

## 日本年金機構 平成23年度計画のポイント

平成23年度計画のポイントは以下の通り。

なお、東北地方太平洋沖地震による被災の状況を踏まえ、被災地域における確実な業務の遂行及び被災された被保険者や受給者への適切な対応に最優先で取り組む。

### I. 年金記録問題への対応

年金記録問題の解決に向けた取組を進める。特に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に体制を整備して取り組む。

#### 【主な取組】

- 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ
  - ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。
  - ・ 平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行う。
- ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供
  - ・ 加入者に対し、ユーザIDを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して配布するとともに、受給者に対し「アクセスキー」を配布するお知らせを送付する。
  - ・ 年金記録の確認がより便利にできるよう、平成23年秋を目途に、保険料納付済額や本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を表示するなどの機能追加を行う。
  - ・ 自宅でインターネットがご利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局においても提供するサービスを実施する。
  - ・ 平成23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。さらに、平成24年度以降、未統合記録等について検索が可能となるよう準備を進める。
- 厚生年金基金記録との突合せ
  - ・ 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。

## 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

### 1. 適用事務

#### ① 国民年金の適用事務の確実な実施

- ・ 住基ネットにより把握した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、法律による抜本的な改善策についての的確な施行準備を行うとともに、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。

#### ② 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

- ・ 機構全体及び各年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。
- ・ 厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数を突合するとともに、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活用することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。
- ・ 未適用事業所に対して外部委託による加入勧奨を実施するとともに、重点的加入指導及び認定による加入手続きを実施する。
- ・ 届出漏れの多い事業所、必要な書類が添付されていない届書、変更の理由や遅延して提出のあった届書等について、届出内容の確認を徹底する。

## 2. 保険料等収納事務

### ① 国民年金の納付率の向上

- ・ 機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、以下を重点目標とする。
  - ア 平成21年度の最終納付率は、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。
  - イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率は、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保する。
  - ウ 平成23年度の現年度納付率は、平成21年度と同程度以上の水準を確保する。
  - エ 口座振替実施率は、前年度と同等以上の水準を確保する。
  - 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は、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- ・ 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要求水準達成に向けた取組を実施する。なお、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。  
また、次回契約更改(平成24年10月)に向けて、実施要項の見直し作業を行う。
- ・ 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の様々な啓発に取り組む。

### ② 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

機構全体及び年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、口座振替による保険料納付の推進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分取組の取組を推進する。

### 3. 給付事務

- ・ サービススタンダードの達成状況を把握し、達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進する。特に、障害厚生年金は、達成率の大幅な改善を図る。
- ・ 受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、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新たに実施する。

### 4. 相談・情報提供等

- ・ 窓口の混雑状況や窓口及び「ねんきんダイヤル」の混雑予測をホームページ等で提供するとともに、相談内容に応じた相談窓口の分離などの各種対策により、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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。
- ・ 効率的な年金相談業務を行うために、平成22年度に試行実施した年金相談事蹟管理システムについて、必要な改善を講じた上で平成23年度早期に全国の年金事務所に展開を図る。

### 5. お客様の声を反映させる取組

- ・ お客様へのお約束10か条の実現に努める。
- ・ お客様向け文書モニター会議において、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺い、お客様向け文書の改善に努める。
- ・ 各年金事務所等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、全国展開が相応しい取組について全国展開を推進する。
- ・ お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについて、23年度中目途に構築する。
- ・ 「お客様満足度アンケート」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、その結果を公表する。

### Ⅲ 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

- ・ 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）の精緻化や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。
- ・ お客様と直接接する年金事務所等第一線の職員からの要望などを踏まえ、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、各種の取組を進める。

#### 2. 運営経費の抑制等

- ・ 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進める。

#### 3. 外部委託の推進

- ・ 納付督励等の外部委託について引き続き推進する。

#### 4. 社会保険オンラインシステムの見直し

- ・ 「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。

#### 5. その他業務運営の効率化の取組

- ・ 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。
- ・ 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（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

## 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

### 1. 内部統制システムの構築

- ・ 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しのよい組織作りを進めるなど組織風土改革に取り組む。
- ・ コンプライアンス意識調査や研修等を通じて意識改革を進める。「情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプラン」などの取組を着実に実行する。
- ・ 事務処理誤りの発生を可能な限り抑制するため、「総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めるとともに、業務の標準化を進める。
- ・ 内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。

### 2. 情報公開の推進

- ・ 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。
- ・ 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、定期的に情報提供を行う。
- ・ 事件・事故・事務処理誤りについて、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

### 3. 人事及び人材の育成

- ・ 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルール等に基づく能力・実績本位の人事を行う。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行う。
- ・ より実践的な人材を育成するため、研修は、新たに構築した研修体系に基づき実施する。また、内部資格制度を構築する。

### 4. 個人情報の保護

- ・ 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か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティー対策を順次実施する。