

日本年金機構 平成24年度計画

平成24年3月30日付厚生労働省発年0330第17号認可

平成24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24年 3月30日

日本年金機構理事長 紀陸 孝

平成24年度においては、「基幹業務に注力し、一層の信頼回復とお客様サービス向上を図る」ことを目標として、その実現に向けて、①基幹業務の取組強化、②事務処理誤り等の削減、③組織風土改革と人材育成の3つを重点として、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。また、今後予定されている制度改正に伴う業務の円滑な実施のため、厚生労働省と連携を図り、必要な対応を行う。なお、東日本大震災により被災された被保険者や事業主等への適切な対応に引き続き取り組む。

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、重点的に処理を進める。

- (1) 年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。
- (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、紙台帳検索システムを活用した持ち主検索を進めるとともに、「ねんきん定期便」の回答や「ねんきん特別便」・各種解明作業に係る「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者に対する再送付の回答に係る記録確認作業を進める。
 - ・ また、住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の記録を保有する者に対し、「黄色便」を送付し、記録確認作業を進める。
- (3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業

- ・ 加入者の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業を行う。
- ・ 受給者の年金記録の確認については、25年春から予定している「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」と合わせて、「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、回答の勧奨を実施する。

(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こととし、24年度を目途に受給者の突合せを進める。併せて、該当者への通知作成等の体制強化を行う。
- ・ これまでの取組では持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録」等について、24年度を目途に紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を実施する。

(5) 「気になる記録の確認キャンペーン」の実施

- ・ 25年1月を目途に、記録に漏れや誤りの懸念のある者を対象に、年金事務所への申し出により紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する。

(6) 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。

(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等

- ・ 標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る記録回復基準(21年12月)をはじめとして、各種回復基準等に基づき記録回復を進める。

(8) ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供

① ねんきん定期便の送付

- ・ ねんきん定期便について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢(35歳、45歳、58歳)については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料

納付状況等を通知する。

② ねんきんネットの充実

- ・ 24年4月から、「ねんきんネット」の利用者に対し、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知（電子版ねんきん定期便）を開始する。
- ・ 振込通知書等についても24年6月を目途にインターネットによる通知を開始する。
- ・ 現在なお未統合となっている記録等について、25年1月を目途に、「ねんきんネット」から、氏名や事業所名での検索を可能とする。
- ・ 「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図るため、加入者に送付している「ねんきん定期便」でお知らせしているユーザIDの取得方法の記載内容を見直すとともに、受給者の方に対しても25年春から「アクセスキー」を送付する。
- ・ 23年11月に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」でまとめられた報告書を受け、厚生労働省と協議しながら「e-年金通帳」（仮称）の実施に向けた準備を進める。

（9）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1次審査については、24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼のあったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める。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。

（10）基礎年金番号の正確性の確保

① 既に発生している重複付番の解消

- ・ 定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番の解消を進める。
- ・ 氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号について、計画的に同一人又は同一人と思われる者の判定を行い、基礎年金番号の重複の解消を進める。

② 新規発生の防止

- ・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日及び住所の確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。
- ・ 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、25年4月を目途に、

氏名、性別及び生年月日が一致する番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）による別管理ができるようシステムの改善を進める。

③ その他の取組

- ・ 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歳到達者に対する適用を図ることにより、未加入者への基礎年金番号の付番を進める。
- ・ 死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進める。
- ・ 外国人の方についても、平成25年7月を目途に、重複付番の発生を防止するために必要なシステムの改善を進める。

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。

また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続の迅速化を図る。

- ② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための国民年金法の一部を改正する法律案の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。

また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、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。

なお、健康保険組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への届出勧奨に向けた準備を行う。

- ③ 市町村や公共職業安定所との連携に努め、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。これらの取組に当たっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成24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、平成24年度中に平成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、法務省における法人登記簿情報の入手及びそれに基づく加入勧奨事業の実施に向けた準備を進める。

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23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付ける。

なお、重点的な加入指導対象事業所の選定に当たっては、平成23年度に実施した厚生年金保険と雇用保険の適用事業所の全数突合により把握した結果を活用する。

- 平成23年度末時点で把握しているすべての未適用事業所に対して、平成24年度以降、文書・訪問等による加入指導を実施する。その際、特に従業員の多い事業所から優先的に実施し、3年以内に未適用事業所を半減する。
- 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、必要に応じて立入検査の上、認定による加入手続を実施する。

なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応するとともに、告発を行った際には、事業所名等の公表を行う。

- 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。
- ・ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。また、総合調査及び定時決定時調査等の調査結果について、今後の取組に反映させる。

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24年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・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、

ア 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

イ 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。

ウ 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。

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。

- 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）に当たっては、督促の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。

③ 収納対策強化指定年金事務所の指定

納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

④ 強制徴収の着実な実施

一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。

強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。

また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で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積極的に活用する。

⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成23年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成25年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。

⑥ 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。

⑦ 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。

⑧ 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、周知活動を集中的に行う。特に大学生等の若年層に対し

ては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。

- ⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、施行に向けた準備を的確に行うとともに、対象者への届出勧奨を行い、本制度利用者の実情に配慮しつつ、制度の利用促進を図る。
- ⑩ 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強化を図る。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

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24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。

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。

なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。

- ・ 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上で、きめ細かな納付指導を行う。
- ・ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、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迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。

さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

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。

なお、達成率の低い障害厚生年金については、年金事務所・事務センターから本部への年金請求書の送付期間の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。

② 正確な支給

年金給付関係の事務処理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事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付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行う。また、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送付する。

④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化

新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略について周知する。また被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。

4. 相談、情報提供に関する事項

(1) 年金相談の充実

平成24年度は、「マイナススライド」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる記録の確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。

なお、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターを設置する。

① 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、併給調整等)は基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(常設相談窓口ブースの4割程度)を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成24年度においては、常設相談窓口ブースの2割程度の正規職員化を目指す。(平成26年度までに順次対応)

② 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、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

③ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。

ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。

イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。

ウ 手続きの十分なお案内を行うこと（記入例の作成、必要書類の明確化）により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。

エ 相談内容に応じたブースを設置（難しい事例、簡単な届出）することにより、相談の効率化を図る。

オ 昼休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。

カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。

キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。

④ 「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）について、相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域への導入拡大を図る。

⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&Aの掲載等により入電数の減少を図る。

また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善（FAQ、相談事跡の入力処理など）、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。

⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（高齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。

⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について全国展開を図る。

⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブー

ス」への委託に段階的に転換する。

また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。

- ⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。
- ⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）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。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市町村等関係団体の協力のもと年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。
- ⑪ 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。
- ⑫ 端末装置の設置及びねんきんネットの協力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。
- ⑬ 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現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、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 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざして次のような活動の展開を図る
- ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動
 - ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動
 - ・ 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（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、研修を充実するほか、ホームページを通じた積極的な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の周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大学等への協力依頼を行うなど、学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知を行う
- オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）機能を活用して、以下のような改善に取り組む
- ・ ホームページ掲載情報のタイトルの分かりやすさの追求、デザインの統一などにより、お客様が利用しやすい画面構成となるよう工夫する。
 - ・ ホームページのアンケート回答やアクセス件数を分析して、お客様の意見を反映した、わかりやすい情報となるよう工夫する。
 - ・ ホームページ掲載情報を担当する各部署が容易にコンテンツ作成や変更を行えるような運用に努め、お客様への情報提供の迅速化を図る。
- カ 年金Q&Aについては、国税庁のタックスアンサーに倣い23年度に付加したQ&A内各機能（キーワード検索、見出し項目表示、関連Q&A表示、アクセスランキング表示）について、今後の利用状況を踏まえ、引き続き、改善・充実に努める。また、利用者からのアンケート結果を踏まえ、より分かりやすく、適切な回答内容となるよう改善を図る。

② 年金個人情報提供の充実

ア 「ねんきん定期便」について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。

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。
- ・ 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をする等、前記Ⅰ（8）に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。

ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。

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

お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。

なお、これらご意見を集約化、普遍化した「お客様向け文書ガイドライン」等を活用して関係職員の研修を行い、文書作成段階からわかりやすい文書づくりに努める。

③ 現場主導のサービス改善

ア 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。

イ 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。

ウ 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、効果的な取組について全国展開を推進する。

エ 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、本部で集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。

また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については引き続き毎月ホームページに掲載する。

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は、理事長メールの取り込みなどを加えるとともに、開発スケジュールを見直し、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡を併せて平成25年9月の稼働を目途に統合開発することで、更に管理・分析能力向上を目指す。

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）において、分かりやすく情報提供する。

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、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月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、電子申請等の利用を促進するため、電子媒体申請の対象届

書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図る。

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電子媒体化の実施に向けてシステム開発等の取組を進める。

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

- ① 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）の充実・精緻化、その周知の徹底及び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。
- ② 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。
特に、バーコードを活用した各種届書等の受付進捗管理システムについて、開発等の作業を進め、平成24年度中の導入を目指す。
- ③ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、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、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、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。

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的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、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、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%以上を削減することを目指す。
- ④ 調達委員会等を定期的で開催し、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し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。

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ちょ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とともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていくような風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。

- ・コミュニケーションの活性化
- ・ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ・人を育てる文化・風土の形成
- ・組織力やチーム力の向上

- 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に継続的に取り組む。

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さらに浸透させるため、各部署の管理職及び一般職への研修を実施し、その後のフォローを継続して行う。

- 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、K R I（主要リスク指標）によるモニタリングを検討する。
- ④ 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領の見直し、備蓄の充実、また、災害時緊急連絡システムを利用した安否確認訓練等の防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。
- ⑤ 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引き続き進める。さらに、事務処理誤りの分析を行い、再発防止の新たな取組や対応について検討し、実施する。
- ⑥ 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、その改善状況について継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して

改善を求める。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。

- ⑦ 電子媒体の文書も含め、文書の適切な管理・保管を徹底するとともに、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。
- ⑧ 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引き続き行う。

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
 - ア 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。
 - イ 能力・実績本位の人事を行うため、的確な人材の把握を行うとともに幹部登用試験などを実施する。
 - ウ 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積極的に進める。
 - エ 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。
- ② 人事評価制度の推進

人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキルの向上を目的とした評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底とその充実を図る。また、職員の協調性や士

気を高めるため、事務所毎の事業実績を評価・反映した実績評価を実施する。

③ 人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施するとともに、外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。

ア 集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善

イ マネジメント能力強化のための、管理職や中堅職員を対象としたマネジメント研修の継続実施

ウ 平成23年度導入のeラーニングシステムについて、初級向けの「基礎課程」の普及、中級向けの「応用課程」を開講

エ 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実

④ 適正な労務管理

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、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。

ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。

イ ワークライフバランスを推進するため、最終年度となる一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の目標達成に取り組むとともに、第2期行動計画を策定する。

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適切に行う。

③ 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（計画期間：平成23年度～25年度）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。

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 4 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	337, 521
運営費交付金	201, 014
事業運営費交付金	136, 507
その他の収入	328
計	337, 849
支出	
業務経費	227, 304
保険事業経費	56, 913
オンラインシステム経費	40, 177
年金相談等経費	39, 416
年金記録問題対策経費	90, 798
一般管理費	110, 545
計	337, 849

(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 2 4 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	337, 849
経常費用	337, 849
業務経費	227, 304
保険事業経費	56, 913
オンラインシステム経費	40, 177
年金相談等経費	39, 416
年金記録問題対策経費	90, 798
一般管理費	110, 545
人件費	94, 980
その他一般管理費	15, 565
収益の部	337, 849
経常収益	337, 849
運営費交付金収益	337, 521
運営費交付金収益	201, 014
事業運営費交付金収益	136, 507
その他の収入	328
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 2 4 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	337, 849
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	337, 849
資金収入	
業務活動による収入	337, 849
運営費交付金による収入	201, 014
事業運営費交付金による収入	136, 507
その他の収入	328
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	337, 849

(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。