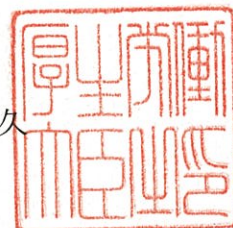


厚生労働省発年0827第1号
平成26年8月27日

日本年金機構理事長

水島 藤一郎 殿

厚生労働大臣 田村 憲久



「日本年金機構の平成25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。

別紙

日本年金機構の平成 2 5 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。以下「機構法」という。）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、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。厚生労働大臣は、機構法第36条の規定に基づき評価を行わなければならないとされており、今年度の機構の業務実績の評価は、平成25年4月1日から平成26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を行う。

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、
 - ・ 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を踏まえつつ、「日本年金機構の平成25年度の業務実績に関する評価の基準」に基づき、年度計画に定める事項が適切に実施されたかについて評価を行った。

2. 平成25年度業務実績全般の評価

○ 平成25年度における年金記録問題への対応については、機構は、「記録問題工程表」に基づき、ねんきん特別便等の回答処理を着実に実施し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを重点的に処理し、当該工程表で定めた平成26年3月末までに突合せ作業を終了させ、お知らせ通知の送付を進めた。また、厚生年金基金記録との突合せも重点的に処理を進めた。

さらに、未統合記録の解明に向け、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施や「ねんきんネット」による情報提供の充実等に取り組んだ

ことは評価できる。

しかし、未解明記録が平成25年度末時点でまだ2,083万件残っていることから、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、その解明に引き続き積極的に取り組むとともに、昨年末から年度末にかけ再裁定の件数が大幅に増加したことにより平均処理期間が延びているため、未処理分の解消に向けて取り組まれない。また、「ねんきんネット」による情報提供の充実等について、「年金の日」が新設された趣旨も踏まえ、一層の充実に取り組まれない。

なお、基礎年金番号の整備のうち、重複付番の解消作業は概ね評価に値するが、住民票コードの収録等による受給待機者の実態把握も含め、重複付番以外の分野についての対応は、なお十分とは言えない。社会保障・税番号制度の実施を前に、正確性の確保に努められたい。

- 国民年金の適用については、機構は、引き続き、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歳到達者等への届出の勧奨及び届出のない者の加入手続きを実施するとともに、第3号被保険者記録不整合問題については、平成25年6月に公布された厚生年金保険法等の一部改正法に関する周知、及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」の勧奨や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、年度計画に基づく取組を実施した。今後は法改正の趣旨を踏まえ、特定期間該当届の未提出者への周知などに、万全の対応策を実施されたい。

また、国民年金保険料の収納については、機構は、特別催告状の取組を充実・強化し、前年度の182万件から約3倍の568万件を送付し、また、週次の進捗管理を取り入れ、平成25年度分保険料の現年度納付率が60.9%となり、中期計画及び25年度計画の目標を達成した。

この他、平成23年度分保険料の最終納付率については65.1%（平成23年度末から+6.4ポイントの伸び）となり、中期計画の目標を上回り、かつ、25年度計画の目標もほぼ達成、また、平成24年度分保険料の平成25年度末時点の納付率については63.5%（平成24年度末から+4.5ポイントの伸び）となり、25年度計画の目標を達成するなど、納付率の向上が図られた。

- 厚生年金保険等の適用・徴収については、機構は、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所（24.6万事業所）を3年以内に半減させる目標に対し、重点的加入指導の実施、適用促進を効率的に行うための厚生年金保険適用業務支援システムの導入などにより、2年目にあたる平成25年度中に計画を上回ること（9.3万事業所まで減少）ができたことは評価できる。

また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率でも対前年度+0.3%、特に滞納処分（差押え事業所数）は速やかな納付督促及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努め、年度計画を上回ったと

言える。

- 給付事務については、機構は、年金の迅速な決定についてのサービススタンダードの達成状況について、中期計画の目標としていた90%以上の達成率をほぼ達成しており、特に達成率が低かった障害厚生年金（平成24年度59.3%）については審査体制の強化とスキルの向上及び年金事務所、事務センターとの連携強化を行い目標を達成できた（93.2%）ことは評価するが、前年度の達成率を下回っているものも見受けられるため、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まれない。

また、一部の事務センターにおいて、処理遅延や書類の紛失が判明したため、すべての年金事務所及び事務センターで総点検を行った結果、40拠点、1,151件の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定した「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施し、再発することがないように徹底されたい。

なお、国民年金保険料（付加保険料を含む）の納付の機会を逸した場合等（付加保険料の納付について辞退の申出をしたものとみなされた場合を含む）については、単なる事務処理誤りではなく、制度上予定された事務処理が複雑であり、旧社会保険庁時代から長年事務処理の統一が図られなかったために生じたものであるが、今般成立した「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」により、事務処理誤り等の事由に係る特例保険料及び特例付加保険料の納付等を可能とする制度が創設されたところであり、法改正の趣旨を踏まえ、その施行に万全を期されたい。

また、時効特例給付の事務処理の不統一・不公平があった問題については、全件を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理基準を策定したところであり、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進められたい。

なお、本件については、厚生労働省監察本部の検証結果を踏まえ、厚生労働省としても、機構からの疑義照会等に適切に対応するものである。

- 年金相談については、機構は、年金事務所の規模や相談内容の難易度に応じて、相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制を段階的に整備した。その取組は昨年度に比べて向上が見られ、平均待ち時間もほとんどの年金事務所が30分以内となり改善が図られた。引き続き、相談の質の向上を図りながら改善を図られたい。

「ねんきんダイヤル」の応答率については、各種通知の発出時期等の要因により、応答率が低下した時期があったものの、繁忙期に応じたオペレーター席の増設やQ&A作成によるオペレーターのスキル形成の取組等を通じて、最終年度の目標応答率（70%以上）を平成24年度に1年前倒しで達成し、平成25年度はさらに84.9%となり目標応答率を15%上回ったことは評価できる。引き続き、応答率の向上に努められたい。

また、分かりやすい情報提供の推進については、年金セミナー等を増加

させるとともに、年金啓発資料について、一定の目的別・対象別に作成しようとする意図は評価できるが、その資料のわかりやすさ、ＨＰでのアクセスの容易さ、配布先等については、さらなる改善を図られたい。

- お客様の声を反映させる取組については、機構は、お客様目線でのサービス向上の取組として、「お客様向け文書モニター会議」、「年金事務所お客様サービスモニター会議」、「サービス・業務改善コンテスト」の定期的な開催など各種取組を実施しサービス改善に努めたほか、窓口対応等の接客スキル向上のための「サービス推進の手引き」を冊子化し全職員へ配布するなど、窓口対応等におけるお客様の満足度を高めるための取組の充実を図ったことは評価できる。また、「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声の情報共有、集計業務の効率化を図った。

しかしながら、お客様の声や現場職員の提案をよりサービス向上につなげる取組が十分進んでいるとは言い難く、覆面調査の抜本的な改善とともに、構築した「お客様対応業務システム」の実質的活用を図りつつ、今後、職員の資質や業務水準の向上に資する取組はもとより、お客様の声や現場職員の意見を真摯に受け止め、より積極的にサービス改善に向けた取組の充実を図られたい。

- 業務運営の効率化については、機構は、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき各種取組を実施した。また、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、その取組を実施するとともに、「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築するなどの取組を推進したことは評価できる。また、運営経費については、複数年契約の実施や本部での一括調達等を実施し、光熱水量やコピー機等の経費を年金事務所ごとに使用状況の把握ができる仕組みを構築するなどコストの可視化等を行ったことにより、一般管理費及び業務経費の中期目標期間における削減目標を達成したことは評価できる。引き続き、業務運営の効率化に努められたい。
- 業務運営における公正性及び透明性の確保について、機構は、内部統制システムについては、組織内の風通しのよい組織作りなどの取組を行っているが、年金裁定業務等において、処理遅延や書類紛失、事務処理の不統一等が発生している。その背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されているが、これは、年金の業務運営に対する国民の信頼を失わせる行為であり、極めて遺憾であることから、今後も、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向けて、役職員の意識の醸成への取組や組織内ルールの整備を着実に実行し、リスク管理意識、コンプライアンス意識の組織内における浸透・定着に努められたい。
- 人事・人材の育成については、機構は、年金記録問題対応の進捗状況を踏まえた人員配置を実施し、また、昨年度に引き続き、年功序列を排した能力・実績本位の人材登用にに向けた取組を図った。人事評価については、公平性、公正性、納得性の向上に資するため、一次及び二次評価者に対す

る各研修を実施するとともに、実績評価にかかる評価項目と評価指標の見直しを行い、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を図った。

また、研修については、集合研修の充実、研修の効果測定及びフォローアップの継続など、研修効果の向上を図ったことは評価できるが、今後の制度改正等への対応や事務処理誤りの軽減など課題が多いことから、人材育成及び人事評価の充実に一層努められたい。

- 個人情報の保護については、年度計画に基づく取組として、全職員を対象とした研修及びセルフチェックによる自己診断の定期的実施や、個人情報保護管理推進3か年計画に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の実施に取り組んだことにより、個人情報漏えい・滅失・毀損の件数が、3か年計画の最終年度に減少したが、依然として情報漏えいが発生していることは重大な問題であるため、引き続き、再発防止策の取組を徹底するとともに、個人情報の適正な保護・管理に向け、確実な取組の実施を図られたい。
- 予算の執行については、一般管理費及び業務経費について、複数年契約を実施したり、業務用車両、事務処理機器の購入にあたって本部一括調達を行ったりするなどによりコスト削減に努めながら事業運営が進められたことは評価できる。今後も、コスト意識の醸成を図るとともに予算の計画的かつ効率的な執行管理に努められたい。

3. まとめ

平成25年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題への対応に注力し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業の終了、年金相談の平均待ち時間の短縮、また、お客様の声を反映させるための取組に努めるなど、計画的に進められた。

また、機構の基幹業務である適用、徴収についても、多くの評価項目について年度計画目標を達成し、それを上回る成果が見られた。

しかしながら、一方において、年金事務所及び事務センターに対して未処理届書の総点検を行った結果、多数の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定された「事務処理遅延等の再発防止策」に確実に取り組み、再発防止を徹底されたい。

なお、年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添のとおりである。

本部、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成26年度の年度計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。

(別添)

日本年金機構
平成25年度
個別評価シート

目 次

平成25年度計画	頁
I 年金記録問題への対応に関する事項	1
年金記録問題の解決に向けた計画的な取組	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	1
(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業	1
(6) 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	2
(4) 紙台帳検索システムによるコンピューター記録と紙台帳等の突合せ	2
(5) 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施	3
(8) ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供	4
(9) 厚生年金基金記録との突合せ	5
(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等	5
(10) 基礎年金番号の正確性の確保	5
・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。	6
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) 国民年金の適用事務の確実な実施	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	12
(1) 国民年金の納付率の向上	12
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	15
3. 給付事務に関する事項	17
4. 相談、情報提供に関する事項	19
(1) 年金相談の充実	19
(2) 分かりやすい情報提供の推進	22
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	25
6. 電子申請等の推進に関する事項	28

平成25年度計画	頁
Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	29
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	29
2. 運営経費の抑制等に関する事項	31
3. 外部委託の推進に関する事項	32
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	33
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	34
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	36
1. 内部統制システムの構築に関する事項	36
2. 情報公開の推進に関する事項	41
3. 人事及び人材の育成に関する事項	42
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	47

● 判定基準

「S」:平成25年度計画を大幅に上回っている。

「A」:平成25年度計画を上回っている。

「B」:平成25年度計画を概ね達成している。

「C」:平成25年度計画をやや下回っている。

「D」:平成25年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
I 年金記録問題への対応に関する事項			
（１）ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理、再裁定の迅速化		評価：A	評価：B
【評価の視点】評価基準① 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。 （１）計画的にねんきん特別便、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）等の未送達者に対する再送付の回答に係る記録確認作業等を進め、また、再裁定の迅速な処理を維持したか。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。 （１）年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。 （２）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明 - 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索の結果、ご本人と思われる方へのお知らせを送付し、未統合記録の確認作業を進める。 「ねんきん定期便」等の回答に係る記録確認作業を進める。 「ねんきん特別便」・各種解明作業に係る「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者のうち住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者に再送付したもののへの回答に係る記録確認作業を進める。 （３）受給者・加入者への年金記録の確認作業 - 加入者の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業を行う。	＜実績＞ ○平成25年2月22日に最終改定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の維持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「記録問題工程表」という。）に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限（平成25年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおり達成しました。 【別表1：25年度記録問題工程表（最終改定）概要】 ○平成24年度に引き続き、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）、「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）（※3）、「ねんきん定期便」（※4）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・統合を進めました。 また、平成18年6月時点の未統合記録（5,095万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行いました。（平成25年7月とりまとめ公表） この他未解明記録の状況について定期的に公表を行い、年金記録問題に関する特別委員会報告書（平成26年1月）においても記載されました。 【別表2：未統合記録（5,095万件）の解明状況】 ≪用語解説≫ （※1）「ねんきん特別便」・・・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）「黄色便」・・・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り組みと並行して、住基ネット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）「受給者便」・・・厚生年金受給者等（約2,632万人）に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付（平成21年12月から平成22年11月まで）、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご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。 （※4）「ねんきん定期便」・・・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。 ○未統合記録について、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を進め、記録問題工程表の期限である平成26年3月末までに処理困難案件を除き、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約20万件（平成25年度）送付しました。 ○また、ねんきん特別便やねんきん定期便等の回答処理を進め、記録問題工程表に基づき、処理期限（平成25年3月以前受付分の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおり達成しました。 この他、オンライン上「未処理」となっているねんきん特別便の処理について、ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか再度確認をしていただくため、平成25年12月に「年金記録の再確認のお願い」（再確認便）を約2万7千件送付しました。 ○「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、記録問題工程表に基づき、平成25年度においても、継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標（平成25年3月以前受付分の回答処理の期限：平成25年9月末など）どおりに処理を終了しました。また、「ねんきん特別便」「黄色便」等の各種送付便が未送達の方のうち、住基ネットにより直近の住所の確認ができた方に各種送付便を改めて送付した分の回答に係る記録確認作業についても処理を行いました。 ○平成25年2月から10月の間に受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキを約3,310万件送付し、平成25年8月に受給待機者に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のハガキを約230万件送付しました。この中で「ねんきんネッ	○ねんきん定期便、ねんきん特別便、黄色便等の回答処理を着実に行ったことにより、平成25年度における記録問題工程表の目標を達成しました。 ○未統合記録（5,095万件）のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行い、年金記録問題への対策の作業進捗状況と併せて平成25年7月に公表しました。 ○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間については、強化した事務処理体制を維持していたところですが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により平成26年3月末にかけて再裁定の件数が大幅に増加したため、再裁定の平均処理期間は、平成25年11月までは2.5か月程度を維持していましたが、年末から年度末にかけては処理期間が延びる傾向となりました。なお、時効特例給付については目標（2か月程度）を概ね達成することができました。 ○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により平成26年3月末にかけて再裁定の件数が大幅に増加し、再裁定の平均処理期間が、年末から年度末にかけて大幅に延びていることから、未処理分の解消に向けて重点的に取り組まれない。 ○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により平成26年3月末にかけて再裁定の件数が大幅に増加し、再裁定の平均処理期間が、年末から年度末にかけて大幅に延びていることから、未処理分の解消に向けて重点的に取り組まれない。	○平成25年2月22日に最終改定した記録問題工程表に基づき、ねんきん定期便、ねんきん特別便、黄色便等の回答処理を着実に行ったことにより、工程表の目標を達成したと認められる。 ○未統合記録のうち、統合済み記録と未統合記録に関して行った比較分析や各種取組の成果も踏まえつつ、26年度以降においても引き続き、未統合記録の解明・統合を進められたい。 ○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により平成26年3月末にかけて再裁定の件数が大幅に増加し、再裁定の平均処理期間が、年末から年度末にかけて大幅に延びていることから、未処理分の解消に向けて重点的に取り組まれない。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																																										
・ 受給者及び待機者に対して、「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」を送付し、「ねんきんネット」の利用を促すとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）で年金記録確認の呼びかけを行う。 （6）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し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。	ト」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。 更に、平成25年12月に海外に居住する年金受給者に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。 ○再裁定等の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しましたが、記録問題工程表において紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業を、処理困難案件を除き平成26年3月末までに終了させることを目途としていたことから、平成25年末から平成26年3月末までの間に再裁定の件数が大幅に増加しました。 この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年11月までは2.5か月程度を維持していましたが、年末から年度末にかけて処理期間が延びる傾向となりました。 <table><tr><td></td><td>平成25年4月</td><td>5月</td><td>6月</td><td>7月</td><td>8月</td><td>9月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.2 か月</td><td>2.1 か月</td><td>2.1 か月</td><td>2.1 か月</td><td>2.1 か月</td><td>2.2 か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>4.5 万件</td><td>4.0 万件</td><td>4.9 万件</td><td>4.6 万件</td><td>5.0 万件</td><td>5.6 万件</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>10月</td><td>11月</td><td>12月</td><td>平成26年1月</td><td>2月</td><td>3月</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.3 か月</td><td>2.5 か月</td><td>2.7 か月</td><td>3.0 か月</td><td>3.1 か月</td><td>3.2 か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>6.4 万件</td><td>7.5 万件</td><td>9.3 万件</td><td>12.1 万件</td><td>14.1 万件</td><td>17.9 万件</td></tr></table> ○なお、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成26年3月末時点で2.1か月（未処理件数2.3万件）となっており、記録問題工程表の目標（2か月程度）を概ね達成しました。		平成25年4月	5月	6月	7月	8月	9月	平均処理期間	2.2 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.2 か月	未処理件数	4.5 万件	4.0 万件	4.9 万件	4.6 万件	5.0 万件	5.6 万件		10月	11月	12月	平成26年1月	2月	3月	平均処理期間	2.3 か月	2.5 か月	2.7 か月	3.0 か月	3.1 か月	3.2 か月	未処理件数	6.4 万件	7.5 万件	9.3 万件	12.1 万件	14.1 万件	17.9 万件		
	平成25年4月	5月	6月	7月	8月	9月																																							
平均処理期間	2.2 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.1 か月	2.2 か月																																							
未処理件数	4.5 万件	4.0 万件	4.9 万件	4.6 万件	5.0 万件	5.6 万件																																							
	10月	11月	12月	平成26年1月	2月	3月																																							
平均処理期間	2.3 か月	2.5 か月	2.7 か月	3.0 か月	3.1 か月	3.2 か月																																							
未処理件数	6.4 万件	7.5 万件	9.3 万件	12.1 万件	14.1 万件	17.9 万件																																							
（2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せ		評価：A	評価：B																																										
【評価の視点】評価基準② 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。 （2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進めるなど、重点的に処理を進めたか。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。 （4）紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ ・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについて、25年度を目途に被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進める。 ・ 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業の結果、ご本人と思われる	＜実績＞ ○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せについては、記録問題工程表に基づき、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。 ○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、事務センターや年金事務所の職員による業務支援を実施する等の取組みを行ったことにより、平成25年度は約97万件（平成24年度は約65万件）を送付しました。 【参考】紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況〔平成26年3月末までの累計〕（カッコ内は平成25年3月末までの累計） ・ 審査終了件数81,231,536人（60,166,796人） ・ 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数2,058,470件（1,086,480件） ○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業については、記録問題工程表の期限である平成26年3月末までに、作業の結果、記録が判明した者へのお知らせ通知を処理困難案件を除き送付しました。また、お知らせ通知について、平成25年度は約20万件送付しました（平成24年度は約5万件）。	○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せについては、着実に業務管理を行ったことにより、記録問題工程表に基づき、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、処理困難案件を除き該当者へのお知らせ通知を送付しました。 ○記録訂正についての該当者へのお知らせ通知については、適宜、処理計画の見直しによる事務処理の効率化と年金事務所の業務支援を行い、約97万件（昨年度比約1.5倍）を送付しました。 ○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業におけるお知らせ通知の送付は、処理計画に基づく通知作成体制の強化などの取組を進め、約20万件（昨年度比約4倍）を送付しました。	○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ等の取組については、 ①着実に業務管理を行い、事務センターや年金事務所の職員による業務支援を実施するなど、機構を挙げて処理を進めたことにより、平成26年3月末までに突合せ作業を終了し、一部の処理困難案件（約6,000件）を除き該当者へのお知らせ通知を送付したこと ②特に、記録訂正についての該当者へのお知らせ通知について、事業の進捗に伴い、複雑で処理が困難な事案が増加傾向にあったが、体制拡充や事務処理の効率化を図ったことにより、平成26年3月末までに、昨年度比約1.5倍にのぼる約97万件的送付が完了したこと ③紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業におけるお知らせ通知の送付について、体制強化等の取組を進め、平成26年3月末までに、昨年度比約4倍にのぼる約20万件的送付が完了したこと などから、重点的に処理を進めたものと評価できる。																																										

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
方へのお知らせ通知の送付を25年度を目途に進める。			
（３）「ねんきんネット」等による情報提供		評価：S	評価：A
【評価の視点】評価基準③ 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。 （３）持ち主不明記録の検索機能の周知や、スマートフォン等のモバイル機器への対応など、「ねんきんネット」による情報提供の充実等に努めるとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について取組を進めたか。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。 （５）「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施 - 年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方を対象に、年金事務所への申し出等により記録の確認を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。 - 受給者や待機者、加入者全員に対して、ねんきん定期便等を活用して個別にお知らせを送付するなど年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを実施する。 - 生活にお困りの高齢者に対して、市区町村の協力を得て、福祉担当の相談窓口において、個別に年金記録の発見支援を行うとともに、高齢者のケアに日常携わる方々にキャンペーンを周知し、サポートが必要な高齢者への記録の確認の呼びかけを行う。 「ねんきんネット」で、持ち主不明の年金記録を氏名や生年月日等で検索できる機能を活用していただくため、ホームページやＹｏｕＴｕｂｅ等で周知を図る。	<実績> ○各種送付便による確認等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、「ねんきんネット」による、氏名・生年月日等 による持ち主不明記録の検索や年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活で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日から開始し、地方自治体や各種団体等に協力をお願いするとともに、政府広報等により幅広く周知広報を行いました。 ○平成25年2月から10月の間に受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキを約3,310万件送付し、平成25年8月に受給待機者に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のハガキを約230万件送付しました。この中で「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。 更に、平成25年12月に海外に居住する年金受給者に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。 ○機構ホームページにキャンペーンの特設ページを掲載するとともに、ＹｏｕＴｕｂｅ等により、「ねんきんネット」での「持ち主不明記録検索」の活用についての周知に努めました。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付） ○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、周知用リーフレット等を活用し、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約6,552万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付し、ユーザID取得促進を図りました。 年金事務所においても来訪者への周知を図り、積極的に「アクセスキー」を交付し、利用者の拡大を実現しました。また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施においても、併せて「アクセスキー」をお知らせすることにより周知を図りました。（平成25年度のユーザID発行件数は約115万件、累計約280万件） - 年金事務所が発行したアクセスキーは、平成25年度約47万件（前年度約15万件） ○「ねんきんネット」の機能については、 - 平成25年4月30日から、 - 年金受給者の方も年金見込額試算をご利用いただけるようにしました。 - 平成26年3月31日から - ご自身の年金加入記録や年金見込額などを一覧形式で確認できる画面の追加 - 年金請求書など一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる機能の追加 - 持ち主不明の年金記録の検索機能の検索対象に、厚生年金基金の記録及び基礎年金番号導入前に退職した国家公務員・地方公務員及び私立学校教職員の共済記録や旧農林漁業団体職員共済組合の組合員記録を追加 - スマートフォンなどのモバイル機器への対応により、お客様サービスの充実を図りました。	○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」については、未統合記録を一人でも多くの方に統合するため、各種団体への協力依頼、政府広報、受給者や待機者の方への案内の送付、「ねんきんネット」の活用など積極的な取組を実施しました。 また、キャンペーンの取組状況について随時プレスリリースを行うとともに、併せてキャンペーンにおける年金記録回復の具体的事例についても公表しました。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者に加入記録の提供、はがき形式を原則とし、わかりやすく表示するとともに「ねんきんネット」の普及のため「アクセスキー」をお知らせしました。 ○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、今年度においては年金受給者の年金見込額改善や持ち主不明の年金記録の機能追加、スマートフォンの対応など数多くの機能追加を実施したことにより、利用者の拡大を実現しました。（平成25年度のユーザID発行件数約115万件、累計約280万件）	○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」については、未統合記録の解明に向けて、地方自治体や各種団体の協力も得てキャンペーンの周知広報に取り組んだこと、及び随時実施したプレスリリースによるキャンペーンの周知広報に取り組んだこと等、積極的に周知広報に取り組んだことは評価できる。 ○「ねんきんネット」について、受給者への「年金記録確認のお願い」のハガキを送付する事により、新規ID取得者増加（平成25年度115万件：平成24年度87万件的1.3倍）につながったこと、数多くの機能追加を実施したことは、評価できる。引き続き、「ねんきんネット」の利用者拡大に向けて、創意工夫のう え、取り組まれない。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
（８）ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供 ① ねんきん定期便の送付 - ねんきん定期便について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳）のうち、58歳が59歳に変更されたことに伴い、平成25年度においては、35歳、45歳の方については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する（59歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成25年度は、はがきで通知する）。 ② ねんきんネットの充実 「ねんきんネット」のユーザＩＤ取得促進を図るため、ユーザＩＤが即時に発行できる「アクセスキー」について、加入者に送付している「ねんきん定期便」や年金受給者に送付する「年金記録確認のお願い」などで送付することに加え、年金事務所の相談窓口等でも積極的に交付を行う。 - 加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、受給者向けの見込額試算の開始や、利用者が多く若者に身近なスマートフォン等のモバイル機器にも対応できるようにするなど、お客様サービスの充実を図る。			
（４）厚生年金基金記録との突合せ 【評価の視点】評価基準④ 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。 （４）厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進めたか。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。	＜実績＞ ○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして厚生年金基金又は企業年金連合会（以下「基金等」という。）から調査依頼があったものについて、機構において紙台帳等を確認し、国の被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行いました（第1次審査、平成22年4月から本格実施）。 第1次審査については、平成25年12月末までに全件（4,759,740件）の基金等への回答を完了しました。 ○第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金等が行う適用事業所の人事記録等の調査結果を踏まえて審査を行い、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認の上、訂正を行いました（第2次審査、平成22年10月から本格実施）。 第2次審査については、平成26年3月末までに全件（321,424件）のご本人へのお知らせを行い、基金等への回答もほぼ完了しました。	評価：A ○厚生年金基金記録との突合せについて、第1次審査は提出期限後に大量の受付がありました。平成25年12月末までに基金等への回答を完了しました。第2次審査は、基金等からの提出期限である平成25年10月末直前に大量の駆け込み提出（平成25年8月から10月に約23万件）がありましたが、平成26年3月末までに、ご本人へのお知らせを行い、基金等への回答をほぼ完了しました。	評価：A ○厚生年金基金記録との突合せについて、第2次審査の提出期限である平成25年10月末直前に大量の受付（平成25年8月以降の受付：約23万件、平成25年7月以前の受付：約9万件）があったにもかかわらず、第2次審査をほぼ終了させたことは評価できる。

Ⅰ 年金記録問題への対応に関する事項											
平成２５年度計画及び評価の視点	平成２５年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価								
（９）厚生年金基金記録との突合せ 厚生年金基金等との連携を図りながら、第１次審査（国の紙台帳等に基づく審査）について処理を進めるとともに、第２次審査（第１次審査結果を踏まえ厚生年金基金等から提出された資料に基づく審査）について、２５年１０月末までに厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったものについて、２５年度中を目途に必要な記録訂正を進める。											
（５）その他の年金記録問題 【評価の視点】評価基準⑤ 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。 （５）その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を計画的に進めたか。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に「気になる年金記録、再確認キャンペーン」（後述）の周知、広報を進めるとともに、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に処理を進める。 （７）年金事務所段階での記録回復の促進等 - 標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い６．９万件に係る記録回復基準（２１年１２月）をはじめとした各種回復基準等に基づき、記録回復を進める。 （１０）基礎年金番号の正確性の確保 ① 既に発生している重複付番の解消 - 定期的（４ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日、住所等が一致する者を抽出し、確認のうえ未処理分を含め重複付番の解消を進める。 - 氏名、性別及び生年月日が一致する重複付番の疑いがあると考えられる基礎年金番号について、２５年度中を目途に照会票を送付し、基礎年金番号の重複の解消を進める。	＜実績＞ ○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い 6.9 万件に係る記録回復基準（21 年 12 月）（※5）、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準（21 年 12 月）（※5）、脱退手当金に関する記録回復基準（22 年 4 月）（※6）、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準（23 年 10 月）（※7）等に基づき、記録回復を進めました。 ・平成 25 年 4 月～26 年 3 月の年金事務所段階での記録回復件数 厚生年金 8,795 件 国民年金 70 件 合計 8,865 件 ＜用語解説＞ （※5）「標準報酬遡及訂正関係、国民年金、脱退手当金関係」（21 年 12 月回復基準） - 標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い 6.9 万件の記録に係る方のうち、従業員であった方の記録である場合 - 申立期間が 2 年以下の国民年金の申立てであって、申立期間以外に国民年金加入期間の未納がない、申立期間と同期間において、配偶者や同居親族のいずれかが国民年金に加入かつ納付済みであるなどの要件を満たす場合 - 脱退手当金を受給していない旨の申立てであって、当時の被保険者証に脱退手当金を支給したことを示す表示がないなどの要件を満たす場合 （※6）「脱退手当金関係」（22 年 4 月回復基準） - 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、被保険者期間がある（まだら事案）などの条件を満たす場合 （※7）「包括的意見関係、国民年金関係」（23 年 10 月回復基準） 2 年以上前の賞与の届出漏れが判明した場合 - 同一企業（グループ）内の転勤で、2 年以上前の加入期間に 1 ヶ月以内のブランクがある場合 - 国民年金の未納及び未加入期間の申立てであって、申立人が受領印があるなどの要件を満たす納付組織の預かり証を所持している場合 - 国民年金に係る過年度の保険料納付の申立てであって、国民年金手帳記号番号の払出日において、過年度納付できる期間のうち、一部の期間が納付済みと記録されているなどの要件を満たす場合 ○基礎年金番号の重複付番（※8）の解消に向け、毎年度 6 月（平成 25 年度においては 5 月）、10 月及び 2 月に、氏名、生年月日、性別及び住所の 4 項目が一致する者を抽出（以下「重複付番調査」という。）し、これを基に各年金事務所等で解消処理を行いました。（平成 19 年 10 月調査以降は 4 か月ごとに調査し、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。） 平成 25 年 2 月に住所履歴または配偶者記録が一致するものなどの抽出対象者を拡大したため、平成 25 年 2 月時点では調査対象者が 52,621 人、対前年同期比＋49,928 人と大幅に増加しましたが、その後は確実に解消を進め、平成 26 年 2 月現在では 4,217 人、対前年同期比▲48,404 人となりました。 【参考 1】重複付番調査の状況 <table> <tr> <td colspan="4">単位：人</td></tr> <tr> <td>抽出時期</td><td>抽出数</td><td>処理期限</td><td>処理状況</td></tr> </table>	単位：人				抽出時期	抽出数	処理期限	処理状況	評価：B ○年金事務所段階での記録回復件数は、昨年度（平成 24 年 4 月～25 年 3 月、厚生年金 8,014 件、国民年金 132 件、合計 8,146 件）を上回り、多数の記録回復につながりました。 ○基礎年金番号の重複付番の解消については、年 3 回（6 月、10 月、2 月）、4 項目が一致する基礎年金番号を抽出して調査し、同一人と確認できた場合は重複取消処理を行っています。 平成 25 年 2 月からは、平成 9 年以降の住所変更履歴、配偶者情報の一致を抽出条件に加えることにより、同一人と判定できる者の範囲を拡大しました。 調査対象件数は、平成 24 年 2 月時点で 2,693 人でしたが、平成 25 年 2 月時点では 52,621 人に大幅に増加しました。その後は着実に解消することで、平成 26 年 2 月では 4,217 人に減少しています。 また、重複付番の新規発生防止策として、国民年金の 20 歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修の実施（平成 24 年 8 月）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者の本人確認の強化（平成 24 年 10 月）を満年度化した結果、番号調査の疑重複整理番号の発生が、対前年度 35.6% 減少の 73,800 件となりました。 ○住基ネットを利用して把握した 20 歳到達者全員に対し、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（55 万人）し、第 1 号被保険者として資格取得等の手続きを行い基礎年金番号を付番しました。また、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に対して届出勧奨を行い、基礎年金番号の	評価：B ○その他年金記録問題の解決に向けた取組については、 ①年金事務所段階での記録回復については、これまでに策定された基準に従って、処理が進められたこと ②基礎年金番号の重複付番の解消については、 4 項目が一致する基礎年金番号の調査において抽出条件の拡大を図ったことによる調査解消件数の増加に適切に対処して、着実に解消を進めたこと - システム改修の実施や基礎年金番号の本人確認の強化などにより、番号調査の件数が 35.6%減少したこと ③適切な記録管理のため、外国人氏名管理システムを導入し、外国人のアルファベット氏名の管理及び外国人に係る重複付番の発生を防止するための取組を行ったこと ④共済過去記録について、30.7 万人に茶色便を送付するなどの取組を行い、17.2 万件について基礎年金番号への統合等を行ったことなどから、計画的に進めたものと評価できる。 ○基礎年金番号の整備のうち、住民票コードの収録等による受給待機者の実態把握も含め、重複付番以外の分野についての対応は、なお十分とは言えない。社会保障・税番号制度の実施を前に、正確性の確保に努められたい。
単位：人											
抽出時期	抽出数	処理期限	処理状況								

平成 2 5 年度計画及び評価の視点		平成 2 5 年度業務実績報告書（抄）					日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価					
② 新規発生の防止	・ 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日、住所等の確認の徹底や、基礎年金番号有無の調査の改善を図り、重複付番の発生を防止する。	・ 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど、本人確認を徹底するとともに、 2 5 年 4 月から、氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）による別管理を実施する。				処理	未処理	付番を進めました。	○外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えた外国人氏名管理システムを平成 25 年 7 月から稼働させました。	【参考】アルファベット氏名登録者（システム登録者）数 170,996 件（平成 26 年 3 月現在）				
			平成 25 年 2 月	52,621	平成 25 年 6 月末	50,467（95.9%）	2,154							
			平成 25 年 5 月	20,053	平成 25 年 10 月末	19,487（97.2%）	566							
			平成 25 年 10 月	6,784	平成 26 年 2 月末	6,402（94.4%）	382							
			平成 26 年 2 月	4,217	平成 26 年 6 月末	－	－							
③ その他の取組	・ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 2 0 歳、3 4 歳及び 4 4 歳到達者に対する適用を図ることにより、未加入者への基礎年金番号の付番を進める。	・ 死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進める。	・ 外国人の方についても、平成 2 5 年 7 月を目途に、重複付番の発生を防止するために必要なシステムの改善を進める。	・ 平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなった方の共済記録の基礎年金番号への統合を進める。	○氏名、生年月日及び性別の 3 項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある方については、平成 24 年度調査結果の残りの年金受給者 14,786 人と平成 25 年度中に判明した年金受給者 700 人を調査対象としました。また、平成 25 年 7 月に 111,452 人、平成 25 年 12 月に 196,542 人の計 307,994 人に照会票を送付しました。その結果、15,574 人は重複付番を解消し、34,985 人については別人であったことが判明しました。							○共済過去記録については、平成 25 年 3 月に、まだ基礎年金番号に統合されていない記録について氏名変更履歴名寄せを行い基礎年金番号と結びつく可能性がある方 13.1 万人や茶色便の未回答者の方 17.6 万人の方（合計 30.7 万人）に茶色便を送付しました。		
					未処理の大半は、未回答及び未送達のもの又は期間重複 4 ヶ月以上の処理困難案件となっています。									
					【参考 2】3 項目一致の重複付番疑い者の処理状況								単位：人	
						平成 24 年度	平成 25 年度				平成 25 年度末累計			
							年金受給者	7 月送付	12 月送付	年度計				
					前年度未処理	－	14,786	－	－	14,786	－			
					抽出対象者	96,392	700	111,452	196,542	308,694	405,086			
					処 理	重複付番判明	31,547	1,929	8,155	5,490	15,574			47,121
						別人判明	50,059	4,492	3,298	27,195	34,985			85,044
						照会票再送付	－	7,544	84,885	－	92,429			92,429
					未処理	14,786	1,521	15,114	163,857	180,492	180,492			
					（注） 7 月送付はカナ氏名、生年月日、性別が一致しており統合したと仮定して発生する期間重複が 3 ヶ月以内の被保険者が中心									
					12 月送付は漢字氏名、生年月日、性別が一致する被保険者 186,208 人と年金受給者 10,334 人の計 196,542 人（年金受給者分の未回答者 7,890 人及び平成 25 年 7 月送付分の未回答者 84,885 人への再送付が含まれています。）									
					○被保険者の住民票コード収録時に住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）で保有している「氏名・生年月日・住所」（氏名・住所は 5 年間の履歴を含む）と基礎年金番号の「氏名・生年月日・住所」記録が同一である者については重複付番の疑いがあることから、平成 23 年度から調査を実施しており、平成 25 年度においても、平成 24 年度調査結果の残りの 1,230 人と平成 25 年度中に判明した 15,344 人の計 16,574 人について調査を行いました。その結果、4,275 人は重複付番を解消し、167 人については別人であったことが判明しました。平成 26 年 3 月末現在 12,132 人が処理中となっています。								単位：人	
					【参考 3】住基ネットとの突合せによる重複付番解消状況									
						平成 25 年度	平成 25 年度末累計							
					前年度未処理	1,230	－							
					抽出対象者	15,344	38,295							
					処 理	重複付番判明	4,275	24,679						
						別人判明	167	1,487						
					処理中	12,132	12,132							
					○重複付番の新規発生を防止するため、平成 25 年 4 月より、新規基礎年金番号の払出時（資格取得時等）にカナ氏名、生年月日、性別が同一の基礎年金番号が既に払出済みの場合に、番号調査のため、別区分の基礎年金番号（仮基礎年金番号（※9））を付番して別管理を行いました。									
また、国民年金の 20 歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定するシステム改修（平成 24 年 8 月実施）や資格取得届に基礎年金番号の記載のない者（年金手帳再交付申請書の添付のあった者で 4 項目が一致しない者を含む。）については、事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等を求め本人確認の強化（平成 24 年 10 月実施）を満年度化したことにより、番号調査の件数が 73,800 件、対前年度 35.6%減少となりました。														
国年 38,754 件（前年度 52,294 件 前年度比 25.8%減）														

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
	厚年 26,557 件（前年度 53,477 件 前年度比 46.8%減） 共済等 8,489 件（前年度 8,757 件 前年度比 3.1%減） 計 73,800 件（前年度 114,528 件 前年度比 35.6%減） 平成 25 年度は 73,800 件の仮基礎年金番号を払出し、番号調査結果から 48,544 件については同一人であることから基礎年金番号への統合等を、10,259 件については別人登録（基礎年金番号払出）を行いました。 未整理の 14,997 件の大半は、照会票を 3 回送付しましたが未回答のもの又は照会票の未送達のものとなっています。 ○住基ネットを利用して把握したすべての 20 歳到達者（123 万人）に対し、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（53 万人）し、第 1 号被保険者として資格取得等の手続を行いました。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加入手続を行いました。 また、住基ネットにより把握した 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届出勧奨等を実施しました。 ○死亡情報が未収録の基礎年金番号については、給付情報から死亡日が確認できないもの、国民年金の死亡一時金支給済のもの等について、死亡情報を基礎年金番号に収録できるようにシステム開発を行い、平成 25 年度において 63,039 件の死亡情報を収録しました。 ○外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えた外国人氏名管理システムを平成 25 年 7 月から稼働させました。 【参考】アルファベット氏名登録者（システム登録者）数 170,996 件（平成 26 年 3 月現在） ○平成 20 年に共済組合等から旧社会保険庁に提供された共済過去記録（※10）198 万件について、基礎年金番号の記録と名寄せを行い、基礎年金番号と結び付く可能性がある方 121 万人に、平成 21 年 3 月に「共済組合加入記録の確認のお知らせ」（茶色便）を送付し、ご自身の記録であるか確認をお願いしました。 平成 25 年 3 月には、基礎年金番号に未統合となっている共済過去記録 74.6 万件については、 ・氏名変更履歴での名寄せを行った結果名寄せされたもの 13.1 万件 ・平成 21 年 3 月に茶色便を送付したもののうち未回答となっているもの 17.6 万件 の合計 30.7 万件の茶色便を送付しました。 この茶色便等に回答いただいた 14.1 万件のほか、既に基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録が収録されているもの及び共済組合等からの情報提供により判明したものを確認整理した結果、平成 25 年度において 17.2 万件の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。 平成 26 年 3 月末現在で基礎年金番号に未統合となっている共済過去記録は 57.4 万件となり、累計で 140.3 万件（全体 198 万件の 71%）の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。 基礎年金番号に未統合の共済過去記録 57.4 万件については、平成 26 年 3 月 31 日より「ねんきんネット」に掲載して、記録の有無の検索を可能にすることで確認を呼びかけています。 ＜用語解説＞ （※8）「基礎年金番号の重複付番」・・・1 人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。この発生原因としては、20 歳前に厚生年金保険に加入したことで基礎年金番号が付番された方に対して、20 歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際に行っている「番号調査」（氏名、生年月日及び性別の 3 項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人のものであるかを対象者へ文書で確認する調査）に「基礎年金番号なし」と回答されたことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。 （※9）「仮基礎年金番号」・・・平成 25 年 4 月より、新規に基礎年金番号を付番する際に既に基礎年金番号をお持ちである可能性がある場合に付番する「9900」で始まる基礎年金番号のこと。これらの番号は重複付番の疑いがあることから、一般の基礎年金番号と区分して管理し、重複が疑われる番号が本人のものであるかの確認がとれない限り、「仮基礎年金番号」の解消は行いません。 （※10）「共済過去記録」・・・平成 9 年 1 月の基礎年金番号導入前に、退職により組合員の資格を喪失した共済組合員の記録のことをいいます。		

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	
平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
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			
（１）国民年金の適用事務の確実な実施 【評価の視点】評価基準⑥ （１）住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録を系統的に抽出し第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施すること等適用促進に向けた対策を着実に推進したか。 （１）国民年金の適用事務の確実な実施 ① 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、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続の迅速化を図る。 ② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。 また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。なお、健康保険組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への届出勧奨に向けた準備を行う。 ③ 市区町村や公共職業安定所との連携に努め、適正な届出を促進する。	<実績> ○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者（123万人）に対し、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（53万人）し、第1号被保険者として資格取得等の手続を行いました。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加入手続を行いました。また、住基ネットにより把握した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届出勧奨等を実施しました。 ○転職者等（失業者及び被扶養配偶者を含む）に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促しました。届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続を行いました。 ○過去2年を超える期間に3号不整合期間を有する方（53.5万人）を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施し、届出のあった方12.7万人については届出に基づき種別変更処理（第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正）を行いました。また、届出がなかった方29.7万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。 ○第3号被保険者記録不整合問題（※11）に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下、「厚年法等改正法」という。）」（※12）が平成25年6月26日に公布されたことを受けて、機構ホームページのトップページにバナーを設けて法律の概要や特定期間該当届の手続き方法等を掲載するとともに、制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置等することにより制度周知を図りました。また、平成25年7月以降に送付した上記の過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象とする種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨において、当該制度のチラシ及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。その結果、特定期間該当届について7.5万件の提出がありました。 ○第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続を確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組について、システム開発を進めました。 ○健康保険組合からの被扶養者情報の取得については、平成26年12月から提供を受けられるよう厚生労働省と提供方法について調整を進めました。 《用語解説》 （※11）「第3号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン（第2号被保険者）の被扶養配偶者である第3号被保険者について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。 （※12）「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」・・・第3号被保険者記録不整合問題に対処するため、不整合期間について、老齢基礎年金の受給資格期間に算入することができる期間とするほか、本人の希望により当該不整合期間に係る保険料を納付することを可能とすることに加え、現に年金を受給している方への配慮措置を講じることを目的とした法案です。 ○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。（519か所中511か所のハローワークで実施しました。） ○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。	評価：A ○住基ネットを利用して把握した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ついて、加入勧奨を行いました。また、転職者等に対しては、届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促し、届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、届出によらない種別変更処理などの手続を行いました。 ○第3号被保険者記録不整合問題については、厚年法等改正法の公布を受けて、制度及び手続きについて広く周知を図りました。また、過去2年を超える期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施するとともに、厚年法等改正法の施行以降は、不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。 ○転職者に対し、ハローワークと連携して、国民年金種別変更に係る手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、それらに係る届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促し、ハローワークとの連携を強化しました。	評価：B ○国民年金の適用促進に向けて、年度計画に基づく以下の取組を実施した。 ①住基ネットにより把握した20歳到達者等及び転職者等に対する届出勧奨並びに届出勧奨を行っても届出がなされない場合には、届出によらない年金手帳の送付や種別変更処理などの手続を毎月着実に実施した。 （20歳到達者届出勧奨数） 24年度→25年度 121万人（100%）→123万人（100%） （届出によらない年金手帳の送付数） 24年度→25年度 55万人（100%）→53万人（100%） ②第3号被保険者記録不整合問題については、厚年法等改正法の周知及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」の当該勧奨及び後納制度を活用した納付勧奨を実施した。 ③ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、転職者に対する国民年金種別変更等の手続の周知と届書等を配付する取組については、説明会の会場のスペースが確保できない等の理由で連携できない場合を除き実施していること、市区町村へのねんきんネットの導入について促進が図られていることについて評価できる。 （ハローワークとの連携の実績） 24年度→25年度 501/544か所（92%）→511/519か所（98%） （ねんきんネット導入市区町村数） 24年度→25年度 894/1,742か所（51%）→1,002/1,742か所（58%）

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

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価														
	○また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続の説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼しました。 市区町村における「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成26年3月末で「ねんきんネット」の協力市区町村数は1,002市区町村となりました。																
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進		評価：A	評価：A														
【評価の視点】評価基準⑦ （2）適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、適用の促進を図ったか。事業主からの適正な届出を促進するため、適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。 【数値目標】 - 重点的加入指導など各種取組：中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切に設定した目標（行動計画に記載） （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。これらの取組に当たっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成25年度行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。 ① 未適用事業所の適用の促進 ア 未適用事業所の確実な把握 法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせ、公共職業安定所、地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、未適用事業所の効果的かつ正確な把握に努める。 イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施 - 平成23年度末時点で把握した未適用事業所について、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、3年以内に半減することを目標とする。 - 加入指導に当たっては、外部委託に	＜実績＞ ○適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め適用の促進を図るため、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく以下の取組を推進しました。 ＜主な取組内容＞ - 重点的加入指導事業所への重点加入指導を行ったうちで、2割以上を適用する。 - 平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年以内に半減する。 - 重点的加入指導事業所への重点加入指導を、年間目標の1.4倍行った結果、重点加入指導を行った事業所のうち、21.4%が適用し、目標を達成しました。 ＜行動計画の目標に対する実績＞ - 平成25年度に重点加入指導を実施した事業所（目標46,538事業所）……………65,163事業所㉠ - 平成25年度に重点加入指導を実施し、適用となった事業所（目標9,492事業所）…13,930事業所㉢ - 平成25年度重点加入指導事業所適用率（㉢÷㉠）……………21.4% ・平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年以内に半減する目標については、2年目に当たる平成25年度において達成しましたが、さらに残りの適用調査対象事業所について取り組みを進めています。 ＜3年で半減する目標についての実績＞ - 平成23年度末時点で把握していた適用調査対象事業所……………246,165事業所㉡ - 平成25年度末における適用調査対象事業所の残数……………93,369事業所（半減の内訳） （15,452事業所※） ㉡のうち平成24、25年度において適用された事業所……………22,591事業所㉣（84,361事業所※） ㉡のうち平成24、25年度において対象外事業所として整理された事業所……………130,205事業所㉤※（ ）内は平成25年度実績 ＜平成18年度実績との比較＞ <table><tr><td></td><td>（平成18年度実績）</td><td>（平成25年度実績）</td></tr><tr><td>○適用調査対象事業所の適用数</td><td>10,883事業所</td><td>19,099事業所</td></tr></table> 【別表3：厚生年金保険等の適用促進に係る平成25年度行動計画の達成状況】 【別表4：厚生年金保険適用関係指標の推移】 ・適用調査対象事業所の適用の促進のため、平成25年度において上記目標を達成するために、以下の取り組みを行いました。 なお、この他に平成25年度においては、今後の適用促進を効率的に行うために厚生年金保険適用業務支援システムを導入しました。 ＜主な取り組み内容＞ - 関係機関からの情報提供による適用調査対象事業所の把握。 - 職員による加入指導と外部委託による加入勧奨を組み合わせ、効率的に適用を促進する。 - 立入検査と認定による加入手続きの実施。 ・適用調査対象事業所の把握については、平成25年度においても引き続き雇用保険の適用事業所情報と法務省からの新設法人登記簿情報との突合せを行い、新たな適用調査対象事業所の把握に努めました。また、平成26年度からは、新たに		（平成18年度実績）	（平成25年度実績）	○適用調査対象事業所の適用数	10,883事業所	19,099事業所	○適用対策を講じた結果、適用した事業所数は、年間目標を達成し、粘り強く各種取組を行った結果、昨年度比2.3倍の適用数となりました。 ○事業所調査については、年間目標件数を達成した他、資格取得届の届出漏れが多い傾向にある事業所に対して重点的に調査を実施しました。 ○厚生年金特例法については、年金記録確認第三者委員会のあっせんを受け、納付勧奨や公表を行った結果、5,593件、4.2億円の納付がありました。	○厚生年金保険等の適用対策については、行動計画を策定し、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所を3年以内に半減させるとともに、平成18年度の実績水準を回復することを目標に取組が行われた。 ○平成23年度末に把握した適用調査対象事業所については、平成25年度中に目標である半減を上回ることができたことは評価できる。引き続き、残りの適用調査対象事業所の適用促進に取り組まれない。 ○適用調査対象事業所に対しては、目標値を上回る重点加入指導を行い、適用に結びついた事業所数も平成18年度水準を大幅に上回ることができた。 ○適用事業所に対する調査は、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施する目標に対して、着実に実施がなされた。 （平成23年度末適用調査対象事業所の状況） 23年度末→25年度末 24.6万事業所→9.3万事業所 （重点加入指導） <table><tr><td>目標値</td><td>46,538事業所</td></tr><tr><td>実績値</td><td>65,163事業所</td></tr></table> （加入指導等による適用事業所数） 18年度→25年度 10,883事業所→19,099事業所 （事業所調査） <table><tr><td>目標値</td><td>404,283事業所</td></tr><tr><td>実績値</td><td>463,075事業所</td></tr></table> ○今後、国税庁から提供を受ける源泉徴収義務者の情報等を活用した、効率的な適用促進策を策定するなど、	目標値	46,538事業所	実績値	65,163事業所	目標値	404,283事業所	実績値	463,075事業所
	（平成18年度実績）	（平成25年度実績）															
○適用調査対象事業所の適用数	10,883事業所	19,099事業所															
目標値	46,538事業所																
実績値	65,163事業所																
目標値	404,283事業所																
実績値	463,075事業所																

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
よる加入勧奨を行い、その結果を踏まえ、重点的加入指導等を実施し、着実に適用へと結び付ける。 - 重点的加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて立入検査の上、認定による加入手続を実施する。なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応するとともに、告発を行った際には、事業所名等の公表を行う。 - 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。 ② 事業主からの適正な届出の促進 ア 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。 イ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。 ウ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。 エ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。 オ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。この総合調査及び定時決定時調査等の調査結果については、今後の取組に反映させる。また、一括適用制度又は本社管理の利用促進を図ることにより、短期間の加入漏れの発生防止等に努める。 ③ 厚生年金特例法への対応 厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続を実施する。	国税庁から国税源泉情報の提供を受ける予定です。 - 地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても取組みました。 ＜情報提供の実績＞ - 新設法人登録簿情報…………… 157,114 事業所 - 雇用保険の全適用事業所情報……………2,046,778 事業所 (雇用保険の適用事業所情報は、全ての加入事業所の情報です。) - 平成25年度において把握した適用調査対象事業所数……………101,170 事業所 - 地方整備局からの通報に基づく通報件数…………… 7,556 件 - 平成23年度末時点で把握された適用調査対象事業所のうち雇用保険の被保険者数が5人未満の適用調査対象事業所と、平成24年度以降に把握された適用調査対象事業所のうち従業員50人未満の適用調査対象事業所については、外部委託により対応しました。 ＜加入指導、加入勧奨の実績＞ - 平成25年度に年金事務所の職員の加入指導の実施事業所数……………283,150 事業所 - 平成25年度に外部委託による加入勧奨の実施事業所数……………110,079 事業所 - 平成25年度に加入指導、加入勧奨により適用した事業所数…………… 19,099 事業所 - 平成25年度においては、重点的加入指導を複数回実施しても加入に応じない事業所を対象に、立入検査を実施することとしました。 ＜立入検査の実績＞ - 平成25年度に立入検査の実施通知を送付した件数……………407 件⑤ ⑤のうち、臨場したうえで遡って適用した事業所…………… 8 事業所 ⑤のうち、臨場するも加入手続を行っていない事業所……………68 事業所 ○⑤のうち、加入手続を行っていない事業所も含めて適用となっていない事業所については、罰則の適用もあり得ることを説明しつつ加入指導を粘り強く行っています。 【別表3：厚生年金保険等の適用促進に係る平成25年度行動計画の達成状況】 ○厚生年金保険適用業務支援システム(平成25年11月稼働)により、以下の取組みを可能とする環境が整備されました。 - 法人登録簿情報や労働保険適用事業所情報等、関係機関から提供される情報をシステム上で効率的に突合することが可能となりました。 - 加入指導等や事業所調査の事蹟については、フォーマットや登録方法が共通化・標準化され、全国で統一的に管理することが可能となりました。 - 事業主からの適正な届出の促進のため、平成25年度において以下の取組を行いました。 ＜主な取組内容＞ - 資格取得届の届出漏れ解消のため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。 - 各種届出について事象ごとの事実関係の確認を徹底する。 - 被保険者資格の取得、喪失又は、標準報酬の決定、改定に係る通知の周知を徹底する。 - 平成24年度からの4年間ですべての適用事業所に事業所調査の実施。 - 一括適用制度又は本社管理の利用促進 - 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者、外国人就労者を多く使用する事業所(飲食業、運輸業等)に対して重点的に調査を行いました。また、地方整備局等からの通報に基づく適用促進を取組みました。 ＜調査の実績＞ - 平成25年度の重点調査事業所数……………98,106 事業所⑥(全事業所調査数の21.2%) ⑥への調査のうち外国人の適用漏れを解消した人数……………258 人		取組の強化に努められたい。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
	【別表5：事業所調査関係内訳（年度別）】 ・ 全喪届については、解散登記の記載がある法人登記簿謄本か雇用保険適用事業所廃止届の写し以外の確認書類を添付した事業所については、3 ヶ月以内に事業実態の確認を行い、適正な処理に努めました。また、あわせて被保険者0人事業所の実態調査も含めて確実に実施しています。 ○60 日以上遡及した資格喪失届や、5 等級以上降給する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより、全件事実関係の確認を行いました。 ＜実績＞ ・ 60 日以上遡及した資格喪失届を確認した件数……………14,118 件 ・ 5 等級以上降級する月額変更届を確認した件数…………… 13,597 件 ・ 事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行いました。 ・ 事業所調査については、すべての適用事業所を対象として4年に1回実施することを基本としているため、適用事業所総数の1/4 相当の事業所数を目標として設定したところ、目標を上回る事業所の調査を実施しました。特に、適用漏れの解消のため、労働者派遣業及び短時間就労者、外国人就労者を多く使用する事業所（飲食業、運輸業等）には、重点的な調査を実施しました。 ＜調査の実績＞ ・ 平成25年度事業所調査数（目標404,283事業所）…………… 463,075 事業所 ・ 平成25年度事業所調査指摘事業所数・件数…………… 42,388 事業所 238,301 件[㊦] ・ [㊦]のうち適用漏れを指摘し、適用となった人…………… 18,178 人 ・ [㊦]のうち報酬関係で指摘し、訂正となった件数……………180,485 件 ・ [㊦]のうち適用漏れ以外の事項により資格関係で指摘し、訂正となった件数※………39,638 件 （※については、70 歳到達による資格喪失届など、資格喪失関連の届出漏れがあります。） 【別表5：事業所調査関係内訳（年度別）】 ・ 社会保険への短期間の加入漏れの発生防止のため、一括適用制度及び本社管理の利用促進を図っております。平成25年度においては、平成25年11月号の日本年金機構からのお知らせにより、周知を図りました。 ・ 厚生年金特例法への対応（※13）に関しては、平成25年度にあっせんを受けた9,836件、9.5億円の特例納付保険料について5,593件、4.2億円の納付がありました。 ＜用語解説＞ （※13）「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録確認第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
2. 保険料等収納事務に関する事項			
（１）国民年金の納付率の向上		評価：A	評価：A
【評価の視点】評価基準⑧	＜実績＞ ○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。策定にあたっては、取組ごとの効果測定に基づき、目標達成のために必要な納付月数（免除等承認件数）を定め、取組の遅れや効果不足により必要な納付月数に満たない場合は速やかに見直しを行うこととしました。 なお、行動計画においては、①市場化テスト事業（※14）が収納対策の主柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました ○特に平成25年度における現年度分納付率については、60%台へ回復させることを目標に、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の対象者を拡大し、未納者属性に応じた特別催告状を568万件送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、目標とした現年度分納付率60%台を達成しました。 （納付率改善事務所は312年金事務所中311年金事務所） 【別表6：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表7：収納対策のスキーム（概念図）】 ○債権管理回収業務の経験を有する者を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を実施するなど協力・連携を図りました。 本部においては、四半期ごとに受託事業者のヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けて助言・提案・指導を行いました。 この結果、保険料納付月数については、達成目標に対し87.1%の達成率となり、平成24年度（70.1%）を大幅に上回りました。なお、免除等承認件数の達成目標は平成24年度に引き続き今年度も達成しました。 ○次期契約更改（平成26年10月）に向けて、「年金保険料の徴収強化等のための検討チーム」の提言を受け、市場化テスト事業の見直しを検討するために、督促頻度や戸別訪問員の配置基準を強化したモデル事業を、試行的に9ヶ所の年金事務所で開催し、その途中経過を踏まえつつ、現状の問題点を分析・整理し、戸別訪問員の重点配置や夜間、休日の督促時間帯の確保等、実績向上を図る観点から実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監視委員会に諮りました。（平成26年4月22日議了）	○国民年金保険料の納付率については、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適切な実施等に取り組み、平成25年度の現年度納付率は、60.9%（対前年度比プラス1.9ポイント）となり目標を達成しました。 また、平成23年度分の最終納付率については、65.1%となり平成23年度の現年度納付率58.6%から概ね6.5ポイント程度の伸び幅を確保し、平成25年度末における平成24年度分の納付率については、63.5%となり平成24年度の現年度納付率59.0%から4.5ポイント以上の伸び幅を確保し目標を達成しました。 ○現年度納付率をブロック別にみると、全てのブロック（9ブロック）で前年度を上回り、さらに行動計画におけるブロック目標も達成しました。 特に大都市圏を抱える南関東ブロック及び近畿ブロックにおいては、それぞれ2.0ポイント、2.3ポイントの伸び幅を確保しました。 事務所別では、312事務所のうち311事務所が前年度を上回り、さらに行動計画における事務所目標も254事務所が達成しました。 ○平成25年度においては、目標達成に向けた取組強化として、特別催告状の取組を充実強化し前年度の182万件から約3倍となるの568万件を送付するとともに、週次による進捗管理を取り入れ、計画に遅れが生じた場合は、速やかにリカバリープランを策定し、確実に実施したことにより納付率の大きな改善が図られたものと考えます。 今後は、更なる改善に向け、平成25年度における取組ごとの効果測定に基づき、獲得すべき納付月数や免除件数の目標を定め、計画的・効率的な収納対策に取り組めます。 また、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化を図るとともに口座振替及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に取り組むこととしています。また、強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施し	○国民年金の納付率向上に向けた取組については、年度計画及び行動計画に基づき着実に実施されており、その結果、 ①現年度納付率が当面の目標であった60%台に回復したこと ②過年度1年目の納付率の伸び幅が昨年度実績を上回っていること ③過年度2年目の納付率が上昇に転じたこと ④特別催告状の対象者を大幅に拡大するとともに、年金事務所と市場化テスト受託事業者との協力・連携による納付督促を強化したことにより312年金事務所中311年金事務所が前年度の納付率を上回ったこと ⑤収納対策強化指定年金事務所（53ヶ所）のすべてが前年度の納付率を上回ったこと ⑥最終催告状の送付件数、督促状の送付件数及び差押執行件数のすべてが前年度を大幅に上回ったこと などから、効果的・効率的に実施され、年度計画を上回る実績をあげたものと評価できる。 【数値目標】 ○平成23年度分保険料の最終納付率は65.1%（平成23年度末から+6.4ポイントの伸び）となり、中期計画の目標を上回るとともに、年度計画の目標もほぼ達成したと言える水準を確保した。 ○平成24年度分保険料の平成25年度末時点の納付率は63.5%（平成24年度末から+4.5ポイントの伸び）となり、年度計画の目標を上回った。 ○平成25年度分保険料の現年度納付率は60.9%（対前年度比+1.9ポイント）となり、中期計画の目標及び年度計画の目標をいずれも上回った。 ○口座振替実施率については35.6%（対前年度比+0.3ポイント）となり、年度計画の目標を上回った。
（１）国民年金の納付率の向上 ① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成25年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。 なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、 ア 平成23年度分保険料の最終納付率については、平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること イ 平成24年度分保険料の平成25年度末における納付率については、平成24年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること ウ 平成25年度分保険料の現年度納付			

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60％台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること 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納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保すること を目標とする。 また、厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図る。	験の浅い職員等（約1,450人）を対象に実務研修を実施しました。 滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任対象者に取り組等を進めた結果、平成26年3月末時点で対象1,318件のうち納付や差押えに至った件数が945件、財産調査中などの取組中の件数が373件で、平成25年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。 ○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。 さらに、市場化テスト受託事業者による再勧奨を行っても申請がない者に対しては、特別催告状を送付するなど徹底した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。 その結果、全額免除者数（法定免除、申請全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予）は約606万人となり前年度と比べ約19万人増加し全額免除率についても2.1ポイント上昇しました。 ○口座振替を推進するため、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等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職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た結果、平成25年度は、35.6%となり、口座振替実施率が下げ止まり、平成24年度末の35.3%を0.3ポイント上回りました。 ○保険料を納付し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、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成25年度の合計数は、1,615万件となり、前年度の1,482万件を上回りました。 ○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,737市区町村から提供を受けており、昨年より未提供の市区町村数が1市区町村減少しました。（平成24年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,736市区町村） ○市区町村初任担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。 ○平成25年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。 ○後納制度については、平成24年10月から平成27年9月までの3年間の時限措置として実施しており、平成25年度においては、対象者への届出勧奨として675万件のお知らせを送付しました。 ○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。 また、国民年金保険料専用ダイヤル（コールセンター）を設置し電話相談に対応しました。 ◆後納制度の実施状況（平成24年8月から平成26年3月まで） ・お知らせの送付数2,009万件 ・相談件数1,093万件 ・コールセンター応答数63万件 ・後納申込書受付数104万件 ・納付対象月数（保険料額）1,596万月（2,357億円） ・納付月数（保険料額）1,048万月（1,547億円）	ます。 さらに、厚生労働省と連絡を密にして更なる収納対策の検討を行います。 ○口座振替勧奨については、様々な機会を捉え取り組んだ結果、口座振替実施率が、前年度を0.3ポイント上回りました。 ○また、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及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度から大幅に増加しました。	○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納付件数の合計数については前年度を大幅に上回る1,615万件（対前年度+133万件）となり、年度計画の目標を上回った。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
は、本部、ブロック本部及び年金事務所との連携を密にして、組織全体で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、国税庁との打ち合わせを定例化するなど、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。 ⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成24年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成26年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。 ⑥ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度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。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。 ⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。 ⑧ 公的年金制度に対する理解の促進 公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、周知活動を集中的に行う。特に大学生等の若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。 ⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、引き続き対象者への届出勧奨を行うとともに、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施し、制度の利用促進を図る。			

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進		評価：A	評価：B
【評価の視点】評価基準⑨ （2）厚生年金保険等の収納確保に向けて、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取り組んだか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。 【数値目標】 ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保（行動計画に記載） （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の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成25年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。 なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。 ① 口座振替の推進 口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。 ② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 ア 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、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。 イ 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上で、きめ細かな納付指導を行う。 ウ また、繰り返し納付指導したにもか	＜実績＞ ○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進しました。 ＜主な取り組み内容＞ ・口座振替の推進 ・滞納処分の取組の徹底 ・滞納整理の進捗管理の徹底 ・適切な債権管理の徹底 ・人材育成の充実 ・国税庁への滞納処分の権限委任の推進 ○新規適用届を提出した事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成25年度口座振替実施率は83.3%と、前年度の83.0%を上回りました。 ○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、98.4%と前年度の98.1%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分を含む。）についても、97.2%と前年度の96.9%を上回りました。 ○時効中断措置を確実に行之、債権管理の徹底を図りつつ、滞納処分を確実に行之、保険料収納の確実な確保に努めた結果、厚生年金保険の保険料収納未済額は、3,788億円と前年度の4,205億円を下回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納未済額は、2,145億円と前年度の2,351億円を下回りました。 ○基幹業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して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、平成24年度から開始したインターネット公売をさらに増やす（平成24年度279件、0.4億円⇒平成25年度2.2億円）など取り組みを強化した結果、平成25年度の差押事業所数は24,626件と前年度の22,556件を大きく上回りました。 ○高額滞納事業所については、本部、ブロック本部及び年金事務所による対策会議を開催し、今後の滞納整理の処理方針を定め、各年金事務所においてこれに基づいた納付指導を行っています。 ○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、国税庁に平成25年度に5件、平成26年4月に1件委任しました。なお、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、委任候補となっている滞納事業所の約40%は保険料納付となっています。 【別表8：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】 【別表9：厚生年金保険料等の徴収状況の推移】	○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、保険料収納率も前年度を上回りました。 ○保険料の口座振替については、新規適用の事業所への勧奨を推進したことなどにより、厚年では対前年度＋0.3%など、昨年度実績を上回り、年度計画を達成していると言える。 （口座振替実施率） 24年度→25年度（％） 厚年 83.0→83.3 健保 83.2→83.2 船保 68.7→69.3 ○収納率については、厚年では対前年度＋0.3%など、3制度ともに昨年度実績を上回る結果となった。 また、滞納処分（差押え）については、速やかな納付督促及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努めた結果、大幅な増となった。 ○以上の結果から、口座振替率、収納率、特に滞納処分（差押え事業所数）は対前年度実績を上回っており、年度計画は達成したと言える。 なお、滞納事業所の減少については、早期の納付指導等の効果と考える。 （保険料決定額（過年度分を含む）） 24年度→25年度（億円） 厚年 246,1161→254,629 健保 81,192→ 82,950 船保 374→ 366 （収納率（過年度分を含む）） 24年度→25年度（％） 厚年 98.1→98.4 健保 96.9→97.2 船保 91.0→92.0 （滞納事業所数） 24年度→25年度 154,013→141,284 （差押事業所数） 24年度→25年度 22,556→24,626 （不納欠損額） 24年度→25年度（億円） 厚年 362→369	

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
かわらず、納付指導に応じない事業所 に対しては、関係法令に基づき滞納処 分を迅速かつ確実に実施し、保険料の 確保に努める。 さらに、必要に応じ、国税庁と連携 協力し、国税庁に委任する仕組みを積 極的に活用する。			健保 188→199 船保 4 → 1

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
3. 給付事務に関する事項		評価：C	評価：C
【評価の視点】評価基準⑩ ○ サービススタンダードの達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90％以上となるよう取組を推進したか。また、年金給付の事務処理誤りを防止するため、その要因分析を十分行うとともに、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの充実に努めたか。その他、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。 【数値目標】 ・毎年度のサービススタンダードの達成率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を90％以上とすることを目指す。）	<実績> ○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、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て、迅速な決定、年金のお支払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 ・障害基礎年金：3か月以内 ・障害厚生年金：3か月半以内 【別表10：サービススタンダードの達成状況】 ○平成25年度におけるサービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である90％台となりました。前年度との対比では、障害厚生年金の達成率が大幅に改善されましたが、障害基礎年金及び遺族基礎年金は低下し、その他は概ね同程度の水準となりました。本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対し、個別の指導、支援を行いました。 ○障害厚生年金については、引き続き、審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化により、達成率の向上に努めてきました。この結果、サービススタンダードの達成率は、前年度の59.3％から93.2％と、33.9％改善され、目標を達成することができました。また、平均所要日数については、103.9日から76.8日と前年度より改善を図ることができました。 ○業務の実施にかかる手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に発出済の指示依頼を毎月収録して、適正な業務に努めました。 ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数49件（うち年金給付に係るもの16件） ○また、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、次の取組を実施しました。 ・業務処理マニュアルの徹底、年金給付の支給誤りにかかる情報共有及び再発防止を目的とした研修をブロック本部のマニュアルインストラクターを対象に実施（受講者数41人） ・事務処理誤りを防止し、適正な事務処理を行い、サービススタンダードの向上を図ることを目的とした年金給付事務研修（実施回数4回 受講者数274人 年金事務所、事務センター、ブロック本部及び本部職員対象） ・年金制度改正等年金給付事務の研修が行える職員の養成を目的とした給付事務研修講師養成研修（実施回数4回 受講者数41人 年金事務所、事務センター及びブロック本部職員対象） ・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取組状況について意識共有のための現場との意見交換（平成25年度9回） ・障害年金の認定事務の適正化を図るための障害年金事務打合せ（5ブロック） ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成 ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載 ○時効特例給付の支給に関して、業務の一部に不統一があり公平な処理が行われていなかったことから、その是正及び再発防止を図るため、次の取組みを実施しました。 ・これまでに処理した時効特例給付全件を対象に検証を行い、支払不足が判明した1,164件（約8.5億円）のうち、受給者の支払先が確認できた1,130件（約8.2億円）について平成25年7月から平成26年2月までに追加支給を行いました。 ・業務処理の実態を再確認した上で、具体的な事例ごとに法令の解釈並びに時効特例給付及び遅延特別加算金の額の算定方法等を示した事務処理基準を策定し、担当部署においてこれに基づいて処理を進めることを徹底しました。また、通常の決裁のほか、注意を要する事案を類型化し、上位者による定期的な事後点検を行うなど、問題の再発を防止する取組を進めました。 ○兵庫事務センターにおいて、遺族年金請求書及び未支給年金請求書等の事務処理遅延等250件が判明しました。また、すべての年金事務所及び事務センターに対して処理放置となっている未処理届書について総点検を行った結果、40拠点、	○平成25年度におけるサービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度における目標である90％台となりました。前年度との対比では、障害厚生年金の達成率が大幅に改善されましたが、障害基礎年金及び遺族基礎年金は低下し、その他は概ね同程度の水準となりました。本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対し、個別の指導、支援を行うなど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ました。 ○年金給付の事務処理誤りを防止するため、研修や意見交換を通して事務処理誤りについて情報共有を行い、指示依頼の内容を取り組むなど事務処理マニュアルの充実に図りました。また、年金請求の節目となる機会を捉えてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」等を送付し、年金受給にできる限り結び付けていくための取組を行いました。 ○時効特例給付の業務処理に不統一があった問題については、これまでに処理した時効特例給付の全件（310万件）を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理の統一を図るための事務処理基準を策定しました。これまで制度の施行以降の事務処理の過程で生じた疑義等について、組織としての把握及び対応策の検討を行うことができていなかったことを大きな反省点と受け止め、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進めることとします。 ○兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失、年金事務所等における事務処理遅延に係る総点検結果を重く受け止め、届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定しました。今後、受付進捗管理システムを活用し、届書等の進捗管理の徹底を図り、「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施していくとしています。	○年金の迅速な決定についてのサービススタンダードの達成状況については、前年度実績を下回ったものがあるものの、遺族基礎年金を除き、目標である90％を達成できている。特に、障害厚生年金に係る対応については、本部の審査体制の維持とスキルの向上、事務所及び事務センターとの連携の強化の取組によりサービススタンダードの達成率の目標を上回ったことについては評価する。今後も目標達成に向けて取り組まれない。 サービススタンダードの達成率 ※最終年度において90％以上を目標。 （老齢基礎年金1か月以内） 24年度→25年度 94.3％→96.5％ （老齢基礎年金2か月以内（加入状況の再確認を要する場合）） 24年度→25年度 97.8％→97.1％ （老齢厚生年金1か月以内） 24年度→25年度 91.5％→95.6％ （老齢厚生年金2か月以内（加入状況の再確認を要する場合）） 24年度→25年度 97.5％→96.8％ （遺族基礎年金1か月以内） 24年度→25年度 88.2％→85.7％ （遺族基礎年金2か月以内（加入状況の再確認を要する場合）） 24年度→25年度 94.2％→94.9％ （遺族厚生年金1か月以内） 24年度→25年度 94.2％→94.5％ （遺族厚生年金2か月以内（加入状況の再確認を要する場合）） 24年度→25年度
3. 給付事務に関する事項			
① 迅速な決定			
「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90％以上となるよう取組を推進する。			
なお、達成率の低い障害厚生年金については、引き続き、本部の審査事務の効率化を図り、スキルの向上に努めるとともに、年金事務所・事務センターとの連携を強化し、本部への年金請求書の送付日数の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。			
② 正確な支給			
年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、過去の裁判等の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。			
③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組			
受給者の申請忘れ、申請漏れを防止			

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
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行う。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付する。 ④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化 新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略について周知する。また被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。	1,151 件の事務処理遅延が判明しました。対象となったお客様にはお詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行い正しい年金をお支払いしました。 届書等の事務処理遅延等の根絶を期するためには、受付進捗管理システムへの確実な登録と管理職員による進捗管理の徹底が必要であることから、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、今後、その取り組みについて確実に実施していくこととしています。 ○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は、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を、60 歳、平成 26 年 1 月から受給開始年齢が順次引き上げられた 61 歳の男性及び 65 歳到達の 3 か月前に送付しています。 ○60 歳以降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、60 歳到達の 3 か月前に送付しています。 ○また、昭和 28 年 4 月 2 日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金（報酬比例部分）の受給開始年齢が 61 歳以降に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」を平成 25 年 2 月から平成 26 年 12 月までの間、原則として 60 歳に到達する 3 カ月前に送付しています。 ○老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69 歳到達月に送付しています。 （平成 25 年度送付件数） ・年金請求書（ターンアラウンド方式） 1,056,839 件 ・老齢年金のお知らせ（はがき） 182,310 件 ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき） 125,168 件 ・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき） 586,687 件 ・年金請求を促すためのお知らせ（はがき） 20,248 件 ○平成 25 年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡届の提出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届書の省略を実施しました。 なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。 【参考 1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,528,552 件（平成 25 年度） 【参考 2】住民票コード収録率（平成 26 年 2 月現在） 受給権者：99.0％（平成 25 年 3 月の 98.9％から 0.1％増） 被保険者：93.1％（平成 25 年 3 月の 89.0％から 4.1％増）	○平成 25 年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡届の提出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届書の省略を実施しました。 なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。 【参考 1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,528,552 件（平成 25 年度） 【参考 2】住民票コード収録率（平成 26 年 2 月現在） 受給権者：99.0％（平成 25 年 3 月の 98.9％から 0.1％増） 被保険者：93.1％（平成 25 年 3 月の 89.0％から 4.1％増）	91.2％→90.7％ （障害基礎年金 3 か月以内） 24 年度→25 年度 95.5％→90.4％ （障害厚生年金 3 か月半以内） 24 年度→25 年度 59.3％→93.2％ ○40 拠点、1,151 件の事務処理遅延が判明したことは、極めて遺憾である。新たに策定した「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施し、事務処理遅延が再発することのないよう徹底されたい。 ○正確な支給については、研修や現場との意見交換の実施、事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成等の取組を行っているが、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て努力されたい。 時効特例給付については、過去の不統一ケースの是正をほぼ終えることができたが、引き続き、今後の再発防止について十全を期されたい。 ○年金受給にできる限り結び付けていくための取組については、ターンアラウンド方式による年金請求書や、各種お知らせを事前に送付する取組を行っており評価できる。 ○住基ネットを活用した届出手続の簡素化については、新たに受給者となった者について、住民票コードの収録状況等や届出の要否についてのお知らせの実施、被保険者については、資格取得時や住所変更時に住民票コードの収録作業を行ったことは評価できる。引き続き未収録者の住民票コードの収録に向けて努力されたい。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価															
4. 相談、情報提供に関する事項																		
（１）年金相談の充実		評価：A	評価：A															
【評価の視点】評価基準①																		
○ 難易度の高い相談対応は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金相談の充実に向けた取組を行ったか。	＜実績＞ ○年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等）は、基本的に相談スキルを持った正規職員等（正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。以下同じ。）で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割程度を正規職員等が対応）の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針（平成23年10月）」に基づく一般相談窓口ブースの正規職員等配置計画により、計画的な配置に取り組み、平成26年4月には概ね4割に達しました。	○年金事務所の待ち時間は、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上となった事務所数は0カ所（平成24年度0カ所）と平成24年度実績を維持し、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均3か所（平成24年度同12か所）となり、昨年度に比べ改善を図ることができました。今後各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。	○年金相談について、事務所の規模や相談内容の難易度に応じて、相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制を段階的に整備する取組（平成26年度までに常設の相談窓口ブースの4割程度を正規職員が対応することとし、25年度においては正規職員の割合を3割程度とする）については、昨年度に比べ配置実績の向上が見られた。															
また、ねんきんダイヤル応答率について、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度において、70%以上とする目標を達成したか。			また、年度計画に掲げた各種取組に着実に取り組んだ結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0カ所と昨年度の実績（0カ所）を維持し目標を達成するとともに、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均3か所となっており、昨年度の12か所に比べ改善が図られ、ほとんどの事務所が30分以内となった。															
【数値目標】																		
・来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める（行動計画に記載）																		
・ねんきんダイヤル応答率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を70%以上とすることを目指す。）																		
（１）年金相談の充実																		
平成25年度は、「マイナス改定」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。	〔一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況〕 <table><tr><td></td><td>平成23年度</td><td>平成24年度</td><td>平成25年度</td><td>平成26年度当初</td></tr><tr><td>配置計画</td><td>1割程度</td><td>2割程度</td><td>3割程度</td><td>4割程度</td></tr><tr><td>配置実績</td><td>—</td><td>20.9%</td><td>28.7%</td><td>36.3%</td></tr></table> （注1）配置実績は、4月1日現在の割合である。 （注2）正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初	配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度	配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%	○コールセンターの応答率は平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%、平成24年度は78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保し、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。更に平成25年度は、84.9%まで上昇しました。なお、コールセンターは、年金定期支払日前の数日間や大量の通知書発送後には極端に込み合いますが、その他の時期は比較的にかかりやすくなるなどの特性があることから、現在、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善と閑散期におけるコールセンターのより有効活用を図ります。また、引き続き、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙時期のオペレーター席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。更に、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図っていきます。	○「ねんきんダイヤル」の応答率については、各種通知の発出時期等の要因により、応答率が低下した時期があったものの、繁忙期に応じたオペレーター席数の増設、QA作成によるオペレーターのスキル形成の取組等を通じて、平成24年度の78.7%から平成25年度は84.9%に改善し、中期計画の最終年度における目標応答率（70%以上）を1年前倒しで達成した。
	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度当初														
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度														
配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%														
なお、「年金確保支援法に基づく後納制度」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターの運営を継続する。	【別表11：年金相談窓口ブースの状況】 ○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長（19時まで）及び毎月第2土曜日における年金相談を実施しました。		また、年金事務所電話の自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送を拡大し、事務所電話の改善を図ったことは評価できるが、機構に寄せられた意見等の内容（別表16）を見ると、依然として「事務所の電話の不通」に関する苦情があることから、更なる事務所電話の改善に努められたい。															
① 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、併給調整等）	【別表12：年金事務所の混雑状況の比較】 ○年金事務所の待ち時間をホームページ及び携帯サイトによりリアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行うことで、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図るため、平成22年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、さらに宮城県、広島県、福岡県及び札幌市の30年金事務所に導入し154年金事務所にサービス拡大しました。（平成26年4月実施） （平成22～24年度導入事務所：千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、岐阜県、愛知県、三重県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県の124事務所） ○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。 ・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		○今後も引き続き、年金相談の待ち時間短縮に取り組むとともに、相談担当者のスキルアップ等を図り、相談業務品質の向上に努められたい。															

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																									
は基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成25年度においては、常設相談窓口ブースの3割程度の正規職員化を目指す。（平成26年度までに順次対応） ② 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、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 ③ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。 ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。 イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。 ウ 手続きの十分なご案内を行うこと（記入例の周知、必要書類の明確化）により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。 エ 相談内容に応じたブースを設置（難しい事例、簡単な届出）することにより、相談の効率化を図る。 オ 昼休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。 カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。 キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。 ④ 「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」（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リアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス）について、相談窓口が混雑している年金事務	席（平成25年11月（扶養親族等申告書対応）、平成25年12月（特例水準解消に伴う統合通知書等対応）、平成26年1月～3月（源泉徴収票再発行対応）に100席増席、平成25年11月～平成26年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを50席増席） ・ 扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ＆Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q＆Aをホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減化 ・ コールセンター支援システムの改修等により、事跡作成等の処理時間を短縮(平成25年3月9.7分、平成26年3月9.4分)し応答呼数を増加化 ・ 大量に送付する通知書(統合通知25年6月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書25年10月、特例水準の解消に伴う統合通知等25年12月、源泉徴収票26年1月)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、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み(4回)及びコールセンターの管轄エリアの見直しによる総呼数の平準化 ・ 混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を引き続き実施（平成24年1月から実施） ・ 年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、試行的に実施していた自動音声システム（I V R）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を170事務所に拡大し、コールセンターを有効活用。（平成24年度試行実施事務所数40事務所） ○コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、上記の取り組みを進めることにより、結果として平成25年度の応答率は84.9％（平成24年度78.7％）と改善しました。（なお、総呼数には、電話はつながったものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。） 【別表13：ねんきんダイヤル月別応答状況】 ○相談業務の質的向上を図るため、昨年に引き続き相談業務担当職員への研修資料として優良事例を全国展開しました。 ○「年金相談事跡管理システム」について、「お客様対応業務システム」に統合するとともに、「コールセンター支援システム」の相談事跡も取り込むことで年金事務所での閲覧を可能とし、情報の共有化を図りました。 ○各都道府県の社会保険労務士に委託している「年金記録相談窓口ブース」の「一般年金相談ブース」への転換を平成23年度から段階的に進めており、平成25年度中に全ての年金事務所において転換しました。 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">社会保険労務士会委託窓口数</th></tr><tr><th>記録相談窓口数</th><th>一般相談窓口数</th></tr><tr><td>平成23年10月1日</td><td>163 ブース</td><td>184 ブース</td></tr><tr><td>平成24年4月1日</td><td>136 ブース</td><td>235 ブース</td></tr><tr><td>平成25年4月1日</td><td>72 ブース</td><td>346 ブース</td></tr><tr><td>平成26年4月1日</td><td>0 ブース</td><td>439 ブース</td></tr></table> （注）社会保険労務士に委託している「一般相談窓口数」は記録相談窓口から転換したブース数と当初から一般相談窓口として委託したブース数の合計である。 また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、地域の実情に応じて順次社会保険労務士会へ委託の拡大を行っています。 <table><tr><th>平成22年度</th><th>平成23年度</th><th>平成24年度</th><th>平成25年度</th></tr><tr><td>1,952 回</td><td>1,687 回</td><td>1,563 回</td><td>1,864 回</td></tr></table> ○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（市川市、江東区、浜松市、京都市）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（岩手県、大分県）といった地域バランス等を考慮し、6か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成25年9月から順次設置） ○全国72か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。		社会保険労務士会委託窓口数		記録相談窓口数	一般相談窓口数	平成23年10月1日	163 ブース	184 ブース	平成24年4月1日	136 ブース	235 ブース	平成25年4月1日	72 ブース	346 ブース	平成26年4月1日	0 ブース	439 ブース	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	1,952 回	1,687 回	1,563 回	1,864 回		
	社会保険労務士会委託窓口数																											
	記録相談窓口数	一般相談窓口数																										
平成23年10月1日	163 ブース	184 ブース																										
平成24年4月1日	136 ブース	235 ブース																										
平成25年4月1日	72 ブース	346 ブース																										
平成26年4月1日	0 ブース	439 ブース																										
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																									
1,952 回	1,687 回	1,563 回	1,864 回																									

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価															
所が多い地域への導入拡大を図る。 ⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへの Q&A の掲載等により入電数の減少を図る。 また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善（相談事跡の入力処理の簡略化など）、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。 ⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、過去の相談履歴の索引が可能な「年金相談事跡管理システム」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（高齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。 ⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について引き続き全国展開を図る。 ⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブース」への委託に段階的に転換する。 また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。 ⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。 ⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）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。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市区町村等関係団体の協力のもと	・相談センター職員に対する研修について、年金事務所での研修材料（テキスト、テスト、WM研修用モデル等）の提供 ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援 ・社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施 ○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区町村の庁舎や、商工会議所等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。 <table><tr><td></td><td>平成 22 年度</td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td></tr><tr><td>出張相談実施回数</td><td>7,958 回</td><td>8,332 回</td><td>7,059 回</td><td>6,976 回</td></tr><tr><td>相談者数</td><td>148,258 人</td><td>147,761 人</td><td>123,765 人</td><td>103,080 人</td></tr></table> （注）表の平成 23 年度実績には、被災地域における被災者出張相談（出張相談回数 816 回、相談者数 18,620 人）の実績を含んでいます。 ○平成 25 年 4 月から市町村における「市町村情報照会システム」は、利便性を高めるために端末装置を「ねんきんネット」へ統合しました。また、「ねんきんネット」の未導入市町村に対して、平成 25 年 4 月と平成 26 年 1 月に導入に向けての協力依頼を行いました。その結果、「ねんきんネット」を導入した市町村は平成 25 年度末では 989 市町村（平成 24 年度末 742 市町村）に増加しました。 （市町村による年金記録交付実績は平成 25 年度 5,426 件（平成 24 年度 3,662 件）） ○相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。 ・CS及び相談スキル向上推進のための基本方針（平成 24 年 12 月）に基づき、ブロック本部及び年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築 ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開 ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、記録照会回答票等の記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号等へのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました（平成 25 年 4 月実施） ・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施（平成 25 年 5、7、9 月、平成 26 年 2 月実施）また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施（平成 23 年 7 月から随時実施） ・年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施。（平成 25 年 4 月、7 月、10 月、平成 26 年 1 月実施） ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成 25 年 8 月実施）		平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	出張相談実施回数	7,958 回	8,332 回	7,059 回	6,976 回	相談者数	148,258 人	147,761 人	123,765 人	103,080 人		
	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度														
出張相談実施回数	7,958 回	8,332 回	7,059 回	6,976 回														
相談者数	148,258 人	147,761 人	123,765 人	103,080 人														

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		4. 相談、情報提供に関する事項	
平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。 ⑪ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。 ⑫ ねんきんネットの協力市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。 ⑬ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、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。			
（２）分かりやすい情報提供の推進 【評価の視点】評価基準⑫ ○ 目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報提供の充実を図ったか。 （２）分かりやすい情報提供の推進 ① 社会保険事業の効果的な周知活動 ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る。 イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。 ・ 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活動 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 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、事務講習会等を活用した事業主に対する周知活動	<実績> ○制度改正（平成26年4月施行分）に関する周知を以下のとおり行いました。 （一般周知） 改正事項全般について、次のとおり周知を実施しました。 ・ 年金事務所、市町村等の窓口にて制度改正のお知らせ（チラシ）を配置しました。 ・ 事業主あて納入告知書に制度改正のお知らせ（チラシ）を同封しました。 ・ 市町村広報誌用の原稿を提供しました。 ・ 法務省と連携し、矯正施設に制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 ・ 機構ホームページに制度改正の概要（チラシ）を掲載しました。 （個別周知） 機構で保有する情報により対象者の把握が可能となる改正事項について、次のとおり周知を実施しました。 ・ 国民年金任意加入未納期間の合算対象期間への算入 任意加入未納期間を合わせて初めて受給資格期間300月を満たす方等に対して、年金請求書（ターンアラウンド）、制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 ・ 国民年金保険料の2年前納制度の創設 現年度に未納がない現金納付者、口座振替による1年前納又は6ヵ月前納を利用している方に対して口座振替納付申出書を送付しました。 ・ 国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直し 免除承認を受けた方のうち未納のある方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。 ・ 国民年金保険料免除期間に係る保険料納付の改善 障害年金受給により法定免除に該当している方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。 ○保険料を納付し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、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。 ○地域年金展開事業 公的年金制度に対する理解を深めるため、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を平成24年4月から実施していま	評価：A ○公的年金制度に対する理解を深めるため、それぞれの地域に根差した「地域年金展開事業」を推進しました。また、さらなる事業推進の実行を目的とした「地域年金事業運営調整会議」開催については、事業を開始した平成24年度は26道府県での実施でしたが、平成25年度は47都道府県全てで実施することができました。また、公的年金制度の周知、啓発活動として、高校、大学等で行った「年金セミナー」については、平成24年度は515回の実施に対し、平成25年度は1,398回の実施となりました。 ○地域年金展開事業を推進する上で、代表事務所の体制強化を行いました。また、強化事務所に関しては、更に各ブロック本部に2事務所追加し、合計4事務所を設置することで、全国で36カ所としました。 ○公的年金制度啓発資料については、雇用保険制度、法改正の記事を反映し「知っておきたい年金のはなし」「退職後の年金手続きガイド」の改訂版を作成しました。 ○年金委員活動の活性化を図るために、活動指針を示した「年金委員（地域型）活	評価：B ○体制強化を図り、「年金セミナー」を最終年度に大きく増加させたほか、年金啓発資料を若い世代向け、学生向け、退職された方向けにそれぞれ作成したことなどは一定程度評価できる。一方、その啓発資料についてのHPでのアクセスや配布先等について改善を図りたい。 ○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、電子納付及びクレジットカード、口座振替による納付方法等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周知を行った結果、利用件数は前年度を上回った。 （コンビニエンスストア利用件数） 24年度→25年度（対前年度） 1,316万件→1,438万件（+122万件） （インターネットバンキング利用件数） 24年度→25年度（対前年度） 41万件→42万件（+1万件） （クレジットカード納付件数）

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 ウ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、下記に示す地域年金展開事業を推進する。 ・ 地域の高校、大学や企業等を対象とした年金啓発セミナーを実施 ・ 上記活動を推進させるため「知っておきたい年金のはなし」など年金啓発資料を作成、配布 ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した地域年金調整会議の実施 ・ 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 ・ 年金委員に対する研修を充実させるとともに積極的に情報を提供 ・ お客様から直接機構のサービス改善についてのご意見・ご要望を聞く年金事務所お客様サービスモニター会議の実施 エ 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。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続の周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大学等への協力依頼を行うなど、学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知を行う。 オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善に取り組む。 ・ 年金Q&Aコーナーに設けたアンケート回答やホームページアクセス件数の分析等により、お客様の意見やニーズを把握し、お客様が目的の情報に容易にアクセスでき、かつ、理解しやすいものとなるよう、常に画面構成や内容を工夫する。 ・ 特に年金Q&Aについては、引き続き、改善・充実に努める。 ② 年金個人情報の提供の充実 ア 「ねんきん定期便」について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。な	す。 （体制強化） ・ 都道府県代表事務所においては、総務調整課に特定業務契約職員1名を配置するとともに、新たに平成25年度より、強化年金事務所（ブロック4事務所）に特定業務契約職員1名を設置することで、より一層の事業推進が図れる体制を構築しました。 （年金啓発セミナー等） ・ 各年金事務所において、自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナー、年金説明会や年金研修会等）を行いました。平成25年度は、高校、大学等の教育機関：1,398回、企業・自治体：1,937回、商業施設等：591回、自治体・公共施設等：5,411回、ハローワーク等：12,558回、実施しました。 （年金啓発資料） ・ 若い世代向け対象に作成された、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」について、法改正事項を反映させるとともに、より見やすくした改訂版を発行しました（平成26年3月）。 ・ 大学のホームページに掲載できるよう、学生を対象に公的年金制度をよりわかりやすく説明した「学生用 5分でわかる！ 知っておきたい年金のはなし」を作成し、機構のホームページに掲載しました。（平成26年3月） ・ 退職された方への年金手続きのご案内等を目的として作成された「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険制度、法改正の記事を追記した改訂版を発行しました（平成26年3月）。 ・ 視覚または聴覚に障害のあるお客様にも、公的年金制度及び障害年金制度をよりわかりやすく理解できるように、音声説明、手話通訳や字幕を用いた説明動画を作成し、機構のホームページに公表しました（平成25年12月）。 （地域年金事業運営調整会議） ・ 地域年金展開事業を推進するために、地域の自治体や関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）と連携した地域年金事業運営調整会議を、全国47都道府県において開催しました。 （年金委員） ・ 厚生労働省から通知された「平成25年度における年金委員の重点的な活動内容等について」に基づき、「平成25年度の年金委員活動に関する取組み方針」を策定し、周知しました（平成25年4月）。 ・ 年金委員に対して、ブロック本部や年金事務所単位で、年金委員研修会を実施しました。また、各ブロックから代表の年金委員（地域型・職域型各2名）を参集させ、機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成25年10月）。 ・ 機構ホームページ上の「年金委員通信」に、年金記録再確認キャンペーンの周知、「年金委員（地域型）活動の手引き」など、その時節に応じて積極的な情報提供に努めました。 ・ 年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、理事長表彰、ブロック本部長表彰を選定し、ねんきん月間中に開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。 また、平成25年度から、以前から強く要請していた厚生労働大臣表彰を創設する運びとなり、上記表彰式と併せて、表彰伝達式を実施しました（平成25年11月）。 ○平成25年度「ねんきん月間」の取組みとして、大学生等に対する学生納付特例制度の周知、市町村役場および商業施設等での各種相談会や納付相談会を集中的に行い、公的年金制度に対する周知、啓発を図りました。その結果、全国の年金事務所が、教育機関、企業・団体、年金委員等に実施した研修会などの取組は、4,570回となりました。具体的には、教育機関：723回、企業・団体等：108回、民間施設等：130回、自治体、公共施設等：1,054回、ハローワーク：1,064回、年金委員：437回、その他：154回実施しました。 ○わかりやすく利用しやすいホームページとするため、次の改善を行いました。 ・ 文字サイズ変更ボタンに、現在選択中の文字サイズを赤色で示す機能を追加しました。 ・ 「年金Q&A」内に検索機能を追加しました。 ・ アニュアルレポート2012音声版を掲載しました。 ・ 障害年金周知の動画、年金制度周知の動画サイトを新設しました。 ・ 外国語ページの表示について、階層の簡略化（トップページからアクセス可能とする）を行いました。 ・ 詐欺や不審メールに対する注意喚起を速やかに掲載し、被害防止に努めました。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付）	動の手引き」を作成するとともに、機構ホームページ上の「年金委員通信」の掲載内容を見やすくするとともに、積極的に情報提供を行いました。 ○現場から要望の強かった「厚生労働大臣表彰」の創設を実現させ、ねんきん月間において、全国で年金委員研修に併せて、表彰伝達式を実施することができました。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、35歳、45歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成25年4月から平成26年3月末までに、約6,552万人に送付） ○平成25年度において、電子版振込通知書など年金の支払いに関する通知書については約61万件（平成24年度約23万件）、電子版「ねんきん定期便」については約79万件（平成24年度約33万件）利用されています。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者に加入記録の提供、はがき形式を原則とし、わかりやすく表示するとともに「ねんきんネット」の普及のため「アクセスキー」をお知らせしました。 ○「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、ツイッター、各種出版物への記事の掲載、リーフレット等を活用して積極的な広報を行うとともに「気になる年金記録・再確認キャンペーン」の実施と年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、年金受給者の年金見込額試算や持ち主不明の年金記録の機能追加、スマートフォンの対応など数多くの機能追加を実施しました。また、利用者については、累計約280万件に拡大しました（平成25年度のユーザID発行件数約115万件、累計約280万件） ○「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方75万人に「ねんきん定期便」を送付しました。	24年度→25年度 126万件→135万件(+9万件) （口座振替率） 24年度→25年度 35%→36% (+1%) ○平成26年度においては、国民年金保険料の納付向上に向けて、特に国民年金の未納が多いと言われていた若年者層への対策の一環として、若年層に対して年金制度への理解の一助になる映像資料やリーフレット等を作成し、モデル的事業を実施することを通じ、これまでの地域年金展開事業の更なる向上に努められたい。 ○若年層を対象に、公的年金制度の内容をわかりやすく説明した啓発資料については、目的や対象者に応じた適切な広報手段として効果的な役割をはたし、また、法改正だけでなく、よりわかりやすい記載方法への見直しを図るなど、内容の充実を図った。 ○「ねんきんネット」について、受給者への「年金記録確認のお願い」のハガキを送付する事により、新規ID取得者増加（平成25年度115万件：平成24年度87万件的1.3倍）につながったこと、数多くの機能追加を実施したことは、評価できる。引き続き、「ねんきんネット」の利用者拡大に向けて、創意工夫のうえ、取り組まれたい。

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		４．相談、情報提供に関する事項	
平成２５年度計画及び評価の視点	平成２５年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
お、節目年齢（３５歳、４５歳、５８歳）のうち、５８歳が５９歳に変更されたことに伴い、平成２５年度においては、３５歳、４５歳の方については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する（５９歳の方については、前年度に封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知しているため、平成２５年度は、はがきで通知する）。 イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認 「ねんきんネット」にアクセスすることにより、自宅にいながら振込通知書や「ねんきん定期便」等の電子版が確認できるサービスの提供を行う。 - 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。 - 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をする等、前記Ⅰ（８）に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。 ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。	- 平成 25 年度において、電子版振込通知書など年金の支払いに関する通知書については約 61 万件（平成 24 年度約 23 万件）、電子版「ねんきん定期便」については約 79 万件（平成 24 年度約 33 万件）利用されています。 - 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事業は、「ねんきんネット」に統合したため終了しました。 - 平成 25 年度末で「ねんきんネット」を導入している 661 市区町村及び 203 の郵便局で年金記録の交付を実施しています。 - 市区町村における「ねんきんネット」の導入については、利便性を高めるため平成 25 年 4 月から「市町村情報照会システム」の機能を「ねんきんネット」に統合しました。また、「ねんきんネット」の未導入市区町村に対して、平成 25 年 4 月と平成 26 年 1 月に導入に向けての協力依頼を行いました。その結果、「ねんきんネット」を導入した市区町村は（平成 24 年度末 742 市区町村）平成 25 年末では 989 市区町村に増加しました。（市区町村による年金記録交付実績は（平成 24 年度が 3,662 件）平成 25 年度 5,426 件） 「ねんきんネット」については、政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、周知用リーフレット等を活用し、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約 6,552 万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付しました。 - 年金事務所においても来訪者への周知を図り、積極的に「アクセスキー」を交付し、利用者の拡大を実現しました。また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施においても、併せて「アクセスキー」をお知らせすることにより周知を図った。（平成 25 年度のユーザ ID 発行件数は約 115 万件、累計約 280 万件） - 年金事務所が発行したアクセスキーは、平成 25 年度約 47 万件（前年度約 15 万件） - 平成 25 年 4 月 30 日から、年金受給者の方も年金見込額試算をご利用いただけるようにしたほか、平成 26 年 3 月 31 日からは、ご自身の年金加入記録や年金見込額などを一覧形式で確認できる画面の追加、年金請求書など一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる機能の追加、持ち主不明の年金記録の検索機能の検索対象に、厚生年金基金の記録及び基礎年金番号導入前に退職した国家公務員・地方公務員及び私立学校教職員の共済記録や旧農林漁業団体職員共済組合の組合員記録を追加、スマートフォンなどのモバイル機器への対応など、お客様サービスの充実を図りました。 「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方 75 万人に「ねんきん定期便」を送付しました。		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項		評価：A	評価：B
【評価の視点】評価基準⑬ ○ お客様向け文書の改善に取り組むとともに、年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施等により収集したお客様の声を踏まえたお客様目線でのサービス向上や、「サービス・業務改善コンテスト」により全国展開が相応しいとされた取組についての全国展開の推進など現場主導のサービス改善等を行ったか。 また、「お客様対応業務システム」を導入して、お客様の声等の管理・分析に努めたか。 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 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として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。 ② お客様向け文書の改善 お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。 なお、これらご意見を集約化、普遍化した「お客様向け文書ガイドライン」等を活用して関係職員の研修を行い、文書作成段階からわかりやすい文書づくりに努める。 ③ 現場主導のサービス改善 ア 年金事務所におけるお客様サービスモニター会議の実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービスの向上に努める。 イ 各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサ	<実績> ○お客様へのお約束 各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、サービスリーダー実施要領に基づき、各年金事務所に設置されたサービスリーダーが、事務所内のサービスを四半期に一度チェックし、改善に努めるとともに、各ブロック本部においても、管轄する事務所のサービス状況を定期的に確認することで、お客様サービスの向上に努めました。 【別表14：お客様へのお約束10か条】 ○お客様向け文書の改善 ・ お客様向け文書モニター会議の開催 文書モニター（一般の方）15名と文書デザイナー（文書作成のプロ）2名にご参画いただき、わかりやすい文書になるよう検討・改善をしました。平成25年度は、合計11回開催し、12件のお客様向け文書を審査し、改善しました。 ・ お客様向け文書審査チーム お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置し、検討・改善をしました。平成25年度は、合計45回開催し、104件のお客様向け文書について審査し、改善しました。 ・ わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上 お客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理した「お客様向け文書作成ガイドライン」について、文書モニターからのご意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に、リニューアル版を作成し、職員へ周知をしました（平成25年11月）。 また、リニューアル版を用いて、機構本部で文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修」を実施しました（平成26年3月）。 ○現場主導のサービス改善 年金事務所お客様サービスモニター会議の開催 普段、年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国18か所の年金事務所で実施しました。 モニターからいただいたご意見については、年金事務所および機構本部で、今後の対応方針をまとめ、参加モニター宛に回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、機構LANにて全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成25年10月～12月） ○サービスリーダー会議の開催 各ブロック本部担当部長および担当者出席のもと、事務所におけるサービス改善の課題、好取組状況の共有を図りました（平成25年10月）。 ○サービス・業務改善コンテスト ・ 各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い、効果的な取組について全国展開しました（平成25年12月）。 <平成25年度コンテストの全国展開の例> ① 東北福島年金事務所 「地域年金展開事業における地域教育事業について」 ・ 内容：地域年金展開事業として、中学生を対象とした年金教室、大学生等を対象とした年金セミナー及び教員を対象とした福島県教員セミナー等を実施した取組。 ② 藤沢年金事務所 「パワーポイントを活用した算定基礎届事務説明会の実施と今後の展開について」 ・ 内容：算定基礎届の事務説明会において、お客様へガイドブックを配布することに加えてパワーポイントを使って事務説明会を実施した取組。 ○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しました。投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィードバックしました。なお、平成25年度（平成25年4月～平成26年3月）においては、投稿された提案175件を評価し、44件の提案に基づき、各種届書様式、ホームページ及び業務処理マニュアルの見直し等を行いサービス改善・業務改善につなげました。 ○お客様の声の集約	○お客様サービス向上の取り組みとして、ご意見箱の設置、お客様対応業務システムを導入するとともに、直接お客様からご意見をお聴きするため、年金事務所お客様サービスモニター会議、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、外部調査機関による年金事務所等の窓口・電話調査（覆面調査）、コールセンターお客様満足度調査を実施しました。 ○効果的にお客様向け文書改善を図るため、お客様文書モニター会議においては、文書デザイナー（文書作成のプロ）を起用し、文書モニターからのご意見とともに、文書作成のプロからのご意見を参考にしました。また、文書作成担当者のスキルアップを図るため、お客様向け文書を作成する際、指針となる「お客様向け文書作成ガイドライン」リニューアル版を作成するとともに、外部講師による「お客様向け文書作成研修」を実施しました。 ○お客様の声報告の処理については、今まで手作業で情報展開、集計作業を行っていましたが、平成25年9月より「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声のスピーディーな情報共有、集計業務の効率化を図ることができました。 ○CS活動を推進するために、その基本となる「サービス推進の手引き」を冊子化し、全職員へ配布しました。また新たにCS研修体系を確立し、全国でCS研修を実施しました。 ○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果、「満足」と「やや満足」の合計が、平成24年度と比較して、1.5%アップの89.2%と改善されました。 ○今後も機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきます。 ○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」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取組」を通じ、業務改善に寄与するとともに、	○お客様目線でのサービス向上の取組として、「お客様向け文書モニター会議」（合計11回開催）、「年金事務所お客様サービスモニター会議」のモデル実施（全国18ヶ所の年金事務所で開催）、「サービス・業務改善コンテスト」の定期的な開催など、年度計画に定められた各種取組を着実に実施し、サービス改善に努めたことは一定程度評価できる。 ○また、窓口対応等の接遇スキル向上のため、「サービス推進の手引き」を冊子化し、全職員に配布するとともに、民間企業によるCS指導者育成研修を実施するなど、窓口対応等におけるお客様の満足度を高めるための取組の充実を図ったことも併せて評価できる。 ○「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声のスピーディーな情報共有、集計業務の効率化を図ったことは評価できる。 今後は、拠点からの改善要望を分析し、システムの改善に努めるとともに、収集された情報を分析し、お客様サービスの向上に繋げるよう努められたい。 ○お客様サービスの向上は、年金の業務運営に対する信頼確保を図る上で大変重要であり、機構発足時からの大きな目標であった。その目標達成に向けたこれまでの各種取組は評価できるところである。しかしながら、年金の業務運営組織として真に求められるサービスは、「正しく適用し、正しく記録を管理し、間違いなく年金給付を行う」ことであり、さらに、お客様に対しては、可能な限り分かりやすい文書で、分かりやすく説明し、年金制度について正しく理解いただくことである。そのため、今後、職員の資質や業務水準の向上に資する取組はもとより、お客様の声や現場職員の意見を真摯に受け止め、より積極的にサービス改善に向けた取組の充実を図られたい。 なお、覆面調査については、窓口の

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
ービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。 ウ 各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、効果的な取組について全国展開を推進する。 エ 職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。 ④ 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徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。 また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については、引き続き毎月ホームページに掲載する。 さらに、平成25年9月に導入する「お客様対応管理システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。 ⑤ 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」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、その結果を機構ホームページに公表する。 イ 接客を含めたお客様満足度（CS）の向上とその実践のため、新たに改定した「日本年金機構マナースタンダード」及び「サービス推進の手引き」をもとに、職員に対するCS研修を体系化しCS活動の推進に努める。 ⑥ 分かりやすい情報提供 「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、年次報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすく情報提供する。	本部にて集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に週1回まとめて情報提供し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました。 （機構全体のご意見・ご要望からの改善） [平成25年度：改善提案21件中、17件処理済み（4件は平成26年度繰越）] 具体例 ・「聴覚障害者にもわかりやすい啓発ビデオを作成して欲しい」というご意見から視覚及び聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料（スライドショー）を作成し、ホームページに掲載しました。（平成25年12月） ・「印鑑を使った後に印鑑を拭く紙を用意してほしい」というご意見から印鑑を使用する窓口すべてに「印鑑拭き」と「印鑑ブラシ」を設置しました。（平成25年5月） 年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続きホームページに掲載し情報共有を図っています。（お客様対応業務システム） ・平成25年9月から稼働し、お客様の声のスピーディーな情報共有と集計業務の効率化が図られました。 ・平成25年12月に全国の拠点に対し改善点の意見照会を図ったところ、約60件の改善要望がありました。これらについては、平成26年下期から優先順位をつけて対応する予定です。 【別表15：意見・要望・苦情等の状況】、【別表16：ご意見の内容（詳細）】 ○窓口サービスの改善 お客様満足度アンケート調査及び外部機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査 平成24年度の調査結果については、平成25年6月1日にホームページに公表しました。 ・全国の年金事務所および街角の年金相談センターのお客様を対象として「お客様満足度アンケート」（以下「アンケート」という）を実施しました（平成26年1月）。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度は、89.2%となりました。 ・全国の年金事務所および街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務における「お客様へのお約束10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者によるいわゆる覆面調査を実施しました（平成26年1月）。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度（年金相談窓口）は、67.7%となりました。 ・更に、コールセンターについて、お電話いただいたお客様にはがきを送付するお客様満足度調査を実施しました（平成26年1月）。平成25年度、5段階評価における「やや満足」「満足」を合計した全体満足度は、82.1%となりました。 【別表17：『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）調査結果の概要】 【別表18：お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移（年金相談窓口）】 ○CSの向上と実践のため、 ・平成25年4月に在籍するすべての職員に対して、「サービス推進の手引き」を配布するとともに、平成25年度研修計画において、本部、ブロック本部、年金事務所が一体となった、CS研修体系を確立しました。平成25年度は、5月のCS本部研修を初めに、7月までに全ブロック本部でCSブロック研修を実施しました。 ・CSを推進する指導者を育成するため、民間企業によるCS指導者育成研修を行いました（平成26年1月）。 ・CS向上を図るため、毎月、機構のCS施策、事務所の好取組事例、お褒めにつながった事例等を内容とする「スマイルCS通信」を作成しました。平成25年10月より、毎月末機構LANに掲載することで、全職員に対して情報提供しました。 また、お客様の声、CS調査等でお褒めの多い年金事務所、サービス・相談分野における成果指標で優秀な年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規定に基づき、平成26年4月開催の「全国年金事務所長・事務センター長会議」にて表彰を行いました。 ○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝え するため、9月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。アニュアルレポートの中では、「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の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員の声を紹介するなどの工夫を凝らしました。 また、お客様に年金を確実にお届けするための取組やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するためなどの特集記事を作成しました。 作成にあたっては、より見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限りお客様に理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。	これらの取組を全国の年金事務所・事務センターに展開し、現場主導のサービス改善に努めました。	サービス改善状況はもとより、職員が正しい年金の知識や法改正に伴う手続き変更などをわかりやすく情報提供できているかについても把握するものであるが、現行の調査ではその点が極めて不十分であることから、来年度以降の調査においては、その点について充実を図られたい。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
⑦ 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。	○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、理事長の諮問機関である運営評議会を4回開催しました。 運営評議会においては、平成26年2月12日に「国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。 【別表19：運営評議会からの提言】		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																
6 電子申請等の推進に関する事項		評価：B	評価：B																
【評価の視点】評価基準⑭ ○ 電子媒体申請の対象届書の拡大や事業主等への広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図るなど、電子申請の利用を促進する取組を推進したか。 また、国民年金関係届書等の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図ったか。 【数値目標】 ・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のオンライン利用率：23年度末に65%（中期計画における目標）	<実績> ○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取組を実施しました。 ・被保険者資格取得届と同一契機で提出される「健康保険被扶養者（異動）届」及び「国民年金第3号被保険者関係届」を電子（媒体）申請の対象届に追加するとともに、同時に CSV ファイル添付方式による電子申請も可能としました。（平成25年10月） ※上記の取組の結果、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことから、電子申請による届出件数は前年度から次のとおり増加しました。 <table><tr><td></td><td>25年度</td><td>24年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>被扶養者（異動）届</td><td>124,931</td><td>83,891</td><td>41,040</td></tr><tr><td>第3号被保険者関係届</td><td>43,082</td><td>27,741</td><td>15,341</td></tr><tr><td>資格取得届</td><td>509,896</td><td>412,081</td><td>97,815</td></tr></table> （件） ・事業所に対する総合調査時を活用して電子（媒体）申請の利用勧奨を行いました。特に、被保険者50人以上の事業所については、重点的に利用勧奨を行い、その結果を管理しました。 勧奨を実施した被保険者が50人以上の事業所数：8,057事業所 （このうち、電子媒体を利用して届出があった事業所数：726事業所） ・自治体総合フェア2013（主催：地方自治情報センター）に参加し、地方自治体職員へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・電子（媒体）申請の更なる利用促進に向けて、既に電子的な方法により届出を行っている事業主及び社会保険労務士を対象に、「電子化モニター会議」を開催し、意見交換を行いました。 ・事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを年2回（5、9月）同封しました。 ・算定基礎届を事業主へ送付する際に同封する案内チラシ及び算定基礎届事務説明会で使用する「算定基礎届の記入・提出ガイドブック」に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法について記載しました。 ・算定基礎届（7月）及び賞与支払届（6月、9月）の提出時期に合わせ、ホームページに電子（媒体）申請による届出のお知らせを掲載し、利用勧奨に努めました。 ・市区町村を通じて報告を受ける国民年金適用関係届書等（6届書）について、平成25年4月から電子媒体による届出の受付を開始するとともに、電子媒体化の促進のため、未実施市区町村に利用勧奨を実施しました。【実施市区町村数：331（平成26年4月末現在）】 ○事業主等が反復的又は継続的に利用する届出について、新たに電子申請の対象届に追加する等のシステム開発に着手しました。 ・「産前産後休業取得申出者」、「産前産後休業取得者変更（終了）届」他2届を電子申請の対象届に追加。（平成26年4月運用開始） ・「育児休業等終了時報酬月額変更届」、「養育期間標準報酬月額特例申出書／終了届」、「70歳以上被用者該当・不該当届」及び「産前産後休業終了時報酬月額変更届」他7届を電子申請の対象届書に追加。（平成26年7月運用開始） ・電子申請の添付ファイルの形式について、J P E G形式に加えP D F形式を追加。		25年度	24年度	増減	被扶養者（異動）届	124,931	83,891	41,040	第3号被保険者関係届	43,082	27,741	15,341	資格取得届	509,896	412,081	97,815	○左記のようなシステム改善及び利用勧奨に取り組んだ結果、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値62.6%までは至りませんでした。平成25年度の重点16手続に係る電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は、昨年度より1.3%増加し、60%台（60.1%）に達するとともに、電子申請のみの利用率においても、昨年度より1.7%増加するなど、利用率は年々増加しています。 ○国民年金関係届書等の電子媒体化については、平成25年4月から受付を開始したところですが、平成26年4月末現在で331市区町村が電子媒体化を実施しました。なお、今後、平成25年度中に実施を予定していた699市区町村のうち、未実施市区町村に対して利用勧奨を進めます。	○電子申請等の推進に関する取組については、電子媒体（C D等）による申請やC S Vファイル添付方式による申請を可能とする届書を追加し、電子申請による届出がしやすい環境整備を図り、その結果、前年度からの電子申請による届出件数が増加しており、効果的な取組であると評価できる。 ○市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の電子媒体による届出については、届出の受付開始とともに未実施市町村への利用勧奨を行い、平成26年4月末現在で331市区町村が電子媒体化を実施したが、今後更なる推進を図る余地がある。 ○定期的（月1回）に、社会保険労務士会連合会、総務省及び厚生労働省の関係各局との意見交換を行い、電子申請等の問題点等の把握と改善に努める等、電子申請の利用促進を図るための取組を進めている。 【数値目標】 ○重点16手続に係る平成25年度の電子申請利用率（60.1% 電子媒体申請を含む。以下同。）は「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値（62.6%）は下回ったが、前年度の利用率（58.8%）を上回った。 ①「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値 ・24年度58.8%（目標：60.0%） ・25年度60.1%（目標：62.6%） （16手続に係る電子申請利用率） ②「中期目標」に定める目標値 ・24年度62.3%（目標：65.0%） ・25年度63.1%（目標：65.0%） （9手続に係る電子申請利用率）
	25年度	24年度	増減																
被扶養者（異動）届	124,931	83,891	41,040																
第3号被保険者関係届	43,082	27,741	15,341																
資格取得届	509,896	412,081	97,815																

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	
平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
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		評価：B	評価：B
【評価の視点】評価基準⑮ ○平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施に努めたか。また、事務処理誤りについての情報共有やその要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。その他、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組、都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進、郵便物送付業務の効率化や未達郵便物の対応等について検討を進めたか。	＜実績＞ ○兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失、年金事務所等における事務処理遅延に係る総点検結果を踏まえ、届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、次の取組を実施しました。 ・受付進捗管理システムへの届書の登録者の固定化するとともに登録期限の設定、処理状態が一見して判るように保管BOXで区分するなど進捗管理を徹底しました。 ・受付進捗管理システムにおける届書等の確認対象を全届書とし、年金事務所または事務センターにおいて確認を行うとともにブロック本部、本部においても確実に進捗管理を行うこととしました。 ・届書の返戻基準と返戻後の事務フローを策定し、返戻届書の進捗管理を確実に行うこととしました。 ○事務処理遅延・書類紛失を防止するために、受付進捗管理システムへの登録の徹底、未完結届書の進捗管理の徹底及び機構本部への報告を内容とする「受付進捗管理システムの適正な運用の徹底等」の指示依頼文書を発出するとともに、受付進捗管理システムから集計された統計データを機構LANで情報共有することで各拠点の意識を高めるなど、受付進捗管理システムの適正な運用の徹底を図りました。また、年金事務所及び事務センターにおいて適正に届書等の進捗管理が行われているか無予告監査を実施し、確認を行いました。 ○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。 ＜改正内容＞ ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 49件 ・平成25年度にマニュアルに取り込んだ疑義照会件数 29件 ○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（41人）、代表事務所（47人）及び事務センター（46人）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。 ○平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」により、次の取組を実施しました。 ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集 ・窓開封筒への切替 ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（標準ツールの作成） ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ・事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大 ・雇用保険の給付と年金との自動調整 ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 ＜平成26年度以降の実施を目指して準備を行っている取組＞ ・項目点検チェックシートの完備 ・遡及記録の補正処理の改善 ・各種請求書等のQRコード等での管理化 ・加給年金停止処理の改善 ○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るための取組を進めました。また、これまでの取組を踏まえ、平成26年3月に業務改善工程表の大幅な見直しを行いました。 ・平成25年度中に業務改善工程表の項目69件のうち42件について改善措置を講じました。 ・業務改善工程表の項目69件のうち残りの27件については、改善措置に向けて検討しました。 ○受付進捗管理システムの機能改善については、各拠点からの意見・要望を踏まえ、昨年度に引き続き、システム改善を行い、事務処理の効率化を図りました。今後、事務処理の標準化・効率化に向けた対策を講じるとともに、更なるシステム改修を行い、受付事務の効率化に努めます。 ＜25年度システム改善＞ ① 基礎年金番号を入力することで社会保険オンラインシステムで管理している氏名・生年月日・住所の自動収録 ② 機構本部へ進達した年金請求書等の進捗状況を確認できる機能を追加	○業務改善工程表、システム再構築工程表に基づく各種取組について適切な進捗管理を行い、着実な実施を行いました。 ○事務処理遅延等の根絶を期すために「事務処理遅延等の再発防止策」を策定するなど、事務処理誤り再発防止策に取り組みとともに業務処理マニュアルを充実し、その内容を職員への周知徹底を図りました ○事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化を推進するために、届書等の事務センターへの直接郵送を促進しました。 ○「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築し、国民年金関係（クレジットカード納付申請書、口振振替納付書申出書、追納申込書）、年金給付関係（年金請求書、受給権者住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知・振込通知再交付、源泉徴収票（再交付）申請書、年金加入期間確認通知書）の計8届書について、平成26年3月31日から作成支援を開始しました。 ○郵便返送物の情報を効率的に取得するため、機構本部から発送する郵便物に管理用の二次元バーコードを印刷することとし、平成26年10月の稼働に向けてシステム開発を進めました。 また、郵便返送物の情報を管理するシステム開発の検討・基本計画書の作成を行いました。	○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、各種取組を実施した。 特に、平成25年度中に業務改善工程表の項目69件のうち、42件について改善措置を講じ、残りの項目についても改善措置に向けて検討するなど、昨年度以上に効率化に向けた取組がみられた。 ○兵庫事務センターの事務処理遅延等を踏まえ、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、再発防止に努めた。引き続き、事務処理誤りについては、情報共有を図るとともに、その要因分析を十分に行い、再発防止に努められたい。 ○事務センターの業務処理については、 ・事務センターと年金事務所との相互実践研修の実施、 ・センターへの届書等の直接郵送の促進等を実施し、効率化・標準化を推進した。 ○事務処理誤り総合再発防止策については、 ・誤送付を防止するため、窓開封筒への切替、 ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化、 ・事業所から提出される各種届書の電子化の拡大等を実施した。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
進める。 ④ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、年金事務所との役割分担を整理しつつ、標準化を進める。 ⑤ 郵便返送物についての管理を進めること等により、郵便物送付業務の効率化を図るとともに、未達郵便物の対応等について検討を進める。	○年金事務所等で実際に使用されている業務支援ツールのうち、特に業務の効率化や事務処理誤りの再発防止に有効なものについて平成24年度に実施した調査結果を踏まえ、前年度に引き続き、業務に有効なツール3件を全国展開しました。 ＜平成25年度業務支援ツールの全国展開の例＞ ① 後納制度「電話トークスクリプト」 - 内容：後納制度のお客様対応を全職員で対応できるようトークスクリプトを使用し、案内をパターン化することにより、電話を受ける際の対応を明確にしたもの。 ② 後納制度「研修資料」 - 内容：後納制度の施行に伴う事務取扱及び窓口相談等に係る実務研修資料 ③ 特定者納付書送付時のチェックリスト - 内容：特定者への納付書送付の際、年金事務所で送付前にチェックが必要なことについて整理したチェックリスト ○「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築し、国民年金関係（クレジットカード納付申請書、口振振替納付書申出書、追納申込書）、年金給付関係（年金請求書、受給権者住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知・振込通知再交付、源泉徴収票（再交付）申請書、年金加入期間確認通知書）の計8届書について、平成26年3月31日から作成支援を開始しました。 ○平成23年4月に取りまとめられた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、事務センター及び年金事務所の職員のスキルアップと協力連携を図るための相互実践研修を平成24年度に引き続き実施しました。（59拠点 173名） ○平成25年4月にとりまとめられた「事務センター業務の標準化について（原案）」に基づき、事務センターへの業務の集約化を図るために届書等の直接郵送を促進する取組を行いました。 - 各事務センターの目標直送率及び取組スケジュールの設定 - 取組事項の情報提供 ○「事務センター業務の標準化について（原案）」に対する各拠点の意見を踏まえ、また今後予定されている業務・システム最適化計画において検討している事務処理方法と現在の業務フローとの整合性を図りつつ、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について、「事務センター業務の標準化について（案）」を取りまとめました。 ○郵便返送物の情報を効率的に取得するため、機構本部から発送する郵便物に管理用の二次元バーコードを印刷することとし、平成26年10月の稼働に向けてシステム開発を進めました。 また、郵便返送物の情報を管理するシステム開発の検討・基本計画書の作成を行いました。		

平成25年度計画及び評価の視点		平成25年度業務実績報告書（抄）		日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価	
2. 運営経費の抑制等に関する事項				評価：B		評価：B	
【評価の視点】評価基準⑯		＜実績＞		○人件費について、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与減額支給措置を実施し、効率化を図りました。		○人件費については、「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」の成立を踏まえ、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置等を国と同様に実施し、効率化を図った。	
○人件費について、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえ、効率化を図ったか。また、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進め、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達成したか。		○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」を踏まえ、前年度に引き続き、給与減額支給措置を実施しました。 ・基本給月額【▲4.77％～▲9.77％】 ・職責手当【▲10％】 ・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（期末・勤勉手当を除く。）の月額は、減額後の基本給月額により算出 ・期末・勤勉手当【▲9.77％】 ※なお、役員報酬についても同様の見直しを行いました。		○一般管理費及び業務経費については、複数年契約（623件）の実施、業務用車両（17台）や事務処理機器（380台）の本部での一括調達、借り上げ施設（106件）の契約更新時の借料の引き下げやコスト意識の徹底を図ることにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では10.8億円（予算比7.2％減）、業務経費は82.7億円（予算比4.9％減）効率化により削減しました。この結果、前記のとおり、中期目標期間における削減目標について、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成しました。		○一般管理費（人件費除く）及び業務経費（保険事業、オンラインシステム、年金相談等、記録問題）の執行にあたっては、一般競争入札の実施が概ね計画どおりであったこと及び複数年契約の実施や業務用車両、事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げによりコスト削減に努めた。この結果、中期目標期間における削減目標について、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成した。	
【数値目標】		2. 運営経費の抑制等に関する事項				○また、光熱水量やコピー機等の経費について、各年金事務所毎の使用状況を把握できる仕組み（全国共有フォルダで管理）を構築するなど、コストの可視化を行うとともに、研修等の場でコスト意識の必要性について周知を図った点も評価できる。	
・一般管理費（人件費除く。）：最終年度において、22年度比で12％程度に相当する額の削減（中期計画における目標）		＜効率的な予算執行＞					
・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。）：最終年度において、22年度比で4％程度に相当する額の削減（中期計画における目標）		○効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げや入札によるコストの削減といった取り組みを行いました。					
		○職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。					
		○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（182件）の実施、業務用車両（6台）の本部での一括調達、借り上げ施設（11件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（149.2億円）を22.2億円（14.9％）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、10.8億円（予算比7.2％減）です。					
		○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（441件）の実施、業務用車両（11台）や事務処理機器（380台）の本部での一括調達、借り上げ施設（95件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（1,690.1億円）を210.6億円（12.5％）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督励業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、82.7億円（予算比4.9％減）です。					
		＜中期目標期間における削減目標＞					
		○削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、一般管理費（人件費除く。）においては、平成25年度（中期目標期間の最終年度）において、22年度比で12％程度に相当する額の削減を行い、また、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。）においては、平成25年度において、22年度比で4％程度に相当する額の削減を行い、それぞれ削減目標を達成しました。					
		（実績：予算額）					
		22' 23' 24' 25'					
		・一般管理費 169.8億円 162.8億円 155.6億円 149.2億円					
		＜25'までに12％削減＞ (▲4.1%) (▲8.4%) (▲12.1%)					
		22' 23' 24' 25'					
		・業務経費 706.5億円 683.6億円 666.7億円 676.9億円					
		＜25'までに4％削減＞ (▲3.2%) (▲5.6%) (▲4.2%)					
		※（ ）は22年度比の削減割合					
		※一般管理経費は「人件費」を除く。					
		※業務経費は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を除く。					
2. 運営経費の抑制等に関する事項							
① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、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、効率化を図る。							
② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進め、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達成する。							

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
3. 外部委託の推進に関する事項		評価：B	評価：B
【評価の視点】評価基準① ○ 納付督励等の外部委託を引き続き推進するとともに、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。 3. 外部委託の推進に関する事項 委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、以下により業務の外部委託を進める。 ① 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を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。 ② 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、契約違反等の不適切な処理の防止の観点も踏まえ、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。 ③ 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。	<実績> ○「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。 ○平成25年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約308件のうち、総合評価落札方式（※15）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務等5件となっています。印刷、発送、入力業務など残りの303件については、最低価格落札方式（182件）または随意契約（121件）により外部委託を行いました。 なお、委託先事業者の選定にあたっては、外部委託規程及び外部委託実施要領に定めた手順により、チェックリストに基づいて事前審査を行い、選定しました。更に内部監査による事後チェックとして調達プロセス監査の中で契約手続きの検証を行い、委託契約の適正化を図りました。 <用語解説> （※15）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。 ○サービス品質を確保するため、機構発足以来、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、業務の外部委託の契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：S L A）を締結しており、平成25年度はS L Aの定量化を図り、S L Aを明確化することで、委託先事業者の管理・監視を強化しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託先事業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施（89件実施）などによりモニタリングを行いました。 ○平成25年8月に事務センターの共同処理業務委託を受託していた1社の倒産（親会社の倒産による連鎖倒産）が発生しました。事業担当部署と協力して、速やかに事業継続の手続きを行い、業務に滞りは発生しませんでした。 ○平成24年度中に契約が終了した概算所要見込額1 億円以上の外部委託（業務の外部委託34件とシステム開発等の外部委託16件）について、実績及び評価結果をホームページにて公表しました。これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できました。 ○平成25年度においては、継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務など43件について複数年契約を行いました。 特に、コールセンター業務については、総合評価落札方式の業者選定による高度な運営スキルの確保及び複数年契約の締結によるオペレーターのスキルの向上が図られ、ひいては、継続的な各種施策の実施により、オペレーターの平均処理時間の短縮（平成 22 年度 13.0 分→平成 23 年度 12.6 分→平成 24 年度 10.7 分→平成 25 年度 9.7 分）等の効果につながっています。	○委託先事業者の選定にあたっては、委託先事業者選定審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、前記のとおり、標準仕様書に基づき委託先事業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。また業務の特性に応じS L Aの定量化を図ることで、S L Aを活用した契約更新制度の導入や委託事業者の管理・監視の徹底をすることができました。 ○外部委託の実績及び評価結果について、機構ホームページにて公表を行いました。これにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関するP D C Aサイクルが確立され、質の向上が図られました。	○外部委託の推進においては、 ①委託業者の適切な選定 ②委託先における業務内容の適正な管理・監視 のそれぞれが向上するよう取り組むことが必要である。 ○当事業年度においては、年金電話相談業務等の外部委託を継続的に実施する一方で、委託業者からの定期的な報告や、立入検査の実施等により、外部委託におけるサービス品質の維持・向上に努めた。 ○また、外部委託業務のサービス品質の維持・向上を図るため、委託業者とサービス品質に関する合意を締結するなどの取組もすすめている。 ○外部委託業種の実質的な拡大や委託業者の選定など、外部委託に結びつけるまでの品質も向上するよう、より一層の推進に努められたい。

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項		評価：B	評価：B
【評価の視点】評価基準⑩ ○ 「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進めたか。 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 年金制度改正の検討状況を踏まえつつ、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。 具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。	<実績> ○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計補完工程として、アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム性能の検証（※17）を実施しました。 ○上記の業務は、詳細設計以降の工程を計画的かつ効率的に実施し、開発するアプリケーションの品質を均一に保つために適正なアーキテクチャ設計を行うとともに、アーキテクチャ設計の妥当性とプラットフォーム性能等について検証を行うことを目的としたものです。平成25年3月に契約を締結、平成26年3月末に予定どおり業務を完了しました。 ○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成23年3月厚生労働省）」の基本的な理念に沿って、厚生労働省と調整を進めてきました。 <用語解説> （※16）アーキテクチャ設計 システム全体のシステムの構成を規定し、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のことです。 （※17）プラットフォーム性能検証 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、設定などが機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。	○基本設計補完工程（アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証）を完了するとともに、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。	○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（アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証）の円滑な実施に向けた受託者への作業指示、調整などに適切に取り組み、当該工程を完了させた。

平成25年度計画及び評価の視点		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		評価：B		評価：B																																																																																						
【評価の視点】評価基準⑨ ○ 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底、契約予定価格が少額のをを除き、競争入札件数の占める割合を80%以上の水準とすること、調達計画額の10%以上を削減することを目指すこと等により、契約の競争性・透明性の確保・コスト削減及び調達手続きの適正化に努めたか。 【数値目標】 ・ 契約に占める競争入札の件数の割合：80%以上（契約予定価格が少額のをを除く。）（中期計画における目標） ・ 調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上（中期計画における目標）		<実績> ○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。 また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。 ○契約予定価格が少額のをを除いた競争入札件数の占める割合は、62.5%でした。しかしながら、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったもの265件（24年度：315件／23年度：334件／22年度：298件）を除き、また、競争入札に競争性のある企画競争及び公募2件（24年度：5件／23年度：5件／22年度：5件）や競争入札した後の不落随契49件（24年度：95件／23年度：31件／22年度：46件）を加えた競争性のある契約の割合は、81.9%でした。 <table><tr><th></th><th>25年度実績</th><th>25年度（補正）</th><th>24年度実績</th><th>24年度（補正）</th><th>23年度実績</th><th>23年度（補正）</th><th>22年度実績</th><th>22年度（補正）</th></tr><tr><td>競争入札の件数</td><td>864件</td><td>915件</td><td>1,030件</td><td>1,130件</td><td>1,061件</td><td>1,097件</td><td>1,143件</td><td>1,194件</td></tr><tr><td>随意契約の件数</td><td>518件</td><td>202件</td><td>636件</td><td>221件</td><td>595件</td><td>225件</td><td>574件</td><td>225件</td></tr><tr><td>契約件数</td><td>1,382件</td><td>1,117件</td><td>1,666件</td><td>1,351件</td><td>1,656件</td><td>1,322件</td><td>1,717件</td><td>1,419件</td></tr><tr><td>競争入札の割合</td><td>62.5%</td><td>81.9%</td><td>61.8%</td><td>83.6%</td><td>64.1%</td><td>83.0%</td><td>66.6%</td><td>84.1%</td></tr></table> ※補正：随意契約のうち、契約の性質等からやむを得ないものを除き、また、競争性を有するものを競争入札に加えたもの ○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなど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に努めたほか、複写機の賃貸借等の一括調達や複数年契約の推進、リバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（288件／24年度25件）などにより、削減率は目標とした10%を上回り、14.7%となりました。 <table><tr><th></th><th>25年度実績</th><th>24年度実績</th><th>23年度実績</th><th>22年度実績</th></tr><tr><td>削減率</td><td>14.7%</td><td>17.4%</td><td>17.1%</td><td>28.2%</td></tr><tr><td>調達計画額</td><td>121,090百万円</td><td>148,050百万円</td><td>161,703百万円</td><td>104,826百万円</td></tr><tr><td>削減額</td><td>17,828百万円</td><td>25,705百万円</td><td>27,602百万円</td><td>29,612百万円</td></tr></table> ○複数年契約を活用することにより、単年度契約の繰り返しによって発生する調達事務コストの削減、調達数量の増大による価格の低減、契約事務の合理化、委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上等の効果が見込まれることから、複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等、平成25年度に新たに626件（24年度：754件／23年度：660件／22年度：595件）の複数年契約を締結しました。なお、25年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,234百万円、削減率では15.5%となっています。 <table><tr><th></th><th>25年度実績</th><th>24年度実績</th><th>23年度実績</th><th>22年度実績</th></tr><tr><td>全契約件数</td><td>4,306件</td><td>5,050件</td><td>5,495件</td><td>5,623件</td></tr><tr><td>うち複数年契約件数</td><td>626件</td><td>754件</td><td>660件</td><td>595件</td></tr><tr><td>割合</td><td>14.5%</td><td>14.9%</td><td>12.0%</td><td>10.6%</td></tr></table>			25年度実績	25年度（補正）	24年度実績	24年度（補正）	23年度実績	23年度（補正）	22年度実績	22年度（補正）	競争入札の件数	864件	915件	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件	随意契約の件数	518件	202件	636件	221件	595件	225件	574件	225件	契約件数	1,382件	1,117件	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件	競争入札の割合	62.5%	81.9%	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%		25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績	削減率	14.7%	17.4%	17.1%	28.2%	調達計画額	121,090百万円	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円	削減額	17,828百万円	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円		25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績	全契約件数	4,306件	5,050件	5,495件	5,623件	うち複数年契約件数	626件	754件	660件	595件	割合	14.5%	14.9%	12.0%	10.6%	○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成25年度においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は81.9%となり、80%を上回りました。 ○また、年間調達計画額（121,090百万円）からの削減額は17,828百万円、削減率は14.7%となり、目標とした10%を上回りました。 ○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減少を図るとともに、リバースオークション（競り下げ方式）の本格実施や、SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度など、新たな取組を実施しました。 ○契約予定価格が少額のをを除いた一般競争入札の割合は62.5%となるものの、契約の性質等からやむを得ないものを除き、競争入札後の不落随契を加えた一般競争入札の割合は81.9%となっており、80%以上の水準は達成できているものと認められる。今後とも、競争入札の徹底に一層努めることが望まれる。 ○調達計画額からの削減は、数値目標を上回る14.7%となっているが、削減に至った要因の分析が不足していると思われる。調達計画額の検証や、対前年度実績額との比較など、分析を行い、一層のコスト削減に努められたい。 ○業務の履行にあたって、コスト削減やスケールメリットを意識するとともに、事務の合理化や業務品質の向上が見込める契約については複数年契約を推進し、新たに競り下げ方式を導入するなど、合理的な契約形態を活用していると認められる。	
	25年度実績	25年度（補正）	24年度実績	24年度（補正）	23年度実績	23年度（補正）	22年度実績	22年度（補正）																																																																																		
競争入札の件数	864件	915件	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件																																																																																		
随意契約の件数	518件	202件	636件	221件	595件	225件	574件	225件																																																																																		
契約件数	1,382件	1,117件	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件																																																																																		
競争入札の割合	62.5%	81.9%	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%																																																																																		
	25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績																																																																																						
削減率	14.7%	17.4%	17.1%	28.2%																																																																																						
調達計画額	121,090百万円	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円																																																																																						
削減額	17,828百万円	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円																																																																																						
	25年度実績	24年度実績	23年度実績	22年度実績																																																																																						
全契約件数	4,306件	5,050件	5,495件	5,623件																																																																																						
うち複数年契約件数	626件	754件	660件	595件																																																																																						
割合	14.5%	14.9%	12.0%	10.6%																																																																																						

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
ストの削減に努める。 ⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。			

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		1. 内部統制システムの構築に関する事項	
平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
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			
1. 内部統制システムの構築に関する事項		評価：C	評価：C
【評価の視点】評価基準⑳ ○ 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、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確立する。このための取組として、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りの推進、コンプライアンス意識調査や各種研修の実施、リスクアセスメント調査の継続的な実施、事務処理誤りに係る「総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組の推進、事務処理誤りの分析、再発防止の新たな取組や対応についての検討・実施等、内部監査後の改善状況についての継続的フォロー等を行ったか。また、文書管理に関する基準を新たに作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進したか。あわせて、電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進めたか。	＜実績＞ ○「内部統制システム構築の基本方針」に基づき取組を進め、リスク・コンプライアンス意識の醸成を図ってきていますが、兵庫事務センター等における事務処理遅延等の問題事案が発生しました。 ○内部統制の仕組みを有効に機能させるために、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取組を進めています。 ○組織風土改革の取組については、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」（以下「PT」という。）を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開しています。 ○PTでは、取組の4つの柱として①コミュニケーションの活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上、を掲げ、各種の取組を展開し、平成25年9月には「活動実績報告書（第3期）」を取りまとめました。 ○その活動は、これまでの取組内容の確認や認知度などについてアンケートの実施、各種ツールの浸透を図るべく、機構内報「きずな」による周知活動、職場内研修の効果的な活用方法などをまとめた資料「How to シリーズ」の見直しや、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験での意見を踏まえて、年金事務所・事務センター職員に対する「本部業務の説明・見学会」を本部において開催し、本部と拠点との相互理解を更に促進する取組等を行いました。 ○なお、平成25年11月からは、メンバーを入れ替え、第4期PTの活動を開始し、これまでの組織風土改革の取組の普及・浸透を図るとともに、本部と拠点や、ブロック本部間の連携を図る取組など、全国組織としての一体感を醸成していくための取組を行っています。 ○リスク管理及びコンプライアンス確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた情報管理に関する集合研修やLANシステムを活用した研修など各種研修の実施に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査や自己チェックを実施するなど、役職員の意識改革を図るための取組を進めました。 ○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取組を継続的に進めました。 ○また、昨年度に試行的に実施したリスク・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を本格的に開始しました。 【参考】平成25年度に実施した主な研修（内部講師による集合研修） ①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施 ②4月及び10月に開催された新任年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディ等の研修を実施（26年4月に着任する新任年金事務所長への研修は、着任前の3月に実施） ③各ブロック本部で開催されている年金事務所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所長等に対して「ハラスメントのない職場にするために」等の研修を実施 ④26年3月に本部グループ長以上の役職員を対象に、「『組織の失敗学』に学ぶ」をテーマとした研修を実施 ⑤10月に開催された研修部主催の本部グループ長研修において、ハラスメント対策を中心としたリスク・コンプライアンス研修を実施 ⑥ブロック本部のハラスメント相談員を対象に、「ハラスメント相談の受け方」の研修を実施	○組織風土改革については、PTによる各種取組のほか、各拠点における様々な取組が展開されていますが、平成26年1月に実施した「職員意識調査」では、「本部と各拠点の風通しはどうか」という問に対し、「良い」「まあ良い」と回答した職員は、60.8%となっています（平成25年1月実施調査では58.7%）。同じく「ブロック本部と各拠点の風通しはどうか」という問に対しては、77.6%となっています（平成25年1月実施調査では75.0%）。今後も継続して、これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新たな課題の設定、問題提起に取り組み、風通しの良い組織づくりに向けた職員の意識改革に取り組んでいくこととしています。 ○時効特例給付の業務処理の不統一については、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、追加支払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、再発防止策として審査等の事務処理基準の作成や上位者による定期的な引き抜き点検による検証等を行いました。今後も、事務処理の不統一が生じないように、再発防止に継続して取り組んでいくこととしております。 ○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェック、リスクアセスメント調査などの取組を行いました。また、未だ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識が十分に浸透・定着したとはいえません。状況です。 ○これまでの各種取組により、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取組を着実に実行し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。	○組織風土改革について、平成22年以降、「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、組織内のコミュニケーションを通じた風通しの良い組織作りや、役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などの取組を行ってきた。 ○しかしながら、年金裁定業務等において、処理遅延や書類の紛失等が発生したことは、年金の業務運営に対する国民の信頼を失わせる行為であり、極めて遺憾である。 ○今後の業務運営については、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向けて、役職員の意識の醸成への取組や組織内ルールの整備を着実に実行し、リスク管理意識、コンプライアンス意識の組織内における浸透・定着に努められたい。

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		1. 内部統制システムの構築に関する事項																					
平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																				
な風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。 ・コミュニケーションの活性化 ・ほめる文化・感謝する風土の醸成 ・人を育てる文化・風土の形成 ・組織力やチーム力の向上	⑦リスク・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を本格的に実施（163拠点のべ9,146名に対し実施） （ＬＡＮシステム等を活用した研修） ①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を毎月配信 ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事（リスク・コンプライアンス講座）を毎月掲載 ③各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信（リスコン通信）を原則として隔月ごとに配信 （職場内研修） ・各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と研修講師用の副読本をＬＡＮ掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。 ○コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、昨年に引き続き10月に全役職員を対象に実施しました。 ○この調査結果としては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が97.8%（前年度97.6%）、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が94.3%（前年度95.0%）であるなど、機構全体にコンプライアンス意識が浸透してきていることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ6%（前年度5%）の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが判明しました。これらの調査結果を踏まえ、今後の研修内容の充実や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。 ○コンプライアンス自己チェックについては、職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すことを目的として、昨年に引き続き5月に行いました。 ○法令等違反通報窓口への通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報（総件数6,073件（前年度6,407件）：旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む）の中から、コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。平成25年度中にコンプライアンス問題事案として調査を実施した件数は212件（前年度同数）であり、このうち、25年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは83件（前年度66件）です。また、このうちの27件（複数案件をまとめて処分しているため制裁処分件数としては25件。前年度37件）は制裁処分を行い、56件（前年度29件）は文書による指導などを行いました。 【参考1】法令等違反通報窓口への通報件数（平成25年度） ・176件（うち外部窓口28件、内部窓口148件） ※前年度156件（うち外部窓口22件、内部窓口134件） 【参考2】調査対象の212件の内訳 <table><tr><td>・事務処理誤り等</td><td>81（29）件</td></tr><tr><td>・ハラスメント等</td><td>50（3）件</td></tr><tr><td>・人事・労務関係</td><td>18（15）件</td></tr><tr><td>・個人情報漏えい・業務目的外閲覧</td><td>39（26）件</td></tr><tr><td>・交通事故・交通法規違反</td><td>13（6）件</td></tr><tr><td>・その他</td><td>11（4）件</td></tr></table> （ ）内はそのうち25年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数 ※前年度 <table><tr><td>・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理</td><td>69（23）件</td></tr><tr><td>・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為</td><td>106（22）件</td></tr><tr><td>・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為</td><td>24（15）件</td></tr><tr><td>・人身事故を伴う交通法規違反行為</td><td>13（6）件</td></tr></table> （ ）内はそのうち24年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数	・事務処理誤り等	81（29）件	・ハラスメント等	50（3）件	・人事・労務関係	18（15）件	・個人情報漏えい・業務目的外閲覧	39（26）件	・交通事故・交通法規違反	13（6）件	・その他	11（4）件	・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理	69（23）件	・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為	106（22）件	・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為	24（15）件	・人身事故を伴う交通法規違反行為	13（6）件	○「事務処理誤り総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組を推進するとともに届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を実施しました。 ○適宜年金局や外部委員会のコンセンサスを得つつ、行政文書と法人文書の明確化及び新たな保存文書廃棄基準による廃棄を実施できました。保存文書の電子化についても推進の方向性のある程度確立できました。	
・事務処理誤り等	81（29）件																						
・ハラスメント等	50（3）件																						
・人事・労務関係	18（15）件																						
・個人情報漏えい・業務目的外閲覧	39（26）件																						
・交通事故・交通法規違反	13（6）件																						
・その他	11（4）件																						
・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理	69（23）件																						
・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為	106（22）件																						
・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為	24（15）件																						
・人身事故を伴う交通法規違反行為	13（6）件																						

平成２５年度計画及び評価の視点	平成２５年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
を含む）に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。 内部監査により発見された改善の必要がある事項については、その改善状況について継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して改善を求める。 なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。 ⑦ 文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状調査の結果を踏まえ、文書管理に関する基準を作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進する。あわせて、電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。 ⑧ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてＩＴを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を引き続き行う。	○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因をできるだけ詳細に分析・検証するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行い、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止の取組を進めました。 ○10 月に本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、前回調査時からのリスク低減効果・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討し、比較的リスクの大きい業務に対して、事務処理誤りの再発防止策の検討などリスク低減に向けた取組について 26 年 3 月のリスク管理委員会へ報告しました。 ○地震等の災害時を想定した防災対策として、災害対応要領に年金支払業務を最優先とした要員の参集体制、通信手段等を追加しました。あわせて、緊急時対応マニュアルの拡充として代表年金事務所へのＭＣＡ無線機設置を実施しました。また、全拠点で個別に防災研修や防災訓練を実施しました。避難訓練等の実地訓練も 97％（前年比＋10％）の拠点で実施し、事業継続に向けた対応力を高めています。 ○災害等により本部での業務継続が困難になった場合も年金の支払いを確実に実施するため、遠隔地において年金の暫定支払を行うための手順、設備等を整備しました。 ①25 年 7 月：被災時における暫定支払環境での年金支払訓練を実施 ②25 年 9 月及び平成 26 年 2 月：近畿ブロック本部における年金の支払データ作成訓練を実施 ③25 年 12 月：近畿ブロック本部における支払決議書資料作成訓練を開始 ④26 年 2 月：本部及び近畿ブロック本部へ非常用衛星携帯電話の設置 ○昨年度判明した時効特例給付の業務処理の不統一については、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行った結果、追加支給が必要な件数は 1,164 件（約 8.5 億円）と確定し、平成 25 年 7 月から平成 26 年 2 月までに 1,130 件（約 8.2 億円）の支払いを行いました（残り 34 件は受給対象者が死亡又は存在しないことを確認済）。また、再発防止策として、審査等の事務処理基準の作成や上位者による定期的な引き抜き点検による検証等を行いました。 ○平成 25 年 10 月に本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を行いました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討し、比較的リスクの大きい業務に対して、リスク低減に向けた取組を行います。 ○平成 24 年 11 月から 12 月にかけて実施したリスクアセスメント調査により、比較的リスクの大きい業務に対して、業務プロセスを中心とした事務処理誤り・ヒヤリハット事例集を作成し、年金事務所及び事務センターに対して周知徹底を図りました。 ○平成 24 年 12 月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」により、次の取組を実施しました。 ・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集 ・窓開封筒への切替 ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（標準ツールの作成） ・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善 ・事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大 ・雇用保険の給付と年金との自動調整 ・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化 ＜平成 26 年度以降の実施を目指して準備を行っている取組＞ ・項目点検チェックシートの完備 ・遡及記録の補正処理の改善 ・各種請求書等のＱＲコード等での管理化 ・加給年金停止処理の改善 ○届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を実施しました。 ○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（41 人）、代表事務所（47 人）及び事務センター（46 人）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とし		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
	た研修を実施しました。 ○平成25年度においては、事件・事故・事務処理誤り報告があったもののうち、お客様対応等が完了した案件について整理を行い、5,448件（旧社会保険庁で発生した1,789件を含む）を公表しました。 なお、事務処理誤り公表件数の内訳を事務処理誤りの区分別で見ると「確認・決定誤り」が最も多く（3,027件（55.6％））、以下、「事故等」（577件（10.6％））、「未処理・処理遅延」（455件（8.4％））、「説明誤り」（385件（7.1％））、「誤送付・誤送信」（327件（6.0％））が上位5位を占めています。 事務処理誤りの発生を防止するために、発生原因の分析に基づき再発防止策を検討し、システム改善や業務の標準化の取り組みに一層努めます。 ○平成25年度内部監査の実施状況 1. 特別監査の実施 兵庫事務センターにおける事務処理遅延、書類紛失事案の発生を受けて、さらなる未処理事案がないかどうか確認することを目的に、平成25年8月26日から9月上旬にかけて兵庫事務センターに対する特別監査を実施しました。この結果、あらたな事務処理遅延2件、書類紛失10件を検出し、是正と対応を拠点に求めました。 2. 年金事務所及び事務センターに対する内部監査 ①事前予告の一般監査 事前予告の一般監査については、平成25年2月から2巡目を開始したところですが、平成25年度は196年金事務所、24事務センターの計220ヶ所の監査を実施し、3,961件の不備事項を検出しました。 また、監査実施期間において、監査過程における有用な情報把握を理事長等へ伝達することを目的として、監査報告会を6回開催するとともに、不備事項については全項目についてフォローアップを継続しています。 ②無予告の一般監査 無予告の一般監査については、平成25年6月から現金管理、届書等の処理状況の確認等を目的とした監査をあらたに開始し、平成26年3月までに216年金事務所、25事務センターの計241ヶ所の監査を実施し、618件の不備事項を検出しました。なお、不備事項については全項目についてフォローアップを継続しています。 ○本部及びブロック本部に対する内部監査 本部監査は、以下の4テーマ・部署に対して監査を実施しました。 1. 全国一括事業部門 ①時効特例業務において、統一的な事務処理が行われていなかった状況を踏まえ、第3回年金業務監視委員会へ報告された「時効特例給付に関する業務不統一への対応について」に基づき、審査体制の改善等に係る実施状況を確認しました。 ②5部署（業務管理部、記録管理部、障害年金業務部、支払部、業務渉外部）が所掌する各業務について、事務処理要領及び各種マニュアル等に基づき適切に行われているか確認しました。 2. 労務管理業務 30拠点（9ブロック本部、8事務センター、10年金事務所、本部3部）における労務管理に関する法令遵守及び内部統制の状況を確認しました。 3. 調達プロセス（本部、9ブロック本部） 本部及びブロック本部で契約締結された調達案件について、会計規程等に基づき審査及び承認手続き等が適切に行われているか確認しました。 4. システム ①日本年金機構ホームページにおける情報セキュリティ対策の整備・運用状況を確認しました。 ②機構LANシステムにおけるアクセス管理及びバックアップ管理を確認しました。 ○平成25年度には、行政文書と法人文書の明確化を行う一方、既存文書の整理として、行政文書の移管準備及び文書管理の現状調査の結果を踏まえて策定した、新たな保存文書廃棄基準による廃棄を一部実施しました。併せて、今後の文書管理に向けて、法人文書の保存年限等の見直し案を作成しました。 また、4月と10月の日本年金機構評価部会年金記録問題に関する特別委員会において、文書管理の方向性につき説明を行いました。 さらに、11月、12月には今後の電子化推進の参考とすべく他の行政機関の電子化、画像化の状況を視察しました。 ○システム開発、管理及び運用を適切に行うため、「システム管理規程」「システム管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて関係諸規程の改定を行いました。		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
	○業務運営においてＩＴを適切に活用するため、システム整備計画に基づき、制度改正及び業務改善に係るシステム開発を実施しました。また、調達手続きの適正性及び透明性を確保するために設置された「システム開発委員会」における厚生労働省、機構の関係者及び外部有識者による審議を踏まえ、適切な調達手続きを実施しました。 ○専門人材の確保・育成及び体制の整備については、機構自らが責任と主体性をもってシステム開発等に取り組むＩＴ体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。 ①システム部門の組織再編（平成25年4月） ②年金事務所等での実務経験者及びシステム開発経験者をシステム部門へ配置 ③システム部門職員を対象とする人材育成研修の実施及びＩＴ関連資格の取得促進		

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
2. 情報公開の推進に関する事項		評価：B	評価：B
【評価の視点】評価基準② ○ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表や事件・事故・事務処理誤りについての必要に応じた調査・迅速な公表等を行ったか。 2. 情報公開の推進に関する事項 ① 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）を作成し、9月を目途に公表する。 ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、定期的に情報提供を行う。 ③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。 また、事務処理誤り報告等について、データベース化し、より効果的にその内容を蓄積、対応の管理、分析を行い、各拠点に情報提供を行うため、平成25年9月に「お客様対応管理システム」を導入する。 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。	<実績> ○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート（年次報告書）を発行しました。 作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、お客様に年金を確実にお届けするための取組やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するためなどの特集記事を作成しました。 また、視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体を作成し、ホームページに掲載しました。 【別表20：アニュアルレポート（2012）表紙・目次】 ○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を毎月公表（ホームページに掲載）しました。また、「未統合記録 5,095 万件の解明状況」、「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、及び「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね3か月ごとに公表しました。 ○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合は、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、いち早くお客様への対応を行い、事務処理が完了した後に、毎月、その件数と概要を公表しました。 また、被保険者等に著しい影響を与えるものについては、月次公表を待たずにその都度公表を行いました。 なお、加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずにお客様の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても公表を行うこととしました。 ○平成25年9月に「お客様対応業務システム」の導入し、蓄積データを基に未処理事案を抽出し各拠点に情報提供することで、対応及び進捗管理を徹底しました。また、内容の分析を行い原因別などに類型化し同様事案をまとめることで、公表方法の改善を図りました。 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報を掲載しました。 また、事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁、事務処理誤りといった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。	○アニュアルレポート（年次報告書）については、「お客様目線」でできるだけ分かりやすく、親しみやすい興味をひく内容に努め、組織内外から一定の評価をいただきましたが、より一層、分かりやすく、見やすい内容とするよう今後とも、改善努力を重ねていきます。 また、年金記録問題の対応状況や事件、事故・事務処理誤りについては定期的に公表するなど、業務運営の透明性の確保に努めました。	○アニュアルレポート（年次報告書）については、通常作成される実績報告書とは別に、機構の業務運営や取組状況等に関することを、お客様向けに分かりやすくしていこうという姿勢は評価できる。 今後とも、民間事例等も参考にしつつ、内容の更なる充実に努めるとともに、お客様目線での情報開示を目指されたい。 ○年金記録問題への対応に関する業務について、ホームページ等を通じて、定期的に進捗状況が公表された。 ○事件・事故・事務処理誤りについて、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、着実に実施した。 ○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、ホームページに着実に掲載・公表した。

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

3. 人事及び人材の育成に関する事項

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																																										
3. 人事及び人材の育成に関する事項 【評価の視点】評価基準② ○ 戦略的な人事政策の推進、評価者研修等の実施や評価結果のフィードバック面談の徹底等公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度の推進、集合研修・通信研修・職場内研修の体系的な実施、集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善、健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底等の取組を行ったか。 3. 人事及び人材の育成に関する事項 ① 戦略的な人事政策 ア 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。また、平成26年度以降を見据えつつ、年金記録問題への対応については業務の進捗等に応じた人員配置を的確に行う。 イ 能力・実績本位の人事を進める。特に、管理職については幹部登用試験を引き続き実施する。 ウ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を進める。 エ 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。 ② 人事評価制度の定着促進 人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキルの向上を目指し評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底により制度の定着を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、年金事務所・事務センター毎の事業実績をより反映した実績評価を実施する。 ③ 人材の育成 「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施し、各研修ごとの到達目標を設定するとともに、内部資格	<実績> ① 戦略的な人事政策 ○定期人事異動 基幹業務の取組みを強化するための体制確保及び年金記録問題対応における進捗状況を踏まえた人員配置を的確に行うため、以下の点を踏まえ平成25年10月に定期人事異動を実施しました。 ・国民年金納付率の向上や年金記録問題対応を踏まえ、当該部署については人事異動に伴う戦力ダウンをできる限り回避するため、人事異動規模を縮小。 ・年金相談窓口体制の正規職員等4割化を目指し、お客様相談室への正規職員のシフト及び年金相談専任職員を登用。（異動状況） <table><tr><th>区 分</th><th>異動者数（全体に占める割合）</th><th>（参考：平成24年10月）</th></tr><tr><td>管理職</td><td>336人（12.0％）</td><td>427人（15.1％）</td></tr><tr><td>一般職</td><td>1,540人（18.5％）</td><td>2,010人（24.6％）</td></tr><tr><td>合 計</td><td>1,876人（16.9％）</td><td>2,437人（22.2％）</td></tr></table> ※上記以外の人事異動については、定年退職等に伴う欠員補充を中心とした異動であるため集計には含めていない。 ○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施 平成24年度に引き続き、能力・実績本位の人材登用を行うため、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、登用候補者として名簿に登載し順次登用を行いました。（登用試験実施状況） <table><tr><th>区 分</th><th>応募者数</th><th>名簿登載者数</th></tr><tr><td>所 長</td><td>311人（335人）</td><td>90人（120人）</td></tr><tr><td>管理職</td><td>253人（227人）</td><td>207人（170人）</td></tr></table> ※（）内は平成24年度実績。 ○正規職員の登用 有期雇用職員のモラルの維持・向上及びスキルのある優秀な職員を確保するため、有期雇用職員から正規職員への登用を平成25年7月に実施しました。（登用状況） <table><tr><th>区 分</th><th>応募者数</th><th>登用者数</th></tr><tr><td>正規職員</td><td>1,767人（1,807人）</td><td>274人（280人）</td></tr></table> ※（）内は平成24年度実績。 ○年金相談専任職員の登用 窓口年金相談業務の処理体制の安定的確保に向け、昨年度に引き続き年金事務所の窓口年金相談業務に専ら従事する年金相談専任職員登用制度を実施しました。（登用状況） <table><tr><th>区 分</th><th>応募者数</th><th>登用者数</th></tr><tr><td>年金相談専任職員</td><td>138人（175人）</td><td>74人（91人）</td></tr></table> ※（）内は平成24年度実績。 ○正規職員の新規採用 退職者の欠員補充のため、平成25年4月には272人を新卒採用しました。（平成26年4月は新卒者263人を採用） ○有期雇用職員の採用 年金記録問題や基幹業務への対応に必要な体制を確保するため、欠員状況を踏まえ随時採用しました。（採用状況） <table><tr><th>区 分</th><th>採用人数</th><th>備考</th></tr><tr><td>准職員</td><td>411人</td><td>4月291人、7月120人</td></tr><tr><td>特定業務契約職員</td><td>2,539人</td><td>本部、ブロック本部毎に随時採用</td></tr></table>	区 分	異動者数（全体に占める割合）	（参考：平成24年10月）	管理職	336人（12.0％）	427人（15.1％）	一般職	1,540人（18.5％）	2,010人（24.6％）	合 計	1,876人（16.9％）	2,437人（22.2％）	区 分	応募者数	名簿登載者数	所 長	311人（335人）	90人（120人）	管理職	253人（227人）	207人（170人）	区 分	応募者数	登用者数	正規職員	1,767人（1,807人）	274人（280人）	区 分	応募者数	登用者数	年金相談専任職員	138人（175人）	74人（91人）	区 分	採用人数	備考	准職員	411人	4月291人、7月120人	特定業務契約職員	2,539人	本部、ブロック本部毎に随時採用	評価：B ○平成25年度計画として取り組むべく年金記録問題対応や基幹業務の取組強化に向け、戦略的な人事政策を着実に実施してきました。 定期異動においては、異動の規模を、1,900人程度（24年度：2,400人程度）に抑えるとともに、優秀な職員の安定的な確保を図るため正規職員登用や年金相談専任職員への登用を行うなど、事業実施に向けた体制の確保を行いました。 また、昨年度に引き続き幹部登用試験を実施するとともに、人事異動にあたっては、個々の職員が有する適性や能力、スキルを可能な限り発揮できるよう適材・適所の配置に努めました。 人事評価においては、評価スキルの向上を目的とした評価者研修を実施し制度の定着促進を図りました。人事評価制度導入から継続して実施している評価者研修において、今年度は一次評価者研修では基本事項の再確認と評価目線の摺合せを中心にを行い、二次評価者研修では人事評価制度の改正を主眼に評価スキルの向上を図りました。 また、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映させるため、評価項目・評価指標の見直しを行いました。 ○研修の実施にあたり、本部では管理職マネジメント能力の向上や職員講師のスキル向上・育成を目的とした集合研修の充実を図りました。ブロック本部では、集合研修受講者による職場内研修を実施し、通信研修と併せて体系的かつ効果的な研修を実施しました。また、自ら学ぶ職員を支援するため、通信研修の利用推奨や外部資格取得費用補助の拡充を図りました。 さらに、研修の効果測定及びフォローアップを継続して実施し、改善事項の整理を行い、研修効果の向上を図りました。 ○労使関係については、年金記録問題対応の進展に伴う有期雇用職員の雇用契約終了に関して、労使間のルール（労働協約）に基づき、団体交渉を通じて真摯な意見交換を行い、大きな混乱もなく実施するなど、健全で安定した労使関係を構築することが出来ました。	評価：B ○年金記録問題対応の進捗状況を踏まえて、基幹業務の取組強化に向けた人員配置を実施した。 ○また、能力・実績本位の人事を進めるため、年金事務所長試験及び管理職登用試験を実施し、年功序列を排して能力・実績本位の人材登用にに向けた取組が図られた。 ○人事評価については、公平性、公正性、納得性の向上が重要であるが、それに資するため、一次評価者及び二次評価者それぞれに対し、評価者研修を実施するとともに、実績評価にかかる評価項目と評価指標の見直しを行い、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を行った。 ○研修については、体系的・効果的に実施するため、集合研修の充実を図るとともに、研修の効果測定及びフォローアップを継続して実施し、改善事項の整理を行い、研修効果の向上を図った。
区 分	異動者数（全体に占める割合）	（参考：平成24年10月）																																											
管理職	336人（12.0％）	427人（15.1％）																																											
一般職	1,540人（18.5％）	2,010人（24.6％）																																											
合 計	1,876人（16.9％）	2,437人（22.2％）																																											
区 分	応募者数	名簿登載者数																																											
所 長	311人（335人）	90人（120人）																																											
管理職	253人（227人）	207人（170人）																																											
区 分	応募者数	登用者数																																											
正規職員	1,767人（1,807人）	274人（280人）																																											
区 分	応募者数	登用者数																																											
年金相談専任職員	138人（175人）	74人（91人）																																											
区 分	採用人数	備考																																											
准職員	411人	4月291人、7月120人																																											
特定業務契約職員	2,539人	本部、ブロック本部毎に随時採用																																											

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）				日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																								
及び外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。また、研修実施後のフォローアップを実施するなど、研修効果の向上に向けた取組を行う。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。 ア 管理職のマネジメント能力の向上 イ CS向上のための研修実施体制の構築 ウ eラーニングコンテンツの拡充（基礎課程、応用課程に加え、指導者養成課程の構築） エ eラーニングシステムを活用した講義、研修用DVDの配信及び職場内研修テキストのeラーニング化 オ 平成24年度より開始した内部資格認定試験の実施 カ 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実 ④ 適正な労務管理 民間労働法制下における健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底を図る。 また、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。 ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。 イ ワークライフバランスを推進するため、第2期一般事業主行動計画に掲げた基本方針に基づき、休暇制度の充実や職員の意識醸成等、計画達成に向けて諸施策を確実に実施する。	アシスタント契約職員	2,675 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所毎に随時採用																											
	合 計	5,625 人																												
②人事評価制度の定着促進 ○人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、評価スキルの向上を目的として、評価者研修を実施しました。 一次評価者を対象とした研修（1,912 人受講）では、基本事項の再確認と評価目線の摺合せを中心に行い、二次評価者を対象とした研修（464 人受講）について、人事評価制度の改正を主眼に置いた研修により、評価スキルの向上を図りました。 研修内容としては、目標面談やフィードバック面談の実施を徹底するため、各ブロックの面談状況を示すなど研修資料等の内容見直しを図るとともに、グループディスカッションにより意見交換や認識の共有を図りました。 なお、研修後のアンケートでは、一次評価者の 78%、二次評価者の 70%が研修内容に満足したと回答しています。 ○評価項目等については、事業実績をより反映した実績評価とするための見直しを行いました。 具体的には、年金事務所については、年度の「重点項目」（平成 25 年度は国民年金収納対策）を設定する他、職員全体での取組を評価するため、ICTと地域年金展開事業を評価項目に加えるなど見直しを行いました。 また、事務センターでは、お客様から提出された書類の正確で迅速な処理を目的に、受付進捗管理システムを利用した処理実績や障害厚生年金裁定請求書の返戻率を評価項目・評価指標に新設しました。 こうした見直しにより、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映した実績評価に努めました。 ③人材の育成 ○平成25年度は、集合研修で相談業務の講師養成に加えて給付事務の講師養成研修（年4回実施）及び適用調査実務の指導者コース（年1回実施）を新たに設け、集合研修で育成した職員講師が職場内研修で多くの職員に研修を行うことで職員のスキルアップを図るよう、研修を体系的かつ効果的に実施しました。 また、マネジメント研修として、職員の意識改革及び人材育成を進めるために、各ブロック本部にて部下の指導・育成について年金事務所長に対する研修を新たに実施しました。 ○研修実施後の効果測定として、前年度と同様に階層別研修修了後、行動計画による振り返りを実施し、業務別研修では理解度テストを実施しました。さらに、マニュアルインストラクター研修及び給付事務研修講師養成研修では、受講後の行動変容についてアンケートによるフォローアップを実施しました。 ○新規学卒者に対して採用から1年後に実施しているフォローアップ研修では、日本年金機構の一員である研修部職員が講師となる事で、職場や業務のより具体的な例を示し、研修の目的である悩みの解消や職務意欲の再確認をするために、より効果のある研修を実施しました。 ○日本年金機構のCSの推進を図るため、各拠点のサービスリーダーを対象として他社のCS取組事例や機構としてのCSを盛り込んだCS本部研修を新たに実施しました。 ○通信研修では、マネジメント研修用DVD及びチューター職員向けのDVDを作成して配布しました。なお、平成25年度に指導者養成課程を構築予定でしたが、コンテンツ内容の検討に時間を要したため、平成26年度に構築を進めて参ります。 ○内部資格認定試験は、平成26年2月に前年同様全国一斉に実施しました。内部資格制度について認知度が高まったことにより、昨年に比べて受験者数が200名以上増加しました。 また、外部資格取得については、社会保険労務士資格の取得促進を図るため、講座料や受講料の法人割引が可能となる法人提携を5社と締結しました。 （研修センター稼働状況） <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">稼働率（％）</th><th colspan="2">受講者数（人）</th></tr><tr><th>宿泊室ベース</th><th>稼働日ベース</th><th>実人数</th><th>延べ人数</th></tr><tr><td>平成23年度実績</td><td>34.40%</td><td>75.41%</td><td>2,964 人</td><td>23,558 人</td></tr><tr><td>平成24年度実績</td><td>33.96%</td><td>70.21%</td><td>3,846 人</td><td>23,250 人</td></tr><tr><td>平成25年度実績</td><td>26.76%</td><td>59.43%</td><td>3,485 人</td><td>18,278 人</td></tr></table>								稼働率（％）		受講者数（人）		宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数	平成23年度実績	34.40%	75.41%	2,964 人	23,558 人	平成24年度実績	33.96%	70.21%	3,846 人	23,250 人	平成25年度実績	26.76%	59.43%	3,485 人	18,278 人
	稼働率（％）		受講者数（人）																											
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数																										
平成23年度実績	34.40%	75.41%	2,964 人	23,558 人																										
平成24年度実績	33.96%	70.21%	3,846 人	23,250 人																										
平成25年度実績	26.76%	59.43%	3,485 人	18,278 人																										

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）					日本年金機構の自己評価		厚生労働省の評価																																																																																																																																																																																																								
	（注1） 宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。 （注2） 新規学卒者に対する研修は8週間から4週間に変更し、各ブロック本部で配属課別研修を1週間実施。 （本部主催研修実施状況） <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">研修名称</th><th colspan="2">平成 24 年度</th><th colspan="2">平成 25 年度</th></tr><tr><th>受講者数</th><th>回数</th><th>受講者数</th><th>回数</th></tr><tr><td rowspan="6">職務階層別</td><td>新規採用者研修（新規学卒者）</td><td>247</td><td>1</td><td>272</td><td>1</td></tr><tr><td>新規採用者研修（正規登用）</td><td>401</td><td>4</td><td>348</td><td>2</td></tr><tr><td>新規採用者フォローアップ研修</td><td>407</td><td>5</td><td>269</td><td>4</td></tr><tr><td>若手職員研修</td><td>256</td><td>5</td><td>162</td><td>4</td></tr><tr><td>中堅職員研修</td><td>399</td><td>8</td><td>391</td><td>8</td></tr><tr><td>管理者研修</td><td>502</td><td>10</td><td>474</td><td>12</td></tr><tr><td rowspan="14">業務別</td><td>人事・労務管理研修</td><td>20</td><td>1</td><td>18</td><td>1</td></tr><tr><td>相談研修講師養成研修</td><td>75</td><td>4</td><td>62</td><td>4</td></tr><tr><td>年金相談管理者研修</td><td>78</td><td>1</td><td>77</td><td>1</td></tr><tr><td>マニュアルインストラクター研修</td><td>134</td><td>3</td><td>134</td><td>3</td></tr><tr><td>船員保険研修</td><td>80</td><td>1</td><td>49</td><td>1</td></tr><tr><td>滞納処分実務研修（新任担当者コース）</td><td>193</td><td>3</td><td>252</td><td>3</td></tr><tr><td>滞納処分実務研修（中堅担当者コース）</td><td>335</td><td>4</td><td>294</td><td>4</td></tr><tr><td>滞納処分実務研修（指導者コース）</td><td>65</td><td>1</td><td>64</td><td>1</td></tr><tr><td>適用調査実務研修（新任担当者コース）</td><td>140</td><td>2</td><td>103</td><td>3</td></tr><tr><td>適用調査実務研修（一般コース）</td><td>214</td><td>3</td><td>151</td><td>2</td></tr><tr><td>適用調査実務研修（指導者コース）</td><td>—</td><td>—</td><td>61</td><td>1</td></tr><tr><td>年金給付事務研修</td><td>116</td><td>2</td><td>233</td><td>4</td></tr><tr><td>給付事務研修講師養成研修</td><td>—</td><td>—</td><td>41</td><td>4</td></tr><tr><td rowspan="3">共通</td><td>チューター養成研修</td><td>275</td><td>9</td><td>279</td><td>8</td></tr><tr><td>人材育成推進者研修</td><td>71</td><td>1</td><td>71</td><td>1</td></tr><tr><td>CS本部研修</td><td>—</td><td>—</td><td>65</td><td>1</td></tr><tr><td colspan="2">合計</td><td>4,008</td><td>68</td><td>3,870</td><td>73</td></tr></table> （注）本部（高井戸）やブロック本部で実施した研修も含む。 （eラーニング申請内訳） <table><tr><th colspan="2">コース</th><th>正規</th><th>准</th><th>エリター</th><th>特定</th><th>アシスタント</th><th>合計</th></tr><tr><td rowspan="3">基礎</td><td>23 年度末</td><td>1,645 人</td><td>1,818 人</td><td>4 人</td><td>1,241 人</td><td>—</td><td>4,708 人</td></tr><tr><td>24 年度末</td><td>2,817 人</td><td>2,003 人</td><td>7 人</td><td>1,180 人</td><td>91 人</td><td>6,098 人</td></tr><tr><td>25 年度末</td><td>3,777 人</td><td>1,950 人</td><td>8 人</td><td>1,088 人</td><td>69 人</td><td>6,892 人</td></tr><tr><td rowspan="2">応用</td><td>24 年度末</td><td>1,076 人</td><td>512 人</td><td>1 人</td><td>231 人</td><td>4 人</td><td>1,824 人</td></tr><tr><td>25 年度末</td><td>2,031 人</td><td>639 人</td><td>3 人</td><td>227 人</td><td>8 人</td><td>2,908 人</td></tr></table> ※ 申請者は開講時（基礎課程：平成 23 年 12 月、応用課程：平成 24 年 10 月）からの延べ人数。 ※ 申請後の職種変更者については、現在の職種で計上。 （内部資格認定試験実施状況） <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">平成 24 年度</th><th colspan="2">平成 25 年度</th></tr><tr><th>受験者数</th><th>合格者数</th><th>受験者数</th><th>合格者数</th></tr><tr><td>年金実務 2 級</td><td>1,377 人</td><td>1,209 人</td><td>857 人</td><td>533 人</td></tr><tr><td>年金実務 1 級</td><td>656 人</td><td>484 人</td><td>1,441 人</td><td>1,087 人</td></tr></table>								研修名称		平成 24 年度		平成 25 年度		受講者数	回数	受講者数	回数	職務階層別	新規採用者研修（新規学卒者）	247	1	272	1	新規採用者研修（正規登用）	401	4	348	2	新規採用者フォローアップ研修	407	5	269	4	若手職員研修	256	5	162	4	中堅職員研修	399	8	391	8	管理者研修	502	10	474	12	業務別	人事・労務管理研修	20	1	18	1	相談研修講師養成研修	75	4	62	4	年金相談管理者研修	78	1	77	1	マニュアルインストラクター研修	134	3	134	3	船員保険研修	80	1	49	1	滞納処分実務研修（新任担当者コース）	193	3	252	3	滞納処分実務研修（中堅担当者コース）	335	4	294	4	滞納処分実務研修（指導者コース）	65	1	64	1	適用調査実務研修（新任担当者コース）	140	2	103	3	適用調査実務研修（一般コース）	214	3	151	2	適用調査実務研修（指導者コース）	—	—	61	1	年金給付事務研修	116	2	233	4	給付事務研修講師養成研修	—	—	41	4	共通	チューター養成研修	275	9	279	8	人材育成推進者研修	71	1	71	1	CS本部研修	—	—	65	1	合計		4,008	68	3,870	73	コース		正規	准	エリター	特定	アシスタント	合計	基礎	23 年度末	1,645 人	1,818 人	4 人	1,241 人	—	4,708 人	24 年度末	2,817 人	2,003 人	7 人	1,180 人	91 人	6,098 人	25 年度末	3,777 人	1,950 人	8 人	1,088 人	69 人	6,892 人	応用	24 年度末	1,076 人	512 人	1 人	231 人	4 人	1,824 人	25 年度末	2,031 人	639 人	3 人	227 人	8 人	2,908 人		平成 24 年度		平成 25 年度		受験者数	合格者数	受験者数	合格者数	年金実務 2 級	1,377 人	1,209 人	857 人	533 人	年金実務 1 級	656 人	484 人	1,441 人	1,087 人							
	研修名称		平成 24 年度		平成 25 年度																																																																																																																																																																																																											
			受講者数	回数	受講者数	回数																																																																																																																																																																																																										
	職務階層別	新規採用者研修（新規学卒者）	247	1	272	1																																																																																																																																																																																																										
		新規採用者研修（正規登用）	401	4	348	2																																																																																																																																																																																																										
		新規採用者フォローアップ研修	407	5	269	4																																																																																																																																																																																																										
		若手職員研修	256	5	162	4																																																																																																																																																																																																										
		中堅職員研修	399	8	391	8																																																																																																																																																																																																										
		管理者研修	502	10	474	12																																																																																																																																																																																																										
	業務別	人事・労務管理研修	20	1	18	1																																																																																																																																																																																																										
		相談研修講師養成研修	75	4	62	4																																																																																																																																																																																																										
		年金相談管理者研修	78	1	77	1																																																																																																																																																																																																										
		マニュアルインストラクター研修	134	3	134	3																																																																																																																																																																																																										
		船員保険研修	80	1	49	1																																																																																																																																																																																																										
		滞納処分実務研修（新任担当者コース）	193	3	252	3																																																																																																																																																																																																										
		滞納処分実務研修（中堅担当者コース）	335	4	294	4																																																																																																																																																																																																										
		滞納処分実務研修（指導者コース）	65	1	64	1																																																																																																																																																																																																										
		適用調査実務研修（新任担当者コース）	140	2	103	3																																																																																																																																																																																																										
		適用調査実務研修（一般コース）	214	3	151	2																																																																																																																																																																																																										
		適用調査実務研修（指導者コース）	—	—	61	1																																																																																																																																																																																																										
		年金給付事務研修	116	2	233	4																																																																																																																																																																																																										
		給付事務研修講師養成研修	—	—	41	4																																																																																																																																																																																																										
		共通	チューター養成研修	275	9	279	8																																																																																																																																																																																																									
	人材育成推進者研修		71	1	71	1																																																																																																																																																																																																										
	CS本部研修		—	—	65	1																																																																																																																																																																																																										
合計		4,008	68	3,870	73																																																																																																																																																																																																											
コース		正規	准	エリター	特定	アシスタント	合計																																																																																																																																																																																																									
基礎	23 年度末	1,645 人	1,818 人	4 人	1,241 人	—	4,708 人																																																																																																																																																																																																									
	24 年度末	2,817 人	2,003 人	7 人	1,180 人	91 人	6,098 人																																																																																																																																																																																																									
	25 年度末	3,777 人	1,950 人	8 人	1,088 人	69 人	6,892 人																																																																																																																																																																																																									
応用	24 年度末	1,076 人	512 人	1 人	231 人	4 人	1,824 人																																																																																																																																																																																																									
	25 年度末	2,031 人	639 人	3 人	227 人	8 人	2,908 人																																																																																																																																																																																																									
	平成 24 年度		平成 25 年度																																																																																																																																																																																																													
	受験者数	合格者数	受験者数	合格者数																																																																																																																																																																																																												
年金実務 2 級	1,377 人	1,209 人	857 人	533 人																																																																																																																																																																																																												
年金実務 1 級	656 人	484 人	1,441 人	1,087 人																																																																																																																																																																																																												

平成 2 5 年度計画及び評価の視点	平成 2 5 年度業務実績報告書（抄）						日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
		保険料徴収コース	185 人	134 人	350 人	275 人		
		適用調査コース	216 人	163 人	526 人	350 人		
		年金相談コース	255 人	187 人	565 人	462 人		
	④適正な労務管理							
	○機構の全国的な労働組合組織である 2 つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、年金記録問題対応の進展に伴う有期雇用職員の雇用契約終了に関し両団体に提示し、団体交渉を経て実施するなど、適切な労組対応を行っています。							
	（注）基本協約で定めている団体交渉事項は、職員の労働条件に関することとしている。							
	○3 6 協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者及び協定の適用対象となる一般職に対して発出し、適正な労働時間管理の徹底を図りました。							
	○職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、時間外勤務時間実績表を毎月各拠点へ送付し、長時間労働者に対しては産業医による面接指導を実施しました。又、特定保健指導（積極的支援）の実施率向上のため、今年度より健康保険組合の契約業者による対象職員への訪問指導を行いました。							
	○定期健康診断の受診率は、98. 2%と前年比 1. 4%増となりました。							
	* 平成 23 年度：96. 0% 平成 24 年度：96. 8%							
* 未受診者は、病気休職者や育児休業者です。								
○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を各ブロック本部及び機構本部において行いました。								
○次世代育成支援対策法により策定した「第 2 期一般事業主行動計画（計画期間：平成 25 年 4 月～27 年 3 月）に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して各種施策を以下のとおり実施しました。								
* 結婚休暇、妻の出産休暇の改善（休暇取得時の給与）5 割支給→10 割支給								
* 介護休業期間の上限の延長 93 日→180 日								
* ワークライフバランスに関する意識調査の実施								
また、「第 1 期一般事業主行動計画」に基づく取り組みに対して、平成 2 5 年 8 月に厚生労働大臣から「子育てサポート企業」としての認定を受けました。								

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

4. 個人情報の保護に関する事項

平成25年度計画及び評価の視点	平成25年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価
4. 個人情報の保護に関する事項 【評価の視点】評価基準② ○ 全職員を対象とした効果的な研修、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、個人情報保護管理推進3か年計画（平成23～25年度）に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の順次実施等を行ったか。 4. 個人情報の保護に関する事項 ① 職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修や機構内報等を活用した啓発を図り、またセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。 ② 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、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適切に行う。 ③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、引き続き個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）の個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。	<実績> ○職場内研修において、毎年全職員に対し個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施することとしており、各職場で職場内研修に取り組みました。また、定期的なセルフチェックによる自己診断の実施をしています。 ○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証による厳格なアクセス制御を行っています。 ○保有個人情報へのアクセスに対する監視体制として、氏名索引等の照会処理結果の点検確認を各部署にて日々行っているほか、本部においても、個人情報へのアクセス記録を一定の条件のもとに検索し、氏名検索等の処理が業務目的に沿った処理であったかどうかを定期的に調査しています。 ○「個人情報保護管理推進計画（平成23～25年度）」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について、順次取組を進めました。特に25年度は、年金事務所等において来訪者が個人情報を扱う執務室等に入室する場合の入室管理簿の記入や入室許可証の着用等についてのルールを新たに策定しました。また、機構外部に電子メールを送信する際に、添付ファイルを自動的に暗号化する等のシステム開発を行いました。 ○「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」（22年10月策定）に基づいて、年金個人情報を記載したファイル、入札公告前の仕様書その他機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」（22年12月制定）を改正し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。 【参考1】手引きの改正経過 ・情報セキュリティ対策の手引き（第1版） 22年12月27日制定・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第1.1版） 23年7月12日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第2版） 24年3月27日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第2.1版） 25年3月15日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第2.2版） 25年10月2日改正・施行 【参考2】手引きの内容 ・フォルダへのアクセス制限の設定 ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送 ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など ○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成24年度の320件から、平成25年度は213件へと減少に転じました。このうち、通知書等の誤送付等によるものが138件（65%）（前年度：257件（80%））を占めており、依然として個人情報の漏えい等の主な原因となっていますが、平成25年3月より、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印する複数人チェックの厳格化を導入し、その発生件数を大幅に減少することができました。	評価：B ○「個人情報保護管理推進計画（平成23～25年度）」の最終年度であり、来訪者の執務室等への入室ルールをはじめ、各取組事項について年度内に完了しました。平成25年度の個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、機構発足以来初めて減少に転じました。「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、件数の大半を占める誤送付に対しては、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印する複数人チェックの厳格化を導入し、再発防止に取り組みました。	評価：C ○年度計画に基づく取組として、全職員を対象とした研修及びセルフチェックによる自己診断の定期的実施、個人情報保護管理推進3か年計画に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の実施について取り組んだ。 ○個人情報漏えい・滅失・き損の件数が、「個人情報保護管理推進計画」の最終年度に減少（H23:292件、H24:320件、H25:213件）し、これまで情報漏えい件数が毎年増えていたことに鑑みれば一定の評価ができる。しかしながら、再発防止の取組を行っているにもかかわらず、なお依然として通知書等の誤送付等に起因する情報漏えいが発生していることは重大な問題であり、更なる改善策を検討するなど、引き続き、個人情報漏えいの再発防止策の取組を徹底するとともに、個人情報の適正な保護・管理に向け、確実な取組の実施を進められたい。

Ⅴ 予算、収支計画及び資金計画

平成２５年度計画及び評価の視点	平成２５年度業務実績報告書（抄）	日本年金機構の自己評価	厚生労働省の評価																											
Ⅴ 予算、収支計画及び資金計画		評価：B	評価：B																											
【評価の視点】評価基準④	<実績> ○平成２５年度の予算、収支計画及び資金計画に対する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。 ○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。 <table><tr><th>業務名</th><th>予算額</th><th>執行額</th></tr><tr><td>年金記録問題への対応関係業務</td><td>348.3 億円</td><td>275.9 億円</td></tr><tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>84.2 億円</td><td>64.9 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>142.0 億円</td><td>133.2 億円</td></tr><tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>236.8 億円</td><td>216.7 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>27.9 億円</td><td>33.6 億円</td></tr><tr><td>年金給付関係業務</td><td>106.1 億円</td><td>83.0 億円</td></tr><tr><td>オンラインシステム事業</td><td>351.5 億円</td><td>325.0 億円</td></tr><tr><td>年金相談関係業務</td><td>393.3 億円</td><td>347.1 億円</td></tr></table>	業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	348.3 億円	275.9 億円	国民年金の適用関係業務	84.2 億円	64.9 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	142.0 億円	133.2 億円	国民年金の収納関係業務	236.8 億円	216.7 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	27.9 億円	33.6 億円	年金給付関係業務	106.1 億円	83.0 億円	オンラインシステム事業	351.5 億円	325.0 億円	年金相談関係業務	393.3 億円	347.1 億円	○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督励業務の外部委託経費等の入札などによって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、予算全体で93.5億円を削減しました。これらにより、中期目標期間における運営経費の削減目標を達成しました。	○業務の運営において、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費（保険事業、オンラインシステム、年金相談等、記録問題）については、複数年契約の実施や業務用車両、事務処理機器の購入にあたって、本部一括調達を行うなどによりコスト削減に努めながら事業運営が行われたことは評価できる。
業務名		予算額	執行額																											
年金記録問題への対応関係業務		348.3 億円	275.9 億円																											
国民年金の適用関係業務		84.2 億円	64.9 億円																											
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務		142.0 億円	133.2 億円																											
国民年金の収納関係業務		236.8 億円	216.7 億円																											
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務		27.9 億円	33.6 億円																											
年金給付関係業務		106.1 億円	83.0 億円																											
オンラインシステム事業		351.5 億円	325.0 億円																											
年金相談関係業務		393.3 億円	347.1 億円																											
○ 経費の節減を見込んだ平成２５年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を計画的に行うことができたか。	○人件費の不用額は、全体で 80.5 億円、うち年金記録問題分の不用額 61.8 億円は欠員補充ができなかったことや予算単価と実績単価の差によるもの、一般分の 18.7 億円は育児休業等の欠員分であるが、欠員補充ができなかったことについては、引き続き欠員補充等に努める必要がある。																													
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。																														