

## 日本年金機構中期計画・平成26年度計画のポイント

### 計画期間

中期計画：平成26年4月1日～平成31年3月31日

### 前文

#### 【中期計画】

- ・ 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、その使命とし、この使命を果たすため、社会保険庁が国民の皆様の不信を招いた様々な問題にかんがみ、また、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念及び「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。）を十分に踏まえ、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う。
- ・ お客様の年金権確保を確実なものとするため、基幹業務である、適用、徴収、給付、相談等の各業務を正確、確実かつ迅速に行うとともに、引き続き、年金記録の正確な管理と年金記録問題への適切な対応を行い、これらの取組成果を積極的に公表する。また、年金業務に対する国民からの信頼を回復するため、国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につながる取組を行う。さらに、予定されている年金制度改正の施行や社会保障・税番号制度導入について、円滑かつ確実な実施を図る。その他、諸外国の年金実施機関の状況も参考に、ICT化によるお客様の利便性の向上と業務の効率化を進めるとともに、相談等の対人サービスの向上や地域における年金の周知・普及に努める。
- ・ 公的年金事業に関する業務運営は、公的年金制度の制度設計と両輪の関係であることから、公的年金の制度設計に関する改善点等について積極的に提案を行うとともに、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。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。

## 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

### 【中期計画】

#### 1. 国民年金の適用・収納対策

##### (1) 国民年金の適用促進対策

- ・ 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、届出がない場合の資格取得手続き等を確実に促進する等の取組により、国民年金の適用の促進を図る。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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「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（健全化法）」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。

## 【中期計画】

### (2) 国民年金保険料収納対策

- ・ 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、中期目標期間中に60%台半ばを目指す。
- ・ また、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5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。
- ・ 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。また、強制徴収の実施体制等を踏まえながら督促の範囲の拡大を図る。
- ・ 毎事業年度、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。

### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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指す。
- ・ 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。特に、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。
- ・ 徴収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、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

## 【中期計画】

### 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

- ・ 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」という目標の達成状況等を踏まえ、平成27年度以降の新たな目標を策定するとともに、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、集中的に取り組む。
- ・ 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。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

- ・ 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、確実に保険料収入を確保するため、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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、口座振替による保険料納付の利用促進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分の取組を推進する。
- ・ 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。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。

## 【中期計画】

### 3. 年金給付

- ・ 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、当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。

#### <サービススタンダード>

- ・ 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

## 【平成26年度計画】

- ・ 「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。

## 【中期計画】

### 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

- ・ 年金記録の回復のため、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、ねんきん定期便等を活用し年金記録の「もれや誤り」の申出の働きかけ等の取組を行う。
- ・ 記録問題の再発防止等のため、ねんきん定期便や「ねんきんネット」により、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様による年金記録の確認を促進する。特に、持ち主不明の未統合記録の検索もできる「ねんきんネット」については、利用促進のための取組や、その機能の一層の充実を図る。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 記録問題の再発防止等のため、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。

### 5. 事務処理の正確性の確保

- ・ 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。
- ・ 事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。

#### 【平成26年度計画】

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

## 【中期計画】

### 6. 年金相談、情報提供等

- ・ 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。また、お客様の見えやすいところに、待ち時間の目安を表示する。
- ・ コールセンター(ねんきんダイヤル)については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 「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。
- ・ 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。

### 7. お客様サービスの向上

- ・ 「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。
- ・ 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、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声に対する対応管理や集積・分析を行う。また、各種調査結果を含むお客様の声については、その内容を検討し、サービス改善につなげる。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。
- ・ 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。

## 【中期計画】

### 8. ICT化の推進

- ・ 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の取組を進めるとともに、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進める。
- ・ 社会保障・税番号制度の施行に当たり、情報提供ネットワークの活用により届書・添付書類の軽減を図るとともに、マイポータルによる情報の提供等に積極的に対応する。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 「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。

### 9. 年金制度改正等への対応

- ・ 新しい制度・事務に十分対応できるよう事務の流れ、体制の構築、関係職員の知識蓄積等オペレーションの確立を行う。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。



## Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項

### 【中期計画】

#### 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。また、社会保険オンラインシステム刷新に併せ、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。
- ・ 都道府県事務センターにおいて集約実施している各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。また、都道府県域を超えた広域単位の集約化の実現に向け、事務処理の効率性、迅速性の観点から、事務処理体制の整備等を進める。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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。

#### 2. 運営経費の抑制等

- ・ 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。その際、併せて、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業務への的確な対応や、年金記録問題への対応は、信頼回復を図る上で至上命題であり、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。
- ・ 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。
- ・ 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。）については平成25年度比で15%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金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。）については平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 機構の人件費について、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、不断の合理化・効率化を進める。
- ・ 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。

## 【中期計画】

### 3. 外部委託の推進

- ・ 委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、業務の外部委託を進める。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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、委託した業務の品質の維持・向上を図る。

### 4. 契約の競争性・透明性の確保等

- ・ 調達コストについて、中期目標期間中、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の合計額の10%以上を削減することを目指す。
- ・ 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、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く契約について、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。）の占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、競争性のある契約の件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

## 【中期計画】

### 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に取り組む。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 現行システムの業務改善への対応に係るシステム開発について、適切かつ確実に取り組む。
- ・ 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

### 【中期計画】

#### 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。
- ・ 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ことによって具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。
- ・ 内部統制の仕組みを有効に機能させるため、組織風土改革の取組を推進、浸透させ、風通しの良い組織の実現を目指す。
- ・ 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。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。

### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 内部監査については、前年度までの監査結果を踏まえ、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。
- ・ 「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。
- ・ 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とともに、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。

## 【中期計画】

### 2. 人事及び人材の育成

- ・ 正規職員については、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の確立を進める。
- ・ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を進めるとともに、適材適所の人事を行う。
- ・ 機構職員としての職務と責任に応じた能力の向上を図るとともに、職員の専門性を向上させるため、階層別研修、業務別研修、通信研修を体系的に実施するとともに、社内資格の取得促進を図る。
- ・ 職員が誇りと責任感を持って職務に専念できるよう、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。
- ・ 健全で安定した労使関係を維持する。

### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 「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。
- ・ 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。
- ・ 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。

## 【中期計画】

### 3. 情報公開の推進

- ・ 毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できるだけ、分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書(アニュアルレポート)を発行し、公表する。
- ・ 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。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。
- ・ 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。

### 4. 個人情報の保護

- ・ 公的年金事業に対するお客様の信頼を確保するため、個人情報の保護・管理に万全を期する。

#### 【平成26年度計画】

- ・ 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。