

中期計画・平成22年度計画・平成23年度計画の比較

23年度計画の下線部は、22年度計画からの変更部分。

日本年金機構中期計画	平成22年度計画	平成23年度計画
前文 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、その使命とする。 この使命を果たすためには、日本年金機構の前身である社会保険庁が国民の皆様の不信を招いた様々な問題を踏まえ、何よりも年金記録問題への対応を最優先課題として全力を挙げて取り組む。また、日本年金機構法(平成19年法律第109号)に定める基本理念や「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、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い、その成果を積極的に公表する。 お客様の信頼確保に向けた組織改革のため、発足当初の3か月は発足に伴う混乱回避と円滑な移行に最大限注力し、平成22年度以降、サービス向上に向け、職員の士気高揚・組織の活性化を通じた本格的な取組を、優先順位を付けて計画的に進める。 真にお客様に信頼される組織を目指し、日本年金機構が国民生活にとって重要な組織であり、課せられた使命が極めて重大であることをしっかりと認識しながら、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、職員一人ひとりが使命感と誇り		平成23年度においては、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。<u>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。</u>

を持ち、一丸となって取組を進める。

I. 年金記録問題への対応に関する事項

○ 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を計画的に進める。

(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市区町村との連携
・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。
・特に、名寄せ特別便については、「訂正なし」と回答のあった方及び未回答の方のうち、結び付く可能性が高い記録について、フォローアップを確実に行う。
・その際、市区町村が保有する電話番号や住所等の情報提供及び電話又は訪問による記録の確認調査の実施などに協力いただくことにより、年金記録の確認の促進を図る。

(4) 年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ
・平成22年度前半に年金記録情報総合管理・照合システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実

I 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化及び紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、重点的に体制を整備して取り組む。

(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市区町村との連携
・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。
・年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方へのフォローアップ調査を引き続き実施する。
・電話番号等の情報提供及び電話や訪問による記録の確認調査に協力いただける市区町村と連携を図り、年金記録の確認の促進を図る。

(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳との突合せ
・紙台帳検索システムの構築、突合せの拠点の立上げ等の準備を進め、平成22年秋頃までにはコンピュータ記録と紙台帳との突合せを開始し、優先順位を付けた上で、効率的に実施す

I. 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。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。

(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。

(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作業や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業
・受給者・加入者の年金記録について、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等による確認作業を行う。
・「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、加入者に対しては平成23年4月から送付する「ねんきん定期便」の中で、受給者に対しては「ねんきんネットID等のお知らせ」の中で、それぞれ回答の勧奨を実施する。
・「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、平成23年秋以降順次、改めて送付を行う。

(4) 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とともに、新規裁定者の

施する。	る。平成22年度中には、平成25年度までの4年間で全件照合を完了できる実施体制を整備する。	突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、平成23年秋以降の実施を検討する。また、事業の実施にあたっては、より効率的な実施を図るため、平成22年度の事業実績を踏まえ、費用対効果の低い拠点に係る再入札等を行う。
(5)年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備・年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備する。	(5)年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備 ・年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め進捗期間を合わせて3か月程度で処理できることを目指す。	(5)年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備 ・年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。
(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復 ・受給者・加入者にご自身の年金記録を確認していただいた上で、一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。	(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復 ・加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付等により、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、記録の回復を速やかに進める。 ・速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。	(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復 ・加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」等に対する回答に係る記録確認作業を通じて、記録の回復を速やかに進める。 ・速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。
(7)ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供 ・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。 ・自分の年金記録(年金見込額及び保険料納付額を含む)を常に確認可能とする仕組みを構築する。	(7)ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供 ・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 ・受給者等に対して、「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付する。 ・23年3月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅パソコンが使えない方であっても、市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。また、23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。	(7)ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供 ①ねんきん定期便の送付 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 ②「ねんきんネット」の充実 ア サービスの向上 ・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とともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。 ・「ねんきんネット」の利用者について、平成24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を行う。 ・年金通帳について、形式や設計内容の意向調査を行う。 イ 年金記録問題への活用 ・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」から検索可能とし、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。
	(8)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、平成22年4月からを目途に第1次審査を、平成22年秋頃からを目途に第2次審査を開始する。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったものについて処理を行う。	(8)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。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。
	(9)基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止 ・定期的(4ヶ月毎)に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。 ・新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。	(9)基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止 ・定期的(4ヶ月毎)に、氏名、性別、生年月日及び住所の4項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。 ・新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。 ・重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進める。 ・疑重複調査の改善 ・3項目(氏名、生年月日及び性別)一致者への「お知らせ」の送付
その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。	その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

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. 適用事務に関する事項 (1)国民年金の適用の促進 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 ア 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、職権による適用事務の実施により、適用を促進する。 イ 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や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。 ウ 国民健康保険の保険者である市町村との連携により、適正な届出を促進する。	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. 適用事務に関する事項 (1)国民年金の適用の促進 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 ア 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歳到達者等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の実施その他の対策を着実に推進する。 イ 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や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。 なお、被保険者に対する周知に当たっては、ハローワークとの連携について十分配慮する。 ウ 国民健康保険の保険者である市区町村との連携により、適正な届出を促進する。	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. 適用事務に関する事項 (1)国民年金の適用事務の確実な実施 ①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を<u>確実に実施する。</u> ②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<u>確実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を確実に行うため、不整合記録をシステム的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。</u> <u>なお、健康保険組合からの被扶養者情報の取得についても、厚生労働省と連携を密にして実務面での検討作業を行う。</u> ③ハローワークや市町村との連携に努め、<u>適正な届出を促進する。</u>
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、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・効率的な推進に努める。 なお、重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)など適用促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。 ①未適用事業所の適用の促進 ア 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収集・活用し、未適用事業所の効率	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、機構全体及び各年金事務所ごとに平成22年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。 なお、行動計画の策定に当たっては、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。 ①適用事業所の適用の促進 ア 未適用事業所の<u>確実な把握</u> 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	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、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、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。 なお、行動計画の策定に当たっては、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。 ①未適用事業所の適用の促進 ア 未適用事業所の<u>確実な把握</u> <u>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</u>

的かつ的確な把握に努める。	況等の情報を活用して、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。	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。また、厚生労働省と連携し、未適用事業所を効率的に把握する方法について検討を進める。
イ 未適用事業所の加入勧奨等の適用促進業務について、外部委託により効率的に行う。 ウ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定める。 エ ウによる手順・基準に基づき、外部委託先と連携しつつ、呼出や訪問等による重点的な加入指導を実施する。 オ ウによる手順・基準に基づき、加入指導後に届出を行わない事業所に対して、立入検査の上、職権適用を着実に実施する。 カ 未適用事業所について、システムによる的確な管理を実施する。	イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施 平成21年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。また、重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、立入検査を行い、必要な場合には認定による加入手続を実施する。 なお、一連の手順について明確な判断基準を定めるとともに、適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、適用促進対象事業所・事蹟管理システムによる的確な管理を実施する。	イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施 ・平成22年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。 ・重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて認定による加入手続を実施する。 ・適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。
②事業主からの適正な届出の促進 ア 適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。	②事業主からの適正な届出の促進 ア 資格取得や賞与に係る届出漏れが多い傾向にある卸売業、小売業、運輸業、飲食業、労働者派遣業、サービス業等の業種や短時間就労者、高齢就労者、外国人就労者に係る適正な届出について、重点的な指導を行う。 なお、労働者派遣業や外国人就労者に関しては、都道府県労働局と緊密な連携を図るものとする。	②事業主からの適正な届出の促進 ・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等に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。
イ 事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。	イ 解散や休業を理由とする全喪届受付時に、当該事実を確認する添付書類を求めるなど事業実態の的確な把握に努め、違法な脱退を防止する。また、被保険者がいない現存事業所についての実態把握に努める。	・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 遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。	ウ 適用事業所の調査において、資格喪失届や月額変更届について、一定期間以上遡及して提出されたものの有無を点検し、遡及して提出されたものが確認された場合にあっては、関係帳簿等との照合により、届出内容の事実関係を確認する。	・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 適用事業所の事業主に対し、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。 ③厚生年金特例法への対応 ア 厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、勤務先の事業主からの届出や保険料の納付がなかったため年金記録に反映されていない期間がある事案について、その期間に係る年金記録確認第三者委員会のあっせんがあった場合は、年金記録の訂正を行うとともに、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を実施する。 イ 事業主等が保険料の任意納付の申し出をしない場合、又は納期限までに保険料を納付しない場合は、厚生年金特例法に従い事業主名又は元役員の氏名を公表する。	・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。 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きを実施する。
2. 保険料等収納事務に関する事項 (1)国民年金の納付率の向上 以下の取組により、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4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。 また、現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。 ア 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組にあたっては、毎事業年度(平成21年度を除く。)、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、	2. 保険料等収納事務に関する事項 (1)国民年金の納付率の向上 ①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22年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・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、 ア 平成20年度の最終納付率については、平成20年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。 イ 平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。 ウ 平成22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保すること。 エ 口座振替実施率については、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	2. 保険料等収納事務に関する事項 (1)国民年金の納付率の向上 ①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23年度行動計画を策定し、<u>以下のような事項を重点とした対策を効果的に推進する。</u> 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21年度の最終納付率については、平成21年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保すること。 イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率については、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こと。 ウ 平成23年度の現年度納付率については、<u>平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。</u> エ 口座振替実施率については、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

当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。 イ 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、要求水準を明確にして外部委託を行うとともに、適切な進捗管理を実施する。	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。 を目標とするものとする。 <u>②未納者属性に応じた収納対策の推進</u> 市区町村から提供された所得情報により、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、当該区分に応じた取組を計画的に実施する。 <u>③市場化テスト受託事業者との連携</u> ア 平成22年10月から全ての年金事務所において、納付督促や免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託する。 イ 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それぞれ連携を強化し、要求水準達成に向けた取組を実施する。	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。 を目標とするものとする。 <u>②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。</u> 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。
ウ 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。	<u>④強制徴収の適切な実施</u> 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。	<u>③強制徴収の適切な実施</u> 強制徴収については、関係法令に基づき、強制徴収対象者の基準にあてはまる滞納者全てに最終催告状を送付するなど、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。
エ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。 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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保すること	<u>⑤保険料を納めやすい環境づくり</u> ア 資格取得時や翌年度保険料額の確定時期等における口座振替の勧奨及び口座振替割引制度の周知等により、口座振替の加入促進を図る。 イ 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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。 <u>⑥保険料免除制度等の利用促進</u>	<u>④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。</u>

を目指す。

ア 保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度等の周知を図るとともに、当該期間についての追納勧奨を実施する。

イ 免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨を実施する。

また、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、毎年度、申請書を提出しなくても承認を受けられる仕組みを円滑に実施する。

ウ 大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行できる仕組みにより、申請手続の簡素化を図る。

カ 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

⑦市区町村、各種団体との連携・協力
所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

⑤市区町村、各種団体との連携・協力
所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

⑥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、大学生等に対する周知活動を集中的に行うほか、様々な機会を通じた啓発に取り組む。

⑦社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行う。

(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進
厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有

(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進
厚生年金保険等の保険料等の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22年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的、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

(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進
厚生年金保険等の保険料等の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23年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的、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

者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。 ア 口座振替の勧奨及び周知を実施し、口座振替の促進を図る。厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを旨とする。 イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、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、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。 ウ 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。	実施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ものとする。 ア 口座振替の推進 保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、<u>口座振替による保険料納付の推進を図る。</u> イ 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 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、<u>確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。</u> なお、現下の厳しい経済情勢を踏まえ、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聞き取ったうえで、きめ細やかな納付指導を行う。	実施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ものとする。 ① 口座振替の推進 <u>口座振替による保険料納付の推進を図るため、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協力を求める。</u> ② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 ・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、<u>確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。</u> ・現下の厳しい経済情勢を踏まえ、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聞き取ったうえで、きめ細やかな納付指導を行う。また、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速やかに実施し、保険料の確保に努める。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。
3. 給付事務に関する事項 ①以下の取組により、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努める。 ア 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、所要日数(請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く。)での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを旨とする。 <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)	3. 給付事務に関する事項 ①迅速な決定 ア 「サービススタンダード」の達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する。 イ 障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、<u>事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。</u> ②適正な届出の周知 <u>新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行う。</u>	3. 給付事務に関する事項 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、<u>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、障害厚生年金については、適正な事務処理に配慮しつつ、達成率の大幅な改善を図る。</u>

- ・障害基礎年金:3か月以内
- ・障害厚生年金:3か月半以内

イ 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。

②年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。

③正確な支給

年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。
ア 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う。

イ 年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底する。

④年金受給にできる限り結びつけていくための取組

ア 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進める。

イ 本部においては、「年金の加入期間に関するお知らせ」送付後の相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な取組を進める。

ウ 年金受給にできる限り結びつけていくため、特に40代以上の主婦などに重点を置き、合算対象期間(カラ期間)、任意加入制度を中心とした周知活動を積極的に展開し、年金事務所等におけるきめ細かな年金相談を通じて受給資格の有無の確認を行う。

②正確な支給

年金給付の支給の誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や業務処理マニュアルの徹底等を図る。

③年金受給にできる限り結びつ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進める。なお、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現況確認の徹底

年金の不正受給防止の観点から、市町村との役割分担に留意しつつ、現況届・現況申告書の送付及び訪問調査等により受給者の現況確認を徹底する。

⑤住基ネットを活用した届出手続の簡素化

年金受給者について、機構における住民票コードの収録状況をお知らせするとともに、住所変更や死亡に関して住基ネットから

		の情報を活用して届出を省略する。
4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。 ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。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。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を70%以上とすることを旨とする。	4. 相談、情報提供等に関する事項 (1) 年金相談の充実 ア 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、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。 ・昼休み時間帯における年金相談の実施 ・毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 ・毎月第2土曜日における年金相談の実施 イ 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)をホームページ等で提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備及び予約制による年金相談を含めた対策により、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。	4. 相談、情報提供に関する事項 (1) 年金相談の充実 ① 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、また、「ねんきん定期便」及び「ねんきんネット」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。 ・昼休み時間帯における年金相談の実施 ・毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 ・毎月第2土曜日における年金相談の実施 ② 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)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、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備及び予約制による年金相談を含めた対策により、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。 ③ 48年金事務所において先行導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」(窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)をホームページ等でリアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス)の評価を行い、その拡大について検討する。 ④ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、既存コールセンターを最大限有効活用することとする。 ⑤ 効率的な年金相談業務を行うために、過去の相談履歴の検索や統計作業の迅速化と省力化を行うことを目的として平成22

イ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に外部委託し、効果的な業務実施を図る。	ウ 年金相談センター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。	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。
ウ 社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。	エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。	⑥ 年金相談センター(街角の年金相談センター)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。 ⑦ 民間施設等を利用した常駐型出張相談所の運営委託について検討する。
エ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。	オ 端末装置の設置市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。	⑧ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。
オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力を行い、相談体制の拡充を図る。	カ 年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。	⑨ 端末装置の設置市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。 ⑩ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。
(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皆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。 ア 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実施する。	(2)分かりやすい情報提供の推進 ①社会保険事業の効果的な周知活動 ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。 イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。 ・制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料の減免手続、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動	(2)分かりやすい情報提供の推進 ①社会保険事業の効果的な周知活動 ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。 イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。 ・制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコ

イ 分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。 ウ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。	・健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・インターネットや磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知活動 ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員との効果的な協力、連携のあり方を検討する。 エ 国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための周知活動を展開する。 オ 年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した資料を年金手帳の交付時等に併せて配布する。 カ 機構ホームページにおいて、子ども向けのキッズページ等を含め、幅広く国民の皆様にご利用いただけるようなわかりやすい広報を展開する。 ②年金個人情報の提供の充実 ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知	ンビニ収納等についての周知活動 ・健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・合算対象期間(カラ期間)、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動。 ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修やHPを通じた情報提供等の支援を行う。 エ 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実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。 オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、以下のような改善に取り組む。 ・知りたい情報に簡単にアクセスできるように、タイトルは掲載内容をイメージしやすいものとし、画面構成も工夫する。 ・視力の弱い方に配慮した音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたページを増やす。 カ 国税局のTax-answerに倣い、適用・徴収に関するFAQも含めたpension-answer(仮称)をホームページ上に構築することを検討する。 ②年金個人情報の提供の充実 ア 被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知
---	---	---

エ インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報の提供の充実を図る。	イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認 ・インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。 ・23年3月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても、市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。 また、23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。 ウ 「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第1号被保険者を対象に前年1年間の各月の年金加入状況を通知する。 エ 「ねんきん定期便」の送付に平行して、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。	らせする「ねんきん定期便」を送付する。なお、「ねんきんネット」のユーザID・パスワードを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して全被保険者に配布する。 イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認 ・インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。 ・「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供により、前記Ⅰ(7)に記載のとおり、サービス向上を図るとともに、年金記録問題への活用を図る。 ウ 個人あて文書の未送達防止を図るため、住民票コードの収録促進など、厚生年金保険被保険者及び国民年金第3号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCAサイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう取り組む。 ア 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を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努める。 イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 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」をお客様から見やすい場所に掲示するとともに、その実現に努める。 ②お客様向け文書の改善 お客様モニター制度を導入し、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うなど、お客様向け文書の改善に努める。 ③現場主導のサービス改善	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 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。 ②お客様向け文書の改善 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うなど、お客様向け文書の改善に努める。 ③現場主導のサービス改善

場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22年度から数か所の年金事務所に於いてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、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。職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。	年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。また、職員提案制度の実施をはじめ、現場の職員からの意見を積極的に吸収し、これらの意見に対する適切なフィードバックを行うとともに、具体的なサービス改善・業務改善につなげる。	年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。また、各年金事務所長等から、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。さらに、各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。 また、職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。
ウ 現場で受け付けたお客様の声(苦情含む)については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23年度中の導入・稼働を目指す。	④お客様の声の集約 現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースの構築に向けての検討を行う。また、これらの取組を具体的なサービス改善につなげる。	④お客様の声の集約 現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について定期的に公表する。また、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。さらに、年金相談事蹟管理システムとの統合化を検討する。
エ お客様満足度を測るためのアンケートや「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、お客様に対するサービス向上を図る。	⑤窓口サービスの改善 ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「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、その結果を機構ホームページに公表する。	⑤窓口サービスの改善 ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「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、その結果を機構ホームページに公表する。
オ 「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、毎	イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。 ⑥分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せら	イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接遇研修を適宜実施する。 ⑥分かりやすい情報提供 「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せら

事業年度、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。	れた声とその業務への反映状況等について、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。	れた声とその業務への反映状況等について、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。
カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。	⑦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。	⑦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。
6. 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。	6. 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 <u>具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。</u>	6. 電子申請等の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための周知活動や手続に使用可能な磁気媒体の拡大(CDR又はDVD)を図る。 <u>また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の磁気媒体化の検討を進める。</u>
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に関する事項 ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。 イ 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、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位に設置する事務センターへの完全集約化を実現する。 ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。	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に関する事項 ・業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集などにより、常に業務の手順を点検するとともに、外部コンサルティングを活用した検証を行う。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。	Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項 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。 <u>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。</u> 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ① 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、平成22年度に策定した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。 <u>特に、バーコードを活用した各種届書等の受付データ進捗管理システムについては、平成24年度導入に向けシステム開発等の作業を進める。</u> ② <u>機構発足時に集約化を完了した都道府県単位の事務センターにおける業務処理の一層の効率化や標準化を進める。</u>

2. 運営経費の抑制等に関する事項 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。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。 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。 一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費(人件費を除く。)については平成22年度比で12%程度、業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業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22年度比で4%程度に相当する額の削減を目指す。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 ①機構の人員体制について、「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)に基づき、平成22年10月から准職員について90人の定員減を図る。ただし、年金記録問題対応に必要な人員については、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、必要に応じ、効率化を図る。 ②一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費について、効率的な執行を進める。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 ①機構の人件費について、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、必要に応じ、効率化を図る。 ②一般管理費(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. 外部委託の推進に関する事項 基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。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。 ア 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、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。 イ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、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的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。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。 ウ 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。	3. 外部委託の推進に関する事項 ア 納付督励等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。 イ 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。 ウ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、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的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。 エ 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。	3. 外部委託の推進に関する事項 ① 納付督励等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。 ② 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。 ③ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、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的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。 ④ 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. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18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。	新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18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。 具体的には、「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進める。	年金制度改革の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18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。 具体的には、「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に関する事項 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。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(機構設立時に契約を締結するものを除く。)の合計額の10%以上を削減することを目指す。 ア 契約について、競争入札(総合評価方式を含む。)によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。 イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。 ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。 ①調達における競争性・透明性の確保を図るため、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。 ②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%程度を削減することを目指す。 ③調達委員会等を開催し、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を活用する。	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 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調達における競争性・透明性の確保を図るため、<u>価格を重視した競争入札</u>(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。 ③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%程度を削減することを目指す。 ④調達委員会等を開催し、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。 ⑤複数年契約等合理的な契約形態を活用する。
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	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	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に関する事項

効率的かつ公正・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、仮に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構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。具体的には、「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、①コンプライアンスの確保、②業務運営における適切なリスク管理、③業務の有効性・効率性の確保、④適切な外部委託の管理、⑤情報の適切な管理及び活用等、⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、⑦ITへの適切な対応の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、日本年金機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するとともに、継続的にその改善を図る。特に、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。また必要な仕組みや体制を整備し、特に、不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。また、事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。

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、効率的かつ公正・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、仮に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ため、以下の取組を行う。

①リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、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図る。また、新任所長研修や所長会議等を利用し、業務遂行を妨げる暴力行為や不当な要求行為などが起きた場合の対応について周知徹底を図る。

②業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防止するために、リスクアセスメント調査を実施する。また、地震等の災害時を想定した年金支払テープの移送訓練を行い、事業継続への対応力を高める。

③事務処理誤りについては、その事案の報告を基に、データベース化を図る。また、職員から再発防止策や業務改善に係る意見募集を行ったうえで、その対策を検討し、可能なものから順次、業務改善を行うとともに、研修等により事務処理誤りの防止に努める。

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、効率的かつ公正・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ため、以下の取組を行う。

①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良い組織作りを進めるなど組織風土改革に取り組む。

②リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、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進める。特に、「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していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、各部署の管理職を対象とした研修を強化する。

③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。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、KRI(主要リスク指標)によるモニタリングを検討する。また、地震等の災害時を想定した防災対策や防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。

④事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「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。

文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底する。特に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など、適正に管理・保管する。	④内部監査については、新たに、内部統制の整備及び運用状況の確認、本部監査の本格実施、システム監査の実施等を重点事項とし実施するとともに、内部監査により是正又は改善の必要がある事項については、その改善状況について、継続的にフォローを行う。 ⑤文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。 ⑥システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を行う。	⑤内部監査については、前年度の監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、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。 内部監査により発見された改善の必要がある事項については、必要に応じて関連部門に対して改善要請を行うほか、その改善状況について継続的にフォローする。 なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。 ⑥文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。 ⑦システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を行う。
2. 情報公開の推進に関する事項 以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。 ア 毎事業年度の年次報告書(アニュアルレポート)の作成・公表等を行い、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を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。 イ 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。	2. 情報公開の推進に関する事項 ①平成22年7月を目途に公表を行う、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、公表する。 ②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、週次、月次等定期的に情報提供を行う。	2. 情報公開の推進に関する事項 ①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、週次、月次等定期的に情報提供を行う。

ウ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。 エ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、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。	③事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。 ④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。	③事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。 ④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。
3. 人事及び人材の育成に関する事項 以下の取組により、組織の一体感を醸成する。 ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。 イ すべての正規職員について、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を確立する。 ウ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系等を確立する。 エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入する。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。 オ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設ける。	3. 人事及び人材の育成に関する事項 ①戦略的な人事政策 優秀な人材を幅広く採用していくとともに、能力・実績本位の人材方針に基づき、新たな組織風土の形成を図る。 ②人事評価制度の推進 全ての正規職員・准職員を対象として、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組を適正に評価するとともに、評価のフィードバックの徹底など透明性・公平性・納得性が高い人事評価制度を実施し、職員の士気の向上を図る。 ③人材の育成 戦略的な人材育成を推進するため、e-ラーニング、チューター制度等を取り入れた新たな研修体系を構築する。 ④適正な労務管理 健全で安定した労使関係の構築に努める。また、職員が誇りと	3. 人事及び人材の育成に関する事項 ①戦略的な人事政策 ・<u>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。</u> ・<u>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。</u> ②人事評価制度の推進 <u>公平性・公正性・納得性を高めるため、評価者研修等を実施するとともに、評価結果のフィードバック面談の徹底を図る。また、目標設定の簡素化など評価制度の見直しを実施する。</u> ③人材の育成 より実践的な人材を育成するため、<u>新たに構築した研修体系に基づき、集合研修、職場内研修、通信研修(e-ラーニング)、チューター制度を実施する。また、業務知識のレベルに応じた内部資格制度を構築する。</u> ④適正な労務管理 <u>民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び</u>

	やりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康の確保を推進するとともに、褒める風土の醸成に取り組む。	労働時間管理の徹底を図る。また、職員が誇りとやりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康及び一般事業主行動計画(ワークライフバランス)の推進等の課題に取り組むとともに、「ほめる文化・感謝する風土」の醸成を図る。
4. 個人情報の保護に関する事項 公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期する。 ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。 イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。 ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティ対策を講ずる。 エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。	4. 個人情報の保護に関する事項 ①職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的に実施する。 ②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行う。 ③プライバシーマークの基準を踏まえつつ、コンサルタントを活用して、個人情報保護管理・セキュリティ対策の強化のための計画を策定する。	4. 個人情報の保護に関する事項 ①職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的の実施する。 ②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行う。 ③プライバシーマークの基準を踏まえつつ、平成22年度に策定した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・セキュリティ対策を順次実施する。
V. 予算、収支計画及び資金計画 「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。 1. 予算 別紙1のとおり。 2. 収支計画 別紙2のとおり。 3. 資金計画 別紙3のとおり。	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。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。	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。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。