

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況												
<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>ア 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施 ・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 ・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施 ・ ねんきん定期便専用ダイヤル増席 <p>イ 窓口の混雑状況（事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間）をホームページ等で提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、及び予約制による年金相談を含めた対策により、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。</p>	<p>○昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施しました。</p> <p>○「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席しました。</p> <p>○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口の混雑状況をホームページで提供 ・ 全ての事務所において、混雑時（お待たせ時間が30分以上の時）には、待ち時間の目安を分かりやすく表示 ・ 相談者のプライバシーへの配慮等の観点も含め、相談スペース等の実情に応じ312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在）で、予約制による年金相談を実施しました。 <p>○年金事務所窓口（312か所）における平均待ち時間（13時現在）の状況は以下のとおりとなっており、依然として、窓口にお越しいただいたお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、上記のような取組の結果、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、徐々に減少してきています。</p> <p style="text-align: center;">＜平均待ち時間＞</p> <table border="1" data-bbox="925 1189 1818 1380"> <thead> <tr> <th></th> <th>30分以上1時間未満</th> <th>1時間以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年1月</td> <td>103事務所</td> <td>98事務所</td> </tr> <tr> <td>平成22年2月</td> <td>98事務所</td> <td>68事務所</td> </tr> <tr> <td>平成22年3月</td> <td>108事務所</td> <td>45事務所</td> </tr> </tbody> </table>		30分以上1時間未満	1時間以上	平成22年1月	103事務所	98事務所	平成22年2月	98事務所	68事務所	平成22年3月	108事務所	45事務所
	30分以上1時間未満	1時間以上											
平成22年1月	103事務所	98事務所											
平成22年2月	98事務所	68事務所											
平成22年3月	108事務所	45事務所											

- ウ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。
- エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。
- オ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。
- カ 年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。

○全国 51 か所の年金相談センターにおける年金相談は、平成 22 年 1 月から全国社会保険労務士会連合会に委託しました。委託業務の実施に当たっては、年金相談センターと年金事務所との間で、定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換などを行い、連携協力を図りました。

○年金相談センター業務開始直後の平均待ち時間（13 時現在）は 30 分強でしたが、2 月以降は 30 分未満に改善されました。

○コールセンターについては、「ねんきんダイヤル」の平成 22 年 1 月から 3 月までの応答率（総呼数に対する応答呼数の割合）は 45.8%（平成 21 年度の応答率 44.3%）、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の平成 22 年 1 月から 3 月までの応答率は 94.6%（平成 21 年度の応答率 92.5%）となっています。

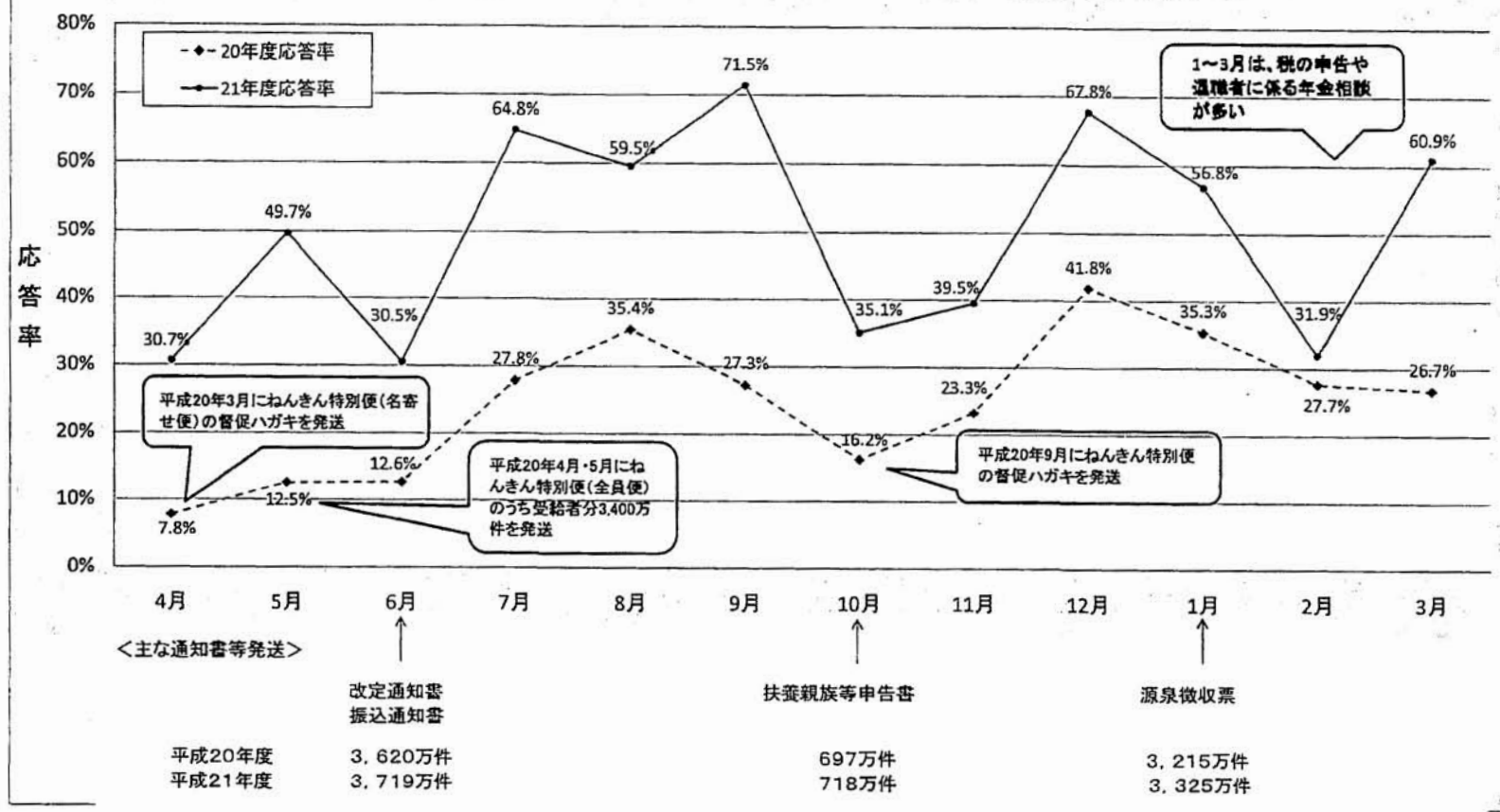
お問い合わせは、日本年金機構から発送する各種の通知に関するものが多く、特に平成 22 年 2 月は、扶養親族等申告書の 2 月定期支払額への反映及び源泉徴収票の発行という季節的な要因により「ねんきんダイヤル」の応答率が低い水準にとどまりました。

<応答率>

	平成 22 年 1 月	平成 22 年 2 月	平成 22 年 3 月
一般	56.8%	31.9%	60.9%
ねんきん定期便	94.5%	94.7%	94.5%

【別表 13：ねんきんダイヤルの月別応答状況】

ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成20年度・21年度)



【平成20年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	16,257,822
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	3,427,266
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	21.1%

【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
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%

○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市町村の庁舎や商工会議所等に職員や社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

出張相談回数（平成22年1月～3月）：1,865回 相談者数：41,179人

○市町村において年金相談を実施していただくために必要となる端末装置を設置し、年金相談を実施していただく市町村数の拡大に努めました。この結果、端末装置の設置市町村数は、平成21年12月末現在の228市町村から平成22年3月末現在では235市町村と7市町村増加しました。

また、従来、原則として「ねんきん特別便」の年金記録に関する相談に限っていた端末装置の利用範囲について、年金記録全般の相談に使用できるようその拡大を検討し、平成22年4月1日より利用範囲を拡大することとしました。

○年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」の全面改定を平成22年3月に行いました。また、窓口担当職員のスキルアップのために、各ブロック本部において、年金相談経験が少ない職員等を対象とした年金相談研修を実施しました。

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(2) 広報活動の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な広報</p> <p>ア 広報目的や対象に応じて適切な広報媒体を選定することにより、より効果的な広報の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知広報を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知広報 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料の減免手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知広報 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期限内納入等について、事業主に対する周知広報 ・ インターネットや磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知広報 	<p>○年金制度の概要や届出手続き等に関する事項について、機構ホームページにリーフレットを掲載するとともに、年金事務所等の窓口に配置し周知を行いました。</p> <p>○制度改正事項（国民年金保険料額の改定、在職老齢年金の支給停止基準額の変更）については、機構ホームページに必要なリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口に配置し、周知を図りました。</p> <p>○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（再掲）</p> <p>○健康保険・厚生年金の適用（加入手続き）については、事業主を対象とした新規適用事業所説明会、算定基礎説明会などにおいて適正な届出の徹底を図るとともに、定時決定時の調査（船員保険においては標準報酬実態調査）の際の説明及び各種広報媒体（チラシ、パンフレット等）による制度の周知を図り、適正な届出の励行に努めました。</p> <p>○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。</p> <p>○年金委員に対する情報提供の方法や研修計画など効果的な連携・協力のあり方について検討を行いました。</p> <p>また、社会保険労務士に対しては、機構本部から発出した指示・依頼等を全国社会保険労務士会連合会を經由して情報提供することとしました。</p>

ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進

エ 国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための広報を展開する。

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

カ 機構ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信や子ども向けのキッズページ等を含め、わかりやすい広報を展開する。

○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」（国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの）を改訂し、年金事務所や市町村の窓口に備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」（年金制度のしくみ等を解説したもの）を作成し、年金手帳送付時に同封することによる広報を実施しました。また、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」については、機構ホームページにおいて掲載しました。

【別表 14：総合パンフレット（抜粋）】

○機構ホームページについては、機構設立直後には「準備中」のコンテンツが多数存在するなど、お客様にご迷惑をおかけしました。このため、まずはお客様の利便性に資する情報の掲載に優先的に取り組み、必要な情報にアクセスしやすい画面構成とすること等に留意した広報を行いました。

具体的には、機構の紹介や、年金個人情報提供、諸届出の電子申請や磁気媒体申請、全国の相談窓口や混雑状況の紹介などの各コーナーを開設しました。また、お客様からのご意見等を踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容修正なども適宜行い、お客様に分りやすくなる改善を行いました。その他、厚生労働省の動画チャンネル「YouTube」に、機構の紹介番組（理事長メッセージ、組織、記録問題の取組状況、コールセンター）を掲載しました。

○これらの取組を優先した結果、平成 21 年度中には、年金制度の解説コーナーや子ども向けのコーナーは開設できませんでしたが、これらについては、平成 22 年度において取り組むこととしています。

○なお、機構ホームページのトップページへのアクセス件数は、平成 21 年 12 月における旧社会保険庁ホームページへのアクセス件数約 82 万件を下回っていますが、1 月の約 67 万件から 3 月には約 78 万件まで増加しました。

これが国民年金のメリットです

メリット1 老後をずっと支える終身の年金

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

メリット2 不測の事態に備える保険としての年金

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

⇒ 公的年金制度の障害・遺族年金は日本の人口の20人に1人が受給

メリット3 納めた保険料分は税金の負担が軽減

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

⇒ 税金軽減額(税率10%の方の場合)



※平成21年12月から平成22年11月の定期保険料で計算

確定申告で戻る額(注)
17,944円

※ 被保険者(ご本人)の代わりに納付義務者(配偶者・世帯主)が納付した場合は、納付義務者が社会保険料控除を受けられます。

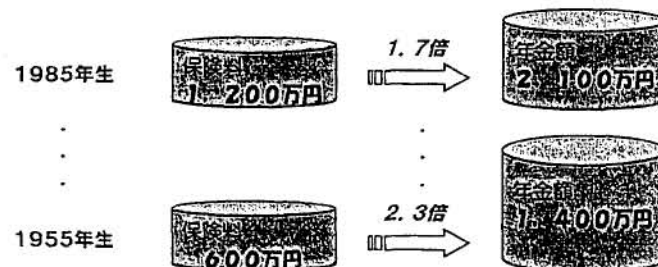
※ 国民年金保険料について社会保険料控除の適用を受ける場合には、申告書の提出の際に「社会保険料控除証明書」や領収証書など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務付けられています。

(注) この金額以上を源泉徴収等されている場合。

メリット4 生涯の年金額は保険料の1.7倍以上

国民年金の老齢基礎年金は、1/2(平成21年3月分までは1/3)が国庫負担(税金)で賄われていることにより、払った保険料を上回る給付を受けられる計算となっています。厚生労働省の試算では、1985年生まれ(2005年に20歳)の人でも、納めた保険料の1.7倍以上となります。

⇒ 給付と負担(保険料と年金のスライドを考慮して計算したもの)



(注1) 保険料は20歳から60歳までの40年間納付するものと仮定。
 (注2) 年金額は、20歳の方は65歳から87歳まで、50歳の方は65歳から85歳まで受給するものとして計算。(60歳からの平均余命…20歳の方:2.7年、50歳の方:2.5年)
 (注3) 保険料及び年金額は、納めた保険料の総額と65歳以降に給付される年金の総額を賃金上昇率を用いて各世代が65歳になった時点の金額として算出し、その金額を物価上昇率で割り引いて現在価値(平成16年度)に置き換えたもの。
 (経済前提(2009年~):賃金上昇率2.1%、物価上昇率1.0%)

メリット5 国民年金は経済の変動にも負けません

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

⇒ 老齢基礎年金額 622,800円(昭和61年度) → 792,100円(平成22年度)

このように国民年金は有利で魅力的な制度です!

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況																				
<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(2) 広報活動の推進</p> <p>② 年金個人情報の提供の充実</p> <p>ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。</p> <p>イ インターネットによる年金個人情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。 ・ 機構独自のID・パスワード認証方式による仕組みにより、被保険者・受給者に対して年金加入記録を即時に回答する <p>ウ 「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。</p> <p>エ 「ねんきん定期便」の送付に並行して、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。</p>	<p>○旧社会保険庁当時の平成21年4月より、全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行いました。（平成22年3月末までに6,673万件送付）（再掲）</p> <p>○平成23年2月を目途に、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするとともに、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こととしました。現在、この実現に向けた検討を進めています。（再掲）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>・インターネットによる年金見込額試算照会</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td> <td style="width: 20%;">処理件数</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">92件</td> </tr> <tr> <td>平成22年1月～3月（日本年金機構）</td> <td>処理件数</td> <td style="text-align: right;">181件</td> </tr> </table> <p>・ID・パスワード発行</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td> <td style="width: 20%;">発行件数</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">82,709件</td> </tr> <tr> <td>平成22年1月～3月（日本年金機構）</td> <td>発行件数</td> <td style="text-align: right;">25,584件</td> </tr> </table> </div> <p>○国民年金第1号被保険者の方に対し、社会保険料控除証明書の裏面を活用して、前年1年間の年金加入状況をお知らせしました。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">事項</th> <th style="width: 30%;">平成20年度</th> <th style="width: 30%;">平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）</td> <td style="text-align: center;">1,066万件</td> <td style="text-align: center;">1,000万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○事業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所を記載した住所一覧表を提供し、住所変更が必要な方については、補正した住所一覧表の提出をもって住所記録の整備を行いました。</p> <p style="text-align: center;">平成22年1月から平成22年3月 4,442件</p>			平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	処理件数	92件	平成22年1月～3月（日本年金機構）	処理件数	181件	平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	発行件数	82,709件	平成22年1月～3月（日本年金機構）	発行件数	25,584件	事項	平成20年度	平成21年度	社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）	1,066万件	1,000万件
平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	処理件数	92件																			
平成22年1月～3月（日本年金機構）	処理件数	181件																			
平成21年4月～12月（旧社会保険庁）	発行件数	82,709件																			
平成22年1月～3月（日本年金機構）	発行件数	25,584件																			
事項	平成20年度	平成21年度																			
社会保険料控除証明書送付件数 （年金加入状況を通知したもの）	1,066万件	1,000万件																			

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束 お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、役職員の常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組む。</p> <p>② 現場主導のサービス改善 機構業務についてお客様の視点に立った見直しを進め、年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備を進める。また職員提案制度を設け、適切に運用する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。</p>	<p>○お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「年金についてわかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「お知らせ文書や届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくする」、「迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けする」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条（以下「お約束10か条」という。）」を策定しました。</p> <p>○このお約束10か条については、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。【別表15：お客様へのお約束10か条】</p> <p>○現場職員からの提案・意見をもとに、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用に努めました。</p> <p>○また、お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構本部内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行いました。（3月までの審査実績：7件） 更に、より一層のお客様目線での文書改善を行うため、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募し、20名のモニターを委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。</p> <p>○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計しています。 平成22年1月から3月までに寄せられたご意見・ご要望は145件となっており、接客態度など「お客様への対応に関するもの」が多くなっています。これらのご意見に対しては、年金事務所において、朝礼でお客様へのマナースタンダードの徹底を図るなど、その都度改善を図っています。</p>

③ お客様の声の集約

現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。

○この他にも、平成22年度以降、年金事務所において、お客様からのご意見、ご要望を直接お聞きし、意見交換を行う「お客様モニター会議」を開催することとし、その実施方法などの検討を進めました。今後、平成22年度においては、数か所の年金事務所においてモデル実施を行い、その結果を踏まえ、実施か所数の拡大について検討する予定としています。

○また、平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。提案のあった内容については、原則としてその全件について個別に評価し、その結果を一定のサイクルでフィードバックすることとしており、平成22年3月末時点で54件の提案等があり、そのうち1月に提案された11件について評価を行い、3月に開催したサービス改善委員会に報告の上、機構内LANに掲載、共有しました。なお、評価の結果、改善に向けて検討すべき事項として採用された提案は、①窓口装置の訓練環境(ダミーデータ)の作成、②差押え財産のインターネット公売の実施、③機構内LANの共有フォルダの番号管理の3件であり、今後、実施に向けて検討を進めていくこととしています。

○年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声(ご意見・ご要望・苦情等)を現場から直接本部に報告する仕組みを定めた「お客様の声対応要領」を制定するとともに、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設けることにより、幅広くお客様の声の集約・分析に努めました。

○厚生労働省宛てに届いた日本年金機構に対する国民の声とも合わせて集約を行い、その結果について、毎週公表を行っています。なお、平成22年1月から3月末時点で受け付けた「お客様の声」の件数は3,792件となっています。

(1月:832件、2月:1,399件、3月:1,561件)

【別表16:意見・要望・苦情等の推移】

○お客様の声の内容としては、「年金給付に関するもの」が1,203件(32%)と一番多く、次いで「国民年金に関するもの」(502件(13%))、「お客様への対応に関するもの」(479件(13%))

④ 窓口サービスの改善

ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を機構ホームページに公表する。

イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。

⑤ 開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

となっています。具体的には、「記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい」「年金事務所での待ち時間が長い」「全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない」などのご意見をいただきました。

これらのご意見を踏まえ、再裁定の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組んでいます。

【別表 17：ご意見の内容（詳細）】

○平成 22 年 3 月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのご来訪者を対象として、相談終了後に、職員がアンケート用紙を直接配付する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施し、その結果を同年 6 月 22 日に機構のホームページに公表しました。

○なお、満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて課題があることから、平成 22 年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、接遇の向上や相談体制の強化に取り組んでまいります。

○また、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「お約束 10 か条」を策定し、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。（再掲）

○これらの取組のほか、事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関として、9 名の委員からなる運営評議会を設置し、その第 1 回会合を 2 月 23 日に開催しました。

運営評議会については、今後、3 か月に 1 回程度、定期的開催する予定としており、今後、いただいたご意見を業務運営の改善に反映させていく予定としています。

お客様へのお約束10か条



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

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

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立つて】

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

【正しく確実に】

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

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

～お客様へのお願い～

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

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで

IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで

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

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

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

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

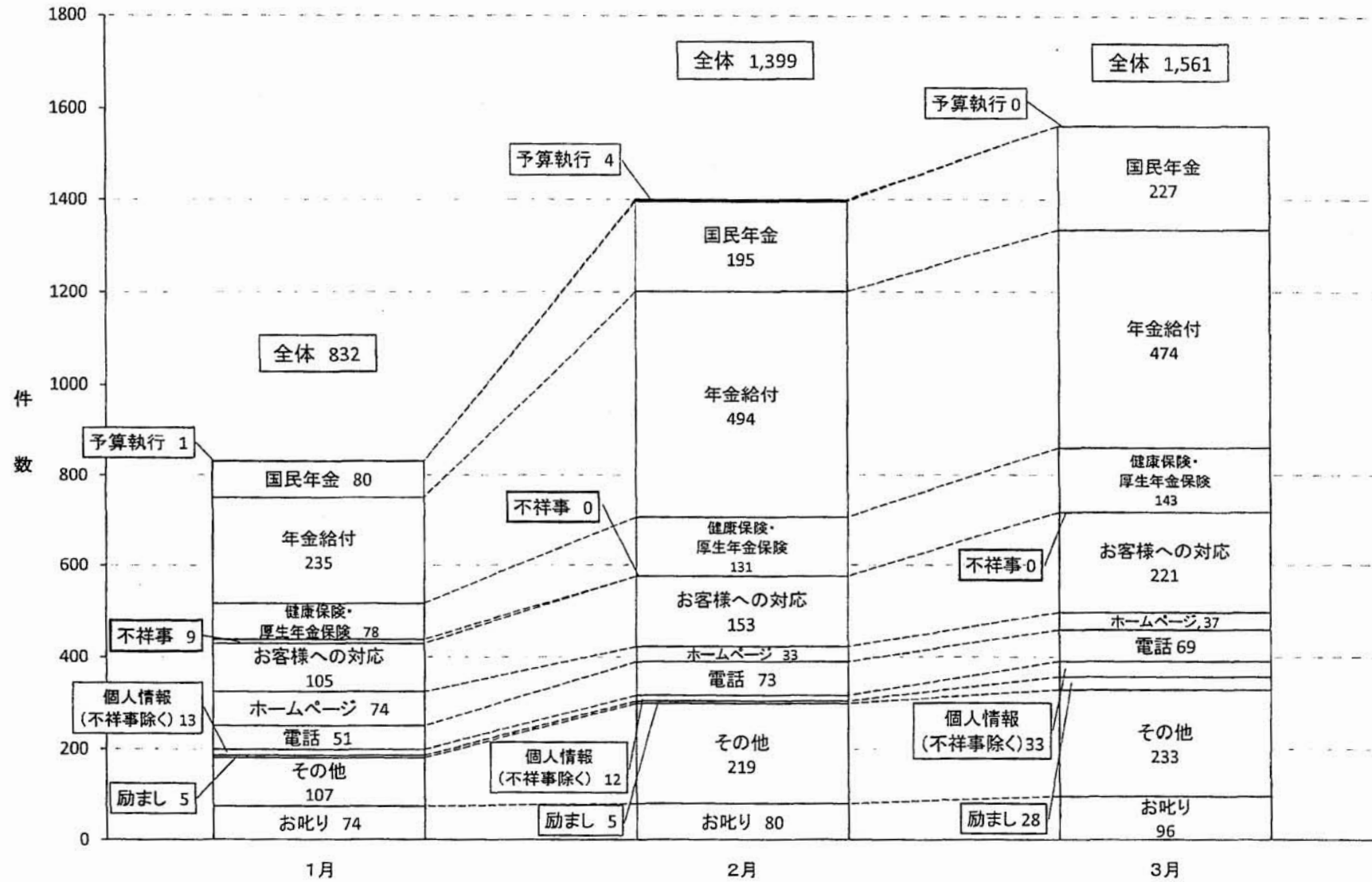
○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認ください。
<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

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

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

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の件数の推移



日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等分析表

○平成22年1月～3月 分析報告

分類	件数	内訳(%)	具体例
1 予算執行等に関するもの	5	0.1%	内容がわかりづらい通知を大量に送るのは紙の無駄遣いである等
2 国民年金に関するもの	502	13%	国民年金保険料を2年以上遡って納められるようにしてほしい等
3 年金給付に関するもの	1203	32%	記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい等
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	352	9%	機構発足後、資格取得届、月額変更届の通知が遅くなった等
5 不祥事に関するもの	9	0.2%	事務処理誤りは公表すべきである等
6 お客様への対応に関するもの	479	13%	年金事務所での待ち時間が長い等
7 ホームページに関するもの	144	4%	全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない等
8 電話に関するもの	193	5%	年金事務所に電話をしても一日中つながらない等
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	58	2%	電話で代理人が問い合わせる場合の確認方法をホームページで示してほしい等
10 励ましに関するもの	38	1%	年金事務所職員の迅速な対応と丁寧な説明に対するお礼と激励等
11 上記1～10に属さない業務に関するもの	559	15%	ねんきん定期便はもっとわかりやすい記載方法にしてほしい等
12 日本年金機構へのその他のお叱り	250	7%	年金記録問題の責任の所在をはっきりさせてほしい等
合計	3,792	100%	

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>6. 電子申請の推進に関する事項</p> <p>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日IT戦略本部決定）等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p> <p>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</p>	<p>○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。（再掲）</p> <p>○全国社会保険労務士会連合会等と定期的に意見交換を実施し、利用者の立場から電子申請の利用促進、使い勝手の向上についてご意見をいただき、その中で要望のあった磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用拡大に向けて検討を実施しました。</p> <p>○「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要16手続に係る平成21年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は55.3%と、平成20年度における電子申請利用率50.1%から5ポイント程度の上昇となりました。</p>

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検する。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。</p>	<p>○各都道府県単位で設置している事務センターにおいて処理することとされている事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、現場職員からの意見を踏まえ、当分の間、年金事務所において一定の業務処理を行った方が円滑かつ迅速に処理できると判断される場合には、お客様に対する迅速なサービス提供を行うという観点から、年金事務所において処理することが可能となるよう業務処理要領（マニュアル）を改正しました。</p> <p>○平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、3月末時点で54件の提案を受け付け、そのうち1月に受け付けた11件について評価を行いました。（再掲）</p> <p>○また、事務処理誤りの再発を防止するため、全職員に対し、平成21年度に生じた事務処理誤りの事象を周知し、注意喚起と啓発を図るとともに、平成22年3月3日から31日までの間、再発防止策に係る意見募集を実施しました。意見募集の結果、職員から304件の提案が寄せられ、今後、これらの提案をもとに事務処理誤り再発防止のための総合対策を取りまとめる予定としています。</p>

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>運営経費について、効率的な執行を進める。</p>	<p>○一般管理費（人件費を除く）の執行額については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったこと等により、当初予算額（27.2億円）を3.3億円（12.3%）下回りました。</p> <p>○業務経費の執行額については、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように平成21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することとしたことなどに伴う業務量の見直し（140.7億円）や、入札の実施に伴う調達コストの低減等（42.9億円）により、当初予算額（529.8億円）を183.6億円（34.6%）下回りました。</p>

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進するとともに、新たに、平成22年1月から、年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>イ 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等を行い、委託業者を適切に選定する。</p> <p>ウ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。</p> <p>エ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。</p>	<p>○「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>旧社会保険庁において外部委託を行っていた業務について引き続き外部委託を行うとともに、新たに平成22年1月から、全国51か所の年金相談センターにおける相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。（なお、年金相談センターの外部委託に伴い、機構設立時の職員定数を、旧社会保険庁における定員に比べ、正規職員110名、有期雇用職員310名削減しています。）</p> <p>○また、国民年金保険料に係る納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テストによる外部委託を行いました。</p> <p>○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め、機構が締結した外部委託契約232件のうち、業者の選定について総合評価落札方式を活用したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など16件、企画競争を活用したものは1件となっています。機構発足後に新たに締結した外部委託契約5件については、ノウハウや専門的な知識や高い技術力を必要とする外部委託ではなかったため最低価格落札方式で行いました。なお、委託業者を選定するにあたっては、外部委託規程等に定めた手順により、チェックリストに基づき事前審査を行い、委託業者を適切に選定しました。</p> <p>○サービス品質に関しては、標準仕様書に記載し、標準契約書において、委託業者と合意（サービスレベルアグリーメント）を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次等定期的な報告を求めています。なお、立入検査を実施した事例はありませんでした。</p> <p>○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め機構が締結した外部委託契約のうち複数年契約を行ったものは、年金電話相談業務、厚生年金保険・健康保険関係届書パンチ委託業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など190件となっています。</p>

平成21年度計画	平成21年度計画に対する取組状況
<p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成18年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p>	<p>○社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。その後、年金記録問題の解決が大きな課題となり、年金記録問題検証委員会報告書において、現行システムの機能に係る同委員会の検証結果を今後の設計、開発及び運用に反映することや、第三者的立場にある機関による点検・評価を受けること等の指摘を受けました。</p> <p>これを受けて、内閣に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ（以下「WG」という。）による専門的な点検・評価を受け、詳細設計の前に対応すべき優先的課題に関し、①基本設計の修正②データ移行方式検討③アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム（※17）性能検証を基本設計補完工程として実施することとし、平成20年12月にWGから電子政府評価委員会に対して、その旨が報告され、同月に「詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うこととするなど、最適化の進め方を見直す。」旨の改定電子政府推進計画が決定されました。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>〈用語解説〉</p> <p>（※16）システム全体のシステムの構造を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計。</p> <p>（※17）ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定等。</p> </div>

○これを踏まえ、旧社会保険庁において、平成21年3月、基本設計補完業務として、①基本設計補完業務（業務ソフトウェア）②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務③基本設計補完業務の工程管理支援業務について調達仕様書案に対する意見招請を実施しましたが、新システムの業務要件に関する疑義や業務要件の一層の明確化を求める意見等に対し、改めて業務要件の詳細な点検を行い、調達仕様書案の見直しを実施しました。また、WGの指摘を踏まえたデータ移行方式検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築等に係る調達を実施しました。

○社会保険庁廃止及び機構設立後の社会保険オンラインシステムに係る開発体制については、厚生労働省は保有者としての責任、管理運営責任を果たすために必要な管理指導等を行い、機構はシステム開発等に係る一連の実務等を行うといった役割分担の整理を行いました。

○機構設立後の平成22年1月以降においては、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めるための調達仕様書の再度の見直しを実施しました。