

日本年金機構 平成25年度計画のポイント

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、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の周知・広報を進めるとともに、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、重点的に処理を進める。

- 紙台帳検索システムによる紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ
 - ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについて、25年度を目途に被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進める。
 - ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業の結果、ご本人と思われる方へのお知らせ通知の送付を25年度を目途に進める。
- 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施
 - ・ 受給者や待機者、加入者全員に対して、ねんきん定期便等を活用して個別にお知らせを送付するなど年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを実施する。
- ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供
 - ・ 加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、受給者向けの見込額試算の開始や、利用者が多く若者に身近なスマートフォン等のモバイル機器にも対応できるようにするなど、お客様サービスの充実を図る。
- 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次審査について処理を進めるとともに、第2次審査について、25年10月末までに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、25年度中を目途に必要な記録訂正を進める。
- 基礎年金番号の正確性の確保
 - ・ 定期的(4か月毎)に氏名、性別、生年月日、住所等が一致する者を抽出し、確認のうえ未処理分も含め、重複付番の解消を進める。
 - ・ 基礎年金番号未記載の資格取得届について、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど、本人確認を徹底するとともに、25年4月から、氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理を実施する。

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

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、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための「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案」の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。

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25年度行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。
- ・ 法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突合せ、公共職業安定所、地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、未適用事業所の効率的かつ正確な把握に努める。
- ・ 平成23年度末時点で把握した未適用事業所について、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、3年以内に半減することを目標とする。
- ・ 加入指導に当たっては、外部委託による加入勧奨を行い、その結果を踏まえ、重点的加入指導等を実施し、着実に適用へと結び付ける。
- ・ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。また、一括適用制度又は本社管理の利用促進を図ることにより、短期間の加入漏れの発生防止等に努める。

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25年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。
 - ア 平成23年度分保険料の最終納付率は、平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - イ 平成24年度分保険料の平成25年度末における納付率については、平成24年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - ウ 平成25年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指す。
 - 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。
- ・ 厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図る。
- ・ 市場化テスト受託事業者との連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて達成目標の実現に向けた取組を実施する。また、受託事業者の取組が不十分な場合には、必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、市場化テスト受託事業の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理等の検討を行う。
- ・ 一定の所得があり、保険料免除等の対象とならない者が、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。

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25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を取組を推進する。
- ・ 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滞納事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。さらに、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。

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%以上となるよう取組を推進する。なお、達成率の低い障害厚生年金については、引き続き、本部の審査事務の効率化を図り、スキルの向上に努めるとともに、年金事務所・事務センターとの連携を強化し、本部への年金請求書の送付日数の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。

4. 相談・情報提供等

- ・ 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金等)は基本的にスキルをもった正規職員で対応する体制(常設ブースの4割程度)を平成26年度当初までに計画的に構築する。
- ・ 年金事務所の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一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供するとともに、相談内容に応じたブースを設置するなどの各種対策を引き続き講じる。
- ・ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。
- ・ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、地域の高校、大学や企業等を対象とした年金啓発セミナーの実施や地域の関連団体(社労士会、教育関係機関等)や自治体と連携した地域年金調整会議の実施など、地域年金展開事業を推進する。

5. お客様の声を反映させる取組

- ・ 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、効果的な取組について全国展開を推進する。
- ・ 平成25年9月に導入する「お客様対応管理システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。
- ・ 接遇を含めたお客様満足度(CS)の向上とその実践のため、新たに改定した「サービス推進の手引き」をもとに、職員に対するCS研修を体系化しCS活動の推進に努める。

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。また、過去の裁判事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分に行い、マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。
- ・ 事務処理のICT化(情報通信技術)を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進める。
- ・ 郵便返送物についての管理を進めること等により、郵便物送付業務の効率化を図るとともに、未達郵便物の対応等について検討を進める。

2. 運営経費の抑制等

- ・ 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達成する。

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。

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づくりを進めるとともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていけるような風土を醸成するなど、引き続き、組織風土改革に取り組む。
- ・ 昨今の不祥事案の発生を踏まえ、リスク管理とコンプライアンスの確保のため、コンプライアンス自己チェック、意識調査の実施及び各種研修を通じて、意識改革を継続的かつ徹底的に進める。また、「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、平成24年12月に改定した「総合再発防止策(改定)」に基づき、再発防止の新たな取組や関連するシステム開発などの各種取組を引き続き進める。
- ・ 文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理に関する基準を作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進する。あわせて電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。

2. 情報公開の推進

- ・ 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。また、事務処理誤り報告等について、データベース化し、より効果的にその内容を蓄積、対応の管理、分析を行い、各拠点に情報提供を行うため、平成25年9月に「お客様対応管理システム」を導入する。

3. 人事及び人材の育成

- ・ 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。また、平成26年度以降を見据えつつ、年金記録問題への対応については、業務の進捗等に応じた人員配置を的確に行う。
- ・ 能力、実績本位の人事を進める。
- ・ 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進める。
- ・ 「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、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施し、各研修ごとの到達目標を設定するとともに、内部資格及び外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。また、研修実施後のフォローアップを実施するなど、研修効果の向上に向けた取組を行う。
- ・ 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を図る。
- ・ ワークライフバランスを推進するため、第2期一般事業主行動計画に掲げた基本方針に基づき、休暇制度の充実や職員の意識醸成等、計画達成に向けて諸施策を確実に実施する。

4. 個人情報の保護

- ・ 個人情報保護管理推進3か年計画の個人情報保護管理・セキュリティー対策を実施する。