

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）		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	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%				
---------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	-------	-------	--	--	--	--

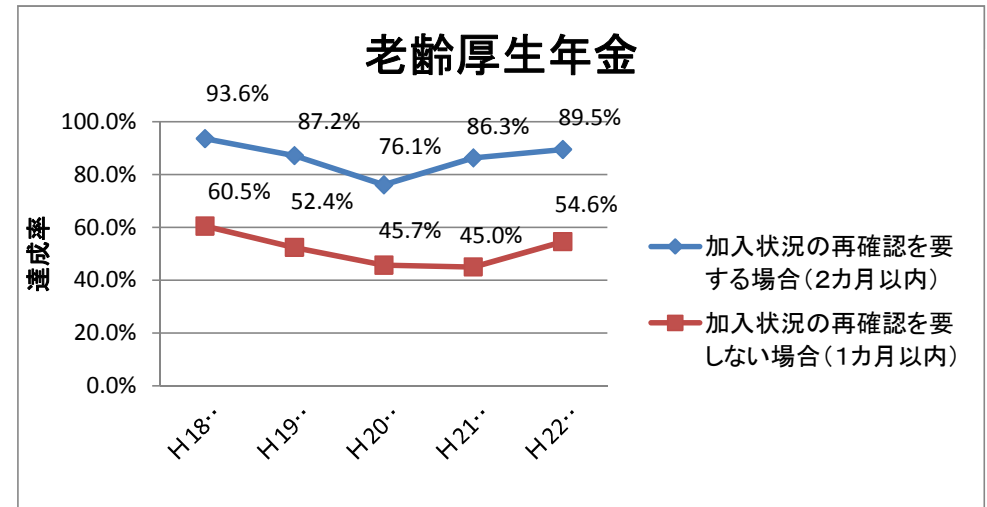
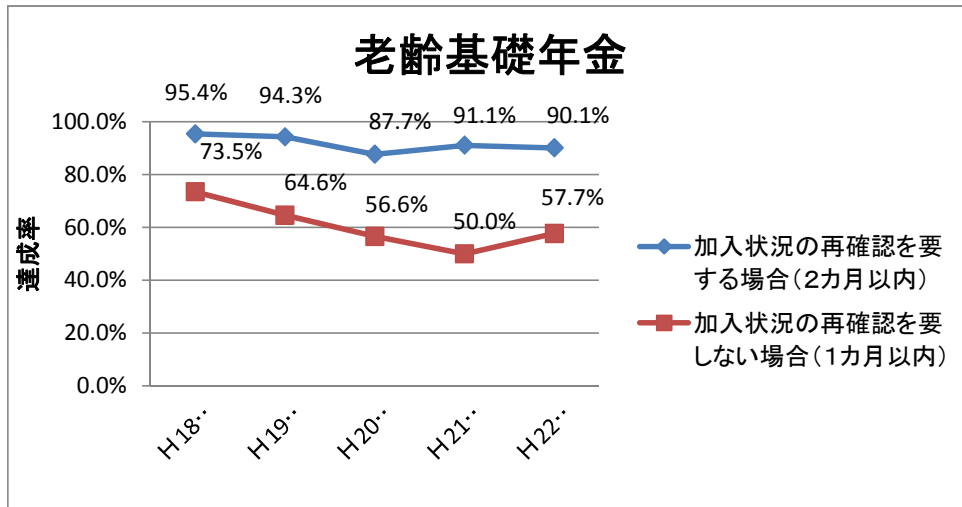
（注1） サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

（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

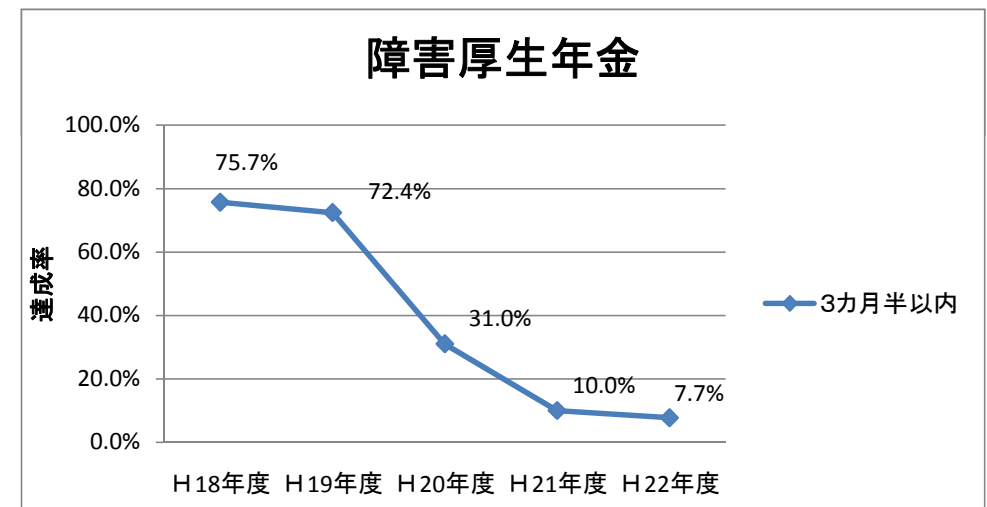
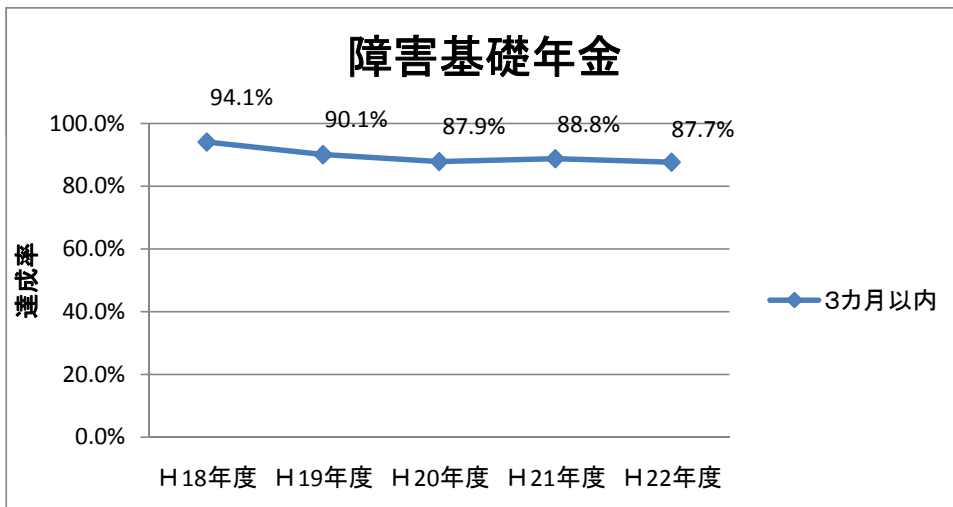
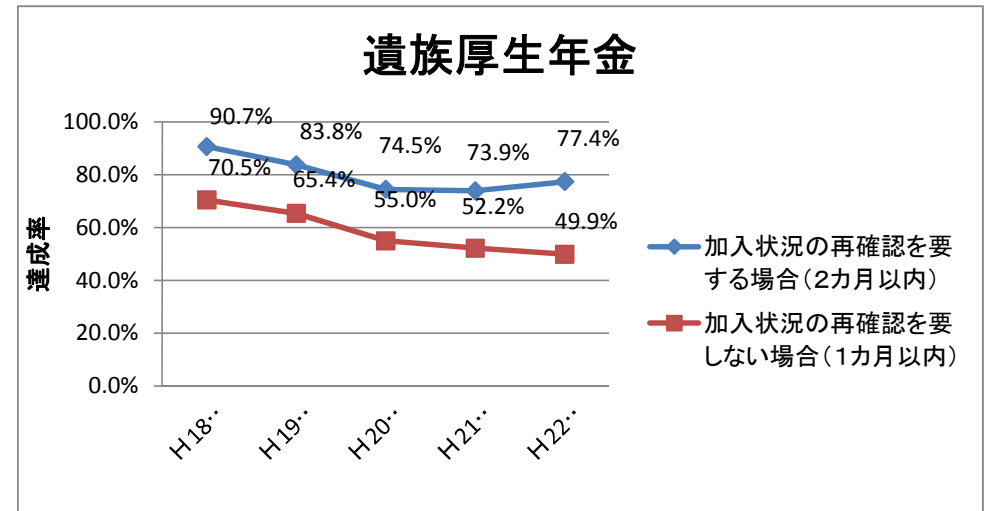
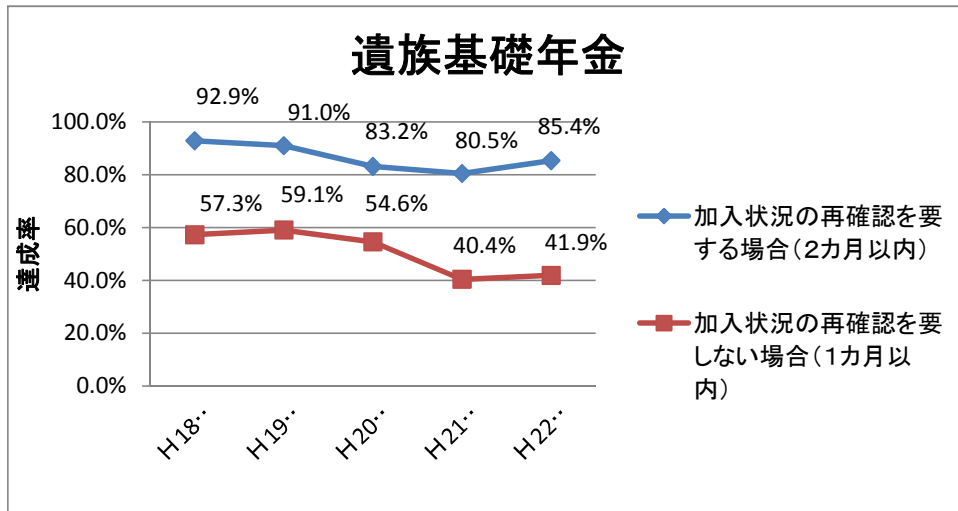
【別表18】

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。

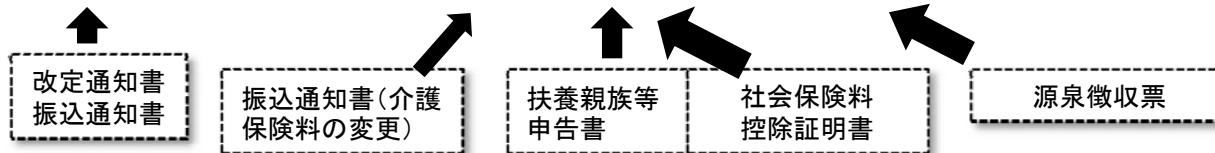
ねんきんダイヤル(一般)の応答率の状況

【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に対して、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。