

日本年金機構 平成23年度計画のポイント

平成23年度計画のポイントは以下の通り。

なお、東北地方太平洋沖地震による被災の状況を踏まえ、被災地域における確実な業務の遂行及び被災された被保険者や受給者への適切な対応に最優先で取り組む。

I. 年金記録問題への対応

年金記録問題の解決に向けた取組を進める。特に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に体制を整備して取り組む。

【主な取組】

- 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ
 - ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。
 - ・ 平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う。
- ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供
 - ・ 加入者に対し、ユーザIDを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して配布するとともに、受給者に対し「アクセスキー」を配布するお知らせを送付する。
 - ・ 年金記録の確認がより便利にできるよう、平成23年秋を目途に、保険料納付済額や本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を表示するなどの機能追加を行う。
 - ・ 自宅でインターネットがご利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局においても提供するサービスを実施する。
 - ・ 平成23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。
- 厚生年金基金記録との突合せ
 - ・ 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。

Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 適用事務

① 国民年金の適用事務の確実な実施

- ・ 住基ネットにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続きを確実に実施する。
- ・ 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、法律による抜本的な改善策についての的確な施行準備を行うとともに、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。

② 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

- ・ 機構全体及び各年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。
- ・ 厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数を突合するとともに、公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。
- ・ 未適用事業所に対して外部委託による加入勧奨を実施するとともに、重点的加入指導及び認定による加入手続きを実施する。
- ・ 届出漏れの多い事業所、必要な書類が添付されていない届書、変更の理由や遅延して提出のあった届書等について、届出内容の確認を徹底する。

2. 保険料等収納事務

① 国民年金の納付率の向上

- ・ 機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、以下を重点目標とする。
 - ア 平成21年度の最終納付率は、現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率は、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - ウ 平成23年度の現年度納付率は、平成21年度と同程度以上の水準を確保する。
 - エ 口座振替実施率は、前年度と同等以上の水準を確保する。
 - オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数は、前年度と同等以上の水準を確保する。
- ・ 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。
また、次回契約更改(平成24年10月)に向けて、実施要項の見直し作業を行う。

② 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、口座振替による保険料納付の推進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を取組を推進する。

3. 給付事務

- ・ サービススタンダードの達成状況を把握し、達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進する。特に、障害厚生年金は、達成率の大幅な改善を図る。
- ・ 受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを新たに実施する。

4. 相談・情報提供等

- ・ 窓口の混雑状況や窓口及び「ねんきんダイヤル」の混雑予測をホームページ等で提供するとともに、相談内容に応じた相談窓口の分離などの各種対策により、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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。
- ・ 効率的な年金相談業務を行うために、平成22年度に試行実施した年金相談事蹟管理システムについて、必要な改善を講じた上で平成23年度早期に全国の年金事務所に展開を図る。

5. お客様の声を反映させる取組

- ・ お客様向け文書モニター会議において、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺い、お客様向け文書の改善に努める。
- ・ 各年金事務所等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、全国展開が相応しい取組について全国展開を推進する。
- ・ 「お客様満足度アンケート」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、その結果を公表する。

Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的な業務運営体制

- ・ 業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル(業務処理要領)の精緻化や組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。
- ・ お客様と直接接する年金事務所等第一線の職員からの要望などを踏まえ、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、各種の取組を進める。

2. 運営経費の抑制等

- ・ 一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費について、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進める。

3. 外部委託の推進

- ・ 納付督励等の外部委託について引き続き推進する。

4. 社会保険オンラインシステムの見直し

- ・ 「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。

5. その他業務運営の効率化の取組

- ・ 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。
- ・ 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札(総合評価方式を含む。)に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの構築

- ・ 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しのよい組織作りを進めるなど組織風土改革に取り組む。
- ・ コンプライアンス意識調査や研修等を通じて意識改革を進める。「情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプラン」などの取組を着実に実行する。
- ・ 事務処理誤りの発生を可能な限り抑制するため、「総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めるとともに、業務の標準化を進める。
- ・ 内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。

2. 情報公開の推進

- ・ 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。
- ・ 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、定期的に情報提供を行う。
- ・ 事件・事故・事務処理誤りについて、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

3. 人事及び人材の育成

- ・ 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルール等に基づく能力・実績本位の人事を行う。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行う。
- ・ より実践的な人材を育成するため、研修は、新たに構築した研修体系に基づき実施する。また、内部資格制度を構築する。

4. 個人情報の保護

- ・ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、個人情報保護管理推進3か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施する。

平成23年度計画

平成23年度においては、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。なお、東北地方太平洋沖地震による被災の状況を踏まえ、被災地域における確実な業務の遂行及び被災された被保険者や受給者への適切な対応に最優先で取り組む。

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、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、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や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを引き続き実施することにより、解明・統合を進める。
- (3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業
 - ・ 受給者・加入者の年金記録について、「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）等による確認作業を行う。
 - ・ 「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、加入者に対しては平成23年4月から送付する「ねんきん定期便」の中で、受給者に対しては「ねんきんネットID等のお知らせ」の中で、それぞれ回答の勧奨を実施する。
 - ・ 「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、平成23年秋以降順次、改めて送付を行う。
- (4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ
 - ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行うとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、平成23年秋以降の実施を検討する。また、事業の実施にあたっては、より効率的な実施を図るため、平成22年度の事業実績を踏まえ、費用対効果の低い拠点に係る再入札等を行う。

(5) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備

- ・ 年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。

(6) 標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復

- ・ 加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」等に対する回答に係る記録確認作業を通じて、記録の回復を速やかに進める。
- ・ 速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。

(7) ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供

① ねんきん定期便の送付

被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。

② 「ねんきんネット」の充実

ア サービスの向上

- ・ 加入者に対し、ユーザIDを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して配布するとともに、受給者に対し「アクセスキー」を配布するお知らせを送付する。
- ・ 年金記録の確認がより便利にできるよう、平成23年秋を目途に、保険料納付済額や本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を表示するなどの機能追加を行う。
- ・ 自宅でインターネットがご利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局においても提供するサービスを実施するとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。
- ・ 「ねんきんネット」の利用者について、平成24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を行う。
- ・ 年金通帳について、形式や設計内容の意向調査を行う。

イ 年金記録問題への活用

- ・ 平成23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とし、さらに、平成24年度以降、未統合記録等について検索が可能となるよう準備を進める。

(8) 厚生年金基金記録との突合せ

- ・ 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報

告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。

(9) 基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止

- ・ 定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。
- ・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。
- ・ 重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進める。
- ・ 疑重複調査の改善
- ・ 3項目（氏名、生年月日及び性別）一致者への「お知らせ」の送付

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

II 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 適用事務に関する事項

(1) 国民年金の適用事務の確実な実施

- ① 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。
- ② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、法律による抜本的な改善策についての確実な施行準備を行うとともに、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実にを行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。
なお、健康保険組合からの被扶養者情報の取得についても、厚生労働省と連携を密にして実務面での検討作業を行う。
- ③ ハローワークや市町村との連携に努め、適正な届出を促進する。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。

① 未適用事業所の適用の促進

ア 未適用事業所の確実な把握

厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数を突合するとともに、公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を活用することなどによ

り、未適用事業所の正確な実態把握に努める。また、厚生労働省と連携し、未適用事業所を効率的に把握する方法について検討を進める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施

- ・ 平成22年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。
- ・ 重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて認定による加入手続を実施する。
- ・ 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。

② 事業主からの適正な届出の促進

- ・ 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。
- ・ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。
- ・ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。
- ・ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失、又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。

③ 厚生年金特例法への対応

厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続きを実施する。

2. 保険料等収納事務に関する事項

(1) 国民年金の納付率の向上

① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、以下のような事項を重点とした対策を効率的効果的に推進する。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、

ア 平成21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率については、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。

ウ 平成23年度の現年度納付率については、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。

エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

を目標とするものとする。

- ② 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。

なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。

また、次回契約更改（平成24年10月）に向けて、実施要項の見直し作業を行う。

- ③ 強制徴収の適切な実施

強制徴収については、関係法令に基づき、強制徴収対象者の基準にあてはまる滞納者全てに最終催告状を送付するなど、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。

- ④ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

- ⑤ 市区町村、各種団体との連携・協力

所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

- ⑥ 公的年金制度に対する理解の促進

公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、大学生等に対する周知活動を集中的に行うほか、様々な機会を通じた啓発に取り組む。

- ⑦ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行う。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的、効率的に推進する。

なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とするものとする。

- ① 口座振替の推進

口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。

② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分

- ・ 滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。
- ・ 現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取ったうえで、きめ細やかな納付指導を行う。また、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を速やかに実施し、保険料の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。

3. 給付事務に関する事項

① 迅速な決定

「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進する。特に、障害厚生年金については、適正な事務処理に配慮しつつ、達成率の大幅な改善を図る。

② 正確な支給

年金給付の支給の誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や業務処理マニュアルの徹底等を図る。

③ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組

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。なお、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを新たに実施する。

④ 現況確認の徹底

年金の不正受給防止の観点から、市町村との役割分担に留意しつつ、現況届・現況申告書の送付及び訪問調査等により受給者の現況確認を徹底する。

⑤ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化

年金受給者について、機構における住民票コードの収録状況をお知らせするとともに、住所変更や死亡に関して住基ネットからの情報を活用して届出を省略する。

4. 相談、情報提供に関する事項

(1) 年金相談の充実

- ① 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「ねんきんネット」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
- ② 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)や窓口及び「ねんきんダイヤル」の混雑予測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、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。
- ③ 48年金事務所において先行導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」(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リアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス)の評価を行い、その拡大について検討する。
- ④ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、既存コールセンターを最大限有効活用することとする。
- ⑤ 効率的な年金相談業務を行うために、過去の相談履歴の検索や統計作業の迅速化と省力化を行うことを目的として平成22年度に試行実施した年金相談事蹟管理システムについて、必要な改善を講じた上で平成23年度早期に全国の年金事務所に展開を図る。
- ⑥ 年金相談センター(街角の年金相談センター)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。
- ⑦ 民間施設等を利用した常駐型出張相談所の運営委託について検討する。
- ⑧ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。
- ⑨ 端末装置の設置市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。
- ⑩ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施を図り、研修講師、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。

(2) 分かりやすい情報提供の推進

① 社会保険事業の効果的な周知活動

ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。

イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。

- ・ 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活動
- ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動
- ・ 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活動
- ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動

ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修やHPを通じた情報提供等の支援を行う。

エ 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。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。

オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、以下のような改善に取り組む。

- ・ 知りたい情報に簡単にアクセスできるように、タイトルは掲載内容をイメージしやすいものとし、画面構成も工夫する。
- ・ 視力の弱い方に配慮した音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたページを増やす。

カ 国税局の `tax-answer` に倣い、適用・徴収に関するFAQも含めた `Pension-answer`（仮称）をホームページ上に構築することを検討する。

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。なお、「ねんきんネット」のユーザID・パスワードを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して全被保険者に配布する。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ 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。

- ・ 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供により、前記Ⅰ（７）に記載のとおり、サービス向上を図るとともに、年金記録問題への活用を図る。
- ウ 個人あて文書の未送達防止を図るため、住民票コードの収録促進など、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。

5. お客様の声を反映させる取組に関する事項

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として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。

② お客様向け文書の改善

お客様向け文書モニター会議において、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。

③ 現場主導のサービス改善

年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。また、各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、全国展開が相応しい取組について全国展開を推進する。さらに、各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。

また、職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。

④ 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徹底し、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定期的に公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについて、23年度中目途に構築する。さらに、年金相談事蹟管理システムとの統合化を検討する。

⑤ 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」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、その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、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接遇研修を適宜実施

する。

⑥ 分かりやすい情報提供

「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。

⑦ 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。

6. 電子申請等の推進に関する事項

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周知活動や手続に使用可能な磁気媒体の拡大（CDR又はDVD）を図る。

また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の磁気媒体化の検討を進める。

III 業務運営の効率化に関する事項

業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル（業務処理要領）の精緻化や組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。

1. 効率的な業務運営体制に関する事項

① お客様と直接接する年金事務所等第一線の職員からの要望などを踏まえ、平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、各種の取組を進める。

特に、バーコードを活用した各種届書等の受付データ進捗管理システムについては、平成24年度導入に向けシステム開発等の作業を進める。

② 機構発足時に集約化を完了した都道府県単位の事務センターにおける業務処理の一層の効率化や標準化を進める。

2. 運営経費の抑制等に関する事項

① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、必要に応じ、効率化を図る。

- ② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進める。

3. 外部委託の推進に関する事項

- ① 納付督促等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。
- ② 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を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。
- ③ 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の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。
- ④ 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。

4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

年金制度改革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。

具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。

5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。

- ① 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。
- ② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。
- ③ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%程度を削減することを目指す。
- ④ 調達委員会等を開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

- ⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。

IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの構築に関する事項

「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するため、以下の取組を行う。

- ① 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるなど組織風土改革に取り組む。

- ② リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を進める。特に、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」などの取組を着実に実行していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、各部署の管理職を対象とした研修を強化する。

- ③ 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、KRI（主要リスク指標）によるモニタリングを検討する。

また、地震等の災害時を想定した防災対策や防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。

- ④ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めるとともに、業務の標準化を進める。

- ⑤ 内部監査については、前年度の監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。

内部監査により発見された改善の必要がある事項については、必要に応じて関連部門に対して改善要請を行うほか、その改善状況について継続的にフォローする。

なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。

- ⑥ 文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。
- ⑦ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を行う。

2. 情報公開の推進に関する事項

- ① 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。
- ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。
- ③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。
- ④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

3. 人事及び人材の育成に関する事項

- ① 戦略的な人事政策
 - ・ 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルール等に基づく能力・実績本位の人事を行う。
 - ・ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行う。
- ② 人事評価制度の推進

公平性・公正性・納得性を高めるため、評価者研修等を実施するとともに、評価結果のフィードバック面談の徹底を図る。また、目標設定の簡素化など評価制度の見直しを実施する。
- ③ 人材の育成

より実践的な人材を育成するため、新たに構築した研修体系に基づき、集合研修、職場内研修、通信研修(e-ラーニング)、チューター制度を実施する。また、業務知識のレベルに応じた内部資格制度を構築する。
- ④ 適正な労務管理

平成 2 3 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	341, 112
運営費交付金	212, 510
事業運営費交付金	128, 601
その他の収入	333
計	341, 444
支出	
業務経費	234, 608
保険事業経費	52, 974
オンラインシステム経費	34, 706
年金相談等経費	40, 921
年金記録問題対策経費	106, 007
一般管理費	106, 836
計	341, 444

(注記 1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	341,444
經常費用	341,444
業務経費	234,608
保険事業経費	52,974
オンラインシステム経費	34,706
年金相談等経費	40,921
年金記録問題対策経費	106,007
一般管理費	106,836
人件費	90,556
その他一般管理費	16,281
収益の部	341,444
經常収益	341,444
運営費交付金収益	341,112
運営費交付金収益	212,510
事業運営費交付金収益	128,601
その他の収入	333
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成23年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	341,444
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	341,444
資金収入	
業務活動による収入	341,444
運営費交付金による収入	212,510
事業運営費交付金による収入	128,601
その他の収入	333
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	341,444

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底を図る。また、職員が誇りとやりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康及び一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の推進等の課題に取り組むとともに、「ほめる文化・感謝する風土」の醸成を図る。

4. 個人情報の保護に関する事項

- ① 職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的を実施する。
- ② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行う。
- ③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、平成22年度に策定した個人情報保護管理推進3か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティー対策を順次実施する。

V 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。