

平成23事業年度

事業報告書

第3期

自 平成23年 4 月 1 日

至 平成24年 3 月31日

日本年金機構

目次

1. 国民の皆様へ	1
2. 基本情報	
(1) 機構の概要	1
(2) 本部・ブロック本部の住所	4
(3) 資本金の状況	5
(4) 役員の状況	5
(5) 常勤職員の状況	6
3. 簡潔に要約された財務諸表	
(1) 貸借対照表	7
(2) 損益計算書	8
(3) キャッシュ・フロー計算書	8
(4) 行政サービス実施コスト計算書	9
(5) 財務諸表の科目の説明（主なもの）	9
4. 財務情報	
(1) 財務諸表の概況	11
(2) 施設等投資の状況（重要なもの）	17
(3) 予算・決算の概況	18
(4) 経費削減及び効率化目標との関係	18
5. 事業の説明	
(1) 財源構造	19
(2) 事業の種類と内容等	19
6. 年度計画に対する取組状況の概要	
(1) 年金記録問題への対応	20
(2) 国民年金、厚生年金保険等の適用・徴収、年金給付・相談の 取組状況	20
(3) お客様の声を反映させる取組	23

1. 国民の皆様へ

日本年金機構（以下「機構」という。）は、日本年金機構法（平成19年法律第109号）に基づき、国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担っており、お客様からの意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努めることを理念として、業務に当たっています。

機構が行うべき業務については、厚生労働大臣が定め、機構に指示した、中期目標（平成22年1月1日から26年3月31日までの4年3か月間において機構が達成すべき業務運営に関する目標）に基づき、中期計画を策定しており、平成23年度においては、中期計画に基づき策定した平成23年4月1日から24年3月31日までの年度計画に基づき実施しました。

機構は、国庫又は保険料を財源とする運営費交付金を運営経費の財源としていますが、平成23年度の事業活動の結果は、当期総利益（交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額）が436億97百万円となりました。これは、入札によるコストの削減等が図られたことによるもの141億40百万円、人件費の減等によるもの152億20百万円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等によるもの131億円等であります。

2. 基本情報

（1）機構の概要

① 機構の目的

機構は、日本年金機構法に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律第141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的としています。（日本年金機構法第1条）

② 業務内容

機構は、日本年金機構法第1条の目的を達成するため国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担います。

③ 沿革

平成 19 年 7 月 日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）公布

平成 22 年 1 月 日本年金機構設立

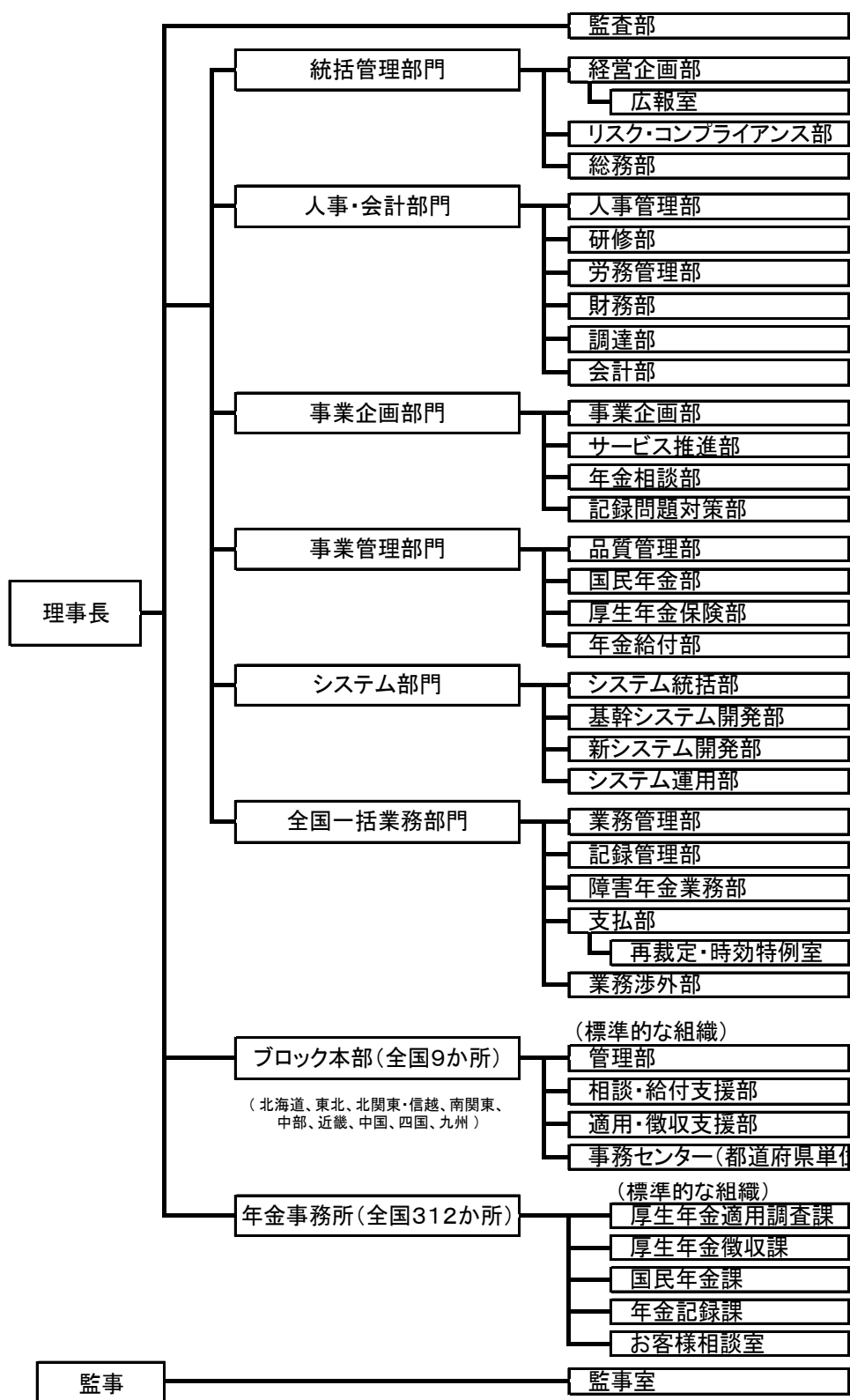
④ 設立根拠法

日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）

⑤ 主務大臣（主務省所管課等）

厚生労働大臣（厚生労働省年金局事業企画課）

⑥ 組織図（平成 24 年 3 月 31 日現在）



(2) 本部及びブロック本部の住所

本部

東京都杉並区高井戸西 3-5-24

北海道ブロック本部

北海道札幌市白石区東札幌 3条 1-1 コンベンションゲートウェイビル 6F

東北ブロック本部

宮城県仙台市青葉区花京院 1-1-20 花京院スクエア 11F

北関東・信越ブロック本部

埼玉県さいたま市浦和区北浦和 5-5-1

南関東ブロック本部

東京都新宿区大久保 2-12-1

中部ブロック本部

愛知県名古屋市中区錦 3-20-27 御幸ビル 8F

近畿ブロック本部

大阪府大阪市中央区本町 3-4-8 東京建物本町ビル 6F・7F

中国ブロック本部

広島県広島市中区中島町 3-25 ニッセイ平和公園ビル 5F・6F

四国ブロック本部

香川県高松市寿町 2-1-1 高松第一生命ビルディング 新館 2F

九州ブロック本部

福岡県福岡市博多区博多駅前 1-5-1 カーニブレイス博多 2F

(3) 資本金の状況

(単位：百万円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	103, 112	0	0	103, 112
資本金合計	103, 112	0	0	103, 112

(4) 役員の状況

(平成24年3月31日現在)

役 職	氏 名	任期	主 な 経 歴
理事長	紀陸 孝	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	社団法人日本経済団体連合会 専務理事 東京経営者協会 専務理事
副理事長	薄井 康紀	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	厚生労働省政策統括官(社会保障担当) 社会保険庁総務部長(日本年金機構設立準備事務局長) (役員出向)
理事 (人事・会計部門担当)	坂巻 謙一	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	株式会社千葉銀行 審査二部部長 ちばぎんアカウンティングサービス株式会社 常務取締役
理事 (事業企画部門担当)	矢崎 剛	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	厚生労働省大臣官房会計課長 社会保険庁東京社会保険事務局長 (役員出向)
理事 (事業管理部門担当)	松田 将	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	厚生労働省医薬食品局食品安全部企画情報課長 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構審議役 日本年金機構審議役 (役員出向)
理事 (システム部門担当)	喜入 博	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	日本ユニシス株式会社 監査室長 KPMG ビジネスアシュアランス株式会社 顧問 金融庁CIO補佐官 総務省行政管理局 技術顧問
理事 (全国一括業務部門担当)	中野 寛	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	社会保険庁総務部総務課長 社会保険庁社会保険業務センター所長 (役員出向)
理事 (南関東ブロック本部担当)	十菱 龍	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	年金積立金管理運用独立行政法人 理事 厚生労働省東北厚生局長 (役員出向)

理事 (近畿ブロック本部担当)	藤田 厚	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	株式会社日立製作所 産業機器営業本部 販売企画部長 日本コロムビア株式会社 理事 情報システム営業本部長 松田産業株式会社（現：松田・南信株式会社）常務取締役
理事 (非常勤)	青山 周	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	弁護士 青山法律事務所（現職）
理事 (非常勤)	磯村 元史	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	東洋信託銀行株式会社 代表取締役副社長 洋伸不動産株式会社 代表取締役社長 函館大学 客員教授（現職） 年金記録回復委員会 委員長（現職） 日本年金機構 設立委員（委員長代理）
理事 (非常勤)	加藤 丈夫	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	富士電機株式会社 取締役会長 厚生年金基金連合会（現企業年金連合会） 理事長
理事 (非常勤)	三木 雄信	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	ソフトバンク株式会社 社長室長 ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長（現職） 年金記録回復委員会 委員（現職）
監事	澤本 和男	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	三菱電機株式会社 常務執行役（法務、知的財産、内部監査担当） 同社 取締役（監査委員会委員長）
監事 (非常勤)	水嶋 利夫	平成24年1月1日 ～ 平成25年12月31日	公認会計士（現職） 新日本有限責任監査法人 理事長 常陽銀行 社外監査役（現職） 株式会社三菱ケミカルホールディングス 社外監査役（現職）

（５）常勤職員の状況

平成23度末における正規職員、准職員は15,543人（前期末比967人増）、有期雇用契約職員11,820人（前期末比204人増）となっています。このうち国等からの出向者は148人（前期末比5人増）、民間からの出向者は1人です。平均年齢は44.1歳となっています。

3. 簡潔に要約された財務諸表

(1) 貸借対照表

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
流動資産	1 2 3, 1 2 0	流動負債	6 9, 0 9 8
現金及び預金	8 8, 4 3 5	未払金	3 1, 9 3 7
保管納付受託証券	2 6, 8 6 2	未払費用	3, 4 5 4
前払費用	7, 7 2 5	保険料等預り金	6, 1 7 2
その他	9 9	保険料等預り保管納付受託証券	2 6, 8 6 2
		その他	6 7 4
固定資産	1 1 1, 6 0 7	固定負債	1 1, 4 7 8
有形固定資産	1 0 4, 2 6 7	資産見返負債	8, 7 6 3
無形固定資産	5, 7 8 1	長期リース債務	6 7
投資その他の資産	1, 5 5 9	資産除去債務	2, 6 4 8
		負債合計	8 0, 5 7 5
		純資産の部	金額
		資本金	1 0 3, 1 1 2
		政府出資金	1 0 3, 1 1 2
		資本剰余金	△ 4, 7 3 6
		利益剰余金	5 5, 7 7 7
		純資産合計	1 5 4, 1 5 2
資産合計	2 3 4, 7 2 7	負債純資産合計	2 3 4, 7 2 7

(2) 損益計算書

(単位：百万円)

科 目	金 額
経常費用(A)	292,580
業務経費	265,298
人件費	109,819
減価償却費	711
通信費	23,135
業務委託費	108,764
その他	22,870
一般管理費	27,265
人件費	15,003
減価償却費	177
その他	12,085
財務費用	17
経常収益(B)	336,277
運営費交付金収益	335,387
その他	890
当期総利益(B-A)	43,697

(3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

項 目	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	4,558
人件費支出	△123,422
運営費交付金収入	342,464
その他収入・支出	△214,485
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△4,373
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△356
IV 資金増加額 (D=A+B+C)	△171
V 資金期首残高(E)	82,433
VI 資金期末残高(F=D+E)	82,263

(4) 行政サービス実施コスト計算書

(単位：百万円)

	金額
I 業務費用	292,221
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	292,580 △359
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	2,001
III 損益外利息費用相当額	44
IV 損益外除売却差額相当額	6
V 引当外賞与見積額	217
VI 引当外退職給付増加見積額	4,943
VII 機会費用	1,289
VIII 行政サービス実施コスト	300,722

(5) 財務諸表の科目の説明 (主なもの)

① 貸借対照表

現金及び預金：現金、預金

保管納付受託証券：保険料滞納分等を証券により納付することを受託した場合、国庫に納付するまでの間、当機構において保管している証券等

前払費用：当期支払の土地建物借料等で翌期費用化するもの

有形固定資産：土地、建物、工具器具備品など長期にわたって使用または利用する有形の固定資産

無形固定資産：ソフトウェア等

投資その他の資産：長期前払費用（当期支払の土地建物借料等で翌々期以降費用化するもの）、および敷金保証金

未払金：当期発生した人件費、業務費のうち翌期支払のもの

未払費用：当期発生した給与、リースの支払利息等のうち翌期支払のもの

保険料等預り金：年金保険料預り分で国庫へ納付するもの

保険料等預り保管納付受託証券：保険料等納付義務者から証券による保険料滞納分等を受託した場合、国庫に納付するまでの間、当機構において保管している保管納付受託証券の見返勘定

資産見返負債：運営費交付金等により取得した償却資産の見返として計上される負債

長期リース債務：ファイナンス・リースにかかる債務のうち、翌々期以降
支払のもの

資産除去債務：有形固定資産の取得、建設、開発又は通常の使用によっ
て生じ、当該有形固定資産の除去に関して、法令又は契
約で要求される法律上の義務及びそれに準ずるもの

政府出資金：国からの出資金であり、機構の財産的基礎を構成するも
の

資本剰余金：損益外減価償却累計額（国からの現物出資された固定資
産等に係る減価償却累計額）等

利益剰余金：機構の業務に関連して発生した剰余金の累計額

② 損益計算書

業務経費：年金事務所・事務センター・全国一括部門等において、
公的年金にかかる一連のサービス提供に要する費用。

人件費：給与、賞与及び法定福利費等、機構の職員等に要す
る経費

減価償却費：業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数に
わたって費用として配分する経費

通信費：郵便及び電話等に要する経費

業務委託費：業務に要する運営委託経費

一般管理費：本部・ブロック本部等において、管理業務に要する費用

財務費用：ファイナンス・リースに係る支払利息

運営費交付金収益：国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識し
た収益

③ キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー：機構の業務の実施に係る資金の状
態を表し、運営費交付金収入、人件費支出等が該当

投資活動によるキャッシュ・フロー：将来に向けた運営基盤の確立のため
に行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産
の取得・売却等による収入・支出が該当

財務活動によるキャッシュ・フロー：ファイナンス・リースに係る
リース債務の返済が該当

④ 行政サービス実施コスト計算書

業 務 費 用：機構が実施する行政サービスコストのうち、機構の損益計算書に計上される費用

損益外減価償却相当額：国から現物出資された固定資産等に係る減価償却費相当額（損益計算書には計上しておりませんが、累計額は貸借対照表に記載しています。）

損益外利息費用相当額：資産除去債務に係る特定の除去費用等の会計処理に基づく除去費用にかかる時の経過による資産除去債務の調整額（損益計算書には計上しておりませんが、累計額は貸借対照表に記載しています。）

損益外除売却差額相当額：国から現物出資された固定資産を除却あるいは売却したときの処分価額と簿価との差額

引当外賞与見積額：財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額の増加コスト（損益計算書には計上しておりませんが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記しています。）

引当外退職給付増加見積額：財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金増加見積額（損益計算書には計上しておりませんが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記しています。）

機 会 費 用：国の財産を無償又は減額された使用料により賃借した場合の本来負担すべき金額等

4. 財務情報

（１）財務諸表の概況

① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの分析（内容）

（経常費用）

平成23年度の経常費用は2,925億80百万円となっています。機構の主たる事務事業（保険事業等）から発生する業務経費は2,652億98百万円です。主たるものは、正規職員や特定業務契約職員等の人件費1,098億19百万円、紙台帳とコンピュータ記録との突き合わせ業務やねんきん定期便作成・発送業務等の業

務委託費 1, 087 億 64 百万円、ねんきん定期便送付の郵便代等の通信費 231 億 35 百万円です。機構の内部事務管理経費である一般管理費は 272 億 65 百万円であり、正規職員等の人件費 150 億 3 百万円が主なものです。

(経常収益)

平成 23 年度の経常収益は 3, 362 億 77 百万円となっています。内訳は、運営費交付金収益が 3, 353 億 87 百万円（期間進行基準に基づく運営費交付金債務の収益化等によるもの）、その他の収入が 8 億 90 百万円であります。

(当期総損益)

上記経常損益を計上した結果、平成 23 年度の当期総利益は 436 億 97 百万円となっています。これは、入札によるコストの削減等によるもの 141 億 40 百万円、人件費の減等によるもの 152 億 20 百万円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等によるもの 131 億円が主なものです。

なお、当期総利益について、全額国庫納付準備金として整理された後、前払費用等厚生労働大臣の承認を受けた金額を控除し、国庫に納付することになります。

(資産)

平成 23 年度末現在の資産合計は 2, 347 億 27 百万円で、前年比 268 億 8 百万円増加となっています。これは、主として当年度より保管納付受託証券 268 億 62 百万円を計上したこと及び固定資産等の新規取得により 42 億 30 百万円、建設仮勘定等が 28 億 41 百万円増加したこと、現金及び預金が 14 億円 60 百万円、前払費用及び長期前払費用が 28 億 19 百万円減少したことによるものです。平成 23 年度末現在の資産は、現金及び預金 884 億 35 百万円、保管納付受託証券 268 億 62 百万円、固定資産 1, 116 億 7 百万円が主なものです。現金及び預金の内訳は、翌期支払予定の未払金及び未払費用 353 億 90 百万円、被保険者等から一時的に預った保険料等 61 億 72 百万円、大臣承認後に国庫に納付する預金が主なものです。

固定資産の内訳は機構本部や年金事務所等の土地建物が主たるものです。なお当年度の固定資産新規取得（除く資産除去費用等相当額）は建物 14 億 95 百万円、ソフトウェア 19 億 4 百万円が主なものです。

(負債)

平成23年度末現在の負債合計は805億75百万円で、前年比384億44百万円の増加となっています。主として、当年度より保管納付受託証券見合いの保険料等預り保管納付受託証券268億62百万円を計上したことによる増加、未払金及び未払費用が65億41百万円及び資産見返負債が65億40百万円の増加、保険料等預り金が12億89百万円、リース債務、長期リース債務が3億56百万円減少したことによります。

なお、厚生労働大臣の認可を受けて、短期借入を行うことは可能ですが、平成23年度の借入実績はございません。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成23年度の業務活動によるキャッシュ・フローは45億58百万円となっています。

収入の主なものは運営費交付金収入3,424億64百万円です。その内訳は、機構運営費交付金（国庫財源）2,138億63百万円及び事業運営費交付金（保険料財源）1,286億1百万円となっています。

支出の主なものは正規職員や有期雇用職員等の人件費支出1,234億22百万円、業務経費や一般管理費支払によるその他の業務支出1,615億8百万円、国庫納付金の支払533億7百万円です。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成23年度の投資活動によるキャッシュ・フローは△43億73百万円となっています。

これは有形・無形固定資産の取得、職員宿舎にかかる敷金・保証金支払にともない発生したものです。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成23年度の財務活動によるキャッシュ・フローは△3億56百万円となっています。

これはオンラインシステム端末機等ファイナンス・リースにかかるリース債務返済にともない発生したものです。

表 主要な財務データの経年比較

(単位：百万円)

区 分	21年度 (注1)	22年度	23年度
経 常 費 用	53,423	239,887	292,580
経 常 収 益	74,893	304,005	336,277
当 期 総 利 益	21,470	64,101	43,697
資 産	150,694	207,919	(注2)234,727
負 債	26,591	42,132	(注2)80,575
利益剰余金 (又は繰越欠損金)	21,470	65,387	55,777
業務活動によるキャッシュ・フロー	41,247	42,204	4,558
投資活動によるキャッシュ・フロー	△4	△364	△4,373
財務活動によるキャッシュ・フロー	△49	△601	△356
資金期末残高	41,194	82,433	82,263

(注1) 21年度は平成22年1月から3月の3ヶ月決算となっております。

(注2) 資産と負債の増加の主な要因は、23年度より保管納付受託証券268億62百万円を計上したことによるものです。

② セグメント事業損益の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の事業損益は２０６億６３百万円となっています。要因は業務量の見直しや入札によるコストの削減等によるものです。

機構運営費交付金（国庫財源）の事業損益は２２６億７４百万円となっています。要因は入札によるコストの削減や職員人件費の減等によるものです。

表 セグメント事業損益の経年比較

(単位：百万円)

	21 年度（注１）	22 年度	23 年度
事業運営費交付金（保険料財源）			
Ⅰ 事業費用（注２）	24,288	94,650	103,885
Ⅱ 事業収益	31,733	117,483	124,549
Ⅲ 事業損益	7,445	22,833	20,663
機構運営費交付金（国庫財源）			
Ⅰ 事業費用（注２）	29,135	145,237	188,695
Ⅱ 事業収益	43,052	186,148	211,369
Ⅲ 事業損益	13,918	40,911	22,674
共通			
Ⅰ 事業費用	-	-	-
Ⅱ 事業収益	108	374	359
Ⅲ 事業損益	108	374	359

（注１）21 年度は平成 22 年 1 月から 3 月の 3 ヶ月決算となっております。

（注２）事業費用は財務費用を含めた金額となっております。

③ セグメント総資産の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の総資産は１０７億２０百万円で、前年比２４億１８百万円増加となっています。これは固定資産３４億８１百万円、ソフトウェア５億６１百万円が増加したこと前払費用及び長期前払費用１５億円、リース資産１億３０百万円が減少したことによるものです。又主たる資産は、賃借料等の前払費用及び長期前払費用６１億１６百万円、その他固定資産３９億９６百万円です。

機構運営費交付金（国庫財源）の総資産は７６億２９百万円で、

前年比 9 億 7 7 百万円の増加となっています。これはソフトウェア 1 0 億 7 5 百万円、その他形固定資産 1 4 億 4 9 百万円が増加したこと、前払費用及び長期前払費用 1 3 億 1 9 百万円、リース資産 2 億 2 7 百万円が減少したことによるものです。又主たる資産は、年金事務所等の賃借料の前払費用及び長期前払費用 3 1 億 5 6 百万円、ソフトウェア 2 0 億 2 百万円、その他固定資産 2 2 億 2 0 百万円です。

共通の総資産は 2, 1 6 3 億 7 9 百万円で、前年比 2 3 4 億 1 3 百万円増加となっています。これは、保管納付受託証券が 2 6 8 億 6 2 百万円増加したことによるものです。

又主たる資産は、現金及び預金 8 8 4 億 3 5 百万円、現物出資された固定資産 1, 0 0 9 億 8 4 百万円です。

表 セグメント総資産の経年比較

(単位：百万円)

	21 年度 (注)	22 年度	23 年度
事業運営費交付金 (保険料財源)			
総資産	6 1 0	8, 3 0 2	1 0, 7 2 0
流動資産	-	4, 2 7 1	5, 7 0 3
固定資産	6 1 0	4, 0 3 1	5, 0 1 7
機構運営費交付金 (国庫財源)			
総資産	1, 5 1 5	6, 6 5 1	7, 6 2 9
流動資産	6 4 3	3, 0 2 5	2, 0 2 2
固定資産	8 7 2	3, 6 2 6	5, 6 0 6
共通			
総資産	1 4 8, 5 6 9	1 9 2, 9 6 6	2 1 6, 3 7 9
流動資産	4 5, 9 4 0	9 0, 0 5 7	1 1 5, 3 9 5
固定資産	1 0 2, 6 2 9	1 0 2, 9 0 9	1 0 0, 9 8 4

(注) 21 年度は平成 22 年 1 月から 3 月の 3 ヶ月決算となっております。

④ 行政サービス実施コスト計算書の分析（内容）

平成23年度の行政サービス実施コストは3,007億22百万円となっています。内訳は、損益計算書上の経常費用（業務経費・一般管理費・財務費用）から自己収入等（経常収益－運営費交付金収益）を控除した金額である業務費用2,922億21百万円、運営費交付金により財源措置がされているため引当金計上は行っていない引当外退職給付増加見積額49億43百万円が主たるものです。

表 行政サービス実施コストの経年比較

（単位：百万円）

区 分	21年度	22年度	23年度
業務費用	53,315	239,530	292,221
うち損益計算書上の費用	53,423	239,904	292,580
うち自己収入	△108	△374	△359
損益外減価償却等相当額	482	2,164	2,001
損益外利息費用相当額	-	53	44
損益外除売却差額相当額	-	18	6
引当外賞与見積額	3,776	4,889	217
引当外退職給付増加見積額	△686	2,119	4,943
機会費用	443	1,620	1,289
行政サービス実施コスト	57,331	250,393	300,722

（注）21年度は平成22年1月から3月の3ヶ月決算となっております。

（2）施設等投資の状況（重要なもの）

該当ありません。

(3) 予算・決算の概況

(単位：百万円)

区 別	21 年度(注)		22 年度		23 年度		
	予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額	備考
収入	74,918	74,883	306,224	306,204	342,797	342,822	
運営費交付金	74,805	74,805	305,839	305,839	342,464	342,464	
機構運営費交付金	43,073	43,073	187,830	187,830	213,863	213,863	
事業運営費交付金	31,733	31,733	118,009	118,009	128,601	128,601	
その他の収入	113	77	385	365	333	358	
支出	74,918	54,698	306,224	252,898	342,797	296,314	
業務経費	52,985	34,629	198,023	152,234	234,608	196,802	
保険事業経費	15,511	12,351	51,717	44,306	52,974	40,325	注 1
オンラインシステム経費	4,061	3,950	18,930	17,383	34,706	30,930	注 1
年金相談等経費	12,161	7,956	47,361	41,103	40,921	35,184	注 2
年金記録問題対策経費	21,252	10,373	80,014	49,442	106,007	90,363	注 3
一般管理費	21,934	20,069	108,201	100,664	108,189	99,512	注 4

(注) 21 年度は平成 22 年 1 月から 3 月の 3 ヶ月決算となっております。

注 1 入札によるコストの削減が図られたこと等による。

注 2 効率的な業務の実施によりコスト削減が図られたこと等による。

注 3 効率的な業務の実施によるコスト削減、記録問題対応職員の人件費の減少等による。

注 4 人件費の減少等による。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

機構においては、中期目標期間の最後の事業年度において、平成 22 年度予算を基準年度として、一般管理費（人件費を除く）について、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4%程度削減する目標を掲げており、これらの目標の実現に向け、効率化の取組みを行っております。

5. 事業の説明

(1) 財源構造

平成23年度における機構の財源は総額3,427億97百万円でその内訳は機構運営費交付金(国庫財源)2,138億63百万円(財源の62%)、事業運営費交付金(保険料財源)1,286億1百万円(財源の38%)、その他自己収入が3億33百万円となっています。機構運営費交付金(国庫財源)及びその他自己収入の合計収入の事業別内訳は、年金記録問題対策事業で1,060億7百万円、一般管理費で1,081億89百万円となっており、事業運営費交付金(保険料財源)の事業別内訳は、保険事業で529億74百万円、オンラインシステム事業で347億6百万円、年金相談等事業で409億21百万円となっております。

(2) 事業の種類と内容等

ア 保険事業

保険事業は、国民の皆様の国民年金及び厚生年金保険への加入、加入に伴う保険料の徴収、老齢・障害・遺族年金の給付等を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益529億74百万円で、事業に要した費用は403億25百万円となっており、その差額は126億49百万円で、事務センターの各種通知書の作成・発送業務委託などの入札によるコストの削減が図られたこと等によるものです。

イ 社会保険オンラインシステム事業

社会保険オンラインシステム事業は、国民年金及び厚生年金保険の的確な年金給付等を行うため、記録管理・基礎年金番号管理システム、年金給付システムの維持管理等を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益347億6百万円で、事業に要した費用は309億30百万円となっており、その差額は37億76百万円で、運用管理業務委託などの入札によるコストの削減が図られたこと等によるものです。

ウ 年金相談等対策事業

年金相談等対策事業は、年金事務所等での来訪相談やコールセンターでの年金電話相談等を行うとともに、ねんきん定期便等の事業を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益409億21百万円で、事業に要した費用は351億84百万円となっています。その差額は57億37百万円で、効率的な業務の実施によりコスト削減が図られたこと等によるものです。

エ 年金記録問題対策事業

年金記録問題対策事業は、国民の皆様の年金加入記録を適正な状態に回復するため、記録の調査等を行っています。事業の財源は、事業費については機構運営費交付金収益1,060億7百万円で、事業に要した費用は903億63百万円となっており、その差額は156億44百万円で、効率的な業務の実施によりコストの削減が図られたこと等によるものです。

6. 年度計画に対する取組状況の概要

(1) 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については、機構の最重要課題として取り組みました。

まず、基礎年金番号に統合されていない記録（以下「未統合記録」という。）の解明・統合については、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を進めました。その結果、平成18年6月に5,095万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、平成24年3月時点においては1,631万件となり、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、平成24年3月時点においては964万件まで減少しました。

コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せについて、平成22年10月から突合わせ作業を開始し、平成23年度末時点で約2,500万人の審査が終了しました。

年金額の再計算等の迅速な処理を行うため、事務処理体制の強化を図りました。その結果、平成24年3月末時点で、再裁定の処理期間については2.1か月、時効特例給付の処理期間については1.8か月となっています。

なお、これらの取組については、「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」に基づき計画的に進め、おおむね処理期限どおり達成しました。

また、年金記録の確認がより便利にできるようにするため、「ねんきんネット」の見込み額試算などの機能拡充を図り、平成23年度末で約78万人の方にご利用いただいています。

(2) 国民年金、厚生年金保険等の適用・徴収、年金給付・相談の取組状況

(ア) 国民年金の適用促進、保険料納付率の向上

国民年金の適用（加入手続き）の促進については、住民基本台帳ネットワー

クシステムにより把握した全ての 20 歳到達者全員、34 歳及び 44 歳到達者のうち基礎年金番号に付番されていない方に加え、平成 23 年 9 月からは資格喪失後、一定期間（12 か月）資格取得がなされていない方について、加入の届出勧奨を行いました。

また、国民年金保険料の収納については、①市場化テスト事業の進捗管理を徹底するため、受託事業者との協力・連携の強化、②国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する者に対し、納付勧奨のチラシを同封した 1 ヶ月単位の分割納付書を送付し、納付督促を実施、③保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさない未納者に対し、強制徴収による厳格な対応を実施、④資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等による口座振替の推進、⑤市町村から提供される所得情報に基づく免除等申請勧奨の実施、に重点的に取り組みました。

また、納めやすい環境づくりとして、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。

（注）平成 24 年 3 月分の国民年金保険料の納期限は、同年 4 月末日となっており、平成 23 年度の国民年金保険料の納付率については、集計作業中です。

（イ）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の適用促進、徴収対策の推進

未適用事業所等の把握及び適用（加入手続き）の促進及び適用事業所の調査については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、①厚生年金保険と雇用保険の適用事業所を全件突合するとともに、新規設立法人情報、ハローワーク及び地方運輸局等が保有する社会保険加入等の情報を活用した的確な把握、②未適用事業所として把握した全ての事業所を対象とし加入勧奨、③機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続き等を実施しました。

これらの取組による実績については、適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数は平成 23 年度において 6,685 事業所（平成 22 年度 4,808 事業所）など、前年度を上回る実績となっていますが、中期計画の目標である「社会保険庁における平成 18 年度の実績水準」並みの実績をあげるためには、各種取組を加速させる必要があります。

保険料の徴収対策の推進については、口座振替による保険料納付の促進に努めた結果、平成 23 年度末口座振替実施率は、82.7%と前年度（81.6%）の実績を上回りました。

滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分の手続きを的確に進めました。

また、保険料の収納率については、98.0%と前年度（97.8%）を上回りました。

（ウ）迅速かつ正確な年金給付の実施

年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。

平成 23 年度は、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況の改善のための取り組みを推進した結果、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られました。しかしながら、障害厚生年金については、前年度の 7.7%から 45.2%と改善されましたが、未だ最終年度における目標である 90%と大きく乖離していることから引き続き機構本部の審査体制の維持とスキルの向上に努めるとともに、本部への送付に日数を要している又は返戻件数が多い事務センターにおいては改善を進めるなど、最終年度において目標を達成できるよう取り組みを進めることとしています。

（エ）年金相談の充実

年金相談の充実については、①年金事務所において、昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19 時まで）及び第 2 土曜日における年金相談を実施、②難易度の高い相談対応は基本的に相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制の確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針」を策定し、平成 23 年度から平成 26 年度当初までの計画的な正規職員配置計画への取り組み、③「業務改善・サービスコンテスト」に応募のあった先進的な取り組み事例（郵送提出の促進を目的とした電話相談事蹟シート作成による「年金請求用紙」及び「記載例」等の送付、所内応援体制の確立（登板ローテーション）、障害年金窓口相談対応チェックシート）等の全国展開、④窓口の混雑状況をホームページに掲載、混雑時の待ち時間の目安の表示、混雑の分散化を図るため予約制による年金相談を実施（312 年金事務所中 198 事務所（平成 24 年 3 月末現在））など年金相談窓口の混雑解消を図るための各種取り組みを行いました。

これらの取り組みの結果、相談待ち時間 1 時間以上の年金事務所は、相談件数が増加しているにもかかわらず、平均待ち時間が 1 時間以上の年金事務所は月平均 1 か所、30 分以上 1 時間未満の年金事務所は月平均 27 か所となっており、それぞれ昨年度の 4 か所、43 か所に比べ改善が図られました。

また、コールセンターにおける相談の充実を図るため、①長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター席数を増席、②コールセンター支援システムにおいて相談事跡を作成する際の入力補助機能（テンプレート）への相談事例の追加等を行うことにより、事後処理時間を短縮し応答呼数を増加、③大量に送付する通知書による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付及び拠点郵便局への分割持ち込みによる総呼数の平準化、④混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期への再度の架電を案内）による総呼数の抑制等により、コールセンターの応答率は、平成 23 年度は年金額のマイナス改定等のため 5 月、6 月は前年に比べ大きく応答率が低下したものの、通年では平成 22 年度の 57.1%から平成 23 年度は 60.1%に改善しました。

（３）お客様の声を反映させる取組

機構のお客様サービスの基本方針である「お客様へのお約束 10 か条」を実現させるとともに、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するために、次の取組を行いました。

①お客様サービス向上の取組として、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み（お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート等）を実施しました。なお、お客様満足度アンケート調査等については、ニーズに応じた調査項目の改善等を行うとともに、新たにコールセンターに関するアンケート調査も行いました。②お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を取り入れる仕組みを作りました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書」作成ガイドラインのリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成ができるようにしました。③接遇面向上においては、お客様の意見や現場の意見を反映させた「マナースタンダード実践テキスト」のリニューアル版を作成するとともに、接遇研修においても、恒常的かつ継続的な研修を実施しました。なお、平成 22 年度に加入した「特殊法人等苦情相談連絡協議会」において世話人法人として平成 24 年 1 月に総会を開催するとともに、他社事例を研究しました。④お客様の声等をお客様サービス向上に反映する取り組みとして、機構に寄せられたご意見・ご要望を、本部において集計・分析し、お客様の声の集計報告や主なお客様の声の内容として、定期的にホームページに公表（年金事務所における「お客様の声」に基づく個別対応事例を「今週の改善」としてホームページで公表）するとともに、分析結果をもとに改善を図る取り組みを実施しました。⑤現場主導のサービス改善・業務

改善につなげる仕組みとして「サービス・業務改善コンテスト」、「年金事務所お客様モニター会議」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着させました。