

㉞ 中期目標	㉟ 中期計画	㊱ 平成21年度計画	㊲ 平成21年度における評価の視点	㊳ 平成21年度における業務の実績	㊴ 日本年金機構の自己評価	㊵ 厚生労働省の評価																																																
						<p>○収納率の計画値</p> <table border="1"> <tr><td></td><td>健保</td><td>厚年</td><td>船保</td></tr> <tr><td>99%以上</td><td>20</td><td>43</td><td>9</td></tr> <tr><td>98~99%</td><td>94</td><td>131</td><td>7</td></tr> <tr><td>97~98%</td><td>93</td><td>83</td><td>6</td></tr> <tr><td>96~97%</td><td>59</td><td>33</td><td>4</td></tr> <tr><td>96%未満</td><td>46</td><td>22</td><td>31</td></tr> </table> <p>(注)収納率の計画値の区分別に年金事務所数を集計したものである。</p> <p>○口座振替実施率の計画値</p> <table border="1"> <tr><td></td><td>健保</td><td>厚年</td><td>船保</td></tr> <tr><td>95%以上</td><td>23</td><td>23</td><td>2</td></tr> <tr><td>90~95%</td><td>126</td><td>124</td><td>7</td></tr> <tr><td>85~90%</td><td>106</td><td>102</td><td>7</td></tr> <tr><td>80~85%</td><td>42</td><td>44</td><td>3</td></tr> <tr><td>80%未満</td><td>15</td><td>19</td><td>38</td></tr> </table> <p>(注1)口座振替実施率の計画値の区分別に年金事務所数を集計したものである。</p> <p>(注2)全事業所に対する口座振替を申し出た事業所の割合である。</p>		健保	厚年	船保	99%以上	20	43	9	98~99%	94	131	7	97~98%	93	83	6	96~97%	59	33	4	96%未満	46	22	31		健保	厚年	船保	95%以上	23	23	2	90~95%	126	124	7	85~90%	106	102	7	80~85%	42	44	3	80%未満	15	19	38
	健保	厚年	船保																																																			
99%以上	20	43	9																																																			
98~99%	94	131	7																																																			
97~98%	93	83	6																																																			
96~97%	59	33	4																																																			
96%未満	46	22	31																																																			
	健保	厚年	船保																																																			
95%以上	23	23	2																																																			
90~95%	126	124	7																																																			
85~90%	106	102	7																																																			
80~85%	42	44	3																																																			
80%未満	15	19	38																																																			
<p>(3)給付事務に関する事項 ○給付事務について所要日数や正確性に関する目標を定め、当該目標の達成に向け、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努めること。</p>	<p>3. 給付事務に関する事項</p>	<p>3. 給付事務に関する事項</p>	<p>3. 給付事務に関する事項</p>		<p>(理由)</p>	<p>評価：C (理由)</p>																																																
	<p>①以下の取組により、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努める。 ア 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(サービススタンダード)を次のとおり定め、所要日数(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。)での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。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%以上とすることを旨とする。</p> <p>&lt;サービススタンダード&gt; ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内) ・障害基礎年金：3か月以内</p>	<p>①迅速な決定 ア「サービススタンダード」の達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する。</p>	<p>① サービススタンダードの達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する等迅速な決定を行ったか。</p>	<p>○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。</p> <p>&lt;設定したサービススタンダードの内容&gt; ◇老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内(加入状況の再確認を要しない方は1か月以内) ◇障害基礎年金：3か月以内 ◇障害厚生年金：3か月半以内</p> <p>○平成21年度の達成状況は、以下の表のとおり、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。 また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。</p>	<p>評価：C サービススタンダード達成率が低調な最大の原因として対前年同期比(20年度：21年度)で290万人(約6%)の受給者の増加がある中で、年度途中で日本年金機構への移行が行われたことや年金記録問題への対応を優先したことにより、処理人員が減少し処理が遅れていることなどが主な理由です。特に、障害厚生年金については大幅な改善が必要と認識しています。業務実績の項に記したような職員増員や事務センター等の処理体制の見直しに取組み、22年度には目標数字をクリアできることを目指して、取組を進めています。</p>	<p>①迅速な決定については、サービススタンダードの達成状況を把握しているものの、障害厚生年金については特に裁定処理が遅れ、お客様からの苦情につながった。 障害厚生年金に係る対応については、4月から障害認定事務の審査業務を担当する事務職員の増員を図るなどの審査体制の強化を図っているが、3月までにおいても対応の検討を行い、準備を進めていたことが認められる。</p>																																																

㊦ 中期目標	㊧ 中期計画	㊨ 平成21年度計画	㊩ 平成21年度における評価の視点	㊪ 平成21年度における業務の実績	㊫ 日本年金機構の自己評価	㊬ 厚生労働省の評価																																														
		<p>イ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。</p>		<p>○サービススタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、日本年金機構移行に伴う設立当初の混乱、受給者の増加によるものと考えています。このため、地域の実情に応じた事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。</p> <p>○特に、障害厚生年金については、お客様からの問い合わせ等に対応する専用電話を設置するとともに、サービススタンダード達成率の改善に向けて、平成22年4月から障害認定事務を担当する職員を56人から97人に大幅に増員することするなど審査体制強化の準備を進めました。</p> <table border="1" data-bbox="1193 555 1601 858"> <thead> <tr> <th rowspan="2">給付種別</th> <th rowspan="2">決定件数</th> <th colspan="2">平均所要日数</th> <th colspan="2">達成率</th> </tr> <tr> <th>加入状況の再確認を要する</th> <th>加入状況の再確認を要しない</th> <th>加入状況の再確認を要する</th> <th>加入状況の再確認を要しない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>老齢基礎年金</td> <td>134,754件</td> <td>45.6日</td> <td>40.4日</td> <td>86.70%</td> <td>41.50%</td> </tr> <tr> <td>老齢厚生年金</td> <td>1,873,697件</td> <td>48.4日</td> <td>39.9日</td> <td>82.50%</td> <td>43.20%</td> </tr> <tr> <td>遺族基礎年金</td> <td>3,597件</td> <td>56.6日</td> <td>48.7日</td> <td>72.40%</td> <td>30.20%</td> </tr> <tr> <td>遺族厚生年金</td> <td>273,250件</td> <td>60.2日</td> <td>39.7日</td> <td>68.10%</td> <td>49.60%</td> </tr> <tr> <td>障害基礎年金</td> <td>63,845件</td> <td colspan="2">72.5日</td> <td colspan="2">81.50%</td> </tr> <tr> <td>障害厚生年金</td> <td>27,909件</td> <td colspan="2">158.1日</td> <td colspan="2">10.00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【別表11：サービススタンダード年次推移】</p>	給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率		加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない	加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない	老齢基礎年金	134,754件	45.6日	40.4日	86.70%	41.50%	老齢厚生年金	1,873,697件	48.4日	39.9日	82.50%	43.20%	遺族基礎年金	3,597件	56.6日	48.7日	72.40%	30.20%	遺族厚生年金	273,250件	60.2日	39.7日	68.10%	49.60%	障害基礎年金	63,845件	72.5日		81.50%		障害厚生年金	27,909件	158.1日		10.00%			
給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率																																																
		加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない	加入状況の再確認を要する	加入状況の再確認を要しない																																															
老齢基礎年金	134,754件	45.6日	40.4日	86.70%	41.50%																																															
老齢厚生年金	1,873,697件	48.4日	39.9日	82.50%	43.20%																																															
遺族基礎年金	3,597件	56.6日	48.7日	72.40%	30.20%																																															
遺族厚生年金	273,250件	60.2日	39.7日	68.10%	49.60%																																															
障害基礎年金	63,845件	72.5日		81.50%																																																
障害厚生年金	27,909件	158.1日		10.00%																																																
		<p>②適正な届出の周知 新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行う。</p>	<p>② 新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行ったか。</p>	<p>○新規年金決定者に対しては、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金決定者用のパンフレット（「年金を受給される皆様へ」）を同封しています。このパンフレットの中で、老齢厚生年金受給者が就職した場合は、働き方によっては厚生年金保険に加入する必要があること、加入した際は年金額と給与及び賞与の額に応じて老齢厚生年金の一部又は全部の支払いが停止される場合があること等について説明しています。</p>	<p>評価：B (理由) 新規年金決定者へパンフレットを送付しました。また、60歳を超える就労者が多い事業所にリーフレットを送付しました。</p>	<p>②適正な届出の周知については、新規裁定者全員に対するパンフレットの送付に取り組んでいる。また、60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導については、事業所調査における重点的な取組の一つとされているが、事業所向けのリーフレットを送付するに留まっている。</p>																																														

㉞中期目標	㉟中期計画	㊱平成21年度計画	㊲平成21年度における評価の視点	㊳平成21年度における業務の実績	㊴日本年金機構の自己評価	㊵厚生労働省の評価
	<p>イ 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。</p>	<p>㉓正確な支給 年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。 ア 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う。 イ 年金給付に関する事務処理誤りに関して、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。</p>	<p>㉔ 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う等年金給付の支給誤りを防止するための措置を講じたか。</p>	<p>○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」を平成22年1月に制定・施行し、マニュアルに基づく業務処理の適正化に努めました。</p> <p>○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成22年1月に制定し、同要領の中で、以下のような情報伝達ルールを定めました。 ・年金事務所等の各部署から2日以内に本部品質管理部に第1報を報告(窓口の一本化) ・本部品質管理部は、事案の内容に応じ、リスク・コンプライアンス部その他の本部内の関係部に情報を伝達</p> <p>○同要領に基づき、本部(品質管理部)において、各部署から事案の報告を受けるとともに本部内の関係部と連携しながら、必要に応じて年金事務所等への対応、調査、再発防止等の対応を行いました。 (参考)平成22年3月末までに同要領に基づき報告(第1報)を受けた件数 455件</p>	<p>評価：B (理由) 業務処理マニュアルの制定や事務処理誤り事例の組織内共有の取組を進めました。なお、依然として年金給付に関する事務処理誤りが発生しており、今後とも再発防止に向けた取組を一層強化します。</p>	<p>㉕正確な支給については、マニュアルを適宜改訂するとともに、周知徹底について指示を行っているが、22年1月以降も依然として年金給付関係の事務処理誤りが発生しており、引き続き改善に向け努力されたい。</p>

㉗ 中期目標	㉘ 中期計画	㉙ 平成21年度計画	㉚ 平成21年度における評価の視点	㉛ 平成21年度における業務の実績	㉜ 日本年金機構の自己評価	㉝ 厚生労働省の評価
<p>○ 申請忘れ、申請漏れの方を極力少なくするための実効ある取組を進めること。</p>	<p>㉚ 年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。</p>	<p>㉚ 申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢(60歳又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を進める。</p>	<p>㉚ 年金支給年齢に到達する直前に、「ターンアラウンド方式」の年金請求書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組を進めたか。</p>	<p>○ 老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載したターンアラウンド方式の年金請求書を、60歳または65歳到達の3か月前に送付しています。また、60歳以後に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>(平成21年度における送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金請求書(ターンアラウンド用) 1,747,990件( 368,801件)</li> <li>・老齢年金のお知らせ(はがき) 260,109件( 52,289件)</li> <li>・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 231,464件( 47,038件)</li> </ul> <p>(注)( )内は、機構設立後(1~3月の数値)</p> <p>○ 旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)(※15)の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ(「年金加入期間に関するお知らせ」)を送付しました。この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、10,039人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。</p> <p>《用語解説》</p> <p>(※15) 年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間(25年)」に算入することとされている期間のこと。例えば、昭和61年3月までの間で専業主婦であった期間や、海外に在住していた期間のことを言います。</p>	<p>評価：A (理由) 申請忘れ、申請漏れを防止するため、年度当初に作成した業務スケジュールに則って、対象者に年金請求書等を送付しました。また、社会保険オンラインシステム上の記録では受給資格期間を満たさない50万人の方に対して、年金加入期間に関するお知らせを送付したことにより、1万人の方について年金の決定が行われたことは、注意喚起による一定の効果がありません。</p>	<p>㉚ 申請忘れ、申請漏れについては、ターンアラウンド方式による裁定請求書の送付を確実に実施するなどの取組を進めた。</p>

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価															
				<p>(平成22年3月31日現在)</p> <table border="1" data-bbox="1178 210 1541 577"> <thead> <tr> <th>事項</th> <th>件数(人、件)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「お知らせ」送付対象者</td> <td>499,399人</td> <td>うち、不着件数、約3万件</td> </tr> <tr> <td>ナビダイヤルに照会があった件数</td> <td>2,020件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年金事務所等への相談来訪者数</td> <td>4,350人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年金の決定が行われた方</td> <td>10,039人</td> <td>平成21年12月21日以降に年金請求書を提出された方の状況</td> </tr> </tbody> </table> <p>【別表12:年金加入期間確認のための「お知らせ」ハガキ(見本)】</p>	事項	件数(人、件)	備考	「お知らせ」送付対象者	499,399人	うち、不着件数、約3万件	ナビダイヤルに照会があった件数	2,020件		年金事務所等への相談来訪者数	4,350人		年金の決定が行われた方	10,039人	平成21年12月21日以降に年金請求書を提出された方の状況		
事項	件数(人、件)	備考																			
「お知らせ」送付対象者	499,399人	うち、不着件数、約3万件																			
ナビダイヤルに照会があった件数	2,020件																				
年金事務所等への相談来訪者数	4,350人																				
年金の決定が行われた方	10,039人	平成21年12月21日以降に年金請求書を提出された方の状況																			
(4)相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供に関する事項																		
<p>○ 国民が利用しやすい相談体制の整備、国民の視点に立った懇切丁寧な対応や他の相談機関の適切な紹介、来所相談における待ち時間の短縮、電話相談における応答率の向上に努めること。</p>	<p>(1)年金相談の充実 年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。</p> <p>ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、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。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を70%以上とすることを目指す。</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。 ・ 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>	<p>(1)年金相談の充実 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など、お客様の立場に立って、利用しやすい相談体制の整備や懇切丁寧な対応等年金相談を適正に実施したか。</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、 ・ 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>	<p>評価:C (理由) 組織の発足に伴い新たに採用された年金相談担当職員の研修を行い、来訪相談体制の確立に努めました。コールセンター、年金相談センター及び年金事務所相談窓口の外部委託を行うとともに、委託業務の改善にも積極的に取り組み、業務の円滑な運営を推進しました。全国どここの年金事務所においても利用者の立場に立った均一のサービスを提供できるよう、効率的・統一的な業務運営に努めました。これらの取組を通じて、年金事務所窓口における平均待ち時間については、徐々に改善してきましたが、日本年金機構への移行に伴い業務に習熟した職員が減少し、また、設立当初において、新たに年金相談業務に従事する職員への研修機会を十分に確保できなかったこともあり、当初3か月の間には、計画に掲げる待ち時間の水準には至りませんでした。</p>	<p>評価:C (理由) ①毎週月曜日の19時までの窓口開所時間の延長、②毎月第二土曜日の年金相談の実施、③混雑時の待ち時間目安の表示、④186事務所(H22.3末時点)における予約制による年金相談の実施等について、平成21年度計画に基づき着実に実施し、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は平成22年1月以降徐々に減少した。しかしながら、依然として年金事務所の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年金事務所が少なくない状況であった。また、コールセンターのうち「ねんきんダイヤル」の応答率について、平成22年1～3月は、平成21年同月と比べていずれも高い水準にあるものの、源泉徴収票の発行等季節的要因により、30%台となる月もある状況であった。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」の全面改定やブロック本部における年金相談研修の実施に取り組んだが、お客様の立場に立った懇切丁寧な対応に向け、さらに取組を進められたい。</p>															

㉞ 中期目標	㉟ 中期計画	㊱ 平成21年度計画	㊲ 平成21年度における評価の視点	㊳ 平成21年度における業務の実績	㊴ 日本年金機構の自己評価	㊵ 厚生労働省の評価												
<p>○ 市町村や社会保険労務士との連携強化を図り、年金相談の充実を図ること。また、年金委員をはじめとする市民との連携協力に努めること。</p>	<p>イ 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外部委託し、効果的な業務実施を図る。</p> <p>ウ 社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。</p> <p>エ 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。</p> <p>オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力を行い、相談体制の拡充を図る。</p>	<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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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・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。</p>		<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>&lt;平均待ち時間&gt;</p> <table border="1" data-bbox="1234 544 1532 767"> <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> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>お問い合わせは、日本年金機構から發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。</p>		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																

㊦ 中期目標	㊧ 中期計画	㊨ 平成21年度計画	㊩ 平成21年度における評価の視点	㊪ 平成21年度における業務の実績	㊫ 日本年金機構の自己評価	㊬ 厚生労働省の評価												
				<p>&lt;応答率&gt;</p> <table border="1" data-bbox="1207 213 1556 359"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年1月</th> <th>平成22年2月</th> <th>平成22年3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般</td> <td>56.80%</td> <td>31.90%</td> <td>60.90%</td> </tr> <tr> <td>ねんきん 定期便</td> <td>94.50%</td> <td>94.70%</td> <td>94.50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【別表13:ねんきんダイヤルの月別応答状況】</p> <p>○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。</p> <p>出張相談回数(平成22年1月～3月):1,865回 相談者数:41,179人</p> <p>○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。</p> <p>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。</p> <p>○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。</p>		平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月	一般	56.80%	31.90%	60.90%	ねんきん 定期便	94.50%	94.70%	94.50%		
	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月															
一般	56.80%	31.90%	60.90%															
ねんきん 定期便	94.50%	94.70%	94.50%															

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価
	(2) 分かりやすい情報提供の推進 公的年金事業に関するお客様の皆様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。	(2) 広報活動の推進	(2) 広報活動の推進			評価：C
<p>○ 公的年金事業に関する国民の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行うこと。また、インターネットの活用等による年金個人情報提供を図ること。</p> <p>ア 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。</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>① 広報目的・対象に応じた適切な広報媒体の選定により、効果的な広報を実施するとともに、施策目的に沿った分かりやすい周知広報等を実施したか。</p>	<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配置し周知を行いました。</p>	<p>評価：C (理由) 制度周知や届出手続き等広く周知が必要な事項については、出来る限り多数の方にご覧いただけるよう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配置し周知に努めました。ホームページについては移行前の事前準備が不十分であったこともあり、機構発足当初は、「準備中」のコンテンツが多数存在し、お客様にご迷惑をおかけしてしまいました。その後は、お客様の利便性に資する情報の掲載を着実に実施しましたが、一部計画で予定していた取組を実施できませんでした。</p>	<p>(理由) 平成21年度計画に基づき、旧社会保険庁における取組を引き続き、①国民年金保険料の納付促進のため、コンビニ収納・電子納付等の納付方法について、納付書の裏面への記載等により周知を図り、その利用促進に努めたこと、②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ったこと等、着実に実施した。しかしながら、機構ホームページについて、機構設立直後には「準備中」のコンテンツが多数存在し、お客様にご迷惑をおかけしたこと、「準備中」のコンテンツの解消を優先した結果、子ども向けコーナーの開設等ができなかったこと、ホームページの見やすさ、分かりやすさ等内容の改善が不十分であること等、一部に取組不足が認められた。また、広報目的・対象に応じた内容とすることについて、見直し努力が不足していた。</p>



㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価
		<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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知広報</li> <li>・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</li> </ul> <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</p> <p>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。</p> <p>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。</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経由して情報提供することとしました。</p> <p>○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へ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)】</p>		

㊦ 中期目標	㊧ 中期計画	㊨ 平成21年度計画	㊩ 平成21年度における評価の視点	㊪ 平成21年度における業務の実績	㊫ 日本年金機構の自己評価	㊬ 厚生労働省の評価
	イ 分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。	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。		<p>○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。</p> <p>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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>		
ウ 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」を実施する。	エ インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報の提供の充実を図る。	<p>㉔ 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> <p>・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。</p> <p>・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>	㉕ インターネットによる年金個人情報の提供など年金個人情報の提供の充実を図ったか。	<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、誕生日に「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月を目的に、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>	<p>評価：B</p> <p>(理由)</p> <p>全ての被保険者の方に対し「ねんきん定期便」を送付しました。インターネットによる年金個人情報の提供に係るID・パスワードの発行件数については、21年4月～12月までと比べ1～3月は減少しており、発行累計件数についても平成22年3月末現在で約159万件に留まっています。このため、新しいインターネットによる年金個人情報システムの検討を開始いたしました。</p>	