

日本年金機構平成28年度計画の骨子（案）

28年度計画（項目）	左記の項目の中で業務改善計画に関連する部分の小項目
I 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. 国民年金の適用・収納対策 （1）国民年金の適用促進対策 ① 確実な適用の実施 ② 関係機関との連携・協力 ③ 第3号不整合問題への対応 （2）国民年金保険料収納対策 ① 行動計画の策定 ② 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 ③ 収納対策重点支援年金事務所の指定 ④ 市場化テスト受託事業者との連携・強化 ⑤ 強制徴収の着実な実施 ⑥ 未納者属性に応じた収納対策 ⑦ 口座振替等の利用促進 ⑧ 市区町村、各種団体との連携・協力 ⑨ 後納制度の利用促進 ⑩ 特定付加保険料制度及び特例保険料制度の利用促進	
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策 （1）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 ① 行動計画の策定 ② 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 ③ 適用調査対象事業所の適用の促進 ④ 事業主からの適正な届出の促進 ⑤ 短時間労働者に対する厚生年金保険等の適用拡大への円滑な対応 ⑥ 厚生年金特例法への対応 （2）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策 ① 行動計画の策定 ② 目標達成に向けた進捗管理の徹底 ③ 口座振替の利用促進	

④滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 ⑤徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 ⑥厚生年金基金特例解散に伴う徴収業務への対応	
3. 年金給付 ①迅速な決定 ②年金受給にできる限り結び付けていくための取組 ③障害年金をめぐる諸課題への対応	③障害年金をめぐる諸課題への対応 障害年金業務の集約に向けた認定医の確保、職員の体制整備、審査事務の統一化など必要な準備
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。 (1) 年金記録の確認等の対応 ①お客様からの年金記録に関する申出への対応 ②未統合記録の解明に向けた対応 ③年金記録の確認等に関する事務処理体制等の整備 (2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施 ①情報提供とお客様による確認 ②基礎年金番号の適正な付番等 ③厚生年金基金への情報提供 ④その他	
5. 事務処理の正確性の確保 ①業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底 ②事務処理誤り防止の取組	
6. 年金相談、情報提供等 (1) 年金相談 ①年金事務所での相談 ②年金相談センターでの相談 ③コールセンターでの相談	①年金事務所での相談 ・年金相談の予約制の拡充 ・お客様とのチャネルの拡充（「テレビ電話」による相談の試行実施の準備）

(2) 分かりやすい情報提供の推進 ①ホームページの活用 ②「ねんきんネット」サービスの提供・拡充 ③ねんきん定期便による情報提供 ④年金関係の各種情報提供	
(3) 公的年金制度に対する理解の促進 ①地域活動の展開 ②年金委員の活用 ③関係団体との連携 ④「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施	
7. お客様サービスの向上 ①お客様へのお約束 ②CS（お客様満足）推進の取組 ③お客様の声の収集 ④各種調査の実施 ⑤分かりやすいお客様向け文書の作成 ⑥開かれた組織運営	
8. ICT化の推進 (1) 電子（媒体）申請の推進 (2) 「ねんきんネット」を活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組 (3) 社会保障・税番号制度の活用	(2) 「ねんきんネット」を活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組 ・「ねんきんネット」の機能拡充（各種通知書の再交付・再発行手続きの機能や事業所用の情報閲覧機能の追加）のための必要な準備
9. 年金制度改正等への対応 (1) 年金制度改正への対応 ①機構のオペレーションの確立 ②制度改正の周知 ③必要な人員の確保	

(2) 社会保障・税番号制度への対応 ①個人番号への対応 ②法人番号への対応	
Ⅱ 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 ①業務の合理化・効率化・標準化 ②業務改善の推進 ③事務センターにおける業務の標準化・効率化 ④ブロック本部の本部への統合 ⑤年金事務所の適正配置	①業務の合理化・効率化・標準化 ・業務削減会議の設置（既存業務の必要性や効果検証を行うとともに、新規業務開始時のスクラップアンドビルドを併せて検討） ・事務センター・年金事務所の事務の簡素化及びシステム化 ④ブロック本部の本部への統合
2. 運営経費の抑制等 ①人員体制及び人件費 ②一般管理費及び業務経費	①人員体制及び人件費 ・業務量調査の実施と適正人員の配置
3. 外部委託の推進 ①委託事業者の適切な選定 ②委託業務の管理・監視 ③複数年契約の活用	○業務の外部委託の促進（本部の非現業業務の外部委託の拡大を検討）
4. 契約の競争性・透明性の確保等 ①調達手続きの適正化 ②契約の競争性・透明性の確保 ③調達委員会による事前審査等 ④複数年契約等合理的な契約形態の活用 ⑤保有財産の見直し	
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し (1) 社会保険オンラインシステムの見直し ①フェーズ1への対応	

②フェーズ2への対応 (2) 社会保険オンラインシステムの運用・開発 ①現行システムの適切かつ確実な運用 ②現行システムの制度改正等への対応 ③現行システムの業務改善への対応	
Ⅲ 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 ○国民の信頼に応えられる組織として機構を再生 ○組織の一体化、ガバナンスの強化、リーダーシップの確立及びルール of 徹底 ① 組織改革 ② 人事改革 ③ 業務改革 1. 内部統制システムの有効性確保 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 (2) 組織改革 (3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組 ①職員の意識改革等 ②リスクアセスメント調査	○国民の信頼に応えられる組織として機構を再生 ○組織の一体化、ガバナンスの強化、リーダーシップの確立及びルール of 徹底 ① 組織改革 ② 人事改革 ③ 業務改革 1. 内部統制システムの有効性確保 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 (2) 組織改革 ア 本部・ブロック本部 (ア) 常勤役員会による効率的かつ安定的な業務運営の実現 (イ) 本部組織の再編・効率化、ブロック本部の本部への統合 a) 本部組織の再編・効率化 ・地域統括部の設置 ・本部の現業部門の切り離し b) ブロック本部の本部への統合 ・人事業務、調達業務等、機能別かつ段階的に統合 イ 年金事務所 (ア) フルスベック体制の見直し (イ) お客様対応チャネルの拡充 ウ 事務センター (ア) 事務センターの広域集約化の促進 (イ) 障害年金業務及び記録審査業務の集約に向けた認定医の確保や紙台帳の調整など必要な準備

③非常時対策 (4) ルールの徹底 (5) 適正な監査の実施 (6) 文書の適正管理 ①文書保存期間の見直し ②効率的な文書保管のための電子データ化 ③行政文書の移管等 ④社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル管理簿への登録 (7) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応	(4) ルールの徹底 ・ 指示・依頼発出件数の削減 ・ マニュアルの一元化と業務の標準化 ・ マニュアルメンテナンス体制の確立 ・ ルール徹底を行う責任部署の明確化
2. 人事及び人材の育成 ①戦略的な人事施策 ②人事評価制度の見直し ③人材の育成 ④働きやすい職場環境の確立 ⑤健全な労使関係の維持	①戦略的な人事施策 ・ 組織一体化に向けた人事 ・ 明確なキャリアパスの提示 ・ 非正規職員の活性化 ・ 女性の活躍推進 ②人事評価制度の見直し ・ 能力評価と実績評価の一体化 ・ 360度アセスメントの実施 ・ 意欲・実績共に低い職員を対象とした再生プログラムの実施、降格制度の厳正な運用 ③人材の育成 ・ 多様な研修制度、外部機関での勤務を検討 ・ ブロック本部が実施していた業務別研修の本部による実施 ・ 管理職育成プログラムの導入

3. 情報公開の推進 ①情報公開の推進 ア 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行 イ 事務処理誤り等の公表 ウ その他業務運営に関する情報の公表 ②情報共有の促進 ア 組織一体化のための情報共有の促進 イ 厚生労働省との情報共有の強化	①情報公開の推進 イ 事務処理誤り等の公表 ・ モニタリング及び監査機能の活用による問題案件の事象の洗い出し ・ 情報開示ルールの見直し・規定化 ②情報共有の促進 ア 組織一体化のための情報共有の促進 ・ 本部と現場の情報共有 ・ 現場からの日次での業務報告の実施 ・ 本部内の情報共有 イ 厚生労働省との情報共有の強化
4. 個人情報の保護に関する事項 ①組織体制の確立 ②システム上の対策 ③業務運営上の対策 ④外部委託先における個人情報の管理 ⑤監査によるチェック	①組織体制の確立 ・ 情報管理対策本部の設置 ・ 情報管理対策室の設置 ・ 機構CSIRTの設置 ・ 最高情報セキュリティアドバイザーの設置 ②システム上の対策 ・ 基幹システム ・ 機構LANシステム ・ インターネット環境 ・ ねんきんネット ③業務運営上の対策 ・ 情報セキュリティポリシーの改正等 ・ 情報セキュリティ研修等の実施 ④外部委託先における個人情報の管理 ⑤監査によるチェック ・ 内部監査の強化 ・ 独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査の実施