

#### (4) 年金相談の充実

年金相談の充実については、①年金事務所において、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、②コールセンターにおいて、「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、③窓口の混雑状況のホームページでの提供、混雑時の待ち時間の目安の表示、予約制の導入（312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在））を実施、④全国51か所の年金相談センターにおける年金相談について、平成22年1月から全国社会保険労務士会連合会に委託、等に取り組みました。

これらの取組の結果、年金事務所窓口（312か所）における年金相談については、平均待ち時間（13時現在）の状況は平成22年3月現在、30分以上1時間未満が108事務所、1時間以上が45事務所と、依然としてお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、1月以降、徐々に減少してきています。

また、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、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。

#### 4 お客様の声を反映させる取組

機構は、「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。

機構では、お約束10か条を実現させるとともに、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、以下の取組を行いました。

- ① 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。

② 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。更に、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・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。

③ 年金事務所及びブロック本部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、お客様からのご意見・ご要望を募りました。また、年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声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。これらの集約結果については、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。

これらのご意見を踏まえ、年金額の再計算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みました。

## 5 業務運営の効率化に関する取組

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を収集し、業務改善を行う取組として、職員提案制度を設け、提案のあった全ての内容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ました。

また、事務処理誤りの再発防止のため、職員から再発防止策に係る意見募集を行い、職員から304件の提案が寄せられました。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です。

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削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。また、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。

この他、「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）」に基づく業務の外部委託の推進、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努め、平成21年度契約額は、同調達計画額に対し6.4%の削減となりました。

## 6 内部統制システムの構築

内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、①コンプライアンス確保②業務運営における適切なリスク管理③業務の有効性・効率性の確保④適切な外部委託管理⑤情報の適切な管理・活用⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善⑦ITへの適切な対応の7つの事項をその取組の柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しました。

特に、コンプライアンス確保については、外部弁護士を含むコンプライアンス委員会、法令違反通報の窓口（内部及び外部）を設置しました。また、意識啓発のための役職員必携等の冊子等の配布、機構LANを活用した職場内研修などの取組を行うとともに、新規採用者を対象とした集合研修や本部管理職を対象とした外部講師によるセミナーなどを実施しました。

なお、法令違反等通報制度による受付件数は82件、この他、事件・事故・事務処理誤り報告、コンプライアンス問題事案報告、お客様の声報告などの中から、コンプライアンス問題事案としての対応が必要であると判断した事案11件について、調査を実施し、所要の対応を進めています。

## 7 人事及び人材育成

一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針を定めるとともに、人事方針に基づく職員の異動、昇格・降格などに関する基本ルールを定めた人事管理規程を策定しました。

機構発足に当たっては、正規・准職員併せて約1,800人の民間出身者を採用しました。また、年金事務所長については、幹部候補が早い時期に経験するポストとして位置づけ、若手、中堅からの選抜登用（45才以下24人）や民間出身者からの人材登用（51人）を積極的に行いました。

また、平成22年4月から人事評価制度を実施するため、人事評価制度実施規程など関連の諸規程を整備するとともに、研修の実施により、制度の周知・理解を図りました。

さらに、通信研修、内部資格制度、外部資格取得費用補助制度及びチューター制度などの実施を定めた人材育成規程を策定し、これらの制度を具体化するための研修体系の構築に着手しました。

平成21年度計画

平成21年度計画に対する取組状況

I 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化について、重点的に体制を整備して取り組む。

(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明

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

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明

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

○年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めるため、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」（以下「工程表」という。）を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。

【別表1：工程表概要】

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

《用語解説》

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

（※2）平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。

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

年金記録問題への対応の実施計画（工程表） <概要>

(平成22年3月26日理事会決定)

	22年度										23年度	24年度	25年度	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1 ねんきん特別便 (1) 受給者及び事務所来訪加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分 (2) 加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分	処理困難ケース			→			〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕				〔注〕共済期間の確認を要するものについては、共済過去記録により確認を行うことができるものは左記により作業を行い、更に共済組合等への照会を要するものは、共済組合等から速やかに回答を得て迅速に処理することを目指す。			
	→											〔22年9月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕		
	処理困難ケース			→			〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕							
	→											〔22年7月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕		
2 フォローアップ照会	→										〔22年7月末を目途に確認作業を行う(市区町村からの情報提供が遅れたものを除く)〕			現在の対象者以外のフォローアップや情報提供の実施については、費用対効果を見極めるためサンプル的なフォローアップ・情報提供を行い、その結果を踏まえ検討
3 厚生年金等の旧台帳記録(約1466万件)に係る調査	→										〔22年7月末を目途に確認作業を行う〕			グレー便を送付した68万件以外のものについて、住基ネットとの突合せを行い、新たな年金受給につながる可能性がある方に対するお知らせ等の対応を検討
※22年3月末で未処理のグレー便対象案件														
4 年金記録の確認のお知らせ(黄色便)	→										〔22年12月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕			
※22年3月以前受付分														
5 ねんきん定期便	→										〔22年12月末を目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)〕			
※22年3月以前受付分														
6 標準報酬等の遡及訂正事案	→										〔22年6月末を目途に年金事務所段階における記録回復を進める〕			これまでの救済事案の分析とともに、1条件のみ、2条件のみ該当のサンプル調査等を行い、更なる記録回復方を検討
※2万件戸別訪問対象の従業員事案の新基準等に基づく記録回復														
7 年金事務所段階での記録回復の促進	→										→			・21年12月に定められた国民年金、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、更なる記録回復方を検討