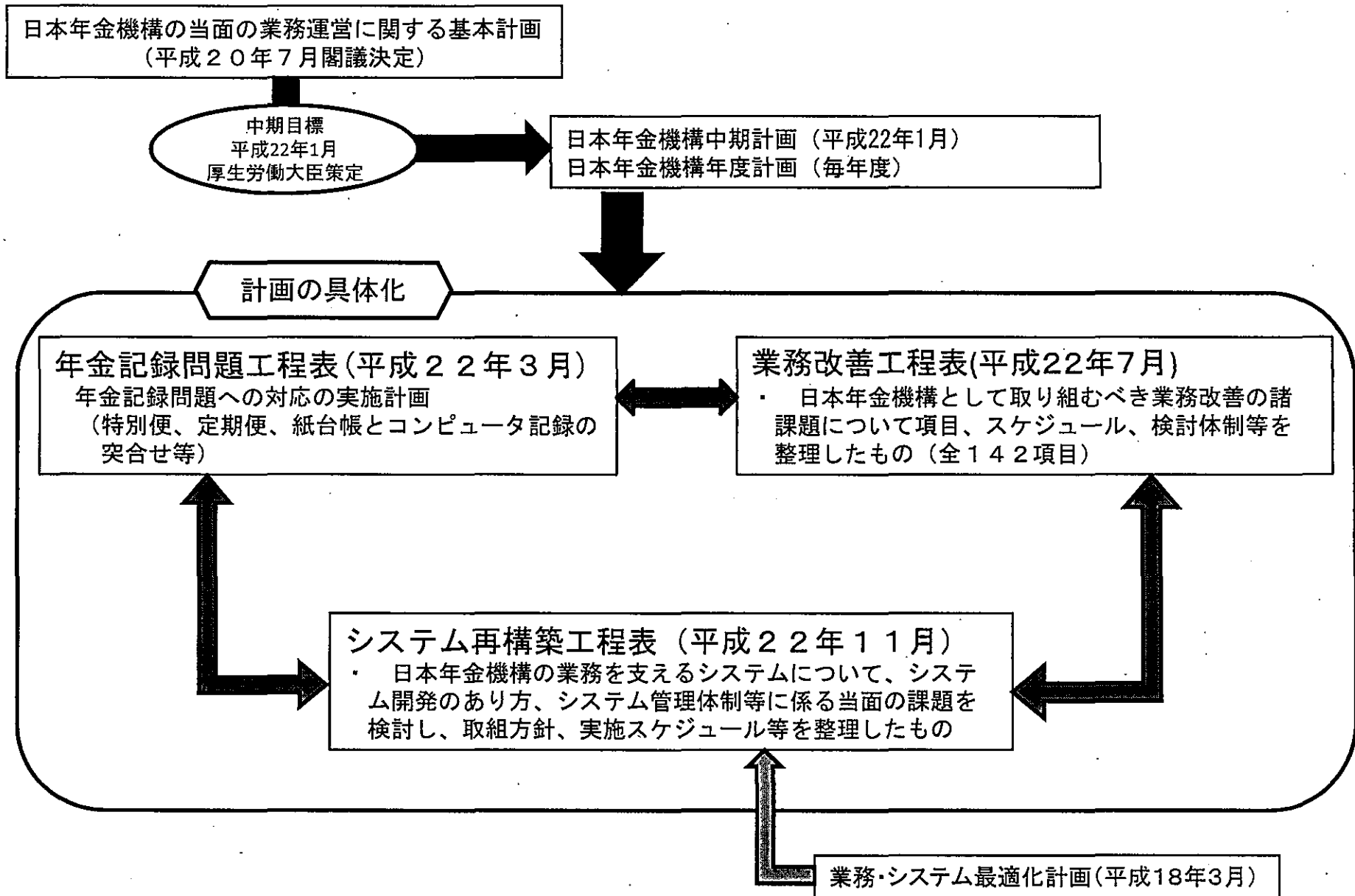
日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組



IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項

- 日本年金機構の3つの工程表について
- 事務処理誤り総合再発防止策について
- 人事・人材育成関係（「職員の状況について」、「正規職員登用制度について」、研修関係）
- 情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン（資料2-2 別紙3）
- 日本年金機構アニュアルレポート2009（資料3）

日本年金機構の3つの工程表



年金記録問題への対応の実施計画（工程表） <概要>

	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						
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	[処理困難ケース]							[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)]														
	[処理困難ケース]							[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)]														
(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。															
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)]												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]												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		
※22年3月末で未処理のグレー便対象案件															
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]												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		
※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															
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っせん・非あっ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	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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 </div>														
9 受給者等への標準報酬等 のお知らせ(受給者便)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">送 送</div>												22年11月末までに送付を完了		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">処 理</div>												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)		
10 厚生年金基金記録との 突合せ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">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)</div>												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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">国年特殊台帳等</div>														
	▲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								
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 </div>												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	<ul style="list-style-type: none"> ○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

業務改善工程表について

◆概要◆

- 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に関する諸課題について、地方・現場から提出された要望や提案事項を含め、課題をリストアップし、それぞれの課題への対応方針、検討スケジュールの目途、検討体制などを出来る限り具体的に明記する形で取りまとめたものである。(平成22年7月策定)
- この工程表は、様々な課題を組織の課題として共有する意義を有し、また、業務改善課題に対する進捗管理を行うツールとなるものである。
- なお、この工程表の項目及びスケジュールについては、今後の状況に応じて、適宜見直されるべきものと位置づけている。(10月に1次改訂を実施)

◆工程表の内容◆

- 17の大事項から構成されている。(現在の項目数:142項目)
 - ①指示・依頼文書の改善、②業務の適正実施のための基盤整備、③ホームページ改善、年金広報の充実、④業務処理マニュアルの整備(精緻化)、⑤受付書類等の進達管理の徹底、⑥事務処理誤りの再発防止、⑦事務センターの業務改善、⑧電子媒体化の促進、⑨身近な業務改善、⑩厚生年金適用・徴収対策の推進
 - ⑪国民年金適用・徴収対策の推進、⑫迅速かつ適正な年金給付、⑬年金記録の適正管理、⑭年金相談体制の強化、⑮お客様向けサービス改善、⑯その他、⑰システム改善
- 142項目中、14項目を重点事項として設定している。

業務改善工程表(重点事項抜粋)

(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	
◎	2-3 業務研修体系及びカリキュラムの整備 15-6と関連	◎研修部 システム統括部	・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いうえで配属するため、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	検討 ⇒⇒⇒⇒	★実施		
◎	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10月に印刷のルールを制定。	検討 ⇒⇒			
◎	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、疑義解職業及び通知業を平成22年度中に作成し配布する。 10/1疑義照会対応の専任体制設置。	体制整備 ★⇒⇒⇒			
◎	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)	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	順次実施 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒		
◎	5-1 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年度中にシステム開発を行い平成24年度から実施予定。 平成23年度予算要求中 9/1業務要件定義等(業務フロー作成等)に係る専任体制設置。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 検討	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ システム開発予定	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 実施 ★	
◎	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PTIにおいて、平成22年度中に見直しの方向性を整理する。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 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 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	
◎	15-7 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。) ※平成22年1月26日設置。 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>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 第4回:平成22年8月4日 第5回:平成22年9月9日</p>	実施 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒			
◎	15-13 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。	検討 ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒			

「システム再構築工程表」作成の意義と活用について

A 機構の理念と顧客の期待

- ①国民の意見を反映しつつ、事務処理の正確性・迅速性・効率性を最優先する。
- ②これらを基に機構の業務への信頼性の確保とサービスの向上を図る。

B 現場からの要請

- ①すべての業務における手作業を極力排除するための見直し。
- ②複雑な制度に対する受給者・加入者の理解度を向上させるためのシステム支援。
- ③端末等の操作の簡素化、業務プロセスの多様化に対応した操作性の向上及びわかり易い画面等。

C システムに係る課題・問題点

- ①画一大量処理を優先したことによる、申請書等の受付処理経過や記録訂正の履歴管理などの個別処理対応の遅れ。
- ②長期間に亘る「システム活用の遅れ」から生じている事務処理の正確化・迅速化・効率化への取り組みの遅れ。
- ③長期間に亘る外部委託先への開発・運用・保守面への依存体制と、柔軟・迅速・低コストを目指した、「自己開発」・「自己保守」体制の欠如。
- ④システム開発、運用、保守等の経費の増加。
- ⑤仕様決定の遅れによる不十分な開発期間とシステム信頼性の低下。

D 工程表作成に際しての システム開発環境への対応

- ①業務・システム最適化計画に基づき、社会保険オンラインシステム最適化に向けて現段階でも実施可能な独立性の高い部分については、切り離して準備を進める。また、刷新を待たず実施可能な最適化については、正確な記録管理、業務処理の効率化・合理化等の確保のため、積極的に取り組む。
- ②新年金制度の骨格とその移行措置、共通番号制度とその移行措置などについては、それぞれの業務要件が明確になった時点で、直ちに対応できるよう準備する。
- ③現在実施している「基本設計の補完工程」について、認識を共有し、機構として取り組む姿勢を明確にする。
- ④端末機器の改良とネットワーク環境の進化など最新技術の動向を踏まえ、現場における更なる操作性の向上と運用・保守コストの縮減を図る。

E 工程表作成の主な狙い と システム再構築についての考え方

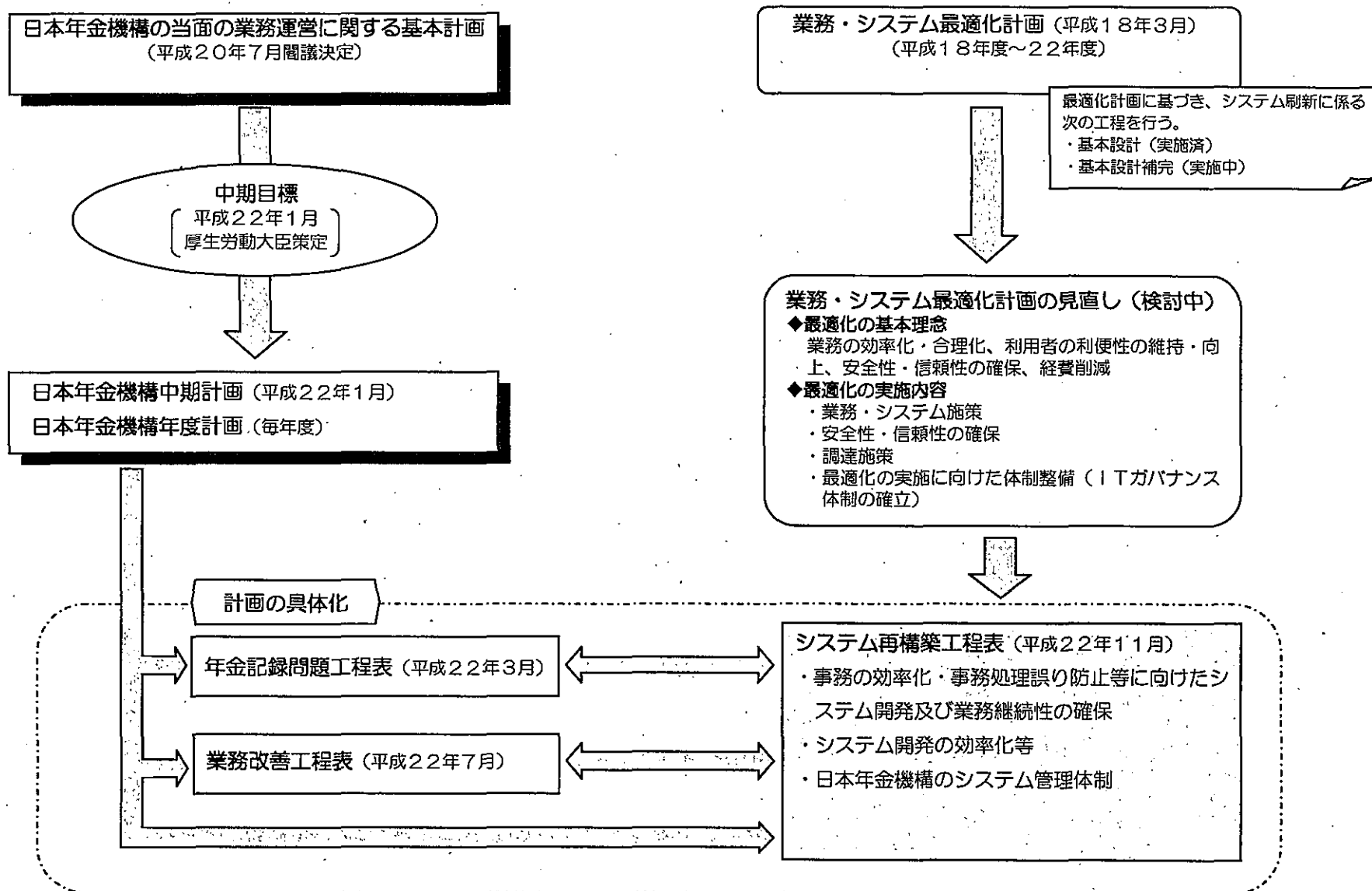
①工程表作成の主な狙い

- ◆機構のすべての業務につき、他類似機関以上の「事務処理の正確化・迅速化・効率化」とそのための「業務の標準化」の必要性を職員に意識づける。
- ◆記録問題の最終処理段階及びその後の記録問題の再発防止に係る事務管理体制の構築につなげる。
- ◆厚生労働省・機構の管理者層がユーザ部門（事務センタ、街角相談センタを含む。）の一員として、経営に必要な情報を分析・加工し、経営計画・戦略への活用について、認識の共有を図る。
- ◆システム開発に当たって、「業務要件の明示」及び「費用対効果の明示」の早期実施を関係部署に意識づける。
- ◆システム部門職員には、内外からの要望事項を整理させ、事務管理のあるべき方向性とシステム基盤についての要改善点を共通認識として持たせつつ、「自己開発」・「自己保守」を可能ならしめる体制の構築を意識づける。そのためにも、システム要員の「拡充方針」を定め、現有要員のレベルアップ目標と新規要員の到達目標の策定につなげる。

②システム再構築についての考え方

前記①を踏まえ、「事務の効率化・事務処理誤り防止等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保」、「システム開発の効率化等」及び「日本年金機構のシステム管理体制」に係る当面の課題（主として中期計画期間における課題）を検討し、取組方針及び実施スケジュール等として整理する。

基本計画、業務・システム最適化計画及びシステム再構築工程表等の位置づけ



システム再構築工程表

- ◆システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むシステム開発について、「事務の効率化・事務処理誤り防止等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保」、「システム開発の効率化等」及び「日本年金機構のシステム管理体制」に係る当面の課題（主として中期計画期間における課題）を検討し、取組方針及び実施スケジュール等を整理したものである。
- ◆今後の状況に応じて、項目及び実施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。

課 題	取 組 方 針	実施スケジュール
1. 事務の効率化・事務処理誤り防止等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保		
<p>○顧客サービスの向上、業務処理の迅速化・効率化、業務管理レベルの向上、事務処理誤り防止を図るため、現場の意見を反映させて適切なシステム開発を行う必要がある。</p>	<p>○システム開発・改善方針の取りまとめ手続きの明確化及び機構全体としてのシステム開発案件の取りまとめ体制を整備するとともに、必要なシステム開発予算を確保し、計画的なシステム開発に取り組む。</p>	<p>○機構 CIO（システム担当理事）の下にシステム開発案件の優先順位付け作業の検討・調整チームを設置（平成 22 年 3 月）し、平成 22 年度システム整備計画（案）及び平成 23 年度予算要求事項（案）を取りまとめ（平成 22 年 4 月）。 なお、平成 23 年度以降についても継続して実施。</p> <p>○業務改善工程表策定 PT（PT：Project Team）、事務センタ業務 PT、電子媒体化促進 PT 及び身近な業務改善 PT を設置（平成 22 年 6 月）。</p> <p>○日本年金機構として取り組むべき業務改善の諸課題を「業務改善工程表」にとりまとめ、年金記録回復委員会に報告（平成 22 年 7 月 27 日）。</p> <p>○PDCA（Plan（計画）－Do（実施）－Check（評価）－Act（改善））サイクルの中で不断の見直しを実施。</p> <p>○現行の業務・システムの改善については、業務改善工程表に基づき、「個別システム改修・開発概要説明資料」を作成の上、3 か月ごとに進捗状況を確認し計画的に実施。また、これらの改善事項の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの最適化（以下「記録管理システム等の最適化」という。）への取り込みは、一定程度の具体的な改善計画が整った段階で実施。</p> <p>【重点事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付データ進捗管理システム ・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） ・事業所から提出される届書の電子化の推進

<p>○年金支払は、国民生活に直結したサービスであり、停止した場合は、国民生活への影響が非常に大きく、災害時における年金支払の確保が必要である。</p>	<p>○記録管理システム等の最適化の実施時期にかかわらず、現場から要望の強い業務改善のシステム開発に取り組む。</p> <p>○業務継続計画に基づき、災害時における年金支払を確保する仕組みを構築する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村から報告される書類等の磁気媒体化 ・相談記録の管理（相談事跡管理システム） ・インターネット（ねんきんネット）を活用した情報提供 ・お客様対応管理システム(仮称) <p>○特に受付データ進捗管理システム（注1）について、平成24年度からの稼働を目指す。</p> <p>（注1）年金事務所等の現場で発生する届書等に係る個別案件の事務処理の進捗状況などをバーコード等を活用して管理するシステム</p> <p>○バックアップセンタ構築に向けて、設置時期及び設置場所等を検討する。なお、バックアップセンタが構築されるまでの間、年金の暫定支払の充実等の改善を行う（平成23年度）。</p>
--	--	--

課 題	取 組 方 針	実施スケジュール
<p>2. システム開発の効率化等</p> <p>○社会保険オンラインシステムは、その経費が膨大な額であることから、システムの開発等を経済的・効率的に行い、経費縮減を図る必要がある。</p>	<p>○社会保険オンラインシステムについて、同システムを巡る環境を整理し、効率化・合理化に取り組む。</p> <p>○効率的なシステムの開発・運用に取り組む。</p> <p>○ハードウェア更改については、現行システムの利用終期を仮定し、利用終期毎に更改等の対応が必要となる機器を見積り、適切な更改時期を選定し、更改を実施する。 なお、情報処理端末等の更改に合わせ、利便性の向上などによる事務処理の効率化に取り組む。</p>	<p>○社会保険オンラインシステムの効率化・合理化に取り組むため、システム開発の効率化等をテーマに厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダによる会議を開始（平成22年5月）。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの効率化・合理化の取り組みをさらに推し進めるため、厚生労働省大臣官房総括審議官を主査とする社会保険オンラインシステム検証PTを設置（平成22年9月）。</p> <p>○厚生労働省年金局、日本年金機構及び外部有識者によって構成されるシステム開発委員会を設置（平成22年3月）。</p> <p>【取組事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム戦略部会を設け、社会保険オンラインシステムのシステム整備計画の策定、システム開発等の予算要求等システム化の戦略方針について審議。 ・システム開発等部会を設け、システム開発等の調達の妥当性について審議。 <p>○記録管理システム等の最適化は、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ実施。</p> <p>○当面、ハードウェア更改予定は次のとおり。その後については、適切な時期に更改を実施するための検討結果等を踏まえ確定。</p> <p>◆記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのハードウェア更改</p>

		<p>・平成22年度 基礎年金番号管理システムメインフレーム、収納支援/ 電子申請/電子納付用サーバの更改 ○システム部門内に情報処理端末等の更改PTを設置し、検討 を開始（平成22年9月）。</p>
--	--	--

課 題	取 組 方 針	実施スケジュール
3. 日本年金機構のシステム管理体制		
<p>○日本年金機構において社会保険オンラインシステムを細部にわたり理解しているSEが少ない。システム開発委託業者や外部SEの依存度を低減し、日本年金機構の職員自ら検証等ができる能力を持つ体制が必要である。</p>	<p>○日本年金機構自らがシステムのマネジメントをはじめとして責任と主体性を持ってシステム開発に取り組む体制の構築を目指す。</p>	<p>○次期中期計画（注2）に向けて日本年金機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行うことができる力を身につけ、システム内製（注3）を進めるためのシステム管理体制を検討。なお、一部の業務について試行を実施（平成23年度）。 （注2）日本年金機構法第34条の規定に基づき機構が作成する平成26年4月1日からの中期計画 （注3）工程管理、上流工程など職員が容易に取り組めるところから自己開発を進め、外部委託への依存を縮小する。</p> <p>○次期中期計画に向けたシステム管理体制の検討を見極めつつ、新しい年金制度に伴うシステム構築に向けた準備。</p> <p>◆採用による体制の強化 新卒及び即戦力となるIT経験者の中途採用で、システム部門の体制を強化。 なお、当面の対応として平成22年12月に中途採用10名、平成23年度に20名の増員を要求。</p> <p>◆人事異動による体制の強化 新しい年金制度の検討状況の進捗に合わせ、過去のシステム開発経験者やシステム担当を希望する職員を事前準備期間などを十分考慮した人事異動により配置。</p> <p>◆システム要員の人材育成 ・職員の目標スキルを可視化し、システム支援業者による職員へのOJTを充実（平成22年度）。 ・システム部門の職員を対象とした集合研修に、設計レベルの研修を取り入れ（平成22年度）。 ・さらに開発・保守業務などの下流工程に必要な知識を身</p>

	<p>○ITガバナンス体制確立に向けて取り組む。</p>	<p>につける研修を実施（平成23年度）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の専門性を高めるため、IT関連資格の取得を推進。 <p>○記録管理システム等の最適化においては、業務要件（法律、業務プロセスの見直し）のほか、過去のシステム開発・運用の経験・ノウハウを内部化し、機構職員が業務要件及びシステム設計を可能な限り行える人材の採用・育成。</p> <p>○工程管理の標準化、外部委託ガイドラインの策定、情報管理体制の確立及び予定対実績による管理の試行（平成22年度）。</p> <p>○PMOの設置、予定対実績による管理（本格実施）及び内部点検体制の確立（平成23年度）。</p>
--	------------------------------	--

システム再構築工程表

		平成22年度(2010年度)	平成23年度(2011年度)	平成24年度(2012年度)	平成25年度(2013年度)	備 考	
イベント	制度改正	制度・設計・検討／再改正／実行・実施					
	最適化	▲最適化計画の見直し 基本設計補充工程				○基本設計補充工程後の工程は、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、社会保険オンラインシステムの見直しを進める。	
	記録問題	年金記録回復作業					
事務の効率化等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保	推進体制	▲優先順位付けの検討・調整チームの設置 ▲業務改善工程表策定PT等の設置	▲検討・調整チームによる優先順位付け	▲検討・調整チームによる優先順位付け	▲検討・調整チームによる優先順位付け		
		PDCA(Plan(計画)-Do(実施)-Check(評価)-Act(改善))サイクルの中で不断の見直しを実施					
	制度改正	制度改正に関するシステム開発					
	業務改善	▲業務改善工程表の策定	受付データ連携管理システムの検討・システム開発			業務改善工程表に基づくシステム開発(優先順位付け作業の結果を反映)	
	バックアップセンタ	年金給付システムにおける災害時の蓄定支払機能の充実に向けた検討・システム開発			バックアップセンタ構築の検討		
		システム開発の効率化等をテーマにした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダとの会議の実施					
システム開発の効率化等	推進体制	▲社会保険オンラインシステム検証PTの設置 ▲システム開発委員会の設置					
		適切な更改時期の検討／更改の実施					
	ハードウェア更改	▲情報処理端末等の更改PTの設置					
	記録管理システム等	▲基礎年金番号管理システム更改 ▲収納支援/電子申請/電子納付用サーバ更改	その他のシステムに関する更改時期については、検討中				
日本年金機構のシステム管理体制	年金給付システム						
	体制の整備	次期中期計画に向けてシステム内製を進めるためのシステム管理体制を目標とした検討(平成23年度から一部の業務について試行)				○新しい年金制度の構築に向けたシステム開発体制の整備については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、準備を進める。	
		新しい年金制度に伴うシステム構築に向けた準備、システム開発体制の整備					
	要員	合計	190名	210名	検討中	検討中	
		増員	-	20名	検討中	検討中	
		中途採用	10名	欠員補充	検討中	検討中	
人材育成計画	システム開発体系(OJT含む)の充実(設計レベルの範囲を拡げる)	システム開発体系のさらなる充実(下流工程に必要な知識まで身につける)					
その他	ITガバナンス確立推進(初年度) ・工程管理の標準化 ・外部委託ガイドラインの策定 ・情報管理体制の確立 ・予定対実績による管理に試行	ITガバナンス確立推進(2年度) ・PMOの設置 ・予定対実績による管理(本格実施) ・内部点検体制の確立	ITガバナンスの維持・推進、改善				

個別システム 改修・開発 概要説明資料

平成 22年 月 日

1)	工程表 No.					
2)	開発事案名(システム名)					
3)	開発区分	新規 ・ 改修		開発方式	内製 ・ 委託 (入札 ・ 随契)	
		(理由)				
4)	担当責任者	ユーザ部門			システム部門	
5)	システム概要	開発概要 機能概要 処理目標 活用方法の概要等				
		システム要件 オンライン・バッチ システムへの負荷 現行システムとの 関係等				
		開発による効果				
		課題及び対応案				
6)	開発資源等	必要要員	—		協力業者	
		予算			開発規模	開発期間
7)	時期	開発開始			運用開始	
8)	システムの形態 [端末・ネットワーク 等]					
9)	その他					

個別システム 改修・開発 概要説明資料

平成 22年 11月 18日

1)	工程表 No.	6-5			
2)	開発事業名(システム名)	2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			
3)	開発区分	新規・ 改修	開発方式	内製・委託(入札・随契)	
4)	担当責任者	ユーザ部門	品質管理部、厚生年金保険部	システム部門	システム企画部、システム開発部
5)	開発概要 機能概要 処理目標 活用方法の概要等	<p>2以上の事業所に勤務する被保険者については、一人について複数の事業所にかかる標準報酬を管理し保険料計算等を行う必要があるが、これまでシステム化は行われず職員が個別に保険料計算を行い、手作業でシステムに登録し、事業所に対する保険料徴収を行っている。一方で年金制度改正に伴う事務処理の複雑化、保険料徴収業務の強化及び年金記録問題等により、事務量が増加しており、このような手作業による事務処理の誤りが発生している。特に保険料額の誤りについては、事業所に対し多大なご迷惑をお掛けすることの他、信頼の失墜にもつながることから、以下のシステム開発を行うことにより、事務処理の効率化及び事務処理誤りの防止を図る。</p> <p>①平成22年度開発 暫定対応として、月額変更や70歳到達により保険料額の再計算が可能なことを把握するため、一定の条件を契機に対象者リストを出力する。</p> <p>②平成23年度開発 本格対応として、2以上の事業所に勤務する被保険者に係る一般被保険者と同様、自動的に行う。</p>			
	システム要件 [オンライン・バッチシステムへの負荷 現行システムとの関係等]	<p>①平成22年度開発 ・影響システム：記録管理システム(バッチ処理) ・対象となる業務：被保険者適用関係業務 ・その他：本開発に伴い、システム運用スケジュールの影響は生じない。また、規模・性能要件、信頼性要件など現行システムの非機能要件の影響も生じない。</p> <p>②平成23年度開発：オンライン・バッチ処理及びバッチ処理 ・影響システム：記録管理システム(オンライン処理及びバッチ処理) ・対象となる業務：被保険者適用関係業務及保険料徴収業務 ・その他：本開発に伴い、システム運用スケジュールの影響は生じない。また、規模・性能要件、信頼性要件など現行システムの非機能要件の影響も生じない。</p>			
	開発による効果	2以上事業所勤務被保険者に係る保険料登録処理：44,000件(年間) 年金事務所等における保険料登録処理に係る事務処理の効率化、事務処理誤りの防止が図られる。			
	課題及び対応案				
6)	開発資源等	必要要員	—	協力業者	〇〇〇〇
		予算	① 〇〇〇千円 ② 〇〇〇千円	開発規模	① △△△Ks ② △△△Ks
7)	時期	開発開始	①平成22年度中を予定 ②平成23年度以降を予定	運用開始	①平成24年1月実施を予定 ②調整中
			開発期間		①〇〇ヶ月 ②〇〇ヶ月
8)	システムの形態 [端末・ネットワーク等]	記録管理システムの端末(WM)、現行の社会保険オンラインシステムのネットワークを使用。			
9)	その他				

平成22年7月27日
日本年金機構

事務処理誤り総合再発防止策

I. 経過

- 日本年金機構設立後は、事務処理誤り等について、毎月概要をとりまとめて公表し、全国の年金事務所等に周知と注意喚起を行ってきた。
3月1日の年金記録回復委員会において、現場職員から改善提案を募集したうえで再発防止策を講じるよう指摘をいただいた。
- この指摘を受け、3月3日～3月31日に改善提案を募集したところ、約300件の応募があった。
- また、この間のいわゆる厚木事案を受けて、各種届書の受付処理及びその後の進捗管理方法等について、全年金事務所、事務センターにおける自主点検や一部事務所に対する特別監査を実施したところであり、その結果も踏まえて以下のとおり総合再発防止策を講じることとする。

II. 今後講じる予定の再発防止策の内容

1. システム開発を要せずマニュアル改正等により実施可能な施策（今年度中に順次実施）

番号	事務処理誤りの事象	対応策
1	書類管理誤り	・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）
2		・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3者委員会関係、一時金給付、保険料還付の関係届書に拡大。）
3	確認・決定・入力誤り	・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。
4	送信・送付誤り	・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）
5	処理もれ	・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。
6	徴収誤り（二以上事業所）	・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。
7	共済併給誤り	・人事異動に伴うスキルダウンに対応するため、毎年注意喚起の情報提供を行う。
8	記録統合誤り	・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。
9	老齢年金の繰下げ意思確認	・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。

2. システム開発を要する施策

(1) 平成22年度中にシステム開発に着手する予定の案件

項番	開発案件名	概要
1	二以上事業所勤務被保険者にかかる事務処理のシステム改善	二以上事務業所勤務被保険者用の年齢到達予定者リストの自動配信等の機能を開発する。
2	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	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。
3	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	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
4	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	国民年金被保険者資格取得届の入力について、既に厚生年金保険に加入している者に厚年取得日よりも遡った日付で国民年金1号取得を処理すると、自動喪失処理がされないために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表示するようシステムを改善する。
5	裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善	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。
6	国民年金還付処理のシステム改善	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。
7	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	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。

8	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	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。
---	-----------------------------	--

(2) 平成23年度以降のシステム開発案件として検討

1	二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム
2	旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策
3	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
4	年金支払に係る緊急停止方法
5	受付データ進捗管理システムの段階的構築 現行の受付・進捗管理方法の改善と標準化を図り、その後に全拠点から届書等の進捗管理、未処理案件の把握が可能となるようバーコードを活用したシステムの導入等を行う。
6	各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修を行う。

Ⅲ. 事務処理誤り等の再発防止を図るために必要な基盤整備等

1. 本部におけるマニュアル整備等の取り組み

(1) 指示・依頼文書のマニュアルへの反映

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。

(2) 疑義解釈集等の作成（今年度中）

疑義照会回答の迅速化とともに疑義解釈集及び通知集を作成し配布する。

(3) 研修の実施

① 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））

② e-ラーニングや社内資格制度の導入などによって、職員のスキルアップを図る。（23年度目途）

③ 年金相談職員の研修やスキルチェックの体制を整える。（22年9月から）

(4) マニュアル検索システムの構築

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。（22年度及び23年度）

(5) 書類の組織的管理の徹底

受付書類等を組織的に管理するためのルール（保管場所の共有等）を整備し、管理体制の改善を図る。（22年7月中に指示・依頼文書を発出）

2. 事務所、事務センターにおける取り組み体制の整備

(1) 職場ミーティング（朝礼等）の活用

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。

(2) 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）

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などについての勉強会を実施する。（勉強会の材料として、①説明誤り事例集の作成（7月実施済）や②重要な指示依頼文書を集約掲載した「年金機構業務つうしん」の定期的発行（8月から）を行う。）

また、自己点検チェックシートを活用した定期的な自主点検を実施する。

IV. その他

1. 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。

2. 22年度リスクアセスメント調査の実施と業務への反映

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月までに対処策を具体化する。

3. 特別監査結果に基づく対応

特別監査で改善を要するとされた以下のような項目について、関連する手続きの徹底などの措置を講じる。

- (1) 所長・副所長及び課長による決裁手続き
- (2) 記録修正等データ入力及び照合・確認に関するプロセス
- (3) システムへのアクセス権限及びその設定
- (4) ブロック本部及び本部による管理体制

4. PDCAの実施

事務処理誤りに係る再発防止の取り組みについては、PDCAサイクルにより、必要な見直しを行う。

職員の状況について

(人)

職員区分	①現在員(11/1時点)	②22年度定員	③欠員(①-②)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	10,652	10,880	▲ 228	23.4.1採用 244人(10/1内定者)	22.4.1 採用 4人 22.5.1 採用 1人 22.5.24採用 1人 22.6.1 採用 221人
准職員	4,086	3,967	119	—	22.4.1採用 510人 22.6.1採用 1,034人 22.7.1採用 3人 22.9.1採用 1,247人 22.10.1採用 2人
小計	14,738	14,847	▲ 109		
特定業務契約職員	6,345	11,200	289	—	—
アシスタント契約職員	5,144				
小計	(注2) 11,489	(注1) 11,200	(注2) 289		
合計	26,227	26,047	180		

(注1)アシスタント契約職員に関しては、定員の定めがないため、年度当初に計画した年間を通した平均的な人員数を表記している。

(注2)平成22年度のアシスタント契約職員の追加採用として障害者雇用等への対応により大きくなっているものである。

正規職員登用制度について

1. 職員登用制度（ルール）の目的

1. **有期雇用職員のモラル（勤労意欲）の維持・向上**
正規職員への登用の道があるということを明確にすることで、職員の士気・労働意欲の向上を図る。
2. **スキルのある優秀な職員の確保**
年金業務に精通し高いスキルを有している有期雇用職員を正規職員に取り込む。
(即戦力の確保、更新回数の上限問題の回避)
3. **年齢構成の是正**
新卒、中途採用の他に内部からの職員登用制度を活用することで年齢構成の是正に資する。

(参考)

○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）（抄）

IV 職員採用についての基本的考え方

6. 雇用形態

- ・ 有期雇用職員として採用された機構の職員についても、採用後における能力や実績に応じ、雇用期間満了後に正規職員として採用されることは可能であるが、この場合においても、機構において公正かつ厳格な採用審査を行う。

○日本年金機構人事方針（理事会決定）（抄）

5. 適切な雇用形態の組み合わせ

- (2) 有期雇用職員については、更新回数の上限を適切に定めるとともに、優秀な職員についての正規職員登用制度を設ける。

2. 実施方法

【前提条件】

・現行の正規職員の労働条件とする。(全国異動、全ての分野への配置、管理職登用あり)

1. 応募方法

○ 有期雇用職員からの公募とする。

2. 登用者の条件

- 応募時点において、有期雇用職員としての勤続年数が2年以上ある59歳以下の職員
(ただし、平成23年度(初年度)については、応募時点で勤続年数が1年以上ある59歳以下の職員とする。)
- 社会保険適用除外者(短時間勤務者で1週間につき30時間未満で勤務する者)は対象外とする。

3. 登用者数

- 各年度における欠員見込みの状況、新卒採用見込みの状況、職員の年齢構成等を踏まえ判断。
- 平成23年度については100人程度を目安とする。

4. 審査方法

【准職員】・・・人事評価結果、レポート及び面接

【特定業務契約職員・アシスタント契約職員】・・・勤務評価及びレベル確認テスト(特定業務契約職員のみ※)、レポート並びに面接

※ アシスタント契約職員については、所属長に対して意見書及び勤務評価を求める。

5. 登用時期

- 平成23年度については、平成23年7月1日とする。

6. 手順

- (1)【希望者からの登録】
- (2)レポートの提出
- (3)【一次審査】・・・各ブロック本部において実施
- (4)【二次審査】・・・平成22年度能力評価確定後、本部において実施
- (5)【最終審査】・・・本部において実施(役員による面接審査)

平成22年1月から11月までの研修実績（集合研修）

研修名称	受研対象者	研修期間	実績(研修修了者)
第1回新規採用者研修	日本年金機構の正規職員として外部(民間)から採用された者のうち、平成21年度に社会保険庁において実施した日本年金機構新規採用予定者研修を修了していない者	平成22年2月15日(月)～平成22年2月26日(金)	121人
第2回新規採用者研修		平成22年3月8日(月)～平成22年3月19日(金)	124人
第3回新規採用者研修		平成22年4月12日(月)～平成22年4月23日(金)	133人
第1回一般職員研修	日本年金機構の正規職員として社会保険庁から採用された者(S1またはS2クラスに格付けされた者に限る)のうち、社会保険庁において実施した一般職員研修を修了していない者	平成22年5月10日(月)～平成22年5月21日(金)	57人
第2回一般職員研修		平成22年7月5日(月)～平成22年7月16日(金)	53人
第3回一般職員研修		平成22年9月6日(月)～平成22年9月17日(金)	38人
第4回一般職員研修		平成22年11月8日(月)～平成22年11月19日(金)	43人
新規採用者研修(6月採用)	平成22年度新規採用正規職員	平成22年6月2日(水)～平成22年6月18日(金)	221人
人事・労務管理研修	ブロック本部の人事・労務を担当する職員	平成22年10月12日(火)～平成22年10月15日(金)	24人
第1回 マニュアルインストラクター研修	ブロック本部グループ長	平成22年10月20日(水)～平成22年10月22日(金)	20人
第2回 マニュアルインストラクター研修		平成22年11月17日(水)～平成22年11月19日(金)	21人

研修名称	受研対象者	研修期間	実績(研修修了者)
強制徴収実務研修 (指導者コース)	ブロック本部の強制徴収を担当する職員又は年金事務所強制徴収担当課長	平成22年7月21日(水)～平成22年7月23日(金)	65人
第1回強制徴収実務研修 (新任担当者コース)	ブロック本部又は年金事務所で強制徴収を担当する職員のうちCクラス又はSクラス職員	平成22年9月6日(月)～平成22年9月10日(金)	85人
第2回強制徴収実務研修 (新任担当者コース)		平成22年10月18日(月)～平成22年10月22日(金)	88人
第3回強制徴収実務研修 (新任担当者コース)		平成22年11月8日(月)～平成22年11月12日(金)	93人
第1回厚生年金適用調査実務研修 (一般コース)	ブロック本部又は年金事務所で適用調査を担当する職員のうちCクラスの職員又は平成22年1月以降に初めて年金事務所で適用調査を担当する課長	平成22年10月12日(火)～平成22年10月15日(金)	75人
第2回厚生年金適用調査実務研修 (一般コース)		平成22年10月19日(火)～平成22年10月22日(金)	72人
第1回厚生年金適用調査実務研修 (新任担当者コース)	ブロック本部又は年金事務所で適用調査を担当する職員のうちSクラスの職員	平成22年9月7日(火)～平成22年9月10日(金)	49人
第2回厚生年金適用調査実務研修 (新任担当者コース)		平成22年9月14日(火)～平成22年9月17日(金)	55人
第3回厚生年金適用調査実務研修 (新任担当者コース)		平成22年11月9日(火)～平成22年11月12日(金)	54人
第4回厚生年金適用調査実務研修 (新任担当者コース)		平成22年11月16日(火)～平成22年11月19日(金)	52人

合計

1,543人

外部（民間）からの正規職員及び准職員採用者に係る研修実施状況について

	外部（民間）採用の正規職員		外部（民間）採用の准職員	
	1月設立時採用者	6月採用者	1月設立時採用者	4月、6月、7月、9月及び10月採用者
対象者数	931人	221人	845人	2,796人
実施主体	研修部	研修部	各職場（ブロック本部）	ブロック本部
実施場所	研修センター	研修センター	各職場（ブロック本部）	ブロック本部
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> ●年金制度及び実務に関する基本的・基礎的知識 ・法令遵守、待遇等 ・厚年法、国年法等 ・民法、国税徴収法 ・理解度テスト 	<ul style="list-style-type: none"> ●年金制度及び実務に関する基本的・基礎的知識 ・法令遵守、待遇等 ・厚年法、国年法等 ・民法、国税徴収法 ・理解度テスト 	<ul style="list-style-type: none"> ●OJTによる実務研修 	<ul style="list-style-type: none"> ●年金制度及び実務に関する基本的・基礎的知識 ・法令遵守、待遇等 ・厚年法、国年法等 ・民法、国税徴収法 ・機器操作及び担当業務研修
実施期間	2週間程度	3週間程度	—	5日間程度
実施時期	①採用前（9～12月） ②採用後（2～4月）	採用直後	適宜	採用直後
その他	—	研修センターで実施後、配属部署で機器操作及び担当業務研修を実施	OJTの他、必要に応じ、各ブロック本部において、4月以降の採用者と併せて実施	本部から標準的なカリキュラム、研修教材等を提示

職場内研修の概要

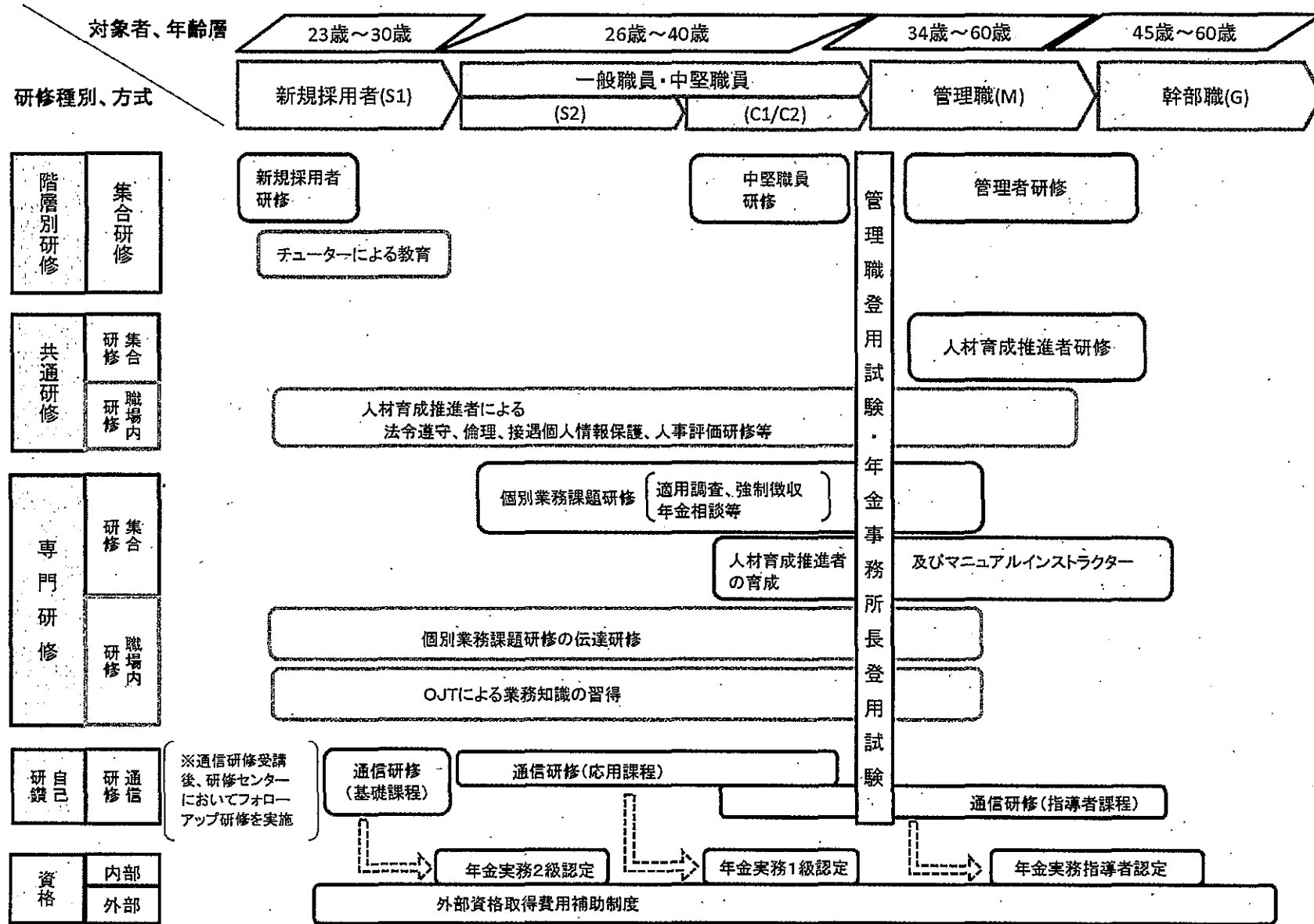
(1) 職場単位で実施する研修

研修名	対象者	研修目的	研修回数	研修科目	担当講師
リスク・コンプライアンス研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	全職員を対象に、コンプライアンスの確保及びリスク管理に関する理解の向上及び意識の醸成を行うことを目的とする。	年1回以上	コンプライアンス リスク管理	人材育成推進者、コンプライアンス責任者、コンプライアンス推進者
倫理研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	職務に係る倫理について理解を深め、倫理意識の向上を図ることを目的とする。	年1回以上	倫理	人材育成推進者、倫理管理者
ハラスメント研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	ハラスメントの防止に関する認識を深め、職場における健全な秩序及び協力関係を保持することを目的とする。	年1回以上	ハラスメント	人材育成推進者、コンプライアンス責任者、コンプライアンス推進者
個人情報保護に関する研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	個人情報の適切な取扱(保有制限、安全確保の措置等)を理解させるとともに、所掌業務で取り扱われる個人情報の範囲や取扱上の留意点等を把握させる。	年1回以上	個人情報保護	人材育成推進者、個人情報保護管理責任者、個人情報保護管理担当者
情報セキュリティ研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、情報セキュリティ水準の適切な維持を図る。	年1回以上	情報セキュリティ	人材育成推進者、情報セキュリティ責任者
接客研修	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員	接客手法に係る実践的な研修を実施し、お客様満足度を向上させるとともに、マナースタンダードの周知、徹底を図る。	年1回以上	マナースタンダード 接客手法等	人材育成推進者、お客様の声責任者、外部講師
人事評価研修	正規職員、准職員	人事評価制度関係諸規程および目標管理制度を理解させるとともに、職員のモチベーションの向上を図る。	年2回	目標管理、人事評価	人材育成推進者、所属長
文書管理事務研修	統括文書管理担当者、文書管理者、文書管理担当者、その他統括文書管理者が必要と認められた者	職員の文書管理事務に係る能力及び能率の向上を図ることを目的とする。	年1回以上 (原則8月末までに行う他、対象者の異動毎に実施)	日本年金機構文書 管理事務	統括文書管理者、副統括文書管理者、統括文書管理担当者
個別業務課題研修 (伝達研修)	・正規職員 ・准職員 ・特定職員 ・アシスタント職員 (各業務の担当者)	研修センターにおいて実施した個別業務課題に対応する研修において得た最新の業務知識や技能等、当該研修で得られた知識や情報について、各職場においてこれを共有化し、職員のレベルアップを図る。	集合研修毎	研修センターにおいて実施した個別業務課題研修の伝達研修	研修センターにおいて実施した個別業務課題研修を受講した者等

(2)ブロック単位で実施する研修

研修名	対象者	研修目的	研修回数	研修科目	担当講師
各ブロック本部で独自に企画する研修	所属長が必要と認めた者	各ブロック本部において特に必要と考えられる知識の習得を目的とする。	任意	各ブロック本部において特に必要と考えられる科目	所属長が適任と認めた者、外部講師
人材育成推進者研修の伝達研修	事務センター及び年金事務所の人材育成推進者	職場内研修の実施にあたり、事務センター及び年金事務所の人材育成推進者を育成することを目的とする。	年1回	研修センターにおいて実施した人材育成推進者研修の伝達研修	各ブロック本部管理部の人材育成推進者

日本年金機構の新研修体系図について(案)



※平成23年度から順次実施

【日本年金機構における研修の基本体系（正規職員）】

（日本年金機構人材育成細則：別表1）

研修名	研修目的	対象職員	研修実施手法	期間	社内資格制度との関係
新規採用者研修	機構職員としての意識の醸成と業務処理に対する初歩的な知識の習得	新規採用職員全員	集合研修	10週 〔中途採用職員について 経歴等を勘案し短縮する ものとする。〕	_____
	(集合研修の補完) システム操作等の初歩的な実務知識の習得		職場内研修	5日	_____
実務研修(基礎課程)	国民年金法、厚生年金保険法など日本年金機構が行う業務に関連する法令に対する基礎的な知識の習得。	新規採用者研修修了者全員	通信研修	10月	年金実務2級認定試験の受験に必要な研修
実務研修(応用課程)					
国民年金適用・保険料徴収コース	国民年金適用・保険料徴収業務処理要領などに基づく業務運営に関する知識の習得	年金実務2級認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務1級認定試験の受験に必要な研修
厚生年金保険等適用・保険料徴収コース	厚生年金保険等適用・保険料徴収業務処理要領などに基づく業務運営に関する知識の習得	年金実務2級認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務1級認定試験の受験に必要な研修
年金給付コース	年金給付業務処理要領などに基づく業務運営に関する知識の習得	年金実務2級認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務1級認定試験の受験に必要な研修
実務研修(指導者養成課程)					
適用調査コース	適用調査業務における指導者として必要となる高度かつ専門的な知識の習得	年金実務1級(国民年金適用・保険料徴収コース又は厚生年金保険等適用・保険料徴収コースのいずれか)認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務指導者認定試験の受験に必要な研修
保険料徴収コース	徴収業務における指導者として必要となる高度かつ専門的な知識の習得	年金実務1級(国民年金適用・保険料徴収コース又は厚生年金保険等適用・保険料徴収コースのいずれか)認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務指導者認定試験の受験に必要な研修
年金相談コース	年金相談業務における指導者として必要となる高度かつ専門的な知識の習得	年金実務1級(年金給付コース)認定者のうち受講希望者	通信研修	6月	年金実務指導者認定試験の受験に必要な研修
管理者研修	機構における管理者として必要となる実務知識の習得と業務運営方針に対する理解の醸成	管理者として新たに登用された職員全員	集合研修	5日	_____
個別業務課題に対応する研修		毎年度の研修計画において定める			_____

(注1) 上記の体系に基づく研修は、平成23年4月から実施するものとし、平成23年3月31日までの間は、機構発足に伴う経過的な集合研修を中心に実施する。

(注2) 実務研修の対象職員については、平成23年3月31日までの間に採用された職員等に対する特例を各年度の研修計画において定めることができる。