

日本年金機構年度計画

平成21年度の業務運営について、日本年金機構法（平成19年法律第109号）第35条の規定に基づき、日本年金機構の年度計画を次のとおり定める。

平成22年1月27日

日本年金機構理事長 紀陸 孝

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。

（３）受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携

- ・ 受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。
- ・ 年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方には、記録確認の注意喚起の文書、特別便に未回答の方には回答のお願いをねんきん定期便に同封する。
- ・ 電話番号等の情報提供及び電話や訪問による記録の確認調査に協力いただける市区町村と連携を図り、年金記録の確認の促進を図る。

（４）年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ

- ・ 年金記録情報総合管理・照合システムの構築に向けて、紙台帳の電子

画像化、アプリケーションソフトの開発、サーバ等のハード機器の整備等を進めるとともに、紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向けて、第１次審査要員の確保等必要な調達手続きを進める。

(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なうための体制を整備する。

(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」や受給者への「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付等により、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、被害の救済を速やかに進める。
- ・ 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行うことにより、被害の救済を速やかに進める。

(７) ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供

- ・ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。
- ・ 自分の年金記録（年金見込額及び保険料納付額を含む）を常に確認可能とする仕組みの構築に向けて検討する。

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) 国民年金の適用の促進

中期計画に沿って、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した２０歳到達者の適用促進その他の対策を着実に推進する。

(２) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

- ① 厚生年金保険等の適用の促進について、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成２１年度は特に以下の点について重点的に取り組む。
ア 未適用事業所の確実な把握

公共職業安定所が保有する雇用保険の適用事業所情報、新規設立法人情報や地方運輸局等が保有する貨物自動車運送事業者等の社会保険加入状況等の情報等を活用して、未適用事業所の的確な把握に努める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び職権適用の実施

平成21年12月末までに民間委託による文書・訪問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。

また、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、職権による適用を実施する。

- ② 各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、以下の事項について3か月間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。

- ・ 重点加入指導実施事業所数
- ・ 立入検査数（職権適用事業所数）

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 国民年金保険料の納付率の向上に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組み、現年度納付率については、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指す。

ア 現年度のみ未納者への納付督促

現年度のみ未納期間を有する者に対して、納付勧奨のチラシを同封した納付書を送付する。（平成22年2月末から3月中旬を目途に送付。）

イ 市場化テスト受託事業者との連携

アによる納付書送付者に対し、市場化テスト受託事業者との連携による納付督促を実施する。

ウ 強制徴収の取組み

平成20年度以前着手分について、優先的に整理する。

エ 口座振替の勧奨

現金納付による優良納付者に対する口座振替勧奨を実施する。（平成22年2月初旬に口座振替勧奨DMを送付。）

- ② 各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、「納期限内納付月

数」及び「督促納付月数」について、3か月間の目標を適切に設定し、進捗管理を徹底する。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

- ① 厚生年金保険等の収納確保に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組む。

ア 口座振替の推進

保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、口座振替による保険料納付の推進を図る。

イ 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。

なお、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。

- ② 各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、以下の事項について3か月間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。

- ・ 収納率及び滞納事業所解消数
- ・ 口座振替実施率

3. 給付事務に関する事項

- 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。

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。

- 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。

- 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。

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．相談、情報提供等に関する事項

（１）年金相談の充実

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

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。

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。

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。

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。

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）広報活動の推進

① 社会保険事業の効果的な広報

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。

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

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。

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。

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

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知する。

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。

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。

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。

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。

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。

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、職員教育の充実を図る。

⑤ 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取組を推進する。

具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。

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に関する事項

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の収集などにより、常に業務の手順を点検する。また、業

務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。

2. 運営経費の抑制等に関する事項

運営経費について、効率的な執行を進める。

3. 外部委託の推進に関する事項

ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進するとともに、新たに、平成 22 年 1 月から、年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託する。

イ 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、会計監査による事後確認等を行い、委託業者を適切に選定する。

ウ 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。

エ 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

新しい年金制度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。

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・透明性の確保及びコスト削減に努める。

- ① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底するとともに、調達に係る計画数値に基づき、調達コストの削減に努める。
- ② 調達委員会を設置し、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。
- ③ 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、仮に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構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。

平成21年度は、特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。また、事務処理誤りの内容を本部で一元的に把握・管理し、当該情報を組織内で共有することの必要性について、役職員への周知を図る。

さらに文書管理について、特に社会保険庁から引き継いだ文書の適切な管理・保管を徹底する。

2. 情報公開の推進に関する事項

- ① 平成22年7月を目途に公表を行う、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）の作成に向けた準備を行う。
- ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。
- ③ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。
- 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
中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進する。
- ② 人事評価制度の推進
全ての正規職員・准職員を対象として、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、評価者訓練等により、制度の趣旨について職員へ

の徹底を図る。

③ 人材の育成

研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進める。

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についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入を行う。
- 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、日本年金機構個人情報保護管理規程の職員への周知徹底、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、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティー対策を講ずる。

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。

平成 2 1 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	74, 805
運営費交付金	43, 073
事業運営費交付金	31, 733
その他の収入	113
計	74, 918
支出	
業務経費	52, 985
保険事業経費	15, 511
オンラインシステム経費	4, 061
年金相談等経費	12, 161
年金記録問題対策経費	21, 252
一般管理費	21, 934
計	74, 918

(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) 年金記録問題対策経費については、1 次補正後予算額を計上する。

平成 2 1 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	74,918
経常費用	74,918
業務経費	52,985
保険事業経費	15,511
オンラインシステム経費	4,061
年金相談等経費	12,161
年金記録問題対策経費	21,252
一般管理費	21,934
人件費	19,210
その他一般管理費	2,724
収益の部	74,918
経常収益	74,918
運営費交付金収益	74,805
運営費交付金収益	43,073
事業運営費交付金収益	31,733
その他の収入	113
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。

（注記 3）年金記録問題対策経費については、1 次補正後予算額を計上する。

平成 2 1 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	74, 918
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	74, 918
資金収入	
業務活動による収入	74, 805
運営費交付金による収入	43, 073
事業運営費交付金による収入	31, 733
その他の収入	113
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	74, 918

(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。