

日本年金機構中期目標	日本年金機構中期計画	平成21年度計画
<p>前文</p> <p>日本年金機構は、社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、日本年金機構になって生まれ変わった、サービスが良くなったと国民から評価される組織とならなければならない。</p> <p>このため、日本年金機構においては、「国家プロジェクト」である年金記録問題への対応に全力を挙げる必要がある。国民の老後生活等の支柱である公的年金制度の業務運営について、国民目線に立った不断の改善を行い、その結果を積極的に公表し、透明性の高い業務運営に取り組むことを求める。</p> <p>その際、国民目線のサービス改善を図る観点から、国民の皆様からのご意見・ご要望や、お客様とじかに接する年金事務所等第一線の職員の意見を積極的に吸収し、業務運営に反映させるよう努められたい。日本年金機構の発足は、国民の信頼確保に向けた組織改革である。発足当初の3か月は、まずは発足に伴う混乱の回避と円滑な移行に最大限注力されたい。そして、平成22年度以降は、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られたい。</p> <p>日本年金機構は、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組むことが必要である。公的年金の制度設計に関しても、業務運営を担う立場として、その改善点等について、厚生労働省に対し積極的に提案を行うことを期待する。</p> <p>日本年金機構が策定する中期計画及び年度計画においては、この中期目標を</p>	<p>前文</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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を持ち、一丸となって取組を進める。</p>	<p>—</p>

<p>達成するために、諸外国における類似機関の取組事例も参考にしながら、できる限り具体的かつ定量的な目標を掲げて取り組むことを求める。</p> <p>最後に、日本年金機構は公的年金事業という国民にとって極めて重要な業務を担っていることにかんがみ、職員一人ひとりが使命感と誇りを持って職務に全力で取り組むよう望む。</p>		
<p>1 中期目標の期間</p> <p>○ 日本年金機構の中期目標の期間は、平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月とする。</p>	—	—
<p>2 年金記録問題への対応</p> <p>○ 国においては、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、平成22年度及び平成23年度の2年間に集中的に予算・人員を投入して取り組み、平成25年度までの間に多角的に取り組むこととしている。日本年金機構においては、厚生労働省と緊密に連携して、年金記録問題への対応を当面の最重要課題として取り組むこと。</p> <p>○ 年金記録問題の解決に向けては、厚生労働省に設置されている外部有識者による委員会等の議論も踏まえ、以下の事項について、計画的に取り組むこと。</p> <p>・年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明</p> <p>・基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p>	<p>I. 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>○ 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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>I 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>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について、重点的に体制を整備して取り組む。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>

<p>・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町村との連携</p> <p>・年金記録情報総合管理・照合システム(コンピュータ記録と電子画像化した紙台帳の検索を一体的に行う機能、突合せ結果を管理する機能等を有するシステム)によるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ</p> <p>・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</p> <p>・標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復</p>	<p>施することにより、解明・統合を進める。</p> <p>(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。</p> <p>(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施する。</p> <p>(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。</p> <p>(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・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。</p>	<p>実施することにより、解明・統合を進める。</p> <p>(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には、記録確認の注意喚起の文書、特別便に未回答の方には回答のお願いをねんきん定期便に同封する。 ・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。</p> <p>(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 ・年金記録情報総合管理・照合システムの構築に向けて、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、サーバ等のハード機器の整備等を進めるとともに、紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向けて、第1次審査要員の確保等必要な調達手続きを進める。</p> <p>(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なうための体制を整備する。</p> <p>(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復 ・加入者への「ねんきん定期便」や受給者への「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、被害の救済を速やかに進める。 ・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行うことにより、被害の救済を速やかに進める。</p>
---	--	---

<p>・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情報の提供</p> <p>・その他年金記録問題の解決に向けて取り組むことが必要な事項</p>	<p>(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</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>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。</p>	<p>(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</p> <p>・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。</p> <p>・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の構築に向けて検討する。</p> <p>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。</p>
<p>3 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</p> <p>(1)適用事務に関する事項</p> <p>○ 国民年金の適用を促進すること。</p> <p>○ 厚生年金保険等の適用については、未適用事業所を把握の上、促進すること。</p>	<p>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</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1)国民年金の適用の促進</p> <p>以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1)国民年金の適用の促進</p> <p>中期計画に沿って、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した20歳到達者の適用促進その他の対策を着実に推進する。</p> <p>(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>①厚生年金保険等の適用の促進について、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組む。</p>

	<p>①未適用事業所の適用の促進</p> <p>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的かつ的確な把握に努める。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>②事業主からの適正な届出の促進</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>公共職業安定所が保有する雇用保険の適用事業所情報、新規設立法人情報や地方運輸局等が保有する貨物自動車運送事業者等の社会保険加入状況等の情報等を活用して、未適用事業所の的確な把握に努める。</p> <p>イ 未適用事業所への重点的な加入指導及び職権適用の実施</p> <p>平成21年12月末までに民間委託による文書・訪問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、重点的な加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。</p> <p>また、重点的な加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、職権による適用を実施する。</p> <p>②各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、以下の事項について3か月間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点加入指導実施事業所数 ・立入検査数(職権適用事業所数)
<p>(2)保険料等収納事務に関する事項</p> <p>○ 国民年金制度への理解と信頼を深め、保険料の納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させるよう努めること。また、厚生年金保険等の保険料について、未適用事業所の適用を進</p>	<p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1)国民年金の納付率の向上</p> <p>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。</p> <p>また、現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に</p>	<p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1)国民年金の納付率の向上</p> <p>①国民年金保険料の納付率の向上に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組み、現年度納付率については、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末まで</p>

めつつ、収納の確保を図ること。その際、市町村や公共職業安定所等との効果的な連携に努めること。

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、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。

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。

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を目指す。

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。

の間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指す。

ア 現年度のみ未納者への納付督促

現年度のみ未納期間を有する者に対して、納付勧奨のチラシを同封した納付書を送付する。(平成22年2月末から3月中旬を目途に送付。)

イ 市場化テスト受託事業者との連携

アによる納付書送付者に対し、市場化テスト受託事業者との連携による納付督促を実施する。

ウ 強制徴収の取組み

平成20年度以前着手分について、優先的に整理する。

エ 口座振替の勧奨

現金納付による優良納付者に対する口座振替勧奨を実施する。(平成22年2月初旬に口座振替勧奨DMを送付。)

②各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、「納期限内納付月数」及び「督促納付月数」について、3か月間の目標を適切に設定し、進捗管理を徹底する。

(また、厚生年金保険等の保険料について、未適用事業所の適用を進めつつ、収納の確保を図ること。その際、市町村や公共職業安定所等との効果的な連携に努めること。(再掲))

(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目指す。

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。

(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

①厚生年金保険等の収納確保に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に以下の点について重点的に取り組む。

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、口座振替による保険料納付の推進を図る。

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、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。

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。

②各年金事務所においては、各社会保険事務所が平成21年6月に策定した計画や平成21年12月までの取組状況を踏まえ、以下の事項について3か月間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底する。

- ・収納率及び滞納事業所解消数
- ・口座振替実施率

<p>(3)給付事務に関する事項</p> <p>○ 給付事務について所要日数や正確性に関する目標を定め、当該目標の達成に向け、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努めること。</p> <p>○ 申請忘れ、申請漏れの方を極力少なくするための実効ある取組を進めること。</p>	<p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><サービススタンダード></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・障害基礎年金:3か月以内 ・障害厚生年金:3か月半以内 <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>①迅速な決定</p> <p>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。</p> <p>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、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。</p> <p>②適正な届出の周知</p> <p>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。</p> <p>③正確な支給</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>イ 年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。</p> <p>④申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組</p> <p>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。</p>
--	--	---

<p>(4)相談、情報提供等に関する事項</p> <p>○ 国民が利用しやすい相談体制の整備、国民の視点に立った懇切丁寧な対応や他の相談機関の適切な紹介、来所相談における待ち時間の短縮、電話相談における応答率の向上に努めること。</p> <p>○ 市町村や社会保険労務士との連携強化を図り、年金相談の充実に努めること。また、年金委員をはじめとする市民との連携協力を努めること。</p>	<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(1)年金相談の充実</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力をを行い、相談体制の拡充を図る。</p>	<p>4. 相談、情報提供等に関する事項</p> <p>(1)年金相談の充実</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ねんきん定期便専用ダイヤル増席 <p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>エ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市町村の庁舎、郵便局、農協等を活用した相談事業を実施する。</p> <p>オ 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。</p> <p>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。</p>
<p>○ 公的年金事業に関する国民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こと。また、インターネットの活用等による年金個人情報の</p>	<p>(2)分かりやすい情報提供の推進</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>(2)広報活動の推進</p> <p>①社会保険事業の効果的な広報</p>

<p>提供を図ること。</p>	<p>しく分かりやすい情報提供を実施する。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>ア 広報目的や対象に応じて適切な広報媒体を選定することにより、より効果的な広報の実施を図る。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知広報を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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広報 ・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広報 ・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広報 ・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広報 <p>ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進</p> <p>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広報を展開する。</p> <p>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合わせて配布する。</p> <p>カ 機構ホームページにおいて、年金制度を解説したネット番組の配信や子ども向けのキッズページ等を含め、わかりやすい広報を展開する。</p> <p>② 年金個人情報の提供の充実</p> <p>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らせする「ねんきん定期便」を送付する。</p> <p>イ インターネットによる年金個人情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・機構独自のID・パスワード認証方式による仕組みにより、被保険者・受給者に対して年金加入記録を即時に回答す
-----------------	--	--

		<p>る</p> <p>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。</p> <p>エ 「ねんきん定期便」の送付に並行して、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。</p>
<p>(5)国民の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>○ 国民の声を的確に把握・分析するとともに、これを具体的なサービス改善につなげるための多様な仕組みを開発・導入すること。その際、国民の声を直接伺う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具体的な取組を行うこと。また、国民の声の分析結果を公表すること。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現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お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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束</p> <p>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、役職員の常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組む。</p> <p>② 現場主導のサービス改善</p> <p>機構業務についてお客様の視点に立った見直しを進め、年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備を進める。また職員提案制度を設け、適切に運用する。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。</p> <p>③ お客様の声の集約</p> <p>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導入し、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。</p>