

平成22年度業務実績報告書（案）

日本年金機構

目 次

平成22年度計画	頁
I. 年金記録問題への対応に関する事項	3
（1）年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明	3
（2）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	3
（3）受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市区町村との連携	7
（4）紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳との突合せ	9
（5）年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備	11
（6）標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復	13
（7）ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供	14
（8）厚生年金基金記録との突合せ	16
（9）基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止	17
その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	18
II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	19
1. 適用事務に関する事項	19
（1）国民年金の適用の促進	19
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	21
2. 保険料等収納事務に関する事項	25
（1）国民年金の納付率の向上	25
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	29
3. 給付事務に関する事項	31
4. 相談、情報提供等に関する事項	35
（1）年金相談の充実	35
（2）分かりやすい情報提供の推進	40
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	45
6. 電子申請の推進に関する事項	51

平成22年度計画		頁
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項		53
1.	効率的な業務運営体制に関する事項	53
2.	運営経費の抑制等に関する事項	56
3.	外部委託の推進に関する事項	58
4.	社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	60
5.	その他業務運営の効率化の取組に関する事項	63
Ⅳ. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項		65
1.	内部統制システムの構築に関する事項	65
2.	情報公開の推進に関する事項	73
3.	人事及び人材の育成に関する事項	75
4.	個人情報の保護に関する事項	82
Ⅴ. 予算、収支計画及び資金計画		85

●判定基準

- 「S」：平成22年度計画を大幅に上回っている。
- 「A」：平成22年度計画を上回っている。
- 「B」：平成22年度計画を概ね達成している。
- 「C」：平成22年度計画をやや下回っている。
- 「D」：平成22年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

平成22年度計画	平成22年度計画に対する取組状況
	<p>はじめに</p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生した様々な問題が、公的年金制度及び公的年金事業に対する国民の皆様に変大な不安、不信などをもたらした反省の上に立って、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を回復することを目的として設立されました。</p> <p>この目的を実現するため、日本年金機構法において、機構の基本理念として、①国民の信頼②国民の意見の反映③サービスの質の向上④業務運営の効率化⑤公正性・透明性の確保が掲げられています。</p> <p>この基本理念を踏まえ、機構においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様の立場に立ったサービスの提供 ②お客様のご意見を反映した業務運営と情報公開 ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな組織風土の醸成 ④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスの確立 <p>という運営方針を掲げ、基本理念、運営方針に沿った業務運営に努めました。</p> <p>具体的には、まずは、年金記録問題の解決が国民の皆様の信頼回復にとって必要不可欠であることから、年金記録問題への対応を最優先課題とし、「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」を策定して計画的な取り組みを着実に進めました。また、役職員一同、お客様の立場に立った業務運営を行うという意識の徹底とその実践を図るため、「お客様へのお約束10か条」を掲げ、お客様目線に立ったサービス向上の取り組みに特に注力しました。</p> <p>組織ガバナンスの確立に向けては、様々な内部統制の仕組みを整備しましたが、大変遺憾ながら、コンプライアンス上のいくつかの問題事案が発生するなど、職員一人ひとりにコンプライアンス意識が十分に浸透したとは言い切れないのが現状です。</p>

お客様に信頼される組織運営を実現するとともに、内部統制の仕組みが十分に機能するためには、職員一人ひとりの意識改革を進め、組織内コミュニケーションを活性化し、風通しの良い組織づくりを進めることが重要であると考えています。このため、様々な組織風土改革の取り組みを進めています。

機構発足以来1年3か月、こうした改革の取り組みを進め、一定の成果を挙げつつあると考えていますが、組織目標の実現に向けては、まだまだその第一歩を踏み出したばかりであり、なお一層の努力が必要と考えています。

平成23年を迎えるに当たり、本年を「サービス向上の攻めの年」「組織風土改革元年」と位置付け、引き続き、各般の取り組みを進めています。

なお、平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、27の年金事務所を含む36拠点が被災しました。機構本部においては、震災発生直後に災害対策本部を設置し、建物の被災状況、オンラインシステムの稼働状況などを迅速に把握し、業務継続に向けた対応を進めました。閉所していた年金事務所は順次復旧し、3月29日からはすべての年金事務所を開所しました。

平成22年度においては、被災地における厚生年金保険料等の納期限延長や国民年金保険料の免除などの措置を講じるとともに、以下の支援措置を行うための準備を進めました。

- ・被災者専用フリーダイヤルを設け、年金に関する特例措置をはじめ被災者からの年金相談に対応（4月11日より実施）
- ・避難所など被災地において、市町村や労働局などと協力・連携して出張相談を実施。（4月4日より順次実施）
- ・被災地の年金事務所及び事務センターに対する人的支援等業務支援体制の構築（4月11日より順次実施）

I. 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化及び紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、重点的に体制を整備して取り組む。

(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明

- ・ 各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明

- ・ 未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

<実績>

○平成22年3月26日に策定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下「記録問題工程表」という。)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限(平成21年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限:平成22年9月末など)どおり達成しました。なお、平成23年3月25日に平成22年度の進捗状況も踏まえ、記録問題工程表を改定しました。

【別表1:記録問題工程表概要】

【別表2:改定記録問題工程表概要】

○現在、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」(※1)、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)(※2)、「ねんきん定期便」(※3)等に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下「未統合記録」という。)の解明・統合を進めています。

<用語解説>

(※1)全ての受給者・加入者(約1億9百万人)に加入記録を送付(平成19年12月から平成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。

(※2)平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「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平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

(※3)平成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。

○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ねんきん特別便」に係る記録確認作業(平成19年度～)、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)に係る記録確認作業(平成20年度～)、「ねんきん定期便」に係る記録確認作業(平成21年度～)について、記録問題工程表に基づき、平成22年度においても、日本年

金機構（以下「機構」という。）において継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標（平成 21 年 3 月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限：平成 22 年 9 月末など）どおりに処理を終了しました。

【参考】平成 23 年 3 月末までの処理件数

	[(対象者数(A)]	[処理数(B)] (B/A%)
① ねんきん特別便	約 1,278 万件	約 1,210 万件 (95%)
② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)	約 151 万件	約 150.5 万件 (99.7%)
③ ねんきん定期便	約 210 万件	約 190 万件 (91%)

○また、これまでに記録回復が図られた事案や年金記録確認第三者委員会（※4）におけるあっせん事案及び非あっせん事案について分析を行うとともに、下記のサンプル調査を実施し、さらなる記録回復のための方策の検討を行いました。

- ・平成 22 年 2 月に着手した脱退手当金（※5）の支給日前に脱退手当金の計算の基礎とされていない被保険者期間がある記録（以下「まだら事案」(※5)という。）にかかるサンプル調査の結果を平成 22 年 7 月 27 日に公表しました。サンプル調査の対象となった方に対して訪問調査を行い、実際に面談を行うことができた方のうち 10.7%の方から、「脱退手当金の支給対象となっている期間について、実際には脱退手当金の支給を受けていない」旨の回答がありました。この調査結果を踏まえ、平成 22 年 9 月に、まだら事案該当者約 14 万件に、記録の確認をお願いするお知らせを送付したうえで、ご本人からの申立てに基づき、必要な記録回復を進めました。

- ・厚生年金保険の標準報酬月額がさかのぼって訂正された記録のうち不適正な訂正が行われた可能性のある記録の抽出に用いた 3 条件（※6）のうち、2 条件のみ又は 1 条件のみに該当する記録についてのサンプル調査を実施（平成 22 年 7 月 27 日に結果公表）しました。その結果、「記録が事実と相違あり」との回答は、2 条件のみ該当ケースについては 12%、1 条件のみ該当ケースについては 3%でした。この結果を受け、2 条件該当ケースについて「総務省年金記録確認第三者委員会」において、あっせん・非あっせん事案等の分析を行い、これを踏まえ、機構と厚生労働省年金局で新たな記録回復方策の検

討を行うこととなりました。

- ・名寄せ特別便（※7）を送付した方のうち、フォローアップ照会（※8）を行っていない2次名寄せ対象者（※9）などを対象として、サンプル的にフォローアップ照会を実施（平成23年3月8日結果公表）しました。その結果、2次名寄せ対象者などについては約97%の方が名寄せされた未統合記録がご本人のものではないことが判明しました。この結果を踏まえ、今後、未統合記録については、「ねんきんネット」（P14で後述）で検索できる仕組みを構築することや新規の年金請求書受付の相談時等に確認するなどの対策を講じることとしました。
- ・厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録（1,466万件）（※10）のうち、「年金加入記録の確認のお知らせ」（グレー便）（※11）を送付した約68万人分の記録以外の記録について、住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せを行い「生存者」の情報と一致した記録を、その持ち主と思われる方に対し個別にお知らせして、年金の受給に結び付くかどうかのサンプル調査を実施（平成23年3月8日結果公表）しました。その結果、約73%の方は年金の受給に結びつかない又はご本人の記録ではないことが判明し、また、年金に結びついた方のほとんどの方が共済年金受給者であることが判明しました。この結果を踏まえ、今後、この突合せ作業により一致した共済年金受給者に対して平成23年度中を目途にお知らせをすることを検討することとしました。

〈用語解説〉

（※4）年金記録の確認について、国（厚生労働省）側に記録がなく、本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に汲み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を示すことを任務とする、総務省に設置された委員会のことを言います。年金記録の訂正が必要と判断された場合、その結果を踏まえ、総務大臣から厚生労働大臣に対しあっせんを行います。

（※5）厚生年金保険制度への加入期間が短く年金を受け取る権利が発生しない方に対して、請求に基づき支払う一時金のこと。その支払を受けた場合には、その算定対象となった加入期間は年金支払の対象外となります。この脱退手当金制度は、厚生年金保険制度発足当初において、保険料の掛け捨てが生じることをできるだけ避けるために設けられていたものですが、昭和60年の年金制度改正において基礎年金制度を導入したことに伴い、原則として廃止されています。なお、脱退手当金の支給日前に脱退手当金の計算の基

礎とされていない被保険者期間がある記録を「まだら事案」といいます。

(※6) 不適正な訂正が行われた可能性のある記録として、以下の3つの条件すべてに当てはまる記録(約 6.9 万件)をオンライン記録から抽出し、戸別訪問調査や標準報酬月額の情報を含むお知らせの送付などを通じて、必要な記録回復を進めています。

①標準報酬月額の引き下げ処理と同日または翌日に厚生年金保険の資格喪失処理が行われている。

②5等級以上さかのぼって標準報酬月額が引き下げられている。

③6か月以上さかのぼって標準報酬月額が引き下げられている。

(※7) 平成 18 年 6 月時点において 5,095 万件あった未統合記録と基礎年金番号で管理されている記録を氏名、性別及び生年月日の 3 情報を用いて突合せ、一致した方 1,030 万人に対して送付した「ねんきん特別便」のことを言います。

(※8) 名寄せ特別便を送付した年金受給者のうち、未統合記録がご本人のものである可能性が高い方(未統合記録と基礎年金番号で管理されている記録の氏名、生年月日及び性別がほぼ完全に一致した方等)で、ねんきん特別便の回答が「訂正なし」又は「未回答」の方については、年金事務所等において、個別にご本人に接触して記録の確認を行っています。

(※9) ねんきん特別便を送付する際に行った名寄せは、氏名、生年月日及び性別の3情報がほぼ完全に一致(1次名寄せ)したものと条件を緩和して一致(2次名寄せ)したものがああります。2次名寄せ対象者とは、ねんきん特別便を送付する際の名寄せにあたり、氏名についてはフルヤ→フルタニ、ソ→ンなど漢字やカナの読み間違いを一致とみなす又は生年月日については±1 日や元号を除外して年月日で一致させるなどの条件の緩和を行って一致した方のことを言います。

(※10) 昭和 29 年 4 月 1 日以前に厚生年金保険の被保険者資格を喪失し、かつ昭和 34 年 4 月までに再加入しなかった方などの記録。これらの記録はマイクロフィルムの形で保管されています。

(※11) 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により、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方に「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ます。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市区町村との連携

- ・ 受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。
- ・ 年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方へのフォローアップ調査を引き続き実施する。
- ・ 電話番号等の情報提供及び電話や訪問による記録の確認調査に協力いただける市区町村と連携を図り、年金記録の確認の促進を図る。

○年金受給者に送付した名寄せ特別便に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方に対しては、旧社会保険事務所等において個別にご本人に記録の確認を行ってききましたが、旧社会保険事務所等ではご本人の連絡先が分からず接触できない方について、市区町村へ協力を求め、その方の電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査のお願いを行ってききました。その結果、平成 23 年 3 月末現在で、1,488 市区町村（対平成 22 年 3 月末：37 市町村の増）から協力いただける旨の回答をいただき、同月末までに 1,487 の市区町村において調査を行っていただきました。その結果、調査対象 81,030 人のうち、49,121 人の電話番号や住所等が把握され、市区町村及び年金事務所における確認により、21,320 人について記録がご本人のものであることを確認できました。また、これらの方のうち、申し出をいただき記録の訂正が行われた方は 18,324 人であり、当該記録訂正による年金額の増加額の合計は約 6 億 9,975 万円となりました。

○これらの取組の結果、平成 23 年 3 月時点において、平成 18 年 6 月に 5,095 万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、1,563 万件に増加し、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、976 万件まで減少（対平成 22 年 3 月末：19 万件的減）しました。

【別表 3：未統合記録の統合・解明の推移】

(1) ~ (3)

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○ねんきん特別便、黄色便、ねんきん定期便等の回答処理を着実に行ったことにより、平成 22 年度における記録問題工程表の目標をほぼ達成しました。また、各種サンプル調査を実施し、その結果を踏まえ今後の方策を検討、対応を進めました。

○市区町村との連携による年金記録の確認についても、工程表の処理目標である平成 22 年 7 月末までに、市区町村からの情報提供が遅れたものを除き、確認作業を終了しました。また、工程表の処理目標の対象外である市区町村からの情報提供が遅れたものについても、平成 22 年 4 月以降 7 月までに情報提供があったものについては 9 月末まで、8 月以降 10 月末までに情報提供があったものについては 12 月末までを処理目標として取り組み、目標どおり確認作業を終了しました。（協力市区町村数：平成 21 年 12 月末 110 ヶ所 →23 年 3 月末 1,487 ヶ所、市区町村協力による本人記録確認数 21,320 人）

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													
2 フォローアップ照会													
3 厚生年金等の旧台帳記録（約1466万件）に係る調査 ※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 ※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)				送 送						22年11月末までに送付を完了											
							処 理						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)								
										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)			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										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	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											
										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

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉〈概要〉

	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 ・黄色便 ②23年3月以前受付分 ・一般照会及び特別便 ・黄色便 (2) 加入者 23年3月以前受付分											(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、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に係る調査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、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付	
											(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、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に係る調査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、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付	
											(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、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に係る調査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、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付	
										(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、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に係る調査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、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付		
										(備考1) 共済組合等への照会を要するものについては、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に係る調査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、住基ネットを活用した突合せにより一致した者に対し、23年度中に確認のお知らせを送付		
・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たな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												
・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	<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 ・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	<div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px; 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> 													
8 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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 「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。

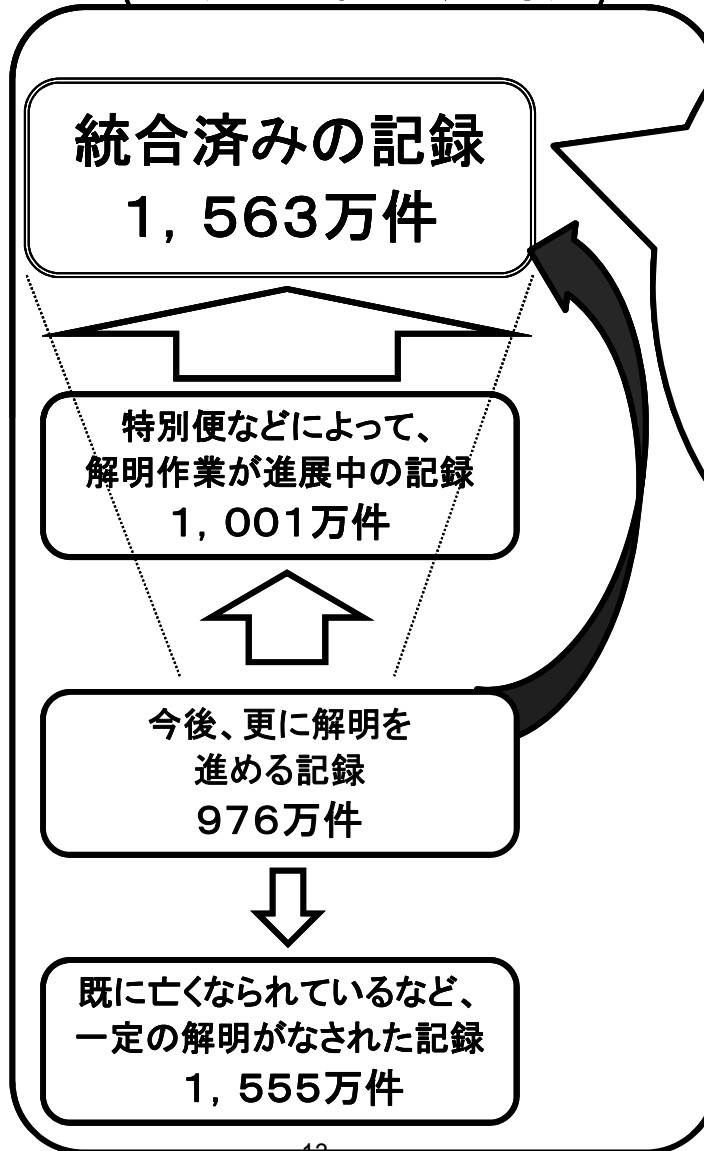
[備考]23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

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23年03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、
1,563万件
(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	

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況												
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳との突合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 紙台帳検索システムの構築、突合せの拠点の立上げ等の準備を進め、平成 22 年秋頃までにはコンピュータ記録と紙台帳との突合せを開始し、優先順位を付けた上で、効率的に実施する。平成 22 年度中には、平成 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する。 	<p><実績></p> <p>○コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せについて、紙台帳検索システムの構築、突合せ作業マニュアルの整備等を完了し、平成 22 年 10 月から突合せ作業を開始しました。</p> <p>○現在、全国 29 の記録突合せセンターにおいて、高齢の受給者の紙台帳等から優先して突合せを実施しており、突合せにより不一致となった方には、お知らせを送付してご確認をいただいた上で記録の訂正を進めています。</p> <p>【参考 1】紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況（平成 23 年 3 月末）</p> <table border="0"> <tr> <td>・ 審査開始件数</td> <td>合計 7,119,290 人</td> </tr> <tr> <td>・ 審査終了件数</td> <td>合計 2,187,966 人</td> </tr> <tr> <td>（受託事業者段階終了</td> <td>4,859,455 人）</td> </tr> <tr> <td>・ 年金回復見込額が増額となった受給者等の人数</td> <td>4,325 人</td> </tr> <tr> <td>・ 増額となった者の 1 人当たり平均増加額（年額）</td> <td>13 千円</td> </tr> <tr> <td>・ 記録訂正に係る通知発送件数</td> <td>4,093 件</td> </tr> </table> <p>※受託事業者段階では、紙台帳等が本人のコンピュータ記録に結びついた突合せ対象者約 8100 万人の約 6%が終了</p> <p>○また、本突合せ事業は費用対効果を含め検証し、その実施状況について見直しを行うこととしており、平成 22 年 12 月には厚生年金、船員保険に関するサンプル調査の結果を公表しました。以下のとおり、年齢階層が高いほど、不一致率が高いという結果になっています。</p>	・ 審査開始件数	合計 7,119,290 人	・ 審査終了件数	合計 2,187,966 人	（受託事業者段階終了	4,859,455 人）	・ 年金回復見込額が増額となった受給者等の人数	4,325 人	・ 増額となった者の 1 人当たり平均増加額（年額）	13 千円	・ 記録訂正に係る通知発送件数	4,093 件
・ 審査開始件数	合計 7,119,290 人												
・ 審査終了件数	合計 2,187,966 人												
（受託事業者段階終了	4,859,455 人）												
・ 年金回復見込額が増額となった受給者等の人数	4,325 人												
・ 増額となった者の 1 人当たり平均増加額（年額）	13 千円												
・ 記録訂正に係る通知発送件数	4,093 件												

【参考2】厚生年金、船員保険のサンプル調査（平成22年12月公表）

・調査対象	5,901人
紙台帳とオンライン記録が一致	5,424人（約91.9%）
紙台帳とオンライン記録が不一致	477人（約8.1%）

	《一致》	《不一致》
75歳以上	1,724人(86.3%)	274人(13.7%)
65歳以上75歳未満	1,774人(91.3%)	170人(8.7%)
65歳未満	1,926人(98.3%)	33人(1.7%)

○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せの事業では、平成23年3月末までに受託事業者において対象者全体の約6%（65歳以上の突合せ対象者では約15%）の審査を終了しました。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○本事業は、その実施前に入札情報漏えい事案が発生し、これに伴い突合せ業務の開始が遅れましたが、平成23年3月末には、おおむね当初の想定（約520万人）どおり、受託事業者において約490万人（対象者全体の約6%）の審査を終了しました。

○今後とも、本事業の実施に当たり、コンプライアンスの徹底に努めるとともに、事業の正確かつ効率的な実施を進めてまいります。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(5) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め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。 	<p>○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までに要する平均処理期間は、平成 23 年 3 月末時点で 0.3 か月となっており、記録問題工程表の目標の 0.5 か月を 0.2 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。</p> <table border="1" data-bbox="819 432 1460 580"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 22 年 3 月</th> <th>平成 23 年 3 月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>0.6 か月</td> <td>0.3 か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>2.0 万件</td> <td>0.4 万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○再裁定等の迅速な処理を行うため、平成 22 年 4 月に再裁定の処理を行う職員を 126 名増員し、事務処理体制の強化を図りました。</p> <p>この結果、再裁定の平均処理期間は、平成 23 年 3 月末時点で 2.2 か月となっており、記録問題工程表の目標の 2.5 か月から 0.3 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。</p> <table border="1" data-bbox="819 865 1460 1013"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 22 年 3 月</th> <th>平成 23 年 3 月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.3 か月</td> <td>2.2 か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>8.4 万件</td> <td>1.9 万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、記録問題工程表の目標のおおむね 2 か月程度は達成できませんでしたが、平成 23 年 3 月末時点で 2.5 か月と平成 22 年 3 月末時点に比べ、0.4 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。</p> <table border="1" data-bbox="819 1252 1460 1401"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 22 年 3 月</th> <th>平成 23 年 3 月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.9 か月</td> <td>2.5 か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>32.1 万件</td> <td>7.4 万件</td> </tr> </tbody> </table>		平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月	平均処理期間	0.6 か月	0.3 か月	未処理件数	2.0 万件	0.4 万件		平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月	平均処理期間	2.3 か月	2.2 か月	未処理件数	8.4 万件	1.9 万件		平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月	平均処理期間	2.9 か月	2.5 か月	未処理件数	32.1 万件	7.4 万件
	平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月																										
平均処理期間	0.6 か月	0.3 か月																										
未処理件数	2.0 万件	0.4 万件																										
	平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月																										
平均処理期間	2.3 か月	2.2 か月																										
未処理件数	8.4 万件	1.9 万件																										
	平成 22 年 3 月	平成 23 年 3 月																										
平均処理期間	2.9 か月	2.5 か月																										
未処理件数	32.1 万件	7.4 万件																										

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○再裁定については、重点的に事務処理体制を強化した結果、記録問題工程表における目標をおおむね上回って達成し、昨年度に比べても、平均処理期間および未処理件数の両方を減少させることができました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(6) 標準報酬等の遡及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付等により、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、記録の回復を速やかに進める。 ・ 速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。 	<p><実績></p> <p>○従業員であった方の事案であって、ご本人が所有する給与明細書等や雇用保険の記録等により勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録（約 6.9 万件）について、一定の条件を満たす場合については、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかな年金額の回復を図りました。</p> <p>○また、厚生年金保険の標準報酬等がさかのぼって訂正された事案を含め、年金記録確認等第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階における記録回復を促進するため、年金事務所段階での記録回復に関するポスターを各年金事務所の窓口に掲示することによりお客様への周知を図りました。さらに、平成 22 年 7 月及び 10 月に行われた年金事務所段階における回復基準等に関する電話調査（覆面調査）の結果、職員の説明不足や一部誤認等のご指摘があったため、年金事務所段階における記録回復基準について、研修会の実施や認識点検テストの実施等を通じて、職員へのさらなる周知徹底を行いました。</p> <p style="text-align: center;">〔平成 23 年 3 月末現在〕</p> <p style="text-align: center;">・ 標準報酬等の遡及訂正事案についての年金事務所における記録回復の実績（累計） 2,921 件</p>

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況						
<p>(7) ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 ・ 受給者等に対して、「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付する。 ・ 23 年 3 月末までに、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。 <p>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。</p>	<p><実績></p> <ul style="list-style-type: none"> ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月末までに、6,610 万人に送付) ○「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)については、旧社会保険庁当時の平成 21 年 12 月から平成 22 年 11 月までの期間に、厚生年金受給者等に対して送付し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。(2,632 万人に送付) ○平成 23 年 2 月 28 日から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」サービスを開始しました。 <p>また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる情報を提供するサービスを開始するとともに、郵便局においても試行的に開始しました。</p> <p>【参考 1】利用・登録状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットによる年金見込額試算照会件数 <table data-bbox="817 1029 1332 1061"> <tr> <td>平成 22 年 4 月～23 年 3 月</td> <td>166 件</td> </tr> </table> ・ ID・パスワード発行件数 <table data-bbox="817 1125 1892 1204"> <tr> <td>平成 22 年 4 月～23 年 2 月 24 日 (旧年金個人情報提供サービス)</td> <td>94,429 件</td> </tr> <tr> <td>平成 23 年 2 月 28 日～23 年 3 月 (ねんきんネットサービス)</td> <td>51,454 件</td> </tr> </table> <p>【参考 2】平成 23 年 3 月末時点での協力状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市区町村数 : 147 ・ 郵便局数 : 204 	平成 22 年 4 月～23 年 3 月	166 件	平成 22 年 4 月～23 年 2 月 24 日 (旧年金個人情報提供サービス)	94,429 件	平成 23 年 2 月 28 日～23 年 3 月 (ねんきんネットサービス)	51,454 件
平成 22 年 4 月～23 年 3 月	166 件						
平成 22 年 4 月～23 年 2 月 24 日 (旧年金個人情報提供サービス)	94,429 件						
平成 23 年 2 月 28 日～23 年 3 月 (ねんきんネットサービス)	51,454 件						

○さらに、より便利に年金記録の確認ができるよう、平成 23 年秋を目途に、保険料納付済額の表示や、本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を可能とするなどの機能追加を行うシステム開発に着手しました。

【別表 4：ねんきんネットサービスの概要】

(8) 厚生年金基金記録との突合せ

・ 厚生年金基金等との連携を図りながら、平成 22 年 4 月からを目途に第 1 次審査を、平成 22 年秋頃からを目途に第 2 次審査を開始する。第 2 次審査については、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処理を行う。

○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会（以下「基金等」という。）から調査依頼があったものについて、機構において紙台帳等を確認し、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています。（第 1 次審査 平成 22 年 4 月から本格実施）

○平成 23 年 3 月末までに、被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会（以下「基金等」という。）から調査依頼があったものの審査の状況は下表のとおりです。（平成 23 年 3 月末現在）

23 年 3 月末までの 受付件数	第 1 次審査終了	第 1 次審査未了
2, 463, 806	904, 749	1, 559, 057

○第一次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金等が行う適用事業所の人事記録等の調査結果を踏まえて審査を行い、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行っています。（第二次審査 平成 22 年 10 月から本格実施）

○平成 23 年 3 月末までに、基金等から再度調査依頼があったものの審査の状況は下表のとおりです。（平成 23 年 3 月末現在）

23 年 3 月末までの 受付件数	第 2 次審査終了	第 2 次審査未了
2, 208	280	1, 928

※表中の件数は、一人（一オンライン記録）につき複数の不一致の理由がある場合（例えば、氏名の不一致と標準報酬月額の不一致がある場合）は、それぞれを 1 件と計上しており、人数ベースではありません。

○平成 22 年度は、以前から取り組んでいるねんきん特別便などの各種便への対応を優先的に進めてきていますが、基金突合についても、以下のような対応を講じるための準備を進め、23 年度における処理促進を図っています。

- ・ 各種便の処理が進んだことによる人員のシフト
- ・ 職員の新規採用
- ・ 東京、大阪（近畿ブロック）、広島（中国ブロック）において 23 年 4 月 1 日より拠点を集約化し、体制も強化した上で、集中的な処理を実施
- ・ 進捗管理の徹底

(9) 基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止

- ・ 定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。
- ・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。

○基礎年金番号の重複付番（※12）の解消に向けては、6月、10月、2月に機械的に氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出して、同一人調査を行い、その結果、重複付番が確認された者の情報を各翌月に年金事務所等に送付し、年金事務所等において重複付番の解消処理を行いました。（平成19年10月調査以降は4か月ごとに調査、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。）なお、氏名などの4項目が一致し、重複付番者として調査（以下「重複付番調査」という。）の対象とした件数は、平成23年2月時点で3,016人、対前年同期比で▲342名減少しています。

【参考1】 重複付番調査対象件数

平成23年2月 3,016人（対前年同期比 ▲342人）

【参考2】 重複付番調査対象件数の推移

平成16年10月	約7.8万人	平成20年2月	6,857人
平成17年10月	約4.3万人	平成21年2月	4,178人
平成18年10月	約2.2万人	平成22年2月	3,358人
平成19年10月	8,392人	平成23年2月	3,016人

【別表5：基礎年金番号重複付番調査対象件数の推移】

○また、重複付番を防止する観点から、「原則20歳以上は基礎年金番号を有するため年金手帳で確認を行うこと」、「基礎年金番号が確認できない場合は資格取得届に年金手帳再交付申請書を添付すること」について、事業主に対して、平成23年3月の納入告知書の送付の際に「日本年金機構からのお知らせ」を同封して周知しました。

〈用語解説〉

※12：1人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。

この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入したことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際、他の基礎年金番号の有無の照会（以下「基礎年金番号有無調査」という。）に「基礎年金番号なし」と回答であったことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

(6) ~ (9)

<自己評価(要因分析含む)> 評語：A

- 「標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復」については、記録回復基準の職員に対する周知が不十分であるとのこと指摘をいただいたことを踏まえ、研修の実施等を通じて改めて職員への周知徹底を図りました。こうした取組を通して、標準報酬等の遡及訂正事案について、平成22年度は平成21年度末時点の1,288件(平成20年12月～平成22年3月末の累計値)を上回る●件の記録回復を行いました。
- 「ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供」については、「ねんきん定期便」等について、予定どおり送付するとともに、新たに記録問題の解決とお客様サービスの向上につながる「ねんきんネット」サービスを開始することができました。なお、新規ID取得件数は、従来は月7千件程度だったものが、ねんきんネットになって以降、月5万件程度に大幅に増加しています。
- 「厚生年金基金記録との突合せ」については、平成22年度においては、まず、ねんきん特別便などの各種便の処理を優先的に進めてきていますが、基金突合についても23年度における処理促進のために、前記のとおり、作業拠点の集約化や体制の強化に向けた準備など、次年度に向けてでき得るだけの改善対策を講じました。
- 「基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止」については、着実に処理を進め、平成23年2月期の重複付番調査対象数が対前年同期比で342人(▲10.2%)減少しました。
なお、今後は、重複付番の新規発生防止及び既発生分の解消のため、次のシステム開発の準備作業を進めることとしています。
 - ・基礎年金番号有無調査の改善
 - ・3項目(氏名、生年月日及び性別)一致者への「お知らせ」の送付

「ねんきんネット」サービスの概要

① 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、毎月更新される年金記録を確認できます。今後「ねんきん定期便」等をインターネットで送付することも検討しています。

② 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、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。

③ 「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」が自宅で簡単に作成でき、年金記録の確認に役立ちます。

④ 将来の年金額が試算できます。(平成23年10月末予定)

「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、自宅で照会できるような機能を平成23年10月以降どんどん追加していく予定です。

※自宅でインターネットが利用できない方に対しては、お近くの年金事務所はもとより、一部の市区町村や一部の郵便局でも年金記録を提供するサービスを実施しています。

1-1 各月の年金記録の情報

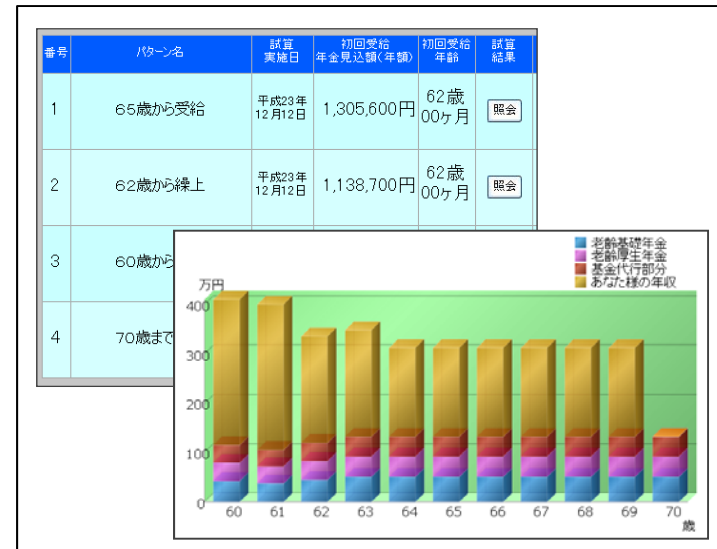
各月の年金記録を表示しております。
各月の年金記録を押すとそれぞれ詳細画面を表示することができます。(別ウィンドウで開きます)

[+]各月の年金記録の見方を表示する

年度	年齢	各月の年金記録の情報											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成元年度	20歳	未加	未加	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年
平成2年度	21歳	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年
平成3年度	22歳	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	国年	重複	重複	厚生
平成4年度	23歳	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生
平成5年度	24歳	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生
平成6年度	25歳	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生
平成7年度	26歳	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生	厚生

※
「各月の年金記録の情報」では、国民年金・厚生年金・船員保険に加入していた月を表示しているため、「共済組合」に加入していた月は、「未加」と表示しております。
※
赤色等の強調表示をご確認いただき、問題が無ければ【強調表示しない】ボタンを押すことにより、強調表示を消去して表示させることができます。

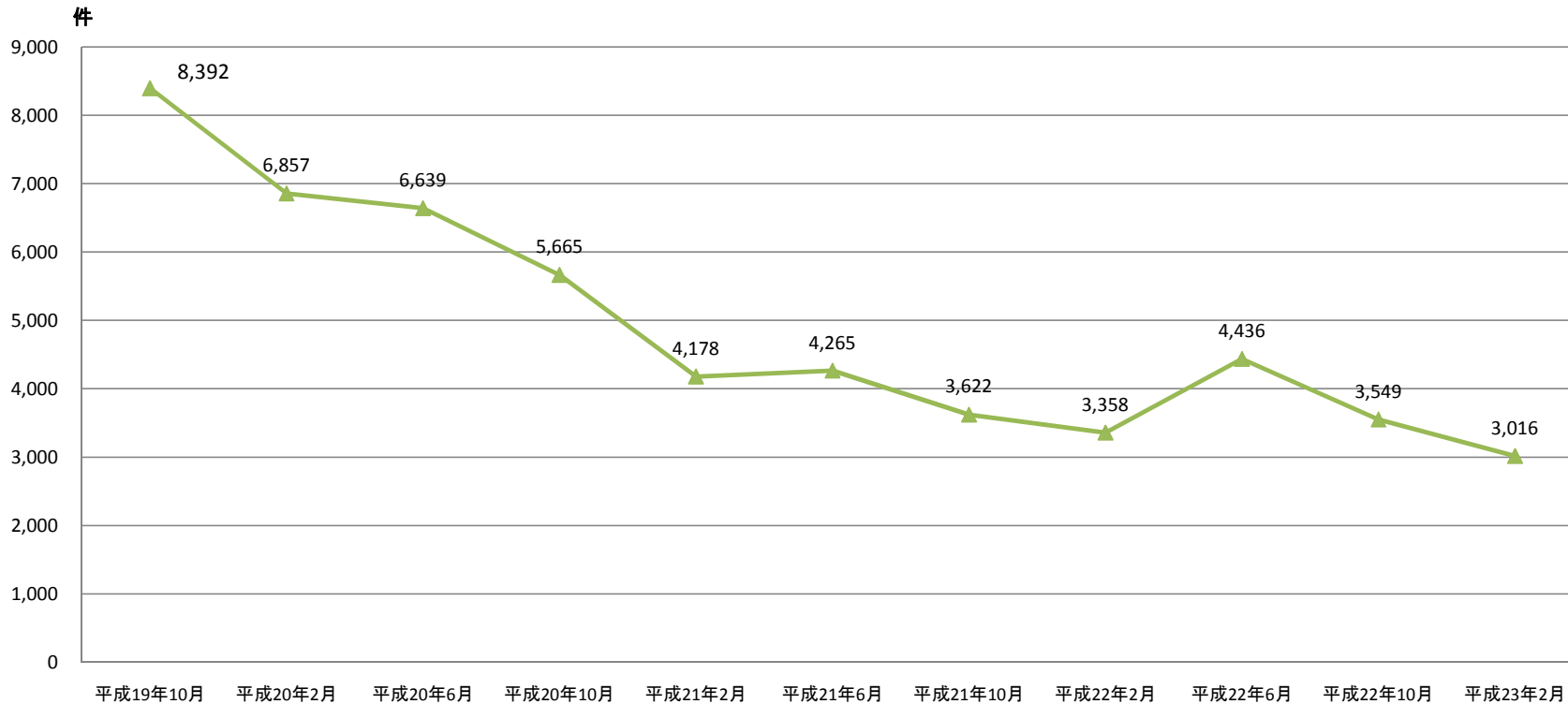
「年金記録情報照会」画面イメージ



「年金見込額試算」画面イメージ(平成23年10月末予定)

基礎年金番号重複付番数の推移

基礎年金番号の重複付番を解消するため、平成12年12月、平成16年度以降毎年、平成19年10月以降は年3回、重複付番の者(氏名、性別、生年月日、住所の4項目一致者)を把握し、ご本人等に確認のうえ重複付番の解消に努めている。



	平成19年10月	平成20年2月	平成20年6月	平成20年10月	平成21年2月	平成21年6月	平成21年10月	平成22年2月	平成22年6月	平成22年10月	平成23年2月
合計	8,392	6,857	6,639	5,665	4,178	4,265	3,622	3,358	4,436	3,549	3,016

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の適用の促進</p> <p>以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。</p> <p>ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 20 歳、34 歳及び 44 歳到達者等に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続の実施その他の対策を着実に推進する。</p> <p>イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。</p> <p>なお、被保険者に対する周知に当たっては、ハローワークとの連携について十分配慮する。</p> <p>ウ 国民健康保険の保険者である市区町村との連携により、適正な届出を促進する。</p>	<p><実績></p> <p>○住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）を利用し把握したすべての20歳到達者（121万人）に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付（55万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続を行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について加入手続き（完全適用）を行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方に対しても届出勧奨等を行いました。</p> <p>○転職者等に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。</p> <p>届出勧奨を行ってもなお届出されない場合には、第1号被保険者として種別変更などの手続を行いました。</p> <p>○「国民健康保険の適用事務における年金被保険者情報の活用事業（平成21年度にモデル実施し平成23年2月から全国で実施）」への協力や市区町村向けの情報誌「かけはし」の作成・送付（平成22年7月から隔月発行）により、市区町村と連携し、適正な届出を促進しました。</p> <p>また、市区町村における端末装置の設置拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から47市区町村増え、平成23年3月末現在で282市区町村となりました。</p> <p>○平成22年12月15日付厚生労働省年金局通知を受け「第3号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第1号被保険者期間であったことが事後的に判明した場合の取扱い」（いわゆる「運用3号」）を平成23年1月以降実施しましたが、同取扱いは平成23年3月8日付で廃止されました。</p>

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員及び34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方について、加入手続きを行いました。また、転職者等の被保険者種別変更の届出勤奨などの対策を確実に実施しました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、機構全体及び各年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。</p> <p>なお、行動計画の策定にあたっては、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。</p> <p>① 適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用して、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。</p>	<p><実績></p> <p>○未適用事業所の把握及び適用（加入手続き）の促進及び適用事業所の調査については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取り組みを行いました。この結果、適用に係る各種取組は、行動計画により定めたそれぞれの目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることが出来ました。</p> <p>【別表 6：厚生年金保険等の適用促進に係る平成 22 年度行動計画の達成状況】</p> <p>【別表 7：厚生年金保険適用関係指標の推移】</p> <p>○未適用事業所の把握については、公共職業安定所及び地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用して、的確な把握に努めました。なお、平成 23 年 3 月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、(P) 事業所となっています。(現在、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数の突合作業を行っており、その結果により、把握された未適用事業所数が相当程度増加する可能性があります。)</p>

<p>イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施</p> <p>平成 21 年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。</p> <p>また、重点的加入指導を 3 回実施しても加入の見込みがない事業所については、立入検査を行い、必要な場合には認定による加入手続を実施する。</p> <p>なお、一連の手順について明確な判断基準を定めるとともに、適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、適用促進対象事業所・事蹟管理システムによる的確な管理を実施する。</p>	<p>○加入勧奨を実施後、自主的な新規適用届の提出が行われない場合には、職員による戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施するとともに、加入の見込みがない場合には立入検査を実施し、適用に結びつけるよう努めました。また、調査要領を整備し、的確な管理に努めるべくマニュアル化を図るとともに、適用促進対象事業所・事蹟管理システム（※13）については、改善に向けた検討を進め 23 年度からシステム改善を図ることとしています。</p> <p>○これらの適用促進対策を講じた結果、適用に至った事業所数は約 4,700(P)事業所と平成 21 年度の 2,567 事業所を約 2,000 (P) 事業所上回る実績となりました。</p>
<p>② 事業主からの適正な届出の促進</p> <p>ア 資格取得や賞与に係る届出漏れが多い傾向にある卸売業、小売業、運輸業、飲食業、労働者派遣業、サービス業等の業種や短時間就労者、高齢就労者、外国人就労者に係る適正な届出について、重点的な指導を</p>	<p>○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行っています。</p> <p>○全喪届（※14）の適正な届出については、一般監査における点検項目として必要な取組を行っています。また、資格喪失届や月額変更届の適正化については、事業所調査において必要な調査及び指導を行っています。</p>

<p>行う。</p> <p>なお、労働者派遣業や外国人就労者に関しては、都道府県労働局と緊密な連携を図るものとする。</p> <p>イ 解散や休業を理由とする全喪 受付時に、当該事実を確認する添付書類を求めると事業実態の的確な把握に努め、違法な脱退を防止する。また、被保険者がいない現存事業所についての実態把握に努める。</p> <p>ウ 適用事業所の調査において、資格喪失届や月額変更届について、一定期間以上遡及して提出されたものの有無を点検し、遡及して提出されたものが確認された場合にあっては、関係帳簿等との照合により、届出内容の事実関係を確認する。</p> <p>エ 適用事業所の事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失、又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。</p> <p>③ 厚生年金特例法への対応 ア 厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、勤務</p>	<p>○被保険者ゼロ事業所（いわゆるE6事業所）については、全件実態調査（約13万件）を行うとともに、被保険者を確認した場合の加入手続き及び適用事業所に該当しない場合の全喪手続きを進めています。また、全国建設工事業国民健康保険組合の無資格加入者（※15）のうち、健康保険・厚生年金保険に加入すべき者についても適用の促進に努めました。</p> <p>《用語解説》</p> <p>（※13）パソコンに適用促進対象事業所を登録し、加入勧奨・加入指導の事蹟を登録することにより、指導段階の状況を把握管理することによって効果的・効率的に加入指導を実施していくためのものです。</p> <p>（※14）厚生年金保険等の適用事業所でなくなった場合に事業主が届出をするものです。</p> <p>（※15）全国建設工事業国民健康保険組合の加入要件を満たさない無資格加入者（健康保険適用除外承認を受けない加入者）であって、同国保組合の行政処分により遡って組合員資格を喪失した方です。</p> <p>○厚生年金特例法（※16）に関しては、特例納付保険料の勧奨を行うとともに、納付勧奨に応じない事業主に対しては、事業主名又は元役員の氏名の公表を行いました。なお、平成22年度における公表件数は、451件となっています。</p>
--	---

先の事業主からの届出や保険料の納付がなかったため年金記録に反映されていない期間がある事案について、その期間に係る年金記録確認第三者委員会のあっせんがあった場合は、年金記録の訂正を行うとともに、厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨を実施する。

イ 事業主等が保険料の任意納付の申し出をしない場合、又は納期限までに保険料を納付しない場合は、厚生年金特例法に従い事業主名又は元役員の氏名を公表する。

《用語解説》

(※16)厚生年金特例法により、厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録確認第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付することになりますが、納付しない場合は事業主名が公表されます。

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A

○厚生年金保険等の適用対策については、重点的加入指導、立入検査、事業所調査それぞれの実施件数目標を行動計画において設定し、取り組みの推進を図りました。

○要員の確保（有期雇用職員の採用）に時間を要したことから、各年金事務所における本格的な取り組みは年度後半からとなりましたが、重点的加入指導及び事業所調査については、行動計画の目標を達成し、前年度を大幅に上回る取り組みを行いました。

なお、立入検査は、重点的加入指導を一定回数行った後の手続であり、適用対策全体の取り組み開始時期が遅れたことの影響から、行動計画の目標を達成するには至りませんでした。前年度に比べれば2倍程度の取り組みを行っています。

○上記のような取り組みの結果、適用に至った事業所数も約4,700（P）事業所と、前年度の2,567事業所を上回る実績を挙げることができました。

○中期計画の目標である平成18年度並みの実績をあげるためには、各種取り組みを加速させる必要がありますが、年度途中から急きょ全国建設工事業国民健康保険組合の問題への対応が求められたこと、ここ数年滞留していた被保険者ゼロ事業所の対策を同時平行的に行ったこと、要員確保に時間を要したこと等を考慮すると、中期計画の実質的初年度としては、相当の成果を収めることができたものと考えています。今後、雇用保険データとの全件突合等により、未適用事業所の正確な実態把握を行った上で、未適用事業所の減少に向けた取り組みの一層の強化に努めていきます。

○なお、事業主からの適正な届出の推進や、厚生年金特例法への対応についても、所要の取り組みを行いました。

厚生年金保険等の適用促進に係る平成22年度行動計画の達成状況

	項 目	平成22年度行動計画 による年間目標値 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)	備考
1	職員による重点的加入指導	7,957 事業所	13,950 事業所	175.3 %	<ul style="list-style-type: none"> ・21年度の実績(来所要請)は、1,575事業所 ・21年度の実績(戸別訪問)は、3,390事業所
	内訳:(1)来所要請による重点的加入指導	3,287	2,992	91.0	
	(2)戸別訪問による重点的加入指導	4,670	10,958	234.6	
2	立入検査実施数	634 回	101 回	15.9 %	・21年度の実績は、44回
3	事業所調査件数	100,613 事業所	165,194 事業所	164.2 %	・21年度の実績は、47,402事業所

※行動計画においては、対象期間を平成22年5月から平成23年4月と設定していることから、実績数値は【別表7 厚生年金保険適用関係指標の推移】の22年度とは相違する。

【別表7】

厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

指標名	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
新規適用事業所数	事業所	80,059	78,467	69,403	63,143	67,300
全喪事業所数	事業所	41,634	40,121	41,366	40,532	54,629
適用事業所数 （年度末現在）	事業所	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964	1,748,578
未適用事業所数 （年度末現在）	事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	(P)
被保険者数 （資格取得分）	人	7,254,341	7,424,684	6,912,060	5,931,391	5,971,161
被保険者数 （資格喪失分）	人	6,448,290	6,642,565	6,998,244	6,149,588	5,808,127
被保険者数 （年度末現在）	人	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566	34,411,013
外部委託による文書・電話勧奨事業所数※	事業所	70,973	72,603	36,860	42,765	80,741
外部委託による訪問加入勧奨事業所数※	事業所	43,755	36,480	24,198	18,953	65,957
来所要請による重点加入指導実施事業所数	事業所	8,657	1,030	595	1,575	2,894
戸別訪問による重点加入指導実施事業所数	事業所	6,786	3,583	1,652	3,390	10,556
適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	10,883	6,199	3,381	2,567	(P) 4,700
上記の内、認定による加入手続事業所数	事業所	87	73	21	34	71
事業所調査事業所数	事業所	460,916	206,652	45,933	47,402	157,477

※平成18年度以前は職員による実施数と外部委託による実施数の合計

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成 22 年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 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。</p> <p>イ 平成 22 年度末における平成 21 年度分保険料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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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</p>	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、平成22年度行動計画を策定し、行動計画に基づき、以下の取り組みを推進しました。</p> <p>○免除等申請書の未提出者に対しては、市区町村から提供された所得情報を活用し、ダイレクトメールによる免除勧奨(280万件)を実施しました。</p> <p>○平成22年10月から全ての年金事務所において、納付督促及び免除等勧奨業務を市場化テスト(※17)受託事業者に委託して実施しました。</p> <p>市場化テストによる業務委託を実施した結果、督促業務等のコストは相当程度削減されましたが、事業実績は低迷しています。</p> <p>このため、平成22年10月から委託を開始した事業については、①戸別訪問による納付督促の重視、②事業の質を重視した事業者を選択できるような入札方式への変更、③機構と受託事業者との情報交換や連携強化等の実施要項の変更を行いました。</p> <p>また、平成21年10月から委託を開始した事業については、平成22年8月に受託事業者から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく業務改善計画を提出させ、受託事業者から2か月に1回ヒアリングを実施して改善状況をフォローアップしています。</p> <p><用語解説></p> <p>(※17)市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき実施しており、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用する仕組みです。</p> <p>機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付勧奨業務等を包括的に民間委託しています。(免除等申請勧奨業務は平成21年10月開始分から実施)</p>

こと。

オ 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、前年度と同等以上の水準を確保すること。

を目標とするものとする。

② 未納者属性に応じた収納対策の推進

市区町村から提供された所得情報により、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、当該区分に応じた取組を計画的に実施する。

③ 市場化テスト受託事業者との連携

ア 平成22年10月から全ての年金事務所において、納付督促や免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託する。

イ 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所がそれぞれ連携を強化し、要求水準達成に向けた取組を実施する。

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度に対する理解が得られず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかねない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施にあたっては、最終催告状の送付から差押えの実施などの一連の手続きにより2年以内の完結を目指した取組を進めました。

また、研修センターにおいて強制徴収担当職員（約420人）を対象に実務研修を実施するほか、ブロック本部においても経験の浅い職員（約600人）を対象に実務研修を実施しました。

なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みに関しては、年金事務所における委任候補選定作業を進めましたが、平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。

【別表8：財務大臣（国税庁）への滞納処分の委任の流れ図】

○これらの取組みにより、国民年金保険料の納付率の向上に努めた結果、平成20年度分保険料の最終納付率は、平成23年3月末現在（※）で66.7%となり、平成20年度末現在の納付率62.1%から4.7ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標（4～5ポイント程度の伸び幅を確保）を達成しました。

また、平成21年度分保険料の納付率は、平成23年3月末現在（※）で63.0%となり、平成21年度末現在の納付率60.0%から3.0ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標（2～3ポイント程度の伸び幅を確保）を達成しました。

しかしながら、平成22年度の現年度納付率は58.7%（平成23年3月末現在（※））と、対前年同期を下回っています。

※「平成23年3月末現在」とは、平成22年4月分～23年2月分の11か月分の納付率であり、平成22年度末の納付率（平成23年4月末現在）は、平成23年7月の公表に向けて現在取りまとめ中です。

○口座振替を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメールなどによる勧奨（187万件）、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨などにより積極的な取組を実施しましたが、平成22年度における口座振替実施率は36.0%と平成21年度末の36.3%を若干下回りました。

<p>④ 強制徴収の適切な実施</p> <p>強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。</p> <p>⑤ 保険料を納めやすい環境づくり</p> <p>ア 資格取得時や翌年度保険料額の確定時期等における口座振替の勧奨及び口座振替割引制度の周知等により、口座振替の加入促進を図る。</p> <p>イ 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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。</p> <p>⑥ 保険料免除制度等の利用促進</p> <p>ア 保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度等の周知を図るとともに、当該期間についての追納勧奨を実施する。</p> <p>イ 免除等該当者に対し、簡単な記</p>	<p>○保険料を納めやすい環境づくりとして、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストアなどでの納付件数の平成22年度の合計数は、1,308万件となり、前年度の1,227万件を上回りました。</p> <p>○保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度などの利用者に対しては、当該期間についての追納勧奨（214万件）を実施しました。</p> <p>また、免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨（258万件）を実施し、申請に当たって、翌年度以降も引き続き全額免除または若年者納付猶予を希望される場合は、申請書にその旨の記載をしていただいています。</p> <p>○国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する方に対しては、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を年末及び年度末に送付（191万件）し、納付督励を行いました。</p> <p>さらに、納付書送付後は、市場化テスト受託事業者と連携し、電話納付督励、戸別訪問などのフォローアップを行いました。</p> <p>○「ねんきん月間」等における年金事務所やブロック本部の取組みとして、大学等に対して学生納付特例事務法人（大学等の設置者が学生の委託を受けて、学生納付特例の申請にかかる代行事務を行う。）になっていただくための協力要請を行いました。</p> <p>○市町村に対して、所得情報の提供について協力依頼を行い、全1,750中、1,739市町村（平成22年11月現在）の市町村から提供を受けました。</p> <p>【別表9：国民年金適用収納業務に係る実績数値】</p> <p>【別表10：国民年金保険料現年度納付率の年次推移】</p> <p>【別表11：国民年金保険料最終納付率（※18）の年次推移】</p>
--	--

載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨を実施する。

また、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、毎年度、申請書を提出しなくても承認を受けられる仕組みを円滑に実施する。

ウ 大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行できる仕組みにより、申請手続の簡素化を図る。

⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力

所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

《用語解説》

(※18)平成20年度の場合、「徴収時効が消滅する平成22年度末現在における20年度分の納付対象月数」に占める「平成20年度から22年度末までに納付された20年度分の納付月数」の割合

【別表12：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】

【別表13：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】

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○国民年金保険料の納付率については、前記のとおり、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施などに取り組んだ結果、平成23年3月末現在における平成20年度分保険料及び平成21年度分保険料の納付率については、目標を達成しました。しかしながら、平成22年度の現年度納付率は、58.7%（平成23年3月末現在）と、対前年同期を下回る結果となりました。ただし、年度当初に比べれば対前年同期比のマイナス幅は徐々に縮小しています。

○現年度納付率低下の要因としては、いわゆる優良納付者の減少、市場化テスト受託事業者の最低水準未達成のほか、東日本大震災の影響も考えられます。また、構造的な背景としては、第1号被保険者に占める非正規労働者の割合の増加などが考えられます。

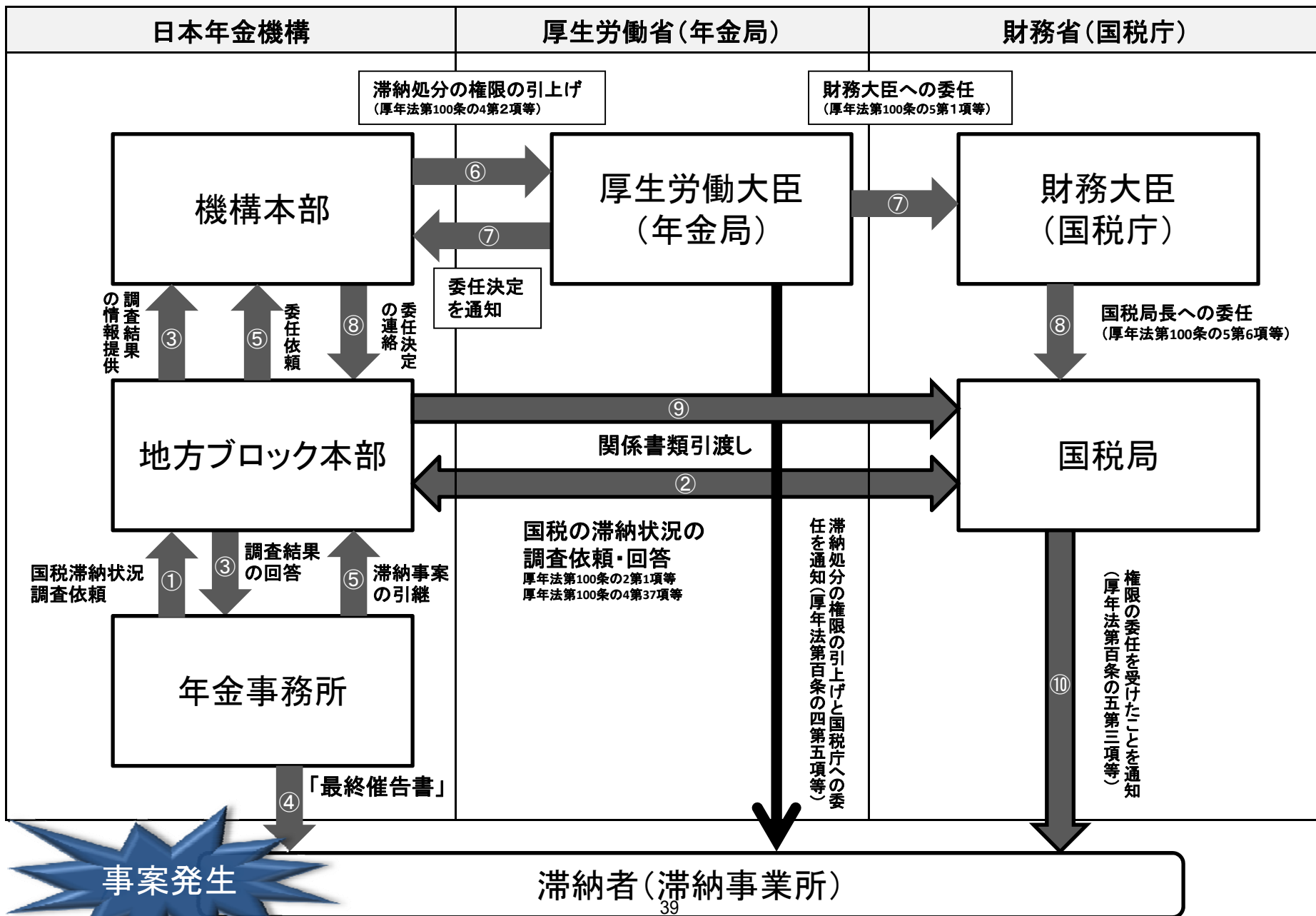
平成23年度においては、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、強制徴収の取組みの強化、口座振替制度、クレジットカード納付、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる保険料納付を周知し、その利用促進を図ります。

○口座振替実施率は、対前年度を0.3ポイント下回りました。

○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は、前年度と同等以上の水準を確保し、年度計画の目標を達成しました。特に、クレジットカードによる納付件数は、大幅な伸びを示しています。

財務大臣(国税庁)への滞納処分の委任の流れ

【別表8】



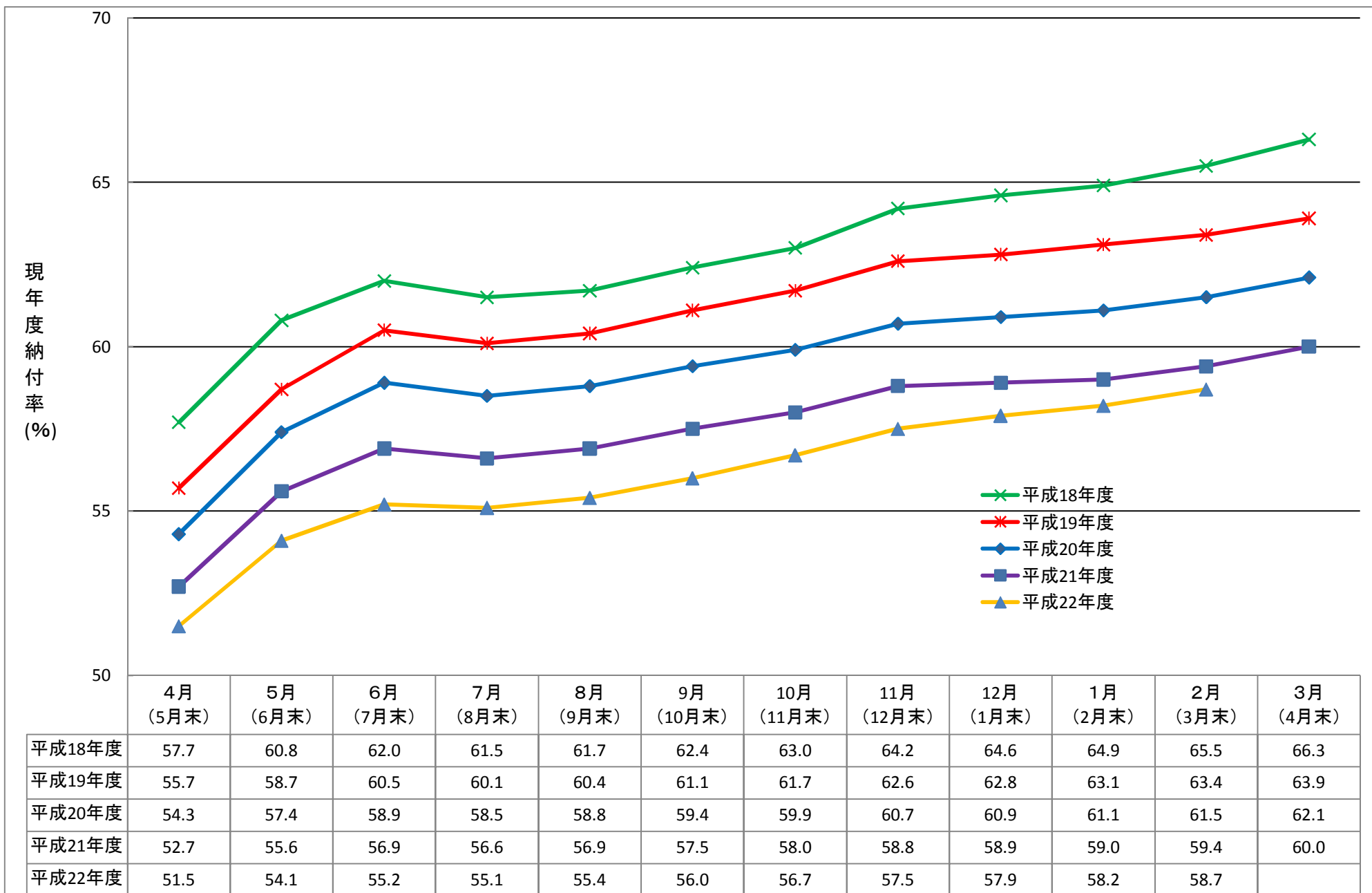
国民年金適用収納業務に係る実績数値(平成18年度～22年度) <平成22年度は、23年3月末現在>

項 目		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
1	第1号被保険者数(人)	21,230,496	20,353,751	20,006,624	19,851,287	19,382,219	
2	全額免除等割合(%) (注)	25.2	25.8	26.5	27.4	29.0	
3	現年度納付率(%)	66.3	63.9	62.1	60.0	58.7	
4	口座振替実施率(%)	40.2	39.5	38.0	36.3	36.0	
5	コンビニ等納付件数(件)	7,485,491	9,054,014	10,364,900	12,271,266	13,081,562	
	内 訳	①コンビニエンスストア(平成16年2月～)	7,485,491	8,739,990	9,663,012	11,072,659	11,637,070
		②インターネットバンキング(平成16年4月～)	約24万件	312,588	377,017	420,539	410,465
		③クレジットカード(平成20年2月～)		1,436	324,871	778,068	1,034,027
6	過年度納付率(%)	(平成16年度) 68.2	(平成17年度) 72.4	(平成18年度) 70.8	(平成19年度) 68.6	(平成20年度) 66.7	
7	最終催告状発送件数(件)	310,551	40,727	16,350	17,131	24,232	
8	督促状送付件数(件)	121,113	28,485	8,160	10,061	10,583	
9	差押執行件数(件)	11,910	11,387	5,534	3,092	3,379	

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

国民年金保険料 現年度納付率の推移(平成18~22年度)

【別表10】



(注)機構の中期計画では、「現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。」とされている。

また、平成22年度計画では、「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。」とされている。

国民年金保険料 最終納付率の推移 <平成23年3月末現在>

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	現年度からの 伸び幅
16年度分保険料	63.6%	66.3%	68.2%					+4.6ポイント
17年度分保険料		67.1%	70.7%	72.4%				+5.3ポイント
18年度分保険料			66.3%	69.0%	70.8%			+4.5ポイント
19年度分保険料				63.9%	66.7%	68.6%		+4.7ポイント
20年度分保険料					62.1%	65.0%	66.7%	+4.7ポイント
21年度分保険料						60.0%	63.0%	
22年度分保険料							58.7%	

(注)機構の中期計画では、「国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各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を目指す。」とされている。

また、平成22年度計画では、「なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、
 ア平成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。
 イ平成22年度末における平成21年度分保険料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。
 ウ平成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。
 を目標とするものとする。」とされている。

国民年金保険料収納対策に係る平成22年度行動計画進捗管理表(5月～4月ベースのうち、5月～3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	154,839	179,638	116.0%	156,193	
2		戸別訪問件数	903,246	1,024,384	113.4%	902,874	
3		文書勧奨件数	19,326,163	19,044,609	98.5%	19,328,125	文書勧奨(1,904万件)の内訳 ①催告状(独自、特別含) 548万件 ②過年度催告兼納付書 720万件 ③免除ターンアラウンド 258万件 ④口座振替勧奨 187万件 ⑤現年度未納納付書 191万件
4	市場化テスト 受託事業者	電話勧奨件数	27,719,900	22,308,707	80.5%	30,658,751	
5		戸別訪問件数	1,890,837	1,770,570	93.6%	2,188,553	
6		文書勧奨件数	7,165,247	5,319,681	74.2%	7,285,265	文書勧奨(532万件)の内訳 ①納付督促 511万件 ②免除勧奨 21万件

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:東日本大震災により宮城県石巻年金事務所においては、平成23年2・3月分の実績報告ができないため、石巻年金事務所のみ、5月～1月の実績値で集計。

注3:文書勧奨件数には「追納勧奨件数」(214万件)は含まれない。

注4:市場化テスト受託事業者の達成率が低いのは、①仙台市にコールセンターを設置している受託事業者があること、②東日本大震災被災地域においては3月の督促活動を中止したこと、③文書勧奨については12月に発送予定であったものを4月発送としたことによる。

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23年3月末と平成22年3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▲1.6%であるのに対して、平成22年度に開始した185事務所では▲0.4%である。

平成23年3月末

	対象月数			納付月数			納付率		
	平成22年3月末	平成23年3月末	増減	平成22年3月末	平成23年3月末	増減	平成22年3月末	平成23年3月末	増減
継続127か所(21年10月開始)	45,464,805月	43,415,795月	▲2,049,010月	29,249,638月	27,245,343月	▲2,004,295月	64.3%	62.8%	▲1.6%
新規185か所(22年10月開始)	114,284,012月	110,694,873月	▲3,589,139月	65,684,723月	63,147,726月	▲2,536,997月	57.5%	57.0%	▲0.4%
合計	159,748,817月	154,110,668月	▲5,638,149月	94,934,361月	90,393,069月	▲4,541,292月	59.4%	58.7%	▲0.8%

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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的、効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とするものとする。</p> <p>ア 口座振替の推進</p> <p>保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、口座振替による保険料納付の推進を図る。</p> <p>イ 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <p>滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、行動計画に基づき、以下の取り組みを推進しました。</p> <p>○滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分の手続きを的確に進めました。この結果、平成22年度の差押件数は13,707件と21年度の8,250件を大きく上回りました。しかしながら、新規滞納事業所の発生が増加したことにより、年度末の滞納事業所数は、年度当初を若干上回る結果となっています。</p> <p>なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所における委任候補の選定や最終催告書の送付などの取り組みを行いました。平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。</p> <p>○年金記録問題への対応の影響で滞留していた不納欠損処理を進めました。</p> <p>○新規適用届を提出する事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取り組みの結果、平成22年度口座振替実施率81.6%（P）と、前年度の実績（81.2%）を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、●%と前年度（98.0%）を下回りましたが、東日本大震災に伴う保険料納期限の延長の影響を除いた実質的な納付率（●%）は、ほぼ前年度並の水準となっています。また、協会健保の保険料収納率についても、同様の結果となっています。</p> <p>【別表14：厚生年金保険料の収納対策に関する指標の推移】</p> <p>【別表15：滞納事業所の状況】</p>

なお、現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取ったうえで、きめ細やかな納付指導を行う。

<自己評価（要因分析含む）> **評語：B**

○口座振替実施率は前年度を上回りました。また、保険料収納率は、滞納処分の推進などに努めた結果、東日本大震災の影響を除くと実質的に前年度と同等程度の水準を確保しました。

【別表16：主な経済指標の推移】

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別) (未定稿)

指標名		単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	212,612	222,672	230,627	226,932	
	協会管掌健康保険	億円	67,752	69,251	68,052	65,480	
	船員保険	億円	670	659	655	596	
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	209,834	219,690	226,905	222,409	
	協会管掌健康保険	億円	66,403	67,759	66,181	63,194	
	船員保険	億円	621	615	611	551	
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	259	206	157	228	
	協会管掌健康保険	億円	122	102	80	117	
	船員保険	億円	6	3	3	4	
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	2,519	2,776	3,565	4,295	
	協会管掌健康保険	億円	1,227	1,390	1,791	2,169	
	船員保険	億円	43	41	41	41	
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.7	98.7	98.4	98.0	()
	協会管掌健康保険	%	98.0	97.8	97.2	96.5	()
	船員保険	%	92.6	93.3	93.3	92.4	()
滞納事業所数		事業所	108,070	123,655	147,171	162,423	
差押え事業所数		事業所	15,613	12,879	10,483	8,250	
口座振替実施率	厚生年金保険	%	84.0	83.5	81.9	81.2	
	協会管掌健康保険	%	85.5	84.6	82.8	81.5	
	船員保険	%	56.4	56.1	55.6	52.1	

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)各年度は、翌年5月31日現在の数値を計上しています。

(注3)22年度の収納率()書きは、23年3月告知分の納期限が延長されている被災5県を除いた収納率を計上しています。

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
3月		5,836	9,302	190,966
合計		87,220	86,941	190,966

(注)滞納事業所数は、延滞金のみを滞納している事業所数を含んで計上しています。

＜主な経済指標の年次推移＞

我が国経済は、2008（平成 20）年 9 月のリーマンショック後の経済危機を克服し、2009（平成 21）年春頃を底に持ち直し局面にある。2010（平成 22）年度の国内総生産の実質成長率は、3.1%程度と 3 年ぶりのプラス成長が見込まれ、また、国民の景気実感に近い名目成長率は、1.1%程度と見込まれる。しかしながら、急速な円高の進行や海外経済の減速懸念により、昨年夏以降、先行きの不透明感が強まり、また、雇用も依然厳しい状況となっている。

	2006 年度	2007 年度	2008 年度	2009 年度	2010 年度
	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
国内総生産（名目）	511.9 兆円 1.6%	515.9 兆円 1.0%	494.2 兆円 -4.2%	474.0 兆円 -3.7%	479.2 兆円(程度) 1.1%(程度)
国内総生産（実質）	2.3%	1.9%	-3.7%	-2.4%	3.1%(程度)
国民所得（名目）	373.2 兆円 1.8%	374.8 兆円 0.3%	351.5 兆円 -7.1%	339.2 兆円 -3.6%	345.5 兆円(程度) 1.8%(程度)
消費者物価指・変化率	0.2%	0.4%	1.1%	-1.7%	-0.6%(程度)
労働力人口	6,660 万人 0.1%	6,668 万人 0.1%	6,648 万人 -0.3%	6,608 万人 -0.6%	6,588 万人(程度) -0.3%(程度)
完全失業率	4.1%	3.8%	4.1%	5.2%	5.0%(程度)
有効求人倍率	1.06 倍	1.02 倍	0.77 倍	0.45 倍	0.56 倍

(注)：経済認識については、「平成 23 年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度～新経済成長戦略実現に向けたステップ 3 へ～」(平成 23 年 1 月 24 日閣議決定)を参考に記述した。数値については、「経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(内閣府 HP)、「一般職業紹介状況」(厚生労働省 HP)及び「月例経済報告主要経済指標」(内閣府 HP)より抜粋。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定</p> <p>ア 「サービススタンダード」の達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する。</p> <p>イ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2 か月以内 (加入状況の再確認を要しない方は1 か月以内) ・ 障害基礎年金：3 か月以内 ・ 障害厚生年金：3 か月半以内 <p>○平成 22 年度においては、日本年金機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努めました。</p> <p>具体的には、全都道府県において事務センターと事務所間の連絡会議を設置し、相互の連携を図るとともに、機構本部及びブロック本部においては各事務センターの進捗状況を月次で管理し、適時、適切な指導・支援を行いました。</p> <p>この結果、別表 16 のとおり、最も代表的な給付である老齢厚生年金（新規裁定件数全体の 3/4 を占める）について、前年度の達成率を上回るなどの改善が図られました。（22 年度累計では前年度の達成率を下回った給付についても、滞留案件の解消が徐々に進んだ結果、23 年 3 月のみの達成率をみると、前年度の達成率を上回るに至っています。）</p> <p>○なお、平均所要日数が長期化している障害厚生年金については、平成 22 年 4 月より職員を 56 人から 97 人に大幅に増員するなど審査体制を強化し、平成 22 年 5 月末に約 18, 000 件あった未処理件数を平成 23 年 3 月末には約 9, 000 件まで減少させています。ただし、平成 22 年度累計の達成率は 10%未満と依然として極めて低い水準にとどまっています。</p> <p>【別表 17：サービススタンダード達成状況】</p> <p>【別表 18：サービススタンダード推移】</p>

給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率	
		加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない	加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない
老齢基礎年金	124,690件	39.5日	34.8日	90.1%(91.1%)	57.7%(50.0%)
老齢厚生年金	1,848,584件	40.5日	35.6日	89.5%(86.3%)	54.6%(45.0%)
遺族基礎年金	4,439件	43.7日	47.9日	85.4%(80.5%)	41.9%(40.4%)
遺族厚生年金	333,455件	50.6日	40.1日	77.4%(73.9%)	49.9%(52.2%)
障害基礎年金	70,362件		60.1日		87.7%(88.8%)
障害厚生年金	39,471件		173.2日		7.7%(10.0%)

(注) 達成率の()内の数値は平成21年度の実績

② 適正な届出の周知

新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行う。

③ 正確な支給

年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。

ア 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う。

イ 年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底す

○老齢厚生年金受給者が就職した場合の厚生年金への加入に関することや在職老齢年金制度による年金支給額の調整の仕組みについて周知を図るため、新規年金裁定者全員に対して、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金裁定者用のパンフレット(「年金を受給される皆様へ」)を同封しました。また、老齢厚生年金受給者が厚生年金保険の適用事業所に勤務する場合に必要な手続きについて、保険料納入告知書送付時に文書を同封し、事業主に対し適正な届出の指導を行いました。

○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を適宜行い、適正な業務処理に努めました。

また、業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました。(対象者数41人)

○「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、速やかな情報伝達や適正な報告を行うよう周知徹底を図りました。また、年金給付関係の事務処理誤り等が発生した場合における事務処理の適正化のための判断基準及び対処方法等について周知徹底を図りました。

<p>る。</p> <p>④ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組</p> <p>ア 受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢(60歳又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を進める。</p> <p>イ 本部においては、「年金の加入期間に関するお知らせ」送付後の相談対応の状況等についてフォローア</p>	<p>○この他、所在不明高齢者問題(※19)へ対応するため、後期高齢者医療の給付を利用していない年金受給者に対する現況申告書の送付や市区町村からの所在不明情報の入手等を行い、死亡や行方不明が確認された者について支払差止めを行いました。(現況申告書の送付対象者は341,312人であり、そのうち、2月定期支払いで差止めを行ったのは572人となっています。)</p> <p>《用語解説》</p> <p>※19:平成22年7月、東京都足立区において、生存していれば111歳の方が、実は30年前に死亡していたとの報道があり、これを受けて、全国の自治体において高齢者の安否確認が行われ、行方不明や年金の不正受給が相次いで判明しました。</p> <p>○年金受給にできる限り結びつけていくための取り組みとして、平成22年9月に以下の「お知らせ」を送付しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金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方に対する「お知らせ」(64,678件) ・70歳までの保険料納付により受給資格期間を満たす方に対する「お知らせ」(15,931件) <p>○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、60歳または65歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>また、60歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>(平成22年度における送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金請求書(ターンアラウンド方式) 1,610,646件 ・老齢年金のお知らせ(はがき) 224,069件 ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 185,093件 <p>○旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)(※20)の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ(「年金加入</p>
--	---

ップを行い、必要な取組を進める。

ウ 年金受給にできる限り結びつけていくため、特に 40 代以上の主婦などに重点を置き、合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度を中心とした周知活動を積極的に展開し、年金事務所等におけるきめ細かな年金相談を通じて受給資格の有無の確認を行う。

期間に関するお知らせ」）を送付しました。

この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、47,403人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。

《用語解説》

(※20)年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間(25年)」に算入することとされている期間のこと。例えば、昭和61年3月までの間に給与所得者の妻であった期間や、海外に在住していた期間のことを言います。

(平成22年12月31日現在)

事項	件数(人、件)	備考
「お知らせ」送付対象者	499,399人	うち、不着件数、約3万件
年金事務所等への相談来訪者数	6,266人	
年金の決定が行われた方	47,403人	平成21年12月21日以降に年金請求書を提出された方の状況

＜自己評価(要因分析含む)＞

評語: B

○サービススタンダードの達成状況の改善のための対策を推進した結果、最も代表的な給付である老齢厚生年金(決定件数全体の3/4を占める)について前年度を上回る達成率となるなど改善が図られました。障害厚生年金については、前記のとおり、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化し未処理件数を減少させましたが、年度累計達成率は、7.7%にとどまりました。しかし、平成23年3月のみの達成率をみると、25.4%と徐々に改善してきており、平成23年度には正常化できる見通しとなっていますが、サービススタンダードの達成に向けて、もう一段の努力を行っていく必要があると考えています。

○また、年金給付の支給誤りを防止するための措置、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等についても着実に推進しました。さらに所在不明高齢者問題についても必要な対応を行いました。

サービススタンダードの達成状況

【別表17】

種類	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金																				
	124,690件								1,848,584件								4,439件								333,455件								70,362件				39,471件		
加入状況の再確認	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																				
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	平均所要日数	達成率																			
18年度	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年度	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年度	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年度	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年（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年（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年（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年（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年（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年（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年（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年（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年（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%																			
23年（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%																			
23年（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%																			
23年（3月末）	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%																			

（参考）

23年3月単月	33.1	98.2%	27.9	79.7%	35.0	97.3%	29.7	73.1%	46.8	84.1%	30.8	68.8%	47.9	81.8%	30.5	66.8%	52.7	93.3%	137.7	25.4%
---------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	-------	-------

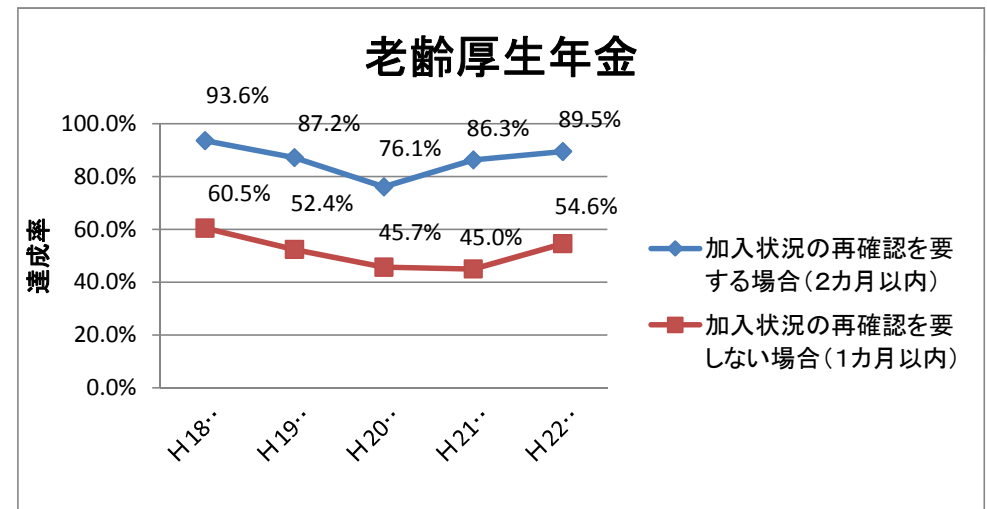
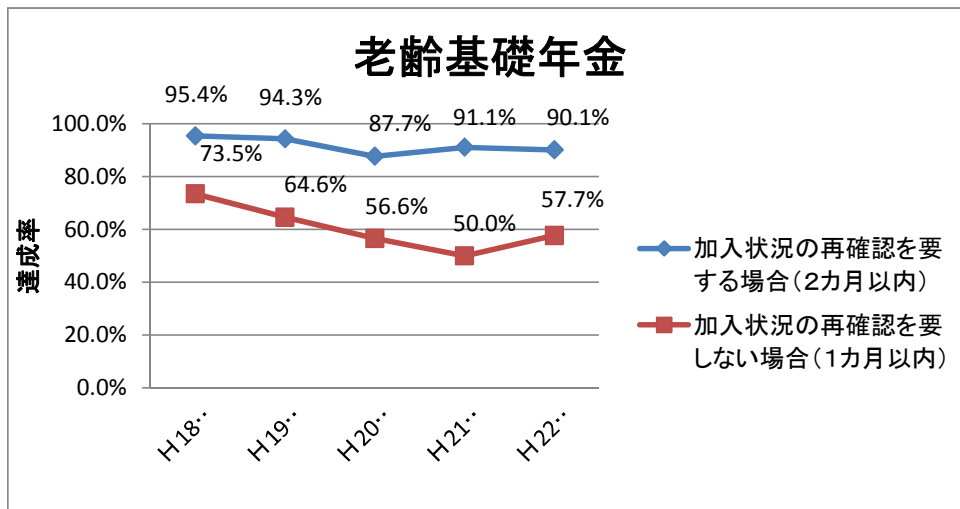
（注1） サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

（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。

サービススタンダード推移

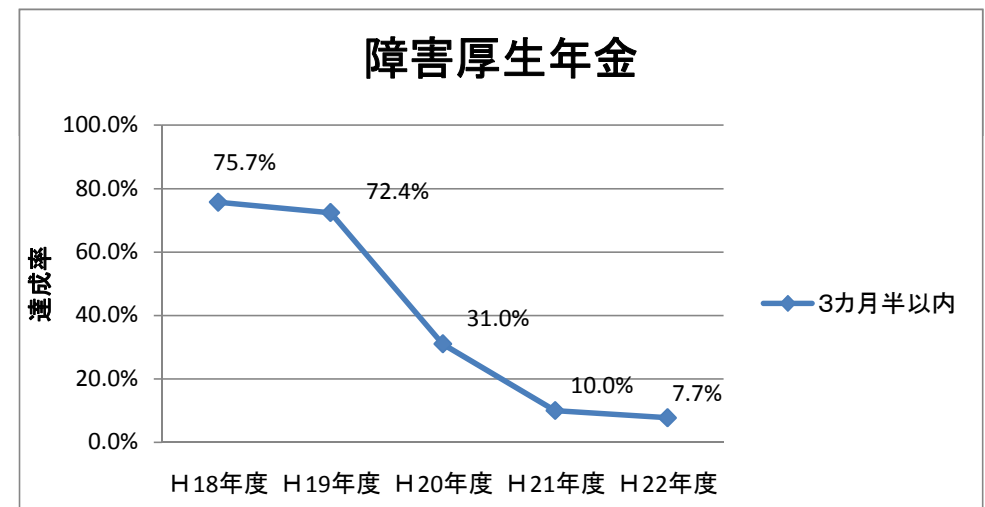
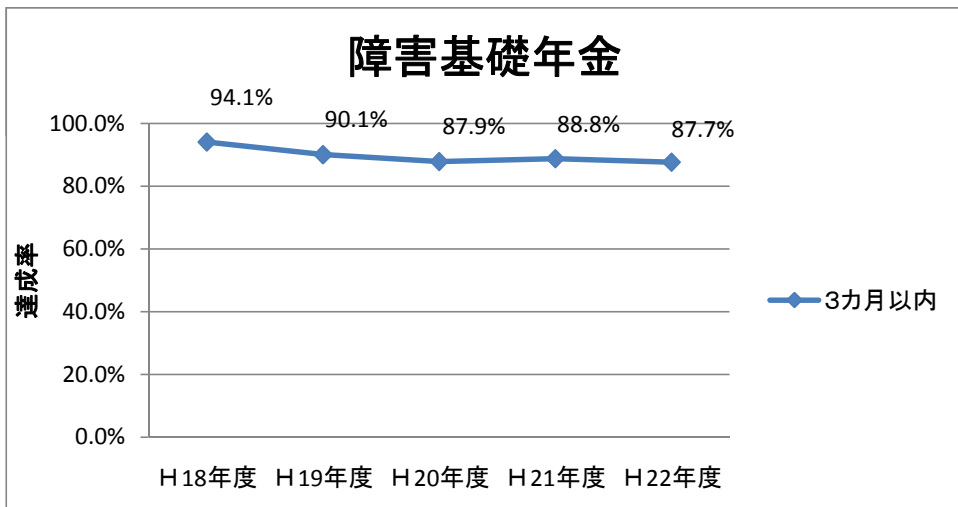
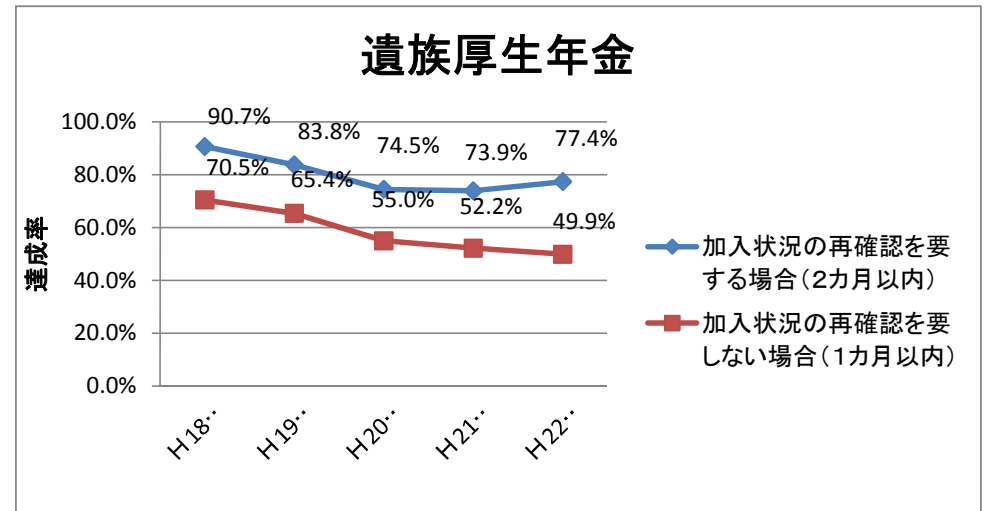
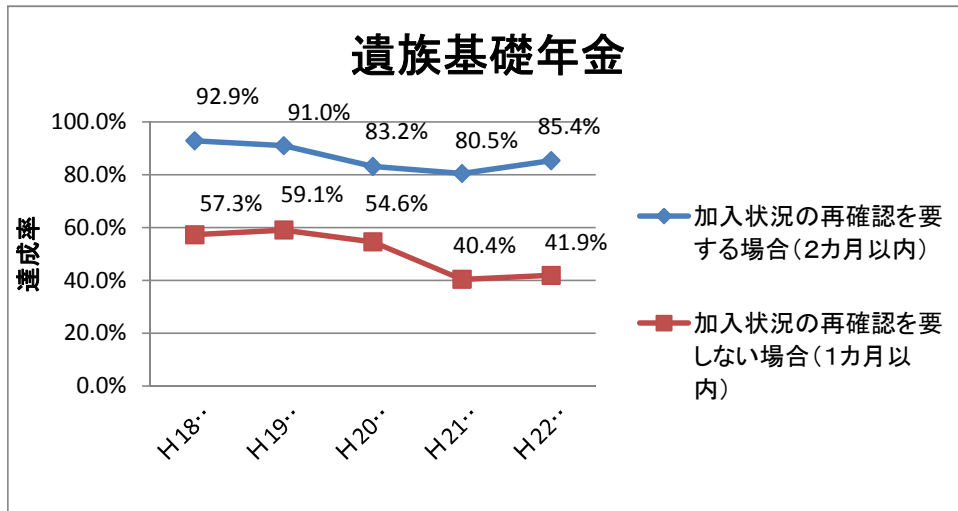
【別表18】

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
H18年度	95.4%	73.5%	93.6%	60.5%	92.9%	57.3%	90.7%	70.5%	94.1%	75.7%
H19年度	94.3%	64.6%	87.2%	52.4%	91.0%	59.1%	83.8%	65.4%	90.1%	72.4%
H20年度	87.7%	56.6%	76.1%	45.7%	83.2%	54.6%	74.5%	55.0%	87.9%	31.0%
H21年度	91.1%	50.0%	86.3%	45.0%	80.5%	40.4%	73.9%	52.2%	88.8%	10.0%
H22年度	90.1%	57.7%	89.5%	54.6%	85.4%	41.9%	77.4%	49.9%	87.7%	7.7%



サービススタンダード推移

【別表18】



平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>ア 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金 加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施 ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 ・ 毎月第 2 土曜日における年金相談の実施 <p>イ 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)をホームページ等で提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ</p>	<p><実績></p> <p>○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の受付時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施しました。</p> <p>○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はp38に後述） ・ 窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載 ・ 混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中192事務所（平成21年度は186事務所）で実施（平成23年3月末現在） ・ 来訪相談窓口管理運営マニュアルを制定し、相談受付窓口の体制、お客様相談室のバックヤード体制

年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備及び予約制による年金相談を含めた対策により、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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。

に関する管理運営の基本的事項（受付窓口主任担当者の設置、相談内容別の仕分手順、バックヤードにおける年金見込額試算担当者の設置、各種再交付処理方法等）を定めるとともに、来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースをの設置（窓口仕分け）（平成22年6月30日から実施）

- ・「サービス改善コンテスト」の優良事例（再来所のお客さまをお待たせしない優先受付カードの導入・相談事蹟管理システムのモデル実施など）を全国展開（優先受付カードは平成22年6月に全国展開、相談事蹟管理システムは平成22年9月モデル実施、23年5月に全国展開）
- ・平均待ち時間が特に著しい混雑事務所について、相談待合室のレイアウト変更、相談ブースの増設、窓口装置の増設を行うなどの個別対策を実施し、混雑を緩和
- ・相談待ち時間の時間表示の改善を図るため、発券機を活用した表示や経験測による1時間ごとの待ち時間表示を実施（平成22年6月実施）
- ・お客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、「誤解による相談事例」のパンフレットを作成し、年金事務所において、周知・広報するとともにホームページに掲載（平成22年8月実施）

○年金事務所の待ち時間は、年金事務所の設置地により地域差があるとともに、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、相談件数が落ち着いてきていることもあり、上記のような取り組みを行った結果、平成22年度の1か月の待ち時間平均時間が1時間以上となった事務所数は1か月平均4か所と平成21年度の1か月平均46か所から大幅に減少）、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均43か所（平成23年1月～3月は1か月平均42か所であり、平成22年1月～3月の1か月平均103か所から大幅に減少）となりました。

【別表19】混雑状況の平成21年度、平成22年度の比較

○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。

- ・委託事業者に対し、各月別の相談内容に対応した事前研修を充実させ、オペレーターのスキルアップを図るとともに、機構職員によるレベルアップ研修を実施し、相談品質を向上（平成22年4月から実施）
- ・オペレーターによる問い合わせ先の誤案内事例、誤認事例について、研修やレベル確認テストに取り

<p>ウ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。</p> <p>エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。</p>	<p>入れ適正化（平成22年6月から実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターとコールセンター所在地のブロック本部・ブロック本部管下の年金事務所との意見交換の場を設け、相談対応の連携を強化（平成22年8月から実施） ・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、オペレーターの発注席数を増席（平成22年11月、平成23年1月～23年3月に100席増席、平成22年11月～23年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤル50席増席） ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマの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をホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減 <p>○コールセンターの応答率は、年金支払いや各種通知の発出時期により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、総呼数が落ち着いてきていることもあり、平成22年度の応答率は57.1%となっています。（平成21年度の44.3%を上回り改善）</p> <p>【別表20】コールセンター応答率</p> <p>○全国51カ所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会に委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と機構本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、円滑な業務の実施に努めました。なお、年金相談センターの平均待ち時間は、30分未満となっています。また、全国社会保険労務士会連合会が実施している「年金マスター研修」について、研修講師の派遣、テスト問題の提供、窓口装置の操作研修用デモシステムの提供など積極的に協力しました。</p> <p>○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市町村の庁舎や、商工会議所、郵便局、農協等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。出張相談の状況は下表のとおりです。</p>
--	--

オ 端末装置の設置市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。

カ 年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。

	平成 21 年度	平成 22 年度
出張相談実施回数	9,851 回	7,958 回
相談者数	195,614 人	148,258 人

○市区町村における端末装置の設置数の拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から 47 市区町村増え、平成 23 年 3 月末現在で 282 市区町村となりました。(再掲)

○年金相談マニュアル(入門編)を作成し、各ブロック本部単位で教材として新規相談担当者を対象とした研修を実施しました。(平成 22 年 4 月実施)また、WM(窓口端末装置)の研修用モデルシステムを開発し供用しました。(平成 22 年 11 月稼働)

○年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、研修、OJT、スキルチェック(テスト)、スキルチェック後のOJTによる補講を実施するとともに、既に配置されている年金相談担当者に対するスキルチェック(テスト)、補講を実施し、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図りました。(平成 22 年 9 月から実施)

○各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図ることで、各ブロック本部管内の年金事務所職員への効果的な研修の実施を可能としました。(平成 23 年 2 月から実施、今後年 4 回実施)

○年金相談マニュアルWebを稼働し、年金事務所、年金相談センター及びコールセンターの窓口装置からキーワード(単語、短文)検索により、相談や研修に必要とする内容(項目)の即時閲覧又は印刷を可能とし、窓口相談の効率化を図りました。(平成 22 年 6 月実施)

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○年金事務所の待ち時間は、相談件数の減少という要素もありますが、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は大幅に減少しました。（相談待ち時間1時間以上の年金事務所について、平成23年1月～3月と同程度の相談件数50万件台ベースの月で比較して見た場合、平成21年11月は26カ所、12月は34カ所、22年4月は28カ所であり、平成23年1月～3月が0カ所から4カ所であることから、対策の一定の効果はあったものと考えられる。）今後、引き続き、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、さらに待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。

○コールセンターの応答率は、平成21年度の44.3%から22年度57.1%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保するという目標は達成しましたが、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上を目指し、今後着実に、席数の拡充や管轄エリアの見直しなどの応答率改善に取り組むとともに、オペレーターに対する研修内容を充実し、相談品質の一層の改善を図っていきます。

○また、年金事務所の来訪件数増大（これに伴う待ち時間の増大）やコールセンターの応答率の低下は、一定時期に大量に送付される各種通知書（年一回の振込通知書、扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票）や年金の定期支払月に相談が集中することが一つの大きな要因となっていることから、今後、各種通知書の送付時期の分散化や統合化を行うとともに、引き続き分かりやすい通知書への見直し、Q&Aの充実、情報提供のネットの充実など、さらなる対策を進めます。

年金事務所の混雑状況の平成21年度と平成22年度の比較

【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	平均	
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	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103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	平均
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	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	49ヶ所	24ヶ所	43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	—

注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。

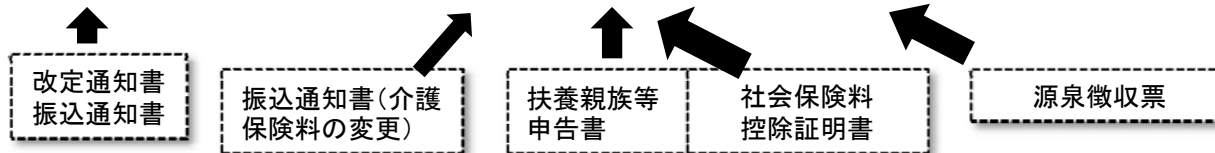
ねんきんダイヤル(一般)の応答率の状況

【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) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22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)

(注2) 偶数月15日に年金振込

(注3) ねんきん定期便専用ダイヤルの応答率は、平成22年度は概ね92.5%程度

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料の減免手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活 	<p><実績></p> <p>○年金制度の概要や届出手続き等に関する事項、制度改正事項（障害年金加算改善法の施行、在職老齢年金の支給停止基準額の変更）は、ホームページにリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し、周知を行いました。</p> <p>○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（再掲）</p> <p>○被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入及び在職老齢年金に係る保険給付の適正化について、ホームページに掲載するとともに、保険料納入告知書の送付時に文書を同封し、事業主に周知を図りました。</p> <p>○平成22年12月に、事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第6回電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。</p>

<p>動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットや磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知活動 <p>ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員との効果的な協力、連携のあり方を検討する</p> <p>エ 国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための周知活動を展開する。</p>	<p>○年金委員に対しては、委員研修を実施するとともに、ホームページに「年金委員のページ」を開設するなどにより、情報の伝達を行いました。また、年金委員に対して意見照会や意見交換を行うことにより、より効果的な活動や、そのための支援策等について検討を行いました。(この検討に基づき、23年4月に、各年金事務所に対し、年金委員の役割の明示、23年度の重点的協力依頼事項の提示、研修実施方法の指示等を行いました。)</p> <p>○全国社会保険労務士会連合会对して、機構本部から発出する指示・依頼等文書を速やかに情報提供するとともに、全国レベル、ブロックレベル、地域レベル(街角の年金相談センターレベル)で、機構と社労士会との定期会合等による連携を図りました。さらに社労士会が実施する研修について、積極的な協力を行いました。</p> <p>○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」(国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの)を改訂し、年金事務所や市町村の窓口に備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」(年金制度のしくみ等を解説したもの)を作成し、年金手帳送付時に同封しました。なお、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」は、ホームページにも掲載しました。</p> <p>また、20歳になる方への適用勧奨時に送付するリーフレットは、これまで都道府県ごとに作成していましたが、「お客様向け文書モニター会議」でのご意見を踏まえ、平成23年1月以降、分かりやすい内容に全国統一しました。</p> <p>【別表21：総合パンフレット(抜粋)】</p> <p>【別表22：20歳適用勧奨リーフレット】</p>
---	--

オ 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した資料を年金手帳の交付時等に併せて配布する。

カ 機構ホームページにおいて、子ども向けのキッズページ等を含め、幅広く国民の皆様にご利用いただけるようなわかりやすい広報を展開する。

○ホームページについては、お客様からの改善要望なども踏まえ、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載するための改善や新設を行いました。

具体的には、

- ・年金事務所に来訪や電話される方のために、各年金事務所等のページに「課名、課別の連絡先、受付時間、混雑状況、分かりやすい地図(グーグルマップ含む)」を掲載
- ・各種申請様式の入手や提出方法を確認したい方のために、各種申請様式(方法)の掲載コーナーを新設
- ・年金制度や手続きに関する疑問を解決したい方のために、散在していた年金制度や手続き、各種送付物に関する各種Q & Aを「年金Q & A」コーナーに集約
- ・子ども向けに楽しく年金制度を学習できる「キッズページ」コーナーを新設 など。

その他、お客様からいただいたご意見なども踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容の修正も適宜行いました。

○平成23年2月末の「ねんきんネット」サービスの開始に伴い、ホームページにサービス概要など関連する情報を説明したコーナーを新設して、分かりやすい広報を展開しました。

○平成23年3月11日以降、東日本大震災に関する特例措置や各年金事務所の開所状況など、お客様に緊急にお伝えすべき情報を発信しました。

② 年金個人情報の提供の充実

ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。
イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する
- ・ 23年3月末までに、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。

ウ 「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。

○すべての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。(平成22年4月から平成23年3月末までに、6,610万件送付)(再掲)

○平成23年2月28日から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」サービスを開始しました。

また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる情報を提供するサービスを開始するとともに、郵便局においても試行的に開始しました。

さらに、より便利に年金記録の確認ができるよう、平成23年秋を目途に保険料納付済額の表示や、本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を可能とするなどの機能追加を行うシステム開発に着手しました。(再掲)

- ・ ホームページから受け付け、本部で計算しコールセンターから年金見込額試算を送付する事業については、平成22年4月から23年3月までの実績は18,415件でした(平成21年4月から22年3月の実績34,836件)。なお、この事業については、情報提供の効率性、迅速性に鑑み24年度から「ねんきんネット」に統合する方向で検討しています。

○事業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所を記載した住所一覧表を年金事務所から事業主に提供し、住所変更が必要な方について、朱書きにて補正した住所一覧表を返送していただくことをもって住所記録の整備を行いました。

(平成22年4月から平成23年3月 15,545件)

○「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知しました。

エ 「ねんきん定期便」の送付に
平行して、厚生年金保険被保険者
及び国民年金第 3 号被保険者に
係る住所記録の整備を推進する。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○TVや新聞広告による広報予算がない中で、様々な機会を捉えた情報提供に努めるとともに、ホームページを積極的に活用しました。また、P45に後述のお客様文書モニター会議における審査などを通じて、できる限り分かりやすい文書作成づくりに努めました。

○ホームページの改善を行ったコーナー（全国の相談窓口、各種申請様式（方法）など）は、改善後にアクセス件数が順調に伸びており、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載することができたと考えますが、さらなる改善が必要であると考えており、引き続き、改善に取り組むこととしています。

○「ねんきんネット」サービスの新規ID取得件数は、従来は月7千件程度だったものが、ねんきんネットになって以降、月5万件程度に大幅に増加しています。

これが国民年金のメリットです

メリット1 老後をずっと支える終身の年金

日本人の平均寿命は、医療技術の進歩等によって、今後もさらに延びることが予想され、老後の生活費の不安が大きくなります。
国民年金は、**生きている限り年金が受け取れる一生涯の保障**です。

メリット2 不測の事態に備える保険としての年金

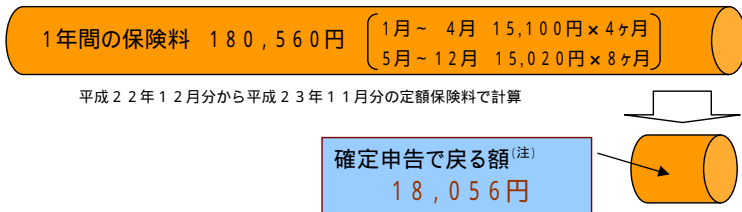
国民年金は老後だけでなく、加入者が事故や病気で障害が残った場合は「**障害基礎年金**」がお支払いされ、死亡した時は、その遺族に「**遺族基礎年金**」がお支払いされます。

→ 公的年金制度の障害・遺族年金は日本の人口の20人に1人が受給

メリット3 納めた保険料分は税金の負担が軽減

納めた**保険料は「社会保険料控除」として全額控除**の対象となり、税金が安くなります。

→ 税金軽減額(税率10%の方の場合)



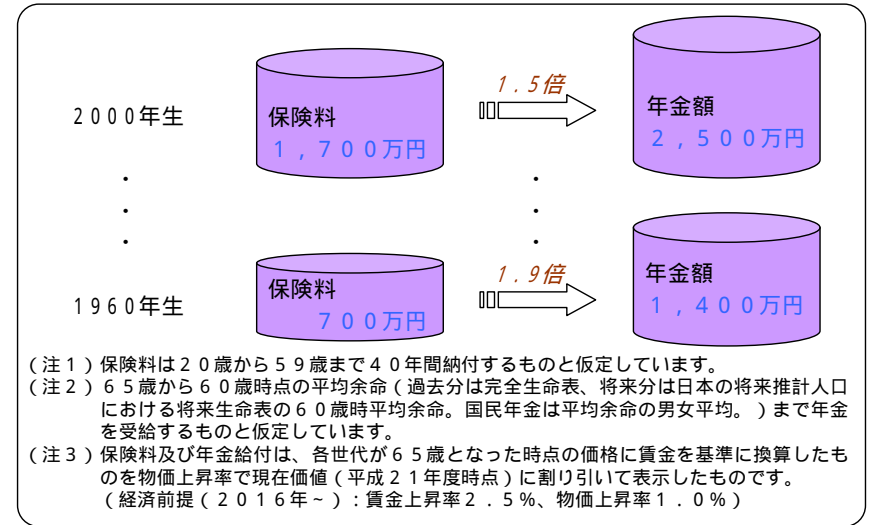
被保険者(ご本人)の代わりに納付義務者(配偶者・世帯主)が納めた場合は、納付義務者が社会保険料控除を受けられます。
国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に「**社会保険料控除証明書**」や領収証など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務付けられています。

(注) この金額以上を源泉徴収等されている場合。

メリット4 納めた保険料の額以上に受け取れます

国民年金の老齢基礎年金は、1/2(平成21年3月分までは1/3)が国庫負担(税金)で賄われていることにより、納めた保険料を上回る金額が受けられる計算となっています。厚生労働省の試算では、2000年生まれ(2020年に20歳)の人でも、納めた**保険料の約1.5倍**となります。

→ 給付と負担(保険料と年金のスライドを考慮して計算したもの)



メリット5 国民年金は経済の変動にも負けません

賃金や物価の変動にあわせて、年金を支える力と給付のバランスをとる仕組みにより年金額が改定されるため、年金に加入(20歳)してから年金を受給(65歳)するまでの間、経済社会が大きく変動したとしても、**年金の価値が保障**されるのです。

→ 老齢基礎年金額 622,800円(昭和61年度) 788,900円(平成23年度)

このように国民年金は有利で魅力的な制度です!

こんにちは。私達は日本年金機構です。

20歳になるあなたに 国民年金の加入のご案内をします。

国民年金は、あなたのライフスタイルをサポートします！

日本年金機構は、国（厚生労働大臣）から委任・委託を受けて
公的年金制度の運営業務を行っています。

Q. 加入するかしないかは、
本人の自由でしょ？

1

A. いいえ。
加入することは義務です。

- 国民年金は、20歳以上60歳未満の日本国内にお住まいの全ての方が加入することが法律で義務付けられています。
- 国民年金は、ご両親の世代の生活を支える保険料を納付（仕送り）する義務を果たし、将来、子供の世代に支えてもらうという世代間扶養の仕組みです。

Q. 毎月15,020円（※1）の保険料が
払えない！どうしたらいいの？

2

A. 保険料の納付猶予制度
などをご利用ください。

- 今すぐ保険料を納めることが困難な場合には、若年者納付猶予制度や学生納付特例制度などの手続きをしていただくことにより、保険料の納付が猶予されます。
- 保険料納付を免除・猶予された期間について、後払いできる制度（追納）もあります。
- ★ 保険料納付の猶予や追納について、詳しくは3ページをご覧ください。
（※ 1）平成23年度の毎月の国民年金保険料額。

Q. 保険料を安くする方法は
あるの？

3

A. あります！前納制度や
口座振替等をご利用ください。

- 保険料を早めにお支払いいただくこと（前納）により保険料が割り引かれます。
- ★ この前納制度と口座振替をセットにすることで、割引率が拡大します。詳しくは、お近くの年金事務所にお問い合わせください（平成23年度国民年金保険料を口座振替で一年前納した場合、年間3,780円お得になります！）。

Q. 将来、十分な年金が
本当にもらえるの？

4

A. はい。生きている限り
もらえる、一生涯の保険です。

- 賃金や物価の変動にあわせて、年金額が改定されるため、年金に加入（20歳）してから年金を受給（65歳）するまでの間、経済社会が大きく変動したとしても、年金の価値が保障されます。
※ 老齢基礎年金の額 622,800円（昭和61年度（1986年度））
→788,900円（平成23年度（2011年度））
- 国民年金の老齢基礎年金は1/2が国庫負担（税金）で賄われているため、払った保険料を上回る給付を受けられます。

Q. 年金は、年をとってからしか
もらえないでしょ？

5

A. いいえ。障害年金や
遺族年金の保障があります。

- 国民年金加入中の病気やケガで障害を負われて働けなくなるなど、一定の障害の状態にある間は「障害基礎年金」が、また、万一ご本人が亡くなられたときは、残された妻や子に「遺族基礎年金」が支給されます。
- 障害基礎年金、遺族基礎年金を受けるためには、事故や病気が発生した日の前々月までの1年間に保険料の未納がないことが必要です。

【障害基礎年金の支給事例】

20歳で国民年金に加入され、翌月に交通事故で片足を切断した場合には、障害と認定された日の翌月から障害基礎年金が支給されます。障害の状態によって1級または2級に区分されますが、このケースの場合は、2級の障害に該当すると思われるので年額788,900円（平成23年度の場合）が支払われます。

Q. 保険料を納めたら
税金が安くなるの？

6

A. 所得税や住民税が
安くなります。

- 納めた保険料は社会保険料控除として全額控除の対象となり、所得税や住民税が安くなります。
- ご本人の代わりにご両親が保険料を納めた場合は、ご両親が社会保険料控除を受けられます。
★ 年末調整や確定申告をされる場合は、国民年金保険料の「領収証書」もしくは日本年金機構からお送りする「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」の提出が必要ですので大切に保管してください。
- ★ 「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」は、毎年11月上旬にお送りします（10月以降にその年初めて国民年金保険料を納めた方は翌年2月上旬にお送りします）。

若年者納付猶予制度・学生納付特例制度のご案内

➤ 若年者納付猶予制度とは…

- 30歳未満の方が対象で、本人・配偶者の前年所得が一定額以下の場合には申請することにより、保険料の納付が猶予されます。

➤ 学生納付特例制度とは…

- 学生の方で本人の前年所得が一定額以下の場合には申請することにより保険料の納付が猶予されます（学生証など、学生であることの証明が必要です）。

★ 若年者納付猶予や学生納付特例は、老齢等の基礎年金を受ける場合に必要「期間」に算入されます（年金額には算入されません）。

★ 保険料を未納のまま放置すると、老齢基礎年金や、いざというときの障害基礎年金・遺族基礎年金を受け取ることができなくなりますので、必ず保険料を納めるか、納付猶予などの申請をしてください。

※ 申請書は市（区）役所または町村役場か年金事務所のほか、日本年金機構のホームページでも入手できます。ご不明な点は、お近くの年金事務所にお問い合わせください。

保険料追納のご案内 ～後から納めて年金額を増やす～

➤ 追納制度とは…

- 国民年金保険料の免除制度、若年者納付猶予制度や、学生納付特例制度を受けた期間は、保険料を全額納付した時に比べ、将来受ける年金額が少なくなります（2年間の学生納付特例制度の承認を受け、その期間を追納しなかった場合、約4万円の年金額が減額されます）。
- しかし、後にその期間の保険料を納めること（追納）で、全額納付した場合と同じ年金額がもらえます。
- 免除等を受けた期間は10年以内（例えば平成23年4月分保険料は平成33年4月まで）であれば、後から保険料を納めること（追納）ができます。

➤ 追納の手続きは…

- 追納する際は、追納の申込後、追納専用の納付書で納めてください。まず、お近くの年金事務所にお問い合わせください。

★ 追納する場合は、保険料免除等の承認を受けた期間の翌年度から起算して、3年度目以降に保険料を追納する場合、当時の保険料額に経過期間に応じた加算額が上乗せされますので、早期の追納をお勧めします。

国民年金加入手続と、その後の流れ

① 「国民年金資格取得届」を提出してください

- 同封の「国民年金資格取得届」に必要事項を明記し、お住まいの市（区）役所または町村役場、もしくはお近くの年金事務所に提出してください。
 - また、保険料の若年者納付猶予制度や学生納付特例制度の申請書を同時に提出することもできます（学生納付特例制度の申請をされる場合は、学生であることの証明が必要です。ご不明な点は、お近くの年金事務所にお問い合わせください）。
 - 付加保険料の納付（※2）の申し出や、前納を希望する場合は、お近くの年金事務所にお問い合わせください。
- （※2） 定額保険料のほかに月額400円を追加して納付することにより、将来の老齢基礎年金を増額できる制度。

② 「年金手帳」が届きます

- 保険料納付の確認や将来年金を受け取る際に必要です。大切に保管してください（厚生年金保険の被保険者だった方、共済組合に加入していた方、障害・遺族年金を受給している方（していた方）にはお送りしません）。



③ 「国民年金保険料納付書」が届きます

- 納付書で保険料を納めてください（ご自身の生年月日の前日が含まれる月の分からの保険料）。
 - 保険料は金融機関のほか、コンビニエンスストアでの納付、電子納付もできます。また、口座振替やクレジット納付も可能です（詳しくは、お近くの年金事務所にお問い合わせください）。
- ★ 納付書は保険料の納付猶予などを申請した方にもお送りしています。

20歳になる前に基礎年金番号を取得している方へ

- 20歳になられる前に会社などに勤められて、厚生年金保険の被保険者だった方や共済組合加入者だった方、また障害年金や遺族年金の受給者の方（受給していた方）は、基礎年金番号をすでにお持ちですので、同封の資格取得届に基礎年金番号を記載の上、提出してください。

厚生年金保険などに加入している方へ

- 20歳になられた時点で厚生年金保険の被保険者の方、共済組合にご加入の方は、お手数ですがその旨を必ずお近くの年金事務所にお知らせいただきますよう、お願いします（同封の資格取得届の提出は必要ありません）。

厚生年金保険などに加入している配偶者に扶養されている方へ

- 20歳になられた時点で、配偶者が厚生年金被保険者または共済組合にご加入の方（原則65歳未満の方）で、その方に扶養されている場合は、配偶者のお勤め先にご連絡してください。あなたの国民年金加入の手続きが、配偶者のお勤め先によって行われます（同封の資格取得届の提出は必要ありません）。



<http://www.nenkin.go.jp>

日本年金機構

で 検索

1105 1016 036

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況						
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束 お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束 10 か条」をお客様から見えやすい場所に掲示するとともに、その実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様モニター制度を導入し、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。</p>	<p><実績></p> <p>○機構のお客様サービスの基本方針である「お客様へのお約束 10 か条」をホームページに掲載するとともに、A1 サイズのポスターを作成し、年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示しました。また、年金事務所やブロック本部ごとの取り組み状況について、チェックリストに基づき、サービスリーダー（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）による確認及び改善指導を定期的に行いました。</p> <p>【別表 23：お客様へのお約束 10 か条】</p> <p>○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ことを目的として、平成 22 年 1 月に機構本部内に設置した「お客様向け文書審査チーム」での定期的な審査を行うとともに、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」を平成 22 年 4 月より定期的で開催しています。</p> <p>(開催実績)</p> <table border="1" data-bbox="900 1070 1895 1171"> <tbody> <tr> <td>お客様向け文書審査チーム</td> <td>34 回開催</td> <td>57 件審査</td> </tr> <tr> <td>お客様向け文書モニター会議</td> <td>11 回開催</td> <td>16 件審査</td> </tr> </tbody> </table> <p>○「お客様向け文書モニター会議」のモニターは、一般のお客様から公募を行い、23 名の方に委嘱しました。「わかりやすさ・読みやすさ」等の観点からご意見を伺うこととし、新たに発出するお客様向け文書を審査するほか、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から優先して）見直しを進めています。</p>	お客様向け文書審査チーム	34 回開催	57 件審査	お客様向け文書モニター会議	11 回開催	16 件審査
お客様向け文書審査チーム	34 回開催	57 件審査					
お客様向け文書モニター会議	11 回開催	16 件審査					

<p>③ 現場主導のサービス改善</p> <p>年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。また、職員提案制度の実施をはじめ、現場の職員からの意見を積極的に吸収し、これらの意見に対する適切なフィードバックを行うとともに、具体的なサービス改善・業務改善につなげる。</p>	<p>○この「お客様向け文書モニター会議」では、平成 22 年度に 11 回開催し、16 件の審査を行いました。このモニター会議におけるご意見を踏まえて行った文書改善事例のひとつとして「支払額（振込額）のお知らせ」があります。これは「初回支払額のお知らせ」を更新したのですが、モニターの皆様のご協力により、吹き出し方式を取り入れるなど、全面的に改定しわかりやすくしたもので平成 23 年 6 月に発送しました。</p> <p>○また、さらなる文書改善を図るため、文書や構成に関する専門的知見を有する文書デザイナーとのコンサルティング契約を行い、わかりやすさ・見やすさに視点を置いた文書作成のプロフェッショナルの方のアドバイスも取り入れられる仕組みを平成 23 年度から実施できるよう準備しました。</p> <p>【別表 24：「支払額（振込額）のお知らせ」パンフレット】</p> <p>○お客様から、直接サービス改善についてのご意見・ご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、平成 23 年 2 月～3 月にかけて、全国 8 ヶ所の年金事務所で「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました（当初、各ブロック 1 か所の 9 か所を予定していましたが、震災の影響で 1 か所中止）。モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成 23 年 5 月）</p> <p>○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計・分析しています。そして、これらの結果を踏まえ、お客様サービス及び業務改善へ反映させていくこととしています。</p> <p>なお、平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月までに寄せられたご意見・ご要望は 459 件となっています。</p>
--	---

○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしています。平成22年度には、平成22年2月から平成23年1月までに投稿された提案436件を評価し、「年金相談対応者研修用デモシステム」、「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件をサービス改善・業務改善につなげました。

○また、平成22年7月から各職場ごとに「身近な業務改善の取組」を実施しています。この取り組み内容の報告が、同年7月から平成23年3月までの間に「事務所内案内表示の改善」など3,576件の報告があり、このうち好取組事例については、他の職場の参考となるよう、機構LANへの掲載により全国に周知しました。

○年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取り組みを全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務の質の向上を図ることを目的として「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。

・平成22年6月に実施した第1回コンテストでは、全応募58事例のうち10事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。さらに全国展開が適当と判断した「年金相談事蹟管理システム」の活用についてモデル実施をした上で、平成23年度から全国展開を図る準備をしました。

・平成22年12月に実施した第2回コンテストでは、全応募140事例のうち9事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構LANに掲載し全職員に周知しました。平成23年3月には、全国展開が適当と判断した「磁気媒体届書（FD・MO届）受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツール」など14事例の概要を紹介し、活用推奨の情報提供を行いました。

○現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)は、本部で集約し、お客様の声の集計報告や主なお客様の声の内容を毎週ホームページに公表しています。また、年金事務所における「お客様の声」に基づく個別対応事例についても、平成22年6月より、「今週の改善」としてホームページで公表しています。

④ お客様の声の集約

現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースの構築に向けての検討を行う。また、これらの取組を具体的なサービス改善につなげる。

⑤ 窓口サービスの改善

ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」や「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、その結果を機構ホームページに公表する。

○さらに、「お客様の声」に加え、理事長へのメール・手紙、本部への電話・来訪、厚生労働省への国民の声を集計、分析するとともに、お客様の声に基づくサービス改善案件について、毎月サービス改善委員会にて報告・審議を行うなど（平成 23 年 4 月サービス改善委員会報告事案数 231 件）業務改善につなげています。

なお、年金制度に関する要望については、お客様の声や機構の現場での要望を踏まえ、機構として「年金制度に関する改善検討要望」を取りまとめ、平成 23 年 3 月に厚生労働省年金局へ提出しました。

○お客様の声の内容をより効果的に蓄積、対応の管理、分析を行うため、「お客様対応管理システム」（例：事務所単位、苦情内容別の集計、分析。事件・事故・事務処理誤り及び相談事跡を含む）を、平成 23 年度中目途に構築できるよう準備を進め、基本計画書を平成 22 年 12 月に策定しました。

【別表 25：意見・要望・苦情等の推移】

【別表 26：ご意見の内容（詳細）】

○平成 23 年 3 月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのお客様を対象として、「お客様満足度アンケート」（以下「アンケート」という。）を実施しました。また、アンケートの実施に際しては、より率直なお客様のご意見を得るため、アンケートの回収方法については、従来の相談終了後に職員がアンケートを配付しその場で回収するという方法から機構本部への郵送方式にあらためるとともに、アンケート内容についても職員の対応等について「不満」、「やや不満」のご回答をいただいたお客様から、具体的な「不満」の理由を記載していただくなど、アンケートの改善に努めました。

<p>イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。</p> <p>⑥ 分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。</p> <p>⑦ 開かれた組織運営 機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図る</p>	<p>○また、平成 23 年 2 月から 3 月にかけて、年金事務所及び年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所及びコールセンターの電話対応業務における「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者による覆面調査を実施しました。（なお、窓口覆面実態調査は今回実施したものが機構としては初めての調査となります） ※平成 22 年度に実施したお客様満足度アンケート及び窓口覆面実態調査の結果については、現在取りまとめ中であり、取りまとめ次第公表予定。</p> <p>○接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、「マナースタンダード実践テキスト」及び「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を作成し、全職員へ周知するとともに、平成 23 年 1 月から 3 月にかけて全国 9 か所で開催されたブロック本部主催の所長会議等において、接遇研修を開催しました。また、障害のあるお客様に対する接遇についても、「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全職員へ周知するとともに前記の所長会議等で説明しました。また、平成 23 年 3 月に「マナースタンダード実践テキストDVD」を作成し、平成 23 年度よりマナースタンダード研修で活用することとしました。（平成 23 年 4 月に全国に配布しました）</p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、平成22年11月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中では、「お客様へのお約束10か条」の達成状況やお客様から寄せられた声とその業務への反映状況なども紹介しています。 作成にあたっては、見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用やまわりくどい表現は避け、ワンセンテンスをできるだけ短くするとともに図表を多く用いました。また、専門用語の解説を加えました。</p> <p>○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を 4 回開催しました（うち、1 回は、障害者団体からのヒアリングを実施）。運営評議会における議論や要望を踏まえ、20 歳になった方への国民年金加入のお知らせ文書の改善や年金事務所などのバリアフリー化の推進、障害をお持ちのお客様向けの接遇マニュアルの作成など、お客</p>
---	--

ため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

様向けのサービスや業務の改善に結びつけました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○サービス向上への取り組みは、民間企業の取り組みを吸収（損害保険会社、生命保険会社、銀行、証券会社について平成22年8月～9月実施）するとともに、現場や有識者のご意見を聞きつつ積極的な取り組みを進めています。なお、民間企業と同様、「お客様の声」の数自体の減少を目指すというよりは、恒常的継続的にマナー向上の研修を実施するとともに、お客様の声を適切に受け止め、個別の「お客様の声」に適切迅速に対応する仕組みをつくり、さらに業務・制度改善につなげていくというスタンスで引き続き積極的な対応をしていきたいと考えています。また、お客様満足度アンケートや窓口覆面調査についても、民間の例も参考に、より客観的な状況を把握できるように改善しました。以上のとおり、計画以上の積極的な取り組みを行えたものと考えますが、機構の基本理念の達成のためには、もう一段のサービス向上の取り組み努力が必要と考えています。

○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「職員提案制度」は、平成22年度に「年金相談対応者研修用デモシステム」「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件の提案を改善につなげることができ、重要な役割を果たす制度として定着しました。



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立つて】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
IP 電話・PHS からは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
IP 電話・PHS からは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

◆ ご相談の窓口は、全国にご 있습니다。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

- 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
- 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
- 第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。 <http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ



<http://www.nenkin.go.jp/>

国民年金・厚生年金保険の支払額（振込額）のお知らせ

この
お知らせに
ついて

次の場合に今回の支払額（振込額）とその内訳をお知らせするものです。
 ○はじめて年金を受け取られる方で過去に分までさかのぼってお支払いのある方
 ○年金額（支払額）について過去に分までさかのぼって変更がある方
 ※実際に振込を行う金融機関等については「年金振込通知書」でお知らせします。

平成 年 月にお支払いする ○ ○ 年金の支払額 (振込額)です。	年金証書の基礎年金番号・年金コード	
	差引き支払額(振込額) (①+②-③-④のA)	円

【支払額の項目別内訳表】

項番	項目	金額	
①	定期支払額	円	
②	過去分の支払額(一時払)	円	
③	年金からの控除額	介護保険料額	円
		国民健康保険料(税)額	円
		後期高齢者医療保険料額	円
		所得税額	円
		個人住民税額	円
	④	支払調整額	A 今回のお支払いで調整した額
イ 次回以降のお支払いで調整する額			円

裏面【支払内訳表】の⑤項番の○数字に対応しています。

○偶数月の15日に定期的にお支払いする額です。
(15日が土曜日、日曜日又は祝日のときは、その直前の金融機関の営業日です。)
○年金は後払いです。例えば、2月分・3月分は4月にお支払いします。

○過去にさかのぼって年金が決定、変更された場合は、定期支払額とは別にお支払いする額です。
○過去にさかのぼって年金の決定内容を訂正した場合は、訂正により変更となった年金額の合計です。

※ ④に金額の記載がある方は以下の説明をご覧ください。

○今まで受け取られていた年金額を過去にさかのぼって変更した場合は、これまでに支払過ぎた年金額、また、過去にさかのぼって年金の決定内容を訂正した場合は、これまでにお支払いした年金額を記載しています。
 ○年金を過去にさかのぼって変更したために、これまでに支払過ぎた年金額は「支払調整額」として、お返しいただくようお願いします。
 ○お返しいただく額が多い場合、分割でお返しいただくことになります。そのため、今回のお支払いでお返しいただく額と次回以降にお返しいただく額とに分けてあらわしています。

様

平成 年 月 日

厚生労働省年金局
[お問い合わせ先]
日本年金機構

【支払額内訳表】（表面の①、②、④の項目の内訳は以下のとおりです。）

表面【支払額の項目別内訳表】の項番の○数字に対応しています。

⑤ 項番	⑥ 支払対象期間	⑦ 月数 ヵ月	⑧ 支払年金額または 変更後年金額		⑨ 変更前年金額		⑩ 差引支払年金額 (⑧－⑨)	⑪ 支払額
			(年額)	円	(年額)	円	(年額)	

○今回お支払いする年金の対象月となる期間です。
○年金の支払は、5年を過ぎると「時効」によりお支払いできません。⑥支払対象期間欄の前に*印がある場合は、時効になった年金があります。お支払いできる期間は*印の年月以降の分になります。

○⑧支払年金額は定期支払額の計算の基礎となる年金の額です。
○過去にさかのぼって年金額が変更された場合、変更後年金額と変更前年金額がそれぞれ記載されます。

○⑪支払額は、⑩差引支払年金額÷12(月額)に⑦月数をかけたものに相当します。
なお、1円未満の端数処理の関係で、⑪支払額が上記の計算結果より少なくなる場合があります。

※ ⑥支払対象期間に、支払調整「○○」と記載がある方はこちらをご覧ください。

「○○」中の2ケタの番号は、今回のお支払いで加算、減算した理由をあらわしています。

調整の理由		調整の理由	
「01」	2つ以上の年金を受け取る権利が発生していることに伴い、さかのぼって選択手続きをしたことにより、前に受けていた年金の過払額、あるいは未払額を今回の支払額で調整しています。	「41」	「年金受給権者現況届」または「生計維持確認届」の「加給年金額等対象者の欄」に該当する対象者の記載がされていないため、お支払いの一部を一時差止めしています。この場合は前記の届出をご提出いただくことにより、差止めしていた分の額はまとめてお支払いします。
「03」	支払先の金融機関の変更がありましたので（銀行から郵便局、または郵便局から銀行）、あらためてお支払いすることになります。	「51」	今回のお支払いの前に発生した過払額を、今回の支払額で差し引いて調整しています。この額には、前回の通知でお知らせした「次回以降のお支払いで調整する額」を含んでいます。前回の通知でお知らせした額と異なっている場合は今回のお支払い前に増額または減額の変更があったためです。
「04」	郵便局でお支払いするための送金通知書の支払期限が過ぎてしまいました。そのため、あらためてお支払いすることになります。	その他	その他の理由により、過払額及び未払額を今回のお支払いで加算、減算しています。
「06」	年金の決定内容に訂正がありました。今までにお支払いした額で差し引いて調整しています。		
「33」	死亡された方が受けていた年金の過払額を、今回の遺族基礎年金または遺族厚生年金の支払額で差し引いて調整しています。		
「36」	いままで受けていた年金の過払額を、今回の支払額で差し引いて調整しています。		
「38」	いままで受けていた年金の過払額を、今回の支払額で差し引いて調整しています。		

※調整理由の番号は「01」から「90」までありますが、ここでは主なものを挙げています。

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

03-6700-1165 (IP電話・PHS用電話)

999999999999 99999 99999 99999

【受付時間】

月～金曜日：午前8時30分～午後5時15分
ただし、月曜日(月曜日が休日の場合は火曜日)は午後7時まで受付
第2土曜日：午前9時30分～午後4時
(祝日、12月29日～1月3日はご利用いただけません。)

日本年金機構ホームページ <http://www.nenkin.go.jp/>

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	%	
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%	56	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%	161	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	36.5%	
	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	3.6%	
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22年4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	2,088	14%	年金事務所職員が知識不足のため説明が不十分である 等
		電話②	504	3%	年金事務所、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	2,379	16%	年金振込通知書等が分かりづらい 等
		ホームページ④	358	2%	掲載情報やリンク先を充実させてほしい 等
	小計(①～④合計) a		5,329	36%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	1,870	13%	障害年金の審査をもっと早くしてほしい 等
		国民年金業務⑥	1,416	10%	納付督促業務を業者に外部委託していることの周知が不十分 等
		厚生年金業務⑦	776	5%	適用業務(算定届、月額変更届等に関する問い合わせ) 等
		小計(⑤～⑦合計) b	4,062	28%	
	個人情報⑧		98	1%	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		55	0%	年金事務所の説明誤りに対する苦情 等
	お叱り⑩		1,703	12%	所在不明高齢者対策 等
	その他(①～⑩以外) ⑪		524	4%	年金記録の管理に対する批判 等
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		11,771	81%		
励まし関係⑫		503	3%	年金事務所職員のでいねいな説明に対する激励、励まし 等	
年金政策、制度立案関係⑬		2,329	16%	運用3号の取扱いに係る要望 等	
合計(①～⑬合計)		14,603	100%		

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</p> <p>6. 電子申請の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」（平成 20 年 9 月 12 日 IT 戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p> <p>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</p>	<p><実績></p> <p>○電子媒体化促進プロジェクトチームを設置し、電子申請の利用促進や届書等の電子媒体化についての検討を行い、以下の取組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国社会保険労務士会連合会電子化委員と意見交換 ・電子申請パッケージソフト開発メーカーとの電子申請利用促進に向けた意見交換 ・厚生年金基金（105 基金）に対する電子申請利用促進に関するアンケート調査 ・全国の市区町村（1,750 市区町村）に対する機構へ提出される届書等の電子媒体化に関するアンケート調査 <p>○平成 22 年 12 月に事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第 6 回 電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。（再掲）</p> <p>○事業主の届出手続に利用されている磁気媒体届書作成プログラムの利用可能な磁気媒体について、現在活用している FD と MO に加えて、さらに利便性の向上を図るため CD 及び DVD の利用ができるよう、平成 23 年 2 月にシステム開発に着手しました。</p> <p>○上記のような取組みの結果、「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要 16 手続に係る平成 22 年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は、55.3%（前年対比 2.0% 上昇）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値 51% を上回りました。</p>

<自己評価（要因分析含む）>

評語： A

○前記の各種取り組みの結果、平成 22 年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」などの主要 16 手続きに関する電子申請利用率（磁気媒体申請を含む）は、55. 3%（前年対比 2. 0%上昇）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた平成 22 年度の目標値 51%を上回り、目標を達成しました。

平成22年度計画	平成22年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検するとともに、外部コンサルティングを活用した検証を行う。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。</p>	<p><実績></p> <p>○業務の合理化・効率化を進めるため、機構として取り組むべき業務改善の課題への対応方針やスケジュールを明確にした業務改善工程表を平成22年7月に策定しました。同工程表に基づき、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事務処理誤り報告」の内容の蓄積、対応の管理、分析を効率的に行うためのデータベース化の検討を進め、基本計画書を策定 ・年金事務所等から本部への各種報告物についての見直しを行い、廃止と整理した報告物について業務処理マニュアルの各種報告書一覧から削除。 <p>○前記のとおり、職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」に基づき投稿された提案436件を評価し37件をサービス改善・業務改善につなげました。</p> <p>また、平成22年7月から職場ごとに実施している「身近な業務改善の取組」として報告があったものの中から好取組事例を他の職場の参考となるよう全国に周知しました。</p> <p>さらに前記のとおり、「サービス・業務改善コンテスト」を実施し、平成22年12月に実施した第2回コンテストに応募されたすべての取り組み事例140件を全国に周知するとともに平成23年3月には、全国展開が適当と判断した14事例の活用について周知しました。</p> <p>○事務処理誤りの再発防止のため現場第一線の職員からの改善提案や、各種届書の受付処理・進捗管理についての特別自主点検、特別監査の結果などを踏まえ、平成22年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・届書の受付控えの交付対象の拡大、未処理届書の確認・点検の実施、マニュアル改正時などにおける勉強会の実施、ファックス送信誤りの防止、記録統合誤り防止（※21）の実施、老齢年金繰下げ意思確認書（※22）の実施 ・バーコードを活用した届書などの受付、届書の進捗管理を行う受付データ進捗管理システムの構築に向けて、業務要件などを専任体制で検討し、基本計画書を策定

・「国民年金被保険者資格取得届にかかるシステム改善」(※23)を含む10件の基本計画書の策定

〈用語解説〉

(※21) 年金手帳再交付申請書を処理する際に、ハードコピーを印字して、年金手帳再交付申請書の項目をチェックし、氏名、生年月日、性別、住所の4項目が一致している場合等に本人の特定を行った上で、決裁を受けること、また、被保険者資格取得届の処理については、年金手帳再交付申請書の写し及びハードコピーの写しが添付されていることを確認し、その内容を再度確認の上処理して、決裁を受けることを徹底するものです。

(※22) 年金請求時におけるお客様の意思と相違する事務処理を防止するため、年金請求書を受理する際に、繰下げ請求にかかる9項目の「注意点」を記載した書類を使用して説明を行うとともに、年金見込額照会回答票を作成し、繰下げした場合としない場合の金額を比較して説明を行い、説明後、お客様に「注意点」及び「老齢年金の繰下げ意思確認書」を年金請求書と同時に提出していただき、お客様の意思確認を徹底するものです。

(※23) 厚生年金保険の資格取得日より遡及して国民年金第1号被保険者の資格取得届が入力された場合においても、国民年金第1号被保険者の資格取得日以後の直近の厚生年金保険の被保険者資格取得日をもって、国民年金第1号被保険者の資格喪失記録が自動的(機械的)に処理される機能を追加するものです。

○また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、平成22年7月から10月の間に外部コンサルティングによる検証を行いました。検証の結果、システム改善や各職場での勉強会の実施などの取り組みについて、「おおむね有効」との評価を受けました。

○職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。

また、業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました(対象者数41人)。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○事務処理誤り再発防止に関する現場第一線の職員からの改善提案などを踏まえ、「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づく取り組みを推進しました。

また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、外部コンサルティングによる検証を行い、「再発防止策は、『おおむね有効』』との評価を受けました。

業務の標準化を図るために必要な業務処理マニュアルの精緻化に継続的に取り組みました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人員体制について、「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）に基づき、平成 22 年 10 月から准職員について 90 人の定員減を図る。ただし、年金記録問題対応に必要な人員については、確保する。</p> <p>人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、必要に応じ、効率化を図る。</p> <p>② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、効率的な執行を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○機構の人員体制については、「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）に基づき、平成 22 年 10 月から准職員の定員を 90 人削減しました。</p> <p>なお、年金記録問題への対応のため、通常の定員とは別に必要な人員を確保し、業務に着実に取り組んでいます。</p> <p>また、人件費については、平成 22 年 8 月の人事院勧告及び平成 22 年 11 月の「公務員の給与改定に関する取扱いについて（閣議決定）」を踏まえ、役職員の賞与などを引き下げました。</p> <p>○効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、機械警備や事務処理機器などの本部での一括調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げ、業務用車両の所属拠点の移動による効率的な運用、飲料自販機の設置と組み合わせた AED リースの無償化といった取り組みを行いました。（一部は平成 23 年度以降の執行に反映しました。）</p> <p>○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、当初予算額（169.8 億円）を 41.1 億円（24.2%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減や予備費予算を使用しなかったことなどによって効率化できた執行額は、11.0 億円（当初予算額の 6.5%）です。</p> <p>○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、当初予算額（1,775.9 億円）を 440.8 億円（24.8%）下回りました。このうち、「ねんきん定期便」の作成・送付経費や事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費などの入札によって調達コストを低減したことなどによって効率化できた執行額は、260.1 億円（当初予算額の 14.6%）です。</p>

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○准職員の定員を目標どおり削減しました。また、職員人件費については、機構職員の給与水準が国家公務員の給与水準を下回る（対国家公務員 90.8 (21 年度実績)）中で、役職員の賞与など約 8.6 億円削減しました。

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約の実施、機械警備や事務処理機器などの本部での一括調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げや入札によるコストの削減などにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では 11.0 億円（当初予算比 6.5%減）、業務経費は 260.1 億円（当初予算比 14.6%減）効率化により削減しました。また、中期計画における削減目標（中期期間内の最終の年度において、一般管理費（人件費を除く。）については、平成 22 年度比で 12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については、4%程度に相当する額の削減を目標）の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>イ 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p> <p>ウ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。</p> <p>エ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。</p>	<p><実績></p> <p>○「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）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>○平成 22 年度においては、21 年度に引き続き、全国 51 か所の年金相談センターにおける相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。また、すべての年金事務所において国民年金保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務の外部委託（市場化テスト）を行いました。</p> <p>○平成 22 年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約 473 件のうち、総合評価落札方式（※24）を活用し業者を選定したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など 50 件となっています（ノウハウ、専門的な知識、高い技術力を必要としない、印刷、発送、入力業務等については、最低価格落札方式または随意契約により 423 件を外部委託）。なお、委託業者の選定にあたっては、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順により、チェックリストに基づいて事前審査を行い、適切に選定しました。また、監査部による調達プロセス監査（案件ごとの調達手続き及びその運営体制の評価）を実施し、委託契約の適正化を図りました。</p> <p><用語解説></p> <p>（※24）入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p> <p>○サービス品質を確保するため、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、個々の委託業者と委託契約においてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施などによりモニタリングを行っています。</p>

○平成 22 年度においては、継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など 79 件について複数年契約を行いました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○国民年金保険料の納付督促業務などの外部委託は、21年度と同様、すべての年金事務所において納付督促業務を外部委託するとともに、免除等勧奨業務もすべての年金事務所において外部委託しました。また、委託業者の選定にあたっては、事業の質をより重視した総合評価落札方式により、適切な委託先の選定に努めました。

○委託業者の選定にあたっては、委託業者選定チェックリストに基づき適切に選定しました。また、委託業務において達成すべきサービス品質については前記のとおり、標準仕様書に基づき委託業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成 18 年 3 月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計の補完工程に関する調達仕様書の見直しや意見招請(※25)回答案の修正などの作業を実施しました。また、平成 22 年 5 月に、①基本設計補完業務(業務ソフトウェア)、②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証等業務(※26)、③基本設計補完工程における工程管理支援業務の 3 業務について調達公示が行われました。なお、①及び②は一般競争入札(総合評価落札方式)、③は一般競争入札(最低価格落札方式)で実施しています。(いずれも厚生労働省が契約主体となっています。)</p> <p>○①の業務は、基本設計において要件が未確定であった事項やその後の追加要件事項、年金記録問題検証委員会報告書などを踏まえた業務プロセス見直しの結果について業務ソフトウェアの設計を行うとともに、分割調達によって実施された基本設計の各サブシステム間の整合性等を確認し、必要な補正を行うことによって品質の向上を確保することを目的としたものです。平成 22 年 10 月に契約を締結、平成 23 年 7 月末の業務完了に向けて、受託者への指示等を行っています。</p> <p>○②の業務は、詳細設計以降の工程をマルチベンダ体制(※27)の下で進めるに当たり、作業を計画的かつ効率的に実施し、開発するアプリケーションの品質を均一に保つために適正なアーキテクチャ設計を行うとともに、開発及び運用で使用するソフトウェア製品及びハードウェア製品の仕様を明確にし、アーキテクチャ設計の妥当性とプラットフォーム性能等について机上で検証を行うことを目的としたものです。平成 22 年 8 月に契約が締結されましたが、受託者が契約の全部又は一部を履行する見込みがないと明らかに認められたため、平成 23 年 2 月に契約を解除しました。</p> <p>○③の業務は、上記の①及び②の業務が遅滞なく遂行されるために、適切に作業のスケジュール管理等を行うことを目的としたものです。平成 22 年 7 月に契約を締結、平成 22 年度末をもって業務を完了しました。</p>

○また、内閣官房に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループの点検・評価を踏まえ、データ移行方式の検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築及び調査を実施しました。

《用語解説》

(※25)入札公告に先立って、調達の仕様書案について事業者から仕様書案への意見を求めることです。

(※26)アーキテクチャ設計とは、システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。

プラットフォーム性能検証とは、ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定等が機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。

(※27)複数の事業者が参画してシステムを構築する体制のことです。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○社会保険オンラインシステムの見直しにあたっては、厚生労働省が行う基本設計補完工程の調達において、調達仕様書の見直し及び意見招請回答案の修正などの作業に協力するとともに、提案書の評価においても、外部有識者に参画いただき実施する「年金業務システム技術審査委員会」の開催に向けた作業協力をを行うなど、基本設計補完工程の着手に向けて適正に業務を進めてきました。

○また、基本設計補完工程における各業務の実施に当たっては、受託者への作業指示や厚生労働省との調整等を行うなど、各業務の円滑な実施に向けて適正に業務を進めてきました。しかし、主に厚生労働省が契約した受託者の体制不備に起因して、最終的に、②の受託者に契約の全部又は一部を履行する見込みがないことが明らかとなり、契約解除に至ったため、予定していた業務が完了できませんでした。今後の進め方について厚生労働省と調整を図っていくこととしています。

○さらに、基本設計補完工程の実施に加え、現行システムのデータベース調査を実施するなど、社会保険オンラインシステムの見直しに係る取り組みを実施しました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</p> <p>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。</p> <p>① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札(総合評価方式を含む。)に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を 80%以上の水準とすることを目指す。</p> <p>② 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の 10%程度を削減することを目指す。</p> <p>③ 調達委員会等を開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。</p> <p>④ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。</p>	<p><実績></p> <p>○平成 21 年度は、3 か月間における契約が少ない中、発足当初に各年金事務所で不足した帳票類をやむを得ず緊急に随意契約したため、一般競争入札の割合は 56.7%でした。平成 22 年度は、一般競争入札の徹底を図るとともに調達計画の実績管理を的確に行ったことにより、一般競争入札を行った割合は 83.6%となりました。</p> <table border="1" data-bbox="824 587 1693 842"> <thead> <tr> <th></th> <th>22 年度実績</th> <th>21 年度実績 (3 か月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般競争入札の割合</td> <td>83.6%</td> <td>56.7%</td> </tr> <tr> <td>一般競争入札</td> <td>1,143 件</td> <td>72 件</td> </tr> <tr> <td>随意契約</td> <td>225 件</td> <td>55 件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,368 件</td> <td>127 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○平成 21 年度は、各年金事務所で不足した帳票類をやむを得ず緊急に随意契約したことによる影響が大きく、削減率は 6.4%にとどまりました。平成 22 年度は、調達単位を全国一括又はブロック単位とすること、複数年契約を積極的に活用することなどの効果により、年間調達計画額に対する実際の契約金額は、28.2%の削減となりました。</p> <table border="1" data-bbox="842 1086 1727 1294"> <thead> <tr> <th></th> <th>22 年度実績</th> <th>21 年度実績 (3 か月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減率</td> <td>28.2%</td> <td>6.4%</td> </tr> <tr> <td>調達計画額</td> <td>104,826 百万円</td> <td>4,562 百万円</td> </tr> <tr> <td>削減額</td> <td>29,612 百万円</td> <td>293 百万円</td> </tr> </tbody> </table> <p>○業務効率化や業務品質の向上に効果があると認められるものについては、複数年契約を積極的に活用し、土地建物賃貸借、システム関係の保守業務など 595 件 (21 年度 : 32 件 (3 か月)) の複数年契約を締結</p>		22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)	一般競争入札の割合	83.6%	56.7%	一般競争入札	1,143 件	72 件	随意契約	225 件	55 件	計	1,368 件	127 件		22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)	削減率	28.2%	6.4%	調達計画額	104,826 百万円	4,562 百万円	削減額	29,612 百万円	293 百万円
	22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)																										
一般競争入札の割合	83.6%	56.7%																										
一般競争入札	1,143 件	72 件																										
随意契約	225 件	55 件																										
計	1,368 件	127 件																										
	22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)																										
削減率	28.2%	6.4%																										
調達計画額	104,826 百万円	4,562 百万円																										
削減額	29,612 百万円	293 百万円																										

しました。

○複数年契約の活用は、事業者にとって初期投資の回収及び業務ノウハウの蓄積が図りやすくなる結果、コスト削減につながると考えられます。

例えば、各県の事務センターで行っている国民年金・厚生年金保険の共同処理の業務委託については、本部で一括して調達した効果も寄与し、複数年契約を行った結果、2割程度の削減効果がありました。

○平成22年5月に行った「紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務」の入札過程で発生した情報漏えい事案を踏まえ、調達の公正性・透明性の確保を図る観点から、平成22年10月に事業者との接触及び情報収集・情報提供の取り扱いに関する実施要領を定め、調達手続きの適正化に努めました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底した結果、少額の契約等を除いて、平成22年度においては全体の契約件数に対し一般競争入札の割合は、83.6%となり、目標とした80%を上回ることができました。

○前述のとおり、年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会に報告するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会などにおいて、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかについて審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減を図った結果、平成22年度においては、年間調達計画額(104,826百万円)からの削減額は、29,612百万円となり、削減率は目標とした10%を大幅に上回る28.2%となりました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するため、以下の取組を行う。</p> <p>① リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を図る。また、新任所長研修や所長会議等を利用し、業務遂行を妨げる暴力行為や不当な要求行為などが起きた場合の対応について周知</p>	<p><実績></p> <p>○内部統制システムが有効に機能するためには、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取り組みを進めてきました。</p> <p>○具体的には、平成 20 年 10 月に理事長直属のプロジェクトチームとして、組織風土改革実践プロジェクトチーム（以下「組織 P T」という。）を設置し、組織 P Tにおいて、同年 12 月に「第一次報告書」を取りまとめました。</p> <p>○同報告書の提言に基づき、平成 23 年を「組織風土改革元年」と位置付け、①コミュニケーション活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上を取り組みの柱として掲げ、役職にとらわれず、コミュニケーションを活性化させることを狙いとした「さん付け運動」の推進、職員のやる気向上と管理職に部下職員の日々の行動観察を促すことを目的とした「サンキューカード」の実施、求められる管理職像および求められる職員像の策定などに取り組みました。</p> <p>【別表 27：求められる管理職像、求められる職員像】</p> <p>○リスク管理とコンプライアンスの確保のため、集合研修や L A N システムを活用した研修など各種研修に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施するなど、職員の意識改革を図るための取組を進めています。</p> <p>【参考】22 年度に実施した主な研修（集合研修）</p> <p>①研修センターで開催された新規採用者研修や管理者研修等において講義や演習を実施</p>

徹底を図る。

- ②4月に開催された全国年金事務所長・事務センター長会議や9月に開催された新任事務センター長・年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や行政対象暴力・反社会的勢力への対応等について研修を実施
- ③各ブロック本部で開催されている年金事務所長会議等の機会を活用し、年金事務所長等に対して、実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディや管理監督者として持つべき意識や取るべき行動等についての研修を全9ブロック本部において実施
- ④本部のグループ長以上の役職員とブロック本部長を対象に、コンプライアンスの正しい理解と実践方法をテーマとして、外部講師（弁護士）によるセミナーを開催

（LANシステム等を活用した研修）

- ・6月から全役職員あてに、リスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を毎月配信
- ・全役職員向け社内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事（リスク・コンプライアンス講座）を掲載

（職場内研修）

各部署において円滑に職場内での研修が実施できるよう各種研修資料と研修講師用の副読本を作成

○コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、7月に全役職員を対象に実施しました。

○この調査結果においては、業務を進める上でコンプライアンスを意識している職員は95.8%であるなど、社会保険庁において実施した意識調査結果と比較すると、「意識の高さ」「実践状況」など、職員一人ひとりのコンプライアンス意識が向上していることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ2割の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じているなど組織としての取り組みが不十分であると感じている職員が多いことが分かりました。こうした調査結果を踏まえ、研修内容の改訂や風通しの良い職場づくりなどに取り組んでいます。

○法令等違反通報制度による通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報（総件数 4,065 件：旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む）の中から、コンプライアンス問題事案の疑いがある事案について事実関係の調査を行い、問題があると確認されたものについては、その是正や再発防止に取り組みました。平成 22 年度中にコンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査を実施した件数は 209 件となっており、このうち、22 年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは 40 件となっています。また、このうちの 20 件は制裁処分を行い、8 件は文書による指導などを行いました。

【参考 1】法令等違反通報制度による通報件数（平成 22 年度）
147 件（うち外部窓口 21 件 内部窓口 126 件）

【参考 2】調査をした 209 件の内訳

- ・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理 77 件（19）件
- ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 78 件（12）件
- ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 41 件（7）件
- ・人身事故を伴う交通法規違反行為 13 件（2）件

（ ）内はそのうち 22 年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数

○特に、平成 22 年 5 月に行った紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札過程において発生した仕様書案などの情報漏えい事案については、第三者による検証会議を設置し、調査及び検証を行いました。同年 8 月に報告書を取りまとめた同検証会議においては、事案の背景に、「行為者の規範意識の欠如等に加えて、機構の情報管理体制の不備や調達における事業者接触ルールの不在がある」と指摘され、再発防止策として、①情報管理体制の整備②調達業務の情報収集等における外部事業者との接触のルール化③規範意識の向上④情報管理を中心としたリスク管理、適切な人員配置、機構職員の経験・ノウハウの蓄積と継承・一体感の醸成等が提言されました。

こうした提言を受け、機構においては、10 月に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を策定し、同プランに基づく取り組みを始めとする各種取組を着実に実行することにより、再発防止への取り組みを進めています。

<p>② 業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防止するために、リスクアセスメント調査を実施する。また、地震等の災害時を想定した年金支払テープの移送訓練を行い、事業継続への対応力を高める</p> <p>③ 事務処理誤りについては、その事案の報告を基に、データベース化を図る。また、職員から再発防止策や業務改善に係る意見募集を行ったうえで、その対策を検討し、可能なものから順次、業務改善を行うとともに、研修等により事務処理誤りの防止に努める。</p>	<p>○また、管理職にある職員が年金個人情報漏えいの疑いで逮捕されたことを受け、個人情報の閲覧が業務目的に沿って行われていることを確認するために行っている「氏名索引処理結果の点検・確認」において、管理職にある者が氏名索引照会の処理を行った場合には、必ず別の職員が点検・確認を行うこととし、その再発防止に取り組んでいます。</p> <p>○8月から11月にかけて62か所の年金事務所と8か所の事務センターにおいて、また11月から12月にかけて本部の全国一括業務部門とシステム部門においてリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析、主要リスクに対する対応策の検討を行いました。そして3月に指示依頼を発出し、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各事業場での対応策を周知し、リスク低減へ向けた取り組みを行いました。</p> <p>○事業継続への対応力を高めるため、災害対応要領を補完する「災害対応の手引き」などの手順書を整備し、周知しました。また、地震などの災害時を想定し、9月から10月にかけて年金支払テープの移送訓練を実施するとともに、防災訓練を実施しました。さらに、災害対応職員等の配置、緊急連絡網の整備、災害対応用品の購入などの取り組みを行いました。この結果、3月11日に発生した東日本大震災においては、震災発生直後に災害対策本部を設置し、職員の安否や建物の被災状況、オンラインシステムの稼働状況などを迅速に把握し、事業継続に向けた的確な対応につなげることができました。</p> <p>○事務処理誤り報告について、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化の検討を進め、基本計画書を策定しました。なお、システムの稼働時期は、平成24年3月を目途としています。</p> <p>なお、平成22年度中に公表した事件・事故・事務処理誤り件数2,578件のうち、事務処理誤り件数は2,395件（このうち旧社会保険庁時代に発生したものは813件）です。</p> <p>○事務処理誤りの再発防止のため現場第一線の職員からの改善提案や、各種届書の受付処理・進捗管理についての特別自主点検、特別監査の結果などを踏まえ、平成22年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、以下の取り組みを実施しました。（再掲）</p>
--	---

<p>④ 内部監査については、新たに、内部統制の整備及び運用状況の確認、本部監査の本格実施、システム監査の実施等を重点事項とし実施するとともに、内部監査により是正又は改善の必要がある事項については、その改善状況について、継続的にフォローを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・届書の受付控えの交付対象の拡大、未処理届書の確認・点検の実施、マニュアル改正時などにおける勉強会の実施、ファックス送信誤りの防止、記録統合誤り防止の実施、老齢年金繰下げ意思確認書の実施 ・バーコードを活用した届書などの受付、届書の進捗管理を行う受付データ進捗管理システムの構築に向けて、業務要件などを専任体制で検討し、基本計画書を策定 ・「国民年金被保険者資格取得届にかかるシステム改善」を含む10件の基本計画書の策定 <p>○職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p>また、業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました（対象者数41人）。</p> <p>○平成22年度当初において、民間企業における監査経験者など9名を中途採用し、システム監査を含む本部監査機能を強化しました。</p> <p>○平成22年度において実施した主な内部監査は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①旧厚木社会保険事務所における処理遅延及び不適切な記録訂正が判明したことに伴い、全国312年金事務所及び47事務センターに対し、平成22年5月から11月までの間に特別監査を実施しました。 ②機構発足時において過去3年間内部監査が実施されていなかった年金事務所及び事務センターを優先対象とし、平成23年1月から3月の間において、全国52年金事務所及び5事務センターに対して一般監査を実施しました。この結果、平成21年度に内部監査を実施した23年金事務所を含め、機構設立後、全312年金事務所の内24%の年金事務所に対する監査が終了しました。 ③本部監査は以下を対象として実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・本部およびブロック本部の調達プロセスに対する内部監査（2回実施） ・情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プランの取組に対する内部監査 ・年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等との突合業務委託に対する内部監査 ・個人情報保護管理に係る内部監査
--	--

<p>⑤ 文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。</p> <p>⑥ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会計に係る内部監査 ・ システムに対する監査としてのユーザー I D 管理態勢に係る内部監査 <p>○上記の内部監査を実施した結果、年金事務所及び事務センターに対する特別監査においては、第三者委員会及び年金請求書に係る業務処理並びにシステムへのアクセス制限等に関する不備事項（1 年金事務所あたり平均約 11 件及び 1 事務センターあたり平均約 6 件）について各年金事務所等に対して事実確認及び是正対応を求めました。平成 23 年 1 月から 3 月の間に実施した年金事務所等に対する一般監査については、平成 22 年度内で実施監査を終了しましたが、監査結果は平成 23 年 4 月以降順次報告する予定で準備を進めました。本部監査については、調達プロセス監査（平成 22 年 7 月及び 12 月の 2 回実施）の結果、重大な問題点は発見されませんでした。調達審査基準の整備において十分でないところがあった点や一部調達案件における手続履行上の不備等について指摘し、これらを契約監視委員会に対しても報告するとともに、所管部署に対して是正対応の指示を行いました。調達プロセス監査を除く本部監査については、概ね平成 22 年度内で実地監査を終了し順次監査報告を行う予定で準備を進めました。</p> <p>○内部監査結果に基づく是正または改善対応が必要な事項のフォローアップについては、監査部内の手続きを整備するとともに、是正・改善の状況を継続的にフォローする体制を整えました。具体的には、内部監査結果の通知後 1 ヶ月以内に被監査部署から是正・改善の状況及び対応計画を記載した改善計画書の提出を求めることとしました。是正・改善を確認できなかった場合には、確認が完了するまで、当初の改善計画書提出後 3 ヶ月毎に新たな改善計画書の提出を求めています。</p> <p>○文書の管理・保管は、原則として「当面廃棄しない」という方針のもと、文書管理についての各職場内での研修を実施するなどその徹底を図りました。また、保管庫の不足などに対応するため順次、倉庫の借り増しなど保管庫の確保に努めました。</p> <p>○システムの開発、管理、運用及び保守については、IT 統制の実現を図ること並びにシステムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的として整備した「システム管理規程」、「情報セ</p>
--	---

保・育成に努め、業務運営において I T を活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を行う。

セキュリティポリシー」等に基づき適切に関係業務を実施しました。また、システム開発案件については、厚生労働省と機構の関係者及び外部有識者からなる「システム開発委員会」における審議に際して、適切に必要な調整・連携を実施しました。

○また、専門人材の確保・育成及び業務運営における I T 活用のための適切なシステム面での対応及び体制については、「システム再構築工程表」（平成 22 年 11 月 18 日公表）を取りまとめました。平成 22 年度においては、同工程表中の「日本年金機構のシステム管理体制」の取り組みとして次の事項を実施し、機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行う力を身につけ、システム内製を進めるためのシステム管理体制の充実に向けて準備を開始したところです。

- ①機構システム部門の組織再編（平成 23 年 4 月）
- ② I T スキルを有する者の中途採用による体制強化（平成 22 年 12 月に 7 名、平成 23 年 1 月に 4 名、平成 23 年度に 20 名増員予定）
- ③システム開発経験のある職員の配置
- ④システム要員の人材育成研修の実施及び I T 関連資格の取得促進

<自己評価（要因分析含む）>

評語：C

○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などの取り組みを行いました。情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識が十分浸透・徹底されたとは言えない状況です。今後問題事案の未然防止や再発防止に向けて前述のとおり、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」に基づく取り組みを始めとする役職員の意識改革への取り組みをさらに進め、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分浸透させていくこととしています。

また、風通しのよい組織づくりを進め、報連相の徹底など情報共有や進捗よく管理の徹底に努めてまいります。

○事務処理誤り再発防止に関する現場第一線の職員からの改善提案などを踏まえ、「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づく取り組みを推進しました。今後とも、事務処理誤りの発生を可能な限り抑制するため、関連するシステム開発などの各種取り組みを行うとともに、業務の標準化を進めていきます。

○内部監査については、全年金事務所及び事務センターに対する特別監査に注力した結果、年金事務所における業務全体を監査する一般監査及び本部監査が遅れる結果となりました。内部監査結果の報告後における改善状況については、前述のとおり継続的にフォローを行っており、特別監査では是正を求めた 355 年金事務所等のうち 305 年金事務所等において是正対応の確認が終了しました。調達プロセス監査においては、全 21 件の指摘事項中 10 件については是正対応の終了を確認しました。

求められる職員像・求められる管理職(者)像

求められる職員像

【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】

- 「ハウレンソウ（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

- 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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 平成 22 年 7 月を目途に公表を行う、日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、公表する。</p> <p>② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。</p>	<p><実績></p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報などを一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、平成22年11月に年次報告書(アニュアルレポート)を発行しました。作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、以下の工夫を加えました。</p> <p>①見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用やまわりくどい表現は避け、ワンセンテンスをできるだけ短くするとともに、図表を多く用いました。また、専門用語の解説を加えました。</p> <p>②年度計画に基づく業務に関する主な数値目標については、その達成状況を一覧にするとともに、その結果の分析や今後の改善方針を掲載しました。</p> <p>③役職員の「生の声」が伝わるよう、理事長インタビュー形式や、機構発足後の「歩み」を職員インタビューや座談会などの特集記事で紹介しました。</p> <p>④年金事務所におけるお客様サービス改善の具体的な取り組み事例をコラムで紹介(5点)しました。</p> <p>⑤巻末に「お客様に、お伝えしたい大切なこと」と題して、特に国民の皆様にお伝えしたいことをQ&A形式で掲載しました。</p> <p>○また、視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p> <p>【別表 28：アニュアルレポート(表紙・目次)】</p> <p>○年金記録問題への取組状況については、その進捗状況を原則毎週公表(ホームページに掲載)しました。また、「未統合記録 5,095 万件の解明状況」について 3 か月ごとに公表しました。更に「年金額回復の具体的事例」、「今週の改善」を毎週公表するとともに、「紙台帳等とコンピュータの突合状況」、「厚生年金基金記録の突合状況」についてもおおむね 2 ヶ月ごとに公表してきています。</p>

③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応（情報伝達、調査、再発防止措置、公表など）に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づく対応を実施しています。これらの事案については、同要領に基づき、原則として全ての事案について、月次で公表しました。（平成 22 年 4 月分から平成 23 年 3 月分までの公表件数 2,578 件）

また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行うとともに、必要に応じて個別に現地調査を実施しました。（「旧厚木社会保険事務所において「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いを行った職員等に係る対応について」など 10 件）

○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられるすべての情報をホームページに掲載しました。

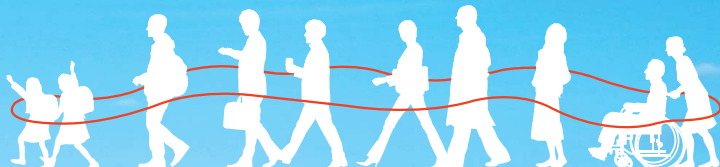
このほか、アニュアルレポート（年次報告書）、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載しました。

<自己評価（要因分析を含む）>

評語：A

○アニュアルレポート（実績報告書）については、できるだけ見やすく、親しみやすい内容とすることに努め、旧社会保険庁にはなかった初の試みとして、組織内外から一定の評価を得ることができました。また、年金記録問題の対応状況や事件・事故・事務処理誤りについては定期的に公表するなど、業務運営の透明性の確保に努めました。

お客様一人ひとりの安心をささえる
年金サービスを目指します。



アニュアルレポート 2009

目次

日本年金機構 理事長インタビュー	3
特集 人が変わる。組織が変わる。——日本年金機構 発足後の歩み	7
特集1：サービス改善プロジェクトの取り組み	8
特集2：若手職員座談会	11
特集3：年金記録問題解決の現場から	15
《全国の年金事務所からの活動報告①》	17
第1章 生まれ変わりました——日本年金機構について	18
《全国の年金事務所からの活動報告②》	27
第2章 私たちは行動します——基本理念の達成に向けた目標と計画	28
《全国の年金事務所からの活動報告③》	35
第3章 お客様のために真剣に その1——業務の取り組み実績	36
《全国の年金事務所からの活動報告④》	63
第4章 お客様のために真剣に その2——お客様サービス向上の取り組み実績	64
《全国の年金事務所からの活動報告⑤》	73
第5章 お客様のために真剣に その3——内部統制システム構築の取り組み実績	74
平成21(2009)年度 実績評価	82
第6章 皆さまにご報告します——平成21(2009)年度 財務関連データ	88
お待ちしています——お問い合わせ先／ご相談・お手続き窓口	94
日本年金機構 全国の窓口	99
お客様に、お伝えしたい大切なこと	109

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
○本アニュアルレポートは、日本年金機構初年度の平成21(2009)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成22年3月末現在の情報となります。平成21年度とは、設立された平成22年1月～3月を指します。
○本アニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。
○本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>3. 人事及び人材の育成に関する事項</p> <p>① 戦略的な人事政策</p> <p>優秀な人材を幅広く採用していくとともに、能力・実績本位の人事方針に基づき、新たな組織風土の形成を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○機構として今後どのように職員のキャリア形成や組織の活性化を行っていくか、また、職員自らが仕事と家庭を両立させながら、どのように自分を成長させていくかという観点から、全国異動を行いながら、様々な業務を幅広くバランスよく経験することを基本とした正規職員の人事配置ルール等を「日本年金機構職員のキャリア形成」としてまとめました。今後、この人事配置ルールを基本とした人事を行っていく方針です。</p> <p>○優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員からの正規職員登用制度を創設し、平成 23 年 7 月の登用に向けて、100 人程度の募集を行いました。</p> <p>○年金記録問題などへの対応体制を確保するため、正規・准職員併せて約 3 千人を採用しました。また、機構として初めてとなる新卒正規職員を平成 23 年 4 月 1 日付で 223 人採用しました。</p> <p>(採用状況)</p> <table border="1" data-bbox="862 890 1935 1165"> <thead> <tr> <th>職 種</th> <th>採用人数</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>正規職員</td> <td>243 人</td> <td>(内訳) 一般 216 人、システム 17 人、監査 10 人</td> </tr> <tr> <td>准 職 員</td> <td>2, 796 人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>特定業務</td> <td>2, 707 人</td> <td>本部、ブロック本部で採用</td> </tr> <tr> <td>アシスタント</td> <td>4, 889 人</td> <td>本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所で採用</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>10, 635 人</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(人事異動状況)</p> <table border="1" data-bbox="862 1257 1935 1394"> <thead> <tr> <th></th> <th>人事異動人数</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合 計</td> <td>1, 948 人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(新任所長)</td> <td>11 人</td> <td>民間出身登用者数 3 人</td> </tr> </tbody> </table>	職 種	採用人数	備 考	正規職員	243 人	(内訳) 一般 216 人、システム 17 人、監査 10 人	准 職 員	2, 796 人		特定業務	2, 707 人	本部、ブロック本部で採用	アシスタント	4, 889 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所で採用	合 計	10, 635 人			人事異動人数	備 考	合 計	1, 948 人		(新任所長)	11 人	民間出身登用者数 3 人
職 種	採用人数	備 考																										
正規職員	243 人	(内訳) 一般 216 人、システム 17 人、監査 10 人																										
准 職 員	2, 796 人																											
特定業務	2, 707 人	本部、ブロック本部で採用																										
アシスタント	4, 889 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所で採用																										
合 計	10, 635 人																											
	人事異動人数	備 考																										
合 計	1, 948 人																											
(新任所長)	11 人	民間出身登用者数 3 人																										

② 人事評価制度の推進

全ての正規職員・准職員を対象として、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組を適正に評価するとともに、評価のフィードバックの徹底など透明性・公平性・納得性が高い人事評価制度を実施し、職員の士気の上昇を図る。

○人事評価制度については、上期・下期2回の実績評価と1回有能力評価を実施しました。人事評価の実施にあたっては、全職員に対し、制度を周知するための研修を実施するとともに、評価者に対しては、適正でかつ公平な評価が行われるよう評価者研修を実施しました。また、原則としてすべての被評価者に対する評価者からのフィードバック面談を行いました。

○平成22年度上期の実績評価を終え、平成22年11月に、本部の部長やブロック本部の部長、人事グループ長などを対象に人事評価アンケートを実施しました。

この結果を踏まえ、人事評価委員会を開催し、問題点の洗い出しやその改善策等について検討を行い、より透明性・公平性・納得性の高い人事評価制度となるよう平成23年3月に実績評価方法の一部を見直しました。主な見直しのポイントは、以下のとおりです。

- ・個人目標や難易度の設定にバラつきがあり、職員間の差を付けにくいといった問題に対して、評価者側に難易度の設定をさせるとともに、達成度の細分化、加点幅の拡大、減点の設定を行うことにより、弾力的に評価ができるようにしました。
- ・事業実績をより人事評価に浸透させるため、事業実績の評価対象を、これまでの事務所長、副所長、事務センター長、副センター長に加え、事務所課長や事務センターグループ長まで拡大したなど

(評価研修実施状況)

	評 価 者 研 修	被 評 価 者 研 修
実施時期	平成22年9月及び23年3月	平成22年4月
対 象 者	本部グループ長以上 ブロック本部グループ長以上 事務センター長及び年金事務所長	本部専門役及び一般職員
実施人員	1回目 約520人(10ヶ所) 2回目 約550人(10ヶ所)	約1,050人
内 容 等	実績・能力評価の実務 コーチングの基本、事例研究 等	人事評価制度の概要 実績評価シートの記入方法 等
備 考		ブロック本部、事務センター及び年金事務所の被評価者については、22年3月に実施済み

③ 人材の育成

戦略的な人材育成を推進するため、e-ラーニング、チューター制度等を取り入れた新たな研修体系を構築する。

○機構の人材育成に当たっては、集合研修、通信研修、職場内研修を効果的かつ効率的に組み合わせて、自己研鑽を重視した体系とし、平成 22 年度においては、①階層別集合研修（新規採用者研修、中堅職員研修、管理者研修など）、②基幹業務に係る集合研修（強制徴収実務研修など）、③リスクコンプライアンス、個人情報保護、接遇研修などについては、研修センターでの集合研修や各ブロック本部、年金事務所などでの職場内研修を実施しました。また、職員の自己研鑽の取り組みを促進するため、社会保険労務士などの外部資格を取得した際の費用の一部を補助する制度を設け、88 人に補助を行いました。

○特に、機構においては、管理職のマネジメント能力の向上が重要な課題となっていることから、民間企業での管理職経験者を中心としたプロジェクトチームを設置して、研修プログラムを検討し、コーチングの手法などを採り入れた管理者研修を 3 回、中堅職員研修を 1 回実施しました。また、職場内研修については、効果的かつ効率的に実施できるよう、テキストを作成して機構 LAN に掲載しました。

○平成 23 年度に向けては、①新規採用者に対する研修の強化②管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上③各職場における OJT 等による「人づくり」④機構における基幹業務の強化を重点事項に掲げた研修計画を策定しました。

（研修センター稼働状況及び研修実施状況）

	稼働率 (%)		受講者数 (人)	
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数
平成 22 年度実績	19.15%	47.93%	1,929 人	11,631 人
平成 23 年度計画	43.57%	75.41%	2,883 人	29,761 人

（注）宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

	研修名称	受講者数	期間	回数
階 層 別	新規採用者研修	133人	2週間	1回
	新規採用者研修	239人	2週間	2回
	中堅職員研修	61人	3日間	1回
	管理者研修	186人	3日間	3回
	一般職員研修	191人	2週間	4回
個 別 業 務 課 題 別	人事・労務管理研修	24人	4日間	1回
	相談研修講師養成研修	19人	4日間	1回
	年金相談管理者研修	50人	3日間	1回
	マニュアルインストラクター研修	41人	3日間	2回
	強制徴収実務研修(指導者コース)	65人	4日間	1回
	強制徴収実務研修(新任担当者コース)	348人	5日間	4回
	適用調査実務研修(一般コース)	291人	4日間	4回
	適用調査実務研修(新任担当者コース)	210人	4日間	4回
共通	人材育成推進者研修	71人	3日間	1回
合計		1,929人	-	30回

○e ラーニングについては、システム導入及びコンテンツ作成のため、以下の点を検討の上入札仕様書を作成しました。

なお、本件調達については、平成23年4月に官報公告を行っており、同年10月から運用を開始する予定です。

- ・システムの調達に当たっては、自前での専用サーバー購入と外部業者保有のサーバー利用によるメリット・デメリットを、管理運用面及びコスト面等の観点から比較検討し、後者を採用することとしました。
- ・コンテンツ（教材）については、実施科目及び研修内容の検討を行うとともに、受託業者に作成させるに当たって、サンプルを作成しました。

○チューター制度（※28）については、平成23年4月新規採用の正規職員が各職場に配属される6月中旬からチューターを配置できるよう、制度及び実施方法の検討を行いました。

<p>④ 適正な労務管理</p> <p>健全で安定した労使関係の構築に努める。また、職員が誇りとやりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康の確保を推進するとともに、褒める風土の醸成に取り組む。</p>	<p>＜用語解説＞</p> <p>(※28)新規採用職員の教育育成を目的として、先輩職員が新規採用職員に対しマンツーマンで実務指導、学習指導を行うとともに各種相談に応じる仕組み。</p> <p>○現在、日本年金機構には全国的な労働組合組織として2つの労働組合（日本年金機構職員労働組合（ねんきん機構労組）、全厚生労働組合（全厚生））が存在しています。旧社会保険庁当時の悪しき労働慣行を二度と繰り返さないために、組合員の範囲、交渉のあり方及び施設利用の範囲等を明確に定めた「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）を平成22年6月にねんきん機構労組との間で締結し、これに基づいた適正な労使間対応を行っていくこととしています。なお、全厚生との労働協約の締結については現在協議中です。</p> <p>○また、就業規則改正や36協定の締結にあたっては、各事業場において、職場代表（過半数労働組合がある場合は労組代表）に対し、民間労働法制に則って改正内容等を説明し、理解を求めながら意見聴取するなど、適正に手続きを進めました。</p> <p>○職員の健康の確保については、全事業場に産業医及び衛生委員会を設置し、原則として毎月1回、事業場の労働安全衛生に係る点検調査を実施するとともに、年1回の定期健康診断を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断の受診率 93.6%（健診受診者数 24,785人） ※未受診者は、病気休職者や育児休業者等である。 <p>○また、心の病を原因とする病気休職者等の職場復帰を支援するための「職場復帰支援プログラム」を策定するとともに、各職場に設置している産業医の他に本部及びブロック本部に心の健康づくり専門医10名を設置（委託契約）するなど、メンタルヘルス対策支援の体制を確立し、早期職場復帰等に取り組んでいます。</p> <p>〔心の病を原因とした病気休職者数〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度（総数）175人 平成23年度（5月1日現在） 63人
---	---

○褒める風土を醸成するための取り組みの一環として、平成 22 年度上期の取組みに対して所属長表彰を平成 23 年 1 月 4 日に各事業場で一斉に実施しました。また、平成 23 年 1 月から、職員のやる気向上と管理職に部下職員の日々の行動観察を促すことを目的として、日々の業務や行動に対し、上司から部下に対し、サンキューカードを渡す取り組みを始めました。

・所属長表彰を受けた職員数：1,397 人（全職員（約 26,500 人）の 5.3%）

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○今後の人事政策の基礎となる正規職員の人事配置ルール等を「日本年金機構職員のキャリア形成」として取りまとめることができました。これに基づく定期人事異動は平成 23 年 10 月に行う予定です。また、有期雇用職員から正規職員登用制度による職員募集を行い、優秀な人材確保を図りました。

年金記録問題などへの対応体制を確保するため、大量の職員を採用するとともにシステム及び監査部門に民間経験者を採用しました。

また、安定した事務処理体制の確保を優先しつつ退職などに伴う必要最小限の人事異動を実施しました。

○人事評価制度については、制度実施初年度であったため、評価者に対して評価の実務のほかコーチング及び事例研究に重点を置いた研修や指導を行いました。また、評価結果の認識を共有化し、納得性を高めるため、評価のフィードバック面談を実施しました。

平成 22 年度に実施した職員意識調査の結果においては、人事評価の目標設定及び目標面談において上司とのコミュニケーションが「十分に図られた」「ほぼ図られた」と回答した職員は 87%、平成 22 年度上期の実績評価結果に「十分納得できた」「ほぼ納得できた」と回答した職員は 78%となっており、一定の納得性は確保されていると考えていますが、透明性、公平性を確保するため、引き続き評価者研修の実施や評価制度の見直しに取り組んでいきます。

- 研修センターにおける集合研修終了後に実施した受講者に対するアンケートの結果においては、研修の満足度について「満足した」「概ね満足した」と回答した受講者が83.4%となっています。また、新たな研修体系において実施することとしていました管理者研修及び中堅職員研修を前倒しで実施しました。
- なお、平成22年度においては、機構発足に伴う経過的な集合研修を中心に実施することとしていたことから、研修センターの稼働率は宿泊室ベースで19.2%、稼働日ベースで47.9%にとどまりました。
- 労働組合との労使間関係については、民間労働法制に則って、機構の最大労組である「ねんきん機構労組」との間で「労使間の取扱いに関する基本協約」を締結し、これを基本として健全で安定した関係構築に取り組みました。今後、「全厚生」との間でも同様の労働協約を締結し、さらに適正な労使間関係の構築を図っていきます。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>① 職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。</p> <p>② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行う。</p>	<p><実績></p> <p>○職場内研修において、原則として年度の第1四半期に全職員に対し、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとし、そのための研修資料を機構LANに掲載し、各職場で職場内研修に取り組みました。また、定期的なセルフチェックによる自己診断についてもセルフチェックシートを機構LANに掲載し、実施を義務付けました。</p> <p>○アクセス制御、アクセス内容の監視については、情報漏えい事案の再発防止等の観点から、年金個人情報に記載したファイル、入札公告前の仕様書その他の機構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等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き（第1版）」を平成22年12月に制定しました。</p> <p>【参考】制定した手引きの内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フォルダへのアクセス制限の設定 ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送 ・ファイルへのパスワード設定 ・メール送信時の圧縮ファイルへのパスワード設定 <p>○保有個人情報へのアクセスに対する監視体制として、氏名索引等の照会処理において、個人情報の閲覧が業務目的に沿って行われていることを確認するため、日々、各部署の業務担当課長等が氏名索引処理結果の点検・確認を行っています。なお、管理職にある職員が年金個人情報漏えいの疑いで逮捕されたことを受け、平成22年11月に、業務担当課長等自身が行った氏名索引照会の処理結果の点検・確認に</p>

<p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、コンサルタントを活用して、個人情報保護管理・セキュリティ対策の強化のための計画を策定する。</p>	<p>当たっては、必ず第三者が点検・確認することを徹底しました。</p> <p>○ また、本部において、個人情報へのアクセス記録を一定の条件のもとに検索し、氏名索引等の処理が業務目的に沿った処理であったかどうかを定期的に調査しています。これらの取組により、保有個人情報へのアクセスに対する監視体制を強化しています。</p> <p>○ 委託先の選定と業務の監督等については、チェックリスト等による業者選定の審査や受託者に個人情報を扱わせる場合の管理、検査等を設定した「日本年金機構システム外部委託実施要領」を平成 22 年 10 月に制定しました。</p> <p>○ コンサルタントによる個人情報保護管理に関する監査を受け、その評価改善提案事項等を踏まえ、個人情報保護管理・セキュリティ対策強化に向けた取組として、平成 22 年 3 月に個人情報の保管・廃棄・点検などの具体的な手順を定めることなどを内容とした個人情報保護管理推進計画（3 か年計画（案））を作成しました。また、保管庫や机が施錠できる環境等のインフラ整備を順次進めました。</p>
---	--

<自己評価（要因分析含む）>

評語：C

- 個人情報保護の重要性等を職員に周知するため、全職員を対象とした研修や定期的なセルフチェックの実施に取り組みました。
- 情報漏えい事案の再発防止のため策定した「情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプラン」に基づき、個人情報保護のためのアクセス制御、アクセス内容の監視については、緊急対応的な周知徹底に活用するツールとして「情報セキュリティ対策の手引き（第1版）」を作成しました。これを活用することで再発防止を図っていきたいと考えています。
- 個人情報保護管理・セキュリティ対策強化のための計画は、職員がお客様の個人情報を漏えいした事案への対策を踏まえたものとするため、案の作成にとどまり、平成22年度中には策定には至りませんでした。また、保管庫や机が施錠できる環境等のインフラ整備を進めてきていますが、引き続き対応が必要な状態となっています。
- 平成22年11月に、職員がお客様の個人情報を漏えいし、逮捕される事案がありました。上記の取り組みを継続・徹底することにより、再発防止に努めていきます。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
<p>V. 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>1. 予算については、別紙 1 のとおり。</p> <p>2. 収支計画については、別紙 2 のとおり。</p> <p>3. 資金計画については、別紙 3 のとおり。</p>	<p><実績></p> <p>○平成 22 年度の予算、収支計画及び資金計画に対しての予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。</p> <p>○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。</p> <table border="1" data-bbox="763 587 1895 1002"> <thead> <tr> <th></th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>595.9 億円</td> <td>388.7 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>52.8 億円</td> <td>43.3 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td> <td>125.5 億円</td> <td>116.3 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>237.4 億円</td> <td>161.5 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td> <td>29.3 億円</td> <td>22.5 億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>72.1 億円</td> <td>63.4 億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>189.3 億円</td> <td>173.8 億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>473.6 億円</td> <td>365.6 億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語：A</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成するとともに、予算執行については、入札や事務の効率化により 260.1 億円、人件費の減少により 181.6 億円、また、事業を実施しなかったことなど事業内容の変更により 179.2 億円削減し、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。</p>		予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	595.9 億円	388.7 億円	国民年金の適用関係業務	52.8 億円	43.3 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	125.5 億円	116.3 億円	国民年金の収納関係業務	237.4 億円	161.5 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	29.3 億円	22.5 億円	年金給付関係業務	72.1 億円	63.4 億円	オンラインシステム事業	189.3 億円	173.8 億円	年金相談関係業務	473.6 億円	365.6 億円
	予算額	執行額																										
年金記録問題への対応関係業務	595.9 億円	388.7 億円																										
国民年金の適用関係業務	52.8 億円	43.3 億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	125.5 億円	116.3 億円																										
国民年金の収納関係業務	237.4 億円	161.5 億円																										
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	29.3 億円	22.5 億円																										
年金給付関係業務	72.1 億円	63.4 億円																										
オンラインシステム事業	189.3 億円	173.8 億円																										
年金相談関係業務	473.6 億円	365.6 億円																										

(別紙1(22年度計画))

平成22年度予算

(単位:百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	305,839
運営費交付金	187,830
事業運営費交付金	118,009
その他の収入	385
計	306,224
支出	
業務経費	198,023
保険事業経費	51,717
オンラインシステム経費	18,930
年金相談等経費	47,361
年金記録問題対策経費	80,014
一般管理費	108,201
計	306,224

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(別紙2(22年度計画))

平成22年度収支計画

(単位:百万円)

区 別	金 額
費用の部	306,224
経常費用	306,224
業務経費	198,023
保険事業経費	51,717
オンラインシステム経費	18,930
年金相談等経費	47,361
年金記録問題対策経費	80,014
一般管理費	108,201
人件費	91,218
その他一般管理費	16,983
収益の部	306,224
経常収益	306,224
運営費交付金収益	306,224
運営費交付金収益	187,830
事業運営費交付金収益	118,009
その他の収入	385
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

(別紙3(22年度計画))

平成22年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	306,224
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	306,224
資金収入	
業務活動による収入	306,224
運営費交付金による収入	187,830
事業運営費交付金による収入	118,009
その他の収入	385
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	306,224

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。