

平成22年度計画における取組状況

I	年金記録問題への対応・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況・・・・・・・・	21
III	年金相談の状況及びお客様の声の状況・・・・・・・・	43
IV	内部統制システムの構築その他業務運営に関する事項・・・・・・・・	60

I 年金記録問題への対応

年金記録問題工程表の実施状況と今回の改定のポイント

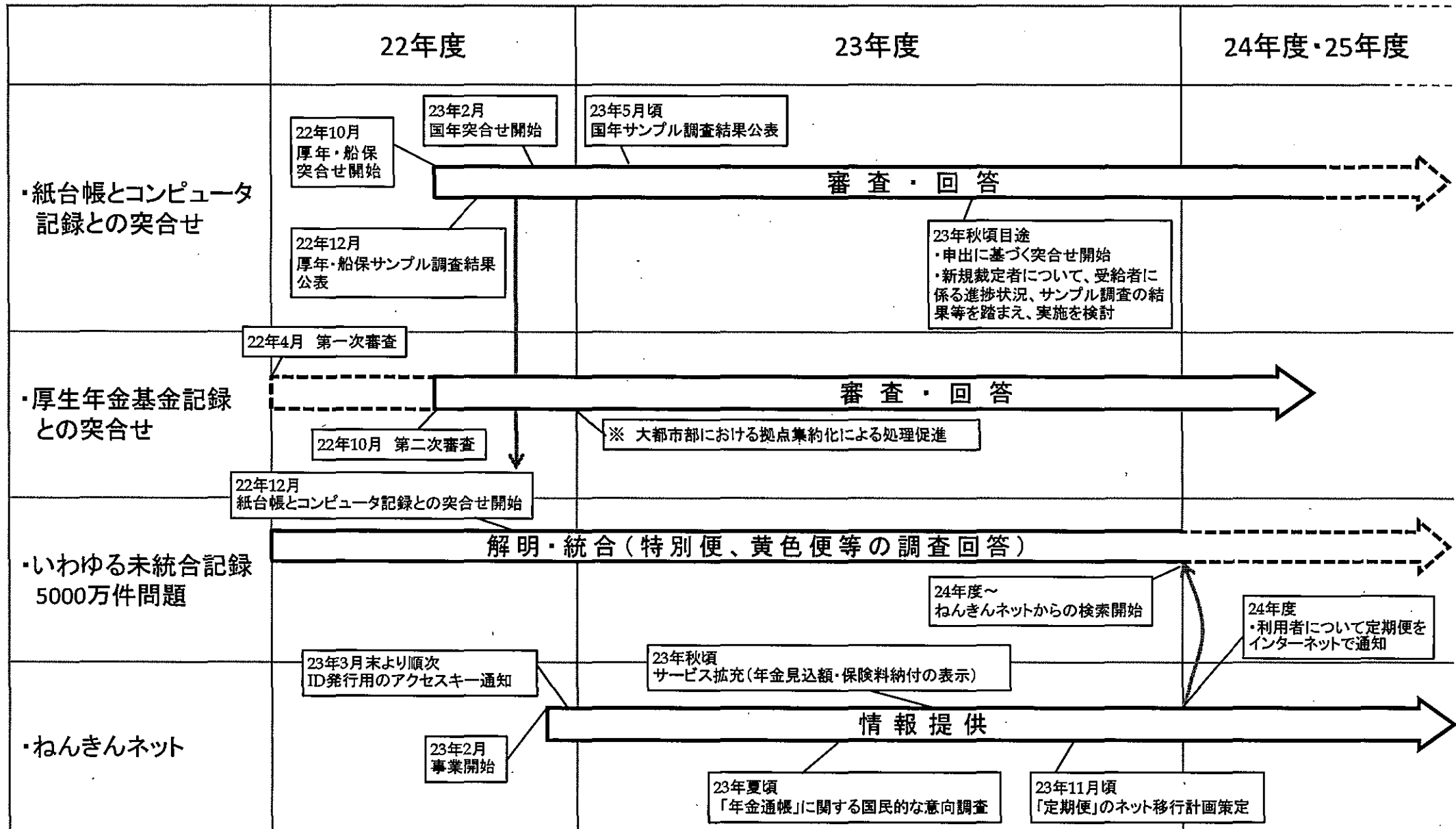
平成22年度の実施状況

- 平成22年3月以前受付分の下記の案件は処理を完了
 - ① ねんきん特別便
 - ② ねんきん定期便(※)
 - ③ 年金記録の確認のお知らせ(黄色便)(※)
 - ④ 受給者等への標準報酬等のお知らせ(受給者便)(※)
- (※) : 処理困難分を除く
- 市町村の協力を得て実施したフォローアップ照会は処理を完了
- 国民年金特殊台帳等(約3,000万件)とコンピュータ記録の突合せは処理を完了
- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ・ねんきんネットを開始

今回の改定のポイント

- ① 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ関係
 - ・ 23年5月頃に、サンプル調査の結果を踏まえ、24年度以降の作業の全体像を整理した上で、突合せを希望する方への申出への対応等を行う。
- ② 厚生年金基金記録との突合せ関係
 - ・ 大都市部において、拠点を立上げるなど体制を強化し、24年10月末までに厚生年金基金等から二次審査の依頼があったものについて、24年度末までを目途に処理を行う。
- ③ ねんきんネット関係
 - ・ 23年秋を目途に、年金見込額の試算や保険料納付済額の表示等の機能追加を行う。
 - ・ 24年度以降、約5,000万件の未統合記録について、氏名等のあいまい検索が可能となるよう準備を進める。

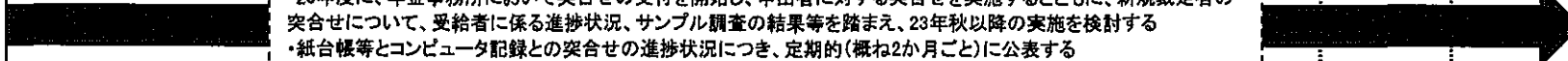
年金記録問題の当面のスケジュール



年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

[参考2]

	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 資格照会													
(1) 受給者及び事務所来訪加入者													
①22年3月以前受付分													
・一般照会及び特別便	処理困難ケース						〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕						
・黄色便	処理困難ケース						〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕						
②23年3月以前受付分													
・一般照会及び特別便											〔23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）〕		
・黄色便											〔23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）〕		
(2) 加入者													
23年3月以前受付分							〔23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）〕						
2 ねんきん定期便													
①22年3月以前受付分	処理困難ケース						〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕						
②23年3月以前受付分											〔23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）〕		
3 受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）													
①22年3月以前受付分	処理困難ケース						〔23年9月末を目途に確認作業を行う〕						
②23年3月以前受付分											〔23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）〕		
4 標準報酬等の遡及訂正事案	・ねんきん定期便等に対する回答等を踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案についての新基準や給与明細書等がある場合における基準等に基づき、記録回復を進める ・滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ更なる記録回復方策について検討												
5 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基準及び、22年4月に定められた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												

	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			
6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策	・21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う ・22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない者及び70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす者に対して、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、必要な対応を行う											
7 厚生年金基金記録との突合せ	24年10月末までに基金等から報告があったものについて 25年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める 											
8 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	・25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う ・23年度に、年金事務所において突合せの受付を開始し、申出者に対する突合せを実施するとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、23年秋以降の実施を検討する ・紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの進捗状況につき、定期的(概ね2か月ごと)に公表する 											
9 再裁定等	○再裁定の進達: 年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する。 ○再裁定の処理: 2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する。 ○時効特例給付: 支払いのための期間を概ね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 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供

① サービスの向上

- ・秋を目途に、ねんきん見込み額の試算や保険料納付済額の表示など、更なる機能追加を行う。また、自宅でインターネットが利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局において提供を行うとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。
- ・24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を進める。

② 年金記録問題への活用

- ・秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。
- ・24年度以降、約5000万件の未統合記録等について、「ねんきんネット」から、氏名等のあいまい検索が可能となるよう準備作業を進める。

2 ねんきん特別便等の未回答者及び未送達者への対応

- ・ねんきん定期便を送付する際、ねんきん特別便等に回答がない加入者に対する回答の勧奨を実施する。
- ・ねんきん特別便等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークより直近の住所を把握し、秋以降順次、改めて送付を行う。

3 その他

- ・年金相談体制の充実を図る。
- ・年金記録の確認に係る情報など、市区町村や関係団体の広報誌への掲載、年金委員等を通じた周知等を進める。

【備考】23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

平成22年3月26日
日本年金機構理事会決定
平成23年3月25日改定

年金記録問題への対応の実施計画(工程表)

I 実施計画の位置付け等

1 実施計画の期間

- 22年度から25年度までの4年間とする。

2 実施計画の位置付け

- 日本年金機構中期計画において「年金記録問題の解決に向け、以下の取組を計画的に進める。」とされていることに基づく実施計画(工程表)とする。

3 実施計画の見直し

- 実施状況等を踏まえ、少なくとも年度毎に見直しを行う。

II 作業項目と進捗目標

1 資格照会(一般の資格照会、ねんきん特別便、黄色便等)

※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。

※年金記録の確認のお知らせ(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。

(1) 受給者及び事務所来訪加入者(地方組織担当)

① 22年3月以前受付け分

- 一般の資格照会及びねんきん特別便の処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会)については、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

- 年金記録の確認のお知らせ(黄色便)の処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会)については、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

② 22年4月以降受付け分

- 23年3月以前に受け付けた一般の資格照会及びねんきん特別便については、処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会)を除き、23年9月末までを目途に確認作業を行う。
- 23年3月以前に受け付けた黄色便については、処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会)を除き、23年12月末までを目途に確認作業を行う。

(2) 加入者(本部担当)

- 23年3月以前に受け付けたねんきん特別便及び黄色便は、処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、年金事務所照会)を除き、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

[備考1] 共済期間の確認を要するもので、共済組合等への照会を要するもの(共済過去記録と本人申出が相違しているもの等)については、共済組合等から23年度中に回答を得て処理することを目指す。

[備考2] 厚生年金等の旧台帳(1466万件)に係る調査(グレー便の送付)において、突合せができなかった共済年金受給者について、住民基本台帳ネットワークシステムからカナ氏名を取得して再度突合せを行い、一致した者に対し、23年度中に年金記録確認のお知らせを送付する。

2 ねんきん定期便

※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。

(1) 厚生年金標準報酬相違・国民年金納付記録相違関係(地方組織担当)

① 22年3月以前受付け分

- 22年3月以前受付け分で、処理困難なケース(国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会)について、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

② 22年4月以降受付け分

- 23年3月以前に受け付けた分について、処理困難なケース（国民年金市区町村照会（CSV関連を含む）、本部照会、他県年金事務所照会）を除き、23年12月末までを目途に確認作業を行う。

(2) 厚生年金・国民年金期間相違関係(本部担当)

① 22年3月以前受付け分

- 22年3月以前受付け分で、処理困難ケース（国民年金市区町村照会（CSV関連を含む）、年金事務所照会）について、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

② 22年4月以降受付け分

- 23年3月以前に受け付けた分について、処理困難なケース（国民年金市区町村照会（CSV関連を含む）、年金事務所照会）を除き、23年12月末までを目途に確認作業を行う。

3 受給者等への標準報酬等のお知らせ(受給者便)(地方組織担当)

※受給者等への標準報酬等のお知らせ(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(21年12月から22年11月まで)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。「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。

① 22年3月以前受付け分

- 22年3月以前受付け分で、処理困難なケース（国民年金市区町村照会（CSV関連を含む）、本部照会、他県年金事務所照会）について、23年9月末までを目途に確認作業を行う。

② 22年4月以降受付け分

- 23年3月以前に受け付けた分について、処理困難なケース（国民年金市区町村照会（CSV関連を含む）、本部照会、他県年金事務所照会）を除き、23年12月末までを目途に確認作業を行う。

4 標準報酬等の遡及訂正事案

(1) 新基準等に基づく記録回復(地方組織担当)

- ねんきん定期便や受給者等への標準報酬等のお知らせ(受給者便)に対する回答等を踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案(不適正な遡及訂正処理が行われた可能性がある記録の抽出に用いられた3条件全てに該当する事案)についての新基準や給与明細書等がある場合における基準等に基づき、遡及訂正された標準報酬等の記録回復を

進める。

※不適正な遡及訂正処理が行われた可能性がある記録の抽出に用いた3条件

- 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。
- ② 5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。
- ③ 6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

(2) 今後の検討(本部担当)

- 滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ更なる記録回復方策について検討を行う。

5 年金事務所段階における記録回復の促進

(1) 新基準等に基づく記録回復(地方組織担当)

- 21年12月に定められた国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準、22年4月に定められた脱退手当金に関する記録回復基準等に基づき、救済を進める。

(2) 今後の検討(本部担当)

- これまでの第三者委員会におけるあつせん事案及び非あつせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ、更なる記録回復方策について検討を行う。
- 記録回復作業の効率化、迅速化に資する各種参考資料の整備及び検索の容易化を図る。

6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策(地方組織・本部担当)

※オンライン記録では受給資格期間を満たさない方約50万人に対して、21年12月に、「年金の加入期間に関するお知らせ」を送付して、合算対象期間等の受給資格期間として算定される期間の有無について注意喚起を行うとともに、任意加入制度の周知を図った。

- 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、「私の履歴整理表」や「受給資格期間判別システム」の活用を促進するなどにより、引き続き年金事務所等できめ細やかな相談対応を行う。
- 22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない者及び70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす者に対して、年金事務所等できめ細やかな相談対応を行う。
- 本部においては、「年金の加入期間に関するお知らせ」等送付後の相談

対応の状況等についてフォローアップを行い、その結果を踏まえ、必要な対応を行う。

- 年金の受給資格等に関する相談対応において、必要に応じ、国家公務員共済組合連合会から提供を受けた旧令共済組合に関するデータを活用し、年金記録の確認を行う。

7 厚生年金基金記録との突合せ(地方組織・本部担当)

- 厚生年金基金等との連携を図りながら第1次審査及び第2次審査を進める。第2次審査については、24年10月末までに厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の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。

8 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ

(1) 突合せ作業の実施(地方組織担当)

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突き合わせを行う。更に23年度に、年金事務所において突合せの申出の受付を開始し、申出者に対する突合せを実施するとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、23年秋以降の実施を検討する。

(2) 進捗状況の公表(本部担当)

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せの進捗状況につき、定期的(概ね2か月ごと)に公表する。

9 再裁定等

(1) 再裁定の進達(地方組織担当)

※再裁定の進達

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。

- 年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達について、0.5か月の平均処理期間を維持する。

【備考】紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを契機とした再裁定に関しては、記録突合せセンターにおける再裁定の申出受付(複数の年金受給権を有する受給者等、突合せ後の記録補正に関し年金事務所においてご本人から選択届等をいただく必要があるものにあつては、年金事務所における選択届等の受付)から本

部への進達について、平均処理期間を0.5か月程度とすることを旨とする。

(2) 再裁定の処理(本部担当)

- 再裁定の処理については、2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する。

(3) 時効特例給付(本部担当)

※時効特例給付

平成19年に制定された「厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付に係る時効の特例等に関する法律」に基づき、記録の統合等に伴い新たに判明した年金記録の追加により年金額の増加が図られる場合に、既に時効により消滅した5年より前の期間分の年金についてお支払いするもの。

- 時効特例給付については、時効特例給付の支払いのための期間を概ね2か月程度とすることを旨とする。

(4) 特別加算金の支給(地方組織・本部担当)

※特別加算金の支給

平成21年に制定された「厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付の支払の遅延に係る加算金の支給に関する法律」に基づき、時効特例給付に一定の加算を行うもの。

- 厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付の支払の遅延に係る加算金の支給に関する法律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。

III 環境の整備等

1 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供

(1) サービスの向上

- インターネットでの年金記録の確認がより便利にできるよう、「ねんきんネット」について、23年秋を目途に、年金見込額の試算や保険料納付済額の表示など、更なる機能追加を行う。また、自宅でインターネットが利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、①協力の得られた市区町村において提供するサービスを実施するとともに、郵便局でも試行的に実施するほか、②その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。

- 「ねんきんネット」の利用者について、24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を進める。

- 併せて、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) 年金記録問題への活用

- 23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者（遺族年金を受給する遺族がいる者を除く）の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。
- また、24年度以降、約5000万件の未統合記録等について、「ねんきんネット」から、氏名等のあいまい検索が可能となるよう準備作業を進める。

2 ねんきん特別便等の未回答者及び未送達者への対応

- 23年4月から送付するねんきん定期便の中で、ねんきん特別便等に回答がない加入者に対する回答の勧奨を実施する。
※ ねんきん特別便等に回答がない受給者に対しては、「ねんきんネットのID等のお知らせ」の中で回答の勧奨を実施。
- ねんきん特別便、ねんきん定期便等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークより直近の住所を把握し、23年秋以降順次、改めて送付を行う。

3 相談体制

- 年金相談の充実を図るため、街角の年金相談センターとの連携、研修等による相談能力の向上、窓口仕分けや相談事跡管理システム等による相談の効率化、ブロック本部による混雑事務所の個別対策指導、遠隔地や混雑地への出張相談(常設出張相談所を含む。)の実施等を行う。
- 「ねんきんネット」の照会及び電話相談への対応の充実を図るため、ねんきんダイヤル(一般相談)の体制強化、研修等による相談能力の向上、集中時期のオペレータ席数の増強等を行う。

4 関係団体等への協力依頼

- 「ねんきんネット」の利用の呼びかけや年金を受給できる可能性がある未受給者への対策(合算対象期間、請求手続等)について、市区町村や関係団体の広報誌への掲載、年金委員等を通じた周知等を進める。

[備考] 23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

年金記録問題への対応の実施計画(工程表)処理状況 (23年2月末)

[参考3]

	受付件数	処理件数	処理件数 /受付件数	残数
資格照会(一般の資格照会、ねんきん特別便、黄色便)	1491.6万件	1483.1万件	99%	
(1)受給者及び事務所来訪加入者	778.2万件	770.9万件	99%	
①22年3月以前受付け分	753.0万件	750.0万件	99%	3.0万件
・資格照会、ねんきん特別便	698.2万件	695.4万件	99%	2.8万件
・黄色便	54.8万件	54.6万件	99%	0.2万件
②22年4月以降受付け分	25.2万件	20.9万件	83%	4.3万件
・資格照会、ねんきん特別便	23.3万件	19.2万件	82%	4.1万件
・黄色便	1.9万件	1.7万件	89%	0.2万件
(2)加入者	713.4万件	712.2万件	99%	1.2万件
※共済等照会分	123.0万件	103.3万件	84%	19.7万件
ねんきん定期便	205.7万件	182.2万件	89%	
(1)厚年標準報酬・国年納付記録関係	108.4万件	95.2万件	88%	13.2万件
①22年3月以前受付け分	80.5万件	75.8万件	94%	4.7万件
②22年4月以降受付け分	27.9万件	19.4万件	70%	8.5万件
(2)厚年・国年期間相違関係	97.3万件	87.0万件	89%	10.3万件
①22年3月以前受付け分	65.4万件	63.1万件	96%	2.3万件
②22年4月以降受付け分	31.9万件	23.9万件	75%	8.0万件

	受付件数	処理件数	処理件数 /受付件数	残数
受給者等への標準報酬等のお知らせ(受給者便)	85.0万件	63.2万件	74%	
①22年3月以前受付け分	18.8万件	18.3万件	97%	0.5万件
②22年4月以降受付け分	66.2万件	44.9万件	68%	21.3万件
厚生年金基金記録との突合せ(地方組織・本部担当)				
第一次審査	212万件	74万件	35%	138万件

	平均処理期間	累積処理件数	未処理件数
再裁定等			
(1)再裁定の進達(注1)[目標0.5ヶ月]	0.3か月	194.2万件	0.5万件
(2)再裁定の処理(注1)[目標2.5ヶ月]	2.2か月	303.9万件	2.6万件
(3)時効特例給付(注2)[目標概ね2ヶ月]	2.5か月	233.1万件	10.2万件

(注1)「累積処理件数」「未処理件数」は平成20年1月から23年2月までの累計。

(注2)「平均処理期間」は23年1月末の数値であり、「累積処理件数」「未処理件数」は平成20年1月から23年1月までの累計。

未統合記録5,095万件の解明状況

(平成18年6月時点)

(平成23年03月時点)

未統合
記録

5,095
万件

統合済みの記録
1,563万件

特別便などによって、
解明作業が進展中の記録
1,001万件

今後、更に解明を
進める記録
976万件

既に亡くなられているなど、
一定の解明がなされた記録
1,555万件

平成18年6月に
5,095万件あった
未統合記録のうち、
1,563万件
(1,239万人※)
統合済み

※ 人数内訳
受給者 517万人
被保険者 722万人

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む。
- 18年6月に5095万件あった未統合の記録のうち、既に統合済みの記録は1563万件に増加、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976万件まで減少。

【未統合記録の統合・解明状況について】

	(19年12月)		(22年03月)		(23年03月)	1年間の差
・基礎年金番号に統合済みの記録	310万件	→	1403万件	⇒	1563万件	+160万件
・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)	1240万件	→	1579万件	⇒	1555万件	△24万件
・名寄せにより特別便を送付した記録	1100万件	→	611万件	⇒	547万件	△64万件
・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	⇒	454万件	△53万件
・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	2445万件	→	995万件	⇒	976万件	△19万件
	計 5095万件		計 5095万件		計 5095万件	

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状況

- 中央記録突合センターにおいて、平成22年10月12日より突合せを開始し、現在、全国29か所に設置した記録突合センター（受託事業者スタッフ約17,000人、機構職員約700人）において、突合せを実施。

進捗の推移

	平成22年12月末	平成23年2月末
審査開始件数	1,692,954人	4,693,921人
審査終了件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	129,186人 (239,463人)	1,042,321人 (2,006,739人)
一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	128,594人 (238,054人)	1,039,513人 (1,985,590人)
不一致件数	592人 (1,409人)	2,808人 (21,149人)

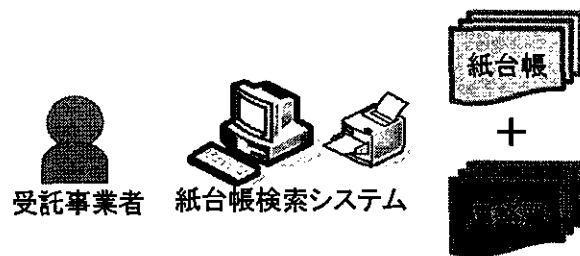
年金記録に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業概要

[参考1]

✓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



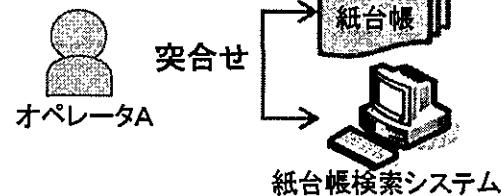
各突合せ拠点の審査は
対象者リストに沿って実施

- 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 国民年金記録を有する者
- ⑤ 新規裁定者
(23年秋頃を目途に開始予定)

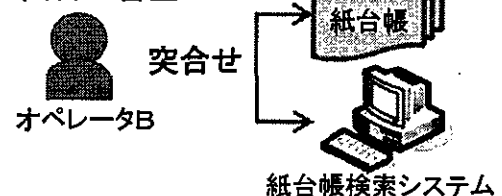
第1次審査

オペレータによる突合せ

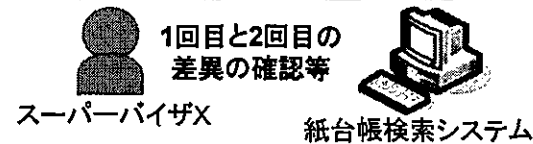
<1回目の審査>



<2回目の審査>



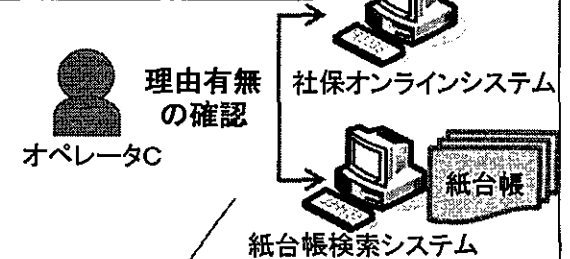
スーパーバイザによる審査結果確認



※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

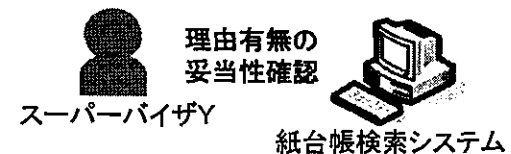
第2次審査

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

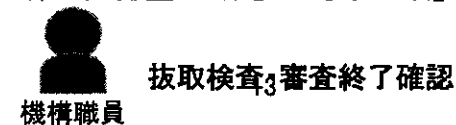
スーパーバイザによる審査結果確認



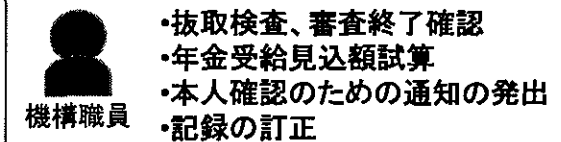
※理由有無の妥当性を確認する
※理由が無かったものは「補正要」として職員確認へ
※理由が有ったものは「補正不要」として職員確認へ

審査終了確認

<第1次審査「一致」「みなし一致」>



審査終了確認・本人確認



平成 22 年 12 月 14 日
年金記録回復委員会資料

年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せサンプル調査の集計結果について

今後、審査の結果不一致となった案件については、ご本人に確認をお願いした上で、記録補正の要否を判断することとしており、最終的な結果ではないことに留意が必要。

1. サンプル調査の概要

①目的

突合せ対象者の年齢階層等による突合せ結果を検証し、今後の突合せの実施方針の検討の資料とするため。

②調査対象者

以下の条件で無作為に抽出（5901人）

- ・厚生年金又は船員保険に係る記録のみが紐付いた方（CSV記録の正確性を確認中の国民年金に係る記録については今後実施予定）
- ・年齢3階層（75歳以上、65歳以上75歳未満、65歳未満）の人数が概ね均等となるよう抽出

年齢階層	調査対象人数	紐付いた紙台帳等の件数
75歳以上	1998人	19503件※
65歳以上75歳未満	1944人	16779件※
65歳未満	1959人	9460件※
合計	5901人	45742件※

※紙とマイクロフィルムの記録が重複しているもの、払出簿等を含む。

2. 集計結果（人数ベース）

	一致	不一致
75歳以上（1998人）	1724人（86.3%）	274人（13.7%）
65歳以上75歳未満（1944人）	1774人（91.3%）	170人（8.7%）
65歳未満（1959人）	1926人（98.3%）	33人（1.7%）
合計（5901人）	5424人（91.9%）	477人（8.1%）

3. 不一致の内訳

①コンピュータ記録において、突合せを行った紙台帳等の記録が入力されていない者 110人（1.9%）

※①となる者には、併せて資格取得日等に関する記録の一部が異なっている者（②となる者）が含まれている。

※新たに判明した記録の開始時期

開始時期	昭和10年～	昭和20年～	昭和30年～	昭和40年～	昭和50年～	昭和60年～	合計
件数（割合）	31（21.2%）	51（34.9%）	31（21.2%）	24（16.4%）	5（3.4%）	4（2.7%）	146（100%）

（注）複数の紙台帳記録が新たに判明している者がいるため、合計は110件とは一致しない、

判明した記録の平均期間（複数件の記録が判明した場合は合計の判明期間）は約20カ月である。

②資格取得・喪失年月日、標準報酬に関する記録の一部が異なっている者 367人（6.2%）

③不一致となった者の特別便等の回答状況

紙台帳等との 突合せ結果 特別便等におけるご本人の回答		紙台帳等の記録がコンピュータ記録 に入力されていない（記録判明）	記録の一部が異なっている （記録訂正）	合計
『もれ』や『誤り』はない		70 (63.6%)	261 (71.1%)	331 (69.4%)
『誤り』や『もれ』がある	申告された記録が判明した	5 (4.5%)	23 (6.3%)	28 (5.9%)
	申告された記録が判明しなかった	2 (1.8%)	9 (2.5%)	11 (2.3%)
	調査中	2 (1.8%)	7 (1.9%)	9 (1.9%)
ご本人からの回答なし等		31 (28.2%)	67 (18.3%)	98 (20.5%)
合計		110 (100%)	367 (100%)	477 (100%)

④①、②のうち、今回の突合せにより、年金見込額が増額となる者

75歳以上 (1998人)	236人 (11.8%)
65歳以上75歳未満 (1944人)	154人 (7.9%)
65歳未満 (1959人)	19人 (1.0%)
合計 (5901人)	409人 (6.9%)

※年金見込額は、あくまでも機械的な試算であり、今後、ご本人の確認等により変わりうるものである。

※今回の突合せにより、新たに年金を得ることとなる者は2人（70歳1名、65歳1名）

4. 年金回復見込額

①年金回復見込額

最高額 1, 049, 400円 (年額)

最低額 200円 (年額)

※年金見込額は、あくまでも機械的な試算であり、今後、ご本人の確認等により変わりうるものである。

②年金回復見込額の平均

	年金見込額が増額となる者の平均増加額 (生涯額。括弧内は年額)	調査対象者の1人当たり平均増加額 (生涯額。括弧内は年額)
75歳以上 (1998人)	約101万円 (約4.4万円)	約11.9万円 (約5200円)
65歳以上75歳未満 (1944人)	約43.3万円 (約2.1万円)	約3.5万円 (約1700円)
65歳未満 (1959人)	約9.7万円 (約4700円)	約0.1万円 (約50円)
合計 (5901人)	約68.1万円 (約3.3万円)	約4.7万円 (約2300円)

※ 年金見込額は、あくまでも機械的な試算であり、今後、ご本人の確認等により変わりうるものである。

※ 65歳以上の者 (3942人) については、年金見込額が増額となる者の平均増加額は約72.2万円 (生涯額。年額は約3.5万円) となり、調査対象者の1人当たり平均増加額は約7.0万円 (生涯額。年額は約3400円) となる。

※ 年金見込額の生涯額については、65歳から受給した場合の回復総額を、平均余命と老齢年金給付額の男女比率を用いて試算したものである。

(参考) 厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査(平成20年実施)を基にした分析

- 厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査においては、調査対象者1人につき、1件の厚生年金被保険者名簿の突合せを実施したものであるが、今回の突合せでは、1人の方に複数件の紙台帳等が紐づいており、その全体について突合せが実施されるものである

※75歳以上の者については平均約6.4件(重複分等を除いたもの。以下の年齢階層において同じ。)、
65歳以上75歳未満の者については平均約5.7件、
65歳未満の者については平均約3.2件の紐づけがなされている。

- その点を踏まえ、厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査の結果の不一致率を今回の紙台帳等の突合せサンプル調査対象者に当てはめると、不一致率は以下のとおりと試算され、年齢階層別の傾向は、今回のサンプル調査の結果と同様である。

	試算される不一致率	(参考) 今回のサンプル調査不一致率
75歳以上	12.4%	13.7%
65歳以上75歳未満	8.3%	8.7%
65歳未満	1.8%	1.7%
合計(5901人)	7.5%	8.1%

(厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査の概要)

- ・対象件数(厚生年金被保険者名簿・原票)
- ・コンピュータ記録との突合せ結果の不一致件数及び不一致率
 - うち、75歳以上の者
 - 65歳以上75歳未満の者
 - 65歳未満の者
- ・年金受給者で年金額が増額となる者の平均増加額(年額)

約20000件
 277件(対象件数全体の1.4%)
 164件(当該年齢階層の2.1%)
 70件(当該年齢階層の1.5%)
 43件(当該年齢階層の0.6%)
 1.7万円

「ねんきんネット」の実施状況

- 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、対話形式で入力できる仕組みの導入



年金事務所における記録訂正

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
 - 定期便等、各種通知の電子化

チラシの例(ホームページにも掲載)

インターネットサービス 「ねんきんネット」を開始しました！

● いつでも、最新の年金記録が確認できます！

24時間いつでも、「ねんきん定期便」よりも新しい年金記録を確認できます。
今後、「ねんきん定期便」をインターネットでお受け取りいただくことも検討しています。

● 記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易になります！

年金に加入されていない期間、標準報酬額の大きな変動など、ご確認いただきたい記録が、
わかりやすく表示されています。

● 「私の履歴整理表」で記録の確認が容易になります！

画面の指示に従って、「私の履歴整理表」がご自宅で簡単に作成でき、年金記録の
確認に役立ちます。

● 将来の年金額が試算できます！

「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」といった知りたい情報をご自宅で
ご覧になれるような機能を平成23年秋以降どんどん追加していく予定です。

「ねんきんネット」表示画面イメージ

1-1 各月の年金記録の検索

各月の年金記録をお探しください。
各月の年金記録と標準報酬額をそれぞれ詳細画面を表示することが可能です。

各月の年金記録の検索方法を表示する

年次	年次	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昭和22年度	21歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成元年度	22歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成2年度	23歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成3年度	24歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成4年度	25歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成5年度	26歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加
平成6年度	27歳	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加	未加

※「各月の年金記録の検索」では、国民年金・厚生年金・特例国民年金に加入していた月を表示しています。
※「各月の年金記録の検索」では、国民年金・厚生年金・特例国民年金に加入していた月を表示しています。
※「各月の年金記録の検索」では、国民年金・厚生年金・特例国民年金に加入していた月を表示しています。

詳細画面を表示しない

「ねんきんネット」によって記録を回復された
お客様の事例：(沖縄県のA子さん、61歳)
「ねんきんネット」で「未加(年金制度に未加入)」と表示されていたことから、年金事務所
を訪問し、2つの厚生年金の記録を発見する
ことができました。

クリックすると
詳細を表示します

前月の標準報酬月額と比較し、大幅な増減により標準報酬月額が変動しています。
この記録は、平成23年3月31日時点の記録です。当該月についてあなたのご記憶と相違がある場合は、お近くの年金事務所にお問い合わせください。なお、「私の履歴整理表」を作成していただくことにより記録の確認がすみやかに行えます。

2 厚生年金

社会保険	平成23年10月
勤め先の会社名	〇〇株式会社
厚生年金番号	番号加入
標準報酬月額	XXXXXXX円
標準報酬	—

【参考1】

Ⅱ 国民年金、厚生年金保険の適用 ・徴収等の状況

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	19,380,984 人 (23年1月末)	-434,237 人	任意加入被保険者を含む
2	全額免除等割合(注)	27.6 % (23年1月末)	1.4 %	
3	現年度納付率	57.9 % (23年1月末)	-1.0 %	
4	口座振替実施率	35.2 % (23年1月末)	-0.8 %	
5	コンビニ等納付件数	10,904,005 件 (23年1月末)	644,102 件	年度累計
	内訳 ①コンビニエンスストア	9,692,929 件	419,643 件	
	②インターネットバンキング	349,412 件	3,951 件	
	③クレジットカード	861,664 件	220,508 件	
6	①過年度納付率(平成20年度)	66.5 % (23年1月末)	4.4 %	「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)	62.6 % (23年1月末)	2.6 %	「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	20,032 件 (22年12月末)	5,659 件	
8	差押執行件数	2,440 件 (22年12月末)	-338 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～1月に係る取組)

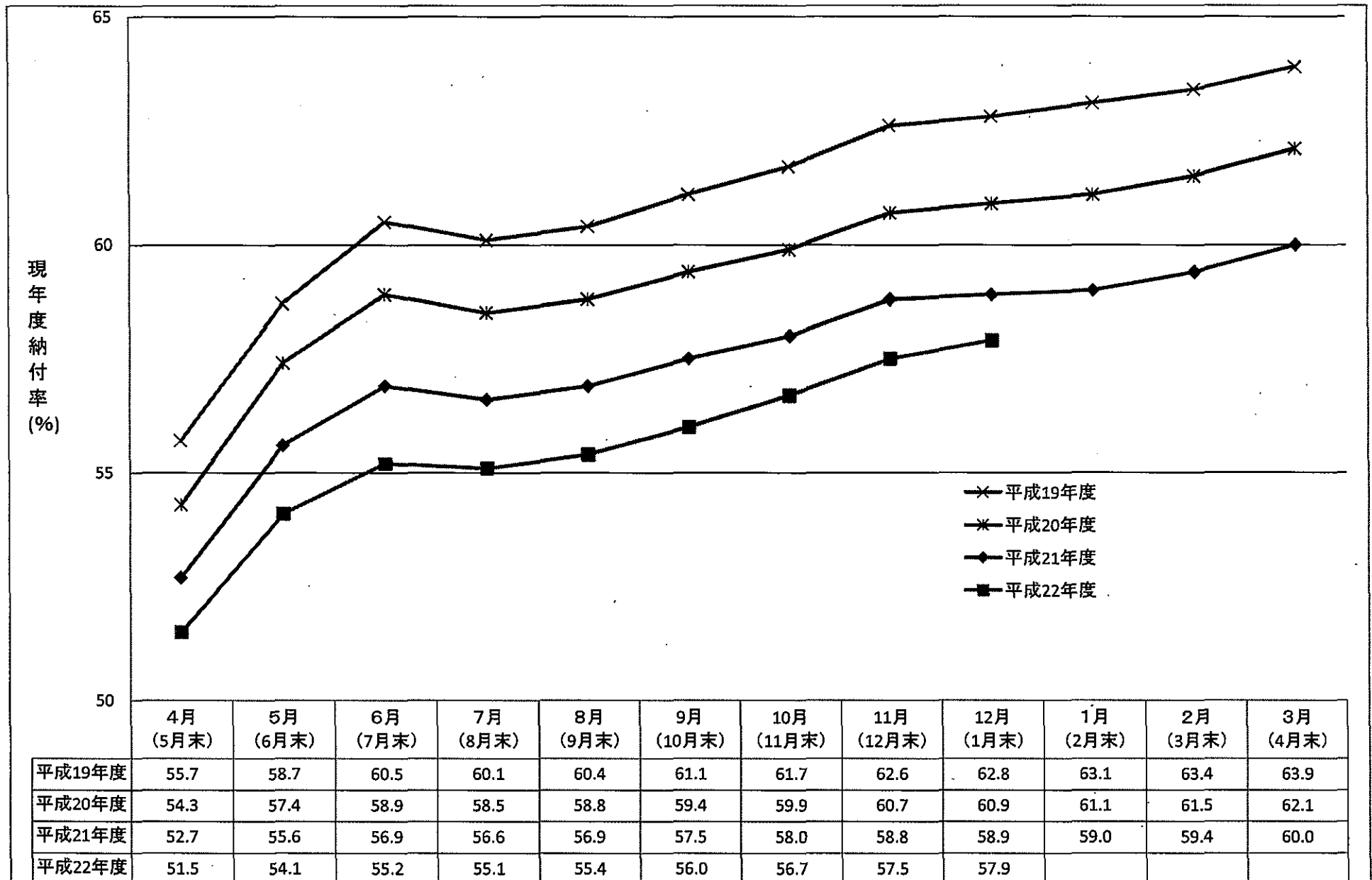
項 目			計画数値(件) A	実績数値(件) B	達成率 (B/A)	年間目標数値(件)	備 考
1	年金事務所	電話勧奨件数	142,982	160,933	112.6%	156,193	
2		戸別訪問件数	838,486	912,436	108.8%	902,874	
3		文書勧奨件数	16,546,715	15,861,445	95.9%	19,328,125	
4	受託事業者 市場化テスト	電話勧奨件数	20,449,864	17,634,158	86.2%	30,658,751	
5		戸別訪問件数	1,309,334	1,205,855	92.1%	2,188,553	
6		文書勧奨件数	4,720,613	3,202,371	67.8%	7,285,265	

注1: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。

注2:市場化テスト受託事業者の文書勧奨件数が目標を下回っているのは、年金事務所から送付した催告状兼納付書(平成22年11月から12月にかけて約600万件送付)との重複を避けるため、平成22年12月送付予定を平成23年2月～4月にかけて送付することとしているため。

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)受託事業者の状況

○ 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21年度、平成22年度)に、平成22年12月末と平成21年12月末と比較した納付率は、平成21年度に開始した127事務所は▲2.5%であるのに対して、平成22年度に開始した185事務所では▲0.7%である。

平成22年12月末

	対象月数			納付月数			納付率		
	平成21年12月末	平成22年12月末	増減	平成21年12月末	平成22年12月末	増減	平成21年12月末	平成22年12月末	増減
継続127か所(21年10月開始)	33,296,238月	32,219,096月	▲1,077,142月	21,302,982月	19,811,738月	▲1,491,244月	64.0%	61.5%	▲2.5%
新規185か所(22年10月開始)	83,883,414月	81,672,616月	▲2,210,798月	47,553,123月	45,727,321月	▲1,825,802月	56.7%	56.0%	▲0.7%
合 計	117,179,652月	113,891,712月	▲3,287,940月	68,856,105月	65,539,059月	▲3,317,046月	58.8%	57.5%	▲1.2%

注：平成21年10月に国民年金保険料収納事業(市場化テスト)を委託した事業者に対しては、平成22年7月に業務改善計画の作成を指示し、8月以降定期的にフォローしている。

国民年金保険料収納対策に係る平成22年度行動計画（全体版）

平成22年4月

日本年金機構

1. 基本的考え方

国民年金保険料の収納実績の向上は、負担の公平性及び年金受給権の確保の観点のほか、公的年金制度に対する信頼を回復するための重要課題である。

平成22年度においても、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組むこととするが、市場化テスト事業が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図ることとする。

また、市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うこととする。

各年金事務所においては、行動計画に取り組むに当たり、市区町村、ハローワーク等関係機関との協力・連携体制を密にし、事業の円滑な実施に努める。

2. 年金機構全体の目標

- (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。

3. 計画期間

平成22年5月～平成23年4月

4. 本部、ブロック本部、年金事務所それぞれの取組

(1) 本部

① 市場化テストの積極的な活用

平成22年10月から全事務所において、免除勧奨等業務を含め市場化テスト業者への委託を行うとともに、実施要領について必要な見直しを行う。

また、市場化テスト受託業者と年金事務所の協力・連携マニュアルを平成22年5月中を目途に作成・配布する。

② 要員の確保

平成22年秋を目途として、各年金事務所1名程度の特定業務契約職員の増員を行う。

③ 研修の充実・強化

研修センターにおいて、強制徴収担当職員の実務研修を実施するほか、ブロック本部において実施する研修のための教材を作成・配付する。

(2) ブロック本部

① 行動計画の点検及び進捗指導

行動計画の策定について必要な助言・指導を行うとともに、年金事務所から提出された行動計画案が作成マニュアルに沿ったものとなっているかどうか点検する。又、年金事務所から提出される月次報告に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し必要な改善策を指導する。

② 市場化テスト受託事業者との連携

年金事務所と市場化テスト事業者との月例打合せ会議（県単位）に可能な限り出席し、収納対策の内容及び取組時期等について指導・助言を行う。又、同一の市場化テスト事業者に委託している年金事務所を集めた広域的な打ち合わせ会の開催について指導・調整する。

③ 所得情報提供に関する市町村への協力依頼

扶養親族情報を含めた所得情報の提供に関し全ての市町村において提供が得られるよう、提供が得られない市町村など年金事務所の対応が困難な場合は、ブロック本部から市町村へ協力依頼を行う。

④ 強制徴収の着実な実施

ア. 平成 19 年度以前に督促状を発付し、現在も完納になっていない約 4 万件について、強制徴収の執行状況を把握して、今後の処分方針（差押予告通知、差押え、納付履行の催告、財産調査、不納欠損等）を 6 月末までに決定するよう個別に点検・指導する。

イ. 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任要件（滞納月数が 24 月以上で、滞納者又は連帯納付義務者の直近の所得金額が 1,000 万円以上）に該当する可能性のあるもの全件について、事務所と共同で搜索や差押えを実施する。

ウ. 強制徴収実務経験のない新任課長を対象に、任命日からおおむね 3 ケ月以内に年金事務所に赴いて、強制徴収事務処理要領に基づく実務指導を実施する。

エ. 強制徴収実務経験の浅い強制徴収担当職員を対象に、一定の場所に集合させて、調書の記載方法や搜索等の実務を中心に、1 日程度の実務研修をできるだけ早い時期に実施する。

（3）年金事務所

平成 22 年度行動計画策定手順書に従って行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、進捗管理を徹底する。

5. 年間スケジュール

別添のとおり

平成22年度

行動計画年間スケジュール（新たに、免除等助奨業務を市場化テスト実施する事務所）185事務所

月	進捗管理等	免除等申請助奨対象者の取組	納付助奨対象者の取組	強制徴収の取組	関係機関との連携等
通年	- 行動計画の進捗管理（毎月） - 市場化受託事業者から提出された「業務実施結果報告書（月次）」の分析（毎月） - 市場化受託事業者の要求水準達成状況等の進捗管理（週次） - 市場化受託事業者への指導・助言（随時） - 市場化受託事業者との打ち合わせ会議の開催（毎月）	- 職権適用者（2号・3号からの移行者）に対する適用通知書等送付時の免除等申請助奨（随時） 20歳到達者（職権適用者含む）に対する年金手続送付時の免除等申請助奨（随時） - ねんきん定期便の送付時期に併せた取組（毎月） 【平成22年10月以降】 - 市場化受託事業者への情報提供（随時）	- 市場化受託事業者への情報提供（随時） - 一部免除承認者及び職権適用者に対する随時分納付書送付時の納付助奨（随時） - ねんきん定期便の送付時期に併せた取組（毎月） 【平成22年6月まで】 - 新規米納者（口座振替不能者を含む）に対する納付助奨（毎月）	- 新規着平分及びその前年度の重点的な取組 - 過年度着平分の計画的な取組 - 財産調査の確実な実施 - 公正かつ的確な滞納処分の実施	- 市区町村との協力・連携（随時） - 所得情報の磁気媒体による早期提供 1号加入時における口座振替の促進 - 市区町村窓口における制度説明 - 市区町村広報紙への掲載 - 制度に係るチラシの設置、ホームページへの掲載依頼等 - 窓口職員、新任職員研修の実施 - ハローワークとの連携（随時） - 雇用保険受給者初回説明会等における相談窓口の設置等体制の整備 - 特別免除制度に係るチラシの設置 - 学特申請に係る大学等への協力依頼（随時） - 学特の申請に関する代行事務促進のための協力依頼 - 免除制度に係るチラシの設置 - ホームページへの掲載依頼等
4		平成21年度学特承認者のうち、引き続き在学中の者に対するターンアラウンド申請書送付（機本本部からの送付）		強制徴収実施状況により過去6か月の納付記録を把握 ・期間内に滞納した納付がない者	
5	行動計画策定及び市場化受託事業者への情報提供	学特ターンアラウンド申請書送付対象者抽出日（平成22年2月20日）以降に学特承認した者に対する助奨（ターンアラウンド申請書作成・送付）	前納口座振替不能者への現金前納助奨	①最優先として取り組む事項 ①平成22年度新規着平分の取組（平成22年12月を目途に最終催告状の送付完了に向けた取組）	
6	受託事業者から「月別要求水準達成計画・納付助奨等実施計画」を徴収	平成21年度取得所得情報による免除水申請者に対する助奨 電話、戸別訪問等年金事務所による事後フォロー 卒業等により平成22年4月以降学生でなくなった者に対する助奨 電話、戸別訪問等年金事務所による事後フォロー		②次順位として取り組む事項 ②平成21年度着平分の取組	市町村あて所得情報提供依頼（4月分米納者） 継続申請書の市町村あて送付（電気・磁気媒体） ↓ 平成22年度所得情報収集
7		学特ターンアラウンド申請書未提出者に対する再助奨 電話、戸別訪問等年金事務所による事後フォロー 前年度特別免除承認者一部免除承認者等に対する定時分納付書送付時の助奨（チラシ、申請書、返信用封筒を同封） 継続免除申請者に対する助奨 電話、戸別訪問等年金事務所による事後フォロー	報告状・納付書の送付（過年度対象） 進捗助奨状（免除・着平・学特2年目及び免除・学特2年目）	③進捗状況を確認して取り組む事項 ③平成20年度以前着平分の取組（平成22年度末を目途に完納に向けた取組）	
8		継続免除承認処理			
9			催告状		市町村あて所得情報提供依頼（7月分米納者） ↓ 平成22年度所得情報収集
10	行動計画の実進し及び市場化受託事業者への情報提供 受託事業者から「月別要求水準達成計画・納付助奨等実施計画」を徴収	所得情報による免除・着平該当者に対する助奨（ターンアラウンド申請書送付） 市場化受託事業者と協力した事後フォロー	前納口座振替不能者への現金前納助奨 年末特別対策（前年度のみ米納者への納付書送付） 市場化受託事業者と協力した事後フォロー	進捗状況に応じて着平以降の計画的な実施	平成22年度強制徴収着手 ・継続催告 ・継続催告未納者への催告（来所通知、戸別訪問等） ・催告状 市町村あて所得情報提供依頼 ↓ 平成22年度所得情報収集
11					
12					
1			口座振替・前納	進捗状況に応じて米了分の	22年度着平分財産調査・着平手合算再入
2					
3			年度末特別対策（前年度のみ米納者への納付書送付） 市場化受託事業者と協力した事後フォロー		
4					

(注) 全年度事務所統一な取組 年金事務所が独自に計画する取組

行動計画年間スケジュール（免除等勤奨業務市場化テスト実施済事務所） 127事務所

(注) ☐ 全年金事務所統一的な取組
☐ 全年金事務所が独自に計画する取組

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) (A)	対前年同期比	備 考
1	適用事業所数	1,748,760 事業所 (23年 1月末)	2,654 事業所	船舶を除く
2	被保険者数	34,532,511 人 (23年 1月末)	170,232 人	船員を除く
3	平均標準報酬月額	305,856 円 (23年 1月末)	1,502 円	船員を除く
4	適用対策に係る各種取組	(別紙1) 参照		
5	滞納事業所数(別紙2)参照	194,432 事業所 (23年 2月末)	- 事業所	平成22年度当初の滞納事業所数(延滞金のみ滞納している事業所を含む)は、190,687事業所
6	差押事業所数	12,290 事業所 (23年 2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	87.5 % (23年 2月末)	- %	平成21年度末の口座振替実施率は、87.7%
8	収納率	(厚生年金保険) 97.4 % (23年 2月末)	(2.5) %	前年2月末日は金融機関が非営業日であったため、本年2月の収納率と単純対比できない。
		(健康保険) 95.7 % (23年 2月末)	(2.1) %	

【平成22年度行動計画の全体目標】

- 適用対策は、(別紙1)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～2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)	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)	4,452 回 — 事業所	3,696 回 2,528 事業所	83.0 % — %	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 ・21年度の実績は、 1,575事業所
2	(回数) 訪問による重点的加入指導 (事業所数)	9,459 回 — 事業所	11,961 回 8,749 事業所	126.5 % — %	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 ・21年度の実績は、 3,390事業所
3	立入検査実施数	447 回	57 回	12.8 %	634 回	・21年度の実績は、44回
4	業者委託による文書・電話勧奨	— 事業所	80,741 事業所	—	—	・21年度の実績は、 42,765事業所
5	業者委託による訪問加入勧奨	— 事業所	65,957 事業所	—	—	・21年度の実績は、 18,953事業所
6	事業所調査件数	91,730 事業所	141,886 事業所	154.7 %	100,613 事業所	・21年度の実績は、 47,402事業所

※東日本大震災により宮城県石巻年金事務所においては、2月分の実績報告ができないため、石巻年金事務所実績値のみ、5月～1月の実績で集計

(別紙2)

滞納事業所の状況

	滞納事業所数	新規滞納事業所数	滞納解消事業所数	滞納事業所数(月末)
平成22年 4月	190,687	7,590	7,022	191,255
5月		9,044	7,549	192,750
6月		7,454	7,381	192,823
7月		7,390	7,786	192,427
8月		8,568	6,794	194,201
9月		6,459	7,163	193,497
10月		5,960	6,289	193,168
11月		8,035	5,901	195,302
12月		6,512	7,767	194,047
平成23年 1月		7,759	6,747	195,059
2月		6,613	7,240	194,432
合計		81,384	77,639	194,432

厚生年金保険等の適用促進に係る平成22年度行動計画（機構全体版）

平成22年4月

日本年金機構本部

1. 基本的考え方

厚生年金保険及び全国健康保険協会管掌健康保険(以下「厚生年金保険等」という。)の未適用事業所の解消は、負担の公平性の観点及び年金受給権の観点から、日本年金機構が取り組むべき重点課題のひとつであり、行動計画に沿った計画的・効率的な事業の推進に努める。

また、厚生年金保険等の適用の適正化を図るため、適用事業所の調査についても着実な取り組みを行う。

2. 対象期間

平成22年5月～平成23年4月

3. 機構全体の目標

- (1)適用促進に関する各種取り組みについて、平成20年度の実績を上回り、できるだけ平成19年度の実績に近づけることを目標とする。
- (2)未適用事業所に係る適用促進の中心となる「訪問による重点的加入指導」対象事業所の目標数は3,600(平成19年度実績並み)以上と設定する。なお、重点的加入指導等の対象事業所の選定は、次のような考え方に沿って行う。

ア 重点的加入指導の対象事業所

関係機関等からの情報提供や被保険者となるべき者から資格の確認請求が行われた事業所は必ず対象とするほか、戸別訪問による加入指導は従業員規模が10名以上の事業所から、呼出による加入指導については従業員規模が5人以上の事業所から優先的に実施する。

イ 立入検査(認定による加入手続)の対象

訪問による重点的加入指導を3回実施しても加入手続に応じない事業主に対し、立入検査を実施する。

- (3)適用事業所に対する事業所調査については、届出漏れの多い傾向にある業種や短時間就労者、派遣就労者、外国人就労者等に対し重点的に推進する。また、事業所調査の一環として、被保険者ゼロ事業所に対する実態把握を行う。

4. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 6月中を目途に、厚生年金適用対策要員として700名程度の職員(正規職員・准職員)を年金事務所に配置する。
- ② 業者委託による加入勧奨を促進するため、成功報酬などの委託条件を見直す。なお、早期の調達を行うため、調達主体は機構本部とする。
- ③ 雇用保険情報の提供については、平成23年1月以降は、年4回(従前は年1回)の提供とする。また、登記簿情報による新設事業所情報の把握についても、本部一括で法務省から取得することについて検討を進める。
- ④ ブロック本部が行う研修の資料として、5月末を目途に資料を作成し、配布する。また、本部が行う集合研修についても7月以降、順次実施する。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、作成手順書に沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。
- ② 未経験職員に対し、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 業者委託による加入勧奨において、委託先の民間業者から週次で、進捗状況の報告を受け、必要な指導を行う。
- ④ 重点的加入指導対象事業所に対し、年金事務所が立入検査を実施する場合には、同行指導(同一事務所で年間複数回の立入検査を行う場合には初回のみとする。)を行う。

(3) 年金事務所

- ① 別途示す年金事務所行動計画策定手順書に沿って行動計画を作成し、ブロック本部を通じ本部に提出し、内容の確認

を受ける。

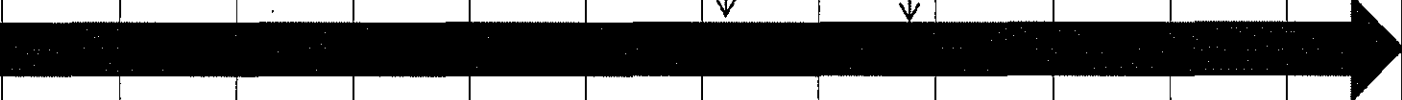
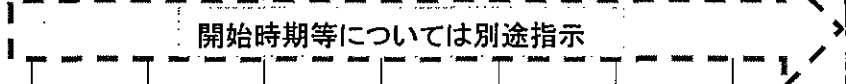
② 確認を受けた行動計画に基づき、各種事業の計画的な推進に努める。

5. 年間スケジュール

別紙のとおり

平成22年度未適用事業所等に対する適用促進のスケジュール

(別紙)

	事項・内容	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
業者委託による勧奨	文書・電話による加入勧奨 (調達)												
	訪問による加入勧奨 (調達)												
職員による加入指	重点的な加入指導 (前年度積み残しから着手)							↓	↓				
事業所調査等	加入事業所の調査												
	E6調査(被保険者0人)												

民間委託により、訪問勧奨を終了し、
なお未加入の5人以上の事業所につ
いては、職員による重点加入指導を実施

開始時期等については別途指示

厚生年金保険等の収納に係る平成22年度行動計画(機構全体版)

平成22年4月

日本年金機構本部

1. 対象期間

平成22年4月～平成23年3月

2. 機構全体の目標

- (1) 未適事業所への適用対策を進めつつ、確実に保険料収入を確保する。
- (2) 口座振替実施率について、21年度と同等以上の水準を確保する。
- (3) 納付期限内収納の確保に努めるとともに、新規発生 of 滞納について、早期解消に努める。
- (4) 時効中断措置を全件実施するなど、保険料債権の確実な管理に努めるとともに、差押、執行停止など適正かつ計画的な滞納処分を推進する。

3. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 6月中を目途に厚生年金徴収対策要員として、500名程度の職員（正規職員又は准職員）を年金事務所に配置する。
- ② 徴収職員に対して、研修センターにおいて集合研修を実施する他、ブロック本部が行う研修のための教材を作成する。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について、必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、作成マニュアルに沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。
- ② 未経験職員に対し、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任を行う予定の全ての事案について委任要件について審査するとともに、委任案件について事務所と共同で搜索や差押えを実施する。また、管轄の国税局と委任事案についての事前照会等の調整を行う。
- ④ 上記以外の事案であっても、大口案件（滞納月数24か月以上、滞納金額5000万円以上を目安としてブロック本部の実情に合わせて設定）の調査、搜索を前提とした調査、大口倒産の場合の調査等については支援を行う。

(3) 年金事務所

年金事務所行動計画策定手順書(マニュアル)に沿って行動計画を作成し、目標を達成するために、各種事業の計画的な推進に努める。なお、行動計画の作成、実施に当たって留意すべき事項については、行動計画策定手順書(マニュアル)に示すので、これを参考とする。

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%
22（10月末）	43.2	84.9%	39.0	46.0%	44.3	84.4%	39.1	42.6%	47.2	79.8%	55.4	30.0%	54.9	71.3%	46.3	38.9%	61.6	86.6%	199.9	2.6%
22（11月末）	42.3	86.4%	38.0	48.3%	43.6	85.8%	38.1	44.8%	45.5	82.2%	53.7	31.6%	53.9	73.1%	44.8	41.0%	62.2	85.8%	196.1	3.0%
22（12月末）	41.7	87.4%	37.1	50.5%	42.5	86.8%	37.3	47.5%	44.4	84.0%	52.1	34.4%	52.8	74.4%	43.4	43.6%	62.1	86.1%	184.4	3.9%
22（1月末）	41.0	88.2%	36.3	53.0%	41.8	87.7%	37.0	50.1%	44.0	84.9%	51.5	37.6%	51.9	75.6%	42.2	46.2%	61.5	86.5%	180.6	4.5%
22（2月末）	40.3	89.2%	35.6	55.3%	41.1	88.6%	36.3	52.4%	43.5	85.5%	49.0	40.2%	51.1	76.7%	41.1	48.0%	60.9	87.1%	176.9	5.9%
（参考）																				
2月単月	34.1	97.4%	27.9	79.5%	34.5	97.8%	29.4	74.8%	39.0	90.7%	29.0	79.7%	45.3	84.5%	30.4	67.5%	54.0	93.2%	141.7	19.6%

(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%以上とすることを目指す。」とされている。

(注3) 障害認定事務を担当する職員を大幅に増員するなど審査体制の強化を図った結果、最大18,000件あった未処理件数が、22年度末では約8,900件と毎月の処理件数の2ヶ月程度まで減少し、23年度には正常化できる見込み。

Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

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	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973

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	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	—	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	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	—	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.3%	

(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)

相談向上への取組み

(参考)

< I 人材の確保養成 >

事項	担当部	内容	実施状況	区分
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	○22年5月分から実施	了
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。 ○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)	○22年4月13日マニュアル配付 ○22年7月30日配付	了
③ウインドマシンの研修用モデルの作成	年金相談部(◎)	○WM研修用デモシステムによる研修を行う。	○22年11月8日指示 ○22年11月15日システム稼働	了
	システム部	○実際の利用に基づく地方の要望を聴取(23年5月目途)した上で、より活用しやすくするためにデモシステムの改善を行う。[23年9月目途] ○年金事務所に対し、研修用デモシステムの修正・追加に関する意見・要望の登録を指示・依頼	○23年3月4日指示・依頼	
		○職員研修の重要性を踏まえ、一般パソコンを購入し、研修用デモシステムをインストールして研修に活用する。 (4月改善方針、年内配布予定)		
		○またデモシステムのCDを作成し、機器操作について自宅で受講学習が出来るようにする。		
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)22年9月時点の在籍者についても同様のスキルチェックを22年9月中に実施	○22年8月26日指示 (22年9月1日より実施)	了
⑤相談講師職員の養成	年金相談部(◎) 人事管理部 人財研修部	○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検討 ・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 (23年2月22日～23年2月25日に第1回目の講師養成研修を実施)	○23年1月26日指示・依頼	了
⑥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。 [22年度は22年10月周知、22年11月テスト、23年1月昇給]	○22年10月12日指示	了
⑦職員の研修とキャリアアップ	人事管理部(◎) 研修部	○機構職員のキャリア形成を取りまとめ周知(22年12月27日情報提供) ○新たな研修体系(機構設立時に人材育成細則で規定済み)に基づき平成23年度研修計画を策定・周知し、23年4月から実施 ○23年度中に業務知識のレベルに応じた内部資格制度を構築し、24年度から認定試験を実施する。	○23年3月3日指示	
⑧相談担当特定業務契約職員の意欲の向上と職員の安定的確保	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)があるため、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、有期雇用職員から正規職員への登用制度の導入を行う。[23年2月募集、23年7月登用予定]		
⑨DVDによる研修	研修部(◎) 年金相談部 年金給付部 国民年金部 サービス推進部	○適切な相談対応に活用するために、DVDを作成する。(23年3月24日作成)	○23年3月24日指示	了

<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、社労士等分に仕分け、それぞれのブースへ誘導)のマニュアル策定。	○22年6月30日指示	了
		○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〔22年9月実施〕	○22年9月1日指示	了
②「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、裸便)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。	○22年4月30日指示	了
	記録問題部	○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ことを検討する。〔平成23年2月実施〕		了
③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。	○22年4月13日マニュアル配付	了
④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。	○22年6月28日指示	了
⑤お客様の誤認事例パンフレットの作成	年金相談部	○ブロック本部や年金事務所から意見聴取したお客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、誤認事例のパンフレット(同じものを機構HPにも掲載)を作成する。	○22年8月12日指示 ○22年8月26日ホームページ掲載	了
◎⑥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、事例(本渡、練馬事務所)を基にモデル実証検証を行う。 〔22年7月28日指示、22年8月全事務所周知・モデル事務所選定、22年9月～22年11月モデル実施、22年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	○22年12月9日モデル検証実施	了
		○本渡モデルをベースに、モデル実証検証を踏まえた改善を講じた上で、全国展開を図る。 〔22年度内検討、23年度早期実施〕 ○更に「お客様対応管理システム」への統合化の方向で検討する。		
◎⑦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、券券機を活用した表示若しくは経験則による表示を行う。)	○22年8月23日指示	了
	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に提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。(23年4月) ○混雑状況に合わせブースを増減しているため、待ち時間表示の設定に工夫がいるが、待ち人数、待ち時間が待合室でわかるので評判が良い。 ○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。		
⑧再来訪者への対応	年金相談部	○再来訪者に対しては、相談を優先的に行う「優先相談カード」(仮称)の導入とともに年金相談受付票の記載簡略化(例:氏名、基礎年金番号のみの記載)を行い利便性の向上を図る。	○22年7月28日指示 ○22年9月28日マニュアル改正	了
⑨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(23年4月)も踏まえつつ見直しを行う。〔23年6月目途地方意見聴取 23年9月目途実施〕		

<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。	○22年4月から実施	了
◎②年金事務所の電話相談軽減	年金相談部	○年金事務所における電話相談の軽減策として、自動音声応答装置(IVR)の導入やコールセンターへの電話転送の導入について現場の意見を聞きつつ検討する。 ・IVRによる転送(大阪方式) 大阪で試行実施している音声案内による電話転送について、お客様への転送案内を分かりやすくするよう設定変更するとともに、回線数を増やし効果を測定する。(22年11月稼働、23年2月効果測定) ・職員による電話転送(旧東京事務局方式) 旧東京事務局で実施していた職員による電話転送方式の導入について、効果及び導入コスト等を調査検討中。		
		○当面全国の状況を把握し、標準的なIVR方式を提示する。	○22年12月8日標準方式提示	了
		○また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)		
③コールセンターから年金事務所への案内の適正化	年金相談部	○ねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行う。 ○専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を明確化して周知を行う。	○22年6月実施	了
◎④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)	年金相談部	○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増やす。〔22年11月・23年1月～23年3月に100席増及び22年11月～23年3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置〕	○22年11月から実施	了
		○特定テーマのQ&Aを作成し、オペレータ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22年11月目途に実施、源泉徴収票は23年1月をめどに実施〕	○扶養親族等申告書・控除証明書22年11月1日実施	了
⑤コールセンターと年金事務所の連携強化	年金相談部	○コールセンターと年金事務所の連携強化のため、各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を設ける。	○22年8月18日指示	了
⑥コールセンターの契約更新の円滑化	年金相談部 ◎部 品質管理部 財務部	○コールセンターの契約更新は、3年毎の競争入札であり、以下について22年度内に検討する。 ・事業実績(サービスレベルアグリーメントの達成状況)による契約更新制度の導入 ・総合評価落札方式の見直し(除算方式の加算点のあり方、加算方式への変更等) ・契約準備期間の延長(現在の研修期間1ヶ月の延長)		
◎⑦コールセンターの席数の拡充	年金相談部	○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。(オペレータ席40席スーパーバイザー4席 計44席) なお、増席スペースについては現行の研修室を活用し相談部移行後のスペースを研修室とする。(23年6月)		
⑧コールセンターの管轄エリアの見直し	年金相談部	○第1コールセンターオペレータ席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。(23年6月)		
⑨混雑時のアナウンス	年金相談部	○民間コールセンターを参考しつつ混雑時には応電し「ただいま混みっております。恐れ入りますが、しばらくしてから、お掛けなおし下さい」の旨のアナウンスを流す(23年度早期実施)		了

(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、22年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 街角の年金相談センターとの連携>

①社労士会との連携強化	年金相談部	○年金相談センターと管轄年金事務所の連携については、22年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定期的な打ち合わせ会議の開催について指示。(ブロック本部主催3カ月に1回県一事務所主催毎月1回開催)	○22年8月12日指示	了
		○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。	○22年4月から実施	了
②年金相談センターへの情報提供	年金相談部	○年金事務所の指示依頼文書については、年金相談センターと年金事務所が業務に必要な情報を共有するためインターネットのオンラインストレージ(ファイル共有)を22年7月から段階的に年金相談センターに導入	○22年11月5日完了	了
	年金相談部(◎) 記録問題対策部	○紙台帳検索システム(厚生年金払出簿、記録訂正事蹟含む)について年金事務所同様に、相談センターでも利用できるようにする。(23年4月実施予定)	○23年3月31日完了	了
	品質管理部(◎) 年金相談部 システム運用部	○その他年金事務所で活用できるデータ(年金請求書等受付簿、再裁定受付簿)について、現在検討している「受付データ進捗管理システム」を年金相談センターでも活用できるようにする方向で検討する。 [同システムの稼働予定の24年度中目途に実施]		
③年金相談センター職員の研修への協力	年金相談部	○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデル等)を提供する。 ○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始予定)の支援等研修体制の構築に積極的に協力する。	○22年12月6日指示	了
	年金相談部(◎) システム開発部	○出張相談の研修のため、可搬型WMでウィンドマシン用研修デモシステムが利用出来るようにする。	○22年12月15日実施	了
④年金相談センターの移転	年金相談部	○年金相談センターの有効活用のため、公共交通機関(新駅の設置)や地域人口の変化により利用者数が減少している須磨及び大津の相談センターについて、ブロック本部及び社労士会と協議の上、相談ニーズが多い地域への移転を検討(23年6月目途)	○須磨年金相談センターは23年5月6日に移転決定、大津年金相談センターについては地元社労士会と調整中	

< V その他 >

◎ ①混雑事務所の個別対策	年金相談部	○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〕 ・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	○22年10月予算配布	了
		○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22年7月に依頼	○22年9月配置済 (17名)	
		○混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、ワースト20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日指示	
②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相談の充実を図る。 (常設出張相談所10ヶ所)〔23年6月～7月目途実施〕 ○更に23年度の実施状況も踏まえ、24年度の増設予算要求を検討する。		
◎ ③インターネットを活用した情報提供	記録問題部	○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)[平成23年2月実施]		了
◎ ④ペンションアンサーの構築	年金相談部(◎)広報室	○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)		
⑤企画立案の強化	総務部	○年金相談の企画立案機能を強化するため、年金相談部を大森から高井戸本部に移転させる。	○22年11月14日移転	了
⑥参考図書の年金事務所への配備	事業企画部	○六法については22年10月末～22年11月初旬に配布 ○他の参考図書については年内配布	○22年11月10日配布	了
⑦事務所及びコールセンターの混雑予測の情報提供	年金相談部	○年金事務所の混雑予測についてHPに掲載し情報提供する。 ○コールセンターの混雑予測については22年11月中旬に掲載	○22年11月10日指示 ○22年11月22日掲載	了
◎ ⑧発送文書の整理合理化	年金給付部◎国保部	○配送業者からの郵便局持ち込みについて、コールセンターエリア内地域の分散化を図る。 (23年6月目途実施) ○印刷業者からの配送業者への持ち込みについて、全件印刷後の一括持ち込みの分散化を検討する。 (23年4月結論、24年1月目途実施) [対象文書案 年1回通知、振込通知書、扶養親族申告書、源泉徴収票、社会保険料控除証明書]		
	品質管理部◎年金給付部◎記録問題対策部	○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の統合化の他、類似の文書の統合化、同封化を図る。 (24年6月目途実施)		
	記録問題対策部	○「ねんきん定期便」「振込通知書」「支払額変更通知書」等についてネット利用化を図る。(24年度目途実施)		

⑨全国相談室長研修会	年金相談部	○全国の事務所の相談室長を参集し、相談のマネージメント、ロールプレイを含めた相談対応、今後の制度改革予定等について、研修、討議等を行う。(22年12月20日～22年12月22日)		了
⑩民間金融機関の取組の収集・研究	年金相談部(◎) サービス推進部	○窓口対応職員の全体的なレベルアップを図る観点から民間金融機関等における取組例を収集・研究する。 ○民間ヒヤリングを踏まえ研修にロールプレイングを導入することを検討する。(23年度目途)(なお、窓口対応コンテストは評価が困難であることから民間4社では実施していない。)	○金融関係4社から1月にヒヤリング	了
⑪お客様に送付する郵便物についての事前配布	関係各部	○機構本部からのお客様に新たに送付する郵便物について事前に現物見本を年金事務所等へ送付することを徹底する。	○22年12月15日サービス改善委員会で徹底	了

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成22年度)

分類			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	
			件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	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	14.6%	151	15.9%	205	16.7%	167	12.0%	221	11.5%	205	17.1%	203	17.4%	164	14.0%	151	14.9%	145	16.1%	143	11.8%	143	12.4%	2,088	14.3%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	58	4.0%	46	2.4%	34	2.8%	32	2.7%	30	2.6%	26	2.6%	24	2.7%	35	2.9%	24	2.1%	504	3.5%
		各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%	124	10.1%	265	19.0%	280	14.6%	180	15.1%	207	17.8%	261	22.3%	197	19.5%	188	20.9%	248	20.4%	181	14.0%	2,379	16.3%
		ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%	35	2.8%	28	2.0%	26	1.4%	25	2.1%	30	2.6%	23	2.0%	17	1.7%	25	2.8%	23	1.9%	41	3.6%	358	2.5%
		小計（①～④合計） a	485	37.2%	353	37.2%	417	33.9%	516	37.0%	573	29.8%	444	37.1%	472	40.5%	478	40.9%	391	38.6%	382	42.5%	449	37.0%	369	32.1%	5,329	38.5%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%	211	17.1%	202	14.5%	255	13.3%	164	13.7%	157	13.5%	137	11.7%	112	11.1%	79	8.8%	143	11.8%	127	11.1%	1,870	12.8%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	101	8.4%	64	5.5%	116	9.9%	99	9.8%	100	11.1%	97	8.0%	100	8.7%	1,416	9.7%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	69	5.8%	70	6.0%	55	4.7%	57	5.6%	50	5.6%	61	5.0%	70	6.1%	776	5.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	334	27.9%	291	25.0%	308	26.3%	268	26.5%	229	25.5%	301	24.8%	297	25.8%	4,062	27.8%
	個人情報⑧		5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	10	0.8%	6	0.5%	7	0.6%	9	0.9%	7	0.8%	9	0.7%	6	0.5%	98	0.7%
	事務処理誤り等⑨		14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%	5	0.5%	4	0.4%	7	0.6%	5	0.4%	55	0.4%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	176	14.7%	142	12.2%	103	8.8%	87	8.6%	81	9.0%	104	8.6%	138	12.0%	1,703	11.7%
	その他（①～⑩以外）⑪		87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	44	3.7%	14	1.2%	28	2.4%	32	3.2%	14	1.6%	33	2.7%	29	2.5%	524	3.8%
	小計（a+b+⑧～⑪合計） c		1,036	79.5%	837	88.2%	1,007	81.8%	1,122	80.5%	1,652	85.9%	1,008	84.3%	925	79.3%	928	79.3%	792	78.3%	717	79.8%	903	74.4%	844	73.5%	11,771	80.6%
	励まし関係⑫		33	2.5%	19	2.0%	33	2.7%	30	2.2%	39	2.0%	39	3.3%	45	3.9%	48	4.1%	54	5.3%	51	5.7%	53	4.4%	59	5.1%	503	3.4%
年金政策、制度立案関係⑬			234	18.0%	93	9.8%	191	15.5%	241	17.3%	232	12.1%	149	12.5%	196	16.8%	194	16.6%	166	16.4%	130	14.5%	257	21.2%	246	21.4%	2,329	15.9%
合計（①～⑬合計）			1,303	100%	949	100%	1,231	100%	1,393	100%	1,923	100%	1,196	100%	1,166	100%	1,170	100%	1,012	100%	898	100%	1,213	100%	1,149	100%	14,603	100%

※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。

※3月分については、東日本大震災の影響により一部の年金事務所・コールセンターで「お客様の声」が十分に受け止められていない状況がある。

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年3月1日～平成23年3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	接遇対応①	143	12%	説明が不十分(老齢基礎年金の繰上げ請求をした際、合計額の説明は受けたが、具体的に既に受け取っている老齢厚生年金への影響など詳細な説明がなかった)等
		電話②	24	2%	年金事務所の電話が繋がらない 等
		各種お知らせ文書③	161	14%	源泉徴収票(発送時期が遅い、解説の部分がわかりにくい)等
		ホームページ④	41	4%	ねんきんネットが利用しにくい、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	369	32%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	127	11%	年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金の処理)の迅速化要望 等
		国民年金業務⑥	100	9%	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%	未適用事業所についての情報提供、滞納事業所からの苦情等
		小計(⑤～⑦合計) b	297	26%	
	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		5	0%	説明誤り(通常は繰下げ意思確認のハガキが届くが、65歳直前の請求で意思確認が不十分)等
	お叱り⑩		138	12%	震災後の年金事務所等の節電、機構施設の避難先活用、所在不明高齢者対策等
	その他(①～⑩以外) ⑪		29	3%	
小計(a+b+⑧～⑪合計) c		844	73%		
励まし関係⑫		59	5%	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			246	21%	不整合3号の取扱いに係る要望、東日本大震災に係る軽減措置等
合計(①～⑬合計)			1,149	100%	

サービス改善への取組み

(参考1)

< I 来訪者への情報提供、事務所設備等 >

事 項	担当部	内 容	実施状況	区部
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。	○平成22年4月13日指示。 ○平成22年6月30日指示。	了 了
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。	○平成22年4月23日指示。 ○平成22年5月上旬送付済。 ○平成22年6月3日指示。	了 了 了
③年金事務所の案内レイアウト等の設備	財 務 部	○平成22年3月実施のCS調査での自由記載でも「事務所への案内板」、「駐車場不足」、「事務所の相談設備のプライバシー不十分」等の指摘あり。平成22年6月のサービスコンテストでも「事務所案内板の改善」、「一般相談の一階化」等の問題指摘あり。平成22年7月のブロックサービス担当者会議でも「飲料水」、「看板」等の問題指摘あり。このため、まず各事務所に改善要望調査を行って、現状把握し、これに基づき、計画的に設備整備の改善を行う。	○施設整備については、事務所からの要望を踏まえ、平成22年6月より、所要経費を順次配賦。	了
		○事務所内の案内表示板については、社保庁時代の案内板を取り繕って使用している事務所が多く見られるので、全て新しい案内板に代える。(平成22年度内実施)	○平成22年9月17日指示。 ○平成22年11月29日追加指示。 ○平成23年2月15日予算配賦済。	了

< 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	○平成22年6月30日指示。	了
		○平成22年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。	了
②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。	了

◎	③サービス向上のための研修	研 修 部	○平成22年度における日本年金機構の研修計画を見直し、接遇を含む法令遵守、倫理、個人情報保護などを職場内研修と位置付け、各ブロック本部及び年金事務所等において実施するよう指示した。また、接遇研修の実施に当たっては、民間企業からの講師の活用も可能とした。 ○接遇研修を含む職場内研修を推進することを目的として、各職場に人材育成推進者を設置。	○平成22年5月7日指示。 ○平成22年7月30日指示。	了
		研 修 部 (◎) サービス推進部	○人材育成推進者研修の一環として、民間企業より、お客様のサービス向上施策について講演していただく。 ○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」(ax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。 ○具体的には、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。(平成23年2月～3月実施)	○サービスリーダー会議を開催。(平成22年12月10日) ○「マナースタンダード実践テキスト」については、平成22年10月29日に地方配布。	了 了
		サービス推進部	○22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用引き」を改定する。(平成23年度) ○各ブロック本部、事務所から要請があった場合、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う予定。(講師派遣、資料提供など)(平成23年度)		
◎	④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。	○平成22年6月14日から機構ホームページに掲載。	了
			○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。	○平成22年9月6日指示。	了

<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	○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。) ○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。) ○23年度から、文書デザイナーを委嘱し、専門的なアドバイスをいただく。 ○23年度においても、源泉徴収票等の既存文書や記録問題に係る新規文書について、概ね月1回開催を予定。 (注)23年度は震災による節電対策のため、7月、8月は休止する方向で検討	○平成22年1月26日設置。 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(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:平成22年8月4日(年金支給決定通知書、支給額変更通知書) 第5回:平成22年9月9日(20歳適用動機状、紙突合結果通知、定期便) 第6回:平成22年10月7日(定期便、ターンラウンド請求書) 第7回:平成22年11月9日(資格喪失通知書、現況届) 第8回:平成22年12月7日(ターンラウンド請求書、資格喪失通知書) 第9回:平成23年1月20日(現況届、老基金額加算開始事由該当届) 第10回:平成23年2月18日(年金振込通知書等、老基加算の手続きのお知らせ、支給停止事由該当届) 第11回:平成23年3月15日(支給停止事由届、給付)	了
---	---------------	----------------------	---	---	---

			転停止等出庫、転送/ 23年度 第1回(源泉徴収票)	
②文書審査管理体制の強化	サービス推進部	○各部から前月25日までに、翌月の審査案件をサービス推進部に登録させる。 ○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日要領改正(平成22年8月1日施行) ○平成22年7月23日要領改正(平成22年9月1日施行) ○平成22年7月23日指示。	了
③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	○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:平成22年8月22日～9月30日】	○ホームページ掲載(平成22年8月20日)	了
		○寄せられた意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正。	○機構LAN及びホームページに掲載(平成22年11月26日)	了
④お客様向け文書作成ガイドラインの作成	サービス推進部	○お客様向け文書を作成するにあたり、見直しの参考とするべき内容を盛り込んだガイドラインを作成する。	○平成22年12月17日指示	了
⑤デザイナー等の活用	経営企画部(◎) 調達部 サービス推進部	○文書モニター会議審議事案など影響の大きい重要なお知らせについて、外部のデザイナーを活用する。(22年度内結論、23年度実施)	○UCDAと平成23年3月10日に契約。	了
◎ ⑥届出事務の改善	年金給付部(◎) 広報室	○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。 ○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を検討する。(平成23年度逐次実施)	○HP掲載済み(平成23年4月4日)	了
	サービス推進部(◎) 年金給付部 広報室	○照会の多い年金給付関係の届出書の記載例を作成し、機構HPに掲載する。(平成23年度逐次実施)	OPT立ち上げ(4月4日)	
	サービス推進部(◎) 年金給付部 年金相談部	○年金給付関係を中心に届出書の郵送化の促進について、年金事務所等の状況も踏まえ、今後の方向性を研究・検討する。(平成23年度中検討)	OPT立ち上げ(4月4日)	

<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	○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月以降実施。	了
-----------------	---------	--	---------------	---

◎	②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○「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。(平成22年3月)	○平成22年3月中に一週間実施。 ○平成22年6月22日機構ホームページで公表。	了
			○平成22年度の満足度アンケートについては、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所要の改正を行い、平成23年3月実施。 ※ 東北地方太平洋沖地震発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケートを中止。	○実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。(平成22年10月22日指示) ○意見結果を踏まえ、平成23年1月31日指示。	了
◎	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月実施)	○平成22年10月22日入札公告。 ○平成22年11月11日業務説明会実施。 ○平成22年12月14日入札。 ○平成23年3月23日業者からの結果報告。	了
◎	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年度中目途に構築予定。(事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。)		
◎	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「年金事務所お客様サービスモニター会議」のモデル実施を行う。(平成23年2月～3月に実施) 2月5日下京事務所、2月18日札幌西事務所、2月19日盛岡事務所、2月22日長野南事務所、3月3日徳山事務所、3月4日中野事務所、3月8日高松西事務所、3月16日西福岡事務所 ※ 東北地方太平洋沖地震発生により、3月17日に予定していた掛川事務所(静岡)のモニター会議は中止。	○モデル実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。(平成22年9月24日指示) ○意見結果を踏まえ、モデル実施について指示。(平成22年10月27日) ○モデル実施についての「運営の手引き」を配布。(平成22年11月30日)	了

< V 現場と一体となった取組み >

◎	①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部(◎) 品質管理部	○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務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) (注)平成23年度は震災による節電対策のため、12月に統一実施する方向で検討	第1回:平成22年6月26日 第2回:平成22年12月18日 第3回:平成23年6月25日予定	了
---	------------------------------	---------------------	--	---	---

②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。 (注)平成23年度は震災による節電対策のため、12月にサービス向上の研修会と合同実施する方向で検討	○サービス改善委員会(平成22年7月21日)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。 ○サービスリーダー会議を開催。(平成22年12月10日)	了
-------------	---------	---	---	---

<VI その他>

①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(平成22年8月4日実施) 生命保険会社(平成22年8月31日実施) 銀行(平成22年9月10日実施) 証券会社(平成22年9月21日実施)	了
②お客様の声等の仕分け	サービス推進部	○分析、分類を見直すとともに(サービス系、業務系、制度系等)、お客様の声の「お客様の声G」への集約一元化を図る。	○平成22年6月1日より実施。	了
③業務改善への展開	サービス推進部(◎) 品質管理部 経営企画部	○お客様の声を業務改善へつなげていくため以下をルール化。 ・事業部署の検討期間の設定 ・窓口担当部署と事業部署での合同検討 ・サービス改善委員会での審議	○平成22年9月8日指示。 (「お客様の声に基づくサービス及び業務改善の進捗管理等処理手順」の制定)	了
④年金局への制度改善要望	事業企画部(◎) サービス推進部 品質管理部	○お客様の声や職員の意見をもとに、「商品改善」や「業務改善」につなげていくため、機構として年金局への制度改善要望をとりまとめる。(地方要望を聴取し、平成22年度内目途とりまとめ)	○平成23年3月22日年金局提出。	了
⑤相談窓口等における障害者の方々への配慮	サービス推進部(◎) 経営企画部 年金相談部 研修部	○マナースタンダード実践テキストの別冊として「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、平成22年12月のサービスリーダー会議にて説明する。	○サービスリーダー会議を開催。(平成22年12月10日)	了
◎ ⑥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・平成22年9月15日より実施)	了
◎ ⑦対外的な働きかけ	サービス推進部(◎) 事業企画部	○年金委員の活動の取組方針について、地方への意見照会を踏まえ決定し、指示・依頼を発出する。(平成23年4月11日指示・依頼) ○年金委員への表彰制度について、地方への意見照会を踏まえ決定し、指示・依頼を発出する。(平成23年4月) ○これらを通じて、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中)	○活動取組方針及び表彰制度について指示・依頼済み(平成23年4月11日)	了 了
	サービス推進部(◎) 事業企画部	○年金制度に関する啓発、広報に資するため、年金教育用の副読本について、年金局の協力も得て、必要なバイスを行い、電子媒体化を図る。(23年度中)		

平成23年分源泉徴収票 改善案(おもて面)

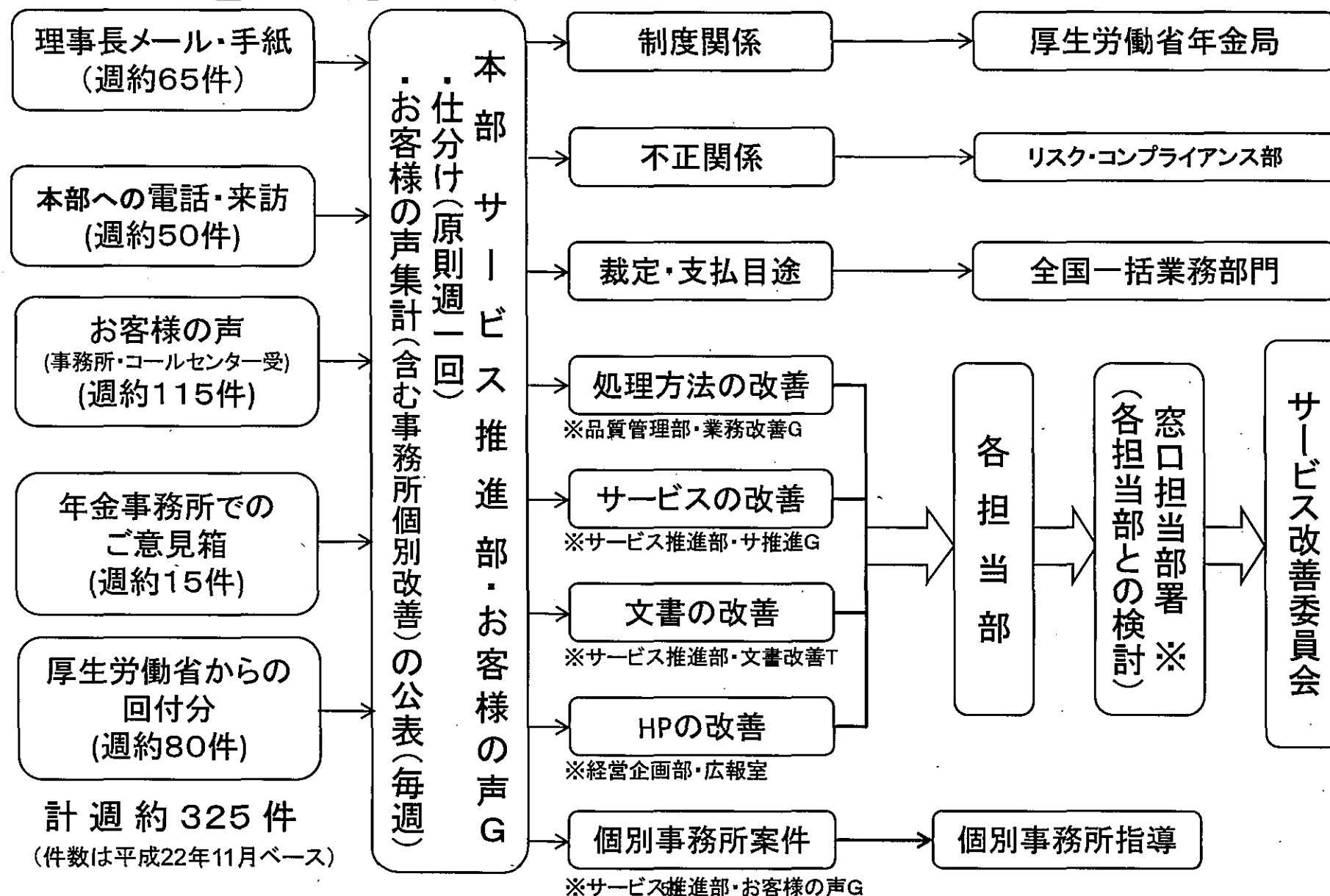
(参考2)

(平成23年4月21日の文書モニター会議で審査する予定)

お問い合わせ先のご案内 お問い合わせは『ねんきんダイヤル』へ！ お問い合わせの際は、基礎年金番号をお知らせください。 0570-05-1165 (受付時間) IP電話・PHS電話は03-6700-1165 ○月～金曜日：午前8:30～午後5:15 ただし、月曜日(月曜日が休日の場合は火曜日)は午後7:00まで ○第2土曜日：午前9:30～午後4:00 (祝日、12月29日～1月3日はご利用いただけません。) ※ナビダイヤルの通話料金は、一般の固定電話からおかけになる場合は全国どこからでも、市内通話料金でご利用いただけます。ただし、携帯電話の場合は、通常の通話料金がかかります。 ※IP電話・PHS用の電話番号におかけになる場合は、通常の通話料金がかかります。 ※「0570」の最初の「0」を省略したり、市外局番をつけて間違え電話になっているケースが発生していますので、おかけ間違いにはご注意ください。 ※月曜日など休日明けやお客様のお手元に通知書が届いた直後(5日程度)は電話が大変混み合うことがございます。週の後半又は月の後半がつながりやすくなっておりますので、どうぞご利用ください。	郵便はがき 料金後納 郵便 168-8505 杉並区 高井戸西 3-5-24 年金 太郎 様 公的年金等の源泉徴収票(平成23年分) 確定申告等を行う際に必要です。 「大切に保管してください。」 差出人  日本年金機構 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24 ご案内は内側にあります。 矢印の方向へゆっくりとねいに開いてください。 (水に濡れている場合は、よく乾かしてから開いてください。)
税制改正についてのスペース ※国税庁からの要望に基づき、 その年度の主な改正内容を記述 日本年金機構ホームページでは年金に関する手続きのご案内、制度改正の概要、お近くの年金事務所の所在地・お問い合わせ先などをご案内いただけます。 http://www.nenkin.go.jp/	

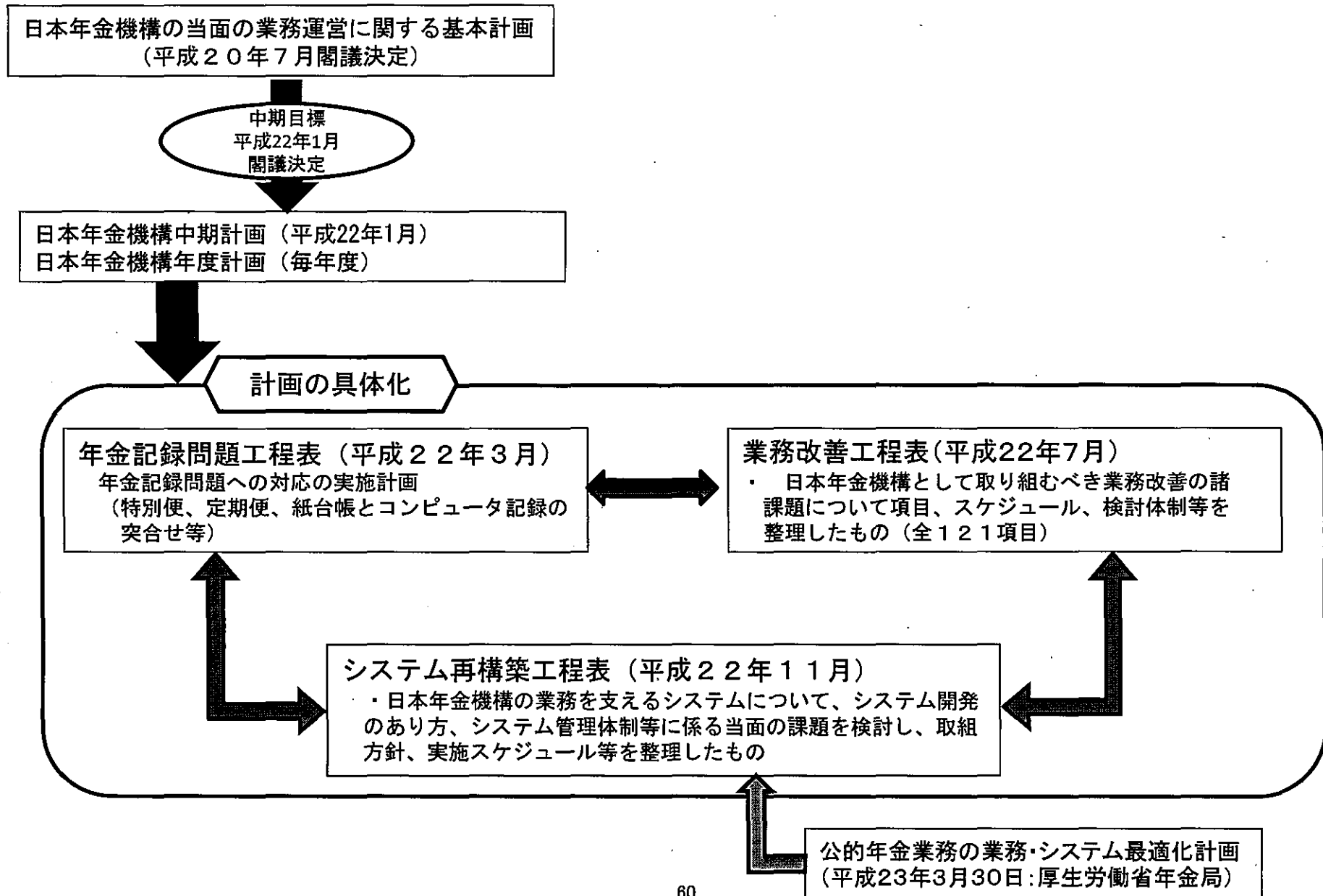
お客様の声受付とサービス・業務改善への取組

(参考3)



IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する事項

日本年金機構の3つの工程表



情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プランの実施状況（平成23年3月末時点）

○個人の見識に依存しない情報管理体制の整備

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
現場の実務に即した実効性のある情報管理の指針の策定 ・秘密情報についてのアクセス制限やパスワード保護 ・外部への重要なメールの送付方法の改善	システム統括部 総務部 経営企画部 リスク・コンプライアンス部	○ 情報セキュリティポリシーを基に、ファイルへのアクセス制限、メールの扱い等全ての職員が実施すべき情報セキュリティのための措置をとりまとめた「情報セキュリティ対策の手引」（以下「手引書」という。）を策定する。（システム統括部） ○ 情報管理の強化のためのチェック体制の整備、システムの改善、設備の整備等を含む情報保護管理計画（仮称。以下「計画」という。）を策定する。（総務部）	手引書については平成22年度中策定 計画については22年度中策定、以後可能なものから順次実施	○ 記録問題対策部においては、9月3日に官報公告を行った突合せ業務の再入札に関し、仕様書などを保存するファイルへのアクセス制限措置を実施 ○ 情報セキュリティポリシーに則って全職員が情報セキュリティ対策への理解を含め、確実に実施していくために、「情報セキュリティ研修資料」を作成して指示・依頼文書を発出（12月8日付け）また、対策の実効性を促進するため「情報セキュリティ自己点検の実施」についても指示・依頼文書を同じく発出済（22年12月8日付け）。 ○ 紙コン等の事案に対する情報漏えいの再発防止対策を検討・ルール化していく活動として「情報セキュリティ対策推進PT（仮称）」を関連部署間（経営企画部、リスコン部、総務部、システム統括部）で開催（22年12月27日に第1回を開催）。 ○ 「情報セキュリティ対策の手引き（第1版）」を作成し、指示・依頼文書とともに22年12月27日に発出 ○ 機密外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限及び機密外の事業者に対して電子メールを送付するときの直属の上司への同送を指示（22年12月27日付） ○ 管理職にある者が氏名索引処理を行った場合には必ず別の職員が点検・確認を行うことについては、平成22年11月12日付「業務担当課長等が行った氏名索引照会の結果に係る点検・確認の取扱い（諸規程によらない定め）」（資料6）により、機構内全部署に対して指示。 ○ その実施状況については、22年12月9日付「業務担当課長等の氏名索引処理結果の点検・確認状況の報告依頼（指示・依頼）」（資料7）により、機構内でWM・SOL S端末の設置（氏名索引の環境）がある部署に確認し、その結果、いずれの部署でも当該指示が実施されていることが確認された。 ○ 個人情報の保護管理状況に関して以下の点検を実施。 ・ 業務担当課長等の氏名索引処理結果の点検・確認状況（22年12月9日実施）（再掲） ・ 保管庫の設置要望調査及び外部倉庫の要望調査（22年12月16日実施） ・ 情報セキュリティ自己点検アンケート（23年1月4日実施） ・ 誤送付・誤送信に係る対策の実施状況（23年1月14日実施） ○ 計画についてはたたき台を作成し、そのたたき台を基に個人情報保護管理策について現場からの提案を募った。（23年1月31日実施）。その上で、計画については、23年4月中を目途に決定する予定としている。
秘密情報についての秘密指定の徹底	システム統括部 総務部 経営企画部 リスク・コンプライアンス部	○ 手引書及び計画の策定（再掲） ○ 手引書・計画の策定と合わせ、秘密文書指定を徹底するための文書管理規程等の見直しを進める。（文書の性格上秘密に該当するものは包括指定）（総務部）	平成22年度中（調達業務に係るルールについては対応済）	○ 調達業務に係る文書については、22年10月1日策定の「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」により包括的に秘匿情報として指定。 ○ 「情報セキュリティ対策の手引き（第1版）」を作成し、指示・依頼文書とともに22年12月27日に発出（再掲） ○ 機密外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限及び機密外の事業者に対して電子メールを送付するときの直属の上司への同送を指示（22年12月27日付）（再掲） ○ 機構で管理する情報について、文書類型に応じた包括的格付けを含めた求められる秘密保持の程度に応じて格付けを行い、格付けに応じた管理を行うための「機構で管理する情報の秘密保持のための手引き」を策定（23年3月31日）。

研修等を通じた情報管理の指針の周知徹底と職員の意識改革	システム統括部 総務部 研修部 リスク・コンプライアンス部	○ 手引書に関する「指示・依頼文書」を发出することにより、機構内に周知を行う。(システム統括部) ○ 機構の全職員を対象として、機構LANシステムを活用し、情報管理に関する研修を実施する。(リスク・コンプライアンス部) ○ 研修センターで実施する情報管理に関連した講義において、手引書の周知を行い、職員の意識喚起を行う。(リスク・コンプライアンス部)	平成23年1月から順次実施	○ 機構LANシステムを活用して毎月全職員に対して行う「コンプライアンス・ミニ講座」において、情報セキュリティ等に関する研修を実施。 22年7・8月 個人情報保護 22年9・10月 情報セキュリティ 22年11・12月 職員倫理 23年1・2月 リスク管理 23年3月 情報管理 ○ 情報セキュリティポリシーに則って全職員が情報セキュリティ対策への理解を含め、確実に実施していくために、「情報セキュリティ研修資料」を作成して指示・依頼文書を发出(12月8日付け) また、対策の実効性を促進するため「情報セキュリティ自己点検の実施」についても指示・依頼文書を同じく发出済(22年12月8日付け)。(再掲) ○ 「情報セキュリティ対策の手引き(第1版)」を作成し、指示・依頼文書とともに22年12月27日に发出(再掲) ○ ブロック本部で開催される各種会議に合わせて、年金事務所長等を対象にコンプライアンス等に関する研修を実施し、その研修に本部職員を講師として派遣。(23年1月24日から全9ブロック本部において実施) ○ 機構の社内報「きずな」において、23年1月から「情報管理講座」を、23年2月から「情報セキュリティ講座」を開始(原則、毎月1回掲載)
-----------------------------	--	---	---------------	--

注：具体的取組の欄の各項目の末尾括弧内は、とりまとめ担当部署（以下同じ）。

○調達業務における外部事業者との接触のルール化

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
調達業務における外部事業者との接触のルール化	調達部	○ 調達業務の遂行に当たり必要となる「事業者との接触」「情報提供」等に関し、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を10月1日に策定し、調達手続の適正化を推進する。(調達部)	措置済	○ 調達業務の遂行に当たり必要となる「事業者との接触」「情報提供」等に関し、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を22年10月1日に策定し、機構全体に指示・依頼実施。 ○ 本部においては、22年10月7日に本部各部を対象として、本要領の説明会を実施。 ○ 各ブロック本部に対しては、22年11月18日の経理グループ長会議において本要領の説明会を実施。 ○ 記録問題対策部の全職員を対象に22年12月1日に本要領の説明会を実施。 ○ 本要領に基づく各部署における事蹟の管理状況を調査するため、22年12月15日付指示・依頼実施。 要領の実施状況について、本部及びブロック本部とも要領に沿って行われている。 (当面の方向性) ○ 事蹟の適切な管理を図るため様式の統一化等の指示・依頼を準備中。

○規範意識の向上

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
機構職員が守らなければならないルール・規範やコンプライアンスの観点から問題となった事案について、機構内部で情報を共有し、意識向上と組織風土を改善	リスク・コンプライアンス部 経営企画部 研修部	○ コンプライアンス問題事案の事例集等の参考資料を作成し、機構LAN掲示板に掲示する。また、朝礼等の機会に活用できる研修教材（参考資料）を作成し、各部署におけるコンプライアンス確保への取組を推進する。（リスク・コンプライアンス部）	平成22年度中 （今回の事案を受けて一部実施済）	○ 以下の研修等において、コンプライアンス問題事案の事例を活用した講義等を実施。 22年2月20日 新任年金事務所長研修（対象者：117名） 22年4月17日 全国年金事務所長・事務センター長会議 22年9月6～17日 第3回一般職員研修 22年9月11日 新任事務センター長・年金事務所長研修（対象者：12名） 22年11月8～19日 第4回一般職員研修 22年12月8～10日 人材育成推進者研修（ブロック本部と年金事務所の人材育成推進者を対象） 22年12月15日 人材育成推進者研修（本部の人材育成推進者を対象） 23年2月8～10日 第1回管理者研修 23年2月14～25日 新規採用者研修（22年12月、23年1月採用） 23年2月16～18日 第2回管理者研修 23年3月2～4日 第3回管理者研修 ○ 機構の社内報「きずな」において、22年3月以降39回にわたり、リスク・コンプライアンス講座を掲載。 ○ 機構LANシステムを活用して、22年6月以降毎月1回、コンプライアンスの基本事項、個人情報保護、情報セキュリティ、職員倫理、リスク管理、情報管理を内容とする「コンプライアンス・ミニ講座」（再掲）を実施。 ○ ブロック本部で開催される各種会議に合わせて、年金事務所長等を対象にコンプライアンス等に関する研修を実施し、その研修に本部職員を講師として派遣（23年1月24日から全9ブロック本部において実施）
定期的に職員に対する意識調査を行い、職員の規範意識の状況（実態）の確認を行い、それらに応じた具体的な取組を推進	リスク・コンプライアンス部	○ 機構の役職員のコンプライアンス意識の状況を確認するため、全役職員を対象とした意識調査を毎年度実施する。また、その結果を踏まえ、今後のコンプライアンス確保への取組を推進する。（リスク・コンプライアンス部）	毎年度 （平成22年度は実施済）	○ 22年度のコンプライアンス意識調査は22年7月5日から16日にかけて実施。 ○ その結果のうち、自由回答部分を除く集計結果は、22年9月14日コンプライアンス委員会に報告。 ○ 自由回答部分の集計結果及び意識調査結果を踏まえた今後の取組課題とその対応について、22年11月15日のコンプライアンス委員会に報告。 ○ コンプライアンス意識調査結果（全体版）を機構LAN掲示板に掲示し、全職員に周知。 （当面の方向性） ○ 23年7月に第2回目のコンプライアンス意識調査を実施予定。

○機構全体のリスク管理

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
各部署及び職員一人ひとりに対し、十分なリスク管理を図るための啓発・指導	リスク・コンプライアンス部	○ 機構の全職員を対象として、機構LANシステムを活用し、リスクアセスメント調査の結果を踏まえた研修を実施する。(リスク・コンプライアンス部)	平成23年2月	○ 23年1月・2月にリスク管理に関するコンプライアンス・ミニ講座を実施 ○ ブロック本部で開催される各種会議に合わせて、年金事務所長等を対象にコンプライアンス等に関する研修を実施し、その研修に本部職員を講師として派遣(23年1月24日から全9ブロック本部において実施)
機構全体としての観点から、実情を踏まえたリスク管理体制を整備	リスク・コンプライアンス部	○ リスクアセスメント調査を実施し、その結果をリスク管理体制の整備に反映させる。(リスク・コンプライアンス部)	平成22年度中	○ 下記のリスクアセスメント調査を実施し、回答を集計中。(括弧内は調査期間) ・年金事務所(22年8月31日～9月30日) ・事務センター(22年10月4日～11月1日) ・本部全国一括業務部門(22年10月1日～10月30日) ・本部システム部門(22年11月15日～12月3日)

○適切な人員配置

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
組織の業務量を十分に把握し、現在の人員配置が適切であるか検証	経営企画部	○ 適切な人員配置を検討する材料の一つとして、まず現状を把握するための業務別職員の配置状況調査を実施している。その結果を踏まえ、今後、適正な人事配置が可能となるような業務量調査等の実施を検討する。(経営企画部)	配置状況調査は平成22年10月実施	○ 配置状況調査は、22年10月15日から11月1日にかけて回答を受け付け、その集計を完了。 ○ 業務量調査等の実施に向け問題点(調査方法、多種の業務指標収集方法など)の洗い出しを含めた検討を22年度中に実施し、23年度以降の調査実施に係る計画を策定する。
専門性を要し、かつ、時間的に切迫している場合における合理的な調達手段の選択可能化	調達部	○ 専門的な意見や情報が必要な場合については、平成22年10月1日から機構のホームページで情報提供依頼を行う仕組みを構築した。また、急を要する場合は、入札公告から入札までの期間の短縮ができる旨規定されている。(調達部)	措置済	○ 調達業務の遂行に当たり必要となる「事業者との接触」「情報提供」等に関し、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を22年10月1日に策定し、機構全体に指示・依頼実施。(再掲) ○ 本部においては、22年10月7日に本部各部を対象として、本要領の説明会を実施。(再掲) ○ 各ブロック本部に対しては、22年11月18日の経理グループ長会議において本要領の説明会を実施。(再掲) ○ 総合評価落札方式について、評価委員会の中に外部委員を必ず含めることについて、平成22年12月14日指示・依頼実施。

○機構職員の経験、ノウハウの蓄積と継承

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
機構職員の元々持つ経験・ノウハウを活かすことができるような計画的な人事、組織の運営	人事管理部 経営企画部	○ 個人のノウハウを組織のノウハウとして共有できるように、人事ルールにおいて基本的なキャリアパターンを検討するとともに、各職員の経験・履歴について人事当局において十分に把握・蓄積した上で適切な人事配置を行う。(人事管理部)	順次実施	○ 機構職員の基本的なキャリアパターンを22年12月27日付「日本年金機構職員のキャリア形成(情報提供)」により職員に周知。 (当面の方向性) ○ IT関係、財務・会計関係、監査関係等の専門的なキャリア形成・人事について整理
ノウハウを共有できるような仕組み(情報共有)の構築	経営企画部 総務部 品質管理部	○ 業務処理等のノウハウについては、内部手順書などを作成することにより、情報としての共有を推進する。(特に調達業務関係については重点的に適正化を推進しているところ。)(経営企画部)	順次実施	○ 調達の際の情報収集に関しては、22年10月1日策定の「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」により、具体的な手順を提示。

○機構職員の一体感の醸成

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
業務内容及び実績に基づいた適切な人事評価制度の構築	人事管理部	○ 人事評価における職員の取組の適正な評価、評価のフィードバックの徹底等により、現在構築されている人事評価制度をより透明性・公平性・納得性の高いものとする。(人事管理部)	順次実施	○ 平成22年度上期の人事評価は22年9月30日を基準として実施し、11月中旬に終了。11月25日から12月3日にかけて評価結果のフィードバックを実施。
採用形態に関係なくキャリアパスを明示したり、全国異動を含めた偏りのない人事ローテーションを実現することなど、人事上の垣根を取り払い、機構組織として一体となった組織運営を実施	人事管理部 経営企画部	○ 固定的な三層構造を一掃するため、本部と地方組織間で全国異動を行い、管理業務と現場業務を通じて幹部を養成することを基本的なキャリアパターンとして確立し、これを人事管理のルールとする。(人事管理部) ○ また、基本的なキャリアパターンについては職員に周知する。(人事管理部)	順次実施	○ 機構職員の基本的なキャリアパターンを22年12月27日付「日本年金機構職員のキャリア形成(情報提供)」により職員に周知。(再掲) (当面の方向性) ○ IT関係、財務・会計関係、監査関係等の専門的なキャリア形成・人事について整理(再掲)
職員間のコミュニケーションを良くし、風通しのよい職場環境にすることにより、職員のモチベーションを高め、健全な組織モラルを醸成	経営企画部 品質管理部	○ 組織の一体感醸成のため、10月から組織風土改革実践プロジェクトチームを設置し、できることから順次取り組む。(経営企画部)	順次実施	○ 組織風土改革プロジェクトチームは、22年10月1日に第1回会合を開催し、これまで13回開催。 ○ 22年12月22日に、今後における組織風土改革実践の取り組みを「第1次報告書」として取りまとめ、全役職員へ周知。 ○ この第1次報告書に基づき、「あいさつキャンペーン」「さん付け運動」「サンキューカード」等のコミュニケーションの活性化、ほめる文化・感謝する風土の醸成の取組を実施。

○機構内部監査機能の活用

事項	担当部署	具体的取組	実施時期	現時点での実施項目
アクション・プランの各具体的取組項目の実施・完了状況にかかる監視（事後的確認・評価）	監査部	○ 現時点で実施完了の項目については、監査部が今年度実施予定の調達プロセス監査に含め、その実施状況の確認を行う。 ○ 今年度中に完了予定の取組策については、平成23年度上期を目途に本部監査の一環としてその完了状況の確認を行う。 ○ その後の運営状況についても、必要な範囲で本部監査計画に盛り込み確認することを検討する。	順次実施	○ 平成22年10月1日に施行された「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づき、各部署において「事業者から情報収集するに当たっての上長への報告や許可」及び「接触経過」の事跡が残されているかについて、現在、実施状況の確認を行っているところである。

組織風土改革 ～風通しの良い組織づくり～

民間出身者の採用・登用

(機構発足時)

- 正規職員・准職員、12,014人のうち、1,798人(約15%)が民間企業出身者
- 幹部への登用状況:本部・ブロック本部(部長8名)、年金事務所(所長49名、副所長87名、課室長127名)

現場第一線の職員の意見の反映

- 職員提案制度(業務改善関係) 提案 447件(平成23年3月15日現在)
 - 「理事長への声」制度(組織風土等関係/4月から実施) 提案131件(平成23年3月24日現在)
 - 地方・現場からの主な要望・提案事項に対する対応
要望事項 213件(うち、対応済 134件、対応中 40件 対応困難なもの 39件)(平成23年3月24日現在)
〔各ブロック本部からの協議提案事項・重点要望事項やブロック本部主催年金事務所長会議などにおける意見交換の際に提案のあった要望事項などの主なものについて、定期的(2か月に1回)にフィードバックを実施〕
- ※また、現場の意見を探り入れて「事務処理誤り総合再発防止策」「業務改善工程表」を策定

情報共有・情報発信による組織の一体感の醸成

- 社内報(～きずな～)を平成22年2月から毎週発行
- アニュアルレポート2009の発行(平成22年11月24日)

組織風土改革

- 若手職員によるプロジェクトチームの設置
 - ・平成22年4月に、若手職員50名により発足
 - ・5つのプロジェクトに分かれ、自由闊達な議論、さまざまな調査を実施
 - ・7月末に最終報告書をまとめ、理事長へ提言
- 組織風土改革実践プロジェクトチームの設置
 - ・平成22年9月に、ブロック本部、年金事務所職員を含む22名により発足
 - ・次の4つの実践を目指し検討を実施
 - ①コミュニケーションの活性化 ②ほめる文化・感謝する風土の醸成 ③人を育てる文化・風土の醸成 ④組織力やチーム力の向上
 - ・平成22年12月に活動状況を第1次報告書としてまとめ、提言
 - ・平成23年1月からは以下の取り組みを実施
 - 「さん付け運動」の推進 ○サンキューカードの導入 ○職員意識調査 ○求められる職員像の策定 等

日本年金機構に求められる職員像

求められる職員像

《平成23年3月11日策定》

【社会的使命を果たす】

- お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。

【自ら考え、行動する】

- 柔軟な思考及びチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。

【コミュニケーションを図る】

- 「ホウレンソウ（報告・連絡・相談）」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。

【学ぶ】

- 業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

求められる管理職（者）像

《平成23年1月21日策定》

- お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。
- リーダーシップを発揮し、適時的確な進捗管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。
- 積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組み、部下の能力とやる気を引き出す。

職員の状況について

職員区分	①現在員 (H23. 4. 2時点)	②23年4月定員	③欠員 (①-②)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	(人) 10,734	(人) 10,880	(人) ▲ 146	23. 7. 1既卒採用 100人程度 23. 7. 1正規登用 100人程度	22年度採用 243人 23. 4. 1新卒採用 223人
准職員	4,057	5,093	▲ 1,036	23. 6. 1採用 900人程度	22年度採用 2,796人 23. 4. 1採用 222人
小計	14,791	15,973	▲ 1,182		
特定業務契約職員	6,663	11,516	139	—	—
アシスタント契約職員	4,992				
小計	11,655	11,516	139		
合計	26,446	27,489	▲ 1,043		

(注) 年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。