

## 日本年金機構中期目標・中期計画におけるこれまでの取り組みと今後の進め方

中期目標：平成 22 年 1 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日（機構法（平成 19 年法律第 109 号）第 33 条第 1 項）

中期計画：平成 22 年 1 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日（機構法（平成 19 年法律第 109 号）第 34 条第 1 項）

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	これまでの取組と今後の進め方
<p><b>前文</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p><b>前文</b></p> <p>日本年金機構は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。</p> <p>この使命を果たすためには、日本年金機構の前身である社会保険庁が国民の皆様からの不信を招いた様々な問題を踏まえ、何よりも年金記録問題への対応を最優先課題として全力を挙げて取り組む。また、日本年金機構法(平成19年法律第109号)に定める基本理念や「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、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行い、その成果を積極的に公表する。</p> <p>お客様の信頼確保に向けた組織改革のため、発足当初の3か月は発足に伴う混乱回避と円滑な移行に最大限注力し、平成22年度以降、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る。</p> <p>真にお客様に信頼される組織を目指し、日本年金機構が国民生活にとって重要な組織であり、課せられた使命が極めて重大であることをしっかりと認識しながら、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、職員一人ひとりが使命</p>	

<p>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。</p>	<p>感と誇りを持ち、一丸となって取組を進める。</p>	
<p><b>1 中期目標の期間</b> ○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。</p>		
<p><b>2 年金記録問題への対応(注)</b> ○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、厚生労働省と緊密に連携して、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。</p>	<p><b>I. 年金記録問題への対応に関する事項</b> ○年金記録問題の解決に向け、以下の取組を計画的に進める。</p>	<p><b>【これまでの取組】</b> ○平成24年3月23日に改定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下「記録問題工程表」という。)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進めている。なお、平成25年2月22日に記録問題工程表を最終改定した。</p> <p><b>【今後の進め方】</b> ○年金記録問題の解決に向けて、これまで、「ねんきん特別便」等をお送りし年金記録の確認をお願いするとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業等を進めてきたが、未だ多数の持ち主不明の記録が残っている。手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出いただくことが持ち主の発見につながることから、平成25年1月末から開始した、「もれ」や「誤り」が気になる記録についてご確認いただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進めていく。</p>

<p>・年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明</p> <p>・基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p>	<p>(1)年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明</p> <p>・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。</p> <p>(2)基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p> <p>・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。</p>	<p>(キャンペーン内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未統合記録の「ねんきんネット」による検索</li> <li>・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</li> <li>・生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート</li> <li>・厚生年金基金記録の確認</li> </ul> <p>【これまでの取組】</p> <p>○平成 23 年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)、「ねんきん定期便」に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下「未統合記録」という。)の解明・統合を進めている。</p> <p>また、未統合となっている厚生年金記録のうち 10,000 件のサンプルを抽出し、事業所(業種)の分析を行うとともに(平成 24 年 6 月とりまとめ公表)、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業に関し、被保険者に係るサンプル調査(12,000 件)を行った。(平成 24 年 5 月とりまとめ公表)</p> <p>○平成 23 年 8 月より、未統合記録について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを行い、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を開始し、平成 24 年度末に受託事業者段階の作業を終了した。</p> <p>○手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出いただくことが持ち主の発見につながることから、平成 25 年 1 月末から、「もれ」や「誤り」が気になる記録についてご確認いただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を開始したところ。</p>
---	--	---

<p>・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</p>	<p>(3)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</p> <p>・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。</p> <p>・特に、名寄せ特別便については、「訂正なし」と回答のあった方及び未回答の方のうち、結び付く可能性が高い記録について、フォローアップを確実に行う。</p>	<p>【今後の進め方等】</p> <p>○「持ち主検索作業」により判明した者へのお知らせを処理困難ケースを除き 25 年度中を目途にお送りするよう目指す。</p> <p>○これまでの作業においてもなお残る未統合記録の解明、統合を図るため、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ねんきん特別便」に係る記録確認作業(平成 19 年度～)、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)に係る記録確認作業(平成 20 年度～)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)に係る記録確認作業(平成 21 年度～)、「ねんきん定期便」に係る記録確認作業(平成 21 年度～)について、記録問題工程表に基づき、平成 24 年度においても、機構において継続して処理を行い、おおむね記録問題工程表の処理目標(平成 24 年 3 月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限:平成 24 年 9 月末など)どおりに処理を終了した。</p> <p>○年金確保支援法の成立により、過去 10 年遡って国民年金保険料の納付が可能となり、10 年未満の記録であっても年金受給に結び付く可能性もあることから、10 年未満の未統合記録のうち、持ち主に結び付く可能性のある記録について、新たに平成 24 年度(6 月～7 月)に黄色便を送付した。</p> <p>○ねんきん特別便等の未回答者に対して、平成 23 年 4 月から送付した「ねんきん定期便」において回答の勧奨を実施した。</p> <p>○これまで「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークにより新たな住所が判明した方について、改めて「ねんきん定期便」を作</p>
---	---	--

<p>・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</p>	<p>・その際、市区町村が保有する電話番号や住所等の情報提供及び電話又は訪問による記録の確認調査の実施などに協力いただくことにより、年金記録の確認の促進を図る。</p> <p>(4)年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ</p> <p>・平成22年度前半に年金記録情報総合管理・照合システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。</p>	<p>成し送付した(平成24年3月に約51万件、平成25年2～3月に約41万件)。</p> <p>○厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録(1,466万件)に係る調査(「年金加入記録の確認のお知らせ」(グレー便)の送付)において突合せできなかった共済年金受給者について、住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せを行った結果、約1,600人の方が一致。これらの方について、平成24年3月から、個別にご本人に連絡をして記録の確認作業を行っている。</p> <p>○平成21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施し、平成23年3月までにほぼ終了した。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○平成22年10月から受託事業者における突合せ作業を開始以降、受給者及び受給待機者等については、平成24年度末までに終了した。また、被保険者については、平成25年度から突合せ作業を実施することが政府において決定されたことを受けて、平成25年4月から突合せ作業を実施している。</p> <p>○より効率的な事業実施を図ることを目的に、受託事業者への委託方法を、平成24年4月から、現に突合せ事業を実施している受託事業者から一斉に拠点毎に価格と委託希望件数の提示を求め、低い価格の拠点から順次、委託予定件数を割り当てる「見積り合わせ方式」を導入した。</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○受託事業者における被保険者の突合せ作業は、25年秋頃を目途に終了するよう進める。</p> <p>○突合せ作業により判明した該当者へのお知らせを処理困</p>
---	---	---

<p>・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</p>	<p>(5)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する。</p>	<p>難ケースを除き 25 年度中を目途にお送りするよう目指す。</p> <p>【これまでの取組】          ○再裁定の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員等による事務処理体制を整備した。</p> <p>(実績)          「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」の平均処理期間の目標を達成している。</p> <p>【今後の進め方】          ○事務処理体制を整備し、引き続き 2.5 か月程度(進達期間を合わせて 3 か月程度)での処理を維持する。</p>
<p>・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</p>	<p>(6)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          ・受給者・加入者にご自身の年金記録を確認していただいた上で、一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。</p>	<p>【これまでの取組】          ○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、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)、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準(21 年 12 月)、脱退手当金に関する記録回復基準(22 年 4 月)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23 年 10 月)等に基づき、記録回復を進めている。</p> <p>(実績)          ・平成 24 年 4 月～25 年 1 月の年金事務所段階での記録回復件数              厚生年金 8,014 件              国民年金 132 件              合計 8,146 件</p>

<p>・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</p>	<p>(7)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者情報の提供</p> <p>・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。</p> <p>・自分の年金記録(年金見込額及び保険料納付額を含む)を常に確認可能とする仕組みを構築する。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。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行った。35歳、45歳及び58歳を「節目年齢」と位置づけ、節目年齢の方には全ての年金加入記録を、節目年齢以外の方には直近1年間の加入記録をお知らせした。(平成23年4月から平成24年3月末までに約6,525万人(うち節目年齢の方4,920,570件)、平成24年4月から平成25年3月末までに約6,578万人(うち節目年齢の方4,865,819件)に送付。)</p> <p>なお、平成24年度より節目年齢以外の方に送付する「ねんきん定期便」については、確認していただきたいポイントを分かりやすく表示することにより、郵送形態をはがき化し、コストの削減を図っている。(平成24年4月から平成25年3月末までに60,163,153件)</p> <p>○平成23年度より被保険者に送付する「ねんきん定期便」に、ユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を同封(平成23年度に約6,525万件、平成24年度に約6,503万件)するとともに、年金事務所等の窓口で年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を平成23年11月より開始した。また、受給者への「アクセスキー」の送付については、平成25年1月末から実施している「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のPRに併せて「年金記録確認のお願い」を平成25年2月から送付を開始した。さらに、平成25年3月からはアクセスキーの発行件数を年金事務所の評価指標とし、全年齢層のお客様に積極的に交付する取組みとして、例えば、年金事務所において、年金相談等の待ち時間に呼びかけを行うことや、地域年金展開事業の一環として学校を対象に「年金セミナー」を開始し、年金制度の説明に</p>
---	--	--

		<p>加えてアクセスキー申請の案内を行うなどの取組みを行っている。こうした取組みにより、平成 23 年 2 月末の事業開始以来、平成 24 年度末までのユーザID発行数は約 166 万件となり、記録照会件数は約 335 万件となった。</p> <p>○平成 23 年 10 月に以下のような「ねんきんネット」の機能追加を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者について、「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に応じた条件に基づいて、年金額の試算を可能とした。</li> <li>・保険料納付済額や脱退手当金の支給記録を確認可能とした。</li> </ul> <p>○平成 24 年 4 月から「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）を開始した。</p> <p>○平成 24 年 6 月から年金受給者向けに電子版の「振込通知書」等の通知を可能とした。</p> <p>○平成 24 年 8 月から後納等を行った場合の保険料納付額の確認や年金額試算を可能とした。</p> <p>○平成 25 年 1 月末に持ち主不明の年金記録を氏名や生年月日等での検索を可能とした。</p> <p>○平成 25 年 4 月末に70歳未満の年金受給者（老齢厚生年金繰上げ受給者を除く）についても、年金見込額試算を可能とした。</p> <p>○自宅でインターネットがご利用できない方に対して、以下の対策を講じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年 10 月から、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話いただければ、年金記録を送付することを可能とした。</li> <li>・「ねんきんネット」未実施の市区町村に対して、利便性を高めるために、「市町村情報照会システム」の「ねんきんネット」への統合による応答時間の大幅な短縮や、国民</li> </ul>
--	--	---

<p>・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</p>	<p>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。</p>	<p>健康保険業務での使用を可能とするなどを実施した。これにより、平成25年4月1日時点で612の市区町村に年金記録の交付業務を実施していただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・204の郵便局で年金記録の交付業務を実施していただいた。</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「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、平成25年7月から年金の請求を待っている待機者へ「年金記録確認のお願い」を送付する。</li> <li>○「ねんきんネット」を年金事務所、コールセンターと並ぶ第3のお客様窓口と位置付け、サービスの充実を図る。</li> <li>○「年金記録の一覧表示」、「届出の作成支援」、「持ち主不明記録の検索対象の追加」、「スマートフォン等のモバイル機器の対応」等について、「ねんきんネット」の第5次リリースにおいて平成25年度末から平成26年度にかけて実施予定。</li> </ul> <p>【これまでの取組等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○国の記録と厚生年金基金等の記録との突合せについて <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年3月から突合せ事業を開始し、一次審査について、平成24年10月末までに受け付けたものについて審査を完了した。</li> <li>・一次審査については早急に処理を進め、二次審査についても平成25年10月末までに受け付けたものについて、平成25年度中を目途に必要な記録訂正を進める。</li> </ul> </li> <li>○平成9年の基礎年金番号導入前に退職して共済組合員等でなくなっている方の共済加入記録のうち、基礎年金番号に統合されていない198万件の記録の基礎年金番号への統合への取組について、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎年金番号の記録と名寄せを行い、基礎年金番号と</li> </ul> </li> </ul>
--------------------------------------	-----------------------------------	---

		<p>結びつく可能性がある方に「共済組合等加入記録の確認のお知らせ」(以下、茶色便という。)を送付し、ご自身の記録であるか確認をお願いした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいた結果、120.3 万件(61%)の記録について基礎年金番号への統合を行った。</li> <li>・平成 25 年 3 月(予定)に、まだ基礎年金番号に統合されていない記録について氏名変更履歴名寄せを行い基礎年金番号と結びつく可能性がある方や茶色便の未回答者に茶色便を送付する。</li> </ul> <p>○基礎年金番号の重複付番の防止の取組みとして、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格取得届に基礎年金番号の記載のない者(年金手帳再交付申請書の添付のあった者で 4 項目が一致しない者を含む。)については、平成 24 年 10 月から事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等による本人確認を求めるとし、届書を返戻している。</li> <li>・そのうえで、氏名・生年月日・性別(以下、「3 項目」という。)が一致する基礎年金番号を調査票に表示してご自身の番号かどうかを確認していただいている。</li> <li>・平成 25 年 4 月から、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理を行い、重複付番の疑いがないとの確認ができないかぎり通常の基礎年金番号を付与しない。</li> <li>・また、平成 24 年 8 月から、国民年金の 20 歳付番の際に住基コードと突合せを行い、すでに基礎年金番号を有している者を特定することにより重複付番の発生を防止することとした。</li> </ul> <p>○基礎年金番号の重複付番の解消の取組みとして、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年 3 回(6 月、10 月、2 月)、3 項目と住所の 4 項目が一致する基礎年金番号を抽出して調査し、同一人と確認できた場合は重複取消処理を行っている。調査対象件数は、平成 24 年 2 月時点で 2,693 件であり、対前年同期比で▲</li> </ul>
--	--	--

		<p>323件となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年2月からは、平成9年以降の住所変更履歴、配偶者情報の一致を抽出条件に加えることにより、同一人と判定できる者の範囲を拡大する。</li> <li>・また、年金受給者を中心に、平成24年9月末現在で3項目が一致する他の基礎年金番号がある10.4万件に対し、調査の結果5.4万件について同一人等の確認を行い、引き続き基礎年金番号の重複付番の解消に向け作業を行っていく。</li> <li>・平成25年度においては、加入者に対する取組みとして、平成25年7月(予定)から照会票を送付して調査、確認作業を行う。また、平成24年度中に年金受給者に送付した照会票の未回答者に再度照会票を送付する。</li> </ul>
<p><b>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</b></p> <p><b>(1)適用事務に関する事項</b></p> <p>○国民年金の適用を促進すること。</p>	<p><b>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</b></p> <p><b>1. 適用事務に関する事項</b></p> <p><b>(1)国民年金の適用の促進</b></p> <p>以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。</p> <p>ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者について、職権による適用事務の実施により、適用を促進する。</p> <p>イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。</p> <p>ウ 国民健康保険の保険者である市町村との連携により、適正な届出を促進する。</p>	<p><b>【これまでの取組】</b></p> <p>○これまで、20歳到達者の全員の適用を実施するとともに、平成21年度からは、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者への届出勧奨、さらに、平成23年9月からは、資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対しても届出勧奨等を実施している。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題への対応については、平成23年11月から過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施し、さらに過去2年より前の3号不整合期間がある方に対し、平成24年11月から種別変更の届出勧奨を行った。</p> <p>(実績)</p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(121万人)に対し、加入の届出勧奨を実施。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題への取組実績は以下のとおり。</p> <p>①過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出による種別変更・・・1.7万人</li> <li>・ 届出によらない種別変更・・・10.8万人</li> <li>・ 納付書の送付・・・12.5万人</li> </ul> <p>②上記①のうち、過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出による種別変更・・・〇万人(7月上旬取りまとめ予定)</li> <li>・ 届出によらない種別変更・・・〇万人(7月上旬取りまとめ予定)</li> </ul> <p>○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し、市区町村へ情報提供を行った。</p> <p>また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続の説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼を行った。</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○年金機能強化法による受給資格期間の短縮を踏まえ、適用勧奨する節目年齢(現在は34歳及び44歳)を検討する必要がある。</p> <p>○第3号被保険者不整合問題については、過去2年を超える期間のみ3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施するとともに、「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国会における審議状況を踏まえ、特定期間に対する届出勧奨等の処理を適切に実施する。また、健康保険組合及び共済組合からの情報を得て、適正な届出を促進する。</p>
<p>○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。</p>	<p><b>(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</b></p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○厚生年金保険等の適用対策については、平成18年度の</p>

	<p>状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。</p> <p>なお、重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)など適用促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。</p> <p>①未適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 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収集・活用し、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。</p> <p>イ 未適用事業所の加入勧奨等の適用促進業務について、外部委託により効率的に行う。</p> <p>ウ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定める。</p> <p>エ ウによる手順・基準に基づき、外部委託先と連携しつつ、呼出や訪問等による重点的な加入指導を実施する。</p> <p>オ ウによる手順・基準に基づき、加入指導後に届出を行わない事業所に対して、立入検査の上、職権適用を着実に実施する。</p> <p>カ 未適用事業所について、システムによる的確な管理を実施する。</p> <p>②事業主からの適正な届出の促進</p> <p>ア 適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。</p> <p>イ 事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。</p>	<p>実績水準を回復することを目標とし、毎年度、年度計画に基づき数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し取組を行った。</p> <p>○未適用事業所の把握については、公共職業安定所や地方運輸局等関係機関からの情報に加え、雇用保険の適用事業所情報及び民間情報会社による新規設立法人情報を収集・活用し、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努めた。なお、未適用事業所を効率的に把握するため、法務省から法人登記情報の提供を平成 24 年 12 月から受けることとした。</p> <p>○新規に把握した未適用事業所への加入勧奨は、従業員 50 人未満の事業所に対して外部委託により行い、50 人以上の事業所は、年金事務所の職員による重点的な加入指導を実施した。更に以前から把握している未適用事業所については、従業員規模の大きい事業所から優先的に職員による重点的な加入指導を実施し、適用の促進を図った。</p> <p>なお、訪問による重点的な加入指導を3回実施しても加入に応じない事業所に対しては立入検査を行い、認定による加入手続きを実施した。</p> <p>○平成 23 年度から引き続き厚生年金適用事業所と法人情報等の突合せ、未適用事業所への加入指導結果等の事蹟管理及び適用事業所への事業所調査結果の事蹟管理等をシステム化する改善に取り組んでおり、平成 25 年度に稼働する予定となっている。</p> <p>○事業所調査については、平成 24 年度からすべての適用事業所を対象として4年に1回実施することを基本として、事業主から適正な届出の促進を図った。</p>
--	---	--

	<p>ウ 遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。</p>	<p>(実績)</p> <p>○適用に結び付いた事業所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度:4,808 事業所</li> <li>・平成 23 年度:6,685 事業所</li> <li>・平成 24 年度:〇〇事業所(実績数値については、6 月中旬取りまとめ予定)</li> </ul> <p>○事業所調査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度:157,477 事業所</li> <li>・平成 23 年度:437,325 事業所</li> <li>・平成 24 年度:〇〇事業所(実績数値については、6 月中旬取りまとめ予定)</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○平成 24 年度に設定した「平成 23 年度末時点で把握した未適用事業所を 3 年以内(平成 26 年度まで)に半減」の達成状況を踏まえつつ、毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p>○適用促進に関する重点的な加入指導(職員による訪問及び年金事務所への来所要請)の取組については、毎年度実施事業所数を設定し、その 2 割以上を適用に結び付けることを目指す。</p> <p>○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。</p> <p>○適用促進対策の数値目標については、実績を踏まえて設定する必要がある。</p>
<p><b>(2)保険料等収納事務に関する事項</b></p> <p>○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。</p>	<p><b>2. 保険料等収納事務に関する事項</b></p> <p><b>(1)国民年金の納付率の向上</b></p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○国民年金保険料の収納対策については、市場化テスト事業の進捗管理を徹底するとともに、受託事業者との連携を強化するほか、市区町村から提供された所得情報に基</p>

	<p>また、現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。</p> <p>ア 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組にあたっては、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。</p> <p>イ 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、要求水準を明確にして外部委託を行うとともに、適切な進捗管理を実施する。</p> <p>ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、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適切に活用する。</p> <p>エ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。</p> <p>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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間</p>	<p>づき、免除等申請勧奨の着実な実施、強制徴収の厳正な執行及び未納者属性に応じた特別催告状の送付並びに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問の取組を実施したことにより、現年度納付率は平成18年度以降の低下傾向に歯止めがかかり、前年度を上回った。(平成25年3月末現在)</p> <p>(実績)</p> <p>○納付率 (平成24年度末時点) ・平成22年度の最終納付率は〇〇% (平成22年度末と比較して〇〇ポイント) (実績数値については、7月に取りまとめ予定)</p> <p>○市場化テスト ・債権回収業務の経験を有する職員を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、県単位で毎月開催する打合せ会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案を継続して実施し協力連携を図った。 ・また、本部において、受託事業者とは、四半期ごとにヒアリングを実施して活動内容の確認を行うとともに、要求水準の達成に向けた助言・提案・指導を行った。 ・平成24年10月の契約更改に向けて、問題点を分析・整理し、要求水準の見直しや戸別訪問による納付督促の強化等、実績向上を図る観点から実施要項の見直しを実施した。入札の結果、23地区のうち13地区が不落となり、当該地区については、平成24年10月から平成25年1月までの4カ月間、納付案内・勧奨事業を実施した。当該地区については再度入札を行い、すべての地区で平成25年2月から市場化テスト事業として実施した。</p>
--	--	--

<p>中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保することを目指す。</p> <p>カ 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。</p>	<p>○免除等申請勧奨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村から提供される所得情報に基づく免除等申請勧奨(ターンアラウンド)及び、市場化テスト受託事業者との連携による事後フォローが着実に実施できたことにより、所得が低い等の事情から保険料の負担が困難な被保険者への取組については一定の向上が図られた。</li> </ul> <p>○強制徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度の強制徴収の取組については、最終催告状発送件数、督促状送付件数は、平成23年度を大幅に上回り、差押執行件数も増加した。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替実施率は、新規獲得件数が伸びなかったため平成23年度を下回ったが、コンビニエンスストア納付、インターネットバンキング等による電子納付及びクレジットカード納付の合計件数については、平成23年度と同等以上の水準を確保した。特に、クレジットカードによる納付件数は大幅な伸びを示した。</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○国民年金保険料の納付率について、中期計画における目標達成に向け、効果的・効率的な納付督促を積極的に実施する。</p> <p>○具体的には、若年層を中心とした効果が見込める対象者に特別催告状を送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した納付督促を実施する。</p> <p>○また、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、市場化テスト受託事業者も活用した効果的な収納対策を進める。</p> <p>○市場化テスト受託事業者に対する情報提供と助言・提案・指導を適切に行うとともに、事業実績の向上のための的確な進捗管理を実施する。また、市場化テスト事業の今後の取扱いについて検討する必要がある。</p>
---	---

		<p>○強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、必要に応じて国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。</p>
<p><b>(2)保険料等収納事務に関する事項</b>  ○ (略)  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。</p>	<p><b>(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</b>  厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。</p> <p>ア 口座振替の勧奨及び周知を実施し、口座振替の促進を図る。厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。</p> <p>イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。</p> <p>ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、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適切に活用する。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策については、各年度、年度計画及びそれに基づく行動計画を策定して、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分、国税庁に委任する仕組みの活用などの対策を推進して収納の確保を図った。</p> <p>○平成24年度については、基幹業務強化の方針のもと、年金事務所の徴収対策会議へのブロック本部職員の参画、事業が低調な年金事務所へのブロック本部の指導強化、滞納額が高額又は処理が困難となっている滞納事業所へのブロック本部職員の同行指導、インターネット公売の開始などの取り組みを実施して、滞納処分等の強化を図った。</p> <p>(実績)</p> <p>○厚生年金保険収納率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度:97.8%</li> <li>・平成23年度:98.0%</li> <li>・平成24年度:〇〇%(実績数値については、6月中旬取りまとめ予定)</li> </ul> <p>○厚生年金保険口座振替実施率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度:81.6%</li> <li>・平成23年度:82.7%</li> <li>・平成24年度:〇〇%(実績数値については、6月中旬取りまとめ予定)</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○毎年度、年度計画及びそれに基づく行動計画を策定して、</p>

		<p>口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分、国税庁に委任する仕組みの活用などの対策を引き続き推進して収納の確保を図る。</p>																														
<p><b>(3) 給付事務に関する事項</b>  ○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。</p>	<p><b>3. 給付事務に関する事項</b>  ①以下の取組により、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努める。  ア 請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標(サービススタンダード)を次のとおり定め、所要日数(請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く。)での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを旨とする。</p> <p>&lt;サービススタンダード&gt;  ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金:2か月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内)  ・障害基礎年金:3か月以内  ・障害厚生年金:3か月半以内</p>	<p>【これまでの取組】  ○年金給付については、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られてきている。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度における目標である90%と大きく乖離している状況にある。</p> <p>(実績)  ○サービススタンダードの達成率(年金の裁定)  ・老齢基礎年金の達成率</p> <table border="1" data-bbox="1435 836 2092 1043"> <thead> <tr> <th></th> <th>2か月以内※</th> <th>1か月以内</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年3月末</td> <td>91.1%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月末</td> <td>90.1%</td> <td>57.7%</td> </tr> <tr> <td>平成24年3月末</td> <td>98.0%</td> <td>89.4%</td> </tr> <tr> <td>平成25年3月末</td> <td>97.8%</td> <td>94.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※加入状況の再確認を要する場合  ・老齢厚生年金の達成率</p> <table border="1" data-bbox="1435 1123 2092 1331"> <thead> <tr> <th></th> <th>2か月以内※</th> <th>1か月以内</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年3月末</td> <td>86.3%</td> <td>45.0%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月末</td> <td>89.5%</td> <td>54.6%</td> </tr> <tr> <td>平成24年3月末</td> <td>97.5%</td> <td>83.1%</td> </tr> <tr> <td>平成25年3月末</td> <td>97.5%</td> <td>91.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※加入状況の再確認を要する場合</p>		2か月以内※	1か月以内	平成22年3月末	91.1%	50.0%	平成23年3月末	90.1%	57.7%	平成24年3月末	98.0%	89.4%	平成25年3月末	97.8%	94.3%		2か月以内※	1か月以内	平成22年3月末	86.3%	45.0%	平成23年3月末	89.5%	54.6%	平成24年3月末	97.5%	83.1%	平成25年3月末	97.5%	91.5%
	2か月以内※	1か月以内																														
平成22年3月末	91.1%	50.0%																														
平成23年3月末	90.1%	57.7%																														
平成24年3月末	98.0%	89.4%																														
平成25年3月末	97.8%	94.3%																														
	2か月以内※	1か月以内																														
平成22年3月末	86.3%	45.0%																														
平成23年3月末	89.5%	54.6%																														
平成24年3月末	97.5%	83.1%																														
平成25年3月末	97.5%	91.5%																														

	<p>イ年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する</p>	<p>・遺族基礎年金の達成率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2か月以内※</th> <th>1か月以内</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年3月末</td> <td>80.5%</td> <td>40.4%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月末</td> <td>85.4%</td> <td>41.9%</td> </tr> <tr> <td>平成24年3月末</td> <td>93.8%</td> <td>81.4%</td> </tr> <tr> <td>平成25年3月末</td> <td>94.2%</td> <td>88.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※加入状況の再確認を要する場合</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>・遺族厚生年金の達成率</th> <th>2か月以内※</th> <th>1か月以内</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年3月末</td> <td>73.9%</td> <td>52.2%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月末</td> <td>77.4%</td> <td>49.9%</td> </tr> <tr> <td>平成24年3月末</td> <td>88.3%</td> <td>85.5%</td> </tr> <tr> <td>平成25年3月末</td> <td>91.2%</td> <td>94.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※加入状況の再確認を要する場合</p> <p>・障害基礎・障害厚生年金の達成率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>障害基礎年金 3か月以内</th> <th>障害厚生年金 3か月半以内</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年3月末</td> <td>88.8%</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月末</td> <td>87.7%</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>平成24年3月末</td> <td>94.6%</td> <td>45.2%</td> </tr> <tr> <td>平成25年3月末</td> <td>95.5%</td> <td>59.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【今後の進め方】</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上により、本部処理日数の短縮に努めるとともに、事務所・事務センターとの連携を強化し、進達日数及び返戻率の削減を図り、目標を達成させる。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を月次で行い、適正な業務処理に努めるとともに、</p>		2か月以内※	1か月以内	平成22年3月末	80.5%	40.4%	平成23年3月末	85.4%	41.9%	平成24年3月末	93.8%	81.4%	平成25年3月末	94.2%	88.2%	・遺族厚生年金の達成率	2か月以内※	1か月以内	平成22年3月末	73.9%	52.2%	平成23年3月末	77.4%	49.9%	平成24年3月末	88.3%	85.5%	平成25年3月末	91.2%	94.2%		障害基礎年金 3か月以内	障害厚生年金 3か月半以内	平成22年3月末	88.8%	10.0%	平成23年3月末	87.7%	7.7%	平成24年3月末	94.6%	45.2%	平成25年3月末	95.5%	59.3%
	2か月以内※	1か月以内																																													
平成22年3月末	80.5%	40.4%																																													
平成23年3月末	85.4%	41.9%																																													
平成24年3月末	93.8%	81.4%																																													
平成25年3月末	94.2%	88.2%																																													
・遺族厚生年金の達成率	2か月以内※	1か月以内																																													
平成22年3月末	73.9%	52.2%																																													
平成23年3月末	77.4%	49.9%																																													
平成24年3月末	88.3%	85.5%																																													
平成25年3月末	91.2%	94.2%																																													
	障害基礎年金 3か月以内	障害厚生年金 3か月半以内																																													
平成22年3月末	88.8%	10.0%																																													
平成23年3月末	87.7%	7.7%																																													
平成24年3月末	94.6%	45.2%																																													
平成25年3月末	95.5%	59.3%																																													

<p>○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。</p>	<p>組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。</p> <p>②年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。</p>	<p>年金給付の支給誤り防止や事務処理誤りについて情報共有を図るための取組を実施した。</p> <p>(実績)</p> <p>○マニュアルインストラクター研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 10 月実施</li> <li>・平成 23 年 10 月実施</li> <li>・平成 24 年 10、11、12 月実施</li> </ul> <p>○年金給付事務研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年 11、12 月実施</li> <li>・平成 24 年 11、12 月実施</li> </ul> <p>○事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取組状況について意識共有のための現場との意見交換を実施(随時)</p> <p>○事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載(平成 23 年 12 月～)</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○効果的な取組を検討し、引き続き実施</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○年金請求者の利便性の向上や裁定請求漏れの防止など、年金行政のサービスの一層の向上と年金相談の効率化や裁定事務の迅速化を進めるため、年金支給開始年齢到達者に対し、到達する直前にあらかじめ年金記録等を印字した「裁定請求書」を送付する事業を実施している。</p> <p>(実績)</p> <p>○60 歳に特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生する方に対しターンアラウンド年金請求書の送付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度 1,428,390 件</li> </ul>
---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度 1,345,374 件</li> <li>・平成 24 年度 1,128,762 件(実績数値については、4 月中旬取りまとめ予定)</li> <li>○65 歳に老齢基礎年金、老齢厚生年金の受給権が発生する方に対しターンアラウンド年金請求書の送付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度 127,833 件</li> <li>・平成 23 年度 206,805 件</li> <li>・平成 24 年度 229,572 件</li> </ul> </li> <li>○特別支給の老齢厚生年金の受給権があるにもかかわらず、未だ年金の決定がされていない方に対し、65 歳の 3 カ月前にターンアラウンド年金請求書の送付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度 54,423 件</li> <li>・平成 23 年度 80,102 件</li> <li>・平成 24 年度 99,539 件</li> </ul> </li> <li>○69 歳まで年金の裁定請求を行っていない方に対し、請求の手続きを勧奨するお知らせの送付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度 19,224 件</li> <li>・平成 24 年度 23,144 件</li> </ul> </li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○申請忘れ、申請漏れの方を極力少なくするため、上記取組について、引き続き実施</li> </ul>
<p><b>(4)相談、情報提供等に関する事項</b></p> <p>○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。</p>	<p><b>4. 相談、情報提供等に関する事項</b></p> <p><b>(1)年金相談の充実</b></p> <p>年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。</p> <p>ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○年金事務所の相談体制 <ul style="list-style-type: none"> <li>年金事務所窓口における相談待ち時間の短縮、年金相談スキルの向上のために以下の取組を実施</li> </ul> </li> <li>①相談窓口体制の確立のため、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、基本的に相談スキルを有する正規職員で対応する体制(常設相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)の確立、相談業務の</li> </ul>

<p>○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を努めること。</p>	<p>また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。</p> <p>ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を70%以上とすることを目指す。</p> <p>イ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に外部委託し、効果的な業務実施を図る。</p> <p>ウ 社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。</p> <p>エ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。</p> <p>オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力をを行い、相談体制の拡充を図る。</p>	<p>サービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修等を内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針」を策定</p> <p>②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の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昼休み時間帯における年金相談の実施</li> <li>・毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長</li> <li>・毎月第2土曜日における年金相談の実施</li> </ul> <p>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にするため、及び相談品質向上(相談レベルの統一化・向上)のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口の混雑状況及び混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載</li> <li>・年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報を提供</li> <li>・相談内容に応じたブース仕分けと窓口案内を年金事務所の状況に応じ実施</li> <li>・昼休み等の全所対応体制を構築することによるお客様の滞留の解消</li> <li>・混雑の分散化を図るため、年金事務所の実情に応じた予約制による相談の拡大</li> <li>・サービス・業務改善コンテストに応募のあった先進的な取り組み事例の全国展開</li> <li>・ブロック本部における混雑事務所の状況把握、対策指導(窓口ブースの増設、事務所内研修による相談担当者の育成)</li> <li>・ねんきんネットやホームページの充実(Q&amp;Aの見直し、手続き記入例の掲載等)により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供や案内を充実</li> <li>・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」を構築するとともに、「来訪相談窓口管理運営マニュアル」を</li> </ul>
---	---	--

		<p>策定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金事務所窓口での待ち時間、待ち人数の表示及びホームページ、携帯電話から当該情報をリアルタイムで確認できる「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」を相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域の年金事務所に導入</li> <li>・相談研修講師養成研修及び地方で行う相談研修の実地指導の実施</li> <li>・年金相談担当者のブロック本部及び事務所内研修の計画的実施並びに新規相談担当者の現場でのOJT、スキルチェックテストの実施</li> <li>・年金相談マニュアルの充実、窓口装置の操作研修のための研修用デモシステムの充実</li> </ul> <p>○コールセンター</p> <p>「ねんきんダイヤル(仙台、大森、福岡の3カ所に設置)」を最大限活用した応答率の向上及び相談品質の向上を図るための取組</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①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)、混雑期における臨時ブースの増設等の運営改善</li> <li>②各種通知書の改善及び大量に送付する通知書(年一通知(6月)、介護保険料改定(10月)、扶養親族等申告書及び社会保険料控除証明書(11月)、源泉徴収票(1月))について、分散送付によるコール数の平準化</li> <li>③混雑時の案内ガイダンスについて、架け直しによるコール数の増加を防ぐため、混雑していない日に案内するよう改善</li> <li>④ホームページへのQ&amp;Aの掲載、コールセンター混雑予測等の掲載</li> <li>⑤お客様満足度調査、機構職員によるモニタリング及びオペレーター研修による応答品質の向上</li> </ol>
--	--	--

【別表1：年金ダイヤル月別応答状況】

○年金相談センター及び常設型出張相談所の社労士会への運営委託

①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し、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務を実施

②常設型出張相談所を設置・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

○社労士会、市町村等と連携した年金相談の効果的な実施を図る

①年金事務所の相談窓口（一般相談ブース、記録相談ブース等）の一部を都道府県社労士会に委託し効果的な業務を実施

②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・協力した出張相談の実施

（実績）

○年金相談体制

①「年金相談体制の確立に向けた基本方針」を平成 23 年 10 月に策定。同方針に基づき、平成23年度から平成 26 年度当初までの年度別の正規職員配置計画を平成 24 年 3 月に策定

【一般相談窓口ブースの正規職員配置 割合(%)】

	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
計画	1 割程度	2 割程度	3 割程度	4 割程度
実績	20.9%	28.7%	-	-

(注1) 実績は、翌年度4月1日現在の割合である。  
 (注2) 正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。

【別表2:年金相談窓口ブース】

②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以下の取り組みを実施

- ・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対策を実施

- ・窓口の混雑状況及び混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載
- ・年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報を提供
- ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口案内を年金事務所の状況に応じ実施
- ・昼休み等の全所的対応体制を構築することによるお客様の滞留の解消
- ・混雑の分散化を図るため、年金事務所(312カ所)の実情に応じ、予約制による相談を拡大

【予約制実施事務所】

21年度	22年度	23年度	24年度
186事務所	192事務所	198事務所	216事務所

- ・サービス・業務改善コンテストに応募のあった先進的な取り組み事例(郵送提出を目的とした電話相談事跡シート作成による請求用紙、記載例の送付、所内応援体制(当番ローテーション)、障害年金相談対応チェックリスト、川

		<p>越事務所の取り組み(待ち時間短縮プロジェクトの設置、昼休み対応タイムスケジュールの作成、窓口統括チームの設置等)を全国展開(平成 24 年、3 月実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブロック本部における混雑事務所の状況把握、対策指導(窓口ブースの増設、事務所内研修による相談担当者の育成)を実施</li> <li>・ねんきんネットやホームページの充実(Q &amp; Aの見直し、手続き記入例の掲載等)により、事務所に来訪いただくなくても済むよう情報提供や案内を充実</li> <li>・相談業務の質的向上と効率化を図るため、「来訪相談窓口管理運営マニュアル(平成 22 年 6 月)」を策定するとともに、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(平成 23 年 6 月実施)」を構築</li> <li>・「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、平成 23 年 4 月から相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域へ順次導入(平成 23 年 4 月:南関東ブロック 48 年金事務所導入、平成 24 年 3 月:近畿ブロック 40 年金事務所導入、平成 25 年 3 月中部ブロック 27 年金事務所、北関東・信越ブロック 8 年金事務所導入)</li> <li>・相談研修講師養成研修(年 4 回)及び地方で行う相談研修の現地指導(随時)の実施</li> <li>・年金相談担当者のブロック本部及び事務所内研修の計画的実施並びに新規相談担当者の研修、現場でのOJT、スキルチェックテストの実施(平成 22 年 9 月から実施)</li> <li>・CS活動及び年金相談研修を体系化し、研修等の標準例を示した「CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針」(平成 24 年 12 月策定)に基づく相談研修等の取り組みの推進</li> <li>・年金相談マニュアルの充実、窓口装置の操作研修のための研修用デモシステムを構築(平成 22 年 11 月)また、研修用一般パソコンの配布及び一般パソコンで使用可能とするためインストール用CDを配布(平成 23 年 11</li> </ul>
--	--	---

		<p>月、12月実施)  【別表3:年金事務所の混雑状況の比較】</p> <p>○コールセンター  「ねんきんダイヤル(仙台、大森、福岡の3カ所に設置)」を最大限活用した応答率の向上及び相談品質の向上を図るための対策を実施</p> <p>①コール数の分散化・減少化対策の実施  ・大量に送付する年一通知(6月)、介護保険料改定(10月)、扶養親族等申告書及び社会保険料控除証明書(11月)、源泉徴収票(1月)について、分散送付を実施(平成23年6月から実施)  ・混雑時の案内ガイダンスについて、架け直しによるコール数の増加を防ぐため、混雑していない日に案内するよう改善(平成24年1月から実施)</p> <p>②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)、Q&amp;Aの充実、ホームページへのコールセンター混雑予測等の掲載(平成23年12月から順次実施)</p> <p>③オペレーター応答品質の向上  ・お客様満足度調査の実施(毎年1回実施)  ・機構職員によるモニタリング及びオペレーター研修の実施(随時実施)</p> <p>○年金相談センター及び常設型出張相談所の運営委託  年金相談センター(51カ所)及び常設型出張相談所(15カ所)の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託し、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施  ※常設型出張相談所は都市部の混雑事務所の近郊や出張相談ニーズが高い地域に設置することとし、平成23年度から予算化  ・平成23年度10ヶ所設置  ・平成24年度5ヶ所設置</p>
--	--	--

		<p>○社労士会、市町村等と連携した年金相談の効果的な実施</p> <p>①年金事務所の相談窓口ブース(一般相談ブース、記録相談ブース)の一部を都道府県社労士会に委託し効果的な業務を実施</p> <p>【平成 24 年 4 月 1 日現在委託ブース】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般相談ブース 235 ブース</li> <li>・記録相談ブース 136 ブース</li> </ul> <p>②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・協力し出張相談を実施</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○今後も各種施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組む。</p> <p>①年金事務所の相談体制</p> <p>年金事務所の待ち時間は、機構設立当時と比較すると大幅な改善が図られているが、窓口ブースの有期雇用である特定業務契約職員の割合は平成 24 年 4 月 1 日現在で 55.4%であり、これへの依存度は極めて高い。</p> <p>今後の特定業務契約職員の雇用期間を踏まえた相談窓口体制整備を構築するため、一般相談窓口ブースの正規職員等 4 割配置を計画的に進めているが、次期制度改正対応もあり、記録問題を早期に終わらせ、記録問題対応に従事している正規職員を基幹業務に戻すことを前提とした「年金事務所における年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針」を平成 25 年 2 月に策定したところであり、同方針に基づき相談・給付体制の一段の充実を行い、業務の質的向上と効率化を図る。</p>
--	--	---

		<p>②コールセンター</p> <p>電話相談については、応答状況を踏まえながら、お客様ニーズに応え、年金事務所サービスの向上が図られるよう適切な体制整備が必要である。コールセンターの応答率は機構中期計画において、「応答率 70%以上を目指す」としているが、大量に送付する通知書が応答率を下げ大きな要因となっており、また、今後の各種制度改正によりコール数は増大することが考えられる。これまで、各種対策(通知書の分散送付や案内ガイダンスの改善、分かり易い通知書への直し、ホームページへのQ&amp;Aの掲載等)を図ってきたが、これ以上の対応は限界があり、以下のコールセンターの基盤強化を図ることにより、できるだけ応答率の維持・向上に努める。なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端にかかりにくくなるが、その他の時期は比較的にかかりやすくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム(IVR)によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターのより有効活用を図る。</p> <p>【コールセンターの基盤強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ねんきんダイヤル(第1コールセンター)で実施している電子申請のヘルプデスク(10 席)及び社会保険料控除証明書(11 月～3 月 50 席)をねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに移管し、オペレーター席数を通年で 10 席、11 月～3 月の混雑期に 50 席程度増席し、年金事務所の一般年金相談に関する転送電話を受ける体制を構築する。</li> <li>・ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルは模様替えし、電子申請のヘルプデスク及び社会保険料控除証明書対応も行う、「定期便等特別専用ダイヤル」150 席～200 席程度をフルアウトソーシングで設置する。</li> </ul>
--	--	--

	<p>(再掲)  エ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。</p>	<p>③年金相談センターの全国社会保険労務士会連合会への運営委託  年金相談センターの運営は、機構の中期計画において全国社会保険労務士会連合会への委託を位置づけている。複雑な年金制度の相談に、高度な専門知識を有する相談員を安定的に確保でき、適正かつ的確に対応できる事業主体は全国社会保険労務士会連合会であることから、次期中期計画においても当該連合会への委託を位置づけ、同連合会へ引き続き運営を委託する。</p> <p>【これまでの取組】  ○市区町村における端末装置の設置数については、その拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から16市区町村増え、平成24年3月末現在で298市区町村となっている。</p> <p>【今後の進め方】  ○引き続き、更なる拡大に努める。</p>
<p>○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。</p>	<p><b>(2)分かりやすい情報提供の推進</b>  公的年金事業に関するお客様の皆様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。</p> <p>ア 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。</p>	<p>【これまでの取組】  ○国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めた。</p> <p>○公的年金制度の内容やメリット、各種手続等に関する「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」等をホームページへ掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知した。</p> <p>○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、保険料納入告知書送付</p>

	<p>イ 分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。</p>	<p>時の文書同封により、全事業主に対して情報提供を行った。</p> <p>○公的年金制度を分かりやすく情報提供するため、「退職後の年金手続きガイド」および「知っておきたい年金のはなし」を作成、各拠点に配布した。また「知っておきたい年金のはなし」のパワーポイント版および説明者用の解説資料を作成、研修に活用した。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年 12 月「退職後の年金手続きガイド」、平成 24 年 4 月「知っておきたい年金のはなし」を各拠点に配布。</li> <li>・平成 24 年 5 月「知っておきたい年金のはなし」のパワーポイント版および説明者用の解説資料を機構 LAN に掲示</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○平成 25 年 3 月に「知っておきたい年金のはなし」および「退職後の年金手続きガイド」の改訂版を作成、5 月より管理帳票化し、地方のニーズに応え随時必要部数を配布。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○ホームページは、お客様の意見等も踏まえて、分かりやすく利用しやすいように改善した。また、平成 24 年 3 月末には全面的な見直しを行い、対象者別、目的別、キーワード別に情報を検索できるようにした。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東日本大震災に関する緊急情報を掲載(23 年度)</li> <li>・年金 Q &amp; A に「検索機能」や「アンケート機能」を追加(23 年度)</li> <li>・視力の弱い方に配慮したページを増加(前年度比 2 割増、約 800 ページ)(23 年度)</li> <li>・年金事務所の窓口混雑状況を「リアルタイム表示」で掲</li> </ul>
--	--------------------------------------	--

	<p>ウ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。</p>	<p>載(23年度48年金事務所、24年度40年金事務所)  ・「今月のご案内」にタイムリーな情報を掲載(23年度)  ・ツイッターを開始(23年度)  ・年金事務所名にふりがなを追記(24年度)  ・船員保険のページを新設(24年)  ・国民年金後納制度のページを新設(24年)  ・障害認定基準のページを新設(24年)  ・印刷用ページで「印刷ボタン」を自動表示(24年)  ・特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げページを新設(24年)  ・「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のページを新設(24年度)</p> <p>【今後の進め方】  ○アンケート機能などで収集したお客様の声を参考にして、引き続き、分かりやすいホームページの作成・提供を目指す。</p> <p>【これまでの取組】  ○全ての被保険者の方を対象に、保険料納付実績や年金見込額等の年金情報をお知らせする「ねんきん定期便」を誕生月に送付した。</p> <p>(実績)  ・平成21年度 約6,676万人(旧社会保険庁分を含む)  ・平成22年度 約6,610万人  ・平成23年度 約6,525万人  ・平成24年度 約6,578万人</p> <p>○また、「ねんきん定期便」等が未送達となった方に対し、住基ネットを活用し、最新の住所に「ねんきん定期便」を送付した。(平成24年3月に約51万人、平成25年2～3月に</p>
--	--	--

	<p>エ インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報提供の充実を図る。</p>	<p>約 41 万人)</p> <p>※ねんきんネットで記述済み 《 I. 年金記録問題への対応に関する事項(7)参照》</p> <p>【これまでの取組】 ○ホームページから受け付け、年金見込額試算を送付する事業については、平成24年度に10,000件の受付でした(平成23年度18,415件)。なお、この事業は「ねんきんネット」に統合したため、平成25年3月で終了。</p>
<p><b>(5)国民の声を反映させる取組に関する事項</b> ○ 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。</p>	<p><b>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</b> 公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCA サイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する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取り組む。</p> <p>ア 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を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努める。</p>	<p>【これまでの取組】 ○お客様からのご意見・ご要望・苦情等の「お客様の声」を直接本部へ報告する仕組みを構築するとともに、年金事務所等における「ご意見箱」の設置や日本年金機構へのご意見・ご要望メールやお手紙などにより、幅広くお客様の声を集約・分析を行い、サービス改善を図った。 なお、制度改正に関するご意見・ご要望は厚生労働省へ報告している。</p> <p>(具体的な取組事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金事務所等における「ご意見箱」の設置</li> <li>・年金事務所等で受け付けたお客様の声報告</li> <li>・日本年金機構へのご意見・ご要望メールおよび手紙</li> <li>・日本年金機構本部への電話</li> <li>・お客様満足度アンケートの実施(年金事務所、年金相談センター、コールセンター)</li> <li>・民間の第三者機関による年金事務所のお客様窓口調査</li> <li>・わかりやすい文書・情報提供を目的として、一般の方及び文書デザイナー(文書作成のプロ)にご参画いただく「お客様向け文書モニター会議」の実施</li> </ul> <p>○各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、平成22年6月にサービスリーダー実施要領</p>

	<p>イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。</p>	<p>を決定、各部署にサービスリーダーを設置した。サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内のサービスチェックを四半期に一度を基本として実施した。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 6 月より、名札の着用、名刺の用意、待ち時間表示、掲示物の整理等の事務所内サービスチェックを四半期に一度を基本として実施。</li> <li>・平成 23 年 9 月にサービスチェック項目の見直しを実施。(事務所内案内図の表示、「優先受付票」の交付の追加等)。</li> <li>・平成 25 年 1 月にサービスチェック項目の見直しを実施(フロア担当者の追加等)。</li> </ul> <p>【今後の予定】</p> <p>○継続的にサービスチェックを実施し、改善に役立てる。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お伺いし、現場主導のサービス改善を図るため「お客様サービスモニター会議」を実施。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度は 8 か所、平成 23 年度は 15 か所、平成 24 年度は 18 か所の年金事務所実施</li> <li>・モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ、参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は全国に周知し、今後のサービス改善の参考にした。(ねんきん定期便の簡素化、退職者向けパンフレット「退職後の年金手続きガイド」の作</li> </ul>
--	---	---

<p>○ 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。</p>	<p>ウ 現場で受け付けたお客様の声(苦情含む)については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22 年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23 年度中の導入・稼働を目指す。</p> <p>エ お客様満足度を測るためのアンケートや「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、お客様に対するサービス向上を図る。</p>	<p>成等)</p> <p>【今後の予定】</p> <p>○平成 25 年度は各ブロックから 2 か所、計 18 か所の年金事務所等で 11 月～12 月に開催予定。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○平成 22 年 12 月において「お客様対応管理システム」(例: 事務所単位、苦情内容別の集計、分析。事件・事故・事務処理誤り及び年金相談事跡管理を含む)基本計画(業務設計書)を策定したが、その後、有識者の助言に基づき事務処理誤り、相談事跡も包含した包括的データベースとすることとし、このため開発スケジュールを平成 23 年 10 月に見直した。さらに、ホームページからのメールによるお客様からのご意見・ご要望及びコールセンターにおける事跡の取り込みを含め同時稼働とすることにより平成 25 年 9 月稼働を目途に構築する。</p> <p>(実績)</p> <p>・平成 24 年 8 月システム開発作業着手</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○年金事務所等の現場で受け付けたお客様の声については、現場からブロック本部及び本部へ報告するとともに、25 年 9 月導入予定の「お客様対応管理システム」を活用し、これらのお客様の声に対する対応管理や集積・分析を行う。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○全国の年金事務所および街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務に対して「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況を客観的に評価するた</p>
---	--	---

	<p>オ「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、毎事業年度、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。</p>	<p>め、民間業者による覆面調査を実施し、接遇面、電話応対等の改善に役立てた。また調査項目についてより客観的に評価できるよう評価基準を見直すとともに、調査項目について適切に評価できるよう窓口相談員の回答を想定したシナリオを設定するなど調査の改善を図った。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 24 年 6 月に平成 23 年度調査結果をホームページに公表。お客様満足度アンケートの集計結果とともに各拠点のサービス改善の参考にした。</li> <li>・平成 24 年度調査については平成 25 年 1 月～2 月に実施。</li> </ul> <p>【別表4:お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)】</p> <p>【今後の予定】</p> <p>○昨年同様、平成 25 年 6 月に平成 24 年度調査結果をホームページに公表予定。お客様満足度アンケートの集計結果とともに各拠点のサービス改善の参考にする。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○アニュアルレポート(年次報告書)は、各年度の業務実績報告書、役員に関する情報等を、図表などを使用しながら分かりやすくお客様向けに情報を発信。また、毎年度特集記事を組み、お客様が興味を引き、親しみやすい内容にするための工夫を凝らした。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アニュアルレポート 2009 版 平成 22 年 11 月公表</li> <li>・アニュアルレポート 2010 版 平成 23 年 10 月公表</li> <li>・アニュアルレポート 2011 版 平成 24 年 9 月公表</li> </ul>
--	--	--

	<p>カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。</p>	<p>【今後の進め方】 ○効果的な周知方法を検討し、引き続き実施</p> <p>【これまでの取組】 ○事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を13回開催。 運営評議会において、平成23年10月6日に「公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取り組みの強化について」の提言、平成25年2月14日に「年金制度改正への対応について」の提言が取りまとめられ、この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要請する事項について、対応の検討を依頼した。</p> <p>【今後の進め方】 ○お客様本位の業務運営を実現させるため、引き続き運営評議会を開催していく予定。</p>
<p><b>(6)電子申請の推進に関する事項</b> ○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。</p>	<p><b>6. 電子申請の推進に関する事項</b> 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、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日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、平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。</p>	<p>【これまでの取組】 ○平成23年度から24年度にかけて、事業主等に送付する納入告知書に利用勧奨チラシを同封するとともに、算定事務説明会や事業所調査時等に電子媒体申請の利用勧奨を行った。 ○平成23年7月より、年金受給者の住所変更届、死亡届について住基ネットからの情報を活用することにより届書省略を実施した。 ○平成23年12月より、電子媒体申請に係る利用可能な媒体(CD・DVD)の種類を拡大した。 ○平成24年10月より、電子申請に必要な添付書類について、別送扱いから画像ファイル添付に変更するとともに、電子申請時の添付ファイル容量(300KB)の制限を撤廃し</p>

		<p>た。</p> <p>○毎月、全国社会保険労務士会連合会と電子申請の利用促進にかかる協議を実施している。</p> <p>○また、市区町村から報告される「国民年金被保険者資格取得届」等の適用関係届書について、電子媒体による届出を可能とするため、市区町村へシステム開発を依頼するとともに、オンラインシステムの改修を実施。(平成25年4月運用開始)</p> <p>(実績)</p> <p>○オンライン利用率(電子媒体申請を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度:60.4%(主要9手続)</li> <li>・平成24年度:58.8%(重点16手続)</li> </ul> <p>※「新たなオンライン利用に関する計画」(平成23年8月3日IT戦略本部決定)により、オンライン利用率の対象手続が「重点16手続のうち的主要9手続」から「重点16手続」に見直された。(平成23年度重点16手続とした場合のオンライン利用率:56.8%)</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○引き続き、全国社会保険労務士会連合会との協議を行い、電子申請の利用促進のための方策を検討し、実施する。</p> <p>○また、国民年金適用関係届書の電子媒体化についても、引き続き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。</p> <p>○今後とも、電子申請にかかる申請データ容量の拡大と添付ファイル形式追加等の改善を図るため、システム開発を実施する。</p>
<p><b>4 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p>(1)効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>○ 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図</p>	<p><b>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</b></p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各般</p>

<p>るとともに、標準化を進めること。</p> <p>○ 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</p>	<p>線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。</p> <p>イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位の設置する事務センターへの完全集約化を実現する。</p>	<p>の取組を推進した。</p> <p>○事務処理誤り再発防止に関する現場第一線の職員からの改善提案などを踏まえ、「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づく取組を推進した。また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、外部コンサルタントによる検証を行い、再発防止策は、「おおむね有効」との評価を受けた。</p> <p>○業務の標準化を図るために必要な業務処理マニュアルの精緻化に継続的に取り組んだ。</p> <p>○職員提案制度やサービス・業務改善コンテストに応募のあった提案や取組を評価し、好取組事例については全国展開するなど、サービス・業務改善に取り組んだ。</p> <p>○平成 22 年 7 月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、新たな事項も盛り込み、平成 24 年 12 月に改定した。</p> <p>(実績)</p> <p>○業務改善工程表の取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度 97 件中 43 件実施済 (残りの 54 件については、次年度以降順次実施予定)</li> <li>・平成 24 年度 78 件中 43 件実施済 (残りの 35 件については、次年度以降順次実施予定)</li> </ul> <p>○職員提案制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度 485 提案を評価し 52 提案を採用</li> <li>・平成 24 年度 278 提案を評価し 96 提案を採用</li> </ul> <p>○サービス・業務改善コンテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度(第 3 回コンテスト) 応募取組 134 件中 42 件について全国展開実施</li> <li>・平成 24 年度(第 4 回コンテスト) 応募取組 117 件中 17 件について全国展開実施</li> </ul> <p>○事務処理誤り総合再発防止策に基づく各種取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度実施</li> </ul>
---	--	---

		<p>届書の受付控えの交付対象の拡大、未処理届書の確認・点検の実施、マニュアル改正時などにおける勉強会の実施、ファックス送信誤りの防止、記録統合誤り防止の実施、老齢年金繰下げ意思確認書の実施</p> <p>・平成 23 年度実施</p> <p>国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善、厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書への社会保険労務士コードの印字、20 歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善、二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善、裁定中表示の期間における資格取得届・資格喪失届の入力処理の改善</p> <p>・平成 24 年度実施</p> <p>旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策に係るシステム開発、説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策・事務処理上の留意点などの情報提供、審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理、説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート(チェックリスト)」の作成、届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入、未処理届書の確認・点検の徹底、誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印</p> <p><b>【今後の進め方】</b></p> <p>○引き続き、業務手順を点検し、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。</p> <p>○「事務処理誤り総合再発防止策(改定)」に基づき、事務処理誤りの徹底した削減に引き続き取り組む。</p> <p>・年金見込額試算システムの改善</p> <p>・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化</p> <p>・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善</p>
--	--	---

	<p>ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大</li> <li>・雇用保険の給付と年金との自動調整</li> <li>・遡及記録の補正処理の改善</li> <li>・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化</li> <li>・各種請求書等のバーコード管理化</li> <li>・申請・相談等の情報化・電子化</li> <li>・加給年金停止処理の改善</li> <li>・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録</li> <li>・ヒヤリ・ハット事例集の作成</li> <li>・項目点検チェックシートの完備</li> <li>・窓あき封筒への切替</li> </ul> <p>○「事務センター業務の当面のあり方について」の報告書に加え、実態を把握するための調査結果を踏まえ、次期、事務センター業務の外部委託の切替に向けて、方針を整理する。</p> <p>【これまでの取組・今後の予定】</p> <p>○年金事務所の再配置等については、お客様の利便性等を踏まえた適正配置の観点から、必要に応じ、再配置の実施を検討する。</p>
<p><b>(2)運営経費の抑制等に関する事項</b></p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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</p>	<p><b>2. 運営経費の抑制等に関する事項</b></p> <p>機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。人件費について、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。</p> <p>一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、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。)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。)</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>1. 機構の人員体制及び人件費について</p> <p>○機構の人員体制については、基本計画を踏まえ、平成22年10月から准職員の定員を90人削減した。</p> <p>また、平成25年4月から准職員の定員を42人削減する予定。</p> <p>なお、年金記録問題への対応のため、通常の定員とは別に必要な人員を確保し、着実に業務に取り組んだところ。</p> <p>○国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も考慮</p>



		<p>(実績:予算額)</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">22'</td> <td style="text-align: center;">23'</td> <td style="text-align: center;">24'</td> </tr> <tr> <td>・一般管理費</td> <td style="text-align: right;">169.8 億円</td> <td style="text-align: right;">162.8 億円</td> <td style="text-align: right;">155.6 億円</td> </tr> <tr> <td>&lt;25'までに12%削減&gt;</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(▲4.1%)</td> <td style="text-align: center;">(▲8.4%)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">25' (予算)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">149.2 億円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">(▲12.2%)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr><td colspan="4"> </td></tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">22'</td> <td style="text-align: center;">23'</td> <td style="text-align: center;">24'</td> </tr> <tr> <td>・業務経費</td> <td style="text-align: right;">706.5 億円</td> <td style="text-align: right;">683.6 億円</td> <td style="text-align: right;">666.7 億円</td> </tr> <tr> <td>&lt;25'までに4%削減&gt;</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(▲3.2%)</td> <td style="text-align: center;">(▲5.6%)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">25' (予算)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">676.9 億円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">(▲4.2%)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>※( )は22年度比の削減割合  ※一般管理経費は「人件費」を除く。  ※業務経費は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を除く。</p> <p><b>【今後の進め方】</b></p> <p>1. 機構の人員体制及び人件費</p> <p>○機構の人員体制については、基本計画に基づき、引き続き合理化・効率化を進める。ただし、社会保障・税一体改革の一環として実施される年金制度改革の施行事務や厚生年金基金制度改革による基金特例解散に伴う徴収業務など、基本計画策定時には想定されていなかった新たな状況への的確な対応は、信頼回復を図る上で至上命題であり、新たに発生する業務について効率的な実施を図りつつ、それを実施できる体制を確保し、円滑な実施に遺漏なきを期す。また、年金記録問題再発防止のため、年金記録の正確な管理等に必要な人員は引き続き確保する。</p>		22'	23'	24'	・一般管理費	169.8 億円	162.8 億円	155.6 億円	<25'までに12%削減>		(▲4.1%)	(▲8.4%)		25' (予算)				149.2 億円				(▲12.2%)								22'	23'	24'	・業務経費	706.5 億円	683.6 億円	666.7 億円	<25'までに4%削減>		(▲3.2%)	(▲5.6%)		25' (予算)				676.9 億円				(▲4.2%)		
	22'	23'	24'																																																			
・一般管理費	169.8 億円	162.8 億円	155.6 億円																																																			
<25'までに12%削減>		(▲4.1%)	(▲8.4%)																																																			
	25' (予算)																																																					
	149.2 億円																																																					
	(▲12.2%)																																																					
	22'	23'	24'																																																			
・業務経費	706.5 億円	683.6 億円	666.7 億円																																																			
<25'までに4%削減>		(▲3.2%)	(▲5.6%)																																																			
	25' (予算)																																																					
	676.9 億円																																																					
	(▲4.2%)																																																					

		<p>○日本年金機構の職員の給与については、機構法に定められている「機構の業務の実績を考慮し、かつ社会一般の情勢に適合したものとなるように定めなければならない。」ことを基本とする。</p> <p>○人件費については、引き続き国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢を踏まえ、効率化を進める。</p> <p>2. 一般管理費及び業務経費</p> <p>○次期中期計画策定に向けては削減目標の見直しを検討する。</p>
<p><b>(3)外部委託の推進に関する事項</b></p> <p>○「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。</p>	<p><b>3. 外部委託の推進に関する事項</b></p> <p>基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。</p> <p>ア 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、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。</p>	<p><b>【これまでの取組】</b></p> <p>○年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など高度なスキルが求められる業務については、業務処理の質をより重視した総合評価落札方式により、適切な委託先の選定に努めている。</p> <p>なお、その他の最低価格落札方式または随意契約による外部委託についても、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順によりチェックリストに基づいて事前審査を行い、適切に委託先を選定した。</p> <p>また、事後チェックとして、会計規程等に基づき審査及び承認等が適切に行われているかについて、監査部による調達プロセス監査を実施して検証した。</p> <p><b>【今後の進め方】</b></p> <p>○今後も、高度なスキルが求められる業務については総合評価落札方式を活用する等、外部委託業務の質の向上を図っていく。</p> <p>また、年金事業全体への影響が大きい事務センター業務等の委託先については、業務履行能力をより適切に把握・評価することができるよう、これまでの委託実績を踏まえ、</p>

	<p>イ 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。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。</p>	<p>サービス品質に関する合意(SLA: サービスレベルアグリーメント)の活用を含め、入札方法等の検討を行う。</p> <p>【これまでの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○サービス品質を確保するため、標準仕様書に基づき、業務の外部委託のすべての契約についてSLAを締結している。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施などによりモニタリングを行っている。</li> <li>○サービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方等を整理し、「SLAに関するガイドライン」を作成した。</li> <li>○平成 23 年より、前年度中に契約が終了した契約実績額1億円以上の外部委託について、実績及び評価結果をホームページにて公表している。これらの外部委託業務の目的は概ね達成(品質、納期等)できたと認められるが、一部の業務について改善指示を行い、次回契約の仕様等において改善を図った。</li> </ul> <p>(実績)</p> <p>外部委託 評価・公表件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度分 <ul style="list-style-type: none"> <li>業務の外部委託 18 件</li> <li>システム開発等の外部委託 10 件</li> </ul> </li> <li>・平成 23 年度分 <ul style="list-style-type: none"> <li>業務の外部委託 25 件</li> <li>システム開発等の外部委託 14 件</li> </ul> </li> <li>・平成 24 年度分 ※集計中</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「SLAに関するガイドライン」に基づき、定量化のための具体的な作業(評価項目・基準の検討や実績データ取得等)に</li> </ul>
--	---	--

	<p>ウ 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。</p>	<p>取り組む。また、サービス品質の向上を目指して、これからも標準仕様書の改正・その他の各種改良を重ねていく。</p> <p>【これまでの取組】 ○継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託などについて複数年契約を行っている。</p> <p>【今後の進め方】 ○今後も、継続的な実施により品質の向上が見込める業務を中心に、複数年契約を活用していく。</p>
<p><b>(4)社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</b> ○ 新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。</p>	<p><b>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</b> 新しい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。</p>	<p>【これまでの取組】 ①基本設計:平成18年度終了 ②基本設計補完工程(業務ソフトウェア):平成23年度終了 ・年金記録問題を踏まえ、業務フローの点検・見直し結果等を基本設計に反映。 ③基本設計補完工程(アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証):平成24年度～平成25年度 ・機能共通化を含む詳細設計ルールの方策及び設計内容の妥当性・実現性検証。</p> <p>【今後の進め方】 ○「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、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p>
<p><b>(5)その他業務運営の効率化の取組に関する事項</b> ○ 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</p>	<p><b>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</b> 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間</p>	<p>【これまでの取組】 ○契約予定価格が少額のものや契約の性質からやむを得な</p>

<p>約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めること。</p>	<p>中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額（機構設立時に契約を締結するものを除く。）の合計額の10%以上を削減することを目指す。</p> <p>ア 契約について、競争入札（総合評価方式を含む。）によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。</p> <p>イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進捗管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</p> <p>ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム 開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。</p>	<p>い場合などを除き競争入札の徹底を図るとともに調達計画の実績管理を的確に行った。</p> <p>○「契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合」は、80%以上の水準の確保には至らなかったが、国等における随意契約の見直しの公表基準に倣い、①企画競争と公募は競争性・透明性という点では一般競争入札と同様であり、②不落随契については一般競争入札した結果であるため、競争性のある契約として競争入札と同じ位置付けとした場合、競争性のある契約の占める割合は80%以上の水準を確保した。</p> <p>○また、複数年契約を活用することにより、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単年度契約の繰返しによって発生する調達事務コストの削減</li> <li>・調達数量の増大による価格の低減</li> <li>・契約事務の合理化</li> <li>・委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上などの効果が見込まれることから、複数年契約を積極的に推進した。</li> </ul> <p>○競争入札の徹底、本部への一括契約の推進及び複数年契約の活用等により、当初の調達計画額に対する契約実績額の削減割合を10%以上とすることができた。</p> <p>（実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般競争入札の割合</li> <li>平成22年度 66.6%</li> <li>平成23年度 64.1%</li> <li>平成24年度 61.8%</li> </ul> <p>なお、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったものを除くとともに、「競争入札した後の不落随契や競争</p>
-----------------------------------	--	---

		<p>性のある企画競争及び公募」などを競争性のある契約とした場合</p> <p>平成 22 年度 84.1%</p> <p>平成 23 年度 83.0%</p> <p>平成 24 年度 83.6%</p> <p>・複数年契約</p> <p>平成 22 年度 595 件(全契約件数 5,623 件)</p> <p>平成 23 年度 660 件(全契約件数 5,495 件)</p> <p>平成 24 年度 754 件(全契約件数 5,050 件)</p> <p>・調達計画額に対する契約実績額の割合(削減率)</p> <table border="1" data-bbox="1447 671 2089 882"> <thead> <tr> <th></th> <th>22 年度</th> <th>23 年度</th> <th>24 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>調達計画額(百万円)</td> <td>104,825</td> <td>161,703</td> <td>148,050</td> </tr> <tr> <td>契約実績額(百万円)</td> <td>75,214</td> <td>134,101</td> <td>122,345</td> </tr> <tr> <td>削減額(百万円)</td> <td>29,611</td> <td>27,602</td> <td>25,705</td> </tr> <tr> <td>削減率(%)</td> <td>28.2</td> <td>17.1</td> <td>17.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>【今後の取組】</p> <p>○今後も契約の競争性・透明性の確保を図るため、業務品質の確保に留意しつつ、競争性のある契約の推進及び競争性のある契約への見直しを行うとともに複数年契約等合理的な契約形態を活用しコスト削減に努める。</p>		22 年度	23 年度	24 年度	調達計画額(百万円)	104,825	161,703	148,050	契約実績額(百万円)	75,214	134,101	122,345	削減額(百万円)	29,611	27,602	25,705	削減率(%)	28.2	17.1	17.4
	22 年度	23 年度	24 年度																			
調達計画額(百万円)	104,825	161,703	148,050																			
契約実績額(百万円)	75,214	134,101	122,345																			
削減額(百万円)	29,611	27,602	25,705																			
削減率(%)	28.2	17.1	17.4																			
<p><b>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</b></p> <p>(1)内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>○ 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。</p>	<p><b>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</b></p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>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、仮に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構築する。また、内部監査機能を充実</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>1. コンプライアンスの確保、リスク管理</p> <p>○リスク管理規程及びコンプライアンス規程や役職員行動規範の制定、法令等違反通報制度の設置など、リスク・コンプライアンス確保のための体制や仕組みを整備している。</p> <p>○毎事業年度においてリスク管理プログラム及びコンプライ</p>																				

	<p>し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。具体的には、「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、</p> <p>①コンプライアンスの確保、  ②業務運営における適切なリスク管理、  ③業務の有効性・効率性の確保、  ④適切な外部委託の管理、  ⑤情報の適切な管理及び活用等、  ⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、  ⑦IT への適切な対応</p> <p>の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、日本年金機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するとともに、継続的にその改善を図る。特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。また必要な仕組みや体制を整備し、特に、不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。また、事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。</p>	<p>アンスプログラムを定め、それに基づいた取組内容をリスク管理委員会・コンプライアンス委員会に報告を行っている。</p> <p>○機構LANシステムを用いた研修や集合研修・職場内研修の実施など、役職員のコンプライアンス意識の向上を図っている。</p> <p>○優先対応リスクに対するリスクアセスメント調査を関係部署と連携し 22、23、24 年度継続して実施している。</p> <p>○東日本大震災を教訓として、災害時緊急連絡システムを導入し、災害時用のMCA無線機を配備している。</p> <p>○コンプライアンス事案が発生していることを踏まえ以下のような対応を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現金管理に関する事務の取扱いの見直し</li> <li>・全拠点の所長に対する研修の実施</li> <li>・防犯カメラ、鍵管理装置の設置(全事務所)など</li> </ul> <p>2. 組織風土改革</p> <p>○平成 22 年 9 月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、以下の 4 つの柱を掲げ「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な組織風土改革の「実践」に重きを置いた活動を展開。</p> <p>&lt;4 つの柱&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションの活性化</li> <li>・ほめる文化・感謝する風土の醸成</li> <li>・人を育てる文化・風土の形成</li> <li>・組織力やチーム力の向上</li> </ul> <p>(実績)</p> <p>○第 1 期組織風土改革実践PTにおいて、以下の取組を行うとともに平成 23 年 10 月に活動報告書を取りまとめ理事長へ報告</p> <p>(主な取組内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あいさつキャンペーン」の実施</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「さん付け運動」の推進</li> <li>・理事長と本部職員とのランチミーティングの実施</li> <li>・「サンキューカード」の実施</li> <li>・8つの「仕事を円滑に進めるためのHow to シリーズ」を作成</li> </ul> <p>○平成23年11月にメンバーを入れ替え、第2期PT活動を開始、組織風土改革の普及・浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、その展開を図るほか以下の取組を行うとともに平成24年9月に活動実績報告書を取りまとめ理事長へ報告</p> <p>(主な取組内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コミュニケーションの日」を全職員へ呼びかけ</li> <li>・本部職員の年金相談窓口体験及び本部職員と現場職員との意見交換会を実施</li> <li>・本部職員と現場職員等の課題共有等を目的とした本部での研修会を実施</li> <li>・職場単位でのマネジメント研修のモデル実施及び当該研修を職場内研修の必須事項とすることの検討を提言</li> </ul> <p>3. 業務上のリスク、事務処理誤りの把握等</p> <p>○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った。</p> <p>○事務処理誤り報告について、より効果的にその内容を蓄積、対応の管理、分析を行うためのデータベース化の検討を進め、基本計画書を策定した。(システム稼働は平成25年9月予定)</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、更なる事務処理誤り等の削減と再発防止のため、平成24年12月に「事務処理誤り総合再発防止策(改定)」を改定した。</p>
--	--	--

		<p>(実績)</p> <p>○リスクアセスメント調査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 8 月～9 月 (年金事務所(62)、事務センター(8)、等)</li> <li>・平成 23 年 9 月～10 月 (年金事務所(62)、事務センター(8)、等)</li> <li>・平成 24 年 11 月～12 月 (年金事務所(312)、事務センター(47)、等)</li> </ul> <p>○平成 22 年 7 月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づき再発防止の取り組みを行った。</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>1. コンプライアンスの確保、リスク管理</p> <p>○コンプライアンス確保の観点から、平成 24 年に発生した現金紛失事案など問題のある事案が依然として発生していることから、管理職だけではなく一般職にも対象を広げ研修に取り組む。</p> <p>○不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクの顕在化を防止する観点から、リスクアセスメントやリスク管理研修などを継続実施し、リスク管理の実効性の向上・リスク管理意識の醸成に取り組む。</p> <p>○地震等の自然災害に際して適切に対応できるよう緊急時対応マニュアルを策定するとともに、必要な業務の継続を行うため、災害対応要領を見直し、危機管理態勢を強化する。</p> <p>2. 組織風土改革</p> <p>○組織風土改革の取組は、一過性のものでなく、継続的に取り組んで行くべきものであるため、引き続きメンバーを入れ替え、活動を継続実施(第 3 期PT)し、これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新た</p>
--	--	---

<p>○国民からの申請書類など重要文書として指定する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。</p>	<p>文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底する。特にお客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とするなど、適正に管理・保管する。</p>	<p>な課題の設定、問題提起に取り組む。</p> <p>3. 業務上のリスク、事務処理誤りの把握等 ○事務処理誤りについては、可能な限りその発生を抑制するため、「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。</p> <p>【これまでの取組】 ○文書の管理・保管については、文書管理規程に定める「当面、文書の保存期限を超えても廃棄しない」との方針のもと、各職場内の研修を実施するなどその徹底を図った。必要な文書保管スペースを確保するため、倉庫の追加借り上げ、保管庫の追加設置等を行った。 また、文書管理の合理化を図るため、文書管理規程の改正を行い、会議資料等については電子媒体を原本として保存することを可能としたことに併せ、法人文書ファイル等の適切な保存に関して「日本年金機構法人文書ファイル保存要領」を定めた。 今後の機構における文書管理の方向性(骨子)を作成し、これに沿って文書管理の各種基準の見直しを行うため、文書管理PTの拡大を行い、検討を開始した。</p> <p>【今後の進め方】 ○文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状を踏まえ、文書管理に関する各種基準を作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進する。併せて、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。</p>
<p>(2)情報公開の推進に関する事項</p>	<p>2. 情報公開の推進に関する事項 以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に</p>	

<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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</p>	<p>基づく情報公開に適切に対応する。</p> <p>ア 毎事業年度の年次報告書(アニュアルレポート)の作成・公表等を行い、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を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。</p> <p>イ 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を行う。</p> <p>ウ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>※5. お客様の声を反映させる取組に関する事項の才を参照(P36)</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を原則毎月公表(ホームページに掲載)している。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」及び「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね2か月から3か月ごとに公表している。(なお、平成25年2月から、これらの情報をまとめて3か月毎に定期的にホームページで公表することとした。)</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○不適正事案や事務処理誤りなどの事案などの報告の仕組みを整備し、事案の重要性に応じ、速やかに公表するとともに、定期的に発生状況等を情報提供した。</p> <p>(実績)</p> <p>○事務処理誤り等の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度:2,578件</li> <li>・平成23年度:2,347件</li> <li>・平成24年度:2,670件</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○引き続き、不適正事案や事務処理誤りなどの事案について公表等を実施する。</p>
--	---	--

	<p>エ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、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。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられるすべての情報をホームページに掲載した。</p> <p>このほか、アニュアルレポート(年次報告書)、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載した。</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○引き続き、適時適切な公表を実施する。</p>
<p><b>(3)人事及び人材の育成に関する事項</b></p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○「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。</p>	<p><b>3. 人事及び人材の育成に関する事項</b></p> <p>以下の取組により、組織の一体感を醸成する。</p> <p>ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。</p> <p>イ すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンを確立する。</p> <p>ウ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系等を確立する。</p> <p>エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「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。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針を策定するとともに、平成22年12月には人事方針に基づく正規職員の人事配置ルール等を「日本年金機構職員のキャリア形成」として取りまとめ周知した。</p> <p>○平成23年10月より人事方針に基づく定期人事異動を実施している。</p> <p>○若手、民間出身者を積極的に年金事務所長へ登用した。また、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を、平成24年度から実施し、登用を開始した。</p> <p>○有期雇用職員からの正規職員登用制度を創設するなど、優秀な人材を幅広く採用する仕組みを導入した。</p> <p>○人事評価制度の透明性・公正性・納得性を確保するため、評価者研修や評価結果のフィードバック面談を実施している。また、評価者、被評価者アンケートを実施し、その結果を踏まえ適宜必要な制度の見直しを行っている。</p>

		<p>(実績)</p> <p>・定期人事異動の実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>異動者(全体に占める割合)</th> <th>うち全国異動者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">H23.10</td> <td>管理職</td> <td>518 人(18.5%)</td> <td>203 人</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>1,686 人(20.9%)</td> <td>367 人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,204 人(20.3%)</td> <td>570 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">H24.10</td> <td>管理職</td> <td>427 人(15.1%)</td> <td>198 人</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>2,010 人(24.6%)</td> <td>579 人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,437 人(22.2%)</td> <td>777 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>・年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施</p> <p>・有期雇用職員から正規職員への登用  平成 23 年 7 月 1 日:120 人  平成 24 年 7 月 1 日:280 人</p> <p>・人事評価に関する職員アンケート  被評価者のうち人事評価に「納得できた」と回答した割合  平成 23 年度:実績評価 87%、能力評価 88%  平成 24 年度:実績評価 87%、能力評価 88%</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○組織の一体感の醸成に向けて、人事方針に基づき、本人の適性や生活環境等を踏まえた適材適所の人事を行う。  また、必要な人材育成を進めるとともに業務処理体制確保に向けた人事を行う。</p> <p>○現在の人事評価制度の定着を目指し、引き続き評価者研修を実施するとともに、アンケート結果を分析・評価し、必要な見直しを行っていく。さらに、年金事務所及び年金事務センターに関しては、より事業実績を反映した実績評価となるよう引き続き改善を進めていく。</p> <p>○職員のモチベーションを高めるための人事・給与体系等の取り組みを引き続き進めていく。</p>			異動者(全体に占める割合)	うち全国異動者	H23.10	管理職	518 人(18.5%)	203 人	一般職	1,686 人(20.9%)	367 人	合計	2,204 人(20.3%)	570 人	H24.10	管理職	427 人(15.1%)	198 人	一般職	2,010 人(24.6%)	579 人	合計	2,437 人(22.2%)	777 人
		異動者(全体に占める割合)	うち全国異動者																							
H23.10	管理職	518 人(18.5%)	203 人																							
	一般職	1,686 人(20.9%)	367 人																							
	合計	2,204 人(20.3%)	570 人																							
H24.10	管理職	427 人(15.1%)	198 人																							
	一般職	2,010 人(24.6%)	579 人																							
	合計	2,437 人(22.2%)	777 人																							

<p>○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。</p>	<p>オ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設ける。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○日本年金機構設立と同時に新たな研修体系を構築、平成23年度以降同体系に基づき、集合研修(階層別・業務別)、職場内研修(各職場単位、ブロック単位)、通信研修を柱として、各研修を実施。特に業務別研修については、主要業務別、経験別にコースを設定。内部資格制度については、平成25年3月に第1回目の試験を実施。</p> <p>(研修受講実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度 集合研修計 57回、3,128人 職場内研修のべ 219,967人 通信研修(基礎課程)4,708人</li> <li>・平成24年度 集合研修 68回、4,008人 職場内研修のべ 230,354人 通信研修計(基礎課程)6,098人 (応用課程)1,824人</li> </ul> <p>(内部資格制度受験実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金実務2級 受験者数 1,377人、合格者数 1,209人</li> <li>・年金実務1級 受験者数 656人、合格者数 484人</li> </ul> <p>内訳</p> <p>( 保険料徴収コース:受験者数 185人、合格者数 134人 適用調査コース :受験者数 216人、合格者数 163人 年金相談コース :受験者数 255人、合格者数 187人 )</p> <p>【今後の進め方】</p> <p>○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他、集合研修の効果的な実施を図るため、通信研修の見直しを進める。</p>
<p>(4)個人情報の保護に関する事項</p>	<p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期す</p>	

<p>○ 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。</p>	<p>る。</p> <p>ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。</p> <p>イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○職場内研修において、毎年全職員に対し、個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとしており、各職場で職場内研修を実施した。</p> <p>また、定期的なセルフチェックによる自己診断を実施した。</p> <p>○個人情報保護管理推進計画を策定し、個別具体策の実施に向けた検討・実施を行っている。</p> <p>(実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護管理推進計画(平成23年度から平成25年度)の策定</li> </ul> <p>【今後の進め方】</p> <p>○引き続き、研修により全職員の個人情報保護意識の向上と、個人情報保護管理推進計画の推進を図る。</p> <p>個人情報保護管理推進計画においては、建物の物理的スペース等の問題もあるが、現在の環境下における最善を目指した対応を行っていく。</p> <p>【これまでの取組】</p> <p>○情報セキュリティー対策として、生体情報の暗号化によるアクセス制御を図るなどシステム上の対策を講じてきたところである。</p> <p>また、機構で管理する個人情報の機密保持のために、「機構で管理する情報の秘密保持のための手引き」を平成23年3月31日に定めたところである。</p> <p>(実績)</p> <p>機構で管理する情報の秘密保持のための手引きを策定(平成23年3月31日)</p>
--	--	---

	<p>ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティ対策を講ずる。</p> <p>エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。</p>	<p>【今後の進め方】</p> <p>○情報セキュリティ対策の取組みを引き続き実施。</p> <p>※上記アの【これまでの取組】等を参照</p> <p>【これまでの取組と今後の進め方】</p> <p>○委託先の選定時には個人情報の管理体制について確認できる資料の提出を求めるとともに、「委託業者選定審査チェックリスト」を使用して審査を行っており、また、委託業務遂行中には個人情報に関する立入検査を行う等、厳格な委託先の選定及び監督を実施している。</p>
	<p><b>V. 予算、収支計画及び資金計画</b></p> <p>「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。</p> <p>1. 予算 別紙1のとおり。</p> <p>2. 収支計画 別紙2のとおり。</p> <p>3. 資金計画 別紙3のとおり。</p>	<p>【これまでの取組】</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成した。</p> <p>予算執行については、入札によるコスト低減や事務の効率化等により、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に効率化を実現した。</p> <p>(実績)</p> <p>○22年度不用額&lt;620.9億円&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札、事務の効率化(260.1億円)</li> <li>・人件費の減少(181.6億円)</li> <li>・事業内容の変更(179.2億円)</li> </ul> <p>○23年度不用額&lt;464.8億円&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札、事務の効率化(141.4億円)</li> <li>・人件費の減少(152.2億円)</li> <li>・事業内容の変更等(171.2億円)</li> </ul> <p>○24年度不用額(予定)&lt;〇〇〇億円&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札、事務の効率化(〇〇億円)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>・人件費の減少(〇〇億円)</li><li>・事業内容の変更等(〇〇億円)</li></ul> <p><b>【今後の進め方】</b></p> <p>○今中期計画期間は削減目標の達成に向け、引き続き効率化を進める。</p>
--	--	--

## ねんきんダイヤル月別応答状況

## 【平成21年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	758,184	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	335,938	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

## 【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.4%	

## 【平成23年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月~)745席 (6月~)785席 繁忙期ブース数:(23.11、 24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

## 【平成24年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: (4月~)785席 繁忙期ブース数: (6月、10月)845席 (24.11、25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2) 偶数月15日に年金振込

別表2

年金相談窓口ブースの状況

	一般年金相談ブース					年金記録相談ブース				
	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務 契約職員等	社労士	ブース数	正規職員	准職員	特定業務 契約職員等	社労士
平成23年10月1日現在	1,679	240 (11.8%)	198	1,057	184	214	5	4	29	163
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235	195	7	9	50	136
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346	104	5	8	20	72

(注1) 平成25年4月の正規職員等欄は、「正規職員数(379人)」及び「エルダー職員数(38人)」並びに「年金相談専任職員数(91人)」の合計数である。

(注2) ( )は「正規職員等」の「ブース数」に対する比率。

## 年金事務所の混雑状況の比較

別表3

【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391	

注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。

【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

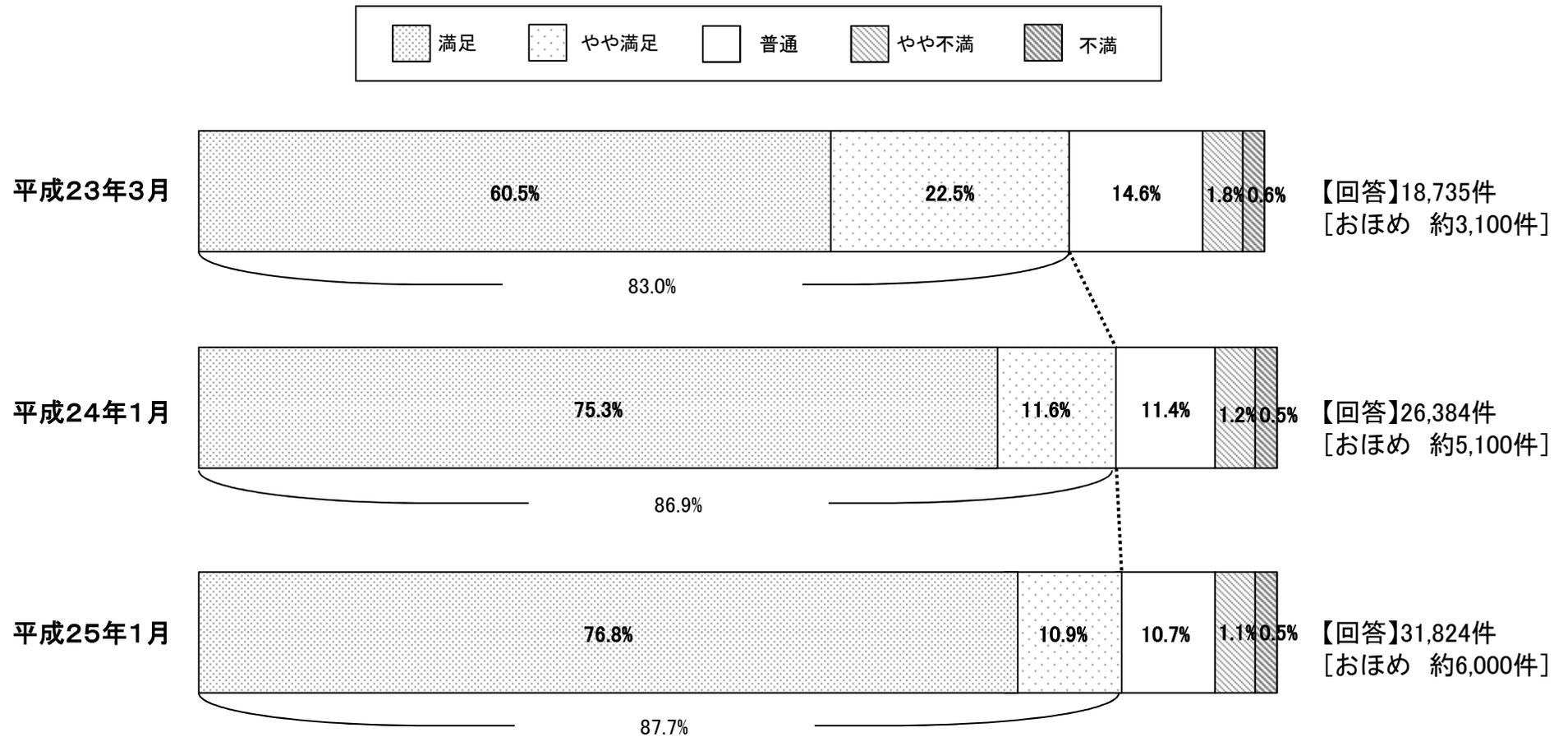
【平成23年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

【平成24年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所									
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

# お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)



(注)平成22年3月調査は4段階評価のため、直接的比較はできない。