

平成23年度計画における取組状況

I 年金記録問題への対応	1
○ 工程表の進捗の状況	2
(参考資料1) 23年度工程表の概要	4
(参考資料2) 24年度工程表	7
(参考資料3) 年金記録問題の全体的状況	16
(参考資料4) 年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの進捗状況について	20
(参考資料5) 国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて	23
(参考資料6) ねんきんネットについて	27
II 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況	31
○ 国民年金適用収納業務の状況	32
○ 厚生年金保険適用徴収業務の状況	42
○ サービススタンダードの達成状況	51

III 年金相談の状況及びお客様の声の状況	53
○ 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）	54
○ コールセンターの対応状況（応答率）	56
○ 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況	58
（参考資料1）相談に関する改善への主な取組み	61
（参考資料2）サービス改善への主な取組	67
IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項	74
○ 日本年金機構の3つの工程表	75
○ 組織風土改革の実践	99
○ 事務処理誤りの再発防止の取組状況	101
○ 情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプランの実施状況	103
○ 人事・人材育成関係	106

I 年金記録問題への対応

工程表の進捗状況

各種便等の対応状況

事 項		目 標	達 成 状 況
ねんきん特別便	平成22年3月以前受付分	平成23年9月末	9月末において概ね終了(10月末において全て終了)
	平成22年4月から平成23年3月以前受付分 (処理困難分を除く)		9月末において全て終了
ねんきん定期便	平成22年3月以前受付分	平成23年9月末	9月末において概ね終了(10月末において全て終了)
	平成22年4月から平成23年3月以前受付分 (処理困難分を除く)	平成23年12月末	12月末において全て終了
黄色便	平成22年3月以前受付分	平成23年9月末	9月末において概ね終了(10月末において全て終了)
	平成22年4月から平成23年3月以前受付分 (処理困難分を除く)	平成23年12月末	12月末において全て終了
受給者便	平成22年3月以前受付分	平成23年9月末	9月末において概ね終了(10月末において全て終了)
	平成22年4月から平成23年3月以前受付分 (処理困難分を除く)	平成23年12月末	12月末において全て終了

主要事項の取組状況

(1) 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ

- 平成24年1月末で受託事業者段階で約2,601万人（全対象者の約32%）の突合せ作業を終了した。
- 通知発送件数については、平成23年11月以降、事務センター等からの支援体制を強化することにより、平成24年3月末までに約44.4万人の方に記録訂正に関するお知らせをお送りした。平成24年4月以降は、体制を強化し、通知作成業務の実施を事務センターにも拡大。

(2) 厚生年金基金記録との突合せ

- ① 東京、大阪（近畿ブロック）、広島（中国ブロック）において平成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。
- ② 種別相違事案（二重代行・代行部分不支給）について、平成23年12月に指示を発出し、対応を開始。

(3) ねんきんネット

- 平成23年10月末より、以下の機能を追加
 - ・ご自身で設定する条件に応じた年金見込額の試算
 - ・保険料納付済額の表示
 - ・国年特殊台帳の突合せで不一致の死亡者（遺族年金受給の遺族がある者を除く）に係る情報の検索
- IDの発行数等の推移は以下のとおり

年月	23.03まで	23.04	23.05	23.06	23.07	23.08	23.09	23.10	23.11	23.12	24.01	24.02	24.03 (※速報値)	累計
ID発行数	51,454	48,939	52,691	44,425	47,876	60,026	52,531	66,180	79,463	57,079	83,497	74,636	66,356	785,153
照会件数	82,636	81,308	96,734	84,038	90,516	109,459	111,834	128,424	144,902	102,473	139,492	139,810	131,262	1,442,888

※ サンケイリビング新聞社の開催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5,618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門（首都圏）に入賞しました。

- 平成24年4月より「ねんきん定期便」についてインターネットによる通知（電子版ねんきん定期便）を開始。

(参考資料1)

23年度工程表の概要

平成22年3月26日
日本年金機構理事会決定
平成23年3月25日改定

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉<概要>

	23年度 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	24年度	25年度
1 資格照会											
(1)受給者及び事務所來訪加入者											
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											
2 ねんきん定期便											
①22年3月以前受付分											
②23年3月以前受付分											
3 受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）											
①22年3月以前受付分											
②23年3月以前受付分											
4 標準報酬等の遅及訂正事案	・ねんきん定期便等に対する回答等を踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案についての新基準や給与明細書等がある場合における基準等に基づき、記録回復を進める										
	・滞納事業所における資格喪失日の遅及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ更なる記録回復方策について検討										
5 年金事務所段階での記録回復の促進	・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する基準及び、22年4月に定められた脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める										
	・これまでの第三者委員会におけるあっせん・非あっせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ更なる記録回復方策を検討										

	23年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	24年度	25年度		
6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策														
	・21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う ・22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない者及び70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす者に対して、きめ細やかな相談対応を行う ・上記相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な対応を行う													
7 厚生年金基金記録との突合せ											24年10月末までに基金等から報告があったものについて 25年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める			
8 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ							・25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う ・23年度に、年金事務所において突合せの受付を開始し、申出者に対する突合せを実施するとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、23年秋以降の実施を検討する ・紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの進捗状況につき、定期的(概ね2か月ごと)に公表する							
9 再裁定等	<input type="radio"/> ○再裁定の進達: <input type="radio"/> ○再裁定の処理: <input type="radio"/> ○時効特例給付: <input type="radio"/> ○特別加算金の支給:	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。 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。 支払いのための期間を概ね2か月程度とすることを目指す。 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。

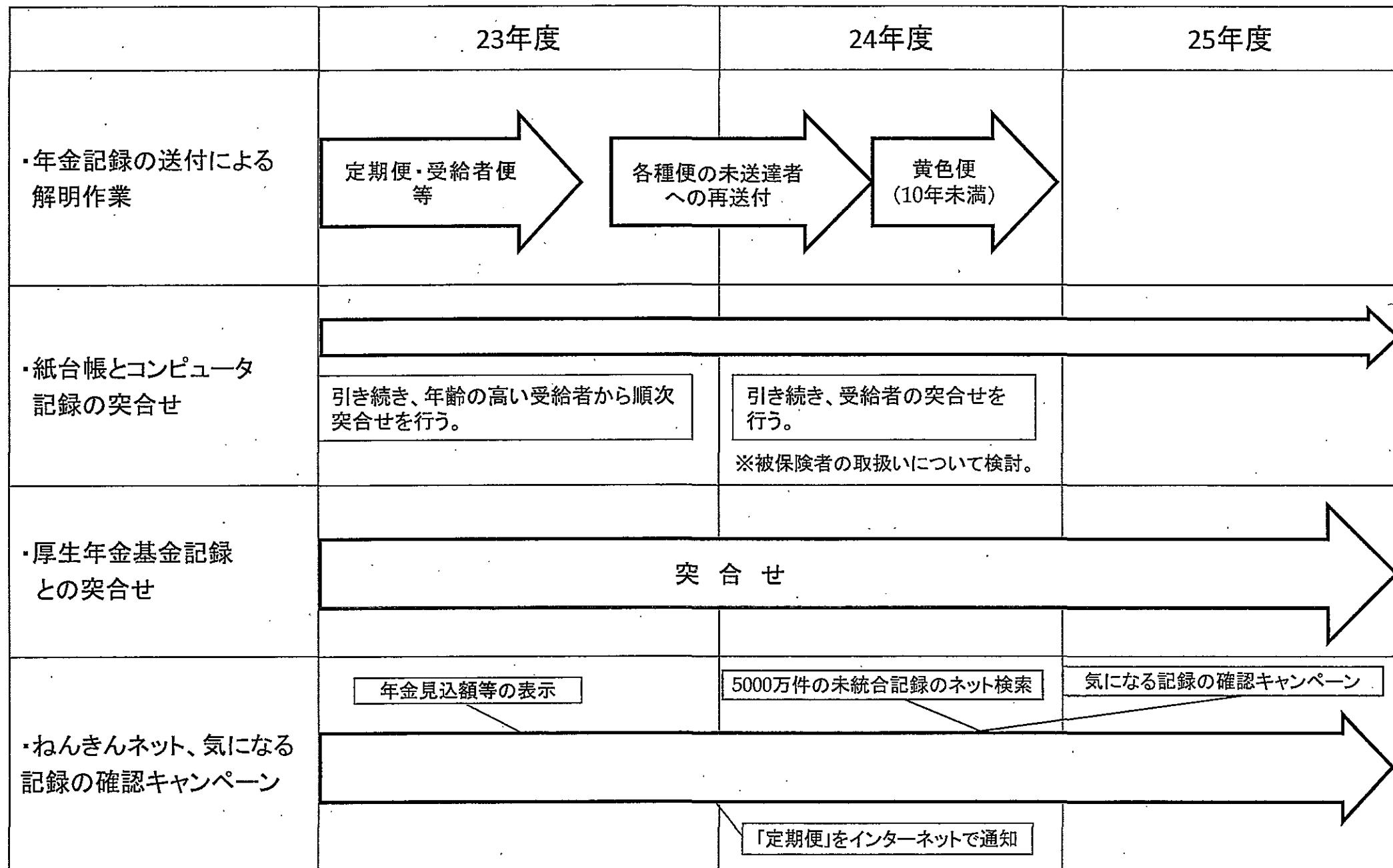
[備考]23年3月に発生した東北地方太平洋沖地震等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

(参考資料2)

24年度工程表

平成22年3月26日
日本年金機構理事会決定
平成24年3月23日改定

記録問題対策の今後のスケジュール



工程表改定のポイント

【改定の基本的考え方】

- これまでの工程表の重点目標であった、ねんきん特別便等を始めとした各種便の処理について概ね目途が立ってきたこと、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業がこれまでのところ計画的に進んでいること等を踏まえ、
- 従来からの課題である「①紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ」、「②厚生年金基金記録との突合せ」に加え、4年間の年金記録問題対応の後半の取組みとして、新たに、「③未解決事例(持ち主不明記録)への対応」、「④今後の記録の正確性の確保対策」を盛り込んだ。

【主な取り組み】

①紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ関係

- 24年度末を目途に受給者の突合せ作業を進めるとともに、持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録等」について紙台帳検索システムを活用し、24年度末を目途に持ち主検索作業を進める。

②厚生年金基金記録との突合せ関係

- 第1次審査について、24年10月末までに厚生年金基金から審査の依頼があったものについて、24年度末までを目途に審査を進める。
- 第2次審査については、25年10月末までに厚生年金基金等から調査結果の報告のあったものについて、25年度末までを目途に記録訂正を進める。

③未解決事例(持ち主不明記録)への対応

- 現在未統合となっている記録等について、25年1月を目途に「ねんきんネット」から、氏名や事業所名での検索を可能とする。
- ご自身の記録に漏れや誤りの懸念がある方を対象に、25年1月を開始目途に年金事務所等に申し出ていただく「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する。

④今後の記録の正確性確保対策

- ねんきん定期便について、節目年齢を除き、基本的に様式を「はがき化」し、読み易く確認し易くするとともに、「ねんきんネット」の利用者に対して、24年度以降の「ねんきん定期便」についてインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始する。
- 基礎年金番号が未記載の資格取得届については、25年4月を目途に、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理とし、重複付番の疑いがないとの確認ができない限り通常の付番を不可とするなど、重複付番の発生を防止する。

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）〈改定〉<概要>

実施作業

	24年度 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	25年度
1 資格照会 24年3月以前受付分		
[備考1]10年未満の黄色便	・未統合記録と住基や氏名変更履歴などとの突合せにより氏名等が一致した記録のうち、これまで未送付であった未統合記録の加入期間が10年未満の記録について、年金確保支援法の成立により、未統合記録の加入期間が10年未満の記録であっても年金受給に結びつく可能性もあることから、24年度中に黄色便を送付し、記録の確認作業を進める	24年9月末(処理困難ケースについては12月末)を目途に確認作業を行う
[備考2]未送達者・未回答への対応	・各種送付便が未送達の方に対し、住基により直近の住所を把握し、改めて送付し(24年2月開始)、記録の確認作業を進める ・特別便に回答のない方のうち、加入者には23年4月から定期便により回答の勧奨をしているが、年金受給者については、25年春から送付を予定している「ねんきんネット」のアクセスキーのお知らせと併せて回答の勧奨を実施する	
[備考3]共済記録への対応	・各共済組合等から送付された補正データにより記録の整備が行われたものから順次ご本人に回答を行う。整備の結果が本人申出と相違するもの等については共済組合等に照会を行い、24年内に回答を得て処理することを目指す	
2 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等 (1)突合せ作業		
(2)紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業	〔24年度を目途に受給者の突合せを進め、25年度中を目途にお知らせを送付する〕 〔備考〕被保険者の突合せは、厚生労働省と協議のうえ対応	
3 厚生年金基金記録との突合せ ①1次審査	〔24年10月末までに基金等から審査依頼があったものについて、 25年3月末までを目途に審査を進める〕	
②2次審査	〔25年10月末までに基金等から報告があったものについて、 26年3月末までを目途に記録訂正を進める〕	
4 記録回復の促進	・年金事務所段階での記録回復として、標準報酬の不適正な遅延訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る基準(21年12月)、国民年金及び脱退手当金に関する基準(21年12月)、脱退手当金に関する基準(22年4月)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見による基準等(23年10月)に基づき、記録回復を進める	
5 再裁定等	・再裁定の進達：年金事務所における申出受付から本部への進達について0.5か月の平均処理期間を維持する ・再裁定の処理：2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する ・時効特例給付：概ね2か月程度とすることを目指す	

未解決事例（持ち主不明記録）への対応

1 未統合記録の個人検索

- ・未統合記録等について、25年1月を目途に「ねんきんネット」から氏名や事業所名での検索を可能とする

2 気になる記録の確認キャンペーン

- ・ご自身の記録漏れや、誤りの懸念のある方を対象とし、年金事務所等で紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する

今後の記録の正確性確保対策

1 ご本人による記録確認

(1) 節目年齢を除き「ねんきん定期便」のはがき化

- ・確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする

(2) 「ねんきん定期便」等のインターネットによる通知

- ・「ねんきんネット」の利用者について、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始する

2 基礎年金番号の重複付番への対策

- ・25年4月を目途に、基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目が一致する番号が既にある場合、重複付番の疑いがないとの確認ができる限り通常の付番を行わない取扱いとする

・既に重複付番の疑いのある3項目が一致する基礎年金番号については、本部において、同一人の判定を行い、24年度は受給者分の、25年度は加入者分の重複付番の解消を進める

3 届出書の電子化等

- ・届書等の電子申請や電子媒体による届出を促進するとともに、入力誤り等の再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する

4 厚生年金基金への記録情報の提供

- ・国の保有する記録を、定期的に厚生年金基金に情報提供する仕組みについて、厚生労働省の検討結果を踏まえ26年度を目途に開始すべく準備をする

平成22年3月26日
日本年金機構理事会決定
平成23年3月25日改定
平成24年3月23日改定

年金記録問題への対応の実施計画(工程表)

I 位置付け

1 実施計画の期間

- 22年度から25年度までの4年間とする。

2 実施計画の位置付け

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

3 実施計画の見直し

- 実施状況等を踏まえ、少なくとも年度毎に見直しを行う。

II 実施作業

1 資格照会(一般の資格照会、ねんきん特別便、ねんきん定期便、黄色便等)

- 24年3月以前に受け付けた一般の資格照会、ねんきん特別便、ねんきん定期便、黄色便及び受給者便については、24年9月末(処理困難ケースについては12月末)までを目途に確認作業を行う。

※処理困難ケースとは、国民年金市区町村照会(CSV関連を含む)、本部照会、他県年金事務所照会

[備考1]未統合記録の加入期間が10年未満の黄色便の送付

- ・ 未統合記録約5,000万件と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氏名、生年月日及び性別が一致した記録のうち、これまで未送付であった未統合記録の加入期間が10年未満の記録について、年金確保支援法の成立により、国民年金について過去10年遡って保険料納付が可能となり、10年未満の記録であっても年金受給に結びつく可能性もあることから、未統合記録の持ち主である可能性がある方に、24年度中に「年金記録確認のお知らせ」(黄色便)を送付し、記録の確認作業を進める。

[備考2]未送達者・未回答者への対応

- ・ 各種送付便(ねんきん特別便、ねんきん定期便、黄色便、受給者便及び無年金・未請求者関係の「お知らせ」)が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、順次各種送付便を改めて送付し(24年2月開始)、記録の確認作業を進める。
- ・ ねんきん特別便に回答のない方のうち、加入者については、23年4月から「ねんきん定期便」のパンフレットにより回答の勧奨を実施しているが、年金受給者については、25年春から送付をすることを予定している「ねんきんネット」のアクセスキーのお知らせと併せて回答の勧奨を実施する。

[備考3]共済記録への対応

- ・ 共済期間の確認を要するものは、各共済組合等から機関に送付された補正データにより記録の整備が行われたものから順次ご本人に回答を行う。整備の結果が本人申出と相違するもの等については共済組合等に照会を行い、24年中に回答を得て処理することを目指す。

2 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等

(1) 突合せ作業の実施

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施することとし、24年度を目途に受給者の突合せを進め、該当者へのお知らせを25年度中を目途にお送りする。

[備考]被保険者への対応

- ・ 被保険者に係る突合せについては、厚生労働省と協議しながら、その対応を進める。

(2) 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業の実施

- 未統合記録の解明を促進するため、これまでの取組みでは持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録」等について、24年度を目途に紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を進め、該当者へのお知らせを25年度中を目途にお送りする。

3 厚生年金基金記録との突合せ

- 第1次審査については、24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼があったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める。
- 第2次審査については、25年10月末までに厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったものについて、26年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める。

[備考1]厚生年金基金からの審査の申出の促進

- 厚生労働省の指導等により、第1次審査申出については24年10月末までに、第2次審査申出については25年10月末までに、厚生年金基金から審査申出が行われるよう申出を促進する。

[備考2]代行返上基金の記録の再整理

- 承継基金等から依頼があった事案について、24年4月を目途に処理を開始する。

[備考3]国と基金のいずれかに突き合わせる記録がない事案

- 突き合わせる記録が見つからない原因を除去するための処理を24年4月を目途に開始する。

4 その他

(1) 年金事務所段階における記録回復の促進

- 標準報酬の不適正な遅延訂正処理が行われた可能性の高い6,9万件に係る記録回復基準（21年12月）、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準（21年12月）、脱退手当金に関する記録回復基準（22年4月）、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準（23年10月）等に基づき、記録回復を進める。

[備考]滞納事業所における資格喪失日の遅延訂正事案の検討

- 滞納事業所における資格喪失日の遅延訂正事案については、事案の調査・分析を行い、その結果を踏まえ具体的な対応方策について検討する。

(2) 再裁定等の円滑実施

- 年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達について、0.5か月の平均処理期間を維持する。また、再裁定の処理については、2.5か月程度（進達期間を合わせて3か月程度）での処理を維持する。
- 時効特例給付の処理については、概ね2か月程度とすることを目指す。

III 未解決事例（持ち主不明記録）への対応

各種送付便による確認、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ、厚生年金記録との突合せ等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、以下の対応を行う。

(1) 未統合記録の個人検索

- 現在なお未統合となっている記録等について、25年1月を目途に、

「ねんきんネット」から、氏名や事業所名での検索を可能とする。

(2) 気になる記録の確認キャンペーン

- 25年1月を目途に、ご自身の記録に漏れや誤りの懸念がある方を対象に、年金事務所等に申し出いただき、紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する。

IV 今後の記録の正確性確保対策

1 ご本人による記録確認

(1) ねんきん定期便

- 確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。
なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。

(2) ねんきんネット

- 「ねんきんネット」の利用者に対し、24年度以降の「ねんきん定期便」についてインターネットによる通知（電子版ねんきん定期便）を開始する。
- 併せて、年金通帳について、23年11月に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」でまとめられた報告書を受け、厚生労働省と協議しながら「e-年金通帳」（仮称）の実施に向けた準備を進める。

[備考]ねんきんネットサービスの充実

- 「振込通知書」等についても24年6月を目途にインターネットによる通知を行い、ねんきんネットによるお客様サービスの充実を図る。

2 基礎年金番号の重複付番への対策

- 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目（氏名・生年月日及び性別）が一致する番号が既にある場合、現在は、調査票を送付して確認しているが、さらに、25年4月を目途に、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）による別管理のためにシステムを改善し、重複付番の疑いがないとの確認ができない限り通常の付番を行わない取扱いとして重複付番の発生を防止する。
- 既に重複付番の疑いのある3項目が一致する基礎年金番号については、本部において同一人の判定を行い、24年度は受給者分の、25年度は加入者分の重複付番の解消を進める。

3 届出書の電子化等

- 届書等の電子申請や電子媒体による届出を促進するとともに、入力誤り等の再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する。

4 厚生年金基金への記録情報の提供

- 厚生年金基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録を、定期的に厚生年金基金に情報提供する仕組みについて、厚生労働省の検討結果を踏まえ26年度を目途に開始すべく準備をする。

(参考)各事項について

○ねんきん特別便

全ての受給者・加入者(約1億9百万人)に加入記録を送付(19年12月から20年10月まで)し、漏れや誤りを本人に確認していただくもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

○黄色便

未統合記録約5000万件について、「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に20年6月から21年12月の間に「年金記録確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

○グレー便

マイクロフィルムの形で保管されている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の結果、旧台帳記録が本人の記録である可能性がある方約68万人に対して、20年5月に「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るもの。連絡先(電話番号等)の連絡をいたいた方について、個別に電話や訪問による記録の確認作業を行っている。

○ねんきん定期便

21年4月より、全ての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしているもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

○受給者便

厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご本人に確認していただくもの。21年12月から22年11月にかけて送付をし、「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。

○ねんきんネット

年金加入者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録や年金見込額をインターネットで確認することができるサービス。
IDとパスワードを取得することにより自宅のパソコンで確認することができるほか、年金事務所や一部の市町村役場や郵便局でも確認することができる。

○年金事務所段階での記録回復基準

○21年12月

- ・標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件の記録に係る方のうち、従業員であった方の記録である場合
- ・申立期間が2年以下の国民年金の申立てであって、申立期間以外に国民年金加入期間の未納がない、申立期間と同期間において、配偶者や同居親族のいずれかが国民年金に加入かつ納付済みであるなどの要件を満たす場合

- ・脱退手当金を受給していない旨の申立てであって、当時の被保険者証に脱退手当金を支給したことを示す表示がないなどの要件を満たす場合

○22年4月

- ・脱退手当金の支給日より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(まだら事業)などの条件を満たす場合

○23年10月

- ・2年以上も前の賞与の届出漏れが判明した場合
- ・同一企業(グループ)内の転勤で、2年以上も前の加入期間に1ヶ月以内のブランクがある場合
- ・国民年金の未納及び未加入期間の申立てであって、申立人が受領印があるなどの要件を満たす納付組織の預かり証を所持している場合
- ・国民年金に係る過年度の保険料納付の申立てであって、国民年金手帳記号番号の払出日において、過年度納付できる期間のうち、一部の期間が納付済みと記録されているなどの要件を満たす場合

○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ

受給者や被保険者の加入記録のうち、紙台帳に記録された年金加入記録が正しくコンピュータに記録されているか再確認を行うほか、基礎年金番号に結び付かない未統合記録についても持ち主を検索する作業。

記録の誤りや漏れが確認された場合には、ご本人に通知し、年金受給中の方については、年金の再裁定を行い年金額を正しく計算し通知するとともに、過去の支給分との差額を最初の裁定時に遡って支給している。

○厚生年金基金記録との突合せ

国が支給する厚生年金の一部を代行して給付を行う厚生年金基金の記録と、国が保有するコンピュータの加入記録が一致しているか再確認する作業。一致していない場合には、いずれの記録が正しいか調査確認し、正しい記録に訂正し記録を一致させるとともに、受給者については年金の再裁定を行っている。

(参考資料3)

年金記録問題の全体的状況

1. 年金記録問題の問題の所在と対策

問題の所在	対 策		備考
	事 項	内 容	
A. 未統合記録 (5095万件) の解決	①特別便	全ての受給者・加入者に加入記録を送付し、漏れや誤りを本人に確認していただいた。 「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。	送付時期 名寄せ特別便 19年12月～20年3月 全員特別便 20年4月～20年10月 送付数 約1億873万人
	フォローアップ照会	20年3月までに年金受給者の方に送付した「名寄せ特別便」に対して、「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方であって、未統合記録が結び付く可能性の高い方約88万人を対象として、電話・訪問及び文書により記録を確認。 21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施し、23年3月までにほぼ終了。	
	②黄色便	未統合記録約5000万件について、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送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 20年6月～21年12月 送付数 約262万人
	③グレー便	マイクロフィルムの形で保管されている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の結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方約68万人に対して送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 20年5月 送付数 約68万人
	④定期便	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日にお知らせしている。 「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。	送付時期 21年4月～ 送付数 22年度 約6610万人
	⑤受給者便	厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご本人に確認していただいた。 「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。	送付時期 21年12月～22年11月 送付数 約2632万人
B. 記録の正確性の確保	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ	高齢の年金受給者の方などから順番にコンピュータ記録と紙台帳等の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認いただいた上で年金記録を訂正している。	実施時期 22年10月～
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ	国民年金特殊台帳（国民年金の被保険者台帳のうち、特例納付の記録、前納の記録、年度内的一部の期間のみ未納・免除となっている記録等の特殊な納付記録を記載したもの）とオンラインの納付記録との突合せを行った。	実施時期 20年5月～22年6月
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業を行い、これらの記録の適正化を進めている。	実施時期：22年4月～
	④標準報酬等の遡及訂正事案	不適正な標準報酬等の遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件に該当する記録について記録の回復を進めている。 ・標準報酬月額の引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。 ・5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下がられている。 ・6ヶ月以上遡及して標準報酬月額が引き下がられている。	実施時期：20年10月～
	⑤定期便・受給者便等	(前項①～④参照)	
(備考1)年金事務所段階における記録回復		年金記録の回復の申立てのうち、一定の基準に該当するものは、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階において迅速に記録回復を行うこととしている。 ・厚年遡及訂正事案(給与明細等がある場合、約6.9万件該当事案等) ・厚年脱退手当金事案(いわゆる「まだら事案」等) ・国年事案(確定申告書等がある場合、1年以下または2年以下の未納期間等)	
(備考2)年金記録確認第三者委員会		年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、ご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、申し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行う。	開始時期 19年6月～

2. 対策の作業進捗状況

対策		作業進捗状況	
I・未統合記録の解説	①特別便 (24年1月末)	対象数(A)	処理数(B) (B/A%)
	②フォローアップ照会 (24年1月末)	(受付状況) ・回答件数 約8,148万人 うち「訂正あり」 約1,296万人 … 対象者(A) うち「訂正なし」 約6,852万人 〔・未回答 約2,489万人 ・未送達 約236万人〕 (対象者) ・対象者 約88万人 うち接触ができた人数 約77万人 … 対象者(A) うち接触困難等 約11万人	(処理状況) ・処理数 約1,240万人 (95%) うち記録判明 約912万人
	③黄色便 (24年1月末)	(受付状況) ・回答件数 約165万人 うち「訂正あり」 約152万人 … 対象者(A) うち「訂正なし」 約13万人 〔・未回答 約85万人 ・未送達 約12万人〕	(処理数) ・処理数 約151.9万人 (ほぼ100%) うち記録判明 約130万人
	④グレー便 (24年1月末)	(受付状況) ・回答件数 約58万人 … 対象者(A) 〔・未回答 約9.3万人 ・未送達 約0.5万人〕	(処理数) ・処理数 約55万人 (95%) うち記録判明 約44万人 ・接触困難等 約3万人 (5%)
	⑤定期便 (24年1月末)	(受付状況) ・回答件数 約210.7万人 … 対象者(A) 〔・未送達 21年度 約122万人 22年度 約103万人〕	(処理数) 約210.6万件 (ほぼ100%)
	⑥受給者便 (24年1月末)	(受付状況) ・回答件数 約85.6万人 … 対象者(A) 〔・未送達 約32万人〕	(処理数) 約85.6万件 (ほぼ100%)
	⑦紙台帳等とコンピュータ記録の突合 (24年1月末)	約8,100万人 ※遺族年金の基となっている死亡者を含む	約2,601万人 (約32%)
II・記録の正確性の確保	⑧国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合 (24年1月末)	3,096万件	3,096万件 (100%)
	⑨被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ (23年9月末)	(延べ人数) 3,733万人 (注) 対象オンライン記録数約4,000万件 について、名寄せ等を行った件数	3,441万人 (約92%)
	⑩標準報酬等の選択及訂正事案 (24年1月末)	2万件戸別訪問調査 ※「従業員」であって、年金記録が「事実と相違」しており、「記録回復の申立ての意思あり」との回答があつた事案(従業員事案) 1,602件	1,602件 (100%)
	(備考) 記録回復の申立ての処理状況 (事務所段階、第三者委員会) (24年1月末速報値)	記録回復の申立て件数(累計) 248,372件 うち年金事務所段階における記録回復 7,909件 (厚生年金 6,167件、国民年金 1,742件) 申立ての取下げ 16,954件 第三者委員会への送付 222,928件 (参考) 第三者委員会へ送付されたもの(累計) 223,046件(24年1月29日時点)のうち、 あっせん 99,215件、非あっせん 109,022件、申立ての取下げ等 10,372件	記録回復の申立て件数(累計) 248,372件 うち年金事務所段階における記録回復 7,909件 (厚生年金 6,167件、国民年金 1,742件) 申立ての取下げ 16,954件 第三者委員会への送付 222,928件 (参考) 第三者委員会へ送付されたもの(累計) 223,046件(24年1月29日時点)のうち、 あっせん 99,215件、非あっせん 109,022件、申立ての取下げ等 10,372件

3. 対策の成果

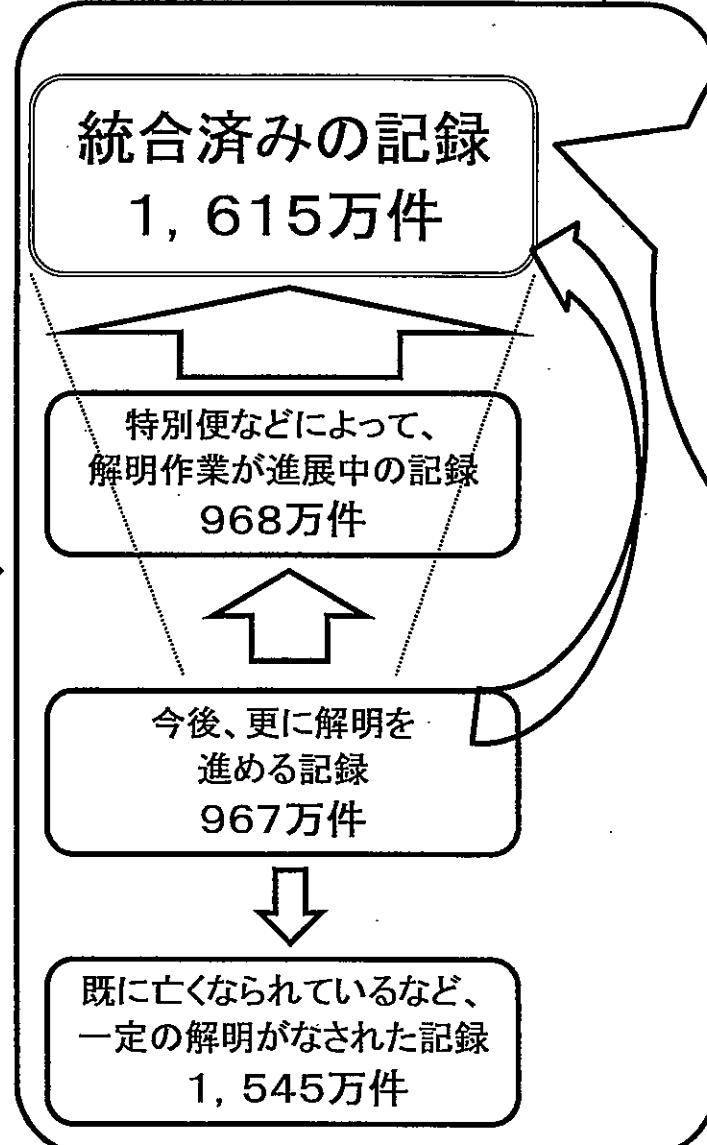
課題	対策	回復人数等	記録訂正による年金額(年額)の増額の累計 (平成20年5月以降) 762億円 (165万件) 65歳から受給した場合の回復総額 (生涯額) 約1.6兆円 (24年2月)
I・未統合記録 (5,095万件) の解決	特別便等 各種便 ①~⑥ (23年12月末)	1,274万人(平成18年6月以降) 〔受給者568万人 被保険者等706万人〕	
II・記録の正確性の確保	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ (24年1月末)	347,850人 〔回復見込額の累計(年額)約40億2千万円 増額となつた方一人当たり平均(年額)約1.2万円〕	
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ (24年1月末)	7.9万件(うち再裁定進7.0万件) 〔増額となつた方一人当たり平均(年額)約1.4万円〕	
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ (24年2月末)	155,160件 (一つのオンライン記録につき複数の不一致の理由がある場合はそれを1件と計上。)	
	④標準報酬等の選択及訂正事案 (24年1月末)	・第三者委員会におけるあっせんによる記録回復 ・年金事務所段階での記録回復 735件 627件	
	年金事務所段階における記録回復(2万件戸別訪問調査対象者以外を含む)(23年12月末)	4,043件	

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12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、
1,615万件
(1,274万人※)
統合済み

※ 人数内訳
受給者 568万人
被保険者 706万人

(参考資料4)

年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せの 進捗状況について

突合せ事業の進捗状況（平成24年1月末）

○審査結果

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
審査開始件数	4,533,788人	10,905,857人	13,463,232人	28,902,877人
審査終了件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	3,412,337人 (4,181,464人)	8,577,941人 (10,123,857人)	9,806,777人 (11,703,648人)	21,797,055人 (26,008,969人)
一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	3,386,649人 (3,996,772人)	8,378,667人 (9,252,758人)	9,618,705人 (10,409,403人)	21,384,021人 (23,658,933人)
不一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数。)	25,688人 (184,692人)	199,274人 (871,099人)	188,072人 (1,294,245人)	413,034人 (2,350,036人)
職員確認済み件数のうちコンピュータ記録との不一致件数	24,999人	193,823人	164,103人	382,925人
職員確認済み件数のうち新規記録判明件数	689人	5,451人	23,969人	30,109人

○年金回復見込額

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
年金回復見込額累計(年額)	9,739.3万円	113,086.6万円	279,253.4万円	402,079.3万円
年金回復見込額が増額となる受給者等の人数	22,051人	174,201人	151,598人	347,850人
増額となった者1人当たり平均(年額)	4.4千円	6.5千円	18.4千円	11.6千円

○ご本人への通知発送状況

	65歳未満	65歳以上75歳未満	75歳以上	合計
記録訂正に係る通知発送件数	21,743件	171,644件	140,166件	333,553件
うち、ご本人からの回答件数	15,941件	132,087件	102,470件	250,498件
記録判明に係る通知発送件数	629件	4,760件	20,265件	25,654件
うち、ご本人からの回答件数	381件	3,164件	12,466件	16,011件

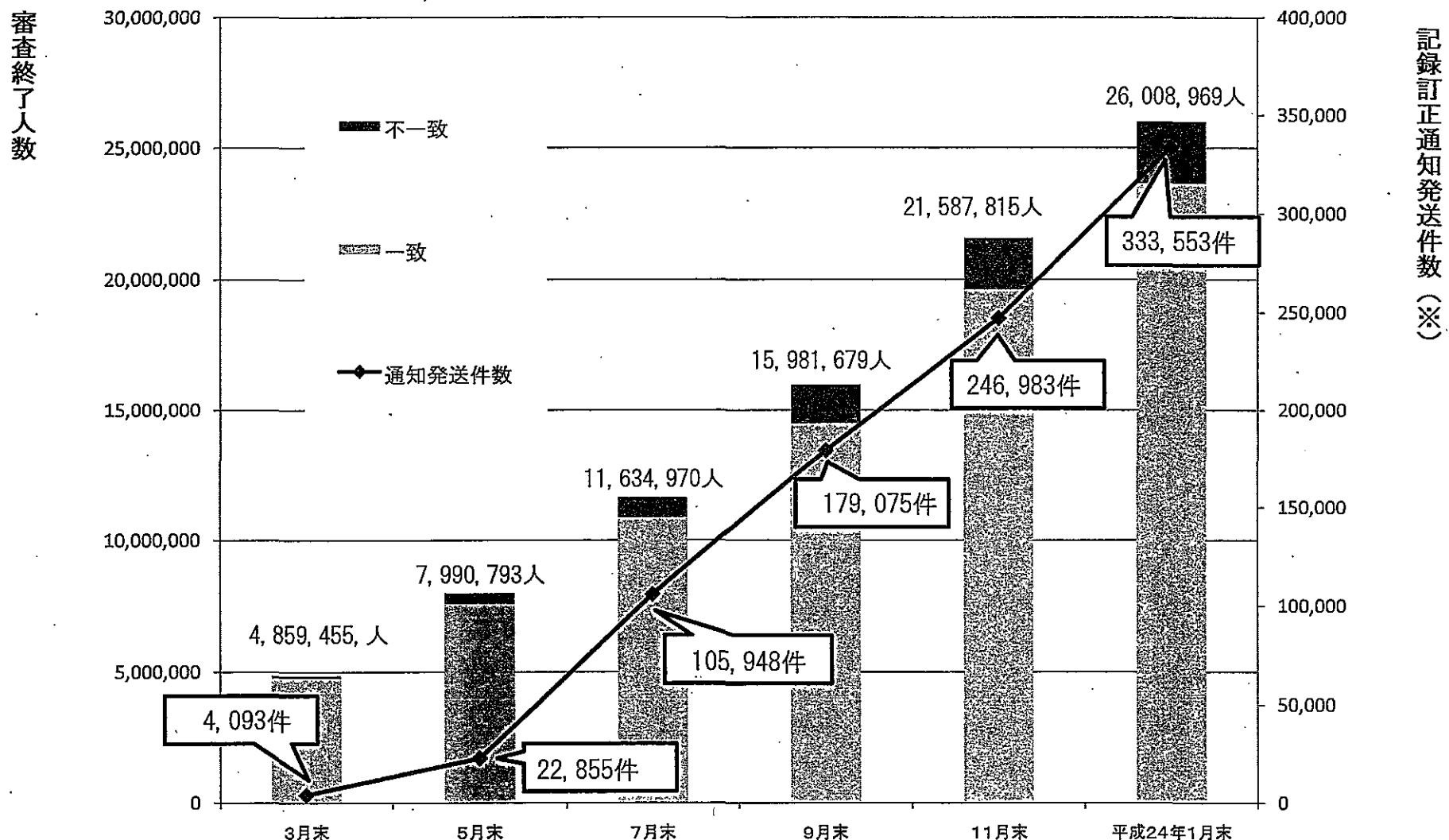
注1) 突合せ作業は、年齢の高い受給者の方から順次、お一人お一人に紐付いた紙台帳等の突合せを行っており、進捗状況は人数ベースで把握している。

注2) 審査結果の人数については、複数の年金を受給されている方等について、一部重複して計上されている。

注3) 審査対象者の年齢は、平成22年10月1日時点での年齢である。

注4) 不一致の案件はご本人に通知し確認をお願いした上で記録補正の要否を判断することから、最終的な結果ではないことに留意が必要である。

突合せ事業の進捗状況について(これまでの進捗の推移)



※ 記録判明ケース（突合せの過程において、ご本人の新たな記録が発見された場合）については、記録訂正通知発送に先立ち、記録判明通知（平成24年1月末現在25,654件）を送付している。

(参考資料5)

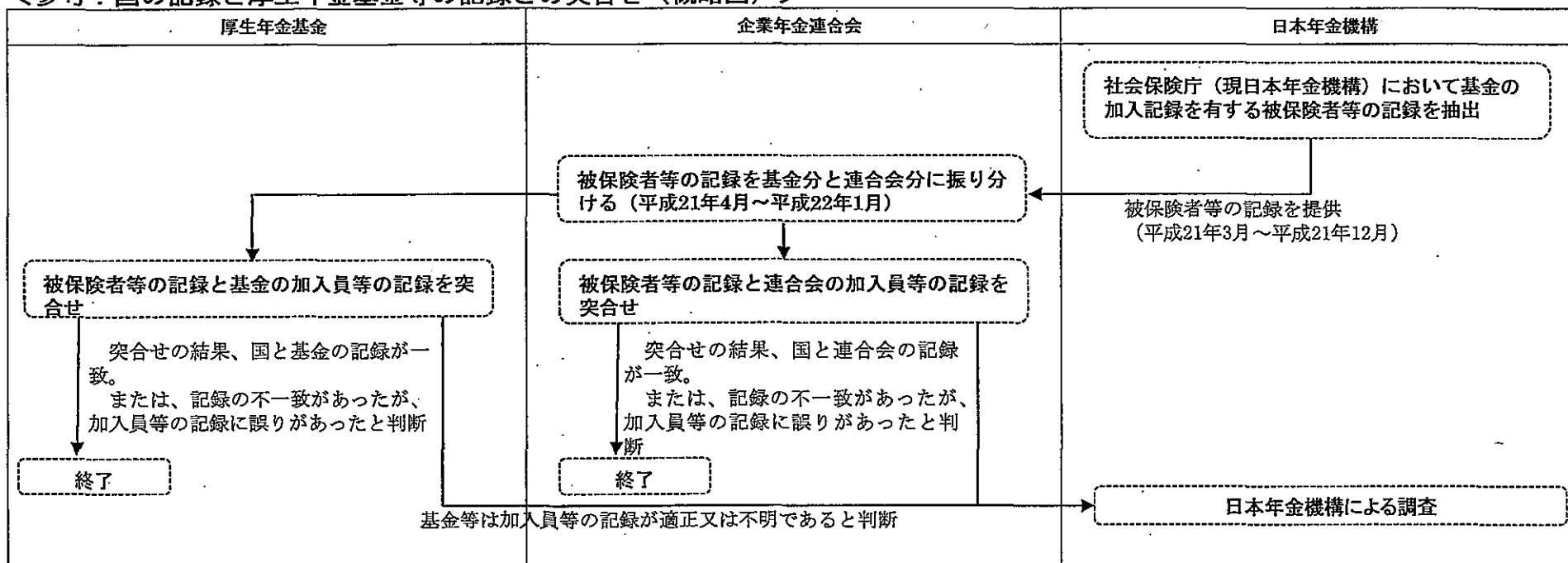
国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて

国と厚生年金基金等の記録との突合せについて

<概要>

- 国の記録と厚生年金基金・企業年金連合会(以下、厚生年金基金等)の記録の双方の整合性を図るため、平成21年3月より社会保険庁(現日本年金機構)から厚生年金基金等に対して、被保険者等の記録の提供を行い、突合せを実施している。
 - ・ 日本年金機構から記録の提供を受けた企業年金連合会は、企業年金連合会分と厚生年金基金分の仕分けを行い、厚生年金基金に対し、被保険者等の記録の提供を行う。(平成22年1月に完了)
 - ・ 記録の提供を受けた厚生年金基金等においては、記録の突合せを行った結果、双方の記録が不一致の場合には、必要な調査・事業主等に対する確認等を行い、更に要すれば日本年金機構に対して調査依頼を行う。

<参考：国と厚生年金基金等の記録との突合せ（概略図）>



(注1) 突合せ項目は、次の通り

①基礎年金番号、②氏名、③生年月日、④性別、⑤異動年月日、⑥種別、⑦異動原因(取得、月・算定・喪失)、⑧標準報酬月額及び標準賞与額

被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せの実施状況

- 本年2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から調査依頼があったものについての第一次審査(平成22年4月より本格実施)の実施状況は、下表のとおり。

(平成24年2月末現在)

24年2月末 までの 受付件数 (※1)	第一次審査終了(計 2,981,814、うち受給権者 768,930、被保険者 2,212,884)							第一次審査 未了 (※3)	
	紙台帳等が 国のオンライン記録 と一致 (国の記録「正」 として基金等に 回答)	紙台帳等が基金記録と一致				うち 記録訂正済	「訂正不要」の 申出あり又は 受給者で減額と なるため 訂正しないもの		
		国に記録「誤」として 基金等に回答(※2)	うち 記録訂正済	「訂正不要」の 申出あり又は 受給者で減額と なるため 訂正しないもの	本人に記録訂 正の要否を 確認したが 一定期間経過 後も申出なし				
受給権者	970,220	608,460	103,460	74,773	69,460	26,005	2,682	57,010	201,290
被保険者	2,549,436	1,999,583	91,599	80,387	74,233	6,582	4,630	121,702	336,552
計	3,519,656	2,608,043	195,059	155,160	143,693	32,587	7,312	178,712	537,842

※1 一人(オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合(氏名相違と標準報酬月額相違等)は、それぞれを1件と計上。従って、表の数値は人数(オンライン記録数)ベースの数値ではないことに留意が必要。

※2 基金番号相違等の年金額に影響しないものを含む。

※3 基金等から機構へ送付された時点で既に被保険者記録が訂正されており不一致が解消されていたもの等。

【主な処理促進方策】

- 本事業については、工程表に沿った作業の進捗が図られるよう、以下のような対応を通じて処理促進を図っているところ。
 - ・ 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

(参考)年金記録問題への対応の実施計画(工程表)(抄)

3 厚生年金基金記録との突合せ

- 第1次審査については、24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼があったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める。
- 第2次審査については、25年10月末までに厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があつたものについて、26年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める。

【備考1】被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業について

○第一次審査

- ・ 国の被保険者記録と基金記録が不一致であったものとして基金又は企業年金連合会(以下「基金等」という。)から調査依頼があつたものについて、機構において、紙台帳等を確認。
- ・ 紙台帳等が基金記録と一致しており、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、原則としてご本人に確認の上、被保険者記録を訂正。ただし、受給者について記録訂正により減額となる場合は、減額をせず、事跡を残す。

○第二次審査

- ・ 第一次審査で被保険者記録が訂正されなかつたものについて、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記録訂正の対象となるかを判断し、必要なものは訂正する。

【備考2】被保険者記録と基金記録の不一致の状況 (平成22年9月2日年金記録回復委員会提出資料より抜粋)

○被保険者記録と基金記録の不一致率 :約6.4% (企業年金連合会において確認済みの約2,812万件における不一致率 (平成22年5月13日時点速報値))

・資格期間、標準報酬月額等の不一致 :約4.5%

連合会の記録が国の記録より高いケース	約2.3%
連合会の記録が国の記録より低いケース	約2.2%
年金額に影響がないケース	約0.1%

・氏名、生年月日、基礎年金番号の不一致 :約1.8%

○機関への調査依頼件数の粗い試算 :約260万件 (厚生年金基金加入履歴を有するオンライン記録約4,000万件の6.4%として機械的に計算)

(注)上記実施状況の表では、一人(オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合はそれぞれを1件と計上していることに留意が必要。

(参考資料6)

ねんきんネットについて

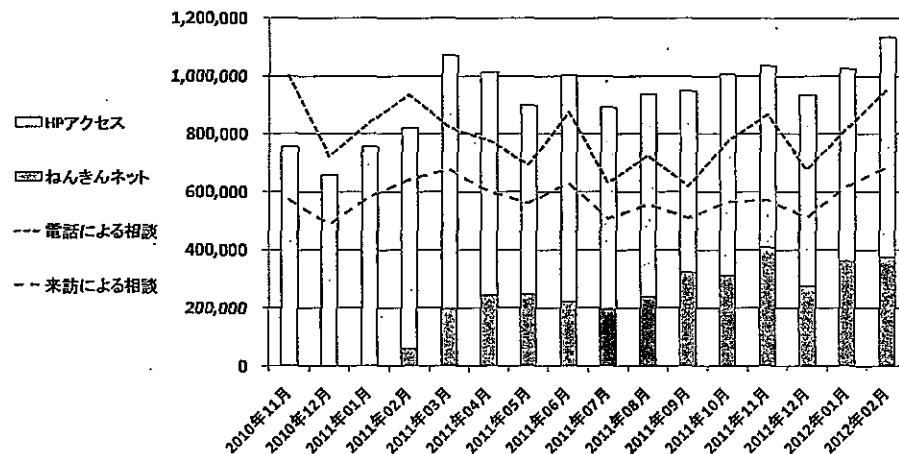
「ねんきんネット」の現状

1. 「ねんきんネット」の利用状況（平24.3.31時点）※速報値

ユーザID発行件数	記録照会件数
785,153	1,442,888

- 毎週1~2万件の割合で、新規にIDを取得する方が増えています。

2. 日本年金機構の窓口へのアクセス状況



- 機構ホームページへのアクセス件数は月間約100万件であり、既にコールセンターへの相談件数(約80万件)や来訪による相談件数(約60万件)を上回っています。
- 機構ホームページへのアクセスの内、「ねんきんネット」のページへのアクセスは全体の30%超に達しています。

(参考)「ねんきんネット」がリビング新聞「助かりました大賞」を受賞しました。

サンケイリビング新聞社の主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門(首都圏)に入賞しました。

○主婦の声(一部)

- ✓ 自分の年金管理がしっかりできる為。意外と自分の年金について調べたりしない為いつでも確認ができるシステムはとても便利です。
- ✓ 3号からはずれたり入ったりしたので、ちゃんと登録されているのか気になっていたため、24時間インターネットで確認できるのは便利だと思う。
- ✓ 朝早く行って並んで整理券を貰ったりと大変な作業がなくなりて、オンライン化してくれたのは本当に助かります。役所の仕事は世間から遅れをとりがちなので、出来れば同じスピードで進化してくれる助かります。

感謝状

第18回リビング新聞「助かりました大賞」

一般・サービス部門 大賞
「ねんきんネット」

日本年金機構 殿

インターネットで24時間いつでも自分で最新の年金記録が確認でき、記録の「もれ」や「誤り」が容易になった「ねんきんネット」の登場は「家で年金記録が理かめられて便利」とたくさんの主婦の支持を受けました。
2万5618人の主婦からの「助かりました」の声を代わりここに感謝の意を表します。

平成24年2月

リビング新聞「助かりました大賞」受賞者より一同
サンケイリビング新聞社

電子版「ねんきん定期便」がはじめました

1. 電子版「ねんきん定期便」とは

すべての加入者の方（約6,600万人）を対象に、毎年誕生月に郵送している「ねんきん定期便」が、日本年金機構のインターネットサービス「ねんきんネット」で確認できるようになります。

2. 電子版「ねんきん定期便」のメリット

- ① 年金記録を24時間いつでも確認することができます。
- ② 年金記録が毎月更新されます。（郵送版は年1回のみ）
- ③ すべての期間の年金記録が確認できます。（郵送版は35歳・45歳・58歳の節目年齢以外は直近1年分のみ）
- ④ 将来に向けて確認した内容を残しておきたい方は、いつでもダウンロードして手元に保存することができます。

New 「ねんきん定期便」がパソコンで確認できます！

誕生月に、「ねんきん定期便」や「振込通知書」などのお知らせを、電子メールでご案内します。

「ねんきん定期便」のお知らせメール

早くて確実！

紙がないから、エコだし、地球に優しいね！

ねんきん定期便

日本年金機構
TEL: 03-5555-XXXX

郵便番号 123-456-789-000

「これまでの年金加入期間」、「これまでの加入実績に応じた年金額」です

1 これまでの年金加入期間

国民年金	厚生年金	被用年金保険	雇用保険	年金加入期間合計
第1号被保険者 (NHI被保険者)	第2号被保険者 (NHI被保険者)	被用年金保険	雇用保険	期間合計 (期間合計)
月	月	月	月	月

2 これまでの加入実績に応じた年金額（今後の加入実績により年金額は増加します。）

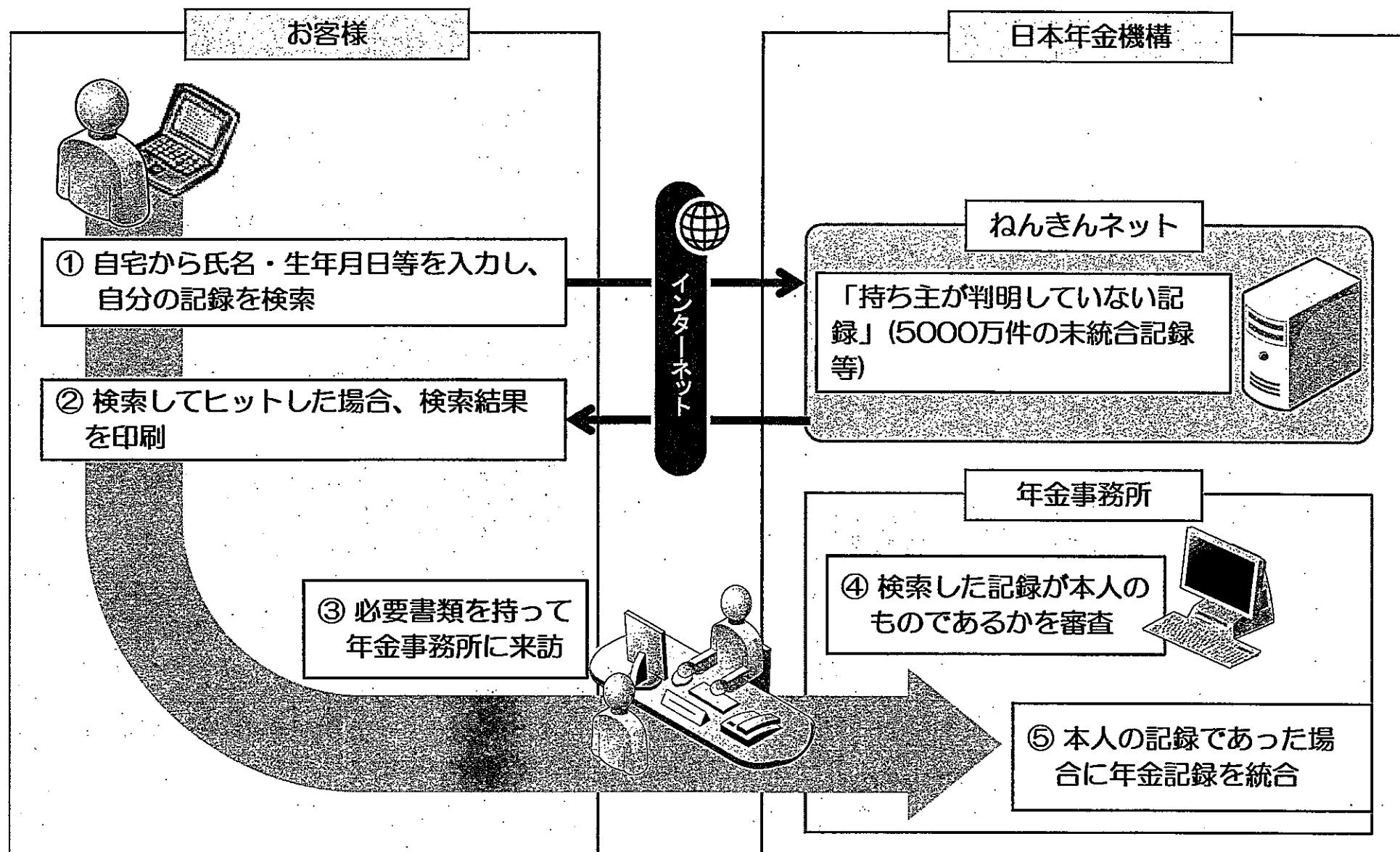
老齢基礎年金額 (第1号被保険者の年金額)	内
(1) 老齢基礎年金額 内	内
(2) 老齢厚生年金額 内	内
二種別の加入実績に応じた老齢年金額 【老齢基礎年金額と老齢厚生年金額】 内	内

◆上記の年金額を、既に20年間支給した場合の合計額は 内になります。
(参考) これまでの保険料納付額

国民年金(第1号被保険者の年金額)	内
(1) 国民年金(第1号被保険者の年金額)	内
(2) 厚生年金額(老齢年金被保険者の年金額)	内
これまでの保険料納付額 【国民年金・厚生年金合計額】	内

※お読み頂ける場合は、原則としてこれまでの20年間の年金加入期間（定期預金の年数）が算出されます。
算出する年金額は、これまでの加入実績のみで計算したものですが、「ねんきんネット」では、今後、保険料が納付された場合等の年金額を算出する機能を有しています。
また、これまでの加入実績による年金額は、年金額を算出する年金額よりも高くなることがあります。
ただし、年金額を算出する年金額は、年金額を算出する年金額よりも低くなることがあります。
※お読み頂ける場合は、原則としてこれまでの20年間の年金加入期間（定期預金の年数）が算出されます。
算出する年金額は、これまでの加入実績のみで計算したものですが、「ねんきんネット」では、今後、保険料が納付された場合等の年金額を算出する機能を有しています。
また、これまでの加入実績による年金額は、年金額を算出する年金額よりも高くなることがあります。
ただし、年金額を算出する年金額は、年金額を算出する年金額よりも低くなることがあります。

「ねんきんネット」による未統合記録検索の流れ（平成25年1月予定）



II 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況

1. 国民年金適用収納業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項目	直近数値(集計時点)	対前年同月比	備考
1 第1号被保険者数	19,068,887 人 (24年1月末)	-312,097 人	任意加入被保険者を含む
2 全額免除等割合(注)	28.8 % (24年1月末)	1.3 %	
3 現年度納付率	57.2 % (24年1月末)	-0.7 %	
4 過年度納付率(平成21年度)	64.9 % (24年1月末)	5.0 %	「対前年同月比」欄は、平成21年度末からの伸びを計上
5 過年度納付率(平成22年度)	61.7 % (24年1月末)	2.4 %	「対前年同月比」欄は、平成22年度末からの伸びを計上
6 口座振替実施率	34.5 % (24年1月末)	-0.7 %	
7 コンビニ等納付件数	11,688,881 件 (24年1月末)	784,876 件	年度累計
内訳	①コンビニエンスストア	10,350,737 件	657,808 件
	②インターネットバンキング	344,054 件	-5,358 件
	③クレジットカード	994,090 件	132,426 件
8 最終催告状発送件数	29,643 件 (24年1月末)	7,588 件	
9 差押執行件数	3,476 件 (24年1月末)	797 件	

(注)第1号被保険者数(任意加入除く)に占める、法定免除者、申請全額免除者、学生納付特例者及び若年者納付猶予者数の合計の割合。

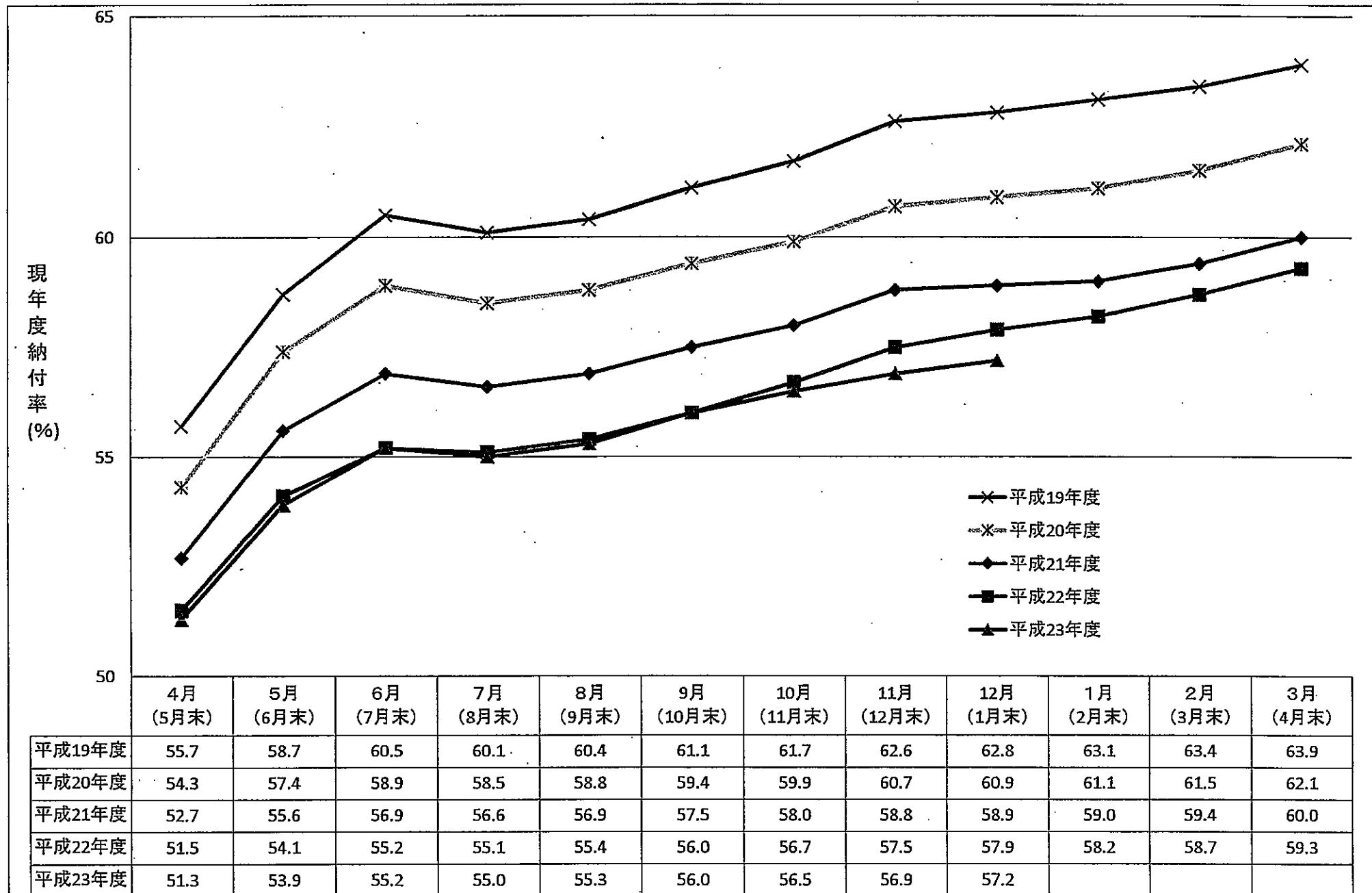
【平成23年度行動計画の全体目標】

- ① 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率(60.0%)から4~5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ② 平成23年度末における平成22年度分の納付率については、平成22年度末(59.3%)から2~3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- ③ 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。なお、平成22年度末納付率(推計)が平成21年度末納付率を上回る年金事務所については、平成22年度末納付率と同程度の水準確保を目安とすること。
- ④ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- ⑤ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度以上の水準を確保すること。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

国民年金保険料 納付率(現年度)の推移(平成19~23年度)

(参考1)



国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画進捗管理表(5~1月に係る取組)

項目		計画数値(件) A	実績数値(件) B	達成率 (B/A)	年間目標数値(件)
1	年金事務所	電話勧奨件数	111,337	133,784	120.2%
2		戸別訪問件数	796,815	832,925	104.5%
3		文書勧奨件数	14,147,868	13,339,667	94.3%
		(うち、最終催告状送付件数)	25,229	29,643	117.5%
4	市場化受託事業者 デスク	電話勧奨件数	28,202,827	29,012,526	102.9%
5		戸別訪問件数	2,608,646	2,632,881	100.9%
6		文書勧奨件数	5,181,093	5,208,683	100.5%

注: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。

項目		督励人数(人) A	接触人数(人) B	接触率 (B/A)	前月接触率 (前月比)
7	市場化受託事業者 デスク	電話勧奨件数	18,258,212	5,296,426	29.0% 29.7% ▲0.7%
8		戸別訪問件数	2,330,242	581,841	25.0% 24.8% 0.2%

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

	納付率(現年度)			達成率(現年度)	
	平成23年1月末	平成24年1月末	増減	要求水準	最低水準
127か所(21年10月開始)	61.9%	61.5%	▲0.4%	49.0%	68.7%
185か所(22年10月開始)	56.3%	55.6%	▲0.7%	69.1%	89.8%
合 計	57.9%	57.2%	▲0.7%	62.3%	83.0%

注1： 平成21年10月に委託した事業者に対しては、平成23年4月に業務改善計画の作成を指示し、5月以降定期的にフォローしている。

注2： 平成22年10月開始分については、平成19年10月（95か所）及び20年10月（90か所）から当事業を開始し、平成22年10月に契約更改したもの。

国民年金保険料収納事業(市場化テスト)の評価(概要)

〔国民年金保険料収納事業については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき評価を行うこととされており、平成24年2月に内閣府（官民競争入札等監理委員会）が行った評価の概要（一部抜粋）は以下のとおり。〕

1 実施状況に関する評価

- 要求水準の実績（達成率）は、21年度開始分では、どの年度区分等（現年度、過年度1年目、過年度2年目、免除等承認）においても、達成率が100%未満であるが、22年度開始分では、現年度を除き、達成率が100%を超えるなど改善が見られる。
- 納付督促の実施手法別の実施件数をみると、21年度開始分では電話督促は大幅に増加しているが、戸別訪問による督促件数は激減し、実施件数合計でも減少するなど、量（規模）の面で必ずしも十分な実施体制とはなっていない。

2 今後の事業について

①要求水準(達成目標)の見直しについて

これまでの納付率低下の要因を分析し、実績や経済状況等も織込んだ上で、現実的に受託民間事業者が達成可能な水準（かつ納付率の低下傾向に歯止めをかける水準）を設定することが求められる。

②効果的な納付督促の実施について

督促業務を行うための一定の量（規模）を確保する観点から、戸別訪問に最低限必要な訪問員の設置数や督促頻度の引き上げなど実施体制の強化について検討を行う。

③安値入札の是正

これまでの安値入札の状況を見ると、まだまだコストをかけて実施体制を改善する余地があると考えられる。このため、本事業において期待する実施体制（督促業務を行うための一定の規模）を明示した上で、適正な価格での入札参加を促す必要がある。

④連携の強化、準備期間の十分な確保

機構本部（及び年金事務所）の指導体制をこれまで以上に強化するとともに、受託民間事業者からの声を吸い上げ、分析・活用できる体制をとることで、双方向から実施体制の強化を図る。

国民年金保険料収納対策に係る平成23年度行動計画（全体版）

1. 基本的考え方

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

平成23年度においても、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組むこととするが、市場化テスト事業が収納対策の主柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図ることとする。

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

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

2. 年金機構全体の目標

- (1) 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (2) 平成23年度末における平成22年度分の納付率については、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (3) 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。なお、平成22年度末納付率（推計）が平成21年度末納付率を上回る年金事務所については、平成22年度末納付率と同程度の水準確保を目安とすること。
- (4) 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- (5) コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度以上の水準を確保すること。

3. 計画期間

平成 23 年 5 月～平成 24 年 4 月

4. 本部、ブロック本部、年金事務所それぞれの取組

(1) 本部

① 市場化テスト事業の進捗管理の徹底

受託事業者とのヒアリングを原則として四半期に 1 回(改善指示を行った受託事業者については 2 ヶ月に 1 回)実施し、各ブロック本部からの情報等に基づき、督励方法の見直し等の指導・要請を行い、その内容をブロック本部、年金事務所に情報提供を行う。

② 要員の確保

ア 強制徴収の体制強化を図るために、平成 23 年 6 月を目途に年金事務所に 440 名の准職員の増員を行う。

イ 市場化テスト事業の体制強化を図るために、平成 23 年 7 月を目途に 10 名程度のサービサー業務の経験者を採用する。

③ 研修の充実・強化

研修センターにおいて強制徴収担当職員の実務研修を 600 名規模で実施する。

④ 収納対策強化事務所の指定

強制徴収など国民年金保険料収納対策が低調な年金事務所(数十か所程度)を、「国民年金収納対策強化事務所」として指定し、ブロック本部の協力を得て指導を徹底する。

⑤ 担当部長会議等の開催

ブロック本部適用・徴収(業務)支援部長会議を四半期に 1 回開催するほか、必要に応じて国民年金支援グループ長会議を開催する。また、ブロック本部長からのヒアリングを 6 月及び 12 月に実施する。

(2) ブロック本部

① 行動計画の点検及び進捗指導

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

② 市場化テスト受託事業者との連携

年金事務所と市場化テスト受託事業者との月例打合せ会議（県単位）に全て出席し、収納対策の内容及び取組時期等について指導・助言を行う。また、各県での指摘事項や受託事業者の改善策などを横断的に把握して、他県の打合せで聴取した問題点や良案などを年金事務所に情報提供する。なお、月例打合せ会議状況は契約地区毎に機構本部に報告する。

③ 所得情報提供に関する市町村への協力依頼

扶養親族情報を含めた所得情報の提供に関し、全ての市区町村から平成23年7月末までに提供が得られるよう、提供が得られない市区町村など年金事務所の対応が困難な場合は、ブロック本部から市区町村へ協力依頼を行う。

④ 強制徴収の着実な実施

ア 平成22年度までに最終催告状を送付したものについて、平成23年6月中に全数再点検を実施し、納付誓約書どおりに納付に至っていない者（分割納付が履行されていない者）のうち未督促者については「7月中に督促状を送付、8月中に財産調査に全件着手、12月末までに差押え、換価・取立を行う。」ことを目標に、完納に向けた取組を指導し、進捗管理を行う。

イ 平成23年度新規着手分については、平成23年8月以降、早期に最終催告状の送付が行われるよう、事務所に対して指導を行い、その後の進捗管理も適切に行う。

ウ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任要件（滞納月数が24月以上で、滞納者又は連帯納付義務者の直近の所得金額が1,000万円以上）に該当するものについて、必要に応じて事務所と共同で財産調査や差押えを実施する。

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

才 強制徴収実務経験がなく、新たに強制徴収担当となった職員を対象に、一定の場所に集合させて、1日程度の実務研修を徴収職員の認可申請から1ヶ月以内に実施する。

⑤ 「国民年金収納対策強化事務所」の進捗管理

「国民年金収納対策強化事務所」に指定された年金事務所に対して、毎月該当事務所に赴くなど、収納対策全般の取組みについて指導する。

(3) 年金事務所

平成23年度行動計画策定手順書に従って行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、進捗管理を徹底する。

なお、東北地方太平洋沖地震の被災地の年金事務所の実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

5. 年間スケジュール

別添のとおり

行動計画年間スケジュール

月	進捗管理等	免除等申請勧奨対象の取組	納付奨奨対象等の取組	強制徴収の取組	関係機関との連携等
通年	<ul style="list-style-type: none"> 行動計画の進捗管理（毎月） 市場化受託事業者から提出された「算動実施結果報告書（月次）」の分析（毎月） 市場化受託事業者の要求水準達成状況等の進捗監視（月次） 市場化受託事業者への指導・助言（随時） 市場化受託事業者との打ち合わせ会議の開催（毎月） 	<ul style="list-style-type: none"> 市場化受託事業者への情報提供（随時） 難接適用者（2号～3号からの移行者）に対する適用通知書等送付時の免除等申請勧奨（毎月） 20歳到達者（難接適用者含む）に対する年金手帳送付時の免除等申請勧奨（随時） ねんきん定期便の送付時期に併せた取組（毎月） 	<ul style="list-style-type: none"> 市場化受託事業者への情報提供（随時） 一部免除承認者及び難接適用者に対する随時分納手帳送付時の納付奨奨（随時） ねんきん定期便の送付時期に併せた取組（毎月） 	<ul style="list-style-type: none"> 新規着手分及びその前年度の重点的な取組 過年度着手分の計画的な取組 財産調査の確実な実施 公正かつ的確な清算划分の実施 	<p>市区町村との協力・連携（随時）</p> <ul style="list-style-type: none"> 所得情報の収集媒体による早期提供 1月加入時における口座振替の促進 市区町村窓口における制度説明 市区町村広報誌への掲出 制度に係るチラシの設置、ホームページへの掲載依頼等 窓口職員、新任職員研修の実施 ハローワークとの連携（随時） 雇用保険受給者初回説明会等における相談窓口の設置等体制の整備 特別免除制度に係るチラシの設置 学年申請に係る大学等への協力依頼（随時） 学生の申請に関する代行事務促進のための協力依頼 免除制度に係るチラシの設置 ホームページへの掲載依頼等
4	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>平成22年度学特承認者のうち、引き続き在学中の者に対するターンアラウンド申請書送付（後摺本部からの送付）</p> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>平成22年度新規着手分の着実な取組 平成21年度以前着手分の整理</p> </div>	
5		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>学特ターンアラウンド申請書送付対象者掲出日（平成23年2月18日）以降に学特承認した者に対する勧奨、（ターンアラウンド申請書作成・送付）</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>前納口座振替不能者への現金前納奨奨</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>平成21年度以前 平成22年度</p> </div>	
6		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>① 平成22年度までに最終報告状を送付したものについて、納付に至っていない者の差戻</p> </div>	
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>継続免除承認処理</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>前年度特例免除承認者、一部免除承認者等に対する定期分納付督促送付時の勧奨（チラシ、申告書、返信用封筒を封入）</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>② 上記①の納付に至っていない者に分し、督促状の送付</p> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>
8		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>継続免除却下者に対する勧奨</p> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>③ 上記②の対象者文件について、財産調査の実施</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>平成22年度強制徴収着手 最終報告</p> </div>
9				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>④ 平成22年度以前分について、順次差押えの実施</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>・最終催告未納者への発令（未所通知、戸別開示等）</p> </div>
10		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市町村あて所得情報提供依頼</p> </div>
11		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>所得情報による免除・猶予該当者に対する勧奨（ターンアラウンド申請書送付）</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>前納口座振替不能者への現金前納奨奨</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>平成23年度強制徴収着手</p> </div>	
12		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>年末特別対策（現年度のみ未納者への納付書送付）（一部免除未納者含）</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>⑤上記③の対象者について、差押えの完了</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市町村あて所得情報提供依頼</p> </div>
1		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>所得情報による免除・猶予該当者に対する勧奨（ターンアラウンド申請書送付）</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>・口座振替・前納・勧奨（DM送付）</p> </div>		
2		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>			
3			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>年度末特別対策（現年度のみ未納者への納付書送付）（一部免除未納者含）</p> </div>		
4			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>市場化受託事業者と連携した事後フォロー</p> </div>		

(注)

全年企画所統一的な取組

年金事務所が独自に計画する取組

2. 厚生年金保険適用徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項目	直近数値(集計時点)	対前年同期比	備考
1 適用事業所数	1,743,320 事業所 (24年1月末)	-5,440 事業所	船舶を除く
2 被保険者数	34,655,669 人 (24年1月末)	123,158 人	船員を除く
3 平均標準報酬月額	304,763 円 (24年1月末)	-1,093 円	船員を除く
4 適用対策に係る各種取組	(参考1) 参照		
5 滞納事業所数(参考2)参照	193,554 事業所 (24年2月末)	-878 事業所	
6 差押事業所数	16,037 事業所 (24年2月末)	3,747 事業所	
7 口座振替実施率	87.7 % (24年2月末)	0.2 %	
8 収納率	(厚生年金保険) 97.5 % (24年2月末)	0.1 %	
	(健康保険) 95.7 % (24年2月末)	0.0 %	

【平成23年度行動計画の全体目標】

- 適用対策は、(参考1)記載のとおり
- 徴収対策は、
 - ①平成23年度の収納率については、前年度並みの実績を確保すること。
 - ②口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

※上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、計画を着実に実施するとともに、進捗管理を実施。

(注)福島県の一部地域については、東日本大震災による厚生年金保険料等の納期限の延長を行っている。

厚生年金保険等適用対策の状況(平成23年度 4月～2月に係る取組)

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

	項目	23年度行動計画による計画数 (A)	実績 (B)	達成率 (B/A)	23年度年間目標値	備考
1	(回数) 来所要請による重点的加入指導 (事業所数)	1,341 回 — 事業所	1,688 回 1,344 事業所	125.9 % — %	1,382 回 1,210 事業所	事業所数については、年間目標値のみ設定
2	(回数) 訪問による重点的加入指導 (事業所数)	23,649 回 — 事業所	33,186 回 19,920 事業所	140.3 % — %	25,309 回 12,804 事業所	
3	立入検査実施数	299 回	449 回	150.2 %	405 回	
4	外部委託による文書・電話勧奨	206,441 事業所	57,965 事業所	28.1 %	—	(A)欄は、委託件数 1月末現在
5	外部委託による訪問加入勧奨	59,809 事業所	44,293 事業所	74.1 %	—	
6	事業所調査件数	355,299 事業所	426,376 事業所	120.0 %	364,158 事業所	

上記1～3の実施により適用に結びついた事業所数	(前月比 277) 2,399 事業所	参考:22年度実績 1,509 事業所
-------------------------	---------------------	------------------------

(参考2)

滞納事業所の状況

	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23年3月末 190,514)
平成23年 4月	6,574	7,803	189,285
5月	8,283	7,941	189,627
6月	6,031	7,575	188,083
7月	6,388	6,215	188,256
8月	8,603	6,786	190,073
9月	7,450	6,181	191,342
10月	5,564	6,290	190,616
11月	12,352 (注)	5,543	197,425
12月	6,585	8,151	195,859
1月	7,752	8,644	194,967
2月	6,410	7,823	193,554
合計	81,992	78,952	193,554

(注)東日本大震災による納期限の延長地域において、納期限(9月30日)が定まつことにより、東北ブロック管内で5,681新規滞納事業所が増加している。

(参考3)

厚生年金保険等の適用促進に係る平成23年度行動計画（機構全体版）

1. 基本的考え方

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

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

なお、保険料収納対策において口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用調査担当課と徴収担当課は連携し、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。

2. 対象期間

平成23年4月～平成24年3月

3. 機構全体の目標

- (1) 適用促進に関する各種取り組みについて、平成18年度の実績水準を回復することを目標とする。
- (2) 未適用事業所に係る適用促進の中心的な施策となる「訪問による重点的加入指導」対象事業所の目標数は10,000事業所以上と設定する（※）。なお、訪問による重点的加入指導等の対象事業所の選定は、次のような考え方に行つて行う。

ア 訪問による重点的加入指導の対象事業所

関係機関等からの情報提供や被保険者となるべき者から資格の確認請求が行われた事業所は必ず対象とするほか、従業員規模が大きい事業所から優先的に実施する。（※）

イ 立入検査による「認定による加入手続」の対象

訪問による重点的加入指導を3回実施しても加入手続に応じない事業主に対しては、必要に応じて立入検査や認定による加入手続を行う。

(※) 重点的加入指導のうち、来所要請については効果が見込めないことから、重点的加入指導についてはその大半を訪問によることとして目標を設定する。

(3) 適用事業所に対する事業所調査については、適用事業所総数の1/4相当以上(特別の事情がある年金事務所については1/6相当以上とする。)の事業所数を目標として設定する。

(4) 平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震における被災地域の年金事務所については、目標数について特別の措置を講ずるとともに、実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

4. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 6月を目途に厚生年金適用対策要員として大都市部を中心に200名程度の准職員を年金事務所に追加配置する。
- ② 業者委託による加入勧奨を促進するため、成功報酬などの委託条件を見直す。なお、早期の調達を行うため、調達主体は機構本部とする。
- ③ 厚生年金保険適用事業所と雇用保険適用事業所の全件突合を実施する。
- ④ 研修センターにおいて適用調査担当課職員の実務研修を実施する。

(2) ブロック本部

- ① 行動計画の策定について必要な助言・指導をするとともに、年金事務所から提出された行動計画等が、策定手順書に沿ったものとなっているかどうか点検を行う。また、年金事務所から提出される月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対して、原因を聴取し、必要な改善策を指導する。

- ② 適用調査担当課等実務経験がない職員を対象に、法令や事務の実施手順等の基礎的な集合研修を1回1日程度で実施するほか、経験の浅い課長に対し、事務所訪問による実務指導を実施する。
- ③ 外部委託による加入勧奨において、委託先の業者から週次で、進捗状況の報告を受け、必要な指導を行う。
- ④ 重点的加入指導対象事業所に対し、年金事務所が立入検査を実施する場合には、同行指導(機構発足後、立入検査を行った経験のない事務所に限る。)を行う。

(3) 年金事務所

- ① 別途示す年金事務所行動計画策定手順書に沿って行動計画を作成し、ロック本部を通じ本部に提出し、内容の確認を受ける。
- ② 確認を受けた行動計画に基づき、各種事業の計画的な推進に努める。

5. その他

ロック本部適用・徴収(業務)支援部長会議を四半期に1回開催するほか、厚生年金適用・徴収(業務)支援グループ長会議を年3回開催する。

また、ロック本部長からのヒアリングを6月及び12月に開催する。

6. 年間スケジュール

別紙のとおり

平成23年度未適用事業所等に対する適用促進のスケジュール

(別紙)

	事項・内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
外部委託による勧奨	文書・電話による加入勧奨	(調達)											
	訪問による加入勧奨	(調達)											
職員による加入指導	重点的な加入指導 (前年度積み残しから着手)												
事業所調査等	加入事業所の調査 (E6調査、全喪届の事後調査等を含む)												

※外部委託に係る実施方法等の詳細は別途連絡

厚生年金保険等の収納に係る平成23年度行動計画（機構全体版）

1. 対象期間

平成23年4月～平成24年3月

2. 機構全体の目標

- (1) 未適用事業所への適用対策の進捗状況を踏まえ、確実に保険料収入を確保する。
- (2) 口座振替実施率について、22年度と同等以上の水準を確保する。
- (3) 納付期限内収納の確保に努めるとともに、新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づく納入督励の徹底を図り、新規発生した滞納事業所については、早期の滞納解消に努める。
- (4) 時効中断措置の全件実施を確実に行うなど、保険料債権の確実な管理に努めるとともに、差押など適正かつ計画的な滞納処分を推進する。
- (5) 執行停止及び不納欠損については、適正かつ計画的に実施する。

3. 目標達成のための主要な取り組み

(1) 本部

- ① 厚生年金徴収対策要員として、22年度の増員に加えて、准職員229名を6月を目途に一部の大都市部年金事務所に配置する。
- ② 徴収職員に対して、研修センターにおいて集合研修を実施する。
- ③ 月次報告等に基づき、取り組みが遅れている年金事務所に対する指導・支援を行うようブロック本部に対して依頼する。
- ④ 健保協会と日本年金機構の連名によって、健康保険料、厚生年金保険料及び子ども手当に係る拠出金の納付促進のチラシを作成し、健保協会から事業所に対して送付、配布する。

(2) ブロック本部

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

(3) 年金事務所

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

なお、東北地方太平洋沖地震の被災地の年金事務所の実績評価に当たっては、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

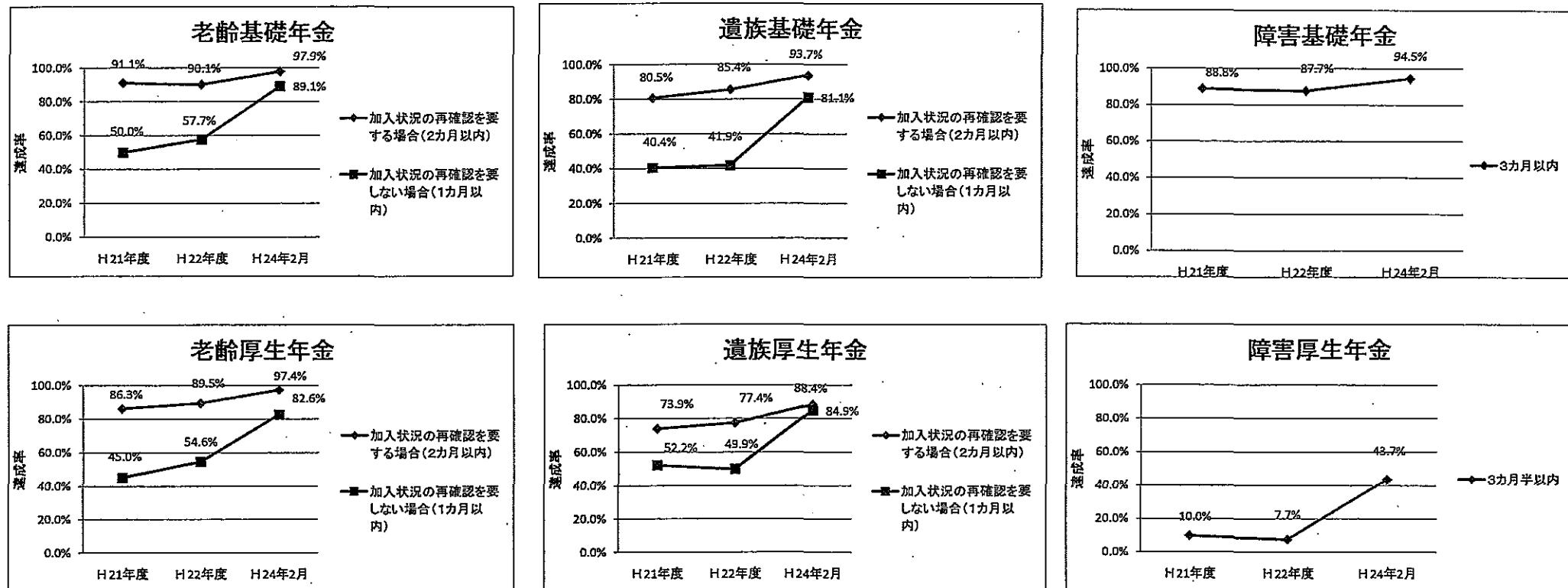
3. サービススタンダードの達成状況

年度	老齢基礎年金				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	
	加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		3カ月以内		3カ月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率												
18	38.3	95.4%	28.2	73.5%	40.3	93.6%	31.4	60.5%	41.3	92.9%	31.6	57.3%	41.1	90.7%	29.3	70.5%	53.5	94.1%	91.4	75.7%
19	41.9	94.3%	31.2	64.6%	45.1	87.2%	35.4	52.4%	42.2	91.0%	34.2	59.1%	45.4	83.8%	31.8	65.4%	58.2	90.1%	101.3	72.4%
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%
22	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%
23(4月末)	34.6	96.3%	27.9	78.4%	37.2	95.4%	29.7	73.3%	37.4	95.3%	29.3	71.5%	47.6	81.1%	29.8	73.4%	60.6	93.8%	129.4	31.2%
23(5月末)	34.8	95.9%	27.1	81.7%	36.7	95.6%	29.3	74.9%	37.8	92.9%	28.4	75.9%	44.9	83.9%	28.9	76.4%	52.0	93.8%	129.6	30.2%
23(6月末)	34.4	96.4%	26.9	83.3%	36.1	96.2%	29.2	75.2%	37.1	93.9%	29.0	73.6%	43.7	85.8%	29.0	76.6%	50.4	94.7%	123.9	33.4%
23(7月末)	34.2	96.7%	26.7	84.3%	35.5	96.5%	28.9	75.9%	36.9	93.0%	29.6	72.9%	43.6	85.8%	28.9	77.8%	50.3	94.9%	119.8	37.5%
23(8月末)	34.0	96.9%	26.6	85.3%	35.0	96.7%	28.6	77.4%	37.8	92.3%	29.0	74.6%	43.5	85.9%	28.6	79.3%	50.6	94.8%	118.4	40.0%
23(9月末)	33.7	96.7%	26.4	86.3%	34.8	96.5%	28.2	78.8%	37.6	92.3%	28.4	76.5%	43.1	86.4%	28.3	80.8%	51.2	94.6%	115.6	42.3%
23(10月末)	33.3	97.0%	26.1	87.2%	34.3	96.8%	28.0	79.9%	36.8	93.2%	28.8	77.6%	42.7	86.9%	28.0	81.8%	51.4	94.5%	114.8	43.0%
23(11月末)	33.0	97.4%	26.1	87.2%	34.2	96.9%	27.9	80.6%	36.4	93.1%	28.8	78.4%	42.5	87.4%	27.9	82.5%	51.8	94.3%	115.2	43.8%
23(12月末)	32.9	97.6%	26.0	88.0%	34.1	97.0%	27.8	81.2%	36.5	92.9%	28.5	79.6%	42.4	87.5%	27.8	83.3%	52.3	94.2%	114.5	44.7%
23(1月末)	32.6	97.6%	25.7	88.7%	33.8	97.2%	27.5	81.9%	35.7	93.4%	28.1	80.6%	42.1	87.9%	27.5	84.1%	52.1	94.3%	115.2	43.8%
23(2月末)	32.6	97.9%	25.7	89.1%	33.7	97.4%	27.5	82.6%	35.6	93.7%	27.9	81.1%	41.8	88.4%	27.4	84.9%	51.7	94.5%	114.9	43.7%
(参考)																				
2月単月	32.6	99.5%	25.7	92.1%	33.4	99.1%	27.1	87.8%	34.2	96.2%	25.8	86.3%	40.0	92.4%	26.4	91.5%	48.4	96.6%	111.1	41.9%

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

(注2) 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

(参考) サービススタンダード推移



III 年金相談の状況及びお客様の声の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成23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	4月～3月平均
1ヶ月平均待ち時間 一般相談	1時間以上の事務所数	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832
	平均待ち時間	13分	13分	11分	8分	8分	8分	11分	11分	11分	19分	15分	14分	12分
<参考> 待ち時間が1時間を超える事務所数の1日当たり平均数	記録問題	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.0ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.1ヶ所	0.0ヶ所
	一般	3.6ヶ所	5.8ヶ所	3.2ヶ所	1.1ヶ所	2.0ヶ所	1.9ヶ所	3.7ヶ所	2.6ヶ所	2.1ヶ所	7.8ヶ所	4.0ヶ所	3.9ヶ所	3.5ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標「来訪相談について、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。」

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【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	626,391

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。

【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	47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	498,412

【平成23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)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1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)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

コールセンターの対応状況（応答率）

平成23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	4月～3月 の各月の加重 平均	4月～3月 の各月の単純 平均
一般年金相談	応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.3%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%
	月間応答呼数 月間総呼数	31.9万件 62.2万件	27.0万件 63.2万件	37.7万件 147.0万件	25.1万件 29.8万件	28.2万件 34.2万件	23.4万件 27.3万件	34.9万件 68.7万件	45.2万件 58.3万件	29.2万件 34.0万件	38.0万件 47.5万件	50.5万件 63.9万件	35.7万件 41.2万件	—	—
記録問題	応答率	87.4%	89.8%	91.2%	92.5%	92.4%	92.5%	89.6%	92.3%	92.6%	91.3%	90.9%	90.0%	90.9%	91.0%
	月間応答呼数 月間総呼数	10.9万件 12.4万件	10.5万件 11.7万件	10.7万件 11.7万件	7.7万件 8.3万件	9.3万件 10.0万件	8.1万件 8.7万件	9.5万件 10.6万件	8.9万件 9.7万件	8.0万件 8.6万件	9.7万件 10.6万件	10.7万件 11.8万件	10.0万件 11.1万件	—	—

※中期目標「平成25年度において一般相談の応答率70%以上」

(注1) 4月の「障害事後加算通知」、5月の「遺族年金額改定通知」（マイナスライド関係）、6月の「年一通知」（マイナスライド）。2月の「所得税過徴収」でコール数増大。

(注2) あと処理合理化による時間短縮、混雑時ガイドンス（再架電の案内）及び通知の分散発送による総呼数の抑制により7月以降前年より応答率改善。

(注3) 被災者専用フリーダイヤルを4月11日に設置し、東日本地震による被災者への電話相談対応を実施。4月～9月中応答呼数：21,810件 応答率：72.2% (94.4%)
※（ ）内の応答率はガイドンス中に切電されたお客様を除いた応答率。なお、被災者専用ダイヤルは、9月末日で終了。（以降は、一般のコールセンターで対応。）

(注4) 3号相談専用ダイヤルを12月1日に設置し、国民年金第3号不整合記録のお知らせを受け取った方からの電話相談対応を実施。
平成23年12月1日～平成24年2月29日までの応答呼数：8,077件 応答率：98%

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【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	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	
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%	ベース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席

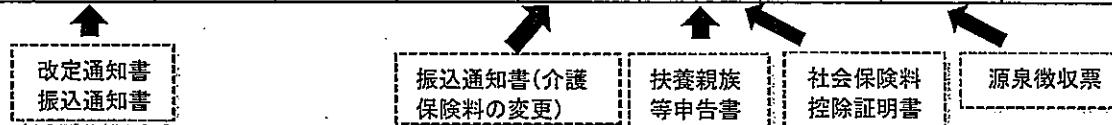
【平成22年度】

25

	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	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	
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	通常期ベース数: 745席 繁忙期ベース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
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%	

【平成23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	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	通常期ベース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ベース数: (23.11、24.1~24.3) 885席
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	



(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)
 また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置。

(注2)偶数月15日に年金振込

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

(平成23年度)

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	%	
サービス関係	サービス関係	接遇対応①	162	135	163	126	152	116	167	143	146	125	139	152	1,726 13.4%	
		電話②	19	19	43	13	13	20	21	20	22	14	25	19	248 1.9%	
		各種お知らせ文書③	148	198	323	169	214	153	207	219	183	175	270	171	2,430 18.9%	
		ホームページ④	41	42	41	50	40	53	44	69	29	47	51	46	553 4.3%	
		小計(①~④合計) a	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957 38.5%	
機構運営関係	事務処理関係	年金給付業務⑤	100	101	135	88	104	83	117	141	154	115	107	105	1,350 10.5%	
		国民年金業務⑥	166	116	129	132	109	90	106	122	72	65	89	95	1,291 10.0%	
		厚生年金業務⑦	46	54	54	78	58	49	49	59	67	52	60	59	685 5.3%	
		小計(⑤~⑦合計) b	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326 25.9%	
個人情報⑧	個人情報⑧	個人情報⑧	3	6	8	1	8	4	7	10	0	2	4	7	60 0.5%	
		お叱り⑨	86	84	77	79	78	47	59	47	53	50	132	83	875 6.8%	
		その他(①~⑨以外) ⑩	37	61	114	102	146	98	68	49	56	54	57	52	894 7.0%	
		小計(a+b+⑧~⑩合計) c	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112 78.6%	
		励まし関係⑪	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553 4.3%	
年金政策、制度立案関係⑫			198	183	246	189	160	142	262	194	187	141	172	123	2,197 17.1%	
合計(①~⑫合計)			1,056	1,033	1,367	1,061	1,159	902	1,134	1,129	1,012	896	1,148	965	12,862 100%	

*日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数221件)」、機構への電話及び事務所等から報告された「お客様の声(受付件数607件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数102件)」を集計・分析。(合計受付件数930件。)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。(件数は3月分)

*機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約500件)の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

(注1) 電話②、各種お知らせ文書③について、平成23年6月は統合通知書(年金額のマイナス物価スライド、住民票コード収録状況のお知らせ等)の送付の関係によるものが多かった。

また「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収」に対するお客様の声については、お叱り⑨に計上。

(注2) 年金政策、制度立案関係⑫では、平成23年6月は物価スライドによる減額改定、10月は支給開始年齢引き上げ案、11月は主婦年金追納法案及び、特例により減額を据え置いた支給水準の解消案への意見要望が多かった。

(参考)日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年4月1日～平成24年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例
サービス関係	接遇対応①	1,726	13%	職員の説明が不十分等
	電話②	248	2%	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	2,430	19%	支給額変更通知書、ねんきん定期便等の記載内容の指摘、要望等
	ホームページ④	553	4%	ねんきんネットが利用しにくい、日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
	小計 (①～④合計) a	4,957	39%	
機構運営関係	年金給付業務⑤	1,350	10%	年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金の処理)の迅速化要望等
	国民年金業務⑥	1,291	10%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
	厚生年金業務⑦	685	5%	未適用事業所・未加入者についての情報提供、滞納事業所からの苦情。
	小計 (⑤～⑦合計) b	3,326	26%	
個人情報⑧				
お叱り⑨				
その他 (①～⑨以外) ⑩				
小計 (a+b+⑧～⑩合計) c		10,712	79%	
励まし関係⑪		553	4%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対するお礼、励まし)等
年金政策、制度立案関係⑫		2,197	17%	物価スライドによる減額改定、支給開始年齢引き上げ案、主婦年金追納法案等
合計 (①～⑫合計)		12,862	100%	

「お客様からの声」の年度比較(件数)

(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
機構運営関係	サービス関係 a	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
	事務処理関係 b	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
	小計 (a+b+その他) c	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
	励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成23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
機構運営関係	サービス関係 a	370	394	570	358	419	342	439	451	380	361	485	388	4,957
	事務処理関係 b	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
	小計 (a+b+その他) c	808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
	励まし関係	50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

※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。

相談に関する改善への主な取り組み

<Ⅰ 人材の確保養成>

事 項	担当部	内 容	実施状況
①相談窓口体制の確立に向けた取り組み	経 営 企 画 部 ◎ 年 金 相 談 部 ◎ 人 事 管 理 部	<ul style="list-style-type: none"> ○相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等)は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築する。(26年度までに順次対応) ○当面23年度中に原則として1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 ※小規模事務所(4ブース以下)については、26年度当初までに1名は正規職員がブース対応する体制を整える。 [24年3月に、各ブロックは各年金事務所毎の実施計画を作成し、年金相談部へ提出。] 	○23年10月24日指示
②相談窓口担当職員への研修	年 金 相 談 部 ◎	<ul style="list-style-type: none"> ○新規年金相談窓口担当者の研修用として、DVDテキスト(老齢、遺族、障害)を作成するとともに、年金相談マニュアル(入門編)の見直しを行う。(23年度中目途、逐次作成) ○ブロック本部及び年金事務所の優良な研修用教材について取りまとめ、共有教材として情報提供する。(23年度中) ○ブロック本部での研修、事務所でのOJTのあり方については、現場の状況や優良事例を踏まえ全国展開を図る(平成23年度中) ○ブロック本部、年金事務所が実施している研修の実態把握を行い、計画的な研修実施など必要な指導を行う。(実態把握23年度中、指導24年4月から実施) 	○DVDテキスト 24年3月作成 24年4月配布予定 ○機構LAN(全国共有フォルダー)に掲示 (24年3月14日指示) ○OJTの例は、23年10月24日発出
③相談講師職員の養成	年 金 相 談 部 ◎ 人 事 管 理 部 ◎ 財 務 部 ◎ 研 修 部 ◎	<ul style="list-style-type: none"> ○全国的に研修講師となりうる人材を養成する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施(23年4、10、11月、24年2月実施) ・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施(23年7月から実施) 	○23年1月26日指示 ○23年4月第2回研修実施 ○中国、四国、北海道、九州の各ブロックで研修指導実施 ○23年10月第3回研修実施 ○23年11月第4回研修実施
④ウインドマシンの研修用モデルの充実	新システム開発部◎ 年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○地方のシステム改善要望(23年4月とりまとめ)を踏まえ、より活用しやすくするために、画面変遷、年金額試算ケース、氏名索引などの各被保険者記録照会画面の追加等のデモシステムの改善を行う。(基本計画書策定23年5月、23年12月稼働) 	○一部(事例2:退職改定、事例9:遺族年金受給者の65歳到達後の年金選択)については23年6月17日稼働 ○画面変遷、額試算ケース、被保険者記録照会画面等の追加は、23年12月14日稼働
	年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○今後、支払改定記録照会、年金額履歴照会などの画面を追加する。(平成24年4月稼働目途) 	○受給者原簿記録等の追加は、24年4月2日稼働
⑤有期雇用職員から正規職員への登用	人 事 管 理 部 ◎ 経 営 企 画 部	<ul style="list-style-type: none"> ○特定業務契約職員には雇用制限(5年)があるため、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう、有期雇用職員から正規職員への登用制度を進める。 	○23年7月に相談業務に従事している者を含め有期雇用職員から120名を正規職員へ登用 ○24年度以降も正規職員登用を進める予定
		<ul style="list-style-type: none"> ○更に、相談業務の体制確保のため、一定年齢以上の者を対象とし、勤務地限定の「年金相談専任職員制度」を創設する。(平成24年10月登用実施) 	○24年3月12日周知
⑥エルダー職員の活用	経 営 企 画 部	<ul style="list-style-type: none"> ○相談スキルを有する経験豊富な正規職員は、貴重な人材資源であることから、これらの者が定年退職した後は、有期雇用職員の定員枠でエルダー職員として年金相談業務への積極的活用を図ることができるようとする。(24年度から) 	○24年4月1日組織細則改正 (24年3月30日指示)
⑦相談担当特定業務契約職員の待遇	人 事 管 理 部 ◎ 経 営 企 画 部	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様相談室の相談体制の実態を踏まえ、バックヤードを対象に「基本給の1割アップ」の対象者の範囲の拡大を検討する。(混雑時や昼休みの窓口対応、出張相談を行っており、窓口ブース専任と同様の業務を行っている者)(24年4月実施目途) 	○24年3月21日指示

<Ⅱ 相談業務の効率化>

①相談記録の管理(相談事跡管理システム)	年金相談部◎新システム開発部	○本渡モデルをベースに、モデル実証検証を踏まえた改善を講じた上で、全国展開を図る。	○23年6月20日稼働
	新システム開発部◎基幹システム開発部 品質管理部 サービス推進部 年金相談部	○更に「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 ※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目指す。	○22年12月に基本計画書作成
②相談待ち時間の表示の改善	年金相談部◎財務部	○基礎年金番号の入力により氏名、生年月日などの個人情報を自動的に取り込み、入力処理時間の軽減を図る。(25年9月実施目途)	
③受付進捗管理システムの構築	品質管理部◎新システム開発部	○待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口に設置する大型ディスプレイやHPに掲示できる機能などを有する「相談窓口の待ち時間情報表示サービス」を南関東ブロック(山梨を除く)の48事務所において試行導入。(HPの掲示は23年9月1日から順次実施) ○先行導入した年金事務所の評価を行い、平成23年度中に近畿ブロックの年金事務所への拡大について検討(平成24年3月末設置予定)	○23年4月16日 48事務所導入 ○23年8月事務所評価による改善を実施 ○24年3月26日 近畿ブロック40事務所に導入
④相談業務の質的向上と効率化(仕分けの徹底、先進事例の全国展開)	年金相談部	○各申請書にバーコードシールを貼付して、進捗管理を行う受付データシステムを構築し、相談等の問い合わせに迅速かつ効率的な対応ができるようとする。(平成23年度システム開発、平成24年10月稼働目途) ○来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づく窓口仕分け(老齢、障害、遺族、諸変更等)の現状把握を行い、窓口仕分けの徹底を図る。(平成23年12月現状把握指示、平成24年度実施) ○仕分け相談案内窓口のマニュアル(案内、時間管理及び臨時ブースの設置の具申など)を作成する。(平成24年4月実施目途) ○全国の先進的な取り組み事例(フロア一担当者の設置等による待ち時間中の記載方法の指導、所内応援体制の確立(登板ローテーション)、障害年金チェックシートの作成など平成23年10月24日通知の参考事例)について全国展開を図る。 ○サービス・業務改善コンテスト応募の取組み事例について評価を行い、好取組事例の全国展開を行う。 ○待ち時間の短縮に向けた対策(川越の取り組み事例)について全国指示を行う。	○23年10月一次開発システムについて栃木県内各拠点で導入 ○24年10月実施予定 ○23年12月21日指示・依頼(窓口仕分けの実態把握) ○24年3月30日指示 ○24年3月30日指示 ○24年2月6日指示・依頼

<Ⅲ コールセンターの充実等>

①コールセンターの席数の拡充及び管轄エリアの見直し	年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○既存コールセンターを最大限活用することとし、スペースの確保が可能な第1コールセンターの席数を増席する。 (オペレーター席40席スーパーバイザー4席 計44席) ○第1コールセンターオペレーター席の増強及びIVRのモデル実施県の拡大を踏まえ、各コールセンターの受電管轄エリアの見直しを行う。 	O23年6月1日実施 O23年6月1日実施
②コールセンターの集中時期の対応	年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増加する。 (23年11月・24年1月～24年3月に100席増及び23年11月～24年3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置予定) 	O23年11月から実施
		<ul style="list-style-type: none"> ○上記以外の混雑時期(6月、10月)におけるオペレーター席の増強によるコールセンターハイブリッド体制の強化を検討する。 	O24年2月方針決定
		<ul style="list-style-type: none"> ○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HPに掲載し、入電を軽減させる。 (源泉徴収票は24年1月を目途に実施) 	O扶養親族等申告書及び控除証明書については、23年10月掲載、源泉徴収票については、24年1月掲載
③コールセンターと年金事務所の連携強化	年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を活用し、コールセンターと年金事務所の連携強化を引き続き図る。(22年8月指示) 	O23年8月5日各センター長に指示 O23年12月9日ブロック本部、年金事務所に指示
		<ul style="list-style-type: none"> ○引き続きねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行うとともに、専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を22年6月に明確化したが、これの周知徹底を行う。 ※毎年8月に誤案内事例に基づくレベル確認テストを実施する。 	O23年8月にレベル確認テストを実施
④コールセンター運営の改善	年 金 相 談 部	<ul style="list-style-type: none"> ○コールセンター運営の改善のため、サービスレベルアグリメント、お客様満足度調査、支援システム(事後入力、FAQ)、仕様書(総合評価方式)等の見直しを検討する。(23年度中順次検討) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○コールセンターにおける「お客様満足度調査」について、オペレーターの特定が可能な事跡IDを付した「往復はがき」の送付によるCS調査を実施する。(平成24年1月) 	O24年2月実施、24年3月集計 24年4月取りまとめ予定
		<ul style="list-style-type: none"> ○源泉徴収票及び振込通知書等の再交付業務の簡素化、迅速化を図るため、第1コールセンターで再交付業務を直接実施するか、または、支援システムの改修(再交付依頼票等の作成)を行い業務管理部への回付作業を簡素化するか検討する。 ※再交付業務をコールセンターで直接実施する場合は、業者との契約の関係上、平成24年秋実施目途であり、システム改修による回付簡素化方式の場合は、システム改修の規模にもよるが、平成25年度中の実施目途 	O再交付依頼票の作成の簡略化(1月～3月の期間、単票方式から一覧表方式に変更)を行う
		<ul style="list-style-type: none"> ○当面、本人確認のために聞き取りした基礎年金番号、氏名、生年月日、住所等の個人情報の入力について、書類送付や再交付に必要なケースを除き、入力の簡素化等を行うとともに、関係部署(支払部、年金事務所)への回付方法についても回付票に記述する住所等について簡素化を図る。(24年4月目途) 	O23年12月より実施
		<ul style="list-style-type: none"> ○相談事跡の作成について、コールセンター支援システムに掲載している、よくある相談内容、回答の定型文書を張り付けることにより入力の軽減を図っているが、相談事例の検索時間を短縮するために相談件数の上位30からの索引や並べ替えについてシステム改修を行う。 ○混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンスの見直し(再度の架電案内)を試行的に実施する。(平成24年1月試行実施) 	O24年5月稼働予定 O24年1月12日から試行実施
⑤「コールセンター支援システム」のシステム改修及び同システムと「お客様対応管理システム」との連携	新システム開発部◎ 基幹システム開発部◎ 年 金 相 談 部 品 質 管 理 部 サ ー ビ ス 推 進 部	<ul style="list-style-type: none"> ○本人確認後の入力軽減を図る観点から、「コールセンター支援システム」に基礎年金番号入力による氏名、住所等の顧客基本情報の自動表示機能、本人確認のチェックボックス機能を取り込むシステム修正を検討する。(平成23年度中検討、平成25年1月実施目途) ○「コールセンター支援システム」の相談事跡をCSVファイルにより「お客様対応管理システム」に取り込み、各拠点での閲覧を可能とし情報の共有化を図る。(平成25年9月実施目途) 	

<IV その他>

①社労士会の研修への協力	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデル等)を提供する。 ○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。 	○マナースタンダードDVDを提供 (23年6月3日)
②常設型出張相談所の活用	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ○常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。 (常設出張相談所10ヶ所)(23年7月から順次設置) ○24年度において、更に常設型出張相談所を(5ヶ所)設置する。(24年9月から順次設置) 	○八王子、川越(23年7月25日、秋田(8月22日)、高松、松山(9月1日)、鹿児島(9月30日)藤沢(10月17日)、足立(10月24日)、津(11月21日、江戸川(1月23日)開設
③年金相談センター、常設型出張相談所の利用促進等の実施	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ○年金相談センター及び常設型出張相談所の利用促進を図るため、社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等への案内チラシ配布及び年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センター等に誘導するなどの対策を徹底する。(平成23年12月指示) 	○23年12月26日指示・依頼
④混雑事務所の個別対策	年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ○プロック本部に対し、引き続き隨時混雑の著しい事務所の状況把握と対策指示を行う。(23年1月24日指示) ○常設ブース9事務所12ブース、予備ブース8事務所9ブースの増設を行う。(23年度中) 	○23年11月2日予算配賦済み
⑤インターネットを活用した情報提供	記録問題対策部	<ul style="list-style-type: none"> ○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。) ○年金額見込計算サービス等の機能の拡充(2次リリース23年10月31日実施) 	○23年2月実施 ○23年10月2次リリース実施
⑥HPのペンションアンサーの構築	年金相談部◎広報室	<ul style="list-style-type: none"> ○国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページのQ&Aについて相談の種類別に類型化し、キーワード入力による検索を可能とするペンションアンサー(仮称)をHP上に構築する。更に、関連するQ&Aが検索し易いよう表示方法を工夫する。(平成24年3月目途) 	○年金Q&A内に、次の機能を付加 (24年3月30日) -キーワード検索 -見出し項目表示 -関連Q&A表示 -アクセスランキング表示
⑦発送文書の整理合理化	年金給付部◎年金部	<p><発送分散化></p> <ul style="list-style-type: none"> ○中間配達業者からの第1～第3コールセンターエリア内の拠点郵便局への持ち込み日を3日間に分散することとし、平成23年6月発送の「年一振込通知」から実施。 ○印刷業者からの中間配達業者への持ち込み日の分散化について、平成23年5月にホームページを利用して印刷業者から意見の募集を行い、その意見を踏まえ持ち込み日の分散化を平成24年1月発送の「源泉徴収票」から順次実施する。 対象文書案 (年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票、国民年金社会保険料控除証明書) 	○23年6月年一通知実施 ○1月の源泉徴収票について分散化実施
	品質管理部◎年金記録問題対策部	<p><通知統合化></p> <ul style="list-style-type: none"> ○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化を平成23年6月に実施。また、この「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の統合化を平成24年6月から実施する予定。 検討対象文書 (統合) 「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」、「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」、「国民年金保険料の口座振替開始(変更)のお知らせ」と「国民年金保険料口座振替額通知書」 (同封) 「支給額変更通知書」と「振込通知書」、「振込通知書」(複数年金受給者対応)、「年金額改定通知書(年一通知)」(複数年金受給者対応) (廃止) 「国民年金被保険者資格喪失通知書」 	○「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」の同封化23年6月実施

⑧年金事務所相談におけるプライバシーの確保	財務年金部 年金相談室	○年金事務所の相談窓口のプライバシー確保については、昨年も出来る限りの対応を行ったところだが、CS調査や覆面調査の結果も踏まえ今年度においても相談窓口に加え、事務所国年課についても対応を進める。 (7月15日事務所要望受付、8月15日整備要望受付、9月より順次予算配布、年度内実施)	○23年6月24日指示
⑨年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化	年金給付部	○従来、年金請求等において「払渡希望金融機関の証明書」の添付が義務付けられていたが、総務省行政評価局長からの「年金請求書に係る金融機関の証明の簡素化(あっせん)」(平成23年2月25日総評相第38号)の趣旨を踏まえ、預金通帳の写し等によって手続きができることとした。(平成23年11月18日厚生労働省令第136号)。	○23年11月24日指示

相談関係でこれまでに講じた主な対策(22年1月～23年3月)

<I 人材の確保養成>

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910円/日 → 10,900円/日)[22年5月]
- ② 新規相談担当者の研修(研修マニュアル。研修用DVD)[22年9月、22年7月] (スキルチェックテスト)[22年9月]
- ③ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22年11月テスト → 23年1月昇給]

<II 相談窓口業務の効率化>

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]
- ② 年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ③ 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東48年金事務所に試行導入) [23年4月]
- ④ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化、試行実施後全国展開)[23年5月]
- ⑤ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月]

<III コールセンター>

- ① 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[扶養親族等申告書 22年11月、源泉徴収票 23年1月～3月 100席、社会保険料控除専用ダイヤル 23年1月～3月 50席設置]
- ② コールセンターの混雑時アナウンス[23年3月]
- ③ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]

<IV その他>

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)[22年8月、12月、23年3月](WM研修用モデル等の提供)[22年12月]
- ② 相談窓口プライバシーの確保(昨年に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示)[23年6月]
- ③ 混雑事務所の個別対策(ブース増設、WM増設、社労士配置)[22年9月～]
- ④ 事務所及びコールセンターの混雑予測のHP掲載[22年11月]

サービス改善への主な取組み

(参考資料2)

< I お客様サービスの向上 >

①サービスリーダーの設置及びサービスチェック	サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ○各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。(平成22年6月30日指示) ※ 主なチェック項目:お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など ※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。 ○チェック結果について四半期毎にブロック本部から報告に基づき、本部で分析し必要な指示を行う。 ○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。 ○サービスリーダーチェック項目の見直しを行う。(年金事務所の案内板設置、優先受付票の交付、窓口ネームプレートの設置等) 	<ul style="list-style-type: none"> ○22年度実績総括を報告(23年5月18日改善委員会) ○23年9月16日指示依頼発出
		<ul style="list-style-type: none"> ○お客様満足度アンケート調査結果、覆面調査結果及び日頃の現場からの意見を踏まえて、22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を改定する。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○9ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、上記テキストの改訂箇所を中心に、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接遇改善に努める。また個別に各ブロック本部、事務所から要請があった場合は、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。(講師派遣、資料提供など) 	<ul style="list-style-type: none"> ○23年10月20日指示依頼 ○23年10月25日～1月にかけて各ブロック単位で研修を実施 ○全国9ブロックの所長会議、所長会議、相談室長会議で実施済み(24年1月27日実施完了)。
③個別事務所でのマナー改善	サービス推進部 年金相談部	<ul style="list-style-type: none"> ○個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回提供する。(8月、12月、4月) 	<ul style="list-style-type: none"> ○23年12月26日ブロック本部へ発出
		<ul style="list-style-type: none"> ○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例を月次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年3回程度年金事務所等にお知らせする。(8月、12月、4月)(平成22年6月14日から機構ホームページに掲載) 	<ul style="list-style-type: none"> ○23年12月26日機構LANに掲載
		<ul style="list-style-type: none"> ○担当者の名前がお客様にわかりやすく見えるよう、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートの設置をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ○23年7月22日指示・依頼発出

<Ⅱ わかりやすい文書づくり>

①わかりやすい文書の見直し	サービス推進部◎ 事業担当各部	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査とともに、既存文書についても順次見直しを進める。)</p> <p>○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ミーティング」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。) (注)23年度から、文書デザイナーを委嘱</p>	<p>○22年1月26日設置</p> <p>第1回:23年4月21日 (源泉徴収票) 第2回:23年5月19日 (源泉徴収票、扶養親族等申告書) 第3回:23年6月16日 (扶養親族等申告書、年金パンフレット) 第4回:23年9月15日 (国民年金保険料免除・納付猶予申請書他2件) 第5回:23年10月20日(平成24年度ねんきん定期便他2件) 第6回:23年11月17日(諸変更年金請求書(65歳はがき)) 第7回:23年12月15日(厚生年金保険・健康保険制度のご案内) 第8回:24年1月19日(知っておきたい年金のはなし、10年後納のお知らせ) 第9回:24年2月16日(未支給請求書、国民年金保険料の納付期間の延長のお知らせ) 第10回:24年3月15日(未支給(年金・保険給付)請求書・死亡届)</p>
		<p>○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。 (年金請求書、現況届、住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、源泉徴収票交付申請書、氏名変更届、支給縁下げ請求書、基礎年金加算額不該当届、基礎年金額支給停止事由該当届、改定請求書、加算開始事由該当届など)</p> <p>○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を行う。(平成23年度逐次実施) (現況届、住所・支払機関変更届、各種再交付申請書、氏名変更届、選択申出書、縁下げ請求書など)</p>	<p>○HP掲載済み(23年4月4日)</p> <p>○順次作成中。</p>
②届出事務の改善	サービス推進部◎ 年金給付部 広報室	<p>○記入例) ○照会の多い年金給付関係の届出書の記入例を作成し、機構HPに掲載する。(平成23年度逐次実施) (加入期間確認請求書、選択申出書、年金請求書、支給停止事由該当届(583号)、証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、住所・支払機関変更届など)</p>	<p>○PT立ち上げ(23年4月4日)</p> <p>○加入期間確認請求書(23年8月22日HP掲載済)、選択申出書(23年9月1日HP掲載済)、住所・支払機関変更届、再交付申請書、583号(意見照会23年8月3日済(17日〆切)、23年10月17日</p>
	サービス推進部◎ 年金給付部 年金相談部	<p>○届出郵送化・電子化) ○年金給付関係を中心とした届出書の郵送化の促進(さらには電子届出化)について、年金事務所等の状況も踏まえ、今後の方向性を研究・検討する。(23年10月中間まとめ、23年度中結論)</p>	<p>○PT立ち上げ(23年4月4日)</p> <p>○国税庁訪問(23年5月23日)</p> <p>○届出事務PTの運営方針作成(23年10月19日)</p> <p>○PDFから入力可能な届出書をリリース。(23年3月30日) (年金証書再交付申請書、改定・振込通知再交付申請書、老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届、年金受給選択申出書、加入期間確認請求書)</p>

③「お客様向け文書」作成ガイドラインの見直し	サービス推進部	○「お客様向け文書モニター会議」でのご意見や文書デザイナーからのアドバイス等を集約化、普遍化し、現状の「お客様向け文書」作成ガイドラインをリニューアルする。(平成24年3月目途)	○24年3月「お客様向け文書」作成ガイドライン改定実施
④通知文書関係の「お客様の声」の分析強化	サービス推進部 事業担当各部	○通知文書関係の「お客様の声」については、これまで3ヶ月毎に1ヶ月分を詳細(具体的文書毎の件数、問題指摘)に集計・分析していたが、これを毎月実施する。(平成23年8月から実施)	○23年7月分から開始

<III お客様の声の集約>

①お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等で対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。(平成22年1月以降実施)	○通年実施
②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p>〈22年度分〉 ○「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。(23年3月実施)(23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済) (注)東日本大震災発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケート実施を中止。</p> <p>〈23年度分〉 ○23年度の満足度アンケートについては、平成24年1月実施予定。</p>	○24年1月20日全拠点で実施終了。 ※結果報告・分析については24年6月目途で取りまとめる。
③窓口裏面実態調査の実施	サービス推進部	<p>〈22年度分〉 ○「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による裏面調査を実施。(23年2月実施)(23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済)</p> <p>〈23年度分〉 ○23年度の裏面調査については、24年1月～2月実施予定</p>	○24年2月17日全国で実施済終了。 ※結果報告・分析については24年6月目途で取りまとめる。
④お客様モニター会議の実施	サービス推進部	<p>〈23年度分〉 ○お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック1～2ヶ所)実施する。 (注)開催スケジュールは、23年10月～24年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</p> <p>○23年度に実施(15か所、23年11月～24年1月)した際モニターから出された御意見等について、本部各部に対して、対応についての回答作成指示。(24年2月目途)本部及び各年金事務所での対応について回答を作成し、モニター参加者に改めてお礼を兼ねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。(24年4月目途)</p>	○9ブロック15事務所で実施。
⑤「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	<p>○「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのシステム(例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析)について、構築する。 (注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。</p> <p>※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目指して構築する。</p>	○22年12月に基本計画書作成

<IV 現場と一体となった取組み>

①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部◎品質管理部	○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 (注) ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。	○23年12月17日実施。
②ブロック担当部長会議 (サービスリーダー会議)	サービス推進部	○本部で開催するブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)にブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。	○23年10月5日実施
③事務所の成果指標	サービス推進部	○サービス、相談関係のパフォーマンスを、客観的、総合的に各事務所毎に指標化することについて研究・検討する。(平成23年度中目途)	○24年6月取りまとめ予定

<V 地域事業の展開>

①年金委員活動の活性化と地域での展開	サービス推進部	○年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(23年11月実施)を設けることにより、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中)	○活動取組み方針及び表彰制度について23年4月指示・依頼発出
		○年金委員活動をはじめ、年金事務所による地域展開を図る事業について検討する。(平成23年度中)	○24年2月「地域活動の展開に向けて」指示依頼発出
		○年金委員の活性化のため、年金委員事務手続きの簡素化を年金局へ検討依頼。	○23年8月26日に地方要望をまとめ、年金局へ提言。年金局は1月に厚生局とも調整し、できるものは実施方向。 ○24年度年金局長通知にて反映予定。
②年金制度の啓発材料の作成	サービス推進部◎事業企画部	○年金制度に関する啓発、広報に資するとともに、国民年金納付勧奨、相談サービスや年金委員活動に活用する観点から、啓発資料冊子の作成(HPと製本)を行う。(平成23年度中)	○「退職後の年金手続きガイド」を作成。(23年12月にHPへ掲載、24年3月製本) ○若者向け啓発材料の「知りたい年金のはなし」を作成。(24年3月にHPへ掲載し製本)
③各県代表事務所の体制強化	経営企画部◎人材管理部	○地域活動の展開、強化に向けて、都道府県代表事務所の実施体制の強化について検討を進める。 [24年度目途]	○24年4月に地域年金展開事業の取組の推進体制の整備を図るため、各県代表事務所に総務調整課を設置し、特定職員を1名配置。

<VI その他>

①好対応事例の紹介	サービス推進部 経営企画部	○お客様の声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有する(22年9月15日より実施)。また、好事例については、HPにおける「日本年金機構に対するお客様の声の集計報告」の中で事業を例示し、併せてお褒め事例については、年3回年金事務所等におほめの内容を「接遇マナー」と「業務」に関するものに大別し具体例を集約化する。それにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。	○23年8月24日年金事務所等に発出
②適切な苦情対応への対策強化	サービス推進部	○ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改定を行う(23年8月) ○23年10月5日の担当部長会議(サービスリーダー会議)、各ブロック本部のマナースタンドード研修において上記シナリオの徹底を行う。	○23年8月1日発出 ○全国9ブロックの所長会議、所長会議、相談室長会議で実施済み(24年1月27日実施完了)。
	リスク・コンプライアンス部	○各ブロック本部で開催される年金事務所副所長会議等の場を活用して、外部講師(弁護士)による苦情対応時の基本的心構え、具体的対応方法等の研修を実施し、各部署における対応スキルの向上を図る。	○弁護士により外部相談者委嘱契約締結(23年11月1日)

サービス関係でこれまでに講じた主な対策(平成 22 年 1 月～平成 23 年 3 月)

< I お客様サービスの向上>

- ① サービスリーダーの設置とサービスチェック(各部署にサービスリーダーを設置。サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェック)[22 年 6 月]
- ② マナースタンダード研修(「マナースタンダード実践テキスト」の作成し地方に配布、接遇研修を実施)[22 年 10 月]
- ③ 個別事務所でのマナー改善(個別改善した対応事例を週次で機構ホームページに公表)[22 年 6 月]
- ④ 障害者の方々へのマナー改善(「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成、機構 LAN に掲載)[22 年 12 月]
- ⑤ 来訪者への案内の向上(案内員の腕章着用、チェックリストの策定)[22 年 4 月、6 月]
- ⑥ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善(案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦)[22 年 4 月、6 月]

< II わかりやすい文書づくり>

- ① お客様向け文書モニターミーティング(一般の方に参加いただき、よりわかりやすい文書に改善)[22 年 4 月～]
- ② わかりやすい言葉置き換え例集(一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正)[22 年 11 月]

< III お客様の声の集約>

- ① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告。)[22 年 1 月～]
- ② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施。)[22 年 3 月、23 年 3 月]
- ③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施。)[23 年 1～2 月]
- ④ 年金事務所お客様モニターミーティング(お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする。)[23 年 2～3 月]

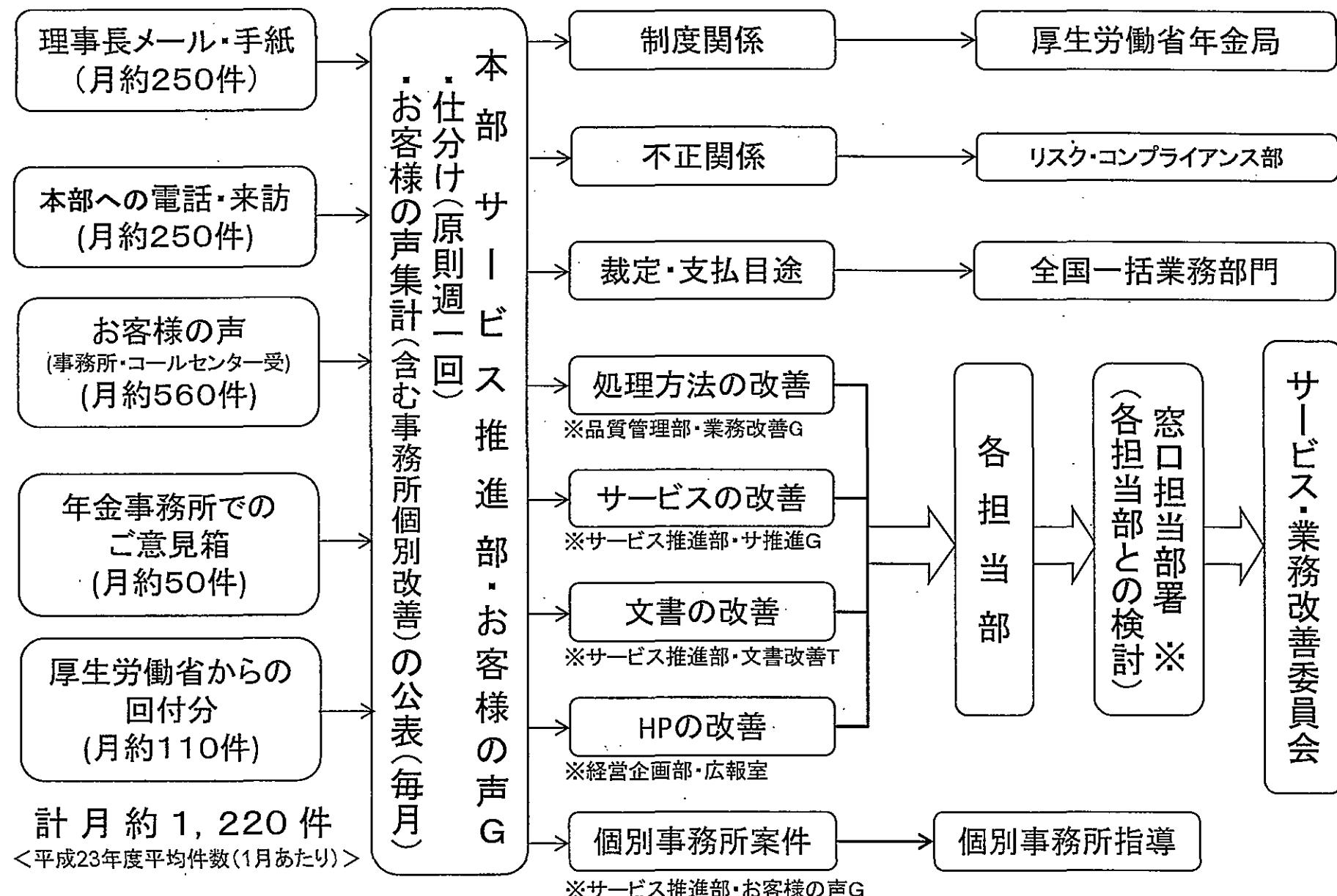
< IV 現場と一体となった取組>

- ① サービス・業務改善コンテスト(各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進。)[22 年 6 月、12 月]
- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る。)[22 年 7 月、12 月]

< V その他>

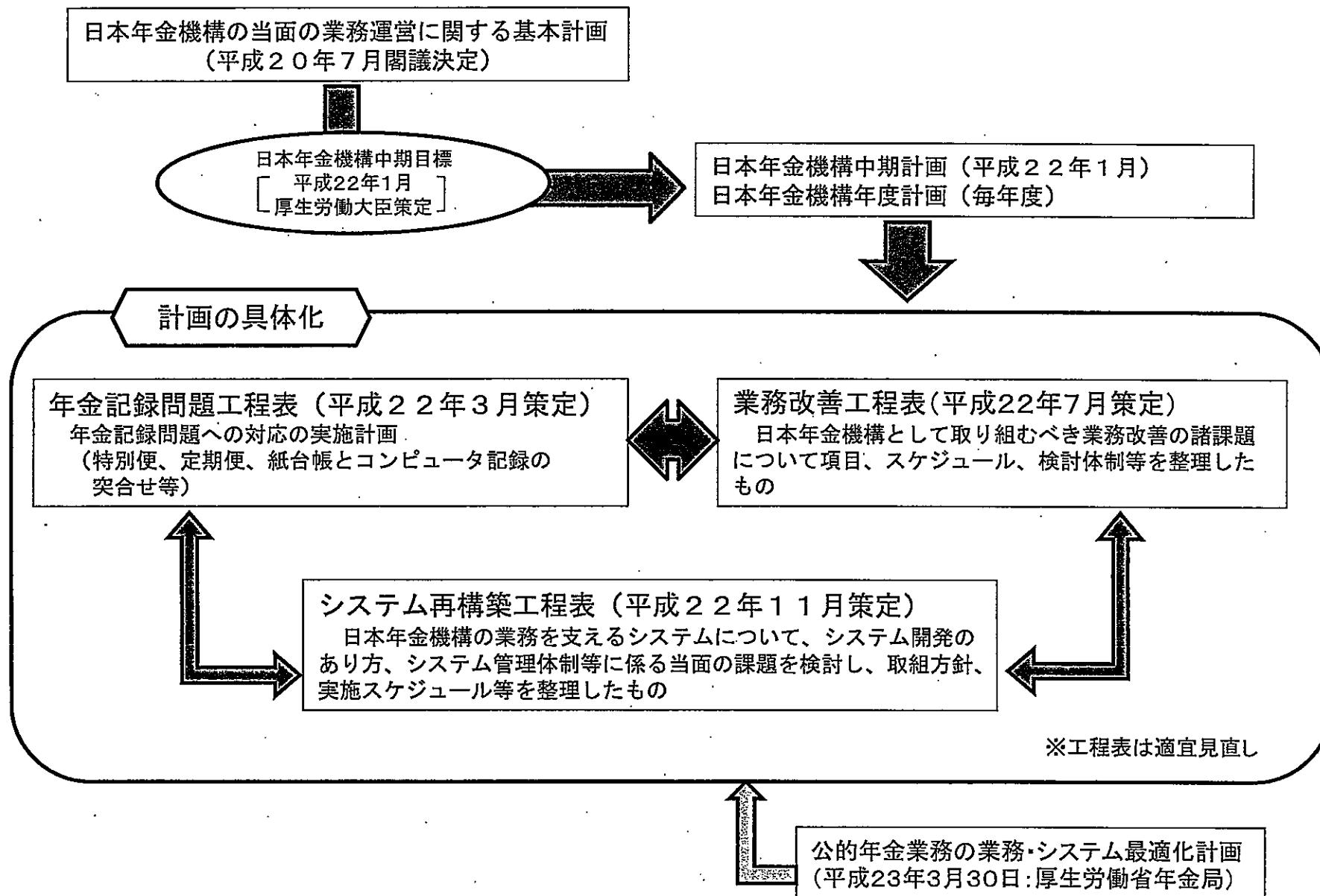
- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリングする)[22 年 8 月、9 月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[23 年 3 月]

日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組



IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項

日本年金機構の3つの工程表



業務改善工程表

- ◆ 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善の諸課題について、当面の課題を中心
に項目、スケジュール及び検討体制等を整理したものである。
- ◆ 今後の状況に応じて、項目及びスケジュール等については、適宜見直されるべきものである。

平成22年7月27日制定

平成23年3月25日改定

平成23年9月30日改定

平成24年3月23日改定

日本年金機構

目 次

	頁
I. 共通的基盤	
1. 業務の円滑化	1
2. 事務処理誤りの防止	3
3. 事務センター業務の改善	4
4. 情報化・電子化の促進	5
5. 情報サービスの充実	6
II. 個別分野	
1. お客様サービス関係	7
2. 年金相談関係	8
3. 厚生年金関係	10
4. 国民年金関係	10
5. 年金給付関係	12
6. 年金記録関係	13

業務改善工程表

重 点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	I. 共通的基盤				
業務の円滑化					
	1) わかりやすい指示・依頼等文書の作成	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> 受け手の立場に立ったわかりやすい指示・依頼等の発出及び確実な周知のため要領を改正する。(平成24年4月施行予定) 今後も、現場意見を踏まえ、必要に応じ、毎年度初めを目安に要領を改正。 指示・依頼等文書の作成担当者向けの研修を定期的(年2回程度)に実施。 	平成24年3月15日要領改正 (平成24年4月1日施行) 平成24年度6月、11月頃研修実施予定	
	2) 機構LAN全体掲示板の構成見直し	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> 業務支援ツール・便利ツール、各種マニュアルの検索を容易にするとともに、お客様向け通知文書をわかりやすく周知するなどの観点から、機構LAN全体掲示板の構成の見直しを行う。(平成24年4月実施予定) 今後も、現場意見を踏まえ、必要に応じ構成の見直しを行う。 	平成24年4月実施 以後も引き続き検討	新規
	3) 指示・依頼文書のマニュアルへの取り込み	品質管理部	<p>マニュアルに反映すべき指示・依頼文書の取り込みを迅速に行う。 ※平成22年1月以降毎月取り込みを実施。平成22年11月から取込状況管理票により進捗状況を確認。</p>	毎月実施	
	4) マニュアルインストラクター研修の実施	品質管理部	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルインストラクター研修を実施し、各職場での伝達研修を実施する。(ブロック本部グループ長対象) アシスタントマニュアルインストラクター研修を実施する。(代表事務所課室長及び事務センター長対象) 	平成24年10月実施予定 平成24年11月以降2回実施予定	
	5) 疑義照会回答の迅速化及びホームページへの掲載	品質管理部	<p>疑義照会への対応については、適正に進捗管理を行うとともに、回答の迅速化を図る。 また、疑義照会回答のうち広く周知すべきものについて、定期的にホームページに掲載する。</p>	順次実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	6) 過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みの構築	品質管理部	<p>業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び業務の効率化を図る観点から、機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みについて、次の作業を進める。</p> <p>①掲示板への通知の掲載、一覧表の作成、通知と一覧表のリンク(平成24年3月までに16年、17年、21年の通知を掲載) ②マニュアルと疑義照会回答や通知とのリンクの拡大(随時)</p>	平成24年9月までに平成18年以降の通知を順次掲載 平成24年10月以降、平成15年以前の通知を順次掲載	
◎	7) 報告物の見直し及び本部一括でのデータ収集システムの構築	◎品質管理部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 経営企画部 基幹システム開発部	<ul style="list-style-type: none"> 各種報告物の見直しを行い、結果を精査した上で業務処理要領等に反映させる。 地方から本部への報告物のうち、オンラインの配信帳票で出力されている内容を手作業で再度集計して報告するものについて、地方での事務負担を効率化するため、本部で一括してデータを収集できるシステムを構築する。 	平成25年度以降システム開発予定	
◎	8) 受付進捗管理システムの導入	◎品質管理部 新システム開発部	<ul style="list-style-type: none"> 各申請書等にバーコードシールを貼付し、進捗管理を行うシステムについて、平成23年10月からの栃木県における試行状況も踏まえ、平成24年10月から全国で実施する。 システム稼働2ヵ月後を目途に意見募集を行い、機能改善を検討する。 	平成24年10月全国実施 平成24年12月意見募集	
	9) 国民年金保険料還付金の支払い方式変更に伴うシステム改修[回線接続方式]	◎国民年金部 基幹システム開発部	国民年金保険料還付金の支払いについて、機構発足後(平成22年7月以降)、機構本部と関係機関との間で磁気媒体の授受方式により実施しているが、今後、回線接続を行い、支払期間の短縮及び事務の効率化等を図る。	平成24年6月実施予定	
	10) お客様に分かりやすい相談専用画面の構築	◎年金相談部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部 基幹システム開発部	お客様にわかりやすい相談画面を目指し、意見集約を図った上で、システム開発に向けた検討を行う。	平成25年度以降システム開発予定	
◎	11) 業務支援ツールの調査、活用	◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部	現場で実際に使用されている業務支援ツールの調査を行い、業務の効率化や事務処理誤りの再発防止等に有効なものについて、全国展開を図る。	平成24年3月から厚年徵収業務の調査を実施し、5月以降にその他業務の調査を実施	新規

業務改善工程表

重 点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
② 事務処理誤りの防止					
◎	1) 事務処理誤りの分析及び再発防止策の検討	品質管理部	事務処理誤りの分析を行い、それに基づく再発防止のための新たな取組や対応について検討し、実施する。	平成24年9月までに新たな取組や対応について取りまとめ、順次実施	新規
	2) 送信・送付誤り	◎品質管理部 記録管理部	<ul style="list-style-type: none"> ・FAXによる送信誤りをなくすため、原則としてFAXの使用を禁止する(機構内においては、インターネットメール又は郵送による。事業所等に対しても個人情報に関するものは郵送による。)ことについて引き続き徹底する。 ・各種マニュアル等のうちFAX送信の取扱いの部分について見直しを行い、マニュアルを改正する。 ・送付誤りを防止するため、封入・封緘時に2人以上の者で確認することを徹底する。 <p>※平成22年9月24日指示文書発出</p>	平成24年9月までにマニュアル改正	
	3) 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	二以上事業所勤務被保険者に係る保険料計算(手作業)の事務の効率化と適正化を図るため、二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化を行う。	平成24年8月基本計画策定 平成26年度実施予定	
	4) 国民年金保険料還付処理の適正化	◎品質管理部 国民年金部	国民年金保険料還付処理について、還付金額の算出計算ツール等を活用した事務の効率化、適正化の検討等を行う。	平成24年5月までにツールの評価を行い、方向性を整理	
	5) リスクアセスメント調査の実施と業務への反映	◎リスク・コンプライアンス部 品質管理部 システム統括部	業務運営におけるリスク管理のために、リスクアセスメント調査を継続的に実施し、前年度調査結果の検証やリスクの分析、評価を行い、必要な措置を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年9月までに年金事務所、10月までに事務センター、本部の調査を実施 ・平成25年3月までに必要な措置について関係部署へ対応指示、フォローアップ等 	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	6) 国民年金保険料追納処理時の追納申し込み期間のシステム上でのチェック	◎国民年金部 基幹システム開発部	国民年金免除期間より前に納付猶予期間がある場合には、納付猶予期間を優先して追納を行う必要があるが、システムによるチェックが行われず免除期間に係る納付書が作成されるので、チェックを行うよう改善する方向で検討する。	平成25年度以降システム開発予定	
	7) 各種請求書等のバーコード管理化	◎品質管理部 厚生年金保険部 国民年金部 年金給付部	日本年金機構から送付する各種請求書(ターンアラウンドなど)、磁気媒体届書作成プログラム等により作成する届書等について、バーコードを活用した事務処理を検討する。	平成25年度以降システム開発予定	
	8) 窓口装置の届書入力結果画面への処理日の表示(国民年金)	国民年金部	厚生年金保険の場合、窓口装置の届書入力結果画面には処理日が表示されるが、国民年金については処理日が表示されないため、市場化委託業者が遅及加入者に対して納付書到着前に納付勧奨を行うなどの問題が生じていることから改善について検討する。	平成25年度以降システム開発予定	
	9) 国民年金保険料収納記録のデータ更新タイミングの見直し	◎国民年金部 基幹システム開発部	コンビニエンスストア等からの国民年金保険料収納記録の更新契機を早期化することにより、保険料納付済みの者に対する納付書等の発送誤りを防止する仕組みの導入について検討する。	平成24年度以降実施予定	
	10) 各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化	◎品質管理部 基幹システム開発部	事業主あてに送付する各種通知書について、封入封緘作業時の確認作業を容易にし、誤送付を防止するため、事業所単位にページ番号と総ページ数を印字する。	平成24年11月基本計画策定 平成24年度システム開発着手	新規
③ 事務センター業務の改善					
◎	1) 事務センター業務の改善等	品質管理部	・事務センター業務PTで取りまとめた「事務センター業務の当面の在り方について」を平成23年5月13日に情報提供。 ・平成23年7月28日に「事務センターの業務処理等に関する取扱いの再確認及び今後の取組(指示・依頼)」を発出。 ・個別の課題について検討の上、順次実施する。	順次実施	

業務改善工程表

重 点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	2) 入力業務委託の見直し	品質管理部	入力業務委託により処理している各種届書のうち厚生年金関係適用9届書について、パンチ委託(ペリファイ方式)に移行する。	平成24年10月全国実施	
情報化・電子化の促進					
◎	1) 届書の電子(媒体)申請の推進	◎品質管理部 基幹システム開発	・電子申請・電子媒体申請の普及を図るため、機会を捉えて電子申請等に係る広報や説明会の開催を実施する。 ・電子申請等の推進に当たり、電子媒体による届出が可能な算定基礎届等6届について、被保険者単位での届出件数の集計等を可能とする。 ・全国社会保険労務士会連合会、厚生年金基金等関係者のご意見・ご要望を踏まえて、電子申請及び電子媒体申請についての改善を図っていく。	平成24年6月基本計画策定 平成25年度実施予定	
◎	2) 磁気媒体届書作成プログラムの機能改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	・利用者(全国社会保険労務士会連合会等)のご意見・ご要望を踏まえて、磁気媒体届書作成プログラムの機能改善を図っていく。 ・また、電子媒体届書に係る業務プロセス改善や申請・相談等の電子化・情報化PTの審議状況等を踏まえ、磁気媒体届書作成プログラムについて、以下のような改善に取り組む。 電子媒体届書に係る決定通知書等について、選択により電子媒体化届書作成段階で、「添付文書が必要」等のメッセージの発出 小規模事業所等の便宜のための紙媒体の届書様式への出力	平成24年7月まで機能改善内容を整理し、4)に併せて対応	
◎	3) 事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	「国民年金第3号被保険者関係届」(年間約505万件)及び「被扶養者(異動)届」(年間約290万件)について、電子媒体での届出を可能とする(電子申請時にCSVファイルでの提出が可能となる。)。	平成23年10月基本計画策定 平成25年4月実施予定	
◎	4) 電子(媒体)申請に係る業務プロセスの見直し	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	電子媒体申請の処理について、目視確認や1件毎の処理に依存することなく、電子的な一括処理により効率的な事務処理が可能となるようなプロセス改善を進める。具体的には、平成23年度に取りまとめた厚生年金関係主要6届についての改善方針に基づき、システム開発等を進める。 併せて、届書作成プログラム以外で作成された申請データの一括集信化、及び制限のある集信処理件数や処理可能期間の拡大を実施する。	平成24年度システム開発着手 平成25年度実施予定	新規

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
◎	5) 市町村から報告される書類等の電子媒体化	◎品質管理部 国民年金部 基幹システム開発部	市町村から報告される「国民年金被保険者資格取得届」等6届書(年間約830万件)について、電子媒体による届出を可能とする。 具体的には、平成24年度早期に統一仕様書を市町村に提示し、市町村システムの開発実施を依頼するとともに、オンラインシステムの改修を行い、平成25年度に運用を開始する。 併せて、市町村から届出される様式の統一化を検討する。	平成24年1月基本計画策定 平成25年4月実施予定	
◎	6) 個人顧客の申請・相談等の情報化・電子化	◎事業企画部 品質管理部 広報室 国民年金部 年金相談部 各部	お客様の利便性向上、事務処理の効率化、事務処理誤りの防止の観点から、諸外国の状況、国税庁の取組も参考にしつつ、個人顧客の申請・相談の情報化、電子化(ICT化)の促進に取り組む。 ※平成24年2月15日のサービス・業務改善委員会でPT設置決定 【テーマ】 ねんきんネットの拡充、情報技術を活用した届出作成支援、HPの改善、市町村との連携、事務所来訪回数の減少	平成24年度から取り組む	新規
◎	7) 適切な書類管理の促進(保存文書の電子化)	◎総務部 各部	保存文書の電子化に向けた検討PTにおいて、文書の電子化の推進及び保存文書の在り方等について検討を進める。	平成24年度に廃棄文書の選定及び電子化に向けた方針を検討	
5) 情報サイトの充実					
◎	1) ホームページの充実	広報室	・お客様の使い易さや利便性向上を目指すとともに、機構の経営目標を明確に投影するために、絶えずホームページの充実を図る。 ・事務所等へのお問合せを減らすこと等を目的として、専用コーナーを新設したり、コンテンツの改善などをを行う。 (平成24年3月にホームページを全面リニューアル)	順次実施	

業務改善工程表

重点 事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
II. 個別分野				
お客様サービス関係				
1) マナースタンダード研修	◎サービス推進部 研修部	ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接遇改善に努める。また、個別に各ブロック本部、年金事務所から要請があった場合は、必要に応じて、講師派遣や資料提供など各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。	通年実施	
2) わかりやすい文書への見直し	◎サービス推進部 事業担当各部	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。)(平成22年1月設置)</p> <p>○年金受給者・会社員・主婦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ミーティング」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要なかつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)(平成22年4月設置)</p>	通年実施	
3) ねんきんネットの改善	事業企画部	<p>○ねんきんネットの機能の拡充を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」といったお知らせをインターネットで通知 ・後納等を行った場合の年金額試算 ・基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等のあいまい検索を可能とする ・平成25年度以降、受給者(在老)年金額試算、e-ねんきん通帳(仮称)、通知再交付、記録確認照会等を検討 	平成24年4月目途 平成24年8月目途 平成25年1月目途 平成24年度検討 平成25年度以降実施	
4) お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	平成25年1月実施	
5) 民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による調査を実施する。	平成25年1月～2月実施	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
◎	6) 「お客様対応管理システム」の構築	◎サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	年金事務所を中心に、機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。 なお、このシステムは、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとなっている。	平成25年9月稼働予定	
	7) 年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	◎サービス推進部 品質管理部	各年金事務所長等から、年金事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 ※ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。	平成24年12月実施予定	
	8) 地域年金展開事業への取組み	サービス推進部	○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。 ・自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動。 ・地域の関連団体(社会保険労務士会、教育機関等)や自治体と連携した周知啓発活動。	平成24年4月から実施	
	9) 年金委員活動の活性化	◎サービス推進部 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金保険部	○年金局長通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。 ○年金委員活動を積極的に支援するため、各地域及び本部又はブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。	平成24年4月実施 平成24年度実施	
	10) 年金事務所お客様サービスモニターミーティング	サービス推進部	○お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニターミーティング」を各ブロック毎に(各ブロック1~2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成24年10月~平成25年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。	平成24年11月目途実施	
2. 年金相談関係					
	1) 相談窓口体制の確立	◎経営企画部 年金相談部 人事管理部	相談窓口体制の強化のため、中、大規模年金事務所を中心に、常設の相談窓口ベースの概ね4割について正規職員で対応する体制を構築する。 体制の確立に向けた基本方針及び留意事項について指示・依頼発出(平成23年10月24日【経企指2011-89】年金相談体制の確立に向けて) (配置計画の目安: 平成24年度2割、平成25年度3割、平成26年度4割)	平成26年度までに順次実施	

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
① 2) 相談講師職員の養成	◎年金相談部 人事管理部 財務部 研修部	<p>全国的に研修講師となりうる人材を養成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブロック本部の研修講師担当職員に対する集合方式による講師養成研修の実施。 ・ブロック本部及び年金事務所の研修講師担当職員に対する実地研修指導の実施。 	・講師養成研修 (平成24年2月、5月、7月、9月) ・実地研修指導 (通年実施)	
◎ 3) 相談記録の管理(相談事跡管理システム)	◎年金相談部 サービス推進部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	<p>相談事跡管理システムについて、「お客様対応管理システム」への統合化を図る。 ('お客様の声'、'事件・事故・事務処理誤り'、'相談事跡管理'を包括的に管理し情報の共有化を図る。)</p>	平成25年9月稼働目途	
4) コールセンター臨時ブースの機動的設置	年金相談部	<p>混雑期にオペレーター席の増席による臨時ブースを設置し、コールセンターモードの強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1通知(6月、60席)、介護保険料率変更(10月、60席)、扶養親族等申告書(11月、100席)、マイナスライド(12月予定、60席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、50席)、源泉徴収票(1月～3月、100席) 	平成24年度実施	
5) 通知の分散発送による集中緩和	年金給付部	<p>通知書送付後の相談の集中緩和を図るため、大量に送付する通知書(概ね100万件以上)については、原則コールセンターのエリアごとに印刷業者から中間配達業者へ分割納品するとともに、エリア内での分散発送や郵送料の特割引を活用し拠点郵便局持ち込みによる分散送付を行う。(印刷業者からの分割納品がスケジュール上困難な場合は、特割引と特割の併用による分散送付を行う。)</p> <p>【対象例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1通知(6月)、振込通知書(10月)、扶養親族等申告書(11月)、マクロ経済スライドによるマイナス改定(12月)、源泉徴収票(1月) 	平成24年1月から実施済	
6) 社労士会の研修への協力	年金相談部	<p>○相談センター職員(年金事務所の相談対応の社会保険労務士を含む)に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデル等)を提供する。</p> <p>○また、全国社会保険労務士会連合会で予定している「年金マスター」研修(平成22年12月開始)の支援等研修体制の構築に引き続き積極的に協力する。</p>	通年実施	
7) 常設型出張相談所の活用	年金相談部	<p>常設の出張相談所を設置し、遠隔地や混雑が著しい都市部での出張相談の充実を図る。</p> <p>(23年度 10カ所、24年度 5カ所)</p>	平成24年度新設分は、平成24年9月から順次設置	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
3 厚生年金関係					
	1) 差押物件の官公庁オークション(インターネット公売)の導入	◎厚生年金保険部 国民年金部	滞納事業所(滞納者)に係る差押物件の公売について、官公庁オークション(インターネット公売)を導入することにより、効率的かつ効果的な滞納処分を実施する。	平成24年4月実施予定	
	2) 労働保険情報及び法務省提供情報を活用した未適用事業所の抽出	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	<p>○法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報と突合し、未適用事業所を抽出する。抽出した未適用事業所に対し、加入勧奨、加入指導又は立入検査を実施し、その経過を事跡管理するとともに、新規適用事業所の情報を随時反映するシステムを構築する。</p> <p>○現在、外部業者に委託している労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報との突合についても、このシステムに取り込み実施することにより経費の節減を図る。</p>	法人登記情報の具体的活用は平成25年度から実施予定	
	3) 手管理分債権の処理の改善	◎厚生年金保険部 国民年金部	平成19年に施行された厚生年金特例法に係る特例納付保険料の債権管理は、システム開発する間もなく現在に至っており、また、高齢任意加入被保険者や日雇(特例)被保険者に係る健康保険料等は、従前から社会保険オンラインシステムにて債権管理がなされていないところである。これら債権について、事務処理の効率化及び事務処理誤り防止等のため、事業所の保険料と同様にシステム管理を検討する。	平成25年度以降検討	
	4) 徴収業務支援システムの改善	◎厚生年金保険部 基幹システム開発部	定期的に債権管理情報を管理し、徴収業務支援機能を強化するためのシステム開発を行う。	平成25年度以降開発予定	新規
4 国民年金関係					
	1) 市場化業者との連携強化	国民年金部	次回契約更改(平成24年10月)に当たっては、督励の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した事業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。	平成24年10月実施予定	

業務改善工程表

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
2) 期限切れ国民年金納付書の使用不可の金融機関への周知	国民年金部	金融機関等に周知するため厚生労働省と協力して関係機関(日本銀行など)に対して早期に協力要請を行う。	平成24年度実施予定	
3) 国民年金付加保険料の非該当者の把握及び再振替の改善	国民年金部	期限経過した場合には自動的に非該当通知を出力するとともに再振替時に付加保険料を除くためのシステム開発の必要性を検討する。 (付加保険料を納期限(翌月末)までに納付しなかった場合は、国民年金法第87条の2第4項の規定により納付期日に付加保険料納付の辞退申出があつたものとみなされるが、当該規定の取扱いについて厚生労働省に対して制度改善要望を実施済。)	法案の動向を踏まえて検討	
4) 第1号被保険者期間の可能性がある第3号被保険者期間を有している加入者対応に係るシステム改善	◎国民年金部 基幹システム開発部	医療保険の被扶養者情報を活用して届出勧奨や職権による種別変更を行う際に、住民基本台帳情報との突合を機械的に行い、その結果リストを年金事務所に配信するためのシステム開発を行う。	平成24年度以降システム開発予定	
5) 国民年金被保険者情報照会端末の提供情報の見直し	◎国民年金部 事業企画部 基幹システム開発部	国民年金被保険者情報照会端末の提供情報について、全国都市国民年金協議会等各団体からの要望を踏まえ、提供内容の充実や応答速度・操作性の向上等の機能改善を図るために、「ねんきんネット」の機能充実に併せて見直しを行う。	平成24年度以降システム開発予定	
6) 市町村職員向けのマニュアル(研修テキスト)の作成	国民年金部	国民年金事務の円滑な運営のため、市町村担当職員向けのマニュアルを作成する。	平成24年度中作成予定	新規
7) 市町村からの年金記録に関する照会電話対応体制の見直し	国民年金部	国民年金事務の円滑な運営のため、市町村照会電話対応に必要な体制について見直す。	平成24年度に方針検討	新規

業務改善工程表

重点

事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
5. 年金給付関係				
1) サービススタンダードの改善	◎年金給付部 障害年金業務部 品質管理部 サービス推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・裁定処理等の迅速化を図るため、処理遅延の要因分析を行い指導を実施したところであり(平成22年10月25日指示・依頼、年金給付部発出)、これを着実に履行する。 ・障害厚生年金については、各ブロック本部に各事務センター等における進達及び返戻に係る改善について報告依頼を行うとともに、当面の目標を指示したところであり(平成24年2月28日付指示・依頼、障害年金業務部発出)、これを着実に進める。 	通年において実施中	
2) 年金事務所等の相談窓口における届書作成支援	◎品質管理部 厚生年金保険部 年金給付部 年金相談部 基幹システム開発部	年金相談等に来訪したお客様の求めに応じて、相談窓口等において基本項目(基礎年金番号・氏名等)を印字した届書等を作成する。	平成24年7月基本計画策定 平成25年度実施予定	
3) 全銀協システム第6次更改に伴う年金振込事務の変更	◎品質管理部 年金給付部 基幹システム開発部	<p>全国銀行協会(全銀協)システムの第6次更改(平成23年11月稼働)により、日本銀行(日銀)と金融機関間の年金振込データの受渡が、MT授受方式からデータ伝送方式に変更される。</p> <p>これに伴い、年金局(機構)と日銀間で受渡を行っている「振込明細MT」に、新たに金融機関の「店舗コード」及び「預金種別コード」の情報を収録する等のシステム開発を行う。</p> <p>今後、円滑な移行に向けて、口座情報のクリーン化作業等の準備作業を実施する。</p>	平成24年12月クリーン化作業完了 平成25年1月隨時支払分から開始	
4) 年金受給者へ送付される各種通知書の見直し	◎品質管理部 年金給付部 基幹システム開発部	<p>年金受給者に対して同時期に送付される各種通知書について、統合や通知書に記載される内容の見直しなどを進め、より一層のサービス向上及び経費削減を図るために、各種通知書の抜本的な見直しを行う。</p> <p>※平成23年6月送付分(第1次)実施済</p>	平成24年6月送付分(第2次)から実施予定	
5) 社会保障協定該当者の振替加算等のシステム化	◎事業企画部 基幹システム開発部	社会保障協定による保険期間の通算で年金を受給している方に係る処理のうち、例えば、加給金対象者が65歳到達により加給金不該当になった場合など手作業で行っている処理について、事務処理の省力化の観点からシステム化する。	平成24年度に方式検討	

業務改善工程表

重 点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	6) 社会保障協定旧法該当者の事務処理の改善	◎事業企画部 基幹システム開発部	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保障協定による保険期間の通算で旧法年金を受給している者については、旧法システムが社会保障協定に対応しておらず正しい年金額を算出することができないため、毎定期ごとに手作業により年金額を計算し差額を調整額として積むことにより正しい年金額を支払っている。 ・平成24年3月にブラジルとの社会保障協定が発効しているが、本協定ではブラジル期間を通算することによる旧法年金を含む日本年金受給者が多く発生する可能性があるため旧法該当者に係る事務の省力化を行うことが必要と考えられる。 ・このため、旧法対象者に係る事務処理について、以下のいずれかの方法により事務処理の省力化を図る。 <ul style="list-style-type: none"> ①社会保障協定に係るシステム対応を可能とする。 ②調整額の入力をシステム化する。 	平成24年度に方式検討	
	7) 未支給処理の改善(続柄7の死亡に係る未支給自動化)	◎業務管理部 基幹システム開発部	未支給処理のうち、遺族の続柄が「7(その他)」であるものについては、現在、手作業により処理を行っているが、機械的に処理を行うよう改善する。	平成24年7月実施予定	
	8) 過去の年金等の不支給決定履歴を適正に管理するシステムの構築	◎品質管理部 年金給付部 業務管理部	年金等の二重請求等を防止するため、過去の不支給決定履歴を適正に管理するシステムを構築する。	平成25年度以降システム開発予定	
6. 年金記録関係					
◎	1) 基礎年金番号の重複付番の防止及び解消	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	<ul style="list-style-type: none"> ・新規に付番する場合において、3項目一致(氏名、性別及び生年月日)が一致する基礎年金番号が既に在る場合は、基礎年金番号有無調査を徹底して実施するようシステム改善を行うとともに、同一人確認ができるまでの間、他と区分する基礎年金番号で別管理するよう改める。 ・4項目一致(氏名、性別、生年月日及び住所)者を抽出する「重複付番者一覧表」を改善し抽出範囲を拡大する。 ・3項目一致者及び疑重複整理番号を住民票コードの紐付け状況及び加入期間の重複等で抽出し、受給者については原則として本部にて職員審査により職権による同一人特定を行い、被保険者については対象者あて確認のお願い(照会票)を送付し、その回答結果を基に解消処理を行う。 	平成24年7月以降段階的実施予定 平成25年2月以降段階的実施予定	

業務改善工程表

重点	事項	担当(◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール	備考
	2) 死亡情報等の基礎年金番号管理ファイルへの収録	◎記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部 基幹システム開発部	・死亡したにもかかわらず死亡情報が基礎年金番号管理ファイルに収録されていないもののうち、遺族年金、死亡一時金等、死亡に関する情報が別ファイルに収録されているものを抽出し、これらの情報を基礎年金番号管理ファイルに収録する。 ・脱退手当金又は脱退一時金を支給し、年金の基礎となる加入期間を有しなくなった者であることを基礎年金番号管理ファイルに収録する。	平成24年5月以降段階的実施予定 平成24年度以降別途検討	
	3) DV被害該当者に係る年金記録の窓口装置上の表示の改善	◎品質管理部 システム統括部	DV被害該当者に関する相談対応等において、DV被害該当者であることを目視で確認できるよう、窓口装置上の表示方法を改善する。 ※次期端末更改に併せて実施予定	平成25年4月実施予定	
	4) 外国人被保険者のアルファベット氏名の適正な管理	◎事業企画部 各部	基礎年金番号の重複付番の防止等を図るために、平成25年7月から、資格取得又は氏名変更の届出時において、外国人についてはアルファベット氏名の申出を行えることとする(任意)。	平成25年7月実施予定	新規
	5) 遷及記録(算定、月変、賞与)の補正処理の改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	算定基礎届、月額変更届及び賞与支払届の記録補正を遷及して行う場合に、直近資格記録の取消処理を行わず、記録の追加、訂正、削除を可能とする。	平成24年9月基本計画策定 平成25年度実施予定	新規

システム再構築工程表

- ◆システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むべきシステム開発等について、当面の取組方針及びスケジュール等を整理したものである。
- ◆今後の状況に応じて、取組方針及びスケジュール等は、適宜見直されるべきものである。

平成22年11月18日制定
平成23年 3月25日改定
平成24年 3月23日改定

日本年金機構

システム再構築工程表

事項	担当 (◎は主担当部署)	取組方針	状況等	備考
1. ITガバナンスの確立・充実				
1) システム整備計画（案）及び予算要求事項の取りまとめ	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構CIO（システム部門担当理事）の下にシステム開発案件の優先順位付け作業の検討・調整チームを設置し、システム整備計画（案）及び予算要求事項を取りまとめる。	年度単位に継続的に実施	
2) システム管理態勢の充実	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行うことができる力を身につけ、システム内製を進めるためのシステム管理態勢について、平成23年4月実施の組織改正を踏まえ、さらに充実させるための検討を継続して実施。	<p>【平成22年度】 ・IT経験者を17名中途採用 【平成23年度】 ・システム部門の組織体制の再編 ・システム部門の定員数を22名増 ・IT経験者を14名中途採用 ・社内公募による登用を実施 ・平成24年4月採用に向けた中途採用及び社内公募の実施</p>	
3) システム要員の人材育成	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行うことができる力を身につけ、システム内製を進めるための職員のスキル育成を行う。	<p>【平成22年度】 ・職員のスキル診断を定期的に実施し、それぞれのスキル育成計画を策定／更新 ・システム部門の職員を対象とした集合研修に、自己開発に向けた基本設計・詳細設計レベルの研修を導入 【平成23年度】 システムの内製化及びシステム部門内の業務に直結したスキル育成のための、上級編（PMO、PJMO）専門編（調達計画、調達依頼）等の実施 ・実機を使用した製造レベルの研修（プログラミング言語研修）の実施</p>	
2. システム開発等の信頼性・生産性・継続性の確保				
1) システム開発等の信頼性・生産性向上に向けた検討	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	社会保険オンラインシステムの信頼性・生産性をテーマとした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダによる会議を継続的に実施し、検討結果をシステム整備計画（案）及びシステム開発予算に反映する。	予算要求のスケジュールに合わせて継続的に実施	
2) システム開発委員会の運営	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	厚生労働省年金局、日本年金機構及び外部有識者によって構成されるシステム開発委員会により、以下の取組を継続的に実施する。 ・システム戦略部会を開催し、社会保険オンラインシステムのシステム整備計画の策定等の戦略方針について審議する。 ・システム開発等部会を開催し、システム開発等の調達の妥当性について審議する。	システム開発委員会開催状況 【平成22年度】 ・システム開発部会－20回 ・システム戦略部会－2回 【平成23年度】 ・システム開発部会－20回 ・システム戦略部会－2回	

システム再構築工程表

事項	担当 (◎は主担当部署)	取組方針	状況等	備考
3) 業務継続性の確保	◎システム統括部 基幹システム開発部 新システム開発部 システム運用部	日本年金機構業務継続計画に基づき、災害時等における年金の支払いを確実に行うための仕組みを構築するため、バックアップセンターの設置時期及び設置場所等を検討する。 なお、バックアップセンターが構築されるまでの間、災害時における年金の暫定支払の充実等を行う。	【平成23年度】 年金の暫定支払環境を関西圏に移設するとともに、暫定支払環境における業務運用及びシステム運用の整備（業務運用マニュアル及びシステム運用マニュアル等の作成）を実施。	

3. 社会保険オンラインシステムの着実な開発・運用

1) 制度改正事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	税と社会保障の一体改革、マイナンバー制度等の検討状況を踏まえ、制度改正に伴うシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	法律改正の状況を踏まえて検討	
2) 業務改善事項に対応するシステムの構築	システム統括部 ◎基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	システムユーザへのサービス及び利便性の向上等のため、業務改善工程表等に基づき、業務改善に係るシステムの構築に迅速かつ確実に取り組む。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
3) ハードウェア等の適切な更改	システム統括部 ◎基幹システム開発部 新システム開発部 ◎システム運用部	ハードウェア更改については、現行システムの利用終期を設定し、利用終期ごとに更改の対応が必要となる機器の見積もり、適切な更改時期を選定し実施する。 なお、情報処理端末の更改に併せて、システムユーザへのサービス及び利便性の向上等の事務処理の効率化を図る。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	
4) 記録管理システム・基礎年金番号管理システムの最適化	システム統括部 基幹システム開発部 ◎新システム開発部 システム運用部	社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき基本設計補完工程の対応を進める。	別添：「システム開発重点事項一覧表」に記載	

(別添)システム開発重点事項一覧表

○平成24年度～平成26年度にかけて取り組む予定のシステム開発の重点取り組み事項は以下のとおり。

個別のシステム開発案件については、案件ごとの進捗管理を適切に行う。

なお、以下の案件のほか、制度改正に伴い必要となるシステム開発に適時的確に取り組む。

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) 〔・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
1. サーバ等システム関連				
1-1 受付進捗管理システムの導入	◎新システム開発部 ・品質管理部	お客様から提出された各申請書等の進捗状況を適切に管理するため、各申請書等にバーコードシールを貼付し進捗管理を行うシステムを構築する。 ①一次実施分として一部の各拠点において平成23年10月より稼働中。 ②一次実施分の状況を踏まえ、全国展開するための二次実施分の開発を行う。	【一次実施分】平成23年10月実施 【二次実施分】 開発着手：平成23年12月 稼 働：平成24年10月（予定）	
1-2 ねんきんネットシステムの機能追加	◎新システム開発部 ・基幹システム開発部 ・事業企画部	①ねんきんネットの機能充実を図るため、年金見込額試算機能の対象範囲を拡大し、年金受給者の試算を可能とするシステムを構築する。 ②ねんきんネットを活用し、未統合記録、旧台帳記録、旧令記録等の未確認記録の検索を可能とするシステムを構築する。	【額試算受給者対応】 開発着手：平成24年6月（予定） 稼 働：平成25年4月（予定） 【未統合記録検索】 開発着手：平成24年6月（予定） 稼 働：平成25年1月（予定）	
1-3 お客様対応管理システムの構築	◎新システム開発部 ・基幹システム開発部 ・サービス推進部 ・品質管理部 ・年金相談部	年金事務所等の各拠点がお客様よりいたいたいた「お客様の声」を効率的に蓄積、管理し、効果的に分析するため、事務所単位別及び内容別の集計、分析を行うシステムを構築する。	開発着手：平成24年6月（予定） 稼 働：平成25年9月（予定）	
2. 現行業務支援等システム関連				
2-1 各種通知書の統廃合についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 ・年金給付部	年金受給者に対して同時期に送付されている各種通知書について、統合及び出力内容の見直し等を行うシステムを構築する。 ①「年金振込通知書」、「初回支払額等内訳書」の様式の統一 ②「年金証書・年金決定通知書」、「年金決定通知書・支給額変更通知書」の様式見直し ③複数の年金を受給されている方に対する「年金額改定通知書（年一通知）」の統合	①② 開発着手：平成23年6月 稼 働：平成24年5月（予定） ③ 平成25年度中稼働（予定）	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) (・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
2-2 電子（媒体）申請の業務プロセスの見直しについてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	現行の電子（媒体）申請の業務プロセス等の改善を図るためにシステムを構築する。 ・磁気媒体による届書の内容チェックの強化 ・システム上でのご本人確認チェックの強化 ・電子（媒体）申請時の添付書類のPDF化等	平成25年度中稼働（予定）	
2-3 資格記録補正処理の機能改善についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	被保険者資格記録の追加・訂正等の補正処理を改善し、効率的に処理ができる機能を構築する。	平成25年度中稼働（予定）	
2-4 二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	二以上の事業所に勤務する被保険者の記録管理及び保険料計算処理を自動化し、効率的に処理ができる機能を構築する。	平成26年度中稼働（予定）	
2-5 オンライン利用促進重点手続きに係る件数把握等についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 厚生年金保険部	事業所からの磁気媒体による届書について、一部追加するとともに、被保険者単位、事業所単位、外部委託別等に区分して集計し、磁気媒体の利用促進の参考値を把握できる機能を構築する。	平成25年度中稼働（予定）	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) 〔・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
2-6 労働保険情報及び法務省情報を利用した未適用事業所の抽出についてのシステム開発	◎基幹システム開発部 ・厚生年金保険部	労働保険情報及び法務省情報を活用した未適用事業所の抽出システムを構築する。 ①法務省より法人登記情報の提供を受け、社会保険適用事業所情報を突合し、未適用事業所を抽出。抽出した未適用事業所の加入勧奨、加入指導及び立入検査等の事務管理 ②労働保険適用事業所と社会保険適用事業所情報を突合処理のシステム化	平成25年度中稼働（予定）	
2-7 基礎年金番号の重複付番の既発生分の解消に向けたシステム開発	◎基幹システム開発部 ・記録管理部 事業企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部	基礎年金番号の重複付番者の抽出処理において、氏名、性別、生年月日及び住所による疑重複の判定範囲を見直すとともに、対象となった年金受給者、被保険者に対して調査を行うシステムを構築する。	平成25年3月稼働（予定）	
2-8 市町村経由の国民年金関係届出書の磁気媒体化に係るシステム開発	◎基幹システム開発部 ・品質管理部 国民年金部	市区町村を経由して提出される国民年金関係の届書について、CSV形式の磁気媒体による報告を受けるためのシステムを構築する。	開発着手：平成24年3月 稼 働：平成25年10月（予定）	
3. 刷新関連				
3-1 年金業務システムの構築	◎新システム開発部 システム刷新企画G システム刷新開発G	年金制度改革など関連制度の検討状況を踏まえつつ、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年3月厚生労働省）の基本的理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。	年金制度改革など関連制度の検討状況を踏まえつつ検討	

(別添)システム開発重点事項一覧表

事項	担当 (◎はシステム部門主担当部署) (・は事業部門主担当部署)	取組方針	スケジュール等	備考
4. ハードウェア更改				
4-1 記録管理システム及び基礎年金番号管理システム	◎システム運用部	<ul style="list-style-type: none"> ・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。 	【通信制御装置更改】 平成25年1月(予定)	
4-2 年金給付システム	◎システム運用部	<ul style="list-style-type: none"> ・各機器については機器の耐用年数を考慮して計画的に更改 ・価格性能比の向上した最新機器を導入することにより、費用の低廉化を図る。 	【バッチ号機更改】 平成24年8月(予定) 【オンライン号機更改】 平成24年12月(予定)	
4-3 端末機器等の更改	◎基幹システム開発部 ◎システム運用部	現在使用している年金事務所等の端末機器等については、保守等の耐用期限が到来するため、順次更改予定	【納付書ページプリンタ更改】 平成24年2月より順次実施 【端末機器等更改】 平成25年1月より順次実施(予定)	

組織風土改革の実践

○ コミュニケーションの活性化などを通じた風通しの良い組織づくりを進めるため、平成22年9月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」（以下PT）を設置し、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開。

PTの提言に基づき、日本年金機構では、平成23年を「組織風土改革元年」と位置づけ、以下の組織風土改革実践の4つの柱を掲げて取り組みを推進している。

- ① コミュニケーションの活性化
- ② ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ③ 人を育てる文化・風土の形成
- ④ 組織力やチーム力の向上

【具体的な取り組み内容】

1. コミュニケーションの活性化

機構の運営方針に掲げられている「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、働きやすい職場環境作り、風通しの良い組織作りを進める」という機構の運営方針を踏まえ、コミュニケーションを最重要課題の一つと位置付け、コミュニケーションを活性化させるために、拠点間交流の推進などの取り組みを実施。

2. ほめる文化・感謝する風土の醸成

従来の「やって当たり前」の文化を見直し、職員のモチベーションを高めるなどの観点から、身近な取組や行動をほめる、感謝する仕組みとして、「サンキューカード」の実施と普及などに取り組み。

3. 人を育てる文化・風土の形成

組織の最大の財産は人（職員）。人を育てる文化・風土を作つて行くため、人材育成のベースとなる「求められる職員像」「求められる管理職像」の実践のための取組み、各職場におけるマネジメントワークショップの実施などを検討。

4. 組織力やチーム力の向上

業務を行う上で、所属部署の職員や他部署の職員との連携は重要。「業務は属人的に行わず、組織的に行う」「担当業務以外の業務にも関心を持ち、積極的に関わっていく」という意識の醸成を目指すとともに、仕事を効率的に進めるヒントやノウハウを共有するための「仕事を円滑に進めるための How to シリーズ」の活用促進や充実に取り組み。

【今後の取組方針】

- 組織風土改革の理念・意義のより一層の普及・浸透を図るとともに、4本柱に沿つて継続的に具体的な取組みを進める。

事務処理誤りの再発防止の取組状況

平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めているところ。

1. 事務処理誤りの再発防止のため、引き続きシステム改善に取り組む。

【実施状況】

- ⇒ 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力処理（平成23年10月開始）
- ⇒ 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字（平成23年10月開始）
- ⇒ 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理（平成23年11月開始）
- ⇒ 裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理（平成24年1月開始）

【今後の予定】

- ⇒ 処理状況の進捗管理を可能とする受付進捗管理システムの導入（平成24年度中）

2. 機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みを構築（運用中）

3. 引き続き研修の充実を図るなど、現場への周知の徹底に取り組む。

- ⇒ お客様に対する説明誤り事例の取りまとめ結果の活用（平成23年8月指示・依頼）
- ⇒ ブロック本部のマニュアルインストラクターに対する研修の実施（平成23年10月）
 - ※ マニュアルインストラクターは、年金事務所等における業務処理の標準化等を推進するため、block本部の相談・給付及び適用・微収担当部署に配置しているもの。
- ⇒ 事務センターの年金給付グループ職員に対する年金給付事務研修の実施（平成23年11～12月、2回実施）
- ⇒ 事件・事故・事務処理誤りの発生状況や統計資料の機構LANへの掲載（平成23年12月以降）

4. 内部監査による年金事務所等におけるマニュアル遵守状況の確認・評価の結果に基づく現場指導などの取組を強化する。

- ⇒ 品質管理部と監査部による定期的な打合せの実施（平成23年9月以降、6回実施）
- ⇒ 現場訪問による状況確認及び意見交換の実施（平成23年11月以降、5年金事務所、3事務センター、2ブロック本部で実施）

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実施状況

紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に至る過程において発生した情報漏えい事案等を受けて平成22年10月に策定したアクションプランに基づき、再発防止のための取組を着実に実施しているところ。

○個人の見識に依存しない情報管理体制の整備

事項	主な取組状況
①現場の実務に即した実効性のある情報管理の指針の策定 ・秘密情報についてのアクセス制限やパスワード保護 ・外部への重要なメールの送付方法の改善 ②秘密情報についての秘密指定の徹底 ③研修等を通じた情報管理の指針の周知徹底と職員の意識改革	・「情報セキュリティ対策の手引き」の策定 ・「個人情報保護管理推進計画」の策定 ・「機構で管理する情報の秘密保持のための手引き」の策定 ・機構 LAN システムを活用した情報セキュリティ等に関する研修の実施 ・情報セキュリティ自己点検の実施・フィードバック

○調達業務における外部事業者との接触のルール化

事項	主な取組状況
○調達業務における外部事業者との接触のルール化	「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を策定し、説明会や研修を実施

○規範意識の向上

事項	主な取組状況
①機構職員が守らなければならないルール・規範やコンプライアンスの観点から問題となった事案について、機構内部で情報を共有し、意識向上と組織風土を改善	・各種研修において、コンプライアンス問題事案の研修を実施
②定期的に職員に対する意識調査を行い、職員の規範意識の状況（実態）の確認を行い、それらに応じた具体的な取組を推進	・社内報におけるリスク・コンプライアンス講座の連載 ・コンプライアンス意識調査の実施

○機構全体のリスク管理

事項	主な取組状況
①各部署及び職員一人ひとりに対し、十分なリスク管理を図るための啓発・指導	・ブロック本部において、機構本部職員による年金事務所長等を対象としたコンプライアンス等に関する研修を実施
②機構全体としての観点から、実情を踏まえたリスク管理体制を整備	・年金事務所等においてリスクアセスメント調査を実施

○適切な人員配置

事項	主な取組状況
①組織の業務量を十分に把握し、現在の人員配置が適切であるか検証	・職員の配置状況の調査、業務量調査（サンプル調査）の実施
②専門性を要し、かつ、時間的に切迫している場合における合理的な調達手段の選択可能化	・機構ホームページによる情報提供依頼の仕組みの構築 ・緊急の場合の入札公告から入札までの期間の短縮による調達手続期間の確保

○機構職員の経験、ノウハウの蓄積と継承

事項	主な取組状況
①機構職員の元々持つ経験・ノウハウを活かすことができる ような計画的な人事、組織の運営	・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知 ・「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」の策定（再掲）
②ノウハウを共有できるような仕組み（情報共有）の構築	

○機構職員の一体感の醸成

事項	主な取組状況
①業務内容及び実績に基づいた適切な人事評価制度の構築 ②採用形態に関係なくキャリアパスを明示したり、全国異動 を含めた偏りのない人事ローテーションを実現すること など、人事上の垣根を取り払い、機構組織として一体とな った組織運営を実施 ③職員間のコミュニケーションを良くし、風通しのよい職場 環境にすることにより、職員のモチベーションを高め、健 全な組織モラルを醸成	・人事評価の実施 ・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知（再掲） ・理事長直属の組織風土改革プロジェクトチームを設置し、 「コミュニケーションの活性化」「組織力やチーム力の向上」などを柱とした取組を実施

○機構内部監査機能の活用

事項	主な取組状況
○アクション・プランの各具体的な取組項目の実施・完了状況 にかかる監視（事後的確認・評価）	監査において、実施状況を確認

平成24年4月6日
人事管理部

職員の状況について

(人)

職員区分	①定員 (24年4月～)	②現在員 (H24.4.2時点)	③欠員(①-②)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	10,880	10,816	64	24.7.1 正規職員登用 250人程度予定	23年度採用 424人 24.4.1 新卒採用 247人 24.4.1 専門家採用 14人
准職員	5,030	4,789	241	24.10.1 年金相談専任職員登用 115人程度予定	23年度採用 1,340人 24.4.1 採用 195人
小計	15,910	15,605	305		
特定業務契約職員		6,472			
アシスタント契約職員	10,301	3,209	620	—	—
小計	10,301	9,681	620		
合計	26,211	25,286	925		

※年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。

○人事政策全体の取組状況

①職員のキャリア形成

○定期の人事異動

職員の人材育成や事務処理体制の確保の観点から、平成23年10月に定期人事異動を実施（機構発足後初）した。10月の異動対象者は、正規職員全体の2割を超える2,204人となり、そのうち570人が全国異動となった。

	異動者(全体に占める割合)	うち全国異動者
管理職	518人(18.5%)	203人
一般職	1,686人(20.9%)	367人
合計	2,204人(20.3%)	570人

○若手・民間出身者の年金事務所長への積極的登用

平成24年4月現在

民間出身者：47人（平成22年1月：49人）

若手職員登用：25人（平成22年1月：24人）

②各事業の取組状況

○正規職員の新規採用

- ・退職者の欠員補充のため、平成23年4月には223人を新卒採用し、7月には62人の中途採用を行った。（平成24年4月は新卒者247人を採用）
- ・また、ITへの適切な対応や保険料収納事業の体制強化等のため、民間企業経験者の中途採用を8月に1人、9月に18人行った。（平成24年4月は14人を採用）

○有期雇用職員の正規職員登用

- ・有期雇用職員の士気向上や即戦力の確保に向け実施している。平成23年度は、1,196人の応募があり、書類審査及び面接の結果、平成23年7月に正規職員として120人を採用。
(平成24年度には250人程度の登用を予定。平成24年2月に募集開始)

○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）

平成23年5月に次世代育成支援対策の取組みとして策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）を導入。平成24年3月末時点では、42人が登録。

③人事評価

○人事評価者研修の実施

平成23年8月から9月にかけて、本部及びブロック本部において、一次評価者全員（グループ長、事務所課長等の1,742人）に対し、人事評価者研修を実施した。今回は、評価スキルの向上を図るため、実習中心の参加型研修とした。

また、平成24年2月から3月にかけて所長等（本部においては部長）の2次評価者（480人）を対象とした評価者研修を実施した。

○能力評価アンケートの実施

人事評価制度の適正化及び効率化を図るため、平成23年7月に、本部部長、ブロック本部部長、事務センター長及び年金事務所長のうち、約100人に対し能力評価制度に係るアンケートを実施した。この集計結果を踏まえ、「求められる職員像」に基づいた評価項目と配点の見直し、D評価の評価基準を示すなどの改善を行った。

また、全職員を対象とした評価アンケートを平成24年2月に実施し、人事評価制度に対する認識を分析、評価するとともに平成24年度からの評価制度の改善検討の参考にする予定。

○平成23年度研修計画の概要(集合研修およびeラーニング)

- 平成23年度の研修計画においては、新規採用者に対する研修の強化、管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上、職場におけるOJT等による「人づくり」、機構における基幹業務の強化を重点事項として策定
- 集合研修については、平成23年度研修計画に基づき、研修センターにて実施。(ただし、7月～9月の間は、節電対策の一環として関西方面で実施。)
- 通信研修(e-ラーニング)については、平成23年12月にスタート。

研修名	平成23年度計画			平成23年度実績		研修期間	
	受講者数	回数	実施月	受講者数	回数		
職務階層別研修	第1回新規採用者研修(4月採用)	250人	1回	4～6月	223人	1回	10週間
	第2回新規採用者研修(正規職員登用者)	100人	1回	6月	119人	1回	1週間
	第3回新規採用者研修(7月採用)	100人	1回	7,10～11月	62人	1回	9週間
	第4回新規採用者研修(システム関係等)	25人	1回	9月	24人	1回	2週間
	中堅職員研修	400人	8回	7～3月	394人	8回	3日間
	管理者研修	450人	9回	10～3月	450人	9回	3日間
業務別研修	人事労務管理研修	20人	1回	10月	23人	1回	4日間
	相談研修講師養成研修	72人	4回	4～2月	72人	4回	4日間
	年金相談管理者研修	60人	1回	8月	61人	1回	3日間
	マニュアルインストラクター研修	41人	1回	10月	39人	1回	3日間
	滞納処分実務研修(指導者コース)	60人	1回	6月	65人	1回	4日間
	滞納処分実務研修(新任担当者コース)	480人	6回	6～12月	480人	6回	1週間
	適用調査実務研修(一般コース)	210人	3回	10～12月	190人	3回	4日間
	適用調査実務研修(新任担当者コース)	240人	3回	11～1月	194人	3回	4日間
	年金給付(老齢・遺族)事務研修	120人	2回	11月	105人	2回	3日間
共通	チューター養成研修	350人	9回	5～7月	341人	11回	1日間
	人材育成推進者研修	80人	1回	7月	65人	1回	3日間
合計		3,058人	53回	4～3月	2,907人	55回	—

e ンラ グ	基礎課程	平成23年12月(1、2章)開講【24年2月～:3、4章、4月～:5～7(最終)章開講】	9カ月
	応用課程(適用調査、保険料徴収、年金相談)	平成24年10月より開講予定	6カ月
	指導者養成課程(")	平成25年より開講予定	6カ月

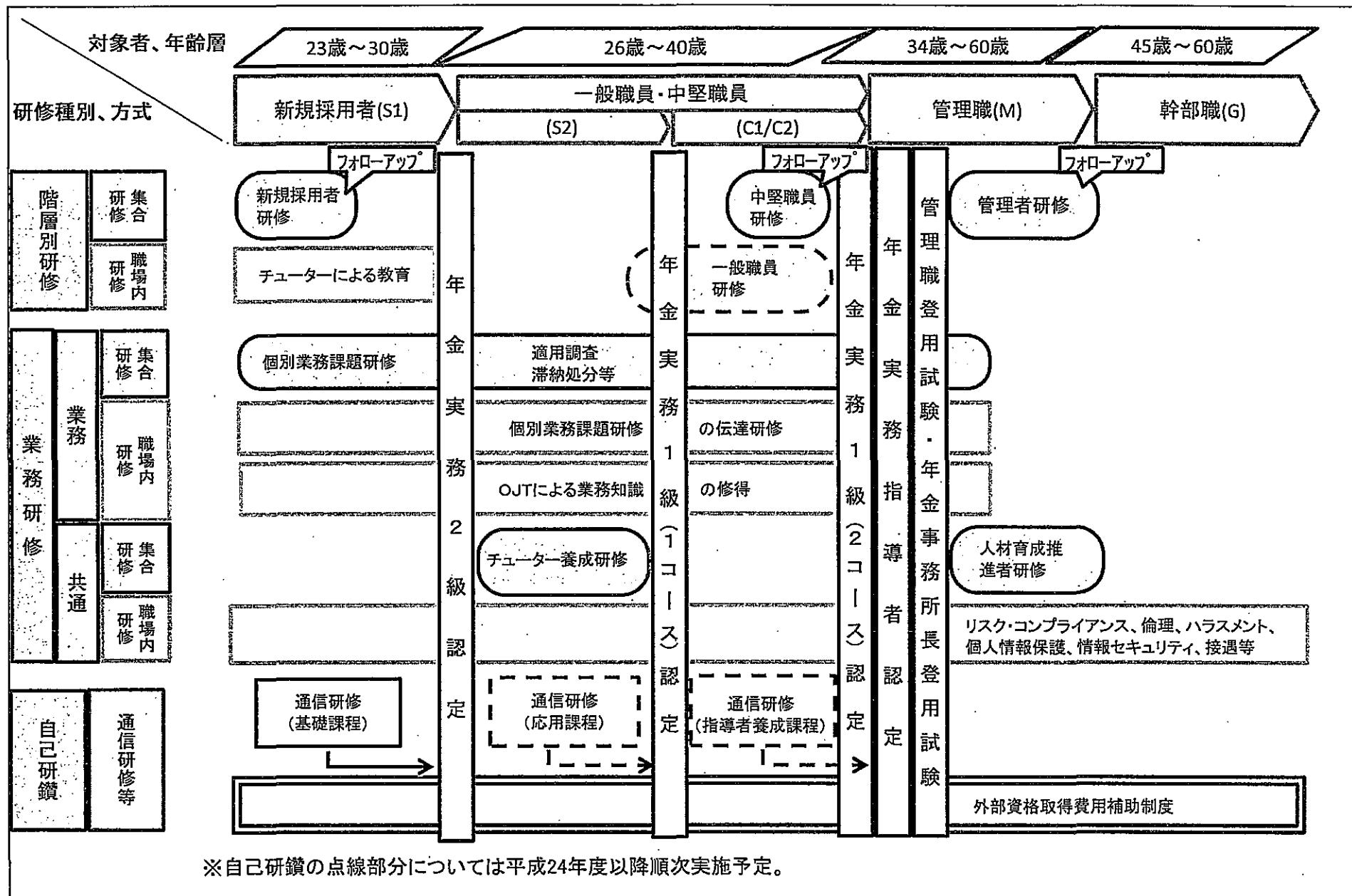
○平成23年度研修計画の概要(職場内研修)

22年度末に本部より示した職場内研修実施方針を踏まえ、各職場において年度当初に立案した職場内研修実施計画に基づき、各職場単位で実施。

研修名	研修対象者	実施回数等
リスク・コンプライアンス研修	全職員	年1回以上
倫理研修	全職員	年1回以上
ハラスメント研修	全職員	年1回以上
個人情報保護に関する研修	全職員	年1回(第1四半期)
情報セキュリティ研修	全職員	年1回以上
接遇研修	全職員	年1回以上 (職場の実情に応じて複数回実施が望ましい)
個別業務課題等の研修	各業務担当者	随時実施

○研修体系

(参考資料)



○研修後の効果測定について

① 受講者に対する満足度アンケートの実施及び結果を踏まえた対応

研修部が主催する全ての研修において、研修終了時に研修内容の満足度を確認するため、受講者に対するアンケートを実施し、その結果を集約、分析の上、研修の組み立て、カリキュラム編成、時間設定等に反映する。

② 理解度テストの実施及び結果を踏まえた対応

新規採用者研修において、講義内容の理解度を確認するため、研修日程終了時に受講者に対してペーパーテストを実施。テスト結果を所属長へ通知し、OJTの内容に反映させる。また、11月中旬以降に実施された滞納処分実務研修（新任担当者コース）や適用調査実務研修（一般コース・新任担当者コース）においても、理解度テストを実施（合計6回）。今後、他の研修においてもテストの実施が可能か検討する。

③ 研修受講後のフォローアップ

研修内容を現場の業務等に生かすための手段として、管理者研修、中堅職員研修等の研修終了後に講義内容を業務にどう生かしているかのレポートを作成させ、所属長のコメントを記入させた上で報告を求めるなどフォローアップを実施。また、受講者のみならず、受講者の上司へのアンケートを実施し、研修後の受講者の業務遂行状況を共有するとともに意見を聴取する。

今年度は、全ての管理者研修及び第3回以降の中堅職員研修（合計15回）の受講生からレポートが提出され、これに対する上長からの評価、報告を受けているため、どのような成果を得られたかを整理のうえ、現場業務の状況に合わせた研修実施に反映する。

④ 研修効果測定の指標

研修効果測定の指標として、事務処理誤りの件数、サービススタンダード、お客様の声等の数値に注目していくことを検討する。

⑤ 内部講師の育成

講義技法の向上のための研修を実施することにより、内部講師の育成に取り組む。

《第1回》7月27日 88名 《第2回》9月28日 39名 《第3回》9月28日 36名 《第4回》9月30日 31名

《第5回》2月17日 9名 《第6回》3月 9日 9名