

## 日本年金機構 平成26年度計画

平成26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26年3月31日

日本年金機構理事長 水島 藤一郎

平成26年度においては、「自信と誇りを持って働ける組織をつくり上げ、お客様の年金権を守る」ことを目標とし、その実現を図るため、機構の基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の業務に全力を傾注するとともに、事務処理誤り、事務処理遅延の根絶に向けて、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. 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

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き等を確実に実施する。

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 関係機関との連携・協力

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、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進する。

###### ③ 第3号不整合問題への対応

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（以下、「健全化法」という。）」の施行事務として、時効消滅期間にかかる特定期間該当届の届出勧奨及び

特例追納の申し出勧奨を実施する。

また、健康保険組合及び共済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種別変更届の届出勧奨に向けた準備として、関係機関との調整及び被扶養配偶者情報の提供依頼を行う。

## (2) 国民年金保険料収納対策

### ① 行動計画の策定

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26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26年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績を上回る水準を確保すること。

イ 平成25年度分保険料の平成26年度末における納付率については、平成25年度末から少なくとも4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。

ウ 平成24年度分保険料の最終納付率については、平成24年度の現年度納付率から少なくとも6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

エ 口座振替実施率については、国における施策を踏まえ、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。

### ② 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

目標達成に向け、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ため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

### 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 市場化テスト受託事業者との連携・強化

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。

⑤ 免除等申請の勧奨

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、免除勧奨対象者等について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 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。

特に、平成26年度においては、租税等控除後所得400万円以上かつ未納月数13月以上の滞納者に督促を実施する。

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。

⑦ 口座振替等の利用促進

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。

⑧ 市区町村、各種団体との連携・協力

所得情報の取得や年金制度の周知等について、市区町村やハローワーク等各種団体と連携・協力して取組を進める。

⑨ 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、制度の周知、啓発活動を集中的に行う。特に高校、大学生など若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて年金セミナーを精力的に実施し、年金制度の周知、啓発活動を促進する。

#### ⑩ 後納制度の利用促進

「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金確保支援法」という。）」に基づく後納制度については、制度の終期が平成27年9月30日であることから、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施するとともに、制度の利用促進を図る対策を講じる。

#### ⑪ 年金機能強化法等に基づく各制度の利用促進

「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金機能強化法」という。）」等に基づく国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直し及び2年前納制度について、市区町村等と協力・連携し、制度の利用促進を図る。

## 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

以下の取組により、厚生年金保険・健康保険等の適用を促進し、平成24年度に設定した「平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内（平成26年度まで）に半減」という目標を達成する。

また、法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所に対する調査・加入指導等に取り組むとともに、平成27年度以降の新たな目標の策定に取り組む。

なお、適用促進に当たっては、数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成26年度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・効率的に推進する。

#### ① 適用調査対象事業所の適用の促進

##### ア 適用調査対象事業所の的確な把握

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合せ、ハローワーク、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、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。また、適用調査対象事業所を的確に把握するために、事業所記録と会社法人等番号との紐付けを行う。

##### イ 適用調査対象事業所の加入勧奨

新規法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所の加入勧奨について、外部委託を活用することにより効率的に実施する。

ウ 適用調査対象事業所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適用調査対象事業所を、3年以内に半減する目標は、26年度が最終年度に当たるため、目標達成に向けて、より多くの事業所を適用するよう、適用調査対象事業所に対して優先順位をつけ加入指導を実施する。

・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、立入検査を行い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。

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。

カ 一括適用・本社管理制度の推進を図る。また、複数の事業所を有する法人を特定するために、事業所記録と会社法人等番号との紐付けを行う。

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) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

厚生年金保険・健康保険等の保険料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26年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・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、口座振替実施率及び厚生年金保険等の収納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 口座振替の利用促進

口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、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勧奨する。

### 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 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聴き取った上で、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する。

### ③ 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

徴収が困難である事業所に対しては、本部、ブロック本部及び年金事務所が連携して早期の滞納解消に向けた取組を実施する。また、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. 年金給付

### 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、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

### ② 正確な事務

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(女性のみ)、61歳(男性のみ)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. 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

ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、必要な調査などの対応を適切に行う。

また、引き続き未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用して、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行う。

###### ② 年金記録の確認等に関する事務処理体制の整備

紙台帳等とコンピュータ記録との突合せにおいて、年金記録問題への対応の実施計画（工程表：平成25年2月22日最終改定）に従いお客様に送付した案件について、年金記録の訂正に関連する事務処理を迅速、適切に処理するとともに、「ねんきん定期便」等に係るお客様からの年金記録の確認の申出への対応を迅速、適切に対応する。

また、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を整備する。

##### (2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施

記録問題の再発防止等のため、以下の取組を行う。

###### ① 情報提供とお客様による確認

- ・引き続き全ての加入者に対して「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「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」を記載し、「ねんきんネット」の利用を促進する。
- ・「ねんきんネット」においては、届書の作成支援機能の更なる拡充、年金記録の更新頻度を月次から日次に向上させるなどの機能の充実を図る。
- ・年金事務所でアクセスキーを交付する際に、ユーザID取得申込みの画面へリンクする二次元コードを印刷したリーフレットを合わせてお渡しすることにより、スマートフォンによるID取得の増加につなげる。
- ・事務所毎のアクセスキー発行件数と、それに紐づいたID取得件数の統計情報を分析し、ID取得につながる効果的な事例を調査・紹介するなど、ID取得件数の増加の取組を行う。

###### ② 基礎年金番号の整理等

#### ア 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、確認の上、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は、照会票を送付するなどにより基礎年金番号の重複の解消を進める。

#### イ 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等により、重複付番の発生を防止する。
- ・ 厚生年金保険の資格取得時に、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。
- ・ 資格取得届に基礎年金番号が未記載のもので、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は、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）により別管理して、基礎年金番号の有無調査において照会票を複数回送付するなどにより仮基礎年金番号の解消を進める。
- ・ 資格取得届の提出時における重複付番の防止等を図るため、基礎年金番号と個人番号の紐付に向けた準備を行う。

#### ウ その他の取組

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。

#### ③ 届書の電子化

機構側での入力誤りを防止するため、事業主等が利用する手続きについて電子（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、国民年金適用関係届書の電子化に協力していただける市区町村の拡大を図り、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。

#### ④ 厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下、「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

#### ⑤ その他

- ①～④の他、年金記録問題の再発防止等のため、以下の取組を進める。
- ・ 「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」（Ⅰ－1－（2）－⑩、Ⅰ－9－（1）参照）
- ・ 「文書保存の合理化」（Ⅲ－1－（5）参照）
- ・ 「受付進捗管理システム・お客様対応業務システムなどの効果的活用」



(Ⅰ－５－②、Ⅰ－７－③参照)

- ・「受給待機者への対応」(Ⅲ－１－(６)参照)
- ・「年金機構のシステム面の再構築」(Ⅱ－５－④参照)

## 5. 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。

### ① 業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底

事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組みとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。

### ② 事務処理誤り防止の取組

ア 事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、事務処理誤りの原因分析などを通じて、事務処理誤り再発防止に取り組む。

イ 事務処理遅延・紛失については、その根絶を期すため、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理を徹底するとともに、以下の取組を行う。

- ・受付進捗管理システムにおける未処理確認対象届書を拡大するとともに、届書の処理期限の遵守、未完結となっている届書の点検を確実に実施する。また、一定期間経過した未処理届書については、ブロック本部及び本部への報告により未処理届書を把握して指導を徹底する。
- ・受付進捗管理システムへの登録者の専任化、届書の担当者間の引継の明確化、不備届書の返戻ルール化などにより、受付から処理が完結するまでの事務処理フローの標準化に取り組む。
- ・受付進捗管理システムの進捗管理機能の向上及び操作の効率化に向けたシステム改善に取り組むほか、受付進捗管理システム以外で管理している受付簿、返戻簿の取扱いを徹底する。

ウ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。

## 6. 年金相談、情報提供等

### (1) 年金相談

平成26年度は、「特例水準の解消」、「遺族基礎年金の父子家庭への支給等年金機能強化法の一部施行」等に伴い、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、以下のような取組を

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、引き続き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。

- ・年金相談マニュアルの充実を図り、相談担当者の対応レベルの統一に努めるとともに、円滑かつ効率的な相談体制を構築する。
- ・相談担当者の業務スキルの向上を図るため、相談研修並びに現場でのOJTを推進する。

#### ① 年金事務所での相談

ア 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) 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、難易度の高い相談窓口ブース（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等で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を構築する。

(イ) 年金事務所において、お客様の見えやすいところに待ち時間の目安を表示し、混雑情報の提供を行うとともに、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。

(ウ) 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（老齢、障害、遺族、諸変更等）を行い、相談の効率化を図る。

(エ) 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。

(オ) 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。

(カ) 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。

イ 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引き続き実施する。

(ア) 昼休み時間帯における年金相談の実施

(イ) 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長

(ウ) 毎月第2土曜日における年金相談の実施

ウ 年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所等において、社会保険労務士会等と連携・協力した出張相談を実施する。

また、常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部や遠隔地

における相談の充実を図る。

エ 年金事務所への、制度の仕組み等の一般的な電話相談について、「自動音声応答システム（IVR）」によるコールセンターへの転送を行うことにより、年金事務所への電話がつながりにくい状況の改善を図る。

② 年金相談センターでの相談

年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）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、市区町村等関係団体の協力の下、年金相談センターの周知広報などの利用促進に取り組む。

③ コールセンターでの相談

ア 「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。

イ お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。

(2) 分かりやすい情報提供の推進

公的年金事業に関するお客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。

① ホームページの活用

お客様が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・充実に取り組む。

- ・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 「ねんきんネット」サービスの提供

年金見込額試算については、現在よりも簡易に試算が可能となるよう機能を改善するほか、使いやすく見やすいものとするよう、画面の遷移や表示内容を工夫し、利用の促進を図る。また、同様にスマートフォンからも「ねんきんネット」の年金見込額試算が可能となるよう機能を追加する。

③ ねんきん定期便による情報提供

ねんきん定期便について、年金加入期間、標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況、年金見込額等、確認していただきたいポイントを分かり

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、59歳）の方には、封書形式で全加入期間の標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況等を通知する。

④ 年金関係の各種情報提供

年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を提供できるよう、限られた紙面の中で検討を行う。

(3) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、様々な機会を捉え、地域、企業、教育の場等において、制度の周知、情報提供活動を展開する「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、政府広報の積極的な活用を図るとともに、公的年金制度に対する理解を促進する地域に根ざした活動を充実する。

① 地域活動の展開

地域、企業、教育の場等において、地域に根ざした活動を推進し、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行う。

② 年金委員の活用

地域型、職域型の年金委員を活用し、お客様へ年金制度に関する情報提供を行う。

③ 関係団体との連携

社会保険労務士会、年金受給者協会、教育関連団体、市区町村等と連携を密にし、年金啓発、周知に関して意見交換を行うとともに、地域年金展開事業を促進するため、必要に応じ「地域年金事業運営調整会議」を適宜開催する。

7. お客様サービスの向上

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。また、その達成状況等については、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。

② CS（お客様満足）推進の取組

「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、全職員に対してCSの意識を醸成させる。

### ③ お客様の声の収集

- ・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。
- ・ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努める。
- ・ブロック毎に、複数か所の年金事務所において「年金事務所お客様サービスモニター会議」を通じて、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見等をお聴きし、お客様の声の収集に努める。
- ・現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場からブロック本部及び本部に報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約する。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、引き続き定期的（四半期毎）にホームページに掲載する。

平成25年9月に導入した「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。また、現場での利便性を高めるために二次開発に向けた改善、検討を行う。

### ④ 各種調査の実施

お客様のサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果をサービス向上の取組に活用する。

### ⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成

本部に設置した一般の方及び文書デザイナーが参画した「お客様向け文書モニター会議」等を活用して、できる限り分かりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努める。

### ⑥ 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。

## 8. ICT化の推進

お客様の利便性の向上と事務の効率化を図るため、ICT（情報通信技術）を活用した以下の取組を推進する。

### (1) 電子（媒体）申請の推進

政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、利用頻度が高いもの及び主として事業主等が反復的又は継続的に利用する手続きについて、

電子（媒体）申請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、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進め事務処理の効率化を図る。

また、国民年金関係届書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。

## （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」における、年金請求書などの届書の作成支援について、郵便番号からの住所検索など、利用者入力を省略可能とする機能の追加や、入力情報間の複雑な相関チェックの追加など、機能を充実させる。
- ・パソコンをお持ちでない方向けに、市区町村でも「ねんきんネット」による年金記録の交付業務を行っており、「ねんきんネット」導入市区町村数の拡大を推進する。

## （３）社会保障・税番号制度の活用

社会保障・税番号制度の導入に伴い、情報提供ネットワークを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や、マイポータルとねんきんネットの連携による年金に関する情報の提供を実施するための検討を行う。

# 9. 年金制度改正等への対応

## （１）年金制度改正への対応

年金機能強化法の平成26年4月に施行される事項について、円滑かつ着実に実施する。

また、平成27年度以降に施行が予定されている年金機能強化法の事項、「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（被用者年金一元化法）」等について、以下の対応を行う。

### ① 機構のオペレーションの確立

年金制度改正に対応するため、関係機関等と所要の調整を行い、新しい事務処理を検討するとともに、効率的かつ正確なシステムを構築する。

### ② 制度改正の周知

厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続き等についてお客様への周知を図るため、周知手法、対象等の広報計画を策定する。

### ③ 必要な人員の確保

年金機能強化法及び健全化法の施行に伴う業務の増加に対応するため、

年金事務所、事務センター及び本部における事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備する。

## (2) 社会保障・税番号制度への対応

社会保障・税番号制度に関し、平成28年1月及び平成29年1月の2段階での実施に向けたシステム開発や事務処理方法の検討を行う。

また、制度導入時に住民票コードを基に個人番号と基礎年金番号を円滑に紐付けることができるよう、被保険者に対する住民票コードの申出勧奨など、住民票コードの収録率向上のための取組を実施する。

## 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

ア 常に業務手順の点検等を行い、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。

イ また、社会保険オンラインシステム刷新を見据え、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施するためのシステム構築に係る検討を進める。

ウ 年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務について、現状の調査・分析を行い、外部委託化の検討を行う。

エ 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。

#### ② 業務改善の推進

ア お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。

イ 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 事務センターにおける業務の標準化・効率化

ア 都道府県事務センターにおいて集約実施し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踏まえつつ、標準化と効率化を進める。

イ 都道府県事務センターの広域集約化を計画的に実施していくため、順次、対象となる拠点の事務処理の標準化及び事務処理体制の整備等を進める。

④ 本部・ブロック本部の連携強化

本部とブロック本部の役割分担及び年金事務所、事務センターへの指導・支援体制のあり方を検討する。

⑤ 年金事務所の適正配置

年金事務所については、地域等のニーズを踏まえつつ、全体予算の状況も考慮の上、効率的かつ効果的な再配置の実施を検討する。

## 2. 運営経費の抑制等

① 人員体制及び人件費

機構の人件費について、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正の施行事務、厚生年金基金制度改正による特例解散に伴う徴収業務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、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及び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、不断の合理化・効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

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る。

## 3. 外部委託の推進

業務の外部委託を推進するとともに、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。

① 委託業者の適切な選定

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 委託業務の管理・監視

委託業者とサービス品質に関する合意（SLA）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。

また、業務の性格に応じ、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働くよう、求めるSLAを上回る委託業者と優先的に次期契約に向けた交渉を行う「SLAを活用した契約更新制度」等を積極的に活用する。

③ 複数年契約の活用

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. 契約の競争性・透明性の確保等

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 調達手続きの適正化

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 契約の競争性・透明性の確保

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に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

③ 調達委員会による事前審査等

- ・ 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。
- ・ 調達委員会等を定期的で開催し、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。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

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。

#### 5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し

社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発及び社会保険オンラインシステムの計画的な見直しのため、以下の取組を行う。

① 現行システムの適切かつ確実な運用

社会保険オンラインシステムにおける大規模かつ大量の処理を適切かつ確実にを行うため、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。

② 現行システムの制度改正等への対応

制度改正等に伴い必要となるシステム開発に、適切かつ確実に取り組む。

③ 現行システムの業務改善への対応

システム再構築工程表に基づく各種システム開発について、適切かつ確実に取り組む。

④ 社会保険オンラインシステムの見直し

年金制度改正の検討を踏まえつつ、「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。

### 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

#### 1. 内部統制システムの有効性確保

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監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。

(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。

(2) 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

コンプライアンス確保やリスク管理のため、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を継続的に実施するとともに、各種研修内容を充実させていくことで、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させ、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、コンプライアンス問題事案が発生した場合には、発生原因を検証・分析するとともに、必要な対応を速やかに行い、同様事案の発生防止に取り組む。

② リスクアセスメント調査

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。

### ③ 防災対策

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。

## (3) 適正な監査の実施

内部監査については、前年度までの監査結果を踏まえ、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、より効果的かつ効率的な監査を実施することにより、事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握するとともに、引き続き、機構全体の内部統制の適切性及び有効性の確認をしつつ、効率的な監査体制の確立に努める。

内部監査において発見された改善の必要がある事項については、その改善状況を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具体的な改善策を提言していく。

## (4) 組織風土改革の推進

「人を大切にし、組織を大切にする風土づくり」の実現のため、日本年金機構に対する誇り、愛着を育み、風通しのよい職場づくりを進めるため、以下の項目について検討を行う。

- ・人が育つ、人を育てる職場づくり
- ・働きやすく、ミスが起こらない職場づくり
- ・風通しのよい職場づくり

また、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革を実践する。

- ・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

## (5) 文書の適正管理

文書の適正管理のため下記の対応を行う。

### ① 文書保存期間の見直し

お客様からの申請書類等で重要な文書として指定したものは永年保存と

し、永年保存以外の文書についても現行の保存期間が適正であるか見直しを行う。

② 効率的な文書保管のための電子データ化

保存文書の効率的活用に向け、文書の電子データ化のために必要な文書管理規程の見直しを行い、適正に管理・保管する。

③ 行政文書の移管等

平成25年度の既存文書の整理の中で移管の準備を行った行政文書を厚生労働省へ移管を行うため、行政文書目録の整備を行い、厚生労働省へ登録する。

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

社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管以外の法人文書について法人文書ファイル管理簿への登録に向け必要な整理を行う。

(6) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応

二次元バーコードを活用した郵便物の送付・返送状況を管理するシステム開発について、今後の導入に向け、費用対効果を含めた検討を進める。

また、社会保障・税番号制度の導入に合わせて、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民票上の住所を取得する仕組み等の構築に向けた検討を行う。

## 2. 人事及び人材の育成

① 戦略的な人事政策

ア 基幹業務の着実な実施及び次期制度改正を見据え、体制確保に向けた適材適所の人事を行う。

イ 若手職員については、様々な業務経験を通じ人材育成を図るとともに、中堅職員については、それまでの業務経験を踏まえ、その適性に応じた人事配置を行うことにより業務の専門性を確保する。

ウ 能力・実績本位の人事配置を行うため、引き続き幹部登用試験を実施する。また、スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、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及び組織の活性化を図るため、広報活動及び面接審査をより充実することにより、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、評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施するとともに、被評価者に対しても若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して制度の理解と定着促進を図る。

また、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映した実績評価を実施できるよう評価項目等の見直しを行う。

### 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、職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせ、ブロック本部と連携・協力し、体系的に実施する。また、内部資格の取得を促進する等、自己研鑽を重視する。

特に、重点的に実施する事項は次のとおり。

- ア 管理職としての意識付け、マネジメント能力の向上
- イ 業務別研修における目標明確化及びフォローアップによる研修の充実
- ウ CS向上に向けた研修の充実
- エ 事務処理誤りの防止に向けた研修の充実
- オ eラーニングコンテンツの拡充

### ④ 適正な勤務時間管理と福利厚生の充実

適正な労働時間管理の徹底を図るとともに、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 時間外勤務を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。
- イ 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。
- ウ 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。

### ⑤ 健全な労使関係の維持

民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。

## 3. 情報公開の推進

### ① 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行

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 事務処理誤り等の公表

事務処理誤りを原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ等を活用して毎月公表する。

なお、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等について

は、迅速性を確保するため、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部等により公表する。

③ その他業務運営に関する情報の公表

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。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報等についても、適切に公開する。

#### 4. 個人情報の保護に関する事項

① 個人情報保護に対する職員の意識の徹底

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実施する。

② システム上の対策

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 セキュリティ対策の実施

プライバシーマークの基準を踏まえつつ、個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成26年度～28年度）の個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。

④ 外部委託先における個人情報の管理

個人情報に関わる業務を外部委託する場合においては、事業者には個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、入札に参加する要件の有無を判定するとともに、委託業務実施後においては、個人情報の管理体制を確認するため効果的・効率的に立入検査を実施し、的確に委託事業者を監督する。

⑤ 内部監査によるチェック

個人情報の保護・管理に関する各種施策について、内部監査等により実施状況を適宜把握し、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証する。

#### 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。（略）
2. 収支計画については、別紙2のとおり。（略）
3. 資金計画については、別紙3のとおり。（略）

## 平成 2 6 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	282, 599
運営費交付金	128, 950
事業運営費交付金	153, 650
その他の収入	340
計	282, 939
支出	
業務経費	163, 866
保険事業経費	68, 408
オンラインシステム経費	43, 290
年金相談等経費	41, 952
年金記録問題対策経費	10, 216
一般管理費	119, 073
計	282, 939

(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26年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	282,939
経常費用	282,939
業務経費	163,866
保険事業経費	68,408
オンラインシステム経費	43,290
年金相談等経費	41,952
年金記録問題対策経費	10,216
一般管理費	119,073
人件費	100,802
その他一般管理費	18,271
収益の部	282,939
経常収益	282,939
運営費交付金収益	282,599
運営費交付金収益	128,950
事業運営費交付金収益	153,650
その他の収入	340
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 6 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	282, 939
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	282, 939
資金収入	
業務活動による収入	282, 939
運営費交付金による収入	128, 950
事業運営費交付金による収入	153, 650
その他の収入	340
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	282, 939

(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。