

参考資料1-4

**年金運営新組織 2008年ビジョン**

2005年12月13日

社会保険庁

- **2008年10月、年金運営新組織（厚生労働省の「特別の機関」）がスタートします。**
  - **社会保険庁は、年金運営新組織の発足に向け、業務改革・職員の意識改革・組織改革を一体的に強力に推進し、新組織が国民から信頼される「行政サービスのトップランナー」になることを目指します。**
  - **この『2008年ビジョン』は、**
    - ① **「新組織が何を指すのか」** **（新組織の3つの基本理念）**
    - ② **「新組織のスタートで、何が変わるのか」** **（みなさまへの4つの約束）**
- 2008年の新組織の具体的な姿を明らかにし、国民の皆様にご理解いただくためのものです。**

## 新組織の3つの基本理念

### 《①年金サービスについて》

- 「年金の安心」をもっと身近に感じていただくとともに、国民の皆様の「人生設計の強力サポーター」となることを目指します。

### 《②職員意識について》

- 職員一人ひとりが「年金のプロ」としての責任と役割を自覚し、業務の改革に継続的・積極的に取り組みます。

### 《③組織について》

- 国民の皆様のご意見が事業運営に適切に反映されるよう、外部の目による厳しいチェックが十分に機能する組織を確立します。

**基本理念1** : 「年金の安心」をもっと身近に感じていただくとともに、国民の皆様の「人生設計の強力サポーター」となることを目指します。

**公的年金の役割**

公的年金は、高齢者世帯の収入の7割を占め、高齢期の生活を支える大黒柱。(平成14年国民生活基礎調査)

約7割の方が、高齢期の生活設計に年金を頼りにしている。  
(平成15年年金制度に関する世論調査)

**年金新組織の役割**

**「年金の安心」のお届け**

国民の皆様の年金受給権をしっかりと確保するとともに、正確かつ迅速な給付を行う。

将来の年金(見込)額を積極的にお知らせすることにより、国民の皆様に人生設計の基盤をご提供する。

**年金新組織の中核事業**

適用・徴収

給付

年金情報サービス

**第3の柱**

- 年金個人情報の提供
- 年金情報の厳重な管理

**基本理念2：職員一人ひとりが「年金のプロ」としての責任と役割を自覚し、業務の改革に継続的・積極的に取り組みます。**

○ **改革に意欲的な職員がしっかりと報われる制度**

※ 個々の職員の取組・能力を適正に評価し、人事・処遇に反映

○ **職員一人ひとりが新組織における自らの責任・役割を明確に自覚**

※ 自らの業務目標を上司とのコミュニケーションを通じて設定し、その達成度を評価

**能力主義・成果主義に  
立った人事評価制度**

**事務局・事務所  
グランプリ**

**内部改善  
提案制度**

○ **全国の事務局・事務所間の競争を促す仕組み**

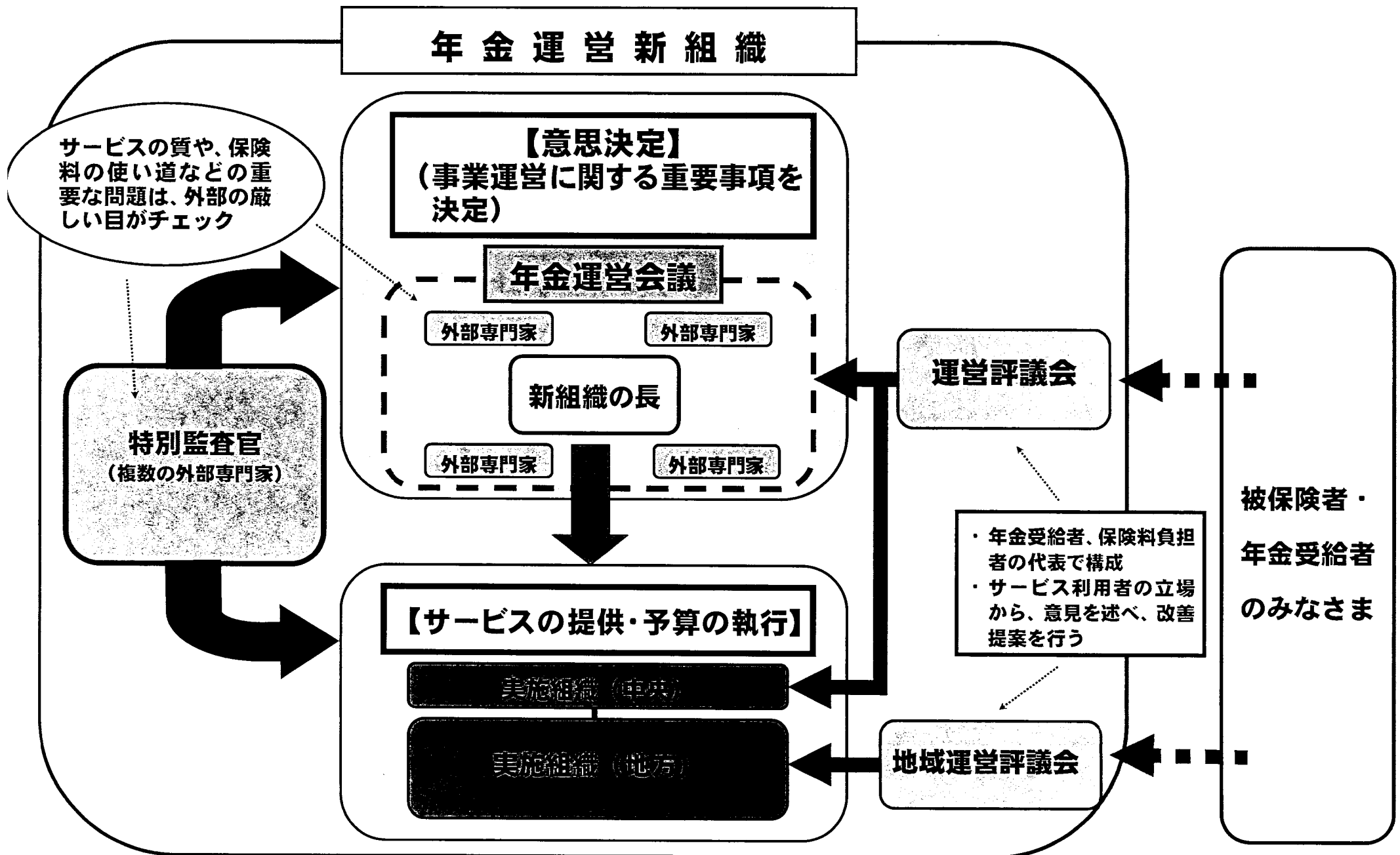
※ 各事務局・事務所の主要な事業の年間実績を評価

○ **内部からの改革を促す仕組み**

※ 国民の皆様と直に接する第一線の現場職員が培った優れた業務ノウハウをサービス改善や業務改革に積極的に反映

**常に主体的に業務の改革に取り組む職員意識の醸成**

**基本理念3**：国民の皆様のご意見が事業運営に適切に反映されるよう、外部の目による厳しいチェックが十分に機能する組織を確立します。



## みなさまへの4つの約束

1. これまでの「待ち」のサービスを改め、「攻め」のサービスを展開し、手間のかからない便利な年金サービスをご提供します。
  - 大切な情報は、こちらから、ご案内します。
  - 難しい年金制度、わかりやすくご説明します。
  - いつでもどこでも、ご自身の年金情報にアクセスしていただけます。
  - 手続きは、簡単に完了していただけます。
2. 保険料は、「納得」・「簡単」・「便利」を大事にします。
3. 将来の大切な年金受給権を守ります。
4. 国民の皆様にとって、身近で信頼できる組織をつくります。

**約束1**：これまでの『待ち』のサービス」を改め、『攻め』のサービス」を展開し、手間のかからない便利な年金サービスを提供します。

※ 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、わざわざ事務所に来いただく必要がなくなります。

### 約束のポイント

①大切な情報は、「こちらから」ご案内します。

②難しい年金制度、「わかりやすく」ご説明します。

### 具体的な取組

○ **35歳通知の実施（18年度～）**

※被保険者期間の中間点で、年金加入状況をお知らせ

○ **ポイント制の導入（20年度～）**

※若い時から、年金加入状況や年金見込額を定期的にお知らせ

○ **社会保険料控除証明書の発行（17年11月～）**

※確定申告等の際の証明書類として、当年の国民年金保険料の納付額の証明書を送付  
（証明書の裏面を活用し、前年の保険料の納付状況についてもお知らせ）

○ **年金の裁定請求書の事前送付サービスの実施（17年10月～）**

※加入履歴などを印字した請求書を年金支給年齢直前に送付

○ **各種通知書の見直し（随時）**

※一回読んでご理解いただける「お知らせ」の作成・送付

○ **年金サービスに従事する職員の教育の徹底（随時）**

※複雑な制度を簡単にご理解いただくための説明の徹底



## 約束のポイント

③「いつでもどこでも」ご自身の年金情報にアクセスしていただけます。

④「手続きは簡単に完了」していただけます。

## 具体的な取組

- インターネットを通じた年金個人情報の即時提供  
(年金加入記録：18年3月～)  
※ホームページ上で、自身の年金加入記録を簡便に確認することが可能  
(年金見込額の提供についても検討)
- 「年金カード」の導入の検討(18年度～)

- 住基ネットの利用拡大による届書の省略(18年度～)  
※年金受給者の現況届や、被保険者等の氏名・住所変更届の省略
- 電子申請手続の利用促進(17年度からモデル実施)  
※社労士による代行申請時の事業主の電子証明書の省略

**約束2 : 保険料は、「納得」・「簡単」・「便利」を大事にします。**

### 約束のポイント

①「納得」して納めていただけるようにします。

②様々なライフスタイルに合わせて、「簡単」・「便利」な納め方をご用意します。

### 具体的な取組

- 工夫を凝らした年金広報の展開（17年度～）  
※公的年金の役割、優位性、実力などをわかりやすく解説
- 不公平感のない保険料負担の実現（17年度～）  
※一定の所得のある未納者への強制徴収の拡大
- ポイント制の導入（20年度～）  
※年金加入状況等を定期的に通知し、若い頃から、保険料納付実績と将来の年金受給の関係を実感していただく
- クレジットカードによる保険料納付（18年度～）  
※コンビニ、インターネットバンキング等に加え、納付方法を拡大
- 口座振替の利便性の向上（20年度～）  
※口座振替早割制度（17年度～）を導入するとともに、年度途中からの口座振替による前納制度の導入を検討

### 約束3 : 将来の大切な年金受給権を守ります。

#### 約束のポイント

①保険料を納められない事情のある方には、**免除制度・納付猶予制度**をしっかりと活用していただきます。

②年金制度**未加入者**の発生を**防止**します。

#### 具体的な取組

- 学生や免除対象と認められる未納者への免除等の勧奨の徹底（随時）**  
※様々な事情に応じた保険料免除・納付猶予制度の紹介
- 多段階免除制度の導入（18年7月～）**  
※負担能力に応じたきめ細かな免除制度の整備
- 免除申請の承認期間の遡及（17年4月～）**  
※申請が遅れた場合でも、遡って免除承認を受けることが可能
- 手続の簡素化による免除の申請漏れの防止（18年7月～）**  
※一旦承認を受けた翌年度以降は、所得要件を満たせば、申請書の提出を省略可能

- 転職等による加入制度変更時の届出漏れの防止（17年8月～）**  
※企業を退職後、国民年金の届出がない方への届出勧奨や、職権による加入手続
- 国民健康保険加入者で国民年金未加入の方への届出勧奨（18年度～）**  
※国民健康保険の保険者との連携を図り、未加入者の把握を行うとともに、届出勧奨を実施することを検討

## 約束4：国民の皆様にとって、身近で信頼できる組織をつくります。

### 約束のポイント

- ①みなさまのご意見・ご提案が、しっかりと**明日のサービスに反映**されます。

### 具体的な取組

- 「**運営評議会**」の設置（20年度～）  
※年金受給者や保険料負担者の代表によって構成され、サービス利用者の立場から、新組織に対し、意見を述べ、改善提案を行う場として機能。  
※併せて、それぞれの地域において、利用者の目線からの意見をその地域における事業運営に活かすため、「**地域運営評議会**」を設置。
- 通知書等のモニター調査の実施**（18年度～）  
※新組織がお届けする「お知らせ」について、受け取る側の目線でわかりやすいものに改善していくため、受給者や被保険者によるモニター調査を実施。
- 「**お客様満足度アンケート**」の定期的な実施（17年度～）  
※全国の事務所で窓口サービスを利用されたお客様の満足度調査を実施
- 民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施**（18年度～）  
※民間の調査員が直接窓口に出向き、窓口サービスの実態調査（いわゆる覆面調査）を実施
- 「**長官へのメール・長官への手紙**」の受付（随時）  
※国民の皆様から、窓口サービスや事業運営のあり方について、長官に対して、直接、ご意見を述べていただくための仕組み。  
※メール6, 105件、手紙328件（17年11月現在）

## 約束のポイント

②サービスは、「スピード」と「正確さ」を大切にします。

③サービスの質は向上させながら、常に「効率性」を追求します。

## 具体的な取組

### ○サービススタンダードの設定・徹底（17年度～）

※請求をいただいた後、実際にサービスをお届けできるまでの所要日数を予め必達目標として明示し、その遵守を徹底

### ○年金の給付誤り防止の徹底（17年度～）

※システム開発の専門家の確保、育成などITガバナンスの強化に取り組むとともに、万が一給付誤りが生じた場合の早期発見・早期対応を行うための体制を整備

### ○外部委託の徹底（随時）

※入力など定型的業務の外部委託や、市場化テスト等による外部委託を進め、民間のノウハウを活用しながら、効率的で質の高い業務運営を推進

### ○1万人の人員削減（18年度～）

※保険料収納対策や窓口サービスなど強化すべき業務への人員シフトを図りながら、外部委託の拡大などを通じ、組織のスリム化を徹底

（政管健保公法人への移行分を含め、常勤・非常勤をあわせて、職員1万人を24年度までの7年間で削減）