

## 公的年金業務の取組状況について（概要）

事項	主な取組状況
1. 年金記録問題への対応	<p>○ 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、各種の取組を推進。</p> <p>○ 平成21年10月、「年金記録回復委員会」を設置。 〔主な検討事項〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 約5,000万件の未統合記録などの実態解明</li> <li>・ 受給者・加入者へのアプローチ方法とその照会への対応策の検討</li> <li>・ 「画像データ検索システム」を活用した約8.5億件の紙台帳の突合せ</li> <li>・ 救済の迅速化や救済範囲の拡大に向けた検討</li> <li>・ 社会保険庁における記録回復、年金支給等の処理体制の検証 等</li> </ul> <p>○ 「ねんきん特別便」の確認作業や未統合記録の実態解明など、年金記録問題への取組状況を週次で公表。 〔主なデータ(21年12月17日現在、速報値)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 約5,000万件の未統合記録の18年6月以降の統合数 1,339万件</li> <li>・ 再裁定申出の業務センターへの進達 平均処理期間0.5か月</li> <li>・ 再裁定 平均処理期間2.5か月</li> <li>・ 時効特例給付 平均処理期間2.7か月</li> <li>・ コールセンター(ねんきん特別便(定期便)専用ダイヤル)応答率 94.1%</li> </ul>

事項	主な取組状況
<p>2. 国民年金の適用、保険料等収納事務</p>	<p>○ 国民年金の被保険者の種別変更などの適正な届出の促進や職権による適用を推進。 〔主なデータ(20年度)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被保険者数 3,044万人(第1号 2,001万人、第3号 1,044万人)</li> <li>・ 資格取得届 677万件 (第1号 540万件、第3号 137万件)</li> </ul> <p>○ 国民年金保険料について、未納者の特性に応じたきめ細やかな収納対策の充実強化、納めやすい環境の整備、納付意識の徹底等を実施。 〔主なデータ〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現年度納付率(20年度) 62.1%(対前年度比▲1.9ポイント)</li> <li>・ 最終納付率(18年度分) 70.8%(現年度から+4.5ポイントの伸び)</li> </ul>
<p>3. 厚生年金保険等の適用、保険料等収納事務</p>	<p>○ 雇用保険の適用事業所情報、新規設立法人情報や関係機関からの情報等により未適用事業所を把握し、加入指導を実施。 また、適用事業所における被保険者の適用漏れ・誤り等を防止するため、適用事業所に対する調査・指導を実施。</p> <p>○ 保険料徴収対策として、納期内納入の励行指導、滞納事業所に対する速やかな納付督促、滞納処分の早期着手等を実施。</p> <p>〔主なデータ(20年度)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適用すべき事業所数 184万か所</li> <li>・ 未適用事業所数 10万か所 (参考)総務省の推計値:約63万～約70万か所</li> <li>・ 適用事業所数 174万か所</li> <li>・ 適用率 94.4%</li> <li>・ 滞納事業所数 15万か所 ※21年5月末</li> <li>・ 収納率 98.4%</li> </ul>

事項	主な取組状況
4. 給付事務	<p>○ 年金給付の請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者の方々に届くまでの所要日数を「サービススタンダード」として設定し、迅速化に取り組んでいるところ。</p> <p>〔主なデータ(19年度)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金受給権者数 約3,480万人</li> <li>・ 新規の年金受給権者数 約261万人</li> <li>・ サービススタンダードの達成状況(20年度) <ul style="list-style-type: none"> <li>①老齢基礎年金、老齢厚生年金、遺族基礎年金、遺族厚生年金 (2か月と設定) 達成率72%～84%(1件当たりの平均所要日数48日～56日) ※加入状況の再確認を要しない場合(1か月と設定) 達成率44%～53%(同39日～41日)</li> <li>②障害基礎年金(3か月と設定) 達成率82%(同74日)</li> <li>③障害厚生年金(3か月半と設定) 達成率31%(同131日)</li> </ul> </li> </ul>
5. 相談、情報提供等	<p>○ 社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)、ねんきんダイヤル(3か所)、社会保険業務センター中央年金相談室において、来訪、出張、電話、文書による年金相談を実施。</p> <p>○ インターネットを活用した年金個人情報提供の実施。</p> <p>〔主なデータ(20年度)〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金相談件数 2,940万件</li> <li>・ 年金個人情報提供サービス(ユーザID・パスワード方式)発行件数 148万件(累計)</li> <li>・ 「ねんきんダイヤル」応答率 21.1%(総呼数1,626万件、応答呼数343万件) ※21年度(4～10月):42.4%(総呼数503万件、応答呼数213万件)</li> </ul>

事項	主な取組状況
<p>6. 国民の声を反映させる取組</p>	<p>○ 国民の皆様の視点に立ったサービスを展開する観点から、厚生労働省全体の取組として「国民の皆様の声募集」を行っているほか、社会保険庁独自の取組として、「社会保険庁長官へのメール・手紙」「国民の声対応報告制度」「お客様満足度アンケート」「社会保険事務所の窓口サービス実態」などを実施。</p> <p>〔主なデータ〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民の皆様の声募集(社会保険庁関係) 約2.5千件※10月23日～12月10日受付分</li> <li>・ 社会保険庁長官へのメール受付件数(20年度) 約6千件</li> <li>・ 社会保険庁長官への手紙受付件数(20年度) 約3百件</li> <li>・ 国民の声対応票受付件数(20年度) 約4千件</li> <li>・ お客様満足度アンケート結果(「やや満足」以上の評価) ※21年2月実施分 年金相談窓口84.7%、年金相談以外の窓口82.2%</li> <li>・ 窓口サービス実態調査結果(「やや満足」以上の評価) ※21年3月実施分 年金相談窓口70.2%、年金相談以外の窓口46.8%</li> </ul>
<p>7. 電子申請の推進</p>	<p>○ 「オンライン利用拡大行動計画」(20年9月IT戦略本部決定)等の政府全体の取組に基づき、電子申請を推進。</p> <p>具体的には、社会保険労務士の提出代行時における署名手続きの簡略化、添付書類の一部省略、磁気媒体を活用した電子申請の実現、e-Govシステムにおける社会保険関係手続きの仕様公開などに取り組んでいるところ。</p> <p>〔主なデータ〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記行動計画における電子申請推進の重点手続き 政府全体71手続き うち社会保険・労働保険 21手続き</li> <li>・ 社会保険関係の主要手続きにおける実績(20年度。申請件数が多いもの) <ul style="list-style-type: none"> <li>①厚生年金保険等賞与支払届 60%</li> <li>②厚生年金保険等報酬月額算定基礎届 46%</li> <li>③年金受給権者現況届 86%</li> </ul> </li> </ul> <p>(注1)①及び②については磁気媒体による申請を含む。 (注2)③については、住民基本台帳ネットワークの活用によるものである。</p>

事項	主な取組状況
<p>8. 業務運営の効率化、公正性・透明性の確保</p>	<p>○ 定型的業務の外部委託や市場化テストによる外部委託の拡大、業務の広域的な集約化等により、業務運営の効率化を推進。</p> <p>○ 調達案件について、競争入札・企画競争の原則化、審査の厳格化、第三者による監視委員会の設置等の取組を推進。</p> <p>○ 「法令遵守委員会」の設置、弁護士による外部窓口の設置、監察機能の強化などコンプライアンス確保の取組を推進。</p> <p>○ 人事・人材育成について、事務所長等幹部職員の広域異動、民間人材の活用、人事評価制度の導入、職員研修の充実などを実施。</p> <p>〔主なデータ〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市場化テスト(国民年金保険料収納事業)の実施事務所数 19年10月95か所→20年10月185か所→21年10月312か所</li> <li>・ 競争入札割合(20年度) 62%</li> </ul>