

平成24事業年度

事業報告書

第4期

自 平成24年 4 月 1 日

至 平成25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	4
(4) 役員の状況	5
(5) 常勤職員の状況	7
3. 簡潔に要約された財務諸表	
(1) 貸借対照表	8
(2) 損益計算書	9
(3) キャッシュ・フロー計算書	9
(4) 行政サービス実施コスト計算書	10
(5) 財務諸表の科目の説明（主なもの）	10
4. 財務情報	
(1) 財務諸表の概況	13
(2) 施設等投資の状況（重要なもの）	18
(3) 予算・決算の概況	19
(4) 経費削減及び効率化目標との関係	20
5. 事業の説明	
(1) 財源構造	20
(2) 事業の種類と内容等	20
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	21
(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	22
(3) お客様の声を反映させる取組	24

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24年度においては、中期計画に基づき策定した平成24年4月1日から25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24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425億30百万円となりました。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165億64百万円、人件費の減等によるもの88億8百万円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等によるもの168億44百万円等であります。

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

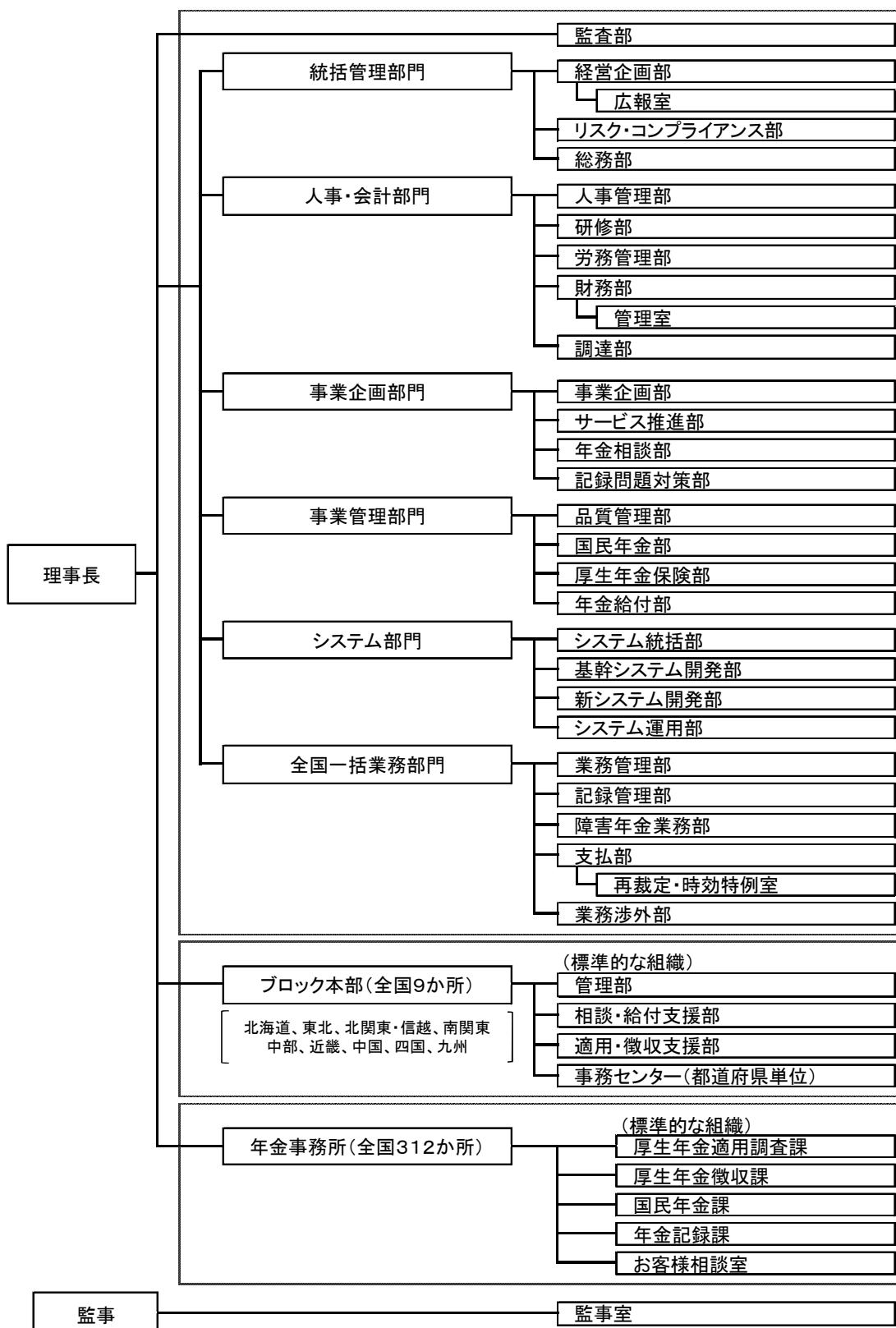
④ 設立根拠法

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 25 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エイビル 6 F

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 11 F

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

(平成 25 年 4 月 8 日～9 月 20 日 一時移転先)

埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-20 住友生命浦和テクノシティビル 5 F

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 1-18-22 名古屋 ATビル 10 F

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 6 F・7 F

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 5 F・6 F

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 2 F

九州ブロック本部

福岡県福岡市博多区博多駅前 1-5-1 ヒューリック博多ビル 2 F

(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25年3月31日現在)

役 職	氏 名	就任年月日	主 な 経 歴
理事長	水島 藤一郎	平成25年1月18日	株式会社三井住友銀行 副頭取 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長
副理事長	薄井 康紀	平成22年1月1日 平成24年1月1日(再任)	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22年1月1日 平成24年1月1日(再任)	株式会社千葉銀行 審査二部部长 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22年1月1日 平成24年1月1日(再任)	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 (年金給付部を除く))	深田 修	平成25年1月18日	厚生労働省医政局総務課長 内閣官房内閣審議官・新型インフルエンザ等対策室長 独立行政法人国立長寿医療研究センター企画戦略室長 (役員出向)
理事 (システム部門担当)	喜入 博	平成22年1月1日 平成24年1月1日(再任)	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 (全国一括業務部門及び 年金給付部を担当)	松田 将	平成23年7月29日 平成24年1月1日(再任)	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 (南関東ブロック本部担当)	大澤 範恭	平成25年1月18日	厚生労働省老健局総務課長 日本年金機構中部ブロック本部長 (役員出向)
理事 (近畿ブロック本部担当)	藤田 厚	平成22年1月1日 平成24年1月1日(再任) 平成25年3月31日(退任)	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

役 職	氏 名	就任年月日	主 な 経 歴
理事 (非常勤)	青山 周	平成 22 年 1 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任) 平成 25 年 3 月 31 日 (退任)	弁護士 青山法律事務所 (現職)
理事 (非常勤)	磯村 元史	平成 22 年 1 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任)	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) 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 22 年 1 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任) 平成 25 年 3 月 31 日 (退任)	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 22 年 1 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任)	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)
監事	澤本 和男	平成 23 年 4 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任)	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 22 年 1 月 1 日 平成 24 年 1 月 1 日 (再任)	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)

平成 25 年 4 月 1 日付就任

理事 (近畿ブロック本部担当)	芦田 豊	平成 25 年 4 月 1 日	サンスター株式会社 執行役員 サンスターグループコンサルティング株式会社 代表取締役社長 社会保険庁草津年金事務所長 日本年金機構研修部長
理事 (非常勤)	小幡 尚孝	平成 25 年 4 月 1 日	株式会社東京三菱銀行 副頭取 三菱ＵＦＪリース株式会社 取締役会長 (代表取締役) 三菱ＵＦＪリース株式会社 相談役 (現職) 近畿日本鉄道株式会社 取締役 (社外) (現職)
理事 (非常勤)	川端 和治	平成 25 年 4 月 1 日	弁護士 (霞ヶ関総合法律事務所) (現職) 日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長 NKS J ホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長 (現職) 原子力損害賠償支援機構運営委員会 委員長 (現職)

(5) 常勤職員の状況

平成24度末における正規職員、准職員は15,642人（前期末比99人増）、有期雇用契約職員10,483人（前期末比1,337人減）となっています。このうち国等からの出向者は144人（前期末比4人減）、民間からの出向者は4人です。平均年齢は44.4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 (平成25年3月31日現在)

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
流動資産	111,711	流動負債	66,018
現金及び預金	78,881	未払金	28,876
保管納付受託証券	24,607	リース債務	6,076
前払費用	8,071	未払費用	3,125
その他	152	保険料等預り金	2,867
		保険料等預り保管納付受託証券	24,607
固定資産	130,945	その他	466
有形固定資産	115,467	固定負債	28,148
無形固定資産	15,274	資産見返負債	17,491
投資その他の資産	204	長期リース債務	6,927
		資産除去債務	3,731
		負債合計	94,166
		純資産の部	金額
		資本金	103,112
		政府出資金	103,112
		資本剰余金	△6,420
		利益剰余金	51,798
		純資産合計	148,490
資産合計	242,656	負債純資産合計	242,656

(2) 損益計算書 (自平成 24 年 4 月 1 日 至平成 25 年 3 月 31 日)

(単位：百万円)

科 目	金 額
経常費用(A)	2 8 1, 2 6 9
業務経費	2 5 5, 0 7 2
人件費	1 0 7, 7 1 6
減価償却費	2, 0 3 7
通信費	2 4, 1 6 2
業務委託費	1 0 0, 0 0 8
その他	2 1, 1 5 0
一般管理費	2 5, 2 0 4
人件費	1 4, 2 2 5
減価償却費	4 9 9
その他	1 0, 4 8 0
財務費用	7 7
雑損	9 1 5
経常収益(B)	3 2 3, 7 9 8
運営費交付金収益	3 2 1, 1 4 0
その他	2, 6 5 8
臨時損失(C)	△ 5
臨時利益(D)	5
当期総利益(B-A+C+D)	4 2, 5 3 0

(3) キャッシュ・フロー計算書 (自平成 24 年 4 月 1 日 至平成 25 年 3 月 31 日)

(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)	3, 4 8 1
人件費支出	△ 1 2 2, 1 9 3
運営費交付金収入	3 3 0, 2 9 7
その他収入・支出	△ 2 0 4, 6 2 3
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△ 8, 6 4 1
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△ 1, 0 8 8
IV 資金増加額 (D=A+B+C)	△ 6, 2 4 9
V 資金期首残高(E)	8 2, 2 6 3
VI 資金期末残高(F=D+E)	7 6, 0 1 4

(4) 行政サービス実施コスト計算書 (自平成 24 年 4 月 1 日 至平成 25 年 3 月 31 日)

(単位：百万円)

	金額
I 業務費用	279,943
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	281,274 △1,331
(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	1,659
III 損益外利息費用相当額	46
IV 損益外除売却差額相当額	11
V 引当外賞与見積額	△510
VI 引当外退職給付増加見積額	4,695
VII 機会費用	816
VIII 行政サービス実施コスト	286,660

(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

リース債務：ファイナンス・リースにかかる債務のうち、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いのもの

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資産を取得した場合、当該資産が減価償却により費用化されるまで経過的に運営費交付金を見返負債として計上するもの

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（国から現物出資された固定資産等に係る減価償却累計額）等を資本剰余金のマイナスとして計上しているもの

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

雑損：業務経費、一般管理費、財務費用のいずれにも属さない費用

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

その他：経常収益のその他は、運営費交付金収益以外の施設使用料、資産見返負債戻入及びそのいずれにも属さない雑益の合計

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：資産除去債務計上時の割引率を乗じて算定する、時の経過による資産除去債務の調整額で（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。）、利息費用と同様の性格を有するもの

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24年度の経常費用は2,812億69百万円となっています。機構の主たる事務事業（保険事業等）に要した業務経費は2,550億72百万円です。主たるものは、役職員や特定業務契約職員等の人件費1,077億16百万円、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1,000億8百万円、ねんきん定期便送付の郵便代等の通信費241億62百万円です。機構の内部事務管理経費である一般管理費は252億4百万円であり、役職員等の人件費142億25百万円が主なものです。

(経常収益)

平成24年度の経常収益は3,237億98百万円となっています。内訳は、運営費交付金収益が3,211億40百万円（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26億58百万円です。その他収入の内訳は、施設使用料収入が3億30百万円、資産見返運営費交付金戻入が13億27百万円、雑益が10億1百万円であります。

(当期総損益)

上記経常損益を計上した結果、平成24年度の当期総利益は425億30百万円となっています。これは、入札によるコストの削減等によるもの165億64百万円、人件費の減等によるもの88億8百万円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等によるもの168億44百万円が主なものです。

なお、当期総利益と同額を国庫納付準備金と整理し、前払費用等厚生労働大臣の承認を受けた金額を控除した額を、国庫に納付することになります。

(資産)

平成24年度末現在の資産合計は2,426億56百万円で、前年比79億28百万円増加となっています。これは、主としてリース資産の

新規取得により 1 3 7 億 7 6 百万円を計上したこと及びリース資産以外の固定資産の新規取得により 1 3 5 億 9 3 百万円増加したこと、現金及び預金が 9 5 億円 5 4 百万円、保管納付受託証券が 2 2 億 5 5 百万円、前払費用及び長期前払費用が 1 0 億 1 1 百万円減少したことによるものです。平成 2 4 年度末現在の資産は、現金及び預金 7 8 8 億 8 1 百万円、保管納付受託証券 2 4 6 億 7 百万円、固定資産 1, 3 0 9 億 4 5 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 3 2 0 億 1 百万円、被保険者等から一時的に預った保険料等 2 8 億 6 7 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 7 億 8 2 百万円、ソフトウェア 1 0 9 億 2 5 百万円が主なものです。

(負債)

平成 2 4 年度末現在の負債合計は 9 4 1 億 6 6 百万円で、前年比 1 3 5 億 9 0 百万円の増加となっています。主として、リース債務、長期リース債務が 1 2 6 億 8 8 百万円及び資産見返負債が 8 7 億 2 8 百万円増加、未払金及び未払費用が 3 3 億 8 9 百万円、保険料等預り金が 3 3 億 5 百万円、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が 2 2 億 5 5 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 2 4 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 2 4 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは 3 4 億 8 1 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, 3 0 2 億 9 7 百万円です。その内訳は、機構運営費交付金（国庫財源）1, 9 3 7 億 9 1 百万円及び事業運営費交付金（保険料財源）1, 3 6 5 億 7 百万円となっています。

支出の主なものは役職員や有期雇用職員等の人件費支出 1, 2 2 1 億 9 3 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, 5 8 4 億 1 2 百万円、国庫納付金の支払 4 6 5 億 8 百万円です。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 2 4 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは△ 8 6 億 4 1

百万円となっています。

これは有形・無形固定資産の取得、資産除去費用の支払等に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24年度の財務活動によるキャッシュ・フローは△10億88百万円となっています。

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	24年度
経 常 費 用	53,423	239,887	292,580	281,269
経 常 収 益	74,893	304,005	336,277	323,798
当 期 総 利 益	21,470	64,101	43,697	42,530
資 産	150,694	207,919	(注2)234,727	(注3)242,656
負 債	26,591	42,132	(注2)80,575	(注3)94,166
利益剰余金(又は繰越欠損金)	21,470	65,387	55,777	51,798
業務活動によるキャッシュ・フロー	41,247	42,204	4,558	3,481
投資活動によるキャッシュ・フロー	△4	△364	△4,373	△8,641
財務活動によるキャッシュ・フロー	△49	△601	△356	△1,088
資金期末残高	41,194	82,433	82,263	76,014

(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。

(注3) 資産と負債の増加の主な要因は、24年度にリース資産137億76百万円及びリース債務126億88百万円がそれぞれ増加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２３６億８２百万円となっています。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１８４億３２百万円となっています。要因は入札によるコストの削減や給与臨時特例支給措置を講じたこと等による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	24 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	107,372
Ⅱ 事業収益	31,733	117,483	124,549	131,054
Ⅲ 事業損益	7,445	22,833	20,663	23,682
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	172,974
Ⅱ 事業収益	43,052	186,148	211,369	191,414
Ⅲ 事業損益	13,918	40,911	22,674	18,432
共通				
Ⅰ 事業費用	—	—	—	（注 3）915
Ⅱ 事業収益	108	374	359	1,331
Ⅲ 事業損益	108	374	359	416

（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。

（注 3）24 年度の事業費用は雑損の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２７２億円で前年比１６４億８０百万円増加となっています。これはリース資産が１０７億３７百万円、ソフトウェアが８２億４８百万円増加したこと、ソフトウェア仮勘定が２３億５４百万円、その他長期前払費用が４億円減少したことによるものです。

又主たる資産は、リース資産１０７億６７百万円、賃借料等の前払費用及び長期前払費用５７億２１百万円です。

機構運営費交付金（国庫財源）の総資産は１１４億３４百万円で、前年比３８億５百万円の増加となっています。これはリース資産が１８億３０百万円、ソフトウェアが１８億７７百万円増加したこと、長期前払費用が９億５７百万円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２５億４０百万円、リース資産２０億７６百万円、ソフトウェア３８億７９百万円、その他固定資産２９億３３百万円です。

共通の総資産は２，０４０億２２百万円で、前年比１２３億５８百万円減少となっています。これは、保険料等預り金にあたる現金及び預金が３３億５百万円、保管納付受託証券が２２億５５百万円減少したことや運営費交付金収入が前年比１２１億６７百万円減少したことによるものです。

又主たる資産は、現金及び預金７８８億８１百万円、現物出資された固定資産等１，００３億８２百万円です。

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	24 年度
事業運営費交付金（保険料財源）				
総資産	610	8,302	10,720	27,200
流動資産	-	4,271	5,703	5,707
固定資産	610	4,031	5,017	21,493
機構運営費交付金（国庫財源）				
総資産	1,515	6,651	7,629	11,434
流動資産	643	3,025	2,022	2,364
固定資産	872	3,626	5,606	9,070
共通				
総資産	148,569	192,966	216,379	204,022
流動資産	45,940	90,057	115,395	103,640
固定資産	102,629	102,909	100,984	100,382

(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24年度の行政サービス実施コストは2,866億60百万円となっています。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・雑損）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2,799億43百万円、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46億95百万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	24年度
業務費用	53,315	239,530	292,221	279,943
うち損益計算書上の費用	53,423	239,904	292,580	281,274
うち自己収入	△108	△374	△359	△1,331
損益外減価償却等相当額	482	2,164	2,001	1,659
損益外利息費用相当額	-	53	44	46
損益外除売却差額相当額	-	18	6	11
引当外賞与見積額	3,776	4,889	217	△510
引当外退職給付増加見積額	△686	2,119	4,943	4,695
機会費用	443	1,619	1,289	816
行政サービス実施コスト	57,331	250,393	300,722	286,660

（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		24 年度		
	予算額	決算額	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	337,849	330,673	
運営費交付金	74,805	74,805	305,839	305,839	342,464	342,464	337,521	330,297	
機構運営費交付金	43,073	43,073	187,830	187,830	213,863	213,863	201,014	193,791	
事業運営費交付金	31,733	31,733	118,009	118,009	128,601	128,601	136,507	136,507	
その他の収入	113	77	385	365	333	358	328	375	
支出	74,918	54,698	306,224	252,898	342,797	296,314	337,849	291,506	
業務経費	52,985	34,629	198,023	152,234	234,608	196,802	227,304	193,635	
保険事業経費	15,511	12,351	51,717	44,306	52,974	40,325	56,913	45,612	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	40,177	37,033	注 1
年金相談等経費	12,161	7,956	47,361	41,103	40,921	35,184	39,416	33,482	注 2
年金記録問題対策経費	21,252	10,373	80,014	49,442	106,007	90,363	90,798	77,509	注 3
一般管理費	21,934	20,069	108,201	100,664	108,189	99,512	110,545	97,870	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、給与臨時特例支給措置を講じたこと等による記録問題対応職員の人件費等の減等による。

注 4 給与臨時特例支給措置を講じたことによる人件費の減等による。

(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24年度における機構の財源は総額3,378億49百万円でその内訳は機構運営費交付金（国庫財源）2,010億14百万円（財源の60%）、事業運営費交付金（保険料財源）1,365億7百万円（財源の40%）、その他自己収入が3億28百万円となっています。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907億98百万円、一般管理費で1,105億45百万円となっており、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569億13百万円、オンラインシステム事業で401億77百万円、年金相談等事業で394億16百万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おります。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益569億13百万円で、事業に要した費用は456億12百万円となっており、その差額は113億1百万円で、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 オンラインシステム事業

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おります。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益401億77百万円で、事業に要した費用は370億33百万円となっており、その差額は31億44百万円で、端末設備等更改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 年金相談等事業

年金相談等事業は、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394億16百万円で、事業に要した費用は334億82百万円となっています。その差額は59億34百万円で、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907億98百万円で、事業に要した費用は775億9百万円となっており、その差額は132億89百万円で、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、平成25年3月時点において、「解明された記録」は2,909万件、「解明作業中又はなお解明を要する記録」は2,186万件となりました。

また、コンピュータ上で管理されている年金記録について、紙台帳等で管理されていた記録の内容がコンピュータに正しく記録されているかどうか、平成22年10月から突合せ作業を開始し、当初の予定より前倒しで、受給者の突合せを終えて被保険者の突合せ作業を進めました。

さらに、新たに年金記録が見つかった方については、年金が早期に支払われるよう年金額の再計算等の迅速な処理を行う必要がありますが、平成25年3月末時点で、再裁定の処理期間については2.2か月、時効特例給付の処理期間については1.7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、年金記録の確認をより便利にするため、「ねんきんネット」の多くの機能追加の実施や積極的な広報を行い利用者の大幅な拡大を実現しました。

さらに、年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活にお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート等を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を平成25年1月31日より開始しました。

(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、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方に対し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・強化するため、受託事業者への助言・提案・指導の実施による協力連携、②比較的所得が高い中長期未納者や免除等に該当する未納者など未納者属性分類に応じた特別催告状の送付、③保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても保険料の納付に対す理解が得られない未納者に対しては、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、ダイレクトメール等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、⑥後納制度について、対象者に対する事前お知らせの送付、年金事務所での専用相談窓口の開設、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25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24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、平成23年度末時点で把握している未適用事業所を3年以内に半減させることを目標として掲げ、これを達成するために、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定しました。その取組として、①平成23年度に引き続き、平成24年度においては雇用保険の新規適用事業所との突合せ、新規設立法人情報、公共職業安定所及び地方運輸局等が保有する社会保険加入等の情

報を活用し的確な把握を行うほか、未適用事業所を効率的に把握するため法務省から法人登記情報を受けることとしました。②新規に把握したすべての未適用事業所を対象として、年金事務所の職員による戸別訪問や来所要請による重点的加入指導及び外部委託による加入勧奨の実施、③職員による重点的加入指導を3回実施しても加入に応じない事業所を対象に立入検査の上、法令に基づく加入手続等の実施に取り組みました。

これらの適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数は平成24年度において8,067事業所（平成23年度6,685事業所）と前年度を上回る実績となっています。（実績数値については、平成25年6月中旬頃取りまとめ予定）

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24年度末口座振替実施率は、87.9%と前年度（87.8%）の実績を上回りました（実績数値については、平成25年6月中旬頃取りまとめ予定）。滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。また、インターネット公売を新たに開始するなど取組を強化しました。

なお、保険料の収納率については、97.9%と前年度（97.7%）を上回りました。（実績数値については、平成25年6月中旬頃取りまとめ予定）

（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24年度は、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、いずれも概ね前年度の実績を上回り改善が図られ、達成率は、遺族基礎年金及び障害厚生年金を除き目標の90%台となりました。そのうち、障害厚生年金については、前年度の45.2%から59.2%と改善されましたが、未だ最終年度の目標である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より、本部処理日数の短縮に努めるとともに、年金事務所・事務センターとの連携を強化し、目標を達成できるよう取組を進めることとしています。

なお、時効特例給付業務において、業務の一部に不統一・不公平が生じていたことが判明しました。このため、これまでに処理した全件（310万件）の検証を行い、追加の支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を策

定し、取組を進めています。

(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等で対応する相談体制の確立、②今後の制度改正に対応するため、お客様相談室のバックヤードの体制強化等を図るための「年金事務所における年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針」を平成25年2月に策定、③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、④窓口の混雑状況及び混雑予測を年金事務所に掲示するとともにホームページに掲載、⑤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216事務所（平成25年3月末現在））⑥ねんきんネットの充実やHPの充実（Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等）により、年金事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供や案内を充実、など年金相談窓口の混雑解消を図るための各種取組を行いました。

これらの取組の結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12か所となっており、それぞれ昨年度の1か所、27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事跡、作成者の氏名入力 of 簡素化、相談事例のテンプレートの改善等を行うことにより、事跡作成等の処理時間を短縮し応答呼数を増加化、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、⑤年金事務所の一般相談電話をかかりやすくするため、自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送による有効活用等により、コールセンターの応答率は、通年では平成23年度60.1%から平成24年度は78.7%と大幅に改善しました。

(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ため、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、外部調査機関窓口等調査、コールセンターお客様満足度調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議等を実施しました。②お客様文書モニター会議においては、外部から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改善を図ってきました。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」や「別冊文書レイアウトの実践」を作成、改訂し、よりわかりやすい文書作成ができるようにしました。さらに、文書作成担当者職員のスキルアップ向上のために、外部講師による「お客様向け文書作成の研修」を実施しました。③CS（お客様満足度）活動を推進するためにその柱となる「サービス推進の手引き」を新たに作成し全職員向けに冊子化配布するとともに、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました。また機構のCSについての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国で実施し、平成25年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築しました。④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実施している「サービス・業務改善コンテスト」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しています。