

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加え付けるとともに、「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

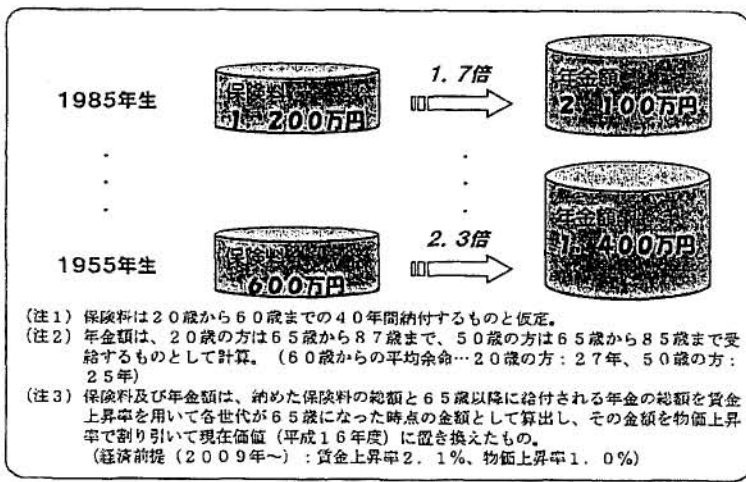
確定申告で戻る額(注)
17,944円

- ※ 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)



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 border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td> <td style="text-align: center;">処理件数</td> <td style="text-align: center;">92件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">平成22年1月～3月（日本年金機構）</td> <td style="text-align: center;">処理件数</td> <td style="text-align: center;">181件</td> </tr> </table> <p>・ID・パスワード発行</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">平成21年4月～12月（旧社会保険庁）</td> <td style="text-align: center;">発行件数</td> <td style="text-align: center;">82,709件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">平成22年1月～3月（日本年金機構）</td> <td style="text-align: center;">発行件数</td> <td style="text-align: center;">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>			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
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													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事項</th> <th style="width: 35%;">平成20年度</th> <th style="width: 35%;">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>1,066万件</td> <td>1,000万件</td> </tr> </tbody> </table>			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							
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													
<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%))