

1 日本年金機構の設立（社会保険庁改革等の経緯）

旧社会保険庁では、平成 16（2004）年 11 月 26 日の「緊急対応プログラム」、平成 17（2005）年 9 月 27 日の「業務改革プログラム」の策定・実施等を通じて、業務処理方法の見直しとこれを支える組織作りを車の両輪として進めてきましたが、社会保険事業の安定的な運営を図るためには、対症療法的な改善に止まらず、国民の不信を招いた構造問題を一掃するための改革が不可欠となっていました。

平成 16 年 8 月に設けられた内閣官房長官主宰の「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」及び平成 17 年 7 月に設けられた厚生労働大臣主宰の「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」で取りまとめた方針等に沿って、旧社会保険庁の解体的出直しを内容とする社会保険庁改革二法案が平成 18（2006）年に国会に提出されましたが、法案審議の時期に、各地の旧社

会保険事務所において国民年金保険料免除等の不適正事務処理が行われていた問題が明らかになり、再び国民の大きな不信感を招く事態となる中、同法案は審議未了廃案となりました。

その後、規律の回復と事業の効率化を更に徹底すべきとの国民の声を受け止めて改めて検討した結果、新たに非公務員型の公法人として「日本年金機構」を設立することとしました。これらを内容とする社会保険庁改革関連法案（「日本年金機構法案」及び「国民年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律案」）が平成 19（2007）年 3 月に第 166 回通常国会に提出され、平成 19 年 6 月に可決・成立しました。上記法案の成立を受け、平成 22（2010）年 1 月 1 日、政府が管掌する公的年金事業の運営を担う非公務員型の公法人である日本年金機構が設立されました。

2 日本年金機構の中期目標及び中期計画

日本年金機構の業務運営については、毎年度の運営とともに中期的な目標に基づく運営の視点が重要であることから、日本年金機構法に基づき、2010（平成22）年 1 月に、厚生労働大臣が「日本年金機構中期目標」（期間：2010（平成22）年 1 月 1 日から2014（平成26）年 3 月31日までの4年3か月）を定め、中期目標に基づき日本年金機構が作成した「日本年金

機構中期計画」を認可している。中期計画においては、①年金記録問題への対応に関する事項、②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、③業務運営の効率化に関する事項、④業務運営に関す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等を定めており、公的年金の事業運営を計画的に行っています。

日本年金機構中期計画(概要)

I 計画期間

中期計画:平成22年1月1日～平成26年3月31日

II 年金記録問題への対応に関する事項

○ 中期目標に定められた各般の取組を計画的に進める。

III 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

○ 厚生年金保険等の適用の促進

- ・ 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。)、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、効的・効率的な推進に努める。
- ・ 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。

○ 国民年金納付率の向上

- ・ 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毎に策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。
- ・ 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。
- ・ 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年度の実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。

○ 厚生年金保険等の徴収対策の推進

- ・ 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、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。

○ 給付事務

- ・ 請求書受付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)を設定。
- ・ 中期目標期間中、毎年度の達成率について、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを目指す。

<サービススタンダード>

- ①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)、②障害基礎年金:3か月以内、③障害厚生年金:3か月半以内

○ 年金相談の充実

- ・ 来所相談の待ち時間を、通常期で30分、混雑期で1時間を超えないよう、短縮に努める。
- ・ ねんきんダイヤル応答率について、毎年度の応答率について、前年度の応答率と同等以上の水準を確保し、最終年度においては、当該応答率を70%以上とすることを目指す。

○ お客様の声を反映させる取組

- ・ 「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努める。
- ・ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催、「ご意見箱」の設置等お客様の声を収集し、サービス改善につなげる仕組みを導入する。
- ・ お客様の声の内容を蓄積し、分析を行うためのデータベースを構築する(平成23年度中の導入・稼働を目指す)。
- ・ 「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。
- ・ 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。

○ 電子申請の推進

- ・ 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。

IV 業務運営の効率化に関する事項

○ 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。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。

○ 外部委託の推進

- ・ 委託業者とのサービス品質に関する合意の締結等により、委託業務の品質の維持・向上を図る。

○ 社会保険オンラインシステムの見直し

- ・ 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、オンラインシステムの見直しに取り組む。

○ 契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減

- ・ 調達コストについて、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。
- ・ 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。

V 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

○ 内部統制システムの構築

- ・ 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。
- ・ 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。

○ 情報公開の推進

- ・ 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等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。
- ・ 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。
- ・ 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。

○ 人事及び人材の育成

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務効率化等に資する人事評価制度を導入する。
- ・ 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。


○ 個人情報の保護

- ・ 年金事業に対する信頼回復を図るため、個人情報の保護・管理に万全を期する。

3 日本年金機構におけるお客様サービスの基本方針

日本年金機構においては、その発足に伴いお客様の立場に立ったサービスを提供するため、「年金について分かりやすく丁寧にご説明する」、「来所相談や電話でのお問い合わせには迅速にお答えする」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「お客様のご意見・ご要望を積極的にサービス改善につなげる」、「迅速な対

応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けする」、「お誕生月の『ねんきん定期便』の送付を始め、年金情報提供サービスを充実する」、「お客様の情報をしっかり管理する」など、お客様サービスの基本方針として『お客様へのお約束 10 か条』を掲げ、職員全員がその実現に努めています。



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様へ、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立つて】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内にします。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

