

## 日本年金機構中期目標

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第33条第1項の規定に基づき、日本年金機構が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を次のように定める。

平成22年1月1日

厚生労働大臣 長 妻 昭

### 前文

日本年金機構は、社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、日本年金機構になって生まれ変わった、サービスが良くなったと国民から評価される組織とならなければならない。

このため、日本年金機構においては、「国家プロジェクト」である年金記録問題への対応に全力を挙げる必要がある。国民の老後生活等の支柱である公的年金制度の業務運営について、国民目線に立った不断の改善を行い、その結果を積極的に公表し、透明性の高い業務運営に取り組むことを求める。

その際、国民目線のサービス改善を図る観点から、国民の皆様からのご意見・ご要望や、お客様とじかに接する年金事務所等第一線の職員の意見を積極的に吸収し、業務運営に反映させるよう努められたい。

日本年金機構の発足は、国民の信頼確保に向けた組織改革である。発足当初の3か月は、まずは発足に伴う混乱の回避と円滑な移行に最大限注力されたい。そして、平成22年度以降は、サービス向上に向け、職員の士気高揚・組織の活性化を通じた本格的な取組を優先順位を付けて計画的に進められたい。

日本年金機構は、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組むことが必要である。公的年金の制度設計に関しても、業務運営を担う立場として、その改善点等について、厚生労働省に対し積極的に提案を行うことを期待する。

日本年金機構が策定する中期計画及び年度計画においては、この中期目標を達成するために、諸外国における類似機関の取組事例も参考にしながら、できる限り具体的かつ定量的な目標を掲げて取り組むことを求める。

最後に、日本年金機構は公的年金事業という国民にとって極めて重要な業務を担っていることにかんがみ、職員一人ひとりが使命感と誇りを持って職務に全力で取り組むよう望む。

### 1 中期目標の期間

- 日本年金機構の中期目標の期間は、平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月とする。

### 2 年金記録問題への対応

- 国においては、年金記録問題への対応を「国家プロジェクト」と位置付け、その早期解決に向け、平成22年度及び平成23年度の2年間に集中的に予算・人員を投入して取り組み、平成25年度までの間に多角的に取り組むこととしている。日本年金機構においては、厚生労働省と密接に連携して、年金記録問題への対応を当面の最重要課題として取り組むこと。

- 年金記録問題の解決に向けては、厚生労働省に設置されている外部有識者による委員会等の議論も踏まえ、以下の事項について、計画的に取り組むこと。
  - ・年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明
  - ・基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明
  - ・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
  - ・年金記録情報総合管理・照合システム（コンピュータ記録と電子画像化した紙台帳の検索を一体的に行う機能、突合せ結果を管理する機能等を有するシステム）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
  - ・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
  - ・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情報の提供
  - ・その他年金記録問題の解決に向けて取り組むことが必要な事項

### 3 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

- 国民年金の適用を促進すること。
- 厚生年金保険等の適用については、未適用事業所を把握の上、促進すること。

#### (2) 保険料等収納事務に関する事項

- 国民年金制度への理解と信頼を深め、保険料の納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させるよう努めること。  
また、厚生年金保険等の保険料について、未適用事業所の適用を進めつつ、収納の確保を図ること。  
その際、市町村や公共職業安定所等との効果的な連携に努めること。

#### (3) 給付事務に関する事項

- 給付事務について所要日数や正確性に関する目標を定め、当該目標の達成に向け、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努めること。
- 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。

#### (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。
- 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に努めること。
- 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。

#### (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。

- 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。

#### (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、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こと。

### 4 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

- 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進めること。
- 届出入力等の事務について、都道府県域を越えた広域集約化に向けた準備を進めるとともに、年金事務所の配置のあり方など、体制の見直しに着手すること。

#### (2) 運営経費の抑制等に関する事項

- 人員体制については、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成20年7月29日閣議決定）（以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進めること。ただし、年金記録問題の解決が早急かつ確実にできる体制とすること。なお、人件費については、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、効率化を進めること。
- 中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費（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、平成22年度比での削減目標をそれぞれ設定し、業務の効率化を進めること。

#### (3) 外部委託の推進に関する事項

- 「基本計画」に基づき、外部委託を推進するとともに、委託業務の品質の維持・向上を図ること。

#### (4) 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

- 新たな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こと。

#### (5) その他業務運営の効率化の取組に関する事項

- 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めること。

## 5 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

- コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部統制の仕組みを構築すること。
- 国民からの申請書類など重要文書として指定するものは永年保存するなど文書の原本管理・保管を徹底すること。

### (2) 情報公開の推進に関する事項

- 他国の先進事例等も参照し、業務運営の状況や報酬をはじめとする役員に関する情報等を、国民の視点に立って、年次報告書（アニュアルレポート）その他の分かりやすい方法で広く公開すること。
- 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すること。
- 不適正事案や事務処理誤りなどについて、率先して調査し、迅速に情報公開すること。

### (3) 人事及び人材の育成に関する事項

- 正規職員採用や幹部職員人事を本部で一括して行い、組織の一体感の醸成に努めること。正規職員については、全国異動を基本とするキャリアパターンを確立すること。
- 年功序列を排し、能力・実績本位の人材登用や給与体系等の確立を図ること。
- 「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すること。
- 職員の専門性を向上させるための研修・教育の充実を図ること。

### (4) 個人情報の保護に関する事項

- 職員に対し、個人情報保護の重要性についての徹底を図ること。個人情報に関するセキュリティー対策を講じ、個人情報の保護・管理に万全を期すこと。