

日本年金機構 平成25年度計画

平成25年3月29日付厚生労働省発年0329第5号認可

平成25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25年 3月29日

日本年金機構理事長 水島 藤一郎

平成25年度においては、「年金記録問題に傾注するとともに、基幹業務への取組を強化し、親切・迅速・正確なお客様サービスの提供を目指すこと」を目標として、その実現に向けて、①年金記録問題対応への総力結集と基幹業務の本格的な取組強化②親切・迅速・正確なお客様サービスの提供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、順次施行が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「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、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
 - ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索の結果、ご本人と思われる方へのお知らせを送付し、未統合記録の確認作業を進める。
 - ・ 「ねんきん定期便」等の回答に係る記録確認作業を進める。
 - ・ 「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）等の未送達者のうち住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者に再送付したものへの回答に係る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。
- ・ 受給者及び待機者に対して、「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」を送付し、「ねんきんネット」の利用を促すとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）で年金記録確認の呼びかけを行う。

(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について、25年度を目途に被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進める。
- ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業の結果、ご本人と思われる方へのお知らせ通知の送付を25年度を目途に進める。

(5) 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施

- ・ 年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方を対象に、年金事務所への申し出等により記録の確認を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。
- ・ 受給者や待機者、加入者全員に対して、ねんきん定期便等を活用して個別にお知らせを送付するなど年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを実施する。
- ・ 生活にお困りの高齢者に対して、市区町村の協力を得て、福祉担当の相談窓口において、個別に年金記録の発見支援を行うとともに、高齢者のケアに日常携わる方々にキャンペーンを周知し、サポートが必要な高齢者への記録の確認の呼びかけを行う。
- ・ 「ねんきんネット」で、持ち主不明の年金記録を氏名や生年月日等で検索できる機能を活用していただくため、ホームページやYouTube等で周知を図る。

(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)をはじめとした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)のうち、58歳が59歳に変更されたことに伴い、平成25年度においては、35歳、45歳の方については、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(59歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成25年度は、はがきで通知する)。

② ねんきんネットの充実

- ・ 「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図るため、ユーザIDが即時に発行できる「アクセスキー」について、加入者に送付している「ねんきん定期便」や年金受給者に送付する「年金記録確認のお願い」などで送付することに加え、年金事務所の相談窓口等でも積極的に交付を行う。
- ・ 加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、受給者向けの見込額試算の開始や、利用者が多く若者に身近なスマートフォン等のモバイル機器にも対応できるようにするなど、お客様サービスの充実を図る。

(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(国の紙台帳等に基づく審査)について処理を進めるとともに、第2次審査(第1次審査結果を踏まえ厚生年金基金等から提出された資料に基づく審査)について、25年10月末までに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について、25年度中を目途に必要な記録訂正を進める。

(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、住所等が一致する者を抽出し、確認のうえ未処理分を含め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重複付番の疑いがあると考えられる基礎年金番号について、25年度中を目途に照会票を送付し、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、住所等の確認の徹底や、基礎年金番号有無の調査の改善を図り、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、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど、本人確認を徹底するとともに、25年4月から、氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金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）による別管理を実施する。
- 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。
 - ・ 平成9年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなった方の共済記録の基礎年金番号への統合を進める。

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「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等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 市区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25年度行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

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

法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせ、公共職業安定所、地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、未適用事業所の効率的かつ正確な把握に努める。

イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施

- ・ 平成23年度末時点で把握した未適用事業所について、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、3年以内に半減することを目標とする。
- ・ 加入指導に当たっては、外部委託による加入勧奨を行い、その結果を踏まえ、重点的加入指導等を実施し、着実に適用へと結び付ける。
- ・ 重点的加入指導を複数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

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。この総合調査及び定時決定時調査等の調査結果については、今後の取組に反映させる。また、一括適用制度又は本社管理の利用促進を図ることにより、短期間の加入漏れの発生防止等に努める。

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25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23年度分保険料の最終納付率については、平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること

イ 平成24年度分保険料の平成25年度末における納付率については、平成24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25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。

また、厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図る。

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達成目標の実現に向けた取組を実施する。また、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・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、市場化テスト受託事業の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理等の検討を行う。

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、国税庁との打ち合わせを定例化するなど、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24年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成26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、引き続き対象者への届出勧奨を行うとともに、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施し、制度の利用促進を図る。

(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25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

ア 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。

イ 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。

ウ 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%以上となるよう取組を推進する。

なお、達成率の低い障害厚生年金については、引き続き、本部の審査事務の効率化を図り、スキルの向上に努めるとともに、年金事務所・事務セ

ンターとの連携を強化し、本部への年金請求書の送付日数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、過去の裁判等の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。

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25年度は、「マイナス改定」、「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」、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」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」、「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の運営を継続する。

- 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25年度においては、常設相談窓口ブースの3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（記入例の周知、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、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、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（相談事跡の入力処理の簡略化など）、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（年齢、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引き続き全国展開を図る。
- 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、市区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 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、事務講習会等を活用した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、下記に示す地域年金展開

事業を推進する。

- ・ 地域の高校、大学や企業等を対象とした年金啓発セミナーを実施
- ・ 上記活動を推進させるため「知っておきたい年金のはなし」など年金啓発資料を作成、配布
- ・ 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地域年金調整会議の実施
- ・ 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
- ・ 年金委員に対する研修を充実させるとともに積極的に情報を提供
- ・ お客様から直接機構のサービス改善についてのご意見・ご要望を聞く年金事務所お客様サービスモニター会議の実施

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、次のような改善に取り組む。

- ・ 年金Q&Aコーナーに設けたアンケート回答やホームページアクセス件数の分析等により、お客様の意見やニーズを把握し、お客様が目的の情報に容易にアクセスでき、かつ、理解しやすいものとなるよう、常に画面構成や内容を工夫する。
- ・ 特に年金Q&Aについては、引き続き、改善・充実に努める。

②年金個人情報の提供の充実

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）のうち、58歳が59歳に変更されたことに伴い、平成25年度においては、35歳、45歳の方については、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（59歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成25年度は、はがきで通知する）。

イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・ 「ねんきんネット」にアクセスすることにより、自宅にしながら振込通知書や「ねんきん定期便」等の電子版が確認できるサービスの提供を行う。
- ・ 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サービスモニター会議の実施をはじめ、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。

さらに、平成25年9月に導入する「お客様対応管理システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。

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 接遇を含めたお客様満足度（CS）の向上とその実践のため、新たに改定した「日本年金機構マナースタンダード」及び「サービス推進の手引き」をもとに、職員に対するCS研修を体系化しCS活動の推進に努める。

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、国民年金関係届書等の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図る。

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。

また、過去の裁判事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図る

とともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。

- 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。

また、受付進捗管理システムの機能改善を進め、受付業務等の効率化を図る。

- ③ 事務処理のＩＣＴ化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進める。
- ④ 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、年金事務所との役割分担を整理しつつ、標準化を進める。
- ⑤ 郵便返送物についての管理を進めること等により、郵便物送付業務の効率化を図るとともに、未達郵便物の対応等について検討を進める。

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、一般管理費（人件費を除く。）については、平成２２年度比で１２％程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成２２年度比で４％程度に相当する額の削減を達成する。

3. 外部委託の推進に関する事項

委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、以下により業務の外部委託を進める。

- ① 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。
- ② 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、契約違反等の不適切な処理の防止の観点も踏まえ、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。

- ③ 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

年金制度改正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ける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 昨今の不祥事案の発生を踏まえ、リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己チェック、コンプライアンス意識調査の実施及び各種研修を通じて、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継続的かつ徹底的に取り組む。また、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」の取組を着実に実行する。

- 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。

- 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を見直し、緊急時対応マニュアルを充実させる。また、防災訓練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、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24年12月に改定した「総合再発防止策（改定）」に基づき、再発防止の新たな取組や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。

- ⑥ 内部監査については、前年度まで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つつ、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 文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状調査の結果を踏まえ、文書管理に関する基準を作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進する。あわせて、電子媒体の管理も含め、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、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。
また、事務処理誤り報告等について、データベース化し、より効果的にその内容を蓄積、対応の管理、分析を行い、各拠点に情報提供を行うため、平成25年9月に「お客様対応管理システム」を導入する。
- 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。また、平成26年度以降を見据えつつ、年金記録問題への対応については業務の進捗等に応じた人員配置を的確に行う。
 - イ 能力・実績本位の人事を進める。特に、管理職については幹部登用試験を引き続き実施する。
 - 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 人事評価制度の定着促進

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指し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により制度の定着を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、年金事務所・事務センター毎の事業実績をより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し、各研修ごとの到達目標を設定するとともに、内部資格及び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。また、研修実施後のフォローアップを実施するなど、研修効果の向上に向けた取組を行う。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。

ア 管理職のマネジメント能力の向上

イ CS向上のための研修実施体制の構築

ウ eラーニングコンテンツの拡充（基礎課程、応用課程に加え、指導者養成課程の構築）

エ eラーニングシステムを活用した講義、研修用DVDの配信及び職場内研修テキストのeラーニング化

オ 平成24年度より開始した内部資格認定試験の実施

カ 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、第2期一般事業主行動計画に掲げた基本方針に基づき、休暇制度の充実や職員の意識醸成等、計画達成に向けて諸施策を確実に実施する。

4. 個人情報の保護に関する事項

- ① 職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修や機構

内報等を活用した啓発を図り、またセルフチェックによる自己診断等を定期的に実施する。

- 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、引き続き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）の個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。

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。

（注）P4のⅡ-1-（1）②に記載されている「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」については、4月上旬に国会提出が予定されている。

平成 2 5 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	294, 971
運営費交付金	160, 792
事業運営費交付金	134, 179
その他の収入	335
計	295, 306
支出	
業務経費	191, 168
保険事業経費	59, 698
オンラインシステム経費	35, 154
年金相談等経費	39, 326
年金記録問題対策経費	56, 990
一般管理費	104, 138
計	295, 306

(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 5 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	295,306
経常費用	295,306
業務経費	191,168
保険事業経費	59,698
オンラインシステム経費	35,154
年金相談等経費	39,326
年金記録問題対策経費	56,990
一般管理費	104,138
人件費	89,218
その他一般管理費	14,920
収益の部	295,306
経常収益	295,306
運営費交付金収益	294,971
運営費交付金収益	160,792
事業運営費交付金収益	134,179
その他の収入	335
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 5 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	295, 306
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	295, 306
資金収入	
業務活動による収入	295, 306
運営費交付金による収入	160, 792
事業運営費交付金による収入	134, 179
その他の収入	335
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	295, 306

(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。