

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
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 4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 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。 ・ 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 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	<実績> ○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。 ○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。 ・ 相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施(詳細はP70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23：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

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。 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。	入れ適正化（平成22年6月から実施） ・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 ○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） 【別表24：コールセンター応答率】 ○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。 ○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。
--	---

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。

【別表2-4】

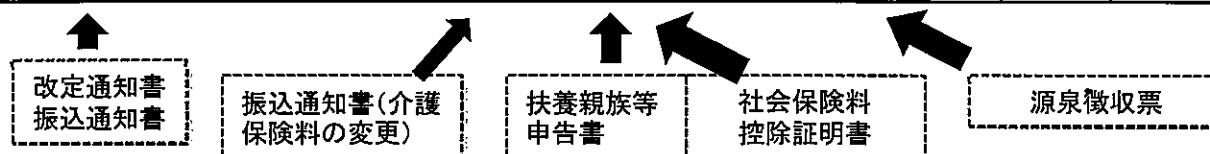
ねんきんダイヤル(一般)の応答率の状況

【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
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 4. 相談、情報提供等に関する事項 (2) 分かりやすい情報提供の推進 ① 社会保険事業の効果的な周知活動 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。 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。 ・ 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	<実績> ○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に配置し、周知を行いました。 ○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） ○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。 ○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。

動 ・ 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 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 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。	○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。) ○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。 ○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。 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。 【別表25：総合パンフレット(抜粋)】 【別表26：20歳適用勧奨リーフレット】
---	---

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、迅速性にかんがみ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。 ○「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。

○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)

<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、P82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)

1年間の保険料 180,560円 (1月～4月 15,100円×4ヶ月)
(5月～12月 15,020円×8ヶ月)

※平成22年12月分から平成23年11月分の定額保険料で計算

確定申告で戻る額(注)
18,056円

※ 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。

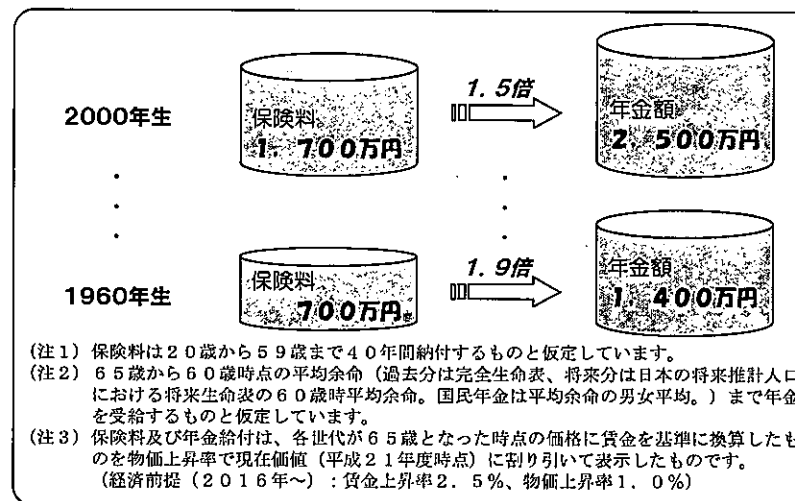
※ 国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に「社会保険料控除証明書」や領収証書など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務付けられています。

(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ますので年額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）。



日本年金機構
Japan Pension Service

<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						
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 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 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。 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。	<実績> ○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。 【別表 27：お客様へのお約束 10 か条】 ○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 月より定期的に開催しています。 (開催実績) <table><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></table> ○「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。	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					

③ 現場主導のサービス改善 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。	○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。 ○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・見やすさに視点をお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。 【別表 28：「支払額（振込額）のお知らせ」パンフレット】 ○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） ○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。 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。
--	---

○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 29：意見・要望・苦情等の推移】 【別表 30：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。
--	--

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。 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。 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	○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。 ○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） ○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。 ○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
---	--

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～

【お客様の立場に立って】

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コール以内にします。
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。

○全国统一「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の分までさかのぼってお支払いのある方

○年金額（支払額）について過去の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のア)

【支払額の項目別内訳表】

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。

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
		国民健康保険料(税)額
		後期高齢者医療保険料額
		所得 税 額
	個 人 住 民 税 額	円
④	支払調整額	ア 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

※ 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

9999999999 99999 99999 99999

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

*** C O O C ***

[illegible]

○⑩支払額は、⑨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、⑩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。

「〇〇」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
「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。
「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。
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。

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

【別表29】

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成22年度)

分類			4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
			件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	190	14.6%	151	15.9%	205	16.7%	167	12.0%	221	11.5%	205	17.1%	203	17.4%	164	14.0%	151	14.9%	145	16.1%	143	11.8%	143	12.4%	2,088	14.3%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	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	38.5%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%	211	17.1%	202	14.5%	255	13.3%	164	13.7%	157	13.5%	137	11.7%	112	11.1%	79	8.8%	143	11.8%	127	11.1%	1,870	12.8%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	101	8.4%	64	5.5%	116	9.9%	99	9.8%	100	11.1%	97	8.0%	100	8.7%	1,416	9.7%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	69	5.8%	70	6.0%	55	4.7%	57	5.6%	50	5.6%	61	5.0%	70	6.1%	776	5.3%
		小計（⑤～⑦合計） b	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	334	27.9%	291	25.0%	308	26.3%	268	26.5%	229	25.5%	301	24.8%	297	25.8%	4,062	27.8%
	個人情報⑧		5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	10	0.8%	6	0.5%	7	0.6%	9	0.9%	7	0.8%	9	0.7%	6	0.5%	98	0.7%
	事務処理誤り等⑨		14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%	5	0.5%	4	0.4%	7	0.6%	5	0.4%	55	0.4%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	176	14.7%	142	12.2%	103	8.8%	87	8.6%	81	9.0%	104	8.6%	138	12.0%	1,703	11.7%
	その他（①～⑩以外） ⑪		87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	44	3.7%	14	1.2%	28	2.4%	32	3.2%	14	1.6%	33	2.7%	29	2.5%	524	3.6%
	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+⑧～⑪合計) c		11,771	81%	
	励まし関係⑫		503	3%	年金事務所職員のて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
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 6. 電子申請の推進に関する事項 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。 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。	<実績> ○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、以下の取り組みを実施しました。 ・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 ○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） ○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。 ○上記のような取り組みの結果、「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 9 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、60.6%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値 56%を上回りました。

<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 9 手続きに関する電子申請利用率（磁気媒体申請を含む）は、60. 6%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 56%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
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 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。	＜実績＞ ○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。 ・「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。 【別表 31：業務改善工程表について】 ○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。 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。 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。 ○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。 ・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进行处理する際に、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。

業務改善工程表について

【別表 3 1】

◆概要◆

- 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善に関する諸課題について、地方・現場から提出された要望や提案事項を含め、課題をリストアップし、それぞれの課題ごとに担当部署・取組方針、検討スケジュールの目途などを具体的に明記する形で取りまとめたものである。（平成22年7月策定）
- この工程表は、様々な課題を組織の課題として共有するとともに業務改善課題に対する進捗管理を行うツールとなるものである。
- なお、この工程表の項目及びスケジュールについては、今後の状況に応じて、適宜見直されるべきものと位置付けている。（平成22年10月、23年1月及び3月に改訂を実施）

◆工程表の内容◆

- 17の大事項から構成。（現在の項目数：121項目）
 - ①指示・依頼文書の改善、②業務の適正実施のための基盤整備、③ホームページの改善等広報の充実、④業務処理マニュアルの整備（精緻化）、⑤受付書類等の進捗管理の徹底、⑥事務処理誤りの再発防止、⑦事務センター業務の改善、⑧電子媒体化の促進、⑨身近な業務改善、⑩厚生年金適用・徴収対策の推進⑪国民年金適用・収納対策の推進、⑫迅速かつ適正な年金給付、⑬年金記録の適正管理、⑭年金相談体制の強化、⑮お客様向けサービス改善、⑯その他、⑰システム改善
- 121項目中、13項目を重点事項として設定している。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 2. 運営経費の抑制等に関する事項 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。 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。 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。	<実績> ○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。 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。 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。 ○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。） ○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。 ○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、249.1 億円（当初予算額の 14.0%）です。

<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 249.1 億円（当初予算比 14.0%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
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 3. 外部委託の推進に関する事項 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。 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。 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。 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。	<実績> ○「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。 ○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。 ○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。 ≪用語解説≫ （※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。 ○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。

○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
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 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。 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。	<実績> ○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。) ○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。 ○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。 ○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。

○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																											
Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 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。 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。 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。 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。 ④ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。	<実績> ○機構が締結する契約は、一定額以下の少額の契約や契約の性質等からやむを得ない場合など（事務室等の賃貸借及びビルの指定清掃業者等）を除き、原則として一般競争入札とすることとしており、一般競争入札の徹底に努めましたが、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事務室等の賃貸借のようなやむを得ない事情を除くと 80.5%となりました。 <table><tr><td></td><td>22 年度実績</td><td>21 年度実績（3 か月）</td></tr><tr><td>一般競争入札の割合</td><td>80.5%</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>276 件</td><td>55 件</td></tr><tr><td>計</td><td>1,419 件</td><td>127 件</td></tr></table> ○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。 <table><tr><td></td><td>22 年度実績</td><td>21 年度実績（3 か月）</td></tr><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></table>		22 年度実績	21 年度実績（3 か月）	一般競争入札の割合	80.5%	56.7%	一般競争入札	1,143 件	72 件	随意契約	276 件	55 件	計	1,419 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	80.5%	56.7%																										
一般競争入札	1,143 件	72 件																										
随意契約	276 件	55 件																										
計	1,419 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																										

○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、80.5%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。