

日本年金機構中期目標（案）

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31年2月 日

厚生労働大臣 根本 匠

前文

日本年金機構は、旧社会保険庁に代わる新たな年金業務の担い手として、日本年金機構法（平成19年法律第109号）により平成22年1月に設立された法人であり、同法第1条において、「この法律に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣の監督の下に、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業（以下「政府管掌年金事業」という。）に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律第141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度（以下「政府管掌年金」という。）に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的とする」とされている。

これまで日本年金機構は、第1期（平成22年1月から平成26年3月まで）及び第2期（平成26年4月から平成31年3月まで）の中期目標・計画に基づく取組により、国民年金保険料納付率の向上や厚生年金保険等の新規適用事業所の拡大など着実に成果を上げてきたところである。これを踏まえ、第3期においても、基幹業務である公的年金の適用、徴収、給付、記録管理、相談等の各業務を、正確、確実かつ迅速に実施し、国民の皆様に真に喜ばれる、質の高い業務運営に取り組む。

また、組織横断的な業務運営の改善については、これまでの問題事案への対応を含む取組の結果を踏まえ、引き続き業務のICT化を推進しつつ事務処理の正確性の確保に努めるとともに、これまで進めてきた組織及び業務の改革を更に進め、効率性、公正性及び透明性の確保により一層取り組むことを求める。

日本年金機構の基本理念として、日本年金機構法第2条第1項において、「日本年金機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき国民の信頼を基礎として常に安定的に実施されるべきものである

ことにかんがみ、政府管掌年金事業に対する国民の意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努めなければならない」とされている。この趣旨に鑑み、日本年金機構の全役職員は、自らが担っている業務の重要性を銘記し、一人ひとりが使命感と誇りを持って職務に精励することを強く望む。

第1 中期目標の期間

日本年金機構（以下「機構」という。）の中期目標期間は、平成31年（2019年）4月1日から平成36年（2024年）3月31日までの5年とする。

第2 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. 国民年金の適用促進対策

- 20歳到達者に係る国民年金への加入手続の利便性の向上及び機構における資格取得業務の効率化を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者の情報に基づき、的確な適用を行うこと。

また、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される住民基本台帳情報を活用して実施している未加入者対策について、未加入者の属性に応じつつ、より効率的・効果的な対策について検討し、実施すること。

- 市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図るとともに、ハローワークとの連携を強化し、被保険者種別変更届の勧奨の取組を進めること。

- 無年金者対策として、強制加入期間内に受給資格期間を満たすことができない者に対し、任意加入制度の加入勧奨を実施するなどの対策を実施すること。

また、低年金が見込まれる者に対し、年金の見込額を通知するなどの対策を実施すること。

さらに、追納制度のこれまでの対策の分析を行い、効果的・効率的な追納勧奨を実施すること。

- 外国人の適用対策については、法務省から提供される情報に基づき、着実な適用を促進すること。

また、外国人に対し、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施すること。

2. 国民年金の保険料収納対策

- 国民年金保険料については、平成 24 年度から連続して上昇しているところであるが、引き続き収納対策に取り組み、次の目標の達成を目指すこと。
 - ・現年度納付率については、中期目標期間中に 70%台前半を目指す。
 - ・最終納付率については、中期目標期間中に 70%台後半を目指す。
- 国民年金保険料の納付率向上の目標を達成するため、毎年度の行動計画を着実に実施するとともに、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を明確化し、適時適切に滞納処分を実施すること。

また、保険料の納付意欲を促進する観点から督促通知の内容の見直しを行うことや外部委託事業者における督促手法の見直しを行うなど、より効果的かつ効果的な対策を検討の上、実施すること。
- 徴収業務に精通した職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図ること。
- 国民年金保険料の口座振替の利用を促進するとともに、効果的な勧奨を行うための対象者などの分析を行うこと。

さらに、口座振替及びクレジットカード納付の申出手続について、より容易にするよう措置すること。

また、国民年金保険料の前納制度が被保険者にとって有利であることについて、国民に分かりやすく周知し、利用促進を図ること。

3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

- 関係機関から収集した情報を活用し、厚生年金保険の適用の可能性がある事業所を把握した上で、加入指導等を実施すること。

また、加入指導等に応じない事業所に対しては、より効果的な取組を行うことにより、着実な適用を促進すること。
- 厚生年金保険の未適用従業員や標準報酬等に係る届出の漏れや誤りを防止するため、事業所調査の結果・傾向等に基づく効果的な調査対象事業所の抽出方法及び調査手法を検討し、より実行性のある事業所調査を実施すること。
- 外国人の適用対策については、法務省から提供される情報に基づき、着実な適用を促進すること。

また、外国人に対し、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施すること。
- 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、届出に係る事務処理の迅速化を図ること。

特に、電子申請による届出については、より短期間で処理すること。
本中期目標期間中に、電子申請による3届（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）については、繁忙期を除いて、平均処理日数を3営業日以下に短縮することを目指すこと。

4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

- 厚生年金保険料等の滞納発生の抑制を目的とした納付勧奨等の実施と、滞納となった事業所に対する国税徴収の例による猶予制度の適用や関係機関との連携による計画的な滞納解消に努めること。
また、滞納処分に関する法令や徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）の遵守により、適時適切に滞納処分を実施すること。
- これらの取組をより効果的に実施するため、徴収ルールをさらに見直し、徹底するとともに、組織的な実施体制及び効果的な取組の分析・進捗管理を目的としたシステムを構築すること。
- 徴収業務に精通した職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図ること。
- 厚生年金保険料等の納期限内納入を確保するため、口座振替の利用を促進すること。

5. 年金給付

- 年金給付業務における正確性や迅速性を確保するための給付業務の執行体制の確立を図ること。
- 年金給付の正確性を確保するため、年金給付の事務処理誤りの発生原因を分析し、原因に応じた効果的な対策を講じるとともに、システムチェック機能の強化やシステムチェック機能の及ばない処理内容の確認等審査の強化による事務処理誤りの未然防止に努めること。
- 障害年金センターへの集約や事務処理の運用改善に適切に対応し、障害年金業務の事務処理体制を強化すること。
- 障害年金の認定結果の分析を行う仕組みや複数の認定医が関与する認定の導入等により、障害認定の標準化を一層進めること。
- 年金給付業務に精通した職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化を図るとともに、お客様の対応を含めた相談窓口業務を担う職員等を育成すること。

また、市区町村の職員に対する年金給付に係る研修の実施や日常的な年金受給者への説明・相談対応に対する各年金事務所と管内の市区町村との連携を強化すること。

- 年金給付事務について、所要日数に関する目標（サービススタンダード）を定めた上で、年金給付の迅速な決定に努め、当該目標の達成率を90%以上とすること。
- 年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実にを行うこと。

6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

- 国民からの年金記録に関する申出等への対応について、必要な事務処理体制を確保し、迅速かつ的確に行うこと。
- ねんきん定期便や「ねんきんネット」を通じて、各自の年金個人情報の確認がより容易に行える環境を整備し、自身による記録確認を促進すること。特に、「ねんきんネット」については、その利用促進を図りつつ、機能の一層の充実に努めること。
- 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指し、確実な記録管理を行うこと。
- 入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届出等の電子（媒体）化を促進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進すること。

7. 年金相談

- 制度改正に対応しつつ、国民が利用しやすい、効率的な相談体制を整備することにより、国民の視点に立った懇切丁寧な対応や来所相談における適正な待ち時間、電話相談における適正な応答率等を実現すること。
- 市区町村や社会保険労務士会との連携強化を図り、年金相談の更なる充実に努めること。

8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

- 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、「ねんきんネット」サービス等により、年金個人情報の提供の充実に図ること。
- 公的年金制度に対する理解の促進を図るため、地域、企業、教育の場等における制度の周知、情報提供を積極的に進めること。また、年金委員の活用や社会保険労務士会、市区町村等との連携により、年金制度に関する情報提供に努めること。
- 国民の声を的確に把握・分析・公表し、その内容を業務運営に反映させることにより、国民サービスの向上を図ること。また、国民の声を直

接会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こと。

- サービス改善の取組状況を客観的に評価するため、顧客満足度調査や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。

9. 年金制度改正等への対応

- 年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報等を行うこと。

第3 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

- 効率的効果的な業務運営を図りつつ、国民のニーズを捉えた質の高いサービスの提供を実現するため、本部、年金事務所、事務センター等の業務内容や業務分担の見直しを進めること。
- 業務マニュアルの整備・改善等の取組を継続的に実施することにより、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。
- 国民の声や年金事務所等の職員の意見を業務の改善及びサービスの向上につなげるよう、必要な体制整備及び具体的な取組を行うこと。
- （一般管理費及び業務経費について、調整中）

2. 外部委託の活用と管理の適正化

- 外部委託の活用を図るとともに、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図るための具体的な措置を講じること。

3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

- 「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」（平成30年6月25日）に則り、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組むこと。
業務の効率化・合理化・標準化や国民の利便性向上を図るための業務及びシステム刷新の取組について、着実に進めること。
- 記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの刷新までの間、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用に取り組むこと。

4. ICT化の推進

(1) 行政手続の電子化（デジタルファースト原則）の推進

- 厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組むこと。
 - ・平成32年（2020年）4月1日以後に開始する事業年度から適用される大法人の事業所に対する電子申請による届出の義務化を着実に進める。
 - ・中小規模の事業所等における電子申請の利用の推進を図るために、マイナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用、普及啓発の推進等の取組を実施すること。
 - ・電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理手順や体制を見直すとともに、電子申請による届出の早期処理を行う。
 - ・電子申請のメリットの周知などの普及啓発に取り組むとともに、電子申請による届出の利用勧奨を行う職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。

(2) インターネットを活用した利便性の向上・業務効率化の取組

- 利便性の向上と業務効率化を図るため、インターネットを活用し、以下の事項に取り組むこと。
 - ・「ねんきんネット」等のICT（情報通信技術）を活用した届書作成支援及び年金記録等の情報提供を推進する。
 - ・中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組みや機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築を検討し、事業所の利便性の向上を図る。

(3) ICTを活用した業務改善の実施

- マイナンバーを活用して、効果的で確実な適用業務の改善を図ること。また、マイナンバーによる情報提供ネットワークを活用して、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲を拡大し、業務の効率化と利便性の向上を図ること。
- 被扶養者に係るマイナンバーの取得を徹底するとともに全国健康保険協会に対する被扶養者に係るマイナンバーの提供を実施すること。
- 事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、AI-OCR技術の導入やRPA技術の拡大、経過管理・電子決裁サブシステムの対象届の拡大による事務の効率化等について取り組むこと。

第4 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有効性の確保

(1) 事務処理の正確性の確保

- 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤りの要因分析を十分に行い、未然防止や再発防止の取組及び現場実態を踏まえたルール遵守の仕組みづくりなどを、不断に見直しつつ継続すること。

(2) リスク管理の取組とコンプライアンス確保

- 内部統制システムについて、組織の意思決定が正しく行われ、決定された事項が組織の隅々にまで正確かつ迅速に伝わり、着実に実行されるようにすること。また、重大なリスクや問題事案等への早期対応を可能とするため、機構内及び厚生労働省との間の情報共有を密に行うこと。
- 災害等対応を含むリスク管理の取組及びコンプライアンス（法令等遵守）の確保により、問題事案の未然・再発防止を図ること。また、内部統制の仕組みが有効に機能するための取組を推進すること。

(3) 適正な監査の実施

- 内部監査機能の充実・改善を図り、適正に監査を実施すること。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

- 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・透明性を確保すること。

2. 個人情報の保護

- 全役職員が個人情報保護の重要性を認識し、あらゆる業務において個人情報保護の取組を徹底すること。
- 情報セキュリティについて、国民の個人情報の保護を確実に行うため、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直すこと。

3. 文書管理及び情報公開

(1) 文書管理

- 国民からの申請書類など年金記録や年金額に係する文書を制度上必

要な期間保存する規程を整備するなど、文書の原本管理・保管を徹底すること。また、保存文書の効率的活用のため、電子データ化を含め、適正に管理・保管すること。

(2) 情報公開

- 透明性が確保された、国民に安心していただける組織とするため、適切な情報公開を行うこと。
- 業務運営の状況や報酬を始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。
- 不適正事案や事務処理誤りなどの事案については、事案の重要性等に応じて速やかに公表するとともに、発生状況等を定期的に公表すること。

4. 人事及び人材の育成

- 適正な業務運営を行うために必要な人員を過不足なく確保すること。
また、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（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。その際、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務については、当該業務を着実に実施できる体制を確保すること。
- 職員が希望とやりがいをもって、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現するとともに、国民のために努力する職員を高く評価し、正規職員については、高い専門性が求められる分野で長期の業務経験を積むことにより、制度と実務双方に精通した職員を育成する体系化されたキャリア開発の仕組みを設け、より専門性の高い正規職員を養成することで、国民の年金を確実に守る人材を育成すること。
- 正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員については、職種ごとの役割・業務分担のあり方を見直し、安定した事務処理体制を確立すること。
- 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。また、本部・地方組織間で全国異動を行い、管理業務と現場業務の経験を通じて幹部を養成することを基本的なキャリアパターンとするが、定型事務を安定的かつ継続的に実施するため、各地域において当該業務を専門的に実施する職員の育成を図ること。
- 働きやすい職場環境づくりに向け、働き方改革に積極的に取り組むと

ともに、高齢者層の人材の活用や女性活躍促進の取組を実施すること。

- 能力・実績本位の人材登用を進めること。
- 組織目標に掲げられた事項への取組成果を適正に評価できる、厳正で明確な人事評価制度の運用を行うこと。また、必要な制度改善を随時実施すること。
- 職員一人ひとりが公的年金業務を担う職員としての自覚を持ち、それぞれの役割に応じた能力が備えられるよう、専門人材や基盤的業務を担う人材等の育成のための研修・教育の充実を図ること。