

大

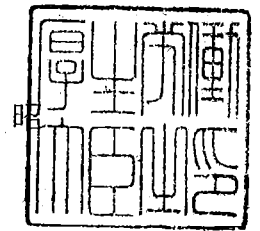
厚生労働省年発0812第2号

平成22年8月12日

日本年金機構理事長

紀陸 孝 殿

厚生労働大臣 長妻



「日本年金機構の平成21年度の業務実績の評価結果」
について

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第36条第1項の規定に基づき、別紙のとおり評価を行ったので、同条第2項の規定に基づき通知する。

日本年金機構の平成 2 1 年度 の業務実績の評価結果

1. 評価の視点

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（以下「政府管掌年金事業」という。）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、平成22年1月1日に新たに設立した公法人である。

機構においては、平成22年1月に厚生労働省が定めた中期目標に基づき機構が策定した中期計画（平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月間）及び各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととされている。今年度の機構の業務実績の評価は、このうち、平成22年1月1日から同年3月31日までを期間とする年度計画の達成状況についての評価である。

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、

- ・ 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ること、
- ・ 「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こと、
- ・ 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、
- ・ 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、
- ・ 公的年金の制度設計に関して、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、

などが求められている。

今年度の評価に際しては、このような機構に求められている使命（ミッション）を踏まえ、年度計画に定める事項が適切に実施されているかについて評価を行った。

2. 平成21年度業務実績全般の評価

平成21年度における年金記録問題への対応については、ねんきん特別便の回答に係る記録確認作業や新たな記録回復基準の設定につながるサンプル調査の実施など、年金記録問題の解決に向け予定していた取組を実施した。

また、年金事務所や各都道府県の事務センターの意見を聴き、業務処理の実情を反映した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」を平成21年度中に取りまとめており、今後の年金記録問題を計画的に、かつ、着実に進めるための進捗管理の土台を作った。

国民年金の適用については、社会保険庁における取組を継続して住民基本

台帳ネットワークシステムの活用により把握した20歳到達者全員への加入手続きを実施した。また、国民年金保険料の収納については、平成21年度の国民年金保険料の現年度納付率は60.0%（59.98%）となったところであり、対前年度比でマイナス2.1ポイントと依然として低下傾向が続いており、歯止めをかけられていない状況である。

厚生年金保険等の適用については、社会保険庁における取組を継続し、未適用事業所の把握を行ったが、重点的加入指導及び認定による加入手続の実績について、各年金事務所が設定した計画値の合計を下回っている状況にある。また、平成21年度の実質GDP成長率が前年度比-2.0%という厳しい経済情勢の下で、厚生年金保険等の収納率についても、平成20年度の実績を0.4～0.9ポイント下回っている状況である。保険料は年金給付の原資であるという認識の下、適用・徴収いずれも、今後、更に適切な進捗管理を行うべきである。

給付事務については、サービススタンダードの達成率が10%と極めて低い障害厚生年金等の迅速な決定に向け、処理体制の見直し等の取組が必要である。

年金相談の充実については、待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数は徐々に減少しているが、引き続き待ち時間の短縮に努めるとともに、お客様の立場に立った懇切丁寧な対応に向けた取組をさらに進めるべきである。

お客様の声を反映させる取組については、「わかりやすい言葉置き換え例集」の活用によるわかりやすい説明に向けた努力や「お客様向け文書モニター会議」の設置準備等サービス向上に向けた各種取組を実施したが、民間企業の取組等を参考に、なお一層の努力が必要である。

業務運営の効率化については、入札の実施に伴う調達コストの低減等（約43億円）による業務経費の抑制や外部委託の推進等を実施した。

内部統制システムについては、コンプライアンスの確保、業務運営における適切なリスク管理など取組の柱を定め、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しているが、情報管理やコンプライアンスの観点から問題がある事案も発生しており、内部統制システムの強化を図る必要がある。

また、人事・人材の育成については、現場における研修の実施状況を把握しながら、お客様の立場に立ったサービス提供、職員の専門性の向上等に向け取り組むべきである。

予算の執行については、一般管理費、業務経費ともに抑制されてはいるものの、今後、執行管理をさらに計画的に行うべきである。

これらを踏まえると、平成21年度の機構の業務運営については、国民年金保険料及び厚生年金保険料の収納率向上、お客様に対するサービス向上等、その取組を更に充実させるべき事項もある。しかしながら、社会保険庁から機構への移行準備が必ずしも十分ではなかったこと、年度の途中での発足で

あったこと、また、職員採用の決定から機構発足までに十分な時間的余裕がなかったこと、平成21年度は3か月しかなかったことなどについては十分に考慮する必要がある。こうした中で、大きな混乱もなく、発足直後の1月の随時の年金の支払い及び約6,300万件にのぼる2月の定期の年金の支払いが確実に行われたことなど、年金の受給権者に対し年金を支給するという機構が担うべき最も基本的な役割が果たされたことについては、一定の評価ができるものである。

また、平成21年度においては、次年度に向け多くの課題を残しつつも、就業規則その他の所要の規程整備を行い施行できたことや、非公務員型の組織への移行が概ね円滑に行われたこと、現場の意見を聞いた上で工程表を策定し、国家プロジェクトである年金記録問題を着実に進める基盤が整備されたことなど、翌年度からの本格的な取組の推進に向けた業務運営が行われたものと考えられる。

平成22年度以降については、本評価結果を踏まえ、特に、工程表に沿った年金記録問題の解決に向けた取組の充実、お客様に対するサービスの更なる改善、コンプライアンスの確保等の内部統制システムの強化などを通じ、真にお客様に信頼される組織を目指し、本格的な取組を計画的に進められたい。

なお、年度計画に沿った具体的な個別評価については、別添のとおりである。

日本年金機構 平成21年度 個別評価シート

目 次

平成21年度計画	頁
I 年金記録問題への対応に関する事項	1
(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	1
(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	2
(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	4
(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	5
(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	5
(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	7
(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	7
・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。	8
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	8
1. 適用事務に関する事項	8
(1) 国民年金の適用の促進	8
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	9
2. 保険料等収納事務に関する事項	11
(1) 国民年金の納付率の向上	11
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	16
3. 給付事務に関する事項	18
4. 相談、情報提供等に関する事項	22
(1) 年金相談の充実	22
(2) 広報活動の推進	25
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	29
6. 電子申請の推進に関する事項	32

平成21年度計画	頁
Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	33
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	33
2. 運営経費の抑制等に関する事項	33
3. 外部委託の推進に関する事項	34
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	35
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	37
Ⅳ 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	39
1. 内部統制システムの構築に関する事項	39
2. 情報公開の推進に関する事項	43
3. 人事及び人材の育成に関する事項	44
4. 個人情報の保護に関する事項	46
Ⅴ 予算、収支計画及び資金計画	48

● 判定基準

「S」:平成21年度計画を大幅に上回っている。

「A」:平成21年度計画を上回っている。

「B」:平成21年度計画を概ね達成している。

「C」:平成21年度計画をやや下回っている。

「D」:平成21年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

㊦中期目標	㊩中期計画	㊵平成21年度計画	㊶平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊧日本年金機構 の自己評価	㊨厚生労働省の評価
2 年金記録問題への対応 ○ 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。 ○ 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。	I 年金記録問題への対応に関する事項 ○ 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。	I 年金記録問題への対応に関する事項 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。	I 年金記録問題への対応に関する事項 年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めているか。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んでいるか。	○年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めるため、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」（以下「工程表」という。）を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。【別表1：工程表概要】	評価：B （理由） 3月29日に22年4月以降の工程表を取りまとめ、公表しました。1月から3月までの間については、重点的に取り組む課題を決め、計画的な処理を実施しました。また、22年度に向け、新規事業等（受給者便、基金突合及び紙台帳突合）に伴う職員増員分の前倒し配置（4月）や21年度の特定期業務契約職員数等を22年度も維持する方針（現任者の優先採用を含む）を決め、実施体制の整備を図りました。	評価：B （理由） ○社会保険庁から日本年金機構への移行期における効率の低下はあったが、予定していた年金記録問題の解決に向けた取組については、概ね着実に実施した。特に、平成22年3月29日に取りまとめられた「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」については、現場の意見を聞いた上で、処理の実情を反映したものとなっていると承知しており、工程表の各目標に沿った取組を着実に実施されたい。
・年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明	(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。	(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。	(1)各種のサンプル調査の実施などを通じて、年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めているか。	○現在、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」（※1）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）（※2）、「ねんきん定期便」（※3）等に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を行い、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・統合を進めています。 《用語解説》 （※1）全ての受給者・加入者（約1億9百万人）に加入記録を送付（平成19年12月から平成20年10月まで）し、漏れや誤りを本人に確認していただくもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。 （※2）平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に平成20年6月から平成21年12月の間に「年金記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っている。 （※3）平成21年4月より、全ての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしているもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。	評価：B （理由） 脱退手当金の支給日より前に脱退手当金の計算の基礎とされていない厚生年金被保険者期間がある記録についてのサンプル調査を2月から行い、その実態解明に努めました。標準報酬月額の不適正な遡及訂正が行われた可能性のある記録についてさらなる実態解明を進めるため、2条件のみ又は1条件のみに該当する記録のサンプル調査実施の準備を進めました。	評価：B （理由） ○脱退手当金の支給日より前の加入記録が脱退手当金の算定基礎とされずに残っている事案については、22年2月にサンプル調査を実施した。なお、この結果を基に、22年4月に新たな年金記録回復基準が設定されている。また、平成22年度予算に計上している標準報酬遡及訂正事案に係るサンプル調査については、4月からの調査に向けた準備を行った。これらのサンプル調査については計画的に取り組まれたものと考えられる。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
・基礎年金番号に未統合に なっている記録の統合・解 明	(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施することにより、 解明・統合を進める。	(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施することにより、 解明・統合を進める。	(2)基礎年金番号に未統合になっ ている記録については、 「ねんきん特別便」・「ねんきん 定期便」、「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の実施に より、解明・統合を進めたか。	○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ね んきん特別便」に係る記録確認作業（平成19年 度～）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色 便）に係る記録確認作業（平成20年度～）、 「ねんきん定期便」に係る記録確認作業（平成 21年度～）について、平成22年1月以降、日本年 金機構（以下「機構」という。）において継続 して処理を行いました。 【参考1】平成22年3月末までの処理件数 ① ねんきん特別便12,751,568件(523,852件) ② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便) 1,014,490件(289,242件) ③ ねんきん定期便 654,354件(361,214件) ※（ ）内の件数は、機構における処理件数 （平成22年1月から3月） 【参考2】平成22年3月末時点の残件数 ① ねんきん特別便 576,760件 ② 「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便） 393,431件 ③ ねんきん定期便 734,286件 ○また、これまでに記録回復が図られた事案や 年金記録確認第三者委員会（※4）におけるあ っせん事案及び非あっせん事案について分析を行 うとともに、下記のようなサンプル調査につい て実施又は実施準備し、さらなる記録回復のた めの方策の検討を行いました。 ・ 脱退手当金（※5）の支給日より前に脱退手 当金の計算の基礎とされていない厚生年金被保 険者期間がある記録（約19万件）についてのサ ンプル調査を実施しました。2月末までに本人調 査を実施した事案の中間集計によれば、面接で きた方の約1割が、実際には脱退手当金の支給を 受けていないと回答しています。 ・ 標準報酬月額の不適正な遡及訂正が行われ た可能性のある記録については、これらの抽出 に用いた3条件のうち、2条件のみ又は1条件の みに該当する記録についてのサンプル調査の実施 を準備しました。（4月から調査開始）	評価：B (理由) ねんきん特別便、黄色便、ねんき ん定期便等の回答処理を着実に 行ったことにより、未統合記録 (5,095万件)のうち、「既に統合済 みの記録」は、平成22年3月時点 において、1,403万件に増加(21年 12月末と比べ55万件増加)し未統 合記録の統合を着実に進めまし た。一方、「今後、更に解明を進め る記録」は、21年12月末と比べると 7万件の減少に留まっており、解明 が困難な記録が残っていると考え られます。このため、今後実施す る紙台帳とコンピュータ記録の突 合せにおいて、未統合記録につい ても突合せを行い解明につなげて いくことを検討しました。	評価：B (理由) ○ねんきん特別便の回答に係る記 録確認作業については、着実に実 施された。 なお、1～3月の処理件数のペー スで進めば、平成21年3月以前受 付分を22年7月末を目途に完了と した工程表の目標を達成するもの と考えられる。 ○ねんきん定期便は、その送付を 着実に実施した。記録調査の実施 状況に係る評価については、平成 22年度以降に行う。 ○黄色便の記録調査については、 機構設立時に処理の停滞はあった ものの、2、3月はその調査が進ん でおり、一定の評価ができる。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
				《用語解説》 (※4)年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に汲み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を示すことを任務とする、総務省に設置された委員会のことを言います。年金記録の訂正が必要と判断された場合、その結果を踏まえ、総務大臣から厚生労働大臣に対しあっせんを行います。 (※5)厚生年金保険制度への加入期間が短く年金を受け取る権利が発生しない方に対して、請求に基づき支払う一時金であり、その支払を受けた場合には、その算定対象となった加入期間は年金支払の対象外となります。この脱退手当金制度は、厚生年金保険制度発足当初において、保険料の掛け捨てが生じることをできるだけ避けるために設けられていたものですが、昭和60年の年金制度改革において基礎年金制度を導入したことに伴い、原則として廃止されています。 ○これらの取組の結果、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19年12月時点の310万件から平成22年3月時点においては1,403万件に増加し、「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19年12月時点の2,445万件から平成22年3月時点においては995万件まで減少しました。 【別表2：未統合記録の統合・解明の推移】		

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
					評価:A	評価:A
・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	(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。	(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。	(3)受給者・加入者への年金記録の確認作業を行うとともに、確認作業に当たって市区町村との連携を図り、年金記録の確認の促進を図ったか。	○旧社会保険庁において平成19年12月から20年10月までの間に送付したねんきん特別便（全ての受給者・加入者約1億9百万人に送付）については、平成22年3月26日現在で約8,084万人から回答（特別便の未回答者でねんきん定期便で回答をいただいた方を含む）をいただき、このうち、約97%の方（約7,859万人）の年金記録の確認作業が完了しました。 ○加入者に送付した名寄せ特別便（※6）に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方には、ねんきん定期便に名寄せ記録の一部を同封して記録確認の注意喚起又は回答の勧奨を行いました。（平成21年度送付数：約121万件） ○加入者のうち、全員特別便（※7）に未回答の方に対しては、ねんきん定期便に「回答のお願い」を同封しました。（平成21年度送付数：約2,000万件） 《用語解説》 （※6）平成18年6月時点において5,095万件あった未統合記録と基礎年金番号で管理されている記録を氏名、性別及び生年月日の3情報を用いて突合せ、一致した方1,030万人に対して送付した「ねんきん特別便」のことを言います。 （※7）ねんきん特別便は全ての年金受給者・加入者に対して送付しましたが、そのうち、名寄せ特別便以外の特別便のことを言います。 ○年金受給者に送付した名寄せ特別便に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方に対しては、旧社会保険事務所等において個別にご本人に記録の確認を行ってきましたが、旧社会保険事務所等ではご本人の連絡先が分からず接触できない方について、市区町村へ協力を求め、その方の電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査のお願いを行ってきました。 その結果、平成22年3月末現在で、約1,451市区町村から協力いただける旨の回答をいただき、同月末までに1,347の市区町村において調査を行っていただきました。その結果、調査対象41,530人のうち、26,780人の電話番号や住所等が把握され、市区町村及び年金事務所における確認により、5,508人について記録がご本人のものであることを確認できました。また、これらの方のうち、申し出をいただき記録の訂正が行われた方は2,656人であり、当該記録訂正による年金額の増加額の合計は約1億2,753万円となりました。	(理由) ねんきん特別便の処理を進めるとともに、名寄せ特別便の対象者で、ご本人の記録である可能性が高い方等に対して、フォローアップを着実に実施しました。 年金受給者に送付した名寄せ特別便については、市区町村に電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査の協力をお願いをしました。 この市区町村の協力については、旧社会保険庁における取組みを引き継いだものですが、平成21年12月末現在調査に協力いただいた市区町村数は110に留まっていたましたが、22年1月以降年金事務所等から改めて市区町村に協力を求め、22年3月末までに1,347の市区町村に調査の協力をいただきました。	(理由) ○名寄せ特別便の対象者についての市区町村による記録確認作業は、まずは市区町村の協力があって実現するものではあるが、社会保険庁から引き継いだ段階で必ずしも前向きな回答が得られていなかった市区町村に機構から積極的に働きかけた結果、22年1～3月の間に、新たに約300市区町村から「協力する」との回答を得て、全体で約6,000人の方の記録がご本人のものであると確認ができたことについては一定の評価ができる。 ○ねんきん特別便に未回答の方に対しては、ねんきん定期便に回答勧奨のお手紙を同封する対策を講じた。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価												
・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	(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。	(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。	(4)紙台帳検索システムの構築に向けた紙台帳の電子画像化や紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向け必要な調達手続きを進めたか。	○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を行うこととし、そのために必要となる紙台帳検索システム（年金記録情報総合管理・照合システム）の構築に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備等を進めました。 また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業については、今後、平成22年秋頃までに開始することとし、そのために必要となる突合せ作業マニュアルの策定や突合せ業務の外部委託の調達に向けた手続き等の準備を進めました。	評価：C (理由) システム等の整備、業務委託の調達手続等、平成21年度は概ね予定通り準備を進めましたが、調達過程において、職員から関係業者への情報漏洩が発生しました。	評価：C (理由) ○平成22年秋から開始予定の紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備等及び各種調達手続きを着実に実施した。 しかしながら、突合せ作業の拠点設置に係る調達手続きにおいて、情報管理やコンプライアンスの観点から問題があった。												
・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	(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。	(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。	(5)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したか。	○平成22年1月の機構発足時においては、社会保障庁における豊富な業務経験を有する職員の減少や、新規採用職員の配置に伴い新たな体制になったことにより、人員体制が十分に確保されなかった状況にあったため、年金事務所における再裁定（※8）の申出受付から本部への進達（※9）までに要する平均処理期間の短縮化に向けて、平均処理期間や未進達件数が増加している年金事務所に対して、1月以降の処理状況を把握したうえで、業務方法等について指導を行うなど、取組を推進しました。その結果、平均処理期間については0.6か月で横ばいですが、未進達件数については減少しました。 《用語解説》 (※8、※9)再裁定とは、年金受給者の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで年金の決定を改めて行う処理のことを言い、進達とは、その再裁定の申出書等を年金事務所(事務センター)から機構本部に送付する事務処理のことを言います。 <table><tr><td></td><td>平成22年 1月</td><td>平成22 年2月</td><td>平成22 年3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>0.6か月</td><td>0.6か月</td><td>0.6か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>2.5万件</td><td>2.3万件</td><td>2.0万件</td></tr></table>		平成22年 1月	平成22 年2月	平成22 年3月	平均処理期間	0.6か月	0.6か月	0.6か月	未処理件数	2.5万件	2.3万件	2.0万件	評価：B (理由) 再裁定については、本部体制の強化等により平均処理期間の短縮を図りました。 なお、時効特例給付の処理期間については、短縮へ向けた取組みが必要です。	評価：B (理由) ○再裁定処理を迅速に行うために、年金事務所から職員を本部に派遣し体制強化に努めた結果、平均処理期間は工程表で目標として設定している約2.5ヵ月を既に達成した。 ○時効特例給付の処理については、短縮化に向け、体制を増強する等の対策を講じる必要がある。 (参考:工程表における目標は概ね2ヶ月程度)
	平成22年 1月	平成22 年2月	平成22 年3月															
平均処理期間	0.6か月	0.6か月	0.6か月															
未処理件数	2.5万件	2.3万件	2.0万件															

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価																								
				○再裁定等の迅速な処理を行うため、平成22年1月中旬より、ブロック本部、年金事務所から複雑な事務処理に精通した職員90名を再裁定業務を行う本部に派遣し、事務処理体制の強化を図りました。 ○再裁定の平均処理期間については、平成22年3月末時点で2.3か月となっています。 <table><tr><td></td><td>平成22 年1月</td><td>平成22 年2月</td><td>平成22 年3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.4か月</td><td>2.4か月</td><td>2.3か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>12.7万件</td><td>11.1万件</td><td>8.4万件</td></tr></table> 【別表3：機構発足以前からの処理状況の推移】 ○また、再裁定後の時効特例給付の処理期間については、平成22年3月末時点で2.9か月となっています。 <table><tr><td></td><td>平成22 年1月</td><td>平成22 年2月</td><td>平成22 年3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.5 か月</td><td>2.4 か月</td><td>2.9 か月</td></tr><tr><td>未処 理 件 数</td><td>28.1 万件</td><td>26.3 万件</td><td>32.1 万件</td></tr></table> * 平成22年3月は、遅延特別加算金法の施行日が確定するまで、時効特例給付の支給決定を保留したことから、平均処理期間及び未処理件数が増加しています。 ○なお、再裁定の処理の迅速化については、平成22年3月に策定した「工程表」において、以下の目標を掲げ、取り組むこととしました。 ・年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達について、平均処理期間を0.5か月とすることを目指す。 ・再裁定の処理については、難易度の高い再裁定案件も含め、2.5か月程度（進達期間を合わせて3か月程度）で処理できることを目指す。 ・時効特例給付については、支払いのための期間を平成22年6月末までに概ね2か月程度とすることを目指す。 ○また、年金記録の訂正による年金額の増額は、平成22年1月から3月までで、約38億円となっています。 【別表4：記録訂正による年金額（年額）の増額（累計）】		平成22 年1月	平成22 年2月	平成22 年3月	平均処理期間	2.4か月	2.4か月	2.3か月	未処理件数	12.7万件	11.1万件	8.4万件		平成22 年1月	平成22 年2月	平成22 年3月	平均処理期間	2.5 か月	2.4 か月	2.9 か月	未処 理 件 数	28.1 万件	26.3 万件	32.1 万件		
	平成22 年1月	平成22 年2月	平成22 年3月																											
平均処理期間	2.4か月	2.4か月	2.3か月																											
未処理件数	12.7万件	11.1万件	8.4万件																											
	平成22 年1月	平成22 年2月	平成22 年3月																											
平均処理期間	2.5 か月	2.4 か月	2.9 か月																											
未処 理 件 数	28.1 万件	26.3 万件	32.1 万件																											

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
・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	(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。	(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。	(6)標準報酬等の遡及訂正事案について、ご本人による記録確認・年金事務所段階での記録回復を行うことにより、記録回復を速やかに進めたか。	○旧社会保険庁当時の平成21年12月より厚生年金受給者等に対し、「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付を開始し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。(平成22年3月末までに約920万人へ送付。最終的には、平成22年11月までに、厚生年金受給者等約2,800万人に送付予定。) ○従業員であった方の事案であって、本人が所有する給与明細書等や雇用保険の記録等により勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)について、一定の条件を満たす場合については、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかな年金額の回復を図りました。 〔平成22年3月末現在 ・年金事務所における記録回復の実績(累計) 873件 うち、厚生年金受給者(約2万件)の戸別訪問による確認・調査の結果、記録回復したもの 555件〕	評価:B (理由) 機構発足後の記録回復件数が3ヶ月で158件という実績であり、着実に件数を伸ばしています。	評価:B (理由) ○「ねんきん定期便」や「厚生年金加入記録のお知らせ」により標準報酬を確認いただく取組を着実に進めた。 ○厚生年金受給者(約2万件)の戸別訪問対象者の対応については、従業員事案で「記録訂正の意思あり」、「記録が事実と相違あり」と回答した方への働きかけや当該事案に係る対応状況の進捗管理を適切に実施した。 ○年度途中に社会保険庁から日本年金機構への移行が行われたこと、平成21年12月に新たな回復基準が設定されたこと等の要因により、厳密な意味での比較は困難であるが、平成20年12月から平成21年12月までの旧社会保険事務所段階での記録回復件数が715件(月平均約60件)であるのに対し、機構発足後の記録回復件数が158件(月平均約53件)であった。
・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	(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 ・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。 ・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。	(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 ・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。 ・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。	(7)「ねんきん定期便」の送付を行うとともに、常に年金記録が確認できる仕組みの構築に向けて検討を行ったか。	○旧社会保険庁当時の平成21年4月より、全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行いました。(平成22年3月末までに、6,673万人に送付) ○平成23年2月を目前に、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするともに、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにすることとしました。現在、この実現に向けた検討を進めています。 【別表5: インターネットによる年金記録の確認】	評価:A (理由) 全ての被保険者の方に対し「ねんきん定期便」を送付しました。インターネットによる年金個人情報の提供については、即時照会の実現など、より使いやすいものにするとともに、市区町村や郵便局等においても確認できる仕組みの検討を行いました。検討にあたっては、平成22年度予算等で予定していた機能に加え、自分の履歴表の作成をサポートする機能や自分で条件を自由に設定し、在職老齢年金などの見込額を試算できる機能を追加するためなどに必要なシステム改修の検討や調達計画の検討が行われ、22年度からの着手の準備が進められた。	評価:A (理由) ○ねんきん定期便の送付によって年金加入者情報の提供を計画通り行った。 ○常に年金記録が確認できる仕組みの構築については、平成22年度予算等で予定していた機能に加え、自分の履歴表の作成をサポートする機能や自分で条件を自由に設定し、在職老齢年金などの見込額を試算できる機能を追加するためなどに必要なシステム改修の検討や調達計画の検討が行われ、22年度からの着手の準備が進められた。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価									
・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	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。	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。	その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進めたか。	○重複した基礎年金番号の解消に向けては、旧社会保険庁当時の平成21年6月及び10月、機構発足後の平成22年2月に、機械的に同一人調査（氏名、性別、生年月日、住所の4項目一致者）を行い、重複付番の解消処理を行いました。 平成22年2月調査（3月送付）重複付番判明件数及び解消処理件数 重複付番判明件数 3,358件 3月末時点解消処理件数 1,145件 （6月までに解消処理予定） 【参考】 平成21年6月調査（7月送付）重複付番判明件数（7月～10月に解消処理） 重複付番判明件数 4,265件 （旧社会保険庁時に解消した件数） 3,898件 未処理件数 367件 平成21年10月調査（11月送付）重複付番判明件数（11月～2月に解消処理） 重複付番判明件数 3,622件 （旧社会保険庁）平成22年11～12月処理件数 2,684件 （日本年金機構）平成22年1月～2月処理件数 492件（処理件数総計 3,176件） 未処理件数 446件 （注）各調査の未処理件数は、次回調査の重複付番判明件数に再度含まれます。	評価：B （理由） 重複付番件数は、平成20年2月調査より3,499件減少、平成21年2月調査より820件減少しており、日々の重複付番の解消の成果がありました。 解消作業については、機構設立に伴う人員減少などの影響から未処理割合が高い年金事務所・事務センターがあるため、それぞれの事情を踏まえながら期限内の終了を促進しました。	評価：C （理由） ○重複した基礎年金番号の解消については、体系的・計画的に実施されておらず、現状把握が不十分であることから、基礎年金番号の重複付番が新たな年金記録問題とならないよう、年金記録回復委員会の議論を踏まえつつ、住基ネットとの突合せを行うなどの対策を行っていく必要がある。 ○平成21年12月及び平成22年4月に追加した年金記録回復基準について、平成22年7月の電話調査（覆面調査）の結果によれば、機構発足後、年金事務所職員の回復基準に係る認識が低いレベルであることが明らかになったことから、職員へのさらなる周知徹底を図る必要がある。 ○その他の年金記録問題の取組として、無年金者への取組を進める必要がある。 なお、社会保険オンラインシステム上の記録で25年の受給資格期間を満たさない方（50万人）に対して、年金加入期間に関するお知らせを送付したことは、平成22年3月末でこのうちの約1万人の方の新たな年金受給につながったことから、一定の効果があったものと言える。									
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 （1）適用事務に関する事項	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 1. 適用事務に関する事項	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 1. 適用事務に関する事項	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 1. 適用事務に関する事項												
○ 国民年金の適用を促進すること。	（1）国民年金の適用の促進 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 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。 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。 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。	（1）国民年金の適用の促進 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。	（1）国民年金の適用の促進 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等の対策を着実に推進したか。	○住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）により把握した全ての20歳到達者について、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員について、完全適用（加入手続き）を行いました。 <table><tr><td>事項</td><td>平成 20 年度</td><td>平成 21 年度</td></tr><tr><td>住基ネットにより把握した人数</td><td>129 万人</td><td>124 万人 （31 万人）</td></tr><tr><td>うち、年金手帳送付者数</td><td>56 万人</td><td>53 万人 （13 万人）</td></tr></table> ※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値	事項	平成 20 年度	平成 21 年度	住基ネットにより把握した人数	129 万人	124 万人 （31 万人）	うち、年金手帳送付者数	56 万人	53 万人 （13 万人）	評価：B （理由） 住基ネットにより把握した20歳到達者全員について、加入手続きを行いました。	評価：B （理由） 従前と同様の取組ではあるが、住基ネットを活用して把握した20歳到達者に対して国民年金への加入の届出勧奨を行い、それでもなお届出がされない場合に、対象となる方全員に対して加入手続きを行った。
事項	平成 20 年度	平成 21 年度													
住基ネットにより把握した人数	129 万人	124 万人 （31 万人）													
うち、年金手帳送付者数	56 万人	53 万人 （13 万人）													

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
						評価：C
	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 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。 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。	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	○未適用事業所の把握及び適用（加入手続き）の促進については、旧社会保険庁における取組を継続し、以下の取組を行いました。		評価：B (理由) 1月に3月までの各年金事務所に おける目標設定及び進捗管理を 徹底するよう指示しました。 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 からの情報等を活用して未適用事 業所の的確な把握に努めました。 また、呼出や訪問による重点的な 加入指導等を実施しました。その 結果、平成21年度については、お おむね前年度並みの取組を行うこ とが出来ました。 機構が把握した未適用事業所数 は、平成21年度末現在、111,990 事業所です。年金記録問題への 対応を優先する中で、適用の促進 に十分なマンパワーの投入ができ ていない状況ですが、今後、中期 目標である平成18年度実績の回 復に向けて、より一層の努力が必 要と考えています。
○ 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。	①未適用事業所の適用の促進 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。 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。 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。 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。 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。 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。	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。 ア 未適用事業所の確実な把握 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。 イ 未適用事業所への重点的加入指 導及び職権適用の実施 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 点的加入指導を実施し、着実に適用へ と結びつける。 また、重点的加入指導を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。	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年度は特に未適用事 業所の的確な把握、未適用事 業所への重点的加入指導・認 定による加入手続を実施した か。	＜民間委託による適用勧奨＞ 適用促進対象事業所に対しては、民間委託の活用 による文書・電話勧奨及び訪問による加入勧奨を実 施し、事業主からの自主的な届出を促すとともに、未 適用事業所の把握に努めました。 ＜機構職員による重点的な加入指導や認定による 加入手続き等の実施＞ 加入勧奨を実施しても自主的に届出を行わない事業 所のうち、一定規模(10人)以上の従業員を使用する 未適用事業所を対象として、呼出や訪問による重点 的な加入指導を実施しました。また、重点的な加入 指導後においても加入手続を行わない事業所に対し ては、立入検査を行い、必要に応じて認定による加 入手続き(※10)を実施しました。 その他、公共職業安定所からの求人申込時の社会 保険の加入状況に係る情報提供に加え、自動車運 送事業者の社会保険の加入状況に係る情報提供等 を受け、未適用事業所の把握及び加入指導に努め ました。		①について 旧社会保険庁における取組を継続 し、雇用保険の適用事業所情報、 民間企業から購入した新規設立法 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 会保険加入状況の情報を活用して 未適用事業所の把握を行った。 一方、重点的加入指導及び立入 検査の実績については、平成22年 1月から3月までの間の各年金事務 所が設定した計画値の合計を下 回った。 ※ 平成22年1月から3月までの間 の計画値及び実施数 ○ 重点加入指導実施数(回数) 計画値の合計：4,052回 実施数の合計：728回 ○ 立入検査実施数(回数) 計画値の合計：379回 実施数の合計：2回 (注)計画値とは、各年金事務所の 計画値を単純に積み上げたもので ある。 ＜参考＞ ○ 文書・電話勧奨件数 予定数の合計：156件 実施数の合計：1,206件 ○ 訪問加入勧奨件数 予定数の合計：402件 実施数の合計：405件 ○ 事業所調査実施数 計画値の合計：17,396事業所 実施数の合計：5,042事業所

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
	②事業主からの適正な届出の促進 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。 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。 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。	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。 ・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)	② 各年金事務所においては、重点的加入指導実施事業所数及び立入検査数について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。	《用語解説》 (※10)事業主が事業所の新規適用届や被保険者の資格取得届を自主的に届出しない場合において、事業所調査に入ることによって被保険者の資格所得届を旧社会保険庁の権限により確認することを「職権適用」と表現しておりましたが、日本年金機構として文言の整理を行い、「認定による加入手続き」としたものです。 ○適用に係る上記のような各種取組の実績については、前年度と概ね同程度の水準となっていますが、年金記録問題への対応を優先したこと等から、中期計画の当面の目標である「社会保険庁における平成18年度の実績水準」を大きく下回っており、未適用事業所の解消に向けて、一層の努力を要する状況となっています。なお、平成22年3月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、111,990事業所となっています。 ・職員の戸別訪問による重点的な加入指導事業所数 1,652事業所(平成20年度)→ 3,390事業所(平成21年度) ・適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数 3,381事業所(平成20年度)→ 2,567事業所(平成21年度) ・うち認定による加入手続き(職権適用)実施数 21事業所(平成20年度)→ 34事業所(平成21年度) ・事業所調査件数 45,933事業所(平成20年度)→ 47,402事業所(平成21年度) ○全喪届(※11)の適正化については、引き続き、適用事業所に該当しなくなったことを証する書類の添付を義務付けるなどの取組を行っています。 《用語解説》 (※11)厚生年金保険等の適用事業所でなくなった場合に事業主が届出をするものです。 【別表6:厚生年金保険適用関係指標の推移】	評価:B (理由) 1月に3月までの各年金事務所における目標設定及び進捗管理を徹底するよう指示しました。その結果、平成21年度については、おおむね前年度並みの取組を行うことが出来ました。 年金記録問題への対応を優先する中で、適用の促進に十分なマンパワーの投入ができていない状況ですが、今後、中期目標である平成18年度実績の回復に向けて、より一層の努力が必要と考えています。	②について 全ての年金事務所において、重点加入指導実施回数及び立入検査実施回数について平成22年1月から3月までの間の計画は設定している。しかしながら、平成22年1月から3月までの実施数は、計画値の合計を下回っている状況であり、各年金事務所において、適切な進捗管理がなされていたとは評価し難い。 ※ 平成22年1月から3月までの間の計画値及び実施数 ○ 重点加入指導実施数(回数) 計画値の合計:4,052回 実施数の合計:728回 ○ 立入検査実施数(回数) 計画値の合計:379回 実施数の合計:2回 (注)計画値とは、各年金事務所の計画値を単純に積み上げたものである。 <参考> ○ 文書・電話勧奨件数 予定数の合計:156件 実施数の合計:1,206件 ○ 訪問加入勧奨件数 予定数の合計:402件 実施数の合計:405件 ○ 事業所調査実施数 計画値の合計:17,396事業所 実施数の合計:5,042事業所 なお、①、②ともに、実績が計画値を下回っている状況であるが、年度途中に社会保険庁から日本年金機構への移行が行われたこと、平成21事業年度は3か月しかなかったこと、国家プロジェクトである年金記録問題への対応を優先したことなど特殊事情を考慮する必要がある。

㊦中期目標	㊩中期計画	㊵平成21年度計画	㊶平成21年度における評価の視点	㊯平成21年度における業務の実績	㊰日本年金機構の自己評価	㊱厚生労働省の評価						
	2. 保険料等収納事務に関する事項	2. 保険料等収納事務に関する事項	2. 保険料等収納事務に関する事項									
						評価：B						
	(1)国民年金の納付率の向上	(1)国民年金の納付率の向上	(1)国民年金の納付率の向上									
	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。 また、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年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。	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。	① 国民年金保険料の現年度納付率について、平成21年度は特に現年度のみ未納者への納付督促、口座振替勧奨DMの送付等に重点的に取り組むことにより、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保したか。	○国民年金保険料の確実な収納を図り、現年度保険料の納付率（※12）について、当面、その低下傾向に歯止めをかけるため、機構設立後の平成21年度末（平成22年1月～3月）における特別対策として、以下の取組を重点的に行いました。 《用語解説》 （※12）平成21年度の場合、「平成21年4月分から22年3月分までの納付対象月数」に占める「平成21年4月分から22年3月分までの納付月数」の割合	評価：B （理由） 平成21年度の現年度納付率は60.0%（対前年度比△2.1ポイント）となったところであり、低下傾向は続いているものの、平成22年1月末現在（平成21年4月分～平成21年12月分）の現年度納付率58.9%からは1.1ポイントの伸びとなり、平成21年度の年度計画における目標の伸びは確保したところです。 今後、納付率の向上に向けた各種取組を着実に実施し、中期計画の目標達成のために更なる努力を行います。	①について 平成21年度の国民年金保険料の現年度納付率は60.0%となったところであり、対前年度比でマイナス2.1ポイントと依然として低下傾向が続いており、歯止めをかけられていない状況である。 しかしながら、平成22年1月末現在（平成21年4月分から平成21年12月分まで）の現年度納付率58.9%からは1.1ポイント伸びており、平成21年度の年度計画における目標の伸びは確保したと評価できる。						
(2)保険料等収納事務に関する事項 ○ 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。	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。	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。）		①国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する者に対して、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を平成22年2月末から3月末にかけて送付し、納付督促を行いました。 さらに、納付書送付後は市場化テスト（※13）受託事業者と連携し、電話納付督促、戸別訪問などの事後フォローを行いました。								
				<table><tr><td>事 項</td><td>平成 20 年度</td><td>平成 21 年度</td></tr><tr><td>分割納付書の送付</td><td>170 万件</td><td>151 万件 (85 万人)</td></tr></table>	事 項	平成 20 年度	平成 21 年度	分割納付書の送付	170 万件	151 万件 (85 万人)		
事 項	平成 20 年度	平成 21 年度										
分割納付書の送付	170 万件	151 万件 (85 万人)										
				※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値								

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価												
	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。	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。		《用語解説》 (※13)市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき実施しており、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用する仕組みです。 機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付勧奨業務等を包括的に民間委託しています。(免除等申請勧奨業務は平成21年10月開始分から実施) ②また、保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかねない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。 <table><tr><th>事 項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>最 終 催 告 状 送 付 件 数</td><td>16,350 件</td><td>17,131 件 (2,758 件)</td></tr><tr><td>督 促 状 送 付件数</td><td>8,160 件</td><td>10,061 件 (1,037 件)</td></tr><tr><td>差押件数</td><td>5,534 件</td><td>3,092 件 (314 件)</td></tr></table> ※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値	事 項	平成20年度	平成21年度	最 終 催 告 状 送 付 件 数	16,350 件	17,131 件 (2,758 件)	督 促 状 送 付件数	8,160 件	10,061 件 (1,037 件)	差押件数	5,534 件	3,092 件 (314 件)		
事 項	平成20年度	平成21年度																
最 終 催 告 状 送 付 件 数	16,350 件	17,131 件 (2,758 件)																
督 促 状 送 付件数	8,160 件	10,061 件 (1,037 件)																
差押件数	5,534 件	3,092 件 (314 件)																

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価																											
	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。	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。）		③口座振替の推進については、資格取得時における口座振替勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール（DM）による勧奨、未納者に対する特定業務契約職員（国民年金推進員）による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しました。 <table><tr><th>事 項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>口座振替勧奨DM送付件数</td><td>140 万件</td><td>133 万件</td></tr></table> ※件数については、各年度とも2月初旬に送付した件数 ＜参考＞ <table><tr><th>事 項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>口 座 振 替 納付者数</td><td>562 万人</td><td>527 万人</td></tr><tr><td>口 座 振 替 利用率</td><td>38.0%</td><td>36.3%</td></tr></table> ④所得情報を活用して免除等申請書未提出者に対して免除勧奨を実施しました。 <table><tr><th>事 項</th><th>平成 20 年度</th><th>平成 21 年度</th></tr><tr><td>第 1 号 被保険者数</td><td>1,966 万人</td><td>1,951 万人</td></tr><tr><td>免 除 勧 奨 件 数</td><td>166 万件</td><td>153 万件 (21 万件)</td></tr><tr><td>全額免除者 数 等</td><td>521 万人 〈26.5%〉</td><td>535 万人 〈27.4%〉</td></tr></table>	事 項	平成20年度	平成21年度	口座振替勧奨DM送付件数	140 万件	133 万件	事 項	平成20年度	平成21年度	口 座 振 替 納付者数	562 万人	527 万人	口 座 振 替 利用率	38.0%	36.3%	事 項	平成 20 年度	平成 21 年度	第 1 号 被保険者数	1,966 万人	1,951 万人	免 除 勧 奨 件 数	166 万件	153 万件 (21 万件)	全額免除者 数 等	521 万人 〈26.5%〉	535 万人 〈27.4%〉		
事 項	平成20年度	平成21年度																															
口座振替勧奨DM送付件数	140 万件	133 万件																															
事 項	平成20年度	平成21年度																															
口 座 振 替 納付者数	562 万人	527 万人																															
口 座 振 替 利用率	38.0%	36.3%																															
事 項	平成 20 年度	平成 21 年度																															
第 1 号 被保険者数	1,966 万人	1,951 万人																															
免 除 勧 奨 件 数	166 万件	153 万件 (21 万件)																															
全額免除者 数 等	521 万人 〈26.5%〉	535 万人 〈27.4%〉																															

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価												
				※第1号被保険者数には任意加入者は含まれていない。 ※免除勧奨件数はダイレクトメールによる勧奨件数である。 ※全額免除者数等には、「学生納付特例」及び「若年者納付猶予」を含む。 ※「全額免除者数」欄の＜ ＞内は第1号被保険者数に占める割合である。 ※「平成21年度」欄の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値である。 ○なお、納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テスト受託事業者により実施しました。委託の結果、コストについては相当程度削減されている一方、事業実績に関する要求水準は達成できていない状況です。その要因として、低コストの電話督促が中心的な手法となり、戸別訪問の実施が委託前と比べて大幅に減少していること等が考えられます。また、委託者である機構と受託事業者との連携が必ずしも十分ではなかったことが反省点として挙げられます。 ○このため、平成22年10月に更改が予定されている185か所の年金事務所に係る業務の委託に当たって、入札方式や実施要項の見直しを行うとともに、受託事業者との情報交換や連携強化に取り組んでいく方針としています。 ○これらの取組のほか、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。 <table><tr><th>事 項</th><th>平成 20 年度</th><th>平成 21 年度</th></tr><tr><td>コンビニエンスストアでの納付</td><td>966 万件</td><td>1,107 万件 (267 万件)</td></tr><tr><td>インターネットや携帯電話等の電子納付</td><td>38 万件</td><td>42 万件 (10 万件)</td></tr><tr><td>クレジットカードによる納付</td><td>32 万件</td><td>78 万件 (20 万件)</td></tr></table> ※平成21年度の（ ）書きは、機構発足後（1月～3月）の数値	事 項	平成 20 年度	平成 21 年度	コンビニエンスストアでの納付	966 万件	1,107 万件 (267 万件)	インターネットや携帯電話等の電子納付	38 万件	42 万件 (10 万件)	クレジットカードによる納付	32 万件	78 万件 (20 万件)		
事 項	平成 20 年度	平成 21 年度																
コンビニエンスストアでの納付	966 万件	1,107 万件 (267 万件)																
インターネットや携帯電話等の電子納付	38 万件	42 万件 (10 万件)																
クレジットカードによる納付	32 万件	78 万件 (20 万件)																

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価																											
		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。	② 各年金事務所においては、「納期限 内納付月数」及び「督促納付月数」に ついて、平成22年1月から3月までの 間の目標を適切に設定し、進捗管理を 徹底したか。	○各年金事務所においては、旧各社会 保険事務所において平成21年6月に策 定した行動計画に基づき実施した平成 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」について可能な限り前年度並みの 実績を確保することを目指し、上記の 保険料収納対策を実施しました。 <table><tr><th>事 項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>納期限内納付月数</td><td>9,817万月</td><td>9,394万月</td></tr><tr><td>督促による納付月数</td><td>1,056万月</td><td>988万月</td></tr></table> ＜参考＞ 納付督促の実施状況 <table><tr><th>事 項</th><th>平成 20 年度</th><th>平成 21 年度</th></tr><tr><td>電話納付督促</td><td>1,483 万件</td><td>1,969 万件</td></tr><tr><td>戸別訪問督促</td><td>1,103 万件</td><td>419 万件</td></tr><tr><td>催告状</td><td>818 万件</td><td>1,305 万件</td></tr><tr><td>集合徴収</td><td>31 万件</td><td>11 万件</td></tr><tr><td>計</td><td>3,435 万件</td><td>3,704 万件</td></tr></table> (注) 上記の納付督促件数は、職員、 収納指導員及び市場化テスト事業者 による納付督促の総数である 【別表7: 国民年金適用収納業務に係 る実績数値】 【別表8: 国民年金保険料現年度納付 率の年次推移】 【別表9: 国民年金保険料最終納付率 (※14)の年次推移】 《用語解説》 (※14)平成19年度の場合、「徴収時 効が消滅する平成21年度末現在にお ける19年度分の納付対象月数」に占 める「平成19年度から21年度末ま でに納付された19年度分の納付月 数」の割合	事 項	平成20年度	平成21年度	納期限内納付月数	9,817万月	9,394万月	督促による納付月数	1,056万月	988万月	事 項	平成 20 年度	平成 21 年度	電話納付督促	1,483 万件	1,969 万件	戸別訪問督促	1,103 万件	419 万件	催告状	818 万件	1,305 万件	集合徴収	31 万件	11 万件	計	3,435 万件	3,704 万件	評価：B (理由) 平成22年1月に年度末に向けた3ヶ 月の特別対策の各種取組み徹底につ いて指示し、その後、4月に年度末に おける収納対策について指示文書を 発出し、各種取組みの促進を図りま した。	②について 各年金事務所において、「納期限内納 付月数」及び「督促納付月数」につ いて、可能な限り前年度並みの実績 を確保することを目指して設定し、保 険料収納対策に取り組んだが、いず れの月数についても前年度実績を下 回っており、各年金事務所において 適切な進捗管理がなされていたとは 評価し難い。
事 項	平成20年度	平成21年度																															
納期限内納付月数	9,817万月	9,394万月																															
督促による納付月数	1,056万月	988万月																															
事 項	平成 20 年度	平成 21 年度																															
電話納付督促	1,483 万件	1,969 万件																															
戸別訪問督促	1,103 万件	419 万件																															
催告状	818 万件	1,305 万件																															
集合徴収	31 万件	11 万件																															
計	3,435 万件	3,704 万件																															

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
						評価：C
	(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。	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進			
	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。	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。	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年度は特に口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に重点的に取り組んだか。	○保険料の納付期限内の納入を確実なものとするため、各事業所に対する口座振替による保険料納付の促進に努めました。具体的には、新規適用届を提出する事業所に対して、口座振替による納付を推奨しました。 ○しかし、厳しい経済状況の下で、口座振替を辞退する事業所が増加し、平成21年度末口座振替実施率は前年度の実績を下回りました。 口座振替実施率（厚生年金保険） 81.9%（平成20年度） → 81.2%（平成21年度）	評価：B (理由) 年金事務所に対して、1月に徴収業務の着実な推進等について、また、3月に年度末の収納対策（未接触事業所への電話納付督促等）について指示し、取り組みを進めました。 しかし、収納率、口座振替実施率とも厳しい経済情勢の下で滞納事業所が大幅に増加したこと等から前年度を下回る結果となりました。	①について 口座振替の推進については、新規適用時に口座振替の勧奨を行っているものの、20年度実績を下回っている。 〈口座振替実施率〉 20年度 → 21年度 厚年 81.9%→81.2% ▲0.7% 健保 82.8%→81.5% ▲1.3% 船保 55.6%→52.1% ▲3.5% 滞納事業所に対する納付指導については、督促指定期限までに納付されない事業所には来所通知書による呼出徴収、来所に応じない事業所については職員が訪問し、直接納付督促を実施した。 また、滞納処分については、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対し、金融機関、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示さない悪質な事業所に対しては、差押えの実施による滞納整理を行った。差押執行事業所数については、20年度実績を下回っている。 なお、収納率については、21年度の実質GDPが対前年度比で2.0%下落という厳しい経済情勢の下で、20年度実績を0.4～0.9ポイント下回っている。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価																														
	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。	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。		○滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、口座振替不能となった事業所に対して電話による納付督促を実施、督促指定期限までに納付されない事業所には来所通知書による呼出徴収、来所に応じない事業所については職員が訪問し、直接納付督促を実施するなど確実な徴収と滞納防止に努めました。 また、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対しては、金融機関に預貯金、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示さない事業所に対しては、差押えの実施による確実な滞納整理に努めました。 ○しかし、厳しい経済情勢の下で滞納事業所数が大幅に増加したこと等から、厚生年金保険の保険料収納率については、前年度の実績を下回ることとなりました。 保険料収納率（厚生年金保険） 98.4％（平成20年度） → 98.0％（平成21年度） 【別表10：厚生年金保険等徴収関係指標の推移】		○収納率(過年度分を含む。) <table><tr><td></td><td>20'</td><td>21'</td></tr><tr><td>厚年</td><td>98.4%</td><td>→ 98.0%(▲0.4%)</td></tr><tr><td>健保</td><td>97.2%</td><td>→ 96.5%(▲0.7%)</td></tr><tr><td>船保</td><td>93.3%</td><td>→ 92.4%(▲0.9%)</td></tr></table> ○不納欠損額(21年度) <table><tr><td>厚年</td><td>228億円 (0.1% 注2)</td></tr><tr><td>健保</td><td>117億円 (0.2%)</td></tr><tr><td>船保</td><td>4億円 (0.7%)</td></tr></table> (注1)不納欠損額とは、保険料の徴収時効2年経過等の事由により納付義務が消滅したことを確認した保険料の金額をいう。 (注2)徴収決定済額(納付義務の確定した保険料の金額)に対する不納欠損額の割合。 ○収納未済歳入額(21年度末) <table><tr><td>厚年</td><td>4,295億円</td></tr><tr><td>健保</td><td>2,169億円</td></tr><tr><td>船保</td><td>41億円</td></tr></table> (注)収納未済歳入額とは、徴収決定済額のうち収納済み又は不納欠損となっている金額を除いた金額をいう。 ○滞納事業所数 20' 147,171 → 21' 162,423(+15,252) ○差押執行事業所数 20' 10,483→21' 8,250(▲2,233) 〈経済指標〉 <table><tr><td></td><td>20'</td><td>21'</td></tr><tr><td>実質GDP</td><td>541兆円</td><td>→531兆円 ▲2.0%（内閣府調）</td></tr></table>		20'	21'	厚年	98.4%	→ 98.0%(▲0.4%)	健保	97.2%	→ 96.5%(▲0.7%)	船保	93.3%	→ 92.4%(▲0.9%)	厚年	228億円 (0.1% 注2)	健保	117億円 (0.2%)	船保	4億円 (0.7%)	厚年	4,295億円	健保	2,169億円	船保	41億円		20'	21'	実質GDP	541兆円	→531兆円 ▲2.0%（内閣府調）
	20'	21'																																		
厚年	98.4%	→ 98.0%(▲0.4%)																																		
健保	97.2%	→ 96.5%(▲0.7%)																																		
船保	93.3%	→ 92.4%(▲0.9%)																																		
厚年	228億円 (0.1% 注2)																																			
健保	117億円 (0.2%)																																			
船保	4億円 (0.7%)																																			
厚年	4,295億円																																			
健保	2,169億円																																			
船保	41億円																																			
	20'	21'																																		
実質GDP	541兆円	→531兆円 ▲2.0%（内閣府調）																																		
		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	② 各年金事務所においては、収納率・滞納事業所解消数及び口座振替実施率について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。		評価：B (理由) 年金事務所に対して、1月に年度末に向けた収業務の着実な推進等について、3月に年度末の収納対策(未接触事業所への電話納付督促等)について指示し取り組みを進めました。 しかし、収納率、口座振替実施率とも厳しい経済情勢の下で滞納事業所が大幅に増加したこと等から前年度を下回る結果となりました。	②について 全ての年金事務所において、収納率及び口座振替実施率について平成22年1月から3月までの間の計画を策定している。しかしながら、平成22年3月末の実績は、いずれも前年度実績を下回っており、各年金事務所において適切な進捗管理がなされていたとは評価し難い。																														

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
						○収納率の計画値 健保 厚年 船保 99%以上 20 43 9 98～99% 94 131 7 97～98% 93 83 6 96～97% 59 33 4 96%未満 46 22 31 (注)収納率の計画値の区分別に 年金事務所数を集計したものであ る。 ○口座振替実施率の計画値 健保 厚年 船保 95%以上 23 23 2 90～95% 126 124 7 85～90% 106 102 7 80～85% 42 44 3 80%未満 15 19 38 (注1)口座振替実施率の計画値 の区分別に年金事務所数を集計し たものである。 (注2)全事業所に対する口座振替 を申し出た事業所の割合である。
						評価：C
(3)給付事務に関する事項 ○ 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。	3. 給付事務に関する事項	3. 給付事務に関する事項	3. 給付事務に関する事項		(理由)	(理由)
	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。 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%以上とすることを目指す。 ＜サービススタンダード＞ ・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	①迅速な決定 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。	① 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等迅速な決定を行ったか。	○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。 ＜設定したサービススタンダードの内容＞ ◇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 ○平成21年度の達成状況は、以下の表のとおり、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。 また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。	評価：C サービススタンダード達成率が低調な最大の原因として対前年同期比(20年度：21年度)で290万人(約6%)の受給者の増加がある中で、年度途中で日本年金機構への移行が行われたことや年金記録問題への対応を優先したことにより、処理人員が減少し処理が遅れていることなどが主な理由です。特に、障害厚生年金については大幅な改善が必要と認識しています。業務実績の項に記したような職員の増員や事務センター等の処理体制の見直しに取組み、22年度には目標数字をクリアできることを目指して、取組を進めています。	①迅速な決定については、サービススタンダードの達成状況を把握しているものの、障害厚生年金については特に裁定処理が遅れ、お客様からの苦情につながった。 障害厚生年金に係る対応については、4月から障害認定事務の審査業務を担当する事務職員の増員を図るなどの審査体制の強化を図っているが、3月までにおいても対応の検討を行い、準備を進めていたことが認められる。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価																																														
		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。		○サービススタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、日本年金機構移行に伴う設立当初の混乱、受給者の増加によるものと考えています。このため、地域の実情に応じた事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。 ○特に、障害厚生年金については、お客様からの問い合わせ等に対応する専用電話を設置するとともに、サービススタンダード達成率の改善に向けて、平成22年4月から障害認定事務を担当する職員を56人から97人に大幅に増員することとするなど審査体制強化の準備を進めました。 <table><tr><th rowspan="2">給付種別</th><th rowspan="2">決定件数</th><th colspan="2">平均所要日数</th><th colspan="2">達成率</th></tr><tr><th>加入状況 の再確認 を要する</th><th>加入状況 の再確認 を要しない</th><th>加入状況 の再確認 を要する</th><th>加入状況 の再確認 を要しない</th></tr><tr><td>老齢基礎年金</td><td>134,754件</td><td>45.6日</td><td>40.4日</td><td>86.70%</td><td>41.50%</td></tr><tr><td>老齢厚生年金</td><td>1,873,697件</td><td>48.4日</td><td>39.9日</td><td>82.50%</td><td>43.20%</td></tr><tr><td>遺族基礎年金</td><td>3,597件</td><td>56.6日</td><td>48.7日</td><td>72.40%</td><td>30.20%</td></tr><tr><td>遺族厚生年金</td><td>273,250件</td><td>60.2日</td><td>39.7日</td><td>68.10%</td><td>49.60%</td></tr><tr><td>障害基礎年金</td><td>63,845件</td><td colspan="2">72.5日</td><td colspan="2">81.50%</td></tr><tr><td>障害厚生年金</td><td>27,909件</td><td colspan="2">158.1日</td><td colspan="2">10.00%</td></tr></table> 【別表11：サービススタンダード年次推移】	給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率		加入状況 の再確認 を要する	加入状況 の再確認 を要しない	加入状況 の再確認 を要する	加入状況 の再確認 を要しない	老齢基礎年金	134,754件	45.6日	40.4日	86.70%	41.50%	老齢厚生年金	1,873,697件	48.4日	39.9日	82.50%	43.20%	遺族基礎年金	3,597件	56.6日	48.7日	72.40%	30.20%	遺族厚生年金	273,250件	60.2日	39.7日	68.10%	49.60%	障害基礎年金	63,845件	72.5日		81.50%		障害厚生年金	27,909件	158.1日		10.00%			
給付種別	決定件数	平均所要日数		達成率																																																
		加入状況 の再確認 を要する	加入状況 の再確認 を要しない	加入状況 の再確認 を要する	加入状況 の再確認 を要しない																																															
老齢基礎年金	134,754件	45.6日	40.4日	86.70%	41.50%																																															
老齢厚生年金	1,873,697件	48.4日	39.9日	82.50%	43.20%																																															
遺族基礎年金	3,597件	56.6日	48.7日	72.40%	30.20%																																															
遺族厚生年金	273,250件	60.2日	39.7日	68.10%	49.60%																																															
障害基礎年金	63,845件	72.5日		81.50%																																																
障害厚生年金	27,909件	158.1日		10.00%																																																
		②適正な届出の周知 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。	② 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ったか。	○新規年金決定者に対しては、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金決定者用のパンフレット（「年金を受給される皆様へ」）を同封しています。このパンフレットの中で、老齢厚生年金受給者が就職した場合は、働き方によっては厚生年金保険に加入する必要があること、加入した際は年金額と給与及び賞与の額に応じて老齢厚生年金の一部又は全部の支払いが停止される場合があること等について説明しています。	評価：B （理由） 新規年金決定者へパンフレットを送付しました。 また、60歳を超える就労者が多い事業所にリーフレットを送付しました。	②適正な届出の周知については、新規裁定者全員に対するパンフレットの送付に取り組んでいる。また、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については、事業所調査における重点的な取組の一つとされているが、事業所向けのリーフレットを送付するに留まっている。																																														

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊰平成21年度における 業務の実績	㊱日本年金機構 の自己評価	㊲厚生労働省の評価
	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。	③正確な支給 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。 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。 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。	③ 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等年金給付の支給誤りを防止するための措置を講じたか。	○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」を平成22年1月に制定・施行し、マニュアルに基づく業務処理の適正化に努めました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成22年1月に制定し、同要領の中で、以下のような情報伝達ルールを定めました。 ・年金事務所等の各部署から2日以内に本部品質管理部に第1報を報告（窓口の一本化） ・本部品質管理部は、事案の内容に応じ、リスク・コンプライアンス部その他の本部内の関係部に情報を伝達 ○同要領に基づき、本部（品質管理部）において、各部署から事案の報告を受けるとともに本部内の関係部と連携しながら、必要に応じて年金事務所等への対応、調査、再発防止等の対応を行いました。 （参考）平成22年3月末までに同要領に基づき報告（第1報）を受けた件数 455件	評価：B （理由） 業務処理マニュアルの制定や事務処理誤り事例の組織内共有の取組を進めました。なお、依然として年金給付に関する事務処理誤りが発生しており、今後とも再発防止に向けた取組を一層強化します。	③正確な支給については、マニュアルを適宜改訂するとともに、周知徹底について指示を行っているが、22年1月以降も依然として年金給付関係の事務処理誤りが発生しており、引き続き改善に向け努力されたい。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
○ 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。	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。	④申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組 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。	④ 年金支給年齢に到達する直前に、「ターンアラウンド方式」の年金請求書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組を進めたか。	○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方については、年金加入記録等をあらかじめ記載したターンアラウンド方式の年金請求書を、60歳または65歳到達の3か月前に送付しています。また、60歳以後に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。 (平成21年度における送付件数) ・年金請求書(ターンアラウンド用) 1,747,990件(368,801件) ・老齢年金のお知らせ(はがき) 260,109件(52,289件) ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 231,464件(47,038件) (注)()内は、機構設立後(1～3月の数値) ○旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)(※15)の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ(「年金加入期間に関するお知らせ」)を送付しました。 この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、10,039人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。 《用語解説》 (※15)年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間(25年)」に算入することとされている期間のこと。例えば、昭和61年3月までの間で専業主婦であった期間や、海外に在住していた期間のことを言います。	評価：A (理由) 申請忘れ、申請漏れを防止するため、年度当初に作成した業務スケジュールに則って、対象者に年金請求書等を送付しました。 また、社会保険オンラインシステム上の記録では受給資格期間を満たさない50万人の方に対して、年金加入期間に関するお知らせを送付したことにより、1万人の方について年金の決定が行われたことは、注意喚起による一定の効果がありません。	④申請忘れ、申請漏れについては、ターンアラウンド方式による裁定請求書の送付を着実に実施するなどの取組を進めた。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価															
				(平成22年3月31日現在) <table><tr><td>事 項</td><td>件数（人、 件）</td><td>備 考</td></tr><tr><td>「お知らせ」 送付対象者</td><td>499,399 人</td><td>うち、不着件 数、約3万件</td></tr><tr><td>ナビダイヤル に照会のあつ た件数</td><td>2,020 件</td><td></td></tr><tr><td>年金事務所等 への相談来訪 者数</td><td>4,350 人</td><td></td></tr><tr><td>年金の決定が 行われた方</td><td>10,039 人</td><td>平成 21 年 12 月 21 日以降 に年金請求書 を提出された 方の状況</td></tr></table> 【別表12:年金加入期間確認のための「お知らせ」ハ ガキ(見本)】	事 項	件数（人、 件）	備 考	「お知らせ」 送付対象者	499,399 人	うち、不着件 数、約3万件	ナビダイヤル に照会のあつ た件数	2,020 件		年金事務所等 への相談来訪 者数	4,350 人		年金の決定が 行われた方	10,039 人	平成 21 年 12 月 21 日以降 に年金請求書 を提出された 方の状況		
事 項	件数（人、 件）	備 考																			
「お知らせ」 送付対象者	499,399 人	うち、不着件 数、約3万件																			
ナビダイヤル に照会のあつ た件数	2,020 件																				
年金事務所等 への相談来訪 者数	4,350 人																				
年金の決定が 行われた方	10,039 人	平成 21 年 12 月 21 日以降 に年金請求書 を提出された 方の状況																			
(4)相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供に関する事項																		
○ 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。	(1)年金相談の充実 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。 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%以上とすることを目指す。	(1)年金相談の充実 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。 ・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	(1)年金相談の充実 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など、お客様の立場に立って、利用しやすい相談体制の整備や懇切丁寧な対応等年金相談を適正に実施したか。	○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しました。 ○「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、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席しました。 ○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのため、 ・窓口の混雑状況をホームページで提供 ・全ての事務所において、混雑時(お待たせ時間が30分以上の時)には、待ち時間の目安を分かりやすく表示 ・相談者のプライバシーへの配慮等の観点も含め、相談スペース等の実情に応じ312年金事務所中186事務所(平成22年3月末現在)で、予約制による年金相談を実施しました。	評価:C (理由) 組織の発足に伴い新たに採用された年金相談担当職員の研修を行い、来訪相談体制の確立に努めました。 コールセンター、年金相談センター及び年金事務所相談窓口の外部委託を行うとともに、委託業務の改善にも積極的に取り組み、業務の円滑な運営を推進しました。 全国どこの年金事務所においても利用者の立場に立った均一のサービスを提供できるよう、効率的・統一的な業務運営に努めました。 これらの取組を通じて、年金事務所窓口における平均待ち時間については、徐々に改善してきましたが、日本年金機構への移行に伴い業務に習熟した職員が減少し、また、設立当初において、新たに年金相談業務に従事する職員への研修機会を十分に確保できなかったこともあり、当初3か月の間には、計画に掲げる待ち時間の水準には至りませんでした。	評価:C (理由) ①毎週月曜日の19時までの窓口開所時間の延長、②毎月第二土曜日の年金相談の実施、③混雑時の待ち時間目安の表示、④186事務所(H22.3末時点)における予約制による年金相談の実施等について、平成21年度計画に基づき着実に実施し、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は平成22年1月以降徐々に減少した。 しかしながら、依然として年金事務所の窓口にお越しいただいたお客様を長時間お待たせしている年金事務所が少なくない状況であった。 また、コールセンターのうち「ねんきんダイヤル」の応答率について、平成22年1～3月は、平成21年同月と比べていずれも高い水準にあるものの、源泉徴収票の発行等季節的要因により、30%台となる月もある状況であった。 年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」の全面改定やブロック本部における年金相談研修の実施に取り組んだが、お客様の立場に立った懇切丁寧な対応に向け、さらに取組を進められたい。															

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価												
○ 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。	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。 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。 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。 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。	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。 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。 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。 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。 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。		○年金事務所窓口(312か所)における平均待ち時間(13時現在)の状況は以下のとおりとなっており、依然として、窓口にお越しいただいたお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、上記のような取組の結果、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、徐々に減少してきています。 <平均待ち時間> <table><tr><td></td><td>30分以上1時間未満</td><td>1時間以上</td></tr><tr><td>平成22年1月</td><td>103 事務所</td><td>98 事務所</td></tr><tr><td>平成22年2月</td><td>98 事務所</td><td>68 事務所</td></tr><tr><td>平成22年3月</td><td>108 事務所</td><td>45 事務所</td></tr></table> ○全国51か所の年金相談センターにおける年金相談は、平成22年1月から全国社会保険労務士会連合会に委託しました。委託業務の実施に当たっては、年金相談センターと年金事務所との間で、定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換などを行い、連携協力を図りました。 ○年金相談センター業務開始直後の平均待ち時間(13時現在)は30分強でしたが、2月以降は30分未満に改善されました。 ○コールセンターについては、「ねんきんダイヤル」の平成22年1月から3月までの応答率(総呼数に対する応答呼数の割合)は45.8%(平成21年度の応答率44.3%)、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の平成22年1月から3月までの応答率は94.6%(平成21年度の応答率92.5%)となっています。 お問い合わせは、日本年金機構から発送する各種の通知に関するものが多く、特に平成22年2月は、扶養親族等申告書の2月定期支払額への反映及び源泉徴収票の発行という季節的な要因により「ねんきんダイヤル」の応答率が低い水準にとどまりました。		30分以上1時間未満	1時間以上	平成22年1月	103 事務所	98 事務所	平成22年2月	98 事務所	68 事務所	平成22年3月	108 事務所	45 事務所		
	30分以上1時間未満	1時間以上																
平成22年1月	103 事務所	98 事務所																
平成22年2月	98 事務所	68 事務所																
平成22年3月	108 事務所	45 事務所																

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価												
				<応答率> <table><tr><td></td><td>平成 22 年 1 月</td><td>平成 22 年 2 月</td><td>平成 22 年 3 月</td></tr><tr><td>一般</td><td>56. 80%</td><td>31. 90%</td><td>60. 90%</td></tr><tr><td>ねんきん 定期便</td><td>94. 50%</td><td>94. 70%</td><td>94. 50%</td></tr></table> 【別表13:ねんきんダイヤルの月別応答状況】 ○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市町村の庁舎や商工会議所等に職員や社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。 出張相談回数(平成22年1月～3月):1,865回 相談者数:41,179人 ○市町村において年金相談を実施していただくために必要となる端末装置を設置し、年金相談を実施していただく市町村数の拡大に努めました。この結果、端末装置の設置市町村数は、平成21年12月末現在の228市町村から平成22年3月末現在では235市町村と7市町村増加しました。 また、従来、原則として「ねんきん特別便」の年金記録に関する相談に限っていた端末装置の利用範囲について、年金記録全般の相談に使用できるようその拡大を検討し、平成22年4月1日より利用範囲を拡大することとしました。 ○年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」の全面改定を平成22年3月に行いました。また、窓口担当職員のスキルアップのために、各ブロック本部において、年金相談経験が少ない職員等を対象とした年金相談研修を実施しました。		平成 22 年 1 月	平成 22 年 2 月	平成 22 年 3 月	一般	56. 80%	31. 90%	60. 90%	ねんきん 定期便	94. 50%	94. 70%	94. 50%		
	平成 22 年 1 月	平成 22 年 2 月	平成 22 年 3 月															
一般	56. 80%	31. 90%	60. 90%															
ねんきん 定期便	94. 50%	94. 70%	94. 50%															

㊦中期目標	㊩中期計画	㊵平成21年度計画	㊶平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊧日本年金機構 の自己評価	㊨厚生労働省の評価
						評価：C
	(2) 分かりやすい情報提供の推進 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。	(2) 広報活動の推進	(2) 広報活動の推進			(理由) 平成21年度計画に基づき、旧社会保険庁における取組に引き続き、①国民年金保険料の納付促進のため、コンビニ収納・電子納付等の納付方法について、納付書の裏面への記載等により周知を図り、その利用促進に努めたこと、②全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行ったこと等、着実に実施した。
○ 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提供を図ること。	ア 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。	① 社会保険事業の効果的な広報 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。	① 広報目的・対象に応じた適切な広報媒体の選定により、効果的な広報を実施するとともに、施策目的に沿った分かりやすい周知広報等を実施したか。	○ 年金制度の概要や届出手続き等に関する事項について、機構ホームページにリーフレットを掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し周知を行いました。	評価：C (理由) 制度周知や届出手続き等広く周知が必要な事項については、出来る限り多数の方にご覧いただけるようホームページにリーフレットを掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し周知に努めました。ホームページについては移行前の事前準備が不十分であったこともあり機構発足当初は、「準備中」のコンテンツが多数存在し、お客様にご迷惑をおかけしてしまいました。その後は、お客様の利便性に資する情報の掲載を着実に実施しましたが、一部計画で予定していた取組を実施できませんでした。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
		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。 ・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 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 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。 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。		○制度改正事項（国民年金保険料額の改定、在職老齢年金の支給停止基準額の変更）については、機構ホームページに必要なリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口配置し、周知を図りました。 ○国民年金保険料の納付を促進するため、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。（再掲） ○健康保険・厚生年金の適用（加入手続き）については、事業主を対象とした新規適用事業所説明会、算定基礎説明会などにおいて適正な届出の徹底を図るとともに、定時決定時の調査（船員保険においては標準報酬実態調査）の際の説明及び各種広報媒体（チラシ、パンフレット等）による制度の周知を図り、適正な届出の励行に努めました。 ○電子申請や磁気媒体（FD）による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。 ○年金委員に対する情報提供の方法や研修計画など効果的な連携・協力のあり方について検討を行いました。 また、社会保険労務士に対しては、機構本部から発出した指示・依頼等を全国社会保険労務士会連合会を経由して情報提供することとしました。 ○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」（国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの）を改訂し、年金事務所や市町村の窓口へ備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」（年金制度のしくみ等を解説したもの）を作成し、年金手帳送付時に同封することによる広報を実施しました。また、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」については、機構ホームページにおいて掲載しました。 【別表14：総合パンフレット（抜粋）】		

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
	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。	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。		○機構ホームページについては、機構設立直後には「準備中」のコンテンツが多数存在するなど、お客様にご迷惑をおかけしました。このため、まずはお客様の利便性に資する情報の掲載に優先的に取り組み、必要な情報にアクセスしやすい画面構成とすること等に留意した広報を行いました。 具体的には、機構の紹介や、年金個人情報提供、諸届出の電子申請や磁気媒体申請、全国の相談窓口や混雑状況の紹介などの各コーナーを開設しました。また、お客様からのご意見等を踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容修正なども適宜行い、お客様に分りやすくなる改善を行いました。その他、厚生労働省の動画チャンネル「YouTube」に、機構の紹介番組(理事長メッセージ、組織、記録問題の取組状況、コールセンター)を掲載しました。 ○これらの取組を優先した結果、平成21年度中には、年金制度の解説コーナーや子ども向けのコーナーは開設できませんでしたが、これらについては、平成22年度において取り組むこととしています。 ○なお、機構ホームページのトップページへのアクセス件数は、平成21年12月における旧社会保険庁ホームページへのアクセス件数約82万件を下回っていますが、1月の約67万件から3月には約78万件まで増加しました。		
	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。 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。	㊦ 年金個人情報の提供の充実 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。 イ インターネットによる年金個人情報の提供 ・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る	㊦ インターネットによる年金個人情報の提供など年金個人情報の提供の充実を図ったか。	○旧社会保険庁当時の平成21年4月より、全ての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報の提供を行いました。(平成22年3月末までに6,673万件送付)(再掲) ○平成23年2月を目途に、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするとともに、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにすることとしました。現在、この実現に向けた検討を進めています。(再掲)	評価：B (理由) 全ての被保険者の方に対し「ねんきん定期便」を送付しました。インターネットによる年金個人情報の提供に係るID・パスワードの発行件数については、21年4月～12月までと比べ1～3月は減少しており、発行累計件数についても平成22年3月末現在で約159万件に留まっています。このため、新しいインターネットによる年金個人情報システムの検討を開始いたしました。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価						
		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。 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。		・インターネットによる年金見込額試算照会 平成21年4月～12月(旧社会保険庁) 処理件数 92件 平成22年1月～ 3月(日本年金機構) 処理件数 181件 ・ID・パスワード発行 平成21年4月～12月(旧社会保険庁) 発行件数 82,709件 平成22年1月～ 3月(日本年金機構) 発行件数 25,584件 ○国民年金第1号被保険者の方に対し、社会保険料控除証明書の裏面を活用して、前年1年間の年金加入状況をお知らせしました。 <table><tr><th>事項</th><th>平成20年度</th><th>平成21年度</th></tr><tr><td>社会保険料控除証明書送付件数 (年金加入状況を通知したもの)</td><td>1,066 万件</td><td>1,000 万件</td></tr></table> ○事業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第3号被保険者の住所を記載した住所一覧表を提供し、住所変更が必要な方については、補正した住所一覧表の提出をもって住所記録の整備を行いました。 平成22年1月から平成22年3月 4,442件	事項	平成20年度	平成21年度	社会保険料控除証明書送付件数 (年金加入状況を通知したもの)	1,066 万件	1,000 万件		
事項	平成20年度	平成21年度										
社会保険料控除証明書送付件数 (年金加入状況を通知したもの)	1,066 万件	1,000 万件										

㊦中期目標	㊥中期計画	㊤平成21年度計画	㊤平成21年度における 評価の視点	㊤平成21年度における 業務の実績	㊤日本年金機構 の自己評価	㊤厚生労働省の評価
						評価：C
(5)国民の声を反映させる取組に関する事項 ○ 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。	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 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。	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項			
	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。	① お客様へのお約束 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。	① 「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んだか。	○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、「年金についてわかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「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、読みやすくする」、「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」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条(以下「お約束10か条」という。)」を策定しました。 ○このお約束10か条については、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。【別表15:お客様へのお約束10か条】 ○現場職員からの提案・意見をもとに、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用に取り組めました。 ○また、お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構本部内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行いました。(3月までの審査実績:7件) 更に、より一層のお客様目線での文書改善を行うため、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募し、20名のモニターを委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。	評価：C (理由) 「お客様へのお約束10か条」を機構の「あるべき姿」として実行するにあたり、職員が携帯するとともに、年金事務所において「サービス推進実施事項」の実施点検を所定のチェックシートに基づき実施することにより、「お客様へのお約束10か条」が達成できるよう取り組んでいます。 相談員は「わかりやすい言葉置き換え例集」を活用することにより、お客様への説明をわかりやすくできるよう意識を高め、実践しています。 また、お客様向け文書をわかりやすいものとするため、組織横断的なメンバー(民間出身者含む)で構成された組織内文書審査チームにより、お客様目線での審査・改善を行いました。また、文書モニターを公募・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。なお、このモニター会議は平成22年度以降、1か月に1回程度開催しています。 これらの取組を通じてお客様サービスの向上に努めていますが、「お客様へのお約束10か条」の実現に向けては更に一層の努力が必要と考えています。	(理由) ①「お客様へのお約束10か条」の実践に向け、その内容を記載した「役職員必携」の配付携帯や各年金事務所のお客様から見えやすい場所へのお約束10か条の掲示、「わかりやすい言葉置き換え例集」の活用によるわかりやすい説明に努めたこと、②「お客様向け文書モニター会議」のモニターの公等お客様目線での文書改善に向けた取組を開始したこと、③現場で受け付けたお客様の声を現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、その内容と対応について毎週公表したこと等は評価できる。 しかしながら、「お客様へのお約束10か条」に記載されているようなお客様の立場にたったサービスを提供するために、お客様向けのお知らせ文書等をよりわかりやすく、読みやすくするなど、さらなる見直しを行う必要がある。 また、「お客様満足度アンケート」の実施方法については、回収方法などについて課題がある。 理事長へのメール、手紙をサービス改善に結び付ける一層の努力が必要である。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
	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。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。	㉒ 現場主導のサービス改善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。	㉒ 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、職員提案制度の適切な運用、各年金事務所の「ご意見箱」の設置等現場主導のサービス改善に取り組んだか。	○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する 仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様から のご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計しています。 平成22年1月から3月までに寄せられたご意見・ご要望は145件となっており、接客態度など「お客様への対応に関するもの」が多くなっています。これらのご意見に対しては、年金事務所において、朝礼でお客様へのマナースタンダードの徹底を図るなど、その都度改善を図っています。 ○この他にも、平成22年度以降、年金事務所において、お客様からのご意見、ご要望を直接お聞きし、意見交換を行う「お客様モニター会議」を開催することとし、その実施方法などの検討を進めました。今後、平成22年度においては、数か所の年金事務所においてモデル実施を行い、その結果を踏まえ、実施か所数の拡大について検討する予定としています。 ○また、平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。提案のあった内容については、原則としてその全件について個別に評価し、その結果を一定のサイクルでフィードバックすることとしており、平成22年3月末時点で54件の提案等があり、そのうち1月に提案された11件について評価を行い、3月に開催したサービス改善委員会に報告の上、機構内LANに掲載、共有しました。 なお、評価の結果、改善に向けて検討すべき事項として採用された提案は、①窓口装置の訓練環境（ダミーデータ）の作成、②差押え財産のインターネット公売の実施、③機構内LANの共有フォルダの番号管理の3件であり、今後、実施に向けて検討を進めていくこととしています。	評価：B （理由） 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けてはその実施方法などの検討を進めました。各年金事務所にご意見箱を設置し、お客様からのご意見・ご要望をつのりました。 また、「職員提案制度」の運用を1月14日から開始し、1月分の提案（11件）の評価を行い、そのうち3件の提案を検討すべき事項として採用しました。	

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
	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。	③ お客様の声の集約 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。	③ 現場で受け付けたお客様の声について、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、お客様の声の内容等について毎週公表しているか。	○年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声(ご意見・ご要望・苦情等)を現場から直接本部に報告する仕組みを定めた「お客様の声対応要領」を制定するとともに、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設けることにより、幅広くお客様の声の集約・分析に努めました。 ○厚生労働省宛てに届いた日本年金機構に対する国民の声とも合わせて集約を行い、その結果について、毎週公表を行っています。なお、平成22年1月から3月末時点で受け付けた「お客様の声」の件数は3,792件となっています。 (1月:832件、2月:1,399件、3月:1,561件) 【別表16:意見・要望・苦情等の推移】 ○お客様の声の内容としては、「年金給付に関するもの」が1,203件(32%)と一番多く、次いで「国民年金に関するもの」(502件(13%))、「お客様への対応に関するもの」(479件(13%))となっています。具体的には、「記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい」「年金事務所での待ち時間が長い」「全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない」などのご意見をいただきました。 これらのご意見を踏まえ、再裁定の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組んでいます。 【別表17:ご意見の内容(詳細)】	評価:B (理由) 機構においては、現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)を、現場から本部に直接報告する仕組みを適切に運用しています。また、お客様の声の内容についてとりまとめ、毎週公表しました。	
○ サービス改善の取組状況を客観的に評価するための覆面調査などを実施し、その結果を分かりやすく国民にお知らせすること。また、顧客満足度を示す指標を設定し、サービス改善に努めること。	エ お客様満足度を測るためのアンケートや「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。	④ 窓口サービスの改善 ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を機構ホームページに公表する。	④ 年金事務所等の窓口サービスについての「お客様満足度アンケート」の実施及びその結果の公表、職員教育の充実を図ることで、窓口サービス改善に取り組んだか。	○平成22年3月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのご来訪者を対象として、相談終了後に、職員がアンケート用紙を直接配付する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施し、その結果を同年6月22日に機構のホームページに公表しました。 ○なお、満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて課題があることから、平成22年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、接遇の向上や相談体制の強化に取り組んでまいります。	評価:B (理由) お客様満足度アンケートについては、22年3月に312年金事務所と51年金相談センターで実施し、その結果を公表しました。なおこのアンケートの実施方法の課題について、今後改善を図ります。なお、アンケート結果においては比較的高い満足度をいただいているものの、自由記載欄には多数の改善要望が記載されており、これも踏まえてサービス改善に取り組んでいく必要があると思います。 また、職員教育についてはお約束10か条の内容を記載した役職員必携を配布するなどに取組ましたが、サービス向上に向けて更に努力が必要と考えています。	

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
	オ「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、毎事業年度、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。	イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。		○また、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「お約束10か条」を策定し、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見やすい場所に掲示して、その実践に努めました。(再掲)		
	カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。	⑤ 開かれた組織運営 機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。	⑤ 理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映したか。	○これらの取組のほか、事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関として、9名の委員からなる運営評議会を設置し、その第1回会合を2月23日に開催しました。 運営評議会については、今後、3か月に1回程度、定期的に開催する予定としており、今後、いただいたご意見を業務運営の改善に反映させていく予定としています。	評価：B (理由) 理事長の諮問機関として運営評議会を設置し、2月に第1回会合を開催しました。評議会におけるご意見を踏まえ、厚生労働省に対する要望を提出したほか、今後、いただいたご意見を業務運営に反映させていく予定です。	
					評価：A	評価：A
(6) 電子申請の推進に関する事項 ○ 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進すること。	6 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、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ための取組を推進する。	6 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 具体的には、磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施する。	6. 電子申請の推進に関する事項 磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施したか。	○電子申請や磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。(再掲) ○全国社会保険労務士会連合会等と定期的に意見交換を実施し、利用者の立場から電子申請の利用促進、使い勝手の向上についてご意見をいただき、その中で要望のあった磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用拡大に向けて検討を実施しました。 ○「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要16手続に係る平成21年度における電子申請利用率(磁気媒体申請を含む。)は55.3%と、平成20年度における電子申請利用率50.1%から5ポイント程度の上昇となりました。	(理由) 各種取組の結果、平成21年度の電子申請利用率は55%(対前年度比5%上昇)となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた21年度の目標値52%を上回り、一定の成果を上げることができました。	(理由) ○ 電子申請利用率について、平成21年度は55.3%となっており、前年度と比較して5ポイント上昇した。 ○ 電子申請の利用の促進を図るため、社会保険労務士会連合会と定期的に意見交換を実施し、被扶養者(異動)届及び国民年金第3号被保険者関係届について、磁気媒体届書作成プログラムを活用した申請が可能となるよう利用拡大に向けて検討を実施した。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
4 業務運営の効率化に関する事項	Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項			
(1)効率的な業務運営体制に関する事項 ○ 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進めること。 ○ 届出入力等の事務について、都道府県域を越えた広域集約化に向けた準備を進めるとともに、年金事務所の配置のあり方など、体制の見直しに着手すること	1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。 イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位の設置する事務センターへの完全集約化を実現する。 ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。	1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ・業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集などにより、常に業務の手順を点検する。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。	1. 効率的な業務運営体制に関する事項 お客様と直接接する年金事務所等の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検し、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させたか。	○各都道府県単位で設置している事務センターにおいて処理することとされている事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、現場職員からの意見を踏まえ、当分の間、年金事務所において一定の業務処理を行った方が円滑かつ迅速に処理できると判断される場合には、お客様に対する迅速なサービス提供を行うという観点から、年金事務所において処理することが可能となるよう業務処理要領(マニュアル)を改正しました。 ○平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、3月末時点で54件の提案を受け付け、そのうち1月に受け付けた11件について評価を行いました。(再掲) ○また、事務処理誤りの再発を防止するため、全職員に対し、平成21年度に生じた事務処理誤りの事象を周知し、注意喚起と啓発を図るとともに、平成22年3月3日から31日までの間、再発防止策に係る意見募集を実施しました。意見募集の結果、職員から304件の提案が寄せられ、今後、これらの提案をもとに事務処理誤り再発防止のための総合対策を取りまとめる予定としています。	評価：B (理由) 「職員提案制度」の運用や事務処理誤り等再発防止策に係る職員からの意見募集、更には年金事務所と事務センターとの事務処理の弾力化のためのマニュアル改正の取組を行いました。引き続き、事務センター業務の標準化に取り組めます。	評価：B (理由) 事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、日本年金機構への移行に際し遅延がみられた。これに対し、現場職員の意見を踏まえ、業務の円滑化・効率化の観点から柔軟な対応が可能となるようマニュアルを改正したことは一定の評価ができる。また、事務処理誤りの再発防止のため、事象の周知とともに再発防止策の意見募集を職員に実施したこと等も評価できる。今後は、平成22年7月度に取りまとめた事務処理誤り総合再発防止策を踏まえた取組を進められたい。
(2)運営経費の抑制等に関する事項 ○ 人員体制については、「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、合理化・効率化を進めること。ただし、年金記録問題の解決が早急かつ確実にできる体制とすること。なお、人件費については、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、効率化を進めること。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 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。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 運営経費について、効率的な執行を進める。	2. 運営経費の抑制に関する事項 運営経費について、効率的な執行を進めたか。	○一般管理費(人件費を除く)の執行額については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったこと等により、当初予算額(27.2億円)を3.3億円(12.3%)下回りました。 ○業務経費の執行額については、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように平成21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することしたことなどに伴う業務量の見直し(140.7億円)や、入札の実施に伴う調達コストの低減等(42.9億円)により、当初予算額(529.8億円)を183.6億円(34.6%)下回りました。	評価：A (理由) 一般管理費(人件費を除く)については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったことにより、当初予算額(27.2億円)を3.3億円(12.3%)下回る効率的な執行を行うことができました。業務経費については、入札の実施に伴う調達コストの低減等(42.9億円)により効率的な執行を行うことができました。	評価：A (理由) 一般管理費については、緊急性の高い修繕に限ったこと等により3.3億円の減、業務経費については、入札実施に伴う調達コストの低減、消耗品等の購入計画の見直しにより42.9億円抑制した。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
○ 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。）及び業務経費（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、平成22年度比での削減目標をそれぞれ設定し、業務の効率化を進めること。	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。					
					評価：B	評価：B
(3) 外部委託の推進に関する事項 ○ 「基本計画」に基づき、外部委託を推進するとともに、委託業務の品質の維持・向上を図ること。	3. 外部委託の推進に関する事項 基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。 ア 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。	3. 外部委託の推進に関する事項 ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進するとともに、新たに、平成22年1月から、年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託する。 イ 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等を行い、委託業者を適切に選定する。	3. 外部委託の推進に関する事項 年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託するとともに、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。	○「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）」に基づき、業務の外部委託を行いました。旧社会保険庁において外部委託を行っていた業務について引き続き外部委託を行うとともに、新たに平成22年1月から、全国51か所の年金相談センターにおける相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。（なお、年金相談センターの外部委託に伴い、機構設立時の職員定数を、旧社会保険庁における定員に比べ、正規職員110名、有期雇用職員310名削減しています。） ○また、国民年金保険料に係る納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テストによる外部委託を行いました。 ○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め、機構が締結した外部委託契約232件のうち、業者の選定について総合評価落札方式を活用したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など16件、企画競争を活用したものは1件となっています。機構発足後に新たに締結した外部委託契約5件については、ノウハウや専門的な知識や高い技術力を必要とする外部委託ではなかったため最低価格落札方式で行いました。なお、委託業者を選定するにあたっては、外部委託規程等に定めた手順により、チェックリストに基づき事前審査を行い、委託業者を適切に選定しました。	（理由） 年金相談センターの外部委託については、平成21年度計画の通り、全国社会保険労務士会へ全国51か所の相談業務を委託することで、旧社会保険庁と比べ人員削減となりました。 また納付督促等の外部委託は、総合評価落札方式等を活用して委託事業者の適切な選定に努め、全ての年金事務所において外部委託による納付督促業務を実施したほか、127か所の年金事務所においては免除勧奨業務についても外部委託により実施しました。 契約方式については、業務の性格に応じ総合評価落札方式や企画競争を活用しました。 また委託業者の選定にあたっては、委託業者選定チェックリストにもとづき委託業者を適切に選定し、委託業者とのサービス品質の合意については、標準仕様書に定め、標準契約書で締結を行いました。 その定められた合意にもとづき、定期的な報告を求め、達成状況等について確認を行い品質の維持・向上に努めました。 なお、旧社会保険庁から引き継いだ外部委託契約については、184件の複数年契約を締結し、機構発足後に新たに契約した外部委託契約については、6件の複数年契約を締結しました。	

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
	イ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。 ウ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。	ウ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。 エ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。		○サービス品質に関しては、標準仕様書に記載し、標準契約書において、委託業者と合意（サービスレベルアグリーメント）を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次等定期的な報告を求めています。なお、立入検査を実施した事例はありませんでした。 ○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め機構が締結した外部委託契約のうち複数年契約を行ったものは、年金電話相談業務、厚生年金保険・健康保険関係届書パンチ委託業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など190件となっています。		
(4) 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 ○ 新年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組むこと。	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。	○社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。その後、年金記録問題の解決が大きな課題となり、年金記録問題検証委員会報告書において、現行システムの機能に係る同委員会の検証結果を今後の設計、開発及び運用に反映することや、第三者的立場にある機関による点検・評価を受けること等の指摘を受けました。これを受けて、内閣に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ(以下「WG」という。)による専門的な点検・評価を受け、詳細設計の前に対応すべき優先的課題に関し、①基本設計の修正②データ移行方式検討③アーキテクチャ設計(※16)及びプラットフォーム(※17)性能検証を基本設計補完工程として実施することとし、平成20年12月にWGから電子政府評価委員会に対して、その旨が報告され、同月に「詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うこととするなど、最適化の進め方を見直す。」旨の改定電子政府推進計画が決定されました。	評価：B (理由) 社会保険オンラインシステムの刷新については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めました。 平成21年度(1月から3月)においては、基本設計補完工程に係る調達仕様書の再度の見直しや意見招請回答案の修正などの作業を計画し、予定どおり実施したことから、概ね達成していると評価しました。 【参考】 基本設計補完工程調達公示(平成22年5月13日)	評価：B (理由) 社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程に向けて、調達仕様書の再度の見直しを実施し、システム開発委員会で承認を得た。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊰平成21年度における 業務の実績	㊱日本年金機構 の自己評価	㊲厚生労働省の評価
				《用語解説》 (※16)システム全体のシステムの構造を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計。 (※17)ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定等。 ○これを踏まえ、旧社会保険庁において、平成21年3月、基本設計補完業務として、①基本設計補完業務(業務ソフトウェア)②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務③基本設計補完業務の工程管理支援業務について調達仕様書案に対する意見招請を実施しましたが、新システムの業務要件に関する疑義や業務要件の一層の明確化を求める意見等に対し、改めて業務要件の詳細な点検を行い、調達仕様書案の見直しを実施しました。また、WGの指摘を踏まえたデータ移行方式検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築等に係る調達を実施しました。 ○社会保険庁廃止及び機構設立後の社会保険オンラインシステムに係る開発体制については、厚生労働省は保有者としての責任、管理運営責任を果たすために必要な管理指導等を行い、機構はシステム開発等に係る一連の実務等を行うといった役割分担の整理を行いました。 ○機構設立後の平成22年1月以降においては、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めるための調達仕様書の再度の見直しを実施しました。		

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
(5)その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項			評価:B
○ 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めること。	以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、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。 ア 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。	以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。 ① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底するとともに、調達に係る計画数値に基づき、調達コストの削減に努める。	① 競争入札の徹底、調達コストの削減に努めたか。	○契約に関する業務はできる限り本部で集約して行うこととし、契約単位を全国一括又はブロック単位とすることで契約件数を削減し、契約事務の効率化に努めました。例えば、47都道府県ごとに調達していた消耗品の購入については、機構発足と同時に全国一本のオーダリングシステムを導入しました。また、年金事務所や宿舍の修繕及び法定点検等についてはファシリティマネジメント（※18）を導入し、業務ごとに行っていた調達事務を一本化しました。 《用語解説》 （※18）建物にかかる法定点検や維持管理業務、具体的には事務所や宿舍に不具合が生じた際の受付窓口、被害拡大防止のための応急措置、修理等の概算金額の見積、工事の立会など事務所や宿舍の建物等総合管理業務委託のこと。 ○機構が締結する契約は、一定額以下の少額の契約や契約の性質からやむを得ない場合などを除き、原則として競争入札とする旨の規程を定め、競争入札の徹底に努めました。 平成21年度に行った契約（社会保険庁から引き継いだ契約や少額の契約を除く。）のうち、一般競争入札を行った割合は56.7%となっており、中期計画の目標数値である80%を大きく下回る結果となりましたが、これは各年金事務所で不足の帳票類をやむを得ず緊急に調達したことによる影響が大きく、これらの契約案件を除いた一般競争入札割合は79.1%となっています。なお、随意契約を行った主な例としては、緊急に調達が必要となったもののほか、落札者がいなかったため随意契約となったケースやシステムに関する著作権の関係から契約の相手方が特定の者とならざるを得なかったものなどです。	評価:B （理由）旧社会保険庁当時は47都道府県ごとに調達していた物品購入、役務、賃貸借等の契約について、機構発足後、消耗品の購入は本部管理のオーダリングシステムを導入し、年金事務所等の修繕等はファシリティマネジメントを導入しました。今後、建物の警備、複写機等についても本部一括契約を計画的に実施します。 社会保険庁から引き継いだ契約や少額の契約を除いた契約のうち、一般競争入札を行った割合は、各年金事務所で不足の帳票類をやむを得ず緊急に随意契約により調達した影響により、56.7%にとどまりましたが、随意契約の多くは緊急に調達せざるを得なかった帳票類であり、これを除けば一般競争入札の割合は79.1%となっています。	（理由）①平成21年度に行った契約のうち、一般競争入札の件数が占める割合が56.7%であったが、年度途中に社会保険庁から日本年金機構への移行が行われたという特殊事情があったことを考慮すると、緊急に調達せざるを得なかった帳票類に係る随意契約を除いた一般競争入札の割合が79.1%であったことについては、一定の評価ができる。 ただし、今後は、帳票類が不足しないよう、調達単位や数量の把握を迅速に進め、計画的に調達手続きを行うことにより競争入札の徹底に一層努めるべきである。

㊦中期目標	㊥中期計画	㊤平成21年度計画	㊤平成21年度における 評価の視点	㊥平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
	イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。	㉔ 調達委員会を設置し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。	㉔ 調達委員会における年間を通じた調達の進行管理・事前審査等により、調達の適正化、透明性の確保及びコスト削減に努めたか。	○一定額以上の調達案件については、本部については「調達委員会」、ブロック本部については「契約審査会」において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないか等について審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減を図りました。具体的には、実際の契約額は、平成21年度調達計画額に対し6.4%の削減となりました。 ○調達委員会については、平成22年1月から3月までの間に6回開催し、緊急に調達すべき案件で持ち回りにより審査を行ったものを含め61件の調達案件の審査を行いました。また、契約金額が500万円以上となる随意契約については、事前に、理事長及び監事に報告する仕組みを導入し、これに基づき適正な契約に努めました。	評価：B (理由) 年金記録問題のため各ブロック本部で調達した倉庫等の調達(1,372百万円)を除けば、削減率は9.1%となっています。	㉔平成21事業年度は3か月しかない中で、調達コストについて、6.4%削減した。 なお、中期計画においては、中期目標期間中の実績が、計画数値の合計額の10%以上削減となることが目標とされている。各年度において10%削減が達成できなければ、その他の年度で10%を上回る削減を行わなければ目標の達成が困難となることに鑑みると、今後、更に努力する必要がある。
	ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。	㉕ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。	㉕ 複数年契約等合理的な契約形態を活用したか。	○また、業務効率化や業務品質の向上に効果があると認められるものについては、複数年契約を積極的に活用することとし、土地建物賃貸借(文書保管倉庫)、オーダーリングシステム(消耗品購入)、年金相談センターの委託など32件の複数年契約を締結しました。	評価：B (理由) 旧社会保険庁当時は、国の会計法に基づき単年度契約によることが原則でしたが、機構設立後は、土地建物賃貸借、オーダーリングシステム(消耗品購入)年金相談センターの委託など新規に32件の複数年契約を締結しました。	㉕業務の履行にあたって、効率化や品質の向上が見込める契約については、複数年契約を締結し合理的な契約形態を活用したと認められる。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
5 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	IV 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	IV 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	IV 業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務の運営に関する重要事項			
					評価：C	評価：C
(1)内部統制システムの構築に関する事項 ○ コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部統制の仕組みを構築すること。	1. 内部統制システムの構築に関する事項 効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、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。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。 具体的には、「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、①コンプライアンスの確保、②業務運営における適切なリスク管理、③業務の有効性・効率性の確保、④適切な外部委託の管理、⑤情報の適切な管理及び活用等、⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、⑦ITへの適切な対応の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、日本年金機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するとともに、継続的にその改善を図る。	1. 内部統制システムの構築に関する事項 「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、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。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。	1. 内部統制システムの構築に関する事項 ・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したか。	○内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、以下の7つの事項をその取組の柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しました。 ①コンプライアンス確保 コンプライアンス(法令等遵守)確保のための基本的事項及び体制の適切な構築・役職員のコンプライアンスの実践を確保すること目的とした「コンプライアンス規程」を策定するとともに、外部弁護士を含むコンプライアンス委員会(委員長:副理事長)を設置しました。また、法令違反通報の窓口(内部及び外部)を設置しました。 ②業務運営における適切なリスク管理 リスク管理の基本的事項及び機構の業務運営における適切なリスク管理の実践を確保することを目的とした「リスク管理規程」を策定するとともに、リスク管理委員会(委員長:副理事長)を設置しました。 ③業務の有効性・効率性の確保 機構の業務(内部管理業務を含む。)の実施に係る管理についての基本的事項及び業務の適正・効率的な運営に資することを目的とした「業務管理規程」を策定し、業務処理要領(マニュアル)に基づく業務執行を行うことを徹底するとともに、組織内部の行動指示の方法等について要領を作成し、ルールを明確にしました。 ④適切な外部委託管理 機構の外部委託の基本的事項及び適正かつ円滑な外部委託の実施を図ることを目的とした「外部委託規程」を策定するとともに、外部委託業務の効率化を図るため、標準仕様書や委託業者選定審査チェックリスト、標準契約書などを定めました。	(理由) 内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、コンプライアンス確保、業務運営における適切なリスク管理などの7つの事項をその柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定など仕組みや担当部署の設置などの整備を行いました。 しかしながら、いくつかのコンプライアンス上の問題事案が発生するなど、これらの規程や仕組みが全職員に十分浸透・徹底されたとは言えない状況であり、この点については今後、更なる努力が必要であると考えています。	(理由) 内部統制システムの構築については、「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、コンプライアンスの確保、業務運営における適切なリスク管理などの7つの事項をその取組の柱と位置づけ、それぞれに対応する規程の制定などの仕組みは一定程度整備された。 しかしながら、旧厚木社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」が年金記録確認第三者委員会へ送付されておらず、また、その一部については記録訂正基準に基づかない不正な記録訂正が行われていた事案について、社会保険庁時代に発生した事案ではあるものの、平成22年1月に年金事務所で把握された後も、平成22年3月まで本部に報告がなされなかったなど、現状把握の仕組みが有効に機能していなかった。 さらに、紙台帳とコンピューター記録との突合せ業務について、突合せ作業の拠点の設置に係る調達手続きにおいて、情報管理やコンプライアンスの観点から問題があった事案も発生したところであり、内部統制に係るルールが徹底されるよう、内部統制システムの強化を図る必要がある。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊰平成21年度における 業務の実績	㊱日本年金機構 の自己評価	㊲厚生労働省の評価
				⑤情報の適切な管理・活用 機構において情報が適時適切に伝達されるよう、情報の伝達に係る基本的事項を定めた「情報伝達規程」を策定するとともに、年金事務所等から本部への主な情報伝達ルートとして「コンプライアンス問題事案」、「事件・事故・事務処理誤り」、「お客様の声」の3つの報告ルートを整備し、それぞれの報告ルールを定めました。 機構における文書の管理についての基本的事項及び事務処理の適正化・能率化を図るとともに、独立行政法人等情報公開法の適正かつ円滑な運用に資するため「文書管理規程」を策定し、特に、文書の保存期間について、一部の文書を除き、「当面、文書の保存期間を超えても廃棄しない」取扱いを定めました。 個人情報の適切な管理のための必要な措置を定め、個人情報の滅失、き損、漏洩等を防止し、適切な管理を図ることを目的とした「個人情報保護管理規程」及び「個人情報保護10か条」を策定しました。		
			・内部監査機能の充実により、内部統制の有効性の検証・継続的改善を図ったか。	⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善 内部監査のための基本的事項及びその活動を円滑かつ効率的に推進することを目的とした「内部監査規程」を策定しました。また、監査に従事する職員は全て本部所属とした上で、各ブロック本部に駐在することにより、内部監査をより効率的かつ効果的に実施する体制を整備しました。 なお、内部監査については、23か所の年金事務所及び3か所の事務センターに対して実地監査を行うとともに、社会保険庁時代に行われていた監査方法から次の改善を行いました。 ①年金事務所等に対する実地監査で使用するチェックリストについて、より適切かつ効果的監査を可能とする改善を行いました。 ②年金事務所長等へのヒアリングの機会を設け、現場状況の把握に努めるとともに、問題認識の共有化を目的として意見交換を充実させました。 ③機構設立以降、各監査グループにおいて監査部統一教材を使用した研修を重ねるなど監査ノウハウ及び判断基準の共有化に努めました。	内部監査に係る規程等の整備や監査部職員の所属見直しによる独立性の向上等内部監査機能を充実させました。 21年度実地監査で使用するチェックリストを改善した他年金事務所長等へのヒアリング実施や監査グループ長会議の開催及び統一教材を使用した研修実施による監査ノウハウ等の共有化など監査品質の向上に努めました。 研修実施により監査ノウハウの向上に努め、全国9ブロック本部内の23ヶ所の年金事務所及び3ヶ所の事務センターに対して実効性のある内部監査を実施しました。	内部監査については、23年金事務所及び3事務センターの監査を実施した。平成22年3月に年金局が実施したシステム監査では、下位規程である「標準書」や実務を行うための実施手順書等がまだ策定されておらず、システム管理要領等で規定されている業務が実施されていない状況も見受けられており、取組の不足が一部に認められる。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊰平成21年度における 業務の実績	㊱日本年金機構 の自己評価	㊲厚生労働省の評価
				⑦ITへの適切な対応 システムの開発、管理、運用及び保守を実施するため必要な事項を定め、もってIT統制の実現を図るとともに、システムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的とした「システム管理規程」を策定するとともに、「システム管理要領」、「システムリスク管理要領」、「情報セキュリティポリシー」などの関連諸規程の整備を行いました。 また、厚生労働省とのシステム開発等に関する協定書を締結するとともに、厚生労働省と機構の関係者及び外部有識者からなる「システム開発委員会」においてシステム開発案件について、必要な調整・連携を実施しました。		
	特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。 また必要な仕組みや体制を整備し、特に、不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。また、事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。	平成21年度は、特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。また、事務処理誤りの内容を本部で一元的に把握・管理し、当該情報を組織内で共有することの必要性について、役職員への周知を図る。	・平成21年度は特に、コンプライアンス確保やリスク管理の必要性について、機構の役職員の意識の醸成に効果的な研修内容の検討・実施、事務処理誤りの内容を組織内で情報共有することの必要性についての役職員への周知、文書の適切な管理・保管の徹底を実施したか。	○コンプライアンス確保やリスク管理については、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、意識啓発のための役職員必携等の冊子等の配布、機構LANを活用した職場内研修、自己研鑽のための資料掲載などの取組を行いました。また、新規採用者を対象とした集合研修や本部管理職を対象とした外部講師によるセミナーなどを実施しました。	評価：C コンプライアンス確保やリスク管理について、役職員必携等の配布や各種研修などの取組を実施しました。 事務処理誤りの内容については、月次で取りまとめ、公表するとともに機構LANに掲載し、共有を図りました。また、複数ある報告ルールのポイントをまとめたサポート・マニュアルを作成し、全職員に周知しました。 しかしながら、いくつかのコンプライアンス上の問題事案が発生するなど、コンプライアンス確保等の必要性及び情報共有した事務処理誤りの活用することについて、全職員に十分浸透・徹底されたとは言い難い状況であり、この点については更なる努力が必要であると考えています。 なお、文書の管理については、一部の文書を除き、「当面、文書の保存期間を超えても廃棄しない」という文書管理規程の定めに従い、文書管理を行いました。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
○ 国民からの申請書類など重要文書として指定するものは永年保存するなど文書の原本管理・保管を徹底すること。	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。	さらに文書管理について、特に社会保険庁から引き継いだ文書の適切な管理・保管を徹底する。		○コンプライアンス問題事案への具体的な対応については、法令違反等通報制度による受付、事件・事故・事務処理誤り報告、お客様の声報告などの中から、コンプライアンス問題事案としての対応が必要であると判断し、リスク・コンプライアンス部を中心に調査を実施した（調査中のものを含む）案件は、11件となっています。 【通報制度による受付件数及び調査実績】 ◆通報制度受付件数総計 82件（うち内部からの通報：60件、外部からの通報：22件） ◆調査が必要であると判断し、調査した11件の内訳 ・法令又は諸規程に違反した疑いのある業務処理 6件 ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 1件 ・人身事故を伴う交通法規違反行為 2件 ・その他法令、諸規程で問題があると疑われる行為 2件 ○特に、旧社会保険事務所において、「年金記録に係る確認申立書が年金記録確認第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部については記録訂正基準に基づかない不正な記録訂正が行われていた」事案が判明しましたが、これについては、調査の上、3月末に公表しました。このような事案の再発防止に向けて、平成22年4月以降、特別自己点検の実施や監査部による特別監査の実施などに取り組んでいます。 ○事務処理誤りについては、平成22年1月に制定・施行した「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、事象が判明してから原則として2日以内に本部に直接報告する仕組みを導入し、報告の徹底を図っています。この他にも、年金事務所等から本部への主な情報伝達ルートとして、コンプライアンス問題事案報告、お客様の声報告ルートを整備し、これらの報告ルールのポイントをまとめた冊子「業務サポートマニュアル」を作成し、全役職員に周知しました。 【事務処理誤り等の報告件数】（22年3月末現在） ・事件・事故・事務処理誤り報告 455件 ・コンプライアンス問題事案報告 18件 ・お客様の声報告 1,845件 ○文書の管理については、一部の文書を除き、「当面、文書の保存期間を超えても廃棄しない」とする文書管理規程の定めに従い文書管理を行いました。このために必要となる文書の保管スペースを確保するため、平成22年3月末に、倉庫を追加で借り上げ、文書を適切に管理・保管ができるように対応しました。		

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
						評価：B
(2) 情報公開の推進に関する事項	2. 情報公開の推進に関する事項 以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。	2. 情報公開の推進に関する事項	2. 情報公開の推進に関する事項			(理由) ○年次報告書(アニュアルレポート)の作成に向け、お客様目線での情報開示といった作成の視点を整理し、その作成に当たり、若手職員によるプロジェクトチームの設置に向けた取組を行ったことなど、着実に準備を行った。
○ 他国の先進事例等も参照し、業務運営の状況や報酬をはじめとする役員に関する情報等を、国民の視点に立って、年次報告書(アニュアルレポート)その他の分かりやすい方法で広く公開すること。	ア 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、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。	① 平成22年7月を目途に公表を行う、日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)の作成に向けた準備を行う。	① 年次報告書(アニュアルレポート)の作成に向けた準備を行ったか。	○年次報告書(アニュアルレポート)の作成に向けては、作成の視点を以下のとおり整理するとともに、アニュアルレポート作成に当たり、若手ならではの新鮮な発想などを採り入れるため、若手職員によるプロジェクトチームを設置して検討を進めることとし、そのメンバーの公募に向けた準備を行いました。(同プロジェクトチームは平成22年4月21日に発足) ＜作成の視点＞ ・お客様目線での情報開示 ・分かりやすい、親しみやすい、目で見える実績報告 ・お客様が知りたい情報の一覧性の確保	評価：B (理由) アニュアルレポート作成の視点やおおよその構成案を整理するとともに、若手職員によるプロジェクトチームによる検討を行う方針を決め、そのメンバーの公募を行うなど、着実にその準備を進めました。	
○ 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すること。	イ 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。	② 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。	② 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ったか。	○年金記録問題への取組状況については、その進捗状況を毎週公表(プレス発表及びホームページに掲載)しました(平成22年3月26日までに計12回)。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」について3か月ごとに公表することとし、3月に公表しました。	評価：A (理由) 週次の進捗状況がわかるグラフを添付し、わかりやすい公表に努めました。 また、進捗状況の内容によっては、その原因調査・分析を行いました。	
○ 不適正事案や事務処理誤りなどについて、率先して調査し、迅速に情報公開すること。	ウ 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。	③ 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。	③ 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、迅速な情報公開を行う等、適切に対処したか。	○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応(情報伝達、調査、再発防止措置、公表など)に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成22年1月に制定し、同要領に基づく対応を実施しています。 これらの事案については、同要領に基づき、原則として全ての事案について、月次で公表を行いました。(平成21年4月から12月分(旧社会保険庁分)を2月2日に、平成22年1月分を3月1日に、平成22年2月分を3月31日にそれぞれ公表) また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行いました(「平成21年分源泉徴収票に記載された支払金額・源泉徴収税額・社会保険料の金額の表示誤りについて」など3件)。	評価：B (理由) 「事件・事故・事務処理誤り対応要領」の情報伝達ルールを徹底し、速やかな本部内情報共有を図ると共に、事案の原則月次全件公表を行いました。 今後、事案判明から本部報告・公表までの一連の早期化が課題です。	①「事件・事故・事務処理誤り対応要領」の制定、不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備し、原則として全ての事案について、月次で公表したとともに、②重大事案について必要に応じて調査し、迅速な情報公開を行った。 また、事務処理誤りの再発防止策についての職員への意見募集結果を活かして、平成22年7月に事務処理誤り総合再発防止策を取りまとめた。

㊦中期目標	㊩中期計画	㊵平成21年度計画	㊥平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊧日本年金機構 の自己評価	㊨厚生労働省の評価
	エ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。	④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。	④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により適切に公表したか。	○日本年金機構法第51条の規定に基づき公表が義務付けられる以下の情報をホームページに掲載しました。 ・役員の報酬や退職手当、職員の給与や退職手当などの支給基準(規程) ・中期目標、中期計画、年度計画 ・機構の業務運営の基本となる重要な方針(運営方針、人事方針、業務方法書、お客様へのお約束10か条、役職員行動規範、内部統制システム構築の取組方針、個人情報保護管理方針) ・機構の組織 など ○この他、契約の状況や運営評議会に関する情報もホームページに掲載しました。	評価：B (理由) 法に定められた各種の公表事項をはじめ、各種の機構の業務運営状況をホームページに掲載することにより、広く適切に公表しました。	業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報については、ホームページへの掲載等により広く適切に公表した。
						評価：B
(3) 人事及び人材の育成に関する事項	3. 人事及び人材の育成に関する事項	3. 人事及び人材の育成に関する事項	3. 人事及び人材の育成に関する事項			
○ 正規職員採用や幹部職員人事を本部で一括して行い、組織の一体感の醸成に努めること。正規職員については、全国異動を基本とするキャリアパターンを確立すること。 ○ 年功序列を排し、能力・実績本位の人材登用や給与体系等の確立を図ること。	以下の取組により、組織の一体感を醸成する。 ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。 イ 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。 ウ 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。	① 戦略的な人事政策 中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進する。	① 中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進したか。	○一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針を定めるとともに、人事方針に基づく職員の異動、昇格・降格などに関する基本ルールを定めた人事管理規程を策定しました。 ○機構発足に当たっては、正規・准職員併せて約1,800人の民間出身者を採用しました。また、年金事務所長については、幹部候補が早い時期に経験するポストとして位置づけ、若手、中堅からの選抜登用(45才以下24人)や民間出身者からの人材登用(51人)を積極的に行いました。	評価：B (理由) 機構発足時に民間出身者を大量に採用するとともに、年金事務所長に、民間出身者や旧社会保険庁出身の若手・中堅職員からの選抜登用を積極的に行いましたが、発足後においては、3か月の短期間であったことから、大規模な人事は行っていません。今期は、人事政策を策定する期間と位置付け、人事方針及び人事管理規程を策定し、周知しました。	(理由) ①一体的な組織づくりや能力・成果の適正な評価などを柱とした人事方針、人事方針に基づく職員の異動などに関する基本ルールを定めた人事管理規程の策定、②若手、中堅、民間出身者からの年金事務所長への積極的な人材登用を行った。

㊦中期目標	㊦中期計画	㊦平成21年度計画	㊦平成21年度における 評価の視点	㊦平成21年度における 業務の実績	㊦日本年金機構 の自己評価	㊦厚生労働省の評価
○「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入すること。	エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入する。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。	② 人事評価制度の推進 全ての正規職員・准職員を対象として、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、評価者訓練等により、制度の趣旨について職員への徹底を図る。	② 「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、制度の趣旨について職員への徹底を図ったか。	○職員の「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組を適正に評価するとともに、評価のフィードバックの徹底など、人材育成にも資するものとして人事評価制度を実施することとし、人事評価制度実施規程など関連の諸規程を整備しました。 制度に基づく人事評価の実施は、平成22年4月から行うこととし、平成21年度においては、管理職員を対象とした研修を本部において実施するとともに、その後、各部署において、本部の研修を受講した管理職員から全職員へ伝達研修を行い、制度の周知・理解を図りました。	評価：B (理由) 年度計画どおりの取組が適正に評価できる人事評価制度を導入しました。 また、制度実施にあたり、全国9ブロックにおいて管理職員を対象とした研修を実施するとともに、研修の参加者から各職場において伝達研修を行うなど、職員へ制度を周知徹底しました。	「お客様の立場に立ったサービス提供」等の取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、管理職員を対象とした研修を実施した。しかしながら、お客様への対応に関する苦情など多くのお客様の声が受け付けられており、職員の一層の意識改革を図る観点から、現場における研修の実施状況を把握し、制度の趣旨についてのさらなる職員への徹底を期待したい。
○職員の専門性を向上させるための研修・教育の充実を図ること。	オ 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。	③ 人材の育成 研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進める。	③ 研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進めたか。	○通信研修、内部資格制度、外部資格取得費用補助制度及びチューター制度(※19)などの実施を定めた人材育成規程を策定し、これらの制度を具体化するための研修体系の構築に着手しました。 なお、平成23年3月までに間に実施する研修については、経過的な研修計画を策定し、これに基づき、新規採用者研修を実施しました。 《用語解説》 ※19 新規採用職員の教育育成を目的として、先輩職員が新規採用職員をマンツーマンで実務指導、学習指導を行うとともに各種相談に応じる仕組み。	評価：B (理由) 下記内容を盛り込んだ新研修基本体系を策定しました。 ・通信研修 ・内部資格制度 ・外部資格取得費用補助制度 ・チューター制度 また、新研修基本体系に基づき、具体的な検討に着手しました。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
						評価：C
(4)個人情報の保護に関する事項 ○ 職員に対し、個人情報保護の重要性についての徹底を図ること。個人情報に関するセキュリティ対策を講じ、個人情報の保護・管理に万全を期すこと。	4. 個人情報の保護に関する事項 公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期する。	4. 個人情報の保護に関する事項	4. 個人情報の保護に関する事項			(理由) 個人情報保護の取組状況に関するセルフチェックシートの作成、生体情報認証によるオンライン端末装置のアクセス制限、委託先業者に対する個人情報に係る検査実施手順の策定・監督を行った。しかしながら、全職員を対象とした研修を実施することができなかったこと、本年においてはプライバシーマークの基準を踏まえた十分な個人情報のセキュリティ対策がとられてなかったこと等、一部で取組不足が認められた。 特に事務室や窓口における個人情報のセキュリティ対策については、平成22年度に策定する情報管理の中期計画の中で取組を検討をし、早急に対応策を講じられたい。
	ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。	① 職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入を行う。	① 職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施等を行ったか。	○個人情報保護研修については、研修教材を作成し、本部から年金事務所等に対し、各職場において新規採用者に対して速やかに実施するよう指示を行うとともに、新任年金事務所長に対しては、平成22年2月に直接研修を行いました。また、職員ひとり一人が日々の業務における個人情報保護の取組状況を確認できるよう、セルフチェックシートを作成しました。今後、四半期毎にセルフチェックを実施する予定です。	評価：B (理由) 個人情報保護の徹底については個人情報保護10か条を記載した役職員必携を全役職員に配布しました。また、個人情報保護研修については、研修資料やセルフチェックシートの作成等を行い、配布しましたが、更なる意識の徹底が課題と考えています。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
	イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。	㉒ 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、日本年金機構個人情報保護管理規程の職員への周知徹底、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を行う。	㉒ 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の取組を行ったか。	○年金記録の入力や検索を行うことができる全てのオンライン端末装置の使用について、生体情報認証によるアクセス制限を行い、厳格な管理を実施しました。また、オンラインシステムへのアクセス内容の監視としては、個人情報保護管理事務取扱要領に基づき、氏名索引処理結果リストによるチェックを毎日行うとともに、オンラインジャーナル検索結果一覧表による不正なアクセス調査を定期的を実施することとし、調査を実施するための準備を行いました。 ○業務の委託にあたっては、個人情報保護に係る管理体制や措置等の内容に関し、委託業者選定審査チェックリストや契約書審査チェックリストに基づく審査等を実施の上、委託業者を選定するとともに、委託先事業者に対する個人情報に係る検査実施手順を定め、適正な監督を行いました。	評価：B （理由） システム対応のインフラ整備はできており、アクセス制御等は行われています。今後は、実施状況の把握に努めることが必要であると考えています。	
	ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティ対策を講ずる。 エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。	㉓ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティ対策を講ずる。	㉓ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティ対策を講じたか。	○事務室等における個人情報のセキュリティ対策については、プライバシーマークの基準を踏まえて、平成22年度にコンサルタントを活用した分析等を行い、物理的なセキュリティ対策を含めた情報管理の中期計画を策定することを予定しています。	評価：C （理由） 事務所等における個人情報が含まれている紙媒体の管理については、保管スペースの問題や物理的なセキュリティが十分に確保できていません。平成22年度にコンサルタントを活用して、物理的なセキュリティ対策を含めた情報管理の中期計画を策定する予定です。	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における 評価の視点	㊪平成21年度における 業務の実績	㊫日本年金機構 の自己評価	㊬厚生労働省の評価
					評価：A	評価：B
	V 予算、収支計画及び資金計画 「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。 1. 予算 別紙1のとおり。 2. 収支計画 別紙2のとおり。 3. 資金計画 別紙3のとおり。	V 予算、収支計画及び資金計画 1. 予算については、別紙1のとおり。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。	V. 予算、収支計画及び資金計画 経費の節減を見込んだ平成21年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を効率的に行うことができたか。	○平成21年度の予算、収支計画及び資金計画に対するの予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。	(理由) 中期計画、年度計画に基づき予算等を作成するとともに、予算執行については、入札実施に伴う調達コストの低減や業務量の見直し等により、一般管理費(人件費を除く)については当初予算額(27.2億円)を3.3億円(12.3%)、業務経費について当初予算額(529.8億円)を183.6億円(34.6%)下回る効率的な執行を行うことができました。	(理由) 一般管理費については、緊急性の高い修繕に限ったことや業務経費の入札実施に伴う調達コストの低減、消耗品等の購入計画の見直しにより抑制された。 業務経費については、22年1～3月の執行額は予算額を下回ってはいるが、執行管理を計画的に行った結果とは言い難い。