

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 日制定

平成 23 年 3 月 25 日改定

日本年金機構

業務改善工程表

(重点事項)	事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
				22年度	23年度		24年度以降
					上期	下期	
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) 文書の審査強化等、運用の改善を図るため、要領改正予定(平成23年4月) 今後とも引き続き、現場意見を踏まえ、必要に応じ、要領を改正。 	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒
1-2	わかりやすい文書の作成	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> 年金事務所・事務センターへのわかりやすい指示・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、わかりやすい文書作成の手引きを作成。(平成22年8月2日指示依頼発出) 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8月2日指示依頼発出) 引き続き審査の徹底を図るとともに、現場意見を踏まえ、必要に応じ手引きを改訂。 	★ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒
1-3	報告物の見直し(削減) 17-32と関連	◎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月指示依頼発出済、順次実施予定。)	★ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒
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"> 管理職以上の職員を対象とした、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、本部、ブロック本部及び年金事務所の民間出身者等を含むPTを立ち上げ、平成22年9月から10月にかけて、計4回のPT会合を開催し、当該研修のあり方等を検討する予定。(9月16日第1回PT会合を開催) 平成22年度は、上記PTの議論を踏まえ、研修センターにおける集合研修を実施予定。 今後、更に日常的な業務の中で、管理職の人材育成をはじめとする意識を高めるとともに、マネジメントPT及び組織風土改革実践PT合同会議において、実践をサポートするチェックシートや教材作成の検討を進める。 	⇒ ⇒ ★			
2-2	内部資格制度	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、認定する仕組みであることから、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。	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★ 実施

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★			
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1月実施予定)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★			
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。	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★			
6-14 適用関係届書に係る決定通知書への社会保険労務士コードの印字出力	◎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後に出力する決定通知書について、送付先を区分するために事業所ファイルに収録している社会保険労務士コードを印字する。(平成22年度システム開発着手、23年10月実施予定) また、社会保険労務士コードを活用した送付状の作成等、当該コードの活用に向けた検討等を行う。(刷新後のシステムで実施予定)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★			
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4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。				
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)				
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。				

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
14-17 年金事務所の電話相談軽減	年金相談部	標準的IVR方式を提示(平成22年12月)。IVR転送のモデル実施県の拡大を検討する。(22年度内検討、23年度早期実施。埼玉県その他)	★ ⇒ ⇒	★		
14-22 出張相談の充実	年金相談部	常設の出張相談所を設置し遠隔地や混雑が著しい都市部での出張巡回相談の充実を図る。(常設型出張相談所10カ所)[23年6月~7月日途実施]	⇒ ⇒ ⇒ ★			
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)	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒		
15. お客様向けサービス改善						
15-6 サービス向上のための研修	2-3と関連 ◎研修部 サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構のマナースタンダードを基本として、接遇研修用の「マナースタンダード実践テキスト」(ex挨拶、名刺の渡し方、電話の対応等)を作成し、地方に配布するとともに、新規採用職員研修のみならず現在の職員についても接遇研修を適宜実施する。 ・4社の民間企業からのヒアリング内容を吟味し、人材育成推進者研修の一環として、民間企業より、お客様サービス向上施策について講演していただく。(平成22年12月10日にサービスリーダー会議で講演を実施。なお、受講者へノウハウを現場のサービス改善に活用するようアナウンス済み)。 ・各ブロック本部主催の所長会議等に本部職員を派遣して、「マナースタンダード実践テキスト」の活用について説明するとともに、各職場内研修の実施を依頼。 	★ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒			
◎ 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。) (平成22年4月12日以降計11回開催) 	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール						
			22年度	23年度		24年度以降			
				上期	下期				
15-16 サービス・業務改善コンテストの好取組事例の全国展開	◎品質管理部 関係各部	<ul style="list-style-type: none"> ・全応募事例について、他部署で業務改善等の取組の参考とすることができるように、閲覧の利便を考慮したカテゴリー分類をして機構LANに掲載し、情報提供を実施。 ・本部において取り上げる事例を選定し、全国展開等に向けて検討・実施。 	★	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
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。							
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	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託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、平成22年9月に行った外部委託業者へのアンケート調査に基づき、標準仕様書等への反映を実施した。(平成23年1月1日諸規程改訂) ・今後とも引き続き、外部委託業者に対してアンケート調査等を行い必要に応じて、業者の声を反映させるための措置を講じる。 	⇒	⇒	⇒	★	⇒	⇒	⇒
16-4 年金委員の活性化	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。(平成22年7月9日指示済み) 年金委員から寄せられたご意見や年金事務所関係者の意見等を参考に、今後の活動内容について検討し、必要な対応を図る。(平成23年度早期実施予定)	⇒	⇒	⇒	★			
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	★

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール				
			22年度	23年度		24年度以降	
				上期	下期		
17-6 ねんきん未請求者に対する 勸奨状の送付	12-1関連 ◎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勸奨については、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、昭和17年5月2日以降生まれの方を対象に69歳の到達月にも勸奨を行うこととし、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月対象者抽出開始予定、5月より勸奨開始予定</p> <p>・また、昭和16年1月1日生まれ以前の方に対しては、年金請求の勸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、昭和17年5月1日以前生まれの方を対象に勸奨を行う。</p> <p>なお、システム開発は行わず、既存のツールを活用して勸奨を行う。</p> <p>※平成22年9月末実施</p>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★			10月 発着
17-7 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、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>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★
17-8 クレジットカード納付対象者 に係る納付額通知書等の発行	◎国民年金部 システム企画部	<p>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。</p> <p>※平成22年度開発着手、23年3月・4月実施予定</p>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★ ★			10月 発着
17-9 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	<p>平成22年1月に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。</p> <p>※平成22・23年度システム開発予定</p>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
17-10 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処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>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	11

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	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、10月実施予定	⇒ ⇒ ⇒	★ ⇒ ⇒ ★ ⇒ ⇒ ★	10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	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★	11月
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10月実施予定	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	★	①部着手
17-14 諸変更業務の改善(警告・事故リストの見直し)	◎業務管理部 システム企画部	機械処理に伴う大量の警告・事故リストの確認及び補正作業を行っているが、目視確認の結果、7割以上が処理不要となっているため、判定条件の見直しを行う。				
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。				
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。				
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	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	12月発行

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	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。		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
17-19 高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。		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
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。		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
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。				
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。				
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	・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。 ・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。 ・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。 ①旧法について社会保障協定に係る対応を可能とする。 ②調整額の入力を機械化する。				

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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	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。 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。				
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	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(ADAMS II))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。				
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	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				
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 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。				
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。				
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。				
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)				

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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。				
17-34 国民年金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。				
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)				
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。				
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。				
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。				
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。				

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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。				
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。				
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、基礎年金番号をプ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。				
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。				
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。				
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。				

業務改善工程表(対応済事項等一覧)

(重点事項)	事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
				22年度	23年度		24年度以降
					上期	下期	
14. 年金相談体制の強化							
	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(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	★		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
	14-21 混雑事務所の個別対策	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ・22年3月～22年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、22年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。〔22年8月17日整備計画書提出指示 <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(足立:WM1・ページプリンタ1、大田:WM3・ページプリンタ3、江戸川:WM移設・ページプリンタ2) ・大曽根・・・WMの増設(4台) ・杉並・・・相談コーナーの整備 ・混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、22年9月採用予定の准職員のうち社労士資各のある者について、混雑事務所の相談担当へ優先的に配置するよう22年7月に依頼(22年9月に配置済) ・混雑事務所の多い南関東ブロックに対して、ワースト20の該当事務所の状況把握と対策指示を依頼(22年11月依頼) ・22年1月～22年3月の混雑期に鑑み、ブロック本部に対し、混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行うよう指示(23年1月24日) 	★			
◎	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	・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。)	★		⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒	
	14-26 相談講師職員の養成	◎年金相談部 人事管理部 財務部 研修部	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的に研修講師となりうる人材を養成することが重要であるために以下について対応 ・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施 ・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施 ・研修講師養成研修の企画及び研修を行う研修担当職員1名を年金相談部に配置 	★			

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
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	<p>・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)</p> <p>・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、平成22年11月29日指示済み)</p> <p>・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)</p>	★ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒			
17. その他システム改善関連事項						
17-2 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> <p>・「ねんきんネット」ID即時認証に係るアクセスキーの払い出し</p> <p>・保険料納付額算出に係る端数処理の改善</p> <p>・事跡管理に係る統計処理など</p> <p>※平成22年度開発着手、23年2月実施済</p>	⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ★			
17-20 外国送金通貨の見直し	◎品質管理部 システム企画部	<p>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。</p> <p>(課題: 関係金融機関との調整)</p> <p>※外国送金の送金元銀行の協力が現時点で見込めないため当面協力要請を継続する。</p>				