

## 日本年金機構中期目標

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

平成26年2月28日

厚生労働大臣 田村 憲久

### 前文

日本年金機構は、かつての社会保険庁が起こした様々な問題により、公的年金の業務運営に対する国民の不信を招き、その結果、新たな年金業務の担い手として設立された法人である。したがって、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。

日本年金機構は、これまで、年金の業務運営に対する国民の信頼回復という重責を果たすため、年金記録問題への対応に全力を注いできたが、第2期中期目標においては、年金記録問題の解決に向けて引き続き必要な対応を行っていくとともに、日本年金機構の基幹業務である、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、確実かつ迅速に行い、国民にとって真に喜ばれる、質の高い業務運営に取り組むことを求める。

具体的には、従来からの懸案事項である国民年金保険料の収納対策や厚生年金保険・健康保険の適用となる可能性のある事業所（適用調査対象事業所）の的確な把握及び適用促進に力を注ぐとともに、年金記録の正確な管理の徹底や事務処理誤りの要因分析等を行い、間違いのない正確な年金の給付に努めることとされたい。

また、年金業務に対する国民の信頼回復という観点から、正確な事務処理と併せて、国民の視点に立ったサービスの向上が求められており、これまでも出来る限り国民のニーズに応えるべく、様々な取組を行ってきたが、今後も国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につなげるよう、取り組まされたい。

さらに、中期目標期間中に実施が予定されている様々な年金制度改正に円滑かつ確実に対応するほか、国民の公的年金制度に対する正しい理解を促進させるため、地域、企業、教育の場等における制度の周知、情報提供にも努められたい。

そのためには、日本年金機構の設立当時には想定されていなかった制度改正

等による業務の増加に対応するための体制の整備は重要であり、既存業務の合理化・効率化を図りつつ、各業務の実施に取り組まれない。

また、公的年金の制度設計と業務運営は正に両輪の関係であり、公的年金の制度設計に関しても、日本年金機構は業務運営を担う立場として、その改善点等について積極的に提案を行うことを期待するとともに、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を望む。

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。

## **第1 中期目標の期間**

- 日本年金機構の中期目標期間は、平成26年4月1日から平成31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. 政府管掌年金事業の円滑な実施**

#### **(1) 国民年金の適用促進及び保険料収納対策**

- 国民年金の適用を促進すること。
- 国民年金保険料については、現在の納付率はなお低水準にとどまっております。速やかな引き上げが求められる。このため、収納対策について、以下の目標達成を図ること。
  - ・最終納付率について、現年度納付率からの伸び率を従来以上に確保する。
  - ・現年度納付率については、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に基づき、効果的・効率的に推進し、前年実績を上回るよう努める。
- このため、保険料納付のメリットについて理解を深めることなどによって自ら進んで納付する者を増やすとともに、負担能力の無い者に対しては確実に免除・猶予を適用することとした上で、さらなる強制徴収の強化に取り組むこと。
- なお、適用促進及び収納対策の推進に当たっては、法定受託事務を担当する市区町村をはじめ、関係機関や事業主との協力・連携に十分留意すること。

## (2) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進及び保険料徴収対策

- 厚生年金保険・健康保険等の適用促進については、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に基づき、効果的・効率的に推進すること。特に、法人登記簿情報その他の情報の活用により把握した適用調査対象事業所に対する加入指導等に、集中的に取り組むこと。
- 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、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に基づき、効果的・効率的に推進し、収納の確保を図ること。また、口座振替実施率及び厚生年金保険等の収納率については、毎事業年度の収納率が前事業年度の当該率と同等以上の水準の確保に努めること。

## (3) 年金給付事務

- 年金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給付に努めること。
- 年金給付関係の事務処理誤りが依然として発生している状況を踏まえ、要因分析を十分に行い、再発防止に向けた取組と正確な事務に努めること。
- 申請忘れ、申請漏れの方を極力少なくするための実効ある取組を進めること。

## (4) 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に対応できるように、事務処理体制を確保しつつ、必要な対応を適切に行うこと。
- 記録問題の再発防止及び年金記録の正確な管理の徹底等のため、以下の事項について取り組むこと。
  - ・ねんきん定期便や「ねんきんネット」により、年金個人情報を提供し、自身による年金記録の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。
  - ・基礎年金番号の重複付番の解消及び新規発生の防止に努めること。
  - ・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。
  - ・厚生年金基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の情報を定期的に厚生年金基金に提供すること。

## (5) 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、事務処理誤りの未然防止や再発防止の取組を推進すること。

## (6) 年金相談、情報提供等

- 制度改正に対応しつつ、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の確保に努めること。
- 市区町村や社会保険労務士会との連携強化を図り、年金相談の充実に努めること。
- 公的年金事業に関する国民の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行うこと。また、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努めること。
- 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、情報提供に努めること。また、年金委員の活用や社会保険労務士会、市区町村等と連携し、年金制度に関する情報提供に努めること。

## (7) 国民サービスの向上

- 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、国民サービスの向上に努めること。また、国民の声を直接伺う年金事務所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の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。

## (8) ICT化の推進

- 国民の利便性の向上と事務の効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICT（情報通信技術）を活用し、以下の事項について取り組むこと。
  - ・電子（媒体）申請の利用の促進
  - ・「ねんきんネット」等のICTを活用した届書作成支援及び年金記録等の情報提供の推進
  - ・社会保障・税番号制度の施行による情報提供ネットワークを活用した取組の推進

## 2. 年金制度改正等への対応

- 予定されている年金制度改正や社会保障・税番号制度導入について、必要な体制を整備し、円滑かつ確実に実施すること。

### **第3 業務運営の効率化に関する事項**

#### **1. 業務運営の効率化**

##### **(1) 効率的な業務運営体制**

- 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、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サービスや業務の改善に反映させるよう具体的な取組を行うこと。
- 届出入力等の事務について、都道府県域を越えた広域集約化に向けた事務処理体制の検討を行うとともに、年金事務所の利便性等を踏まえた適正な配置の観点から、必要に応じ、再配置の実施を検討すること。

##### **(2) 運営経費の抑制等**

- 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。

その際、併せて、中期目標期間中に実施が予定されている年金制度改正等のうち、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、不断の合理化・効率化に努めつつ、当該業務を着実に実施できる体制とすること。

なお、人件費については、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めること。

- 中期目標期間の最後の事業年度において、平成25年度と比べて一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）は15%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）は5%程度の額の節減を目指し、業務の効率化を進めること。

##### **(3) 外部委託の推進**

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

##### **(4) 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・透明性の確保及びコスト削減に努めること。

## 2. 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ついて、ITガバナンスの確立に取り組むこと。また、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に取り組むこと。
- 「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

- 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、問題事案の発生原因の検証や内部監査機能の充実・改善を図るなど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。
- 国民からの申請書類など重要文書として指定するものは永年保存するなど文書の原本管理・保管を徹底すること。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) 人事及び人材の育成

- 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の確立を進めること。
- 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人事評価制度の運用を図ること。また、必要な制度改善を図ること。
- 公的年金業務を担う職員としての自覚を持ち、職員一人ひとりがそれぞれの役割に応じた能力を備えた人材の育成を図るとともに、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。

### (3) 情報公開の推進

- 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。
- 不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、事案の重要性等に応じ、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すること。

#### (4) 個人情報の保護

- 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。