

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画	平成21年度における評価の視点	評価				
	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。	③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ついて、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。	③ 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。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1798 175 1951 264">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1957 175 2175 264"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1798 269 1951 359">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1957 269 2175 359"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
○ 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。	②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。	④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。	④ 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。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1798 474 1951 563">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1957 474 2175 563"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1798 568 1951 657">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1957 568 2175 657"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
(4)相談、情報提供等に関する事項 ○ 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。	4. 相談、情報提供等に関する事項 (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。	4. 相談、情報提供等に関する事項 (1)年金相談の充実	4. 相談、情報提供に関する事項 (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。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1798 772 1951 861">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1957 772 2175 861"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1798 866 1951 956">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1957 866 2175 956"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画	平成21年度における評価の視点	評価
<p>○ 市町村や社会保険労務士との連携強化を図り、年金相談の充実に努めること。また、年金委員をはじめとする市民との連携協力を図る。</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%以上とすることを旨とする。</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>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"> <li>・ 昼休み時間帯における年金相談の実施</li> <li>・ 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長</li> <li>・ 毎月第2土曜日における年金相談の実施</li> <li>・ ねんきん定期便専用ダイヤル増席</li> </ul> <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に努め、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。</p>		

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画	平成21年度における評価の視点	評価				
<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>(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。</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>(2) 広報活動の推進 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。 ・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> <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>(2) 広報活動の推進 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>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 172 1944 263">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1944 172 2161 263"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 263 1944 354">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1944 263 2161 354"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画	平成21年度における評価の視点	評価				
	<p>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。</p> <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。</p> <p>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>	<p>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> <p>② 年金個人情報の提供の充実 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 ・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> <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>② 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>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 352 1951 440">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1951 352 2168 440"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 440 1951 528">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1951 440 2168 528"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
<p>(5)国民の声を反映させる取組に関する事項 ○ 国民の声を的確に把握・分析するとともに、これを具体的なサービス改善につなげるための多様な仕組みを開発・導入すること。その際、国民の声を直接伺う年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう具体的な取組を行うこと。また、国民の声の分析結果を公表すること。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCAサイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう取り組む。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 1082 1951 1169">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1951 1082 2168 1169"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 1169 1951 1257">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1951 1169 2168 1257"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画	平成21年度における評価の視点	評価				
	ア 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、その実現に努める。	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。	① 「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んだか。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 194 1944 274">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1944 194 2168 274"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 274 1944 354">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1944 274 2168 354"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
	イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。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。職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。	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。	② 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、職員提案制度の適切な運用、各年金事務所の「ご意見箱」の設置等現場主導のサービス改善に取り組んだか。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 386 1944 466">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1944 386 2168 466"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 466 1944 545">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1944 466 2168 545"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
	ウ 現場で受け付けたお客様の声(苦情含む)については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23年度中の導入・稼働を目指す。	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。	③ 現場で受け付けたお客様の声について、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、お客様の声の内容等について毎週公表しているか。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 809 1944 888">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1944 809 2168 888"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 888 1944 968">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1944 888 2168 968"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								
○ サービス改善の取組状況を客観的に評価するための覆面調査などを実施し、その結果を分かりやすく国民にお知らせすること。また、顧客満足度を示す指標を設定し、サービス改善に努めること。	エ お客様満足度を測るためのアンケートや「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、お客様に対するサービス向上を図る。	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。	④ 年金事務所等の窓口サービスについての「お客様満足度アンケート」の実施及びその結果の公表、職員教育の充実を図ることで、窓口サービス改善に取り組んだか。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1787 1120 1944 1200">日本年金機構の自己評価</td> <td data-bbox="1944 1120 2168 1200"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1787 1200 1944 1279">厚生労働省の評価</td> <td data-bbox="1944 1200 2168 1279"></td> </tr> </table>	日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
日本年金機構の自己評価								
厚生労働省の評価								