**資料２**

厚生労働省発年０８２７第２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

「日本年金機構の第１期中期目標期間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３７条第２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３項の規定に基づき通知する。

別紙

# 日本年金機構の第１期中期目標期間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３７条の規定に基づき、機構の中期目標の達成状況について、評価を行わなければならないとされており、今回、第１期中期目標期間（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）の中期目標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。

今回の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえつつ、「日本年金機構の第１期中期目標期間の業務実績に関する評価の基準」に基づき、中期目標に基づいて策定された中期計画に定める事項が適切に実施されたか、その達成状況について評価を行った。

## ２．第１期中期目標期間に係る業務実績全般の評価

○　年金記録問題への対応について、機構は、「ねんきん特別便」等による確認作業については、「記録問題工程表」の目標を概ね達成し、計画的に進めた。５，０９５万件の未統合記録については、様々な取組により３，０１２万件が解明されたが、２，０８３万件の未解明記録が残っており、これについて、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、引き続き解明に向け積極的に取り組まれたい。

紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、計画どおり平成２５年度中に終了することができたが、その一方において、年金の記録訂

正に伴う再裁定の処理件数が増加し、平成２５年末より平均処理期間が伸びる傾向にあることから、未処理分の解消に向け、重点的に取り組まれたい。

「ねんきん定期便」において、全ての被保険者へ年金加入記録に関する情報提供の実施や「ねんきんネット」における未統合記録の解明に資する機能の拡充など、情報提供の充実に努めたことは評価できる。今後、「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たい。

なお、「社会保障審議会 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報告書」で指摘されている紙台帳検索システムだけではオンライン記録との突合せができない記録の存在についても、可能な限りの説明ができるよう、対応されたい。

また、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、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、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、及び資格喪失後に一定期間資格取得されていない方について加入勧奨を行った。

第３号被保険者記録不整合問題については、不整合期間を受給資格期間（カラ期間）とすることができる特定期間該当届に係る制度及び手続きについて周知を行い、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の実施、納付書の送付や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、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。

国民年金の納付率の向上については、所得や年齢、未納期間など未納者の属性に応じた収納対策、懇切丁寧な説明による国民からの理解の回復、市場化テスト事業における受託事業者との協力・連携の強化を図り、強制徴収については最終催告状の送付から２年以内の完結を目指した取組を進め、最終催告状送付件数、督促状送付件数及び差押執行件数の全てが中期目標期間中を通じ毎年度増加したことは評価できる。これらの取組の結果、現年度分保険料の納付率については、平成２４年度に低下傾向に歯止めがかかり、平成２５年度において平成２１年度の納付実績を上回る６０．９％となり、２年連続での上昇となった。

また、最終納付率については、中期目標期間中を通じ、平成２３年度及び２４年度は５ポイント以上、平成２５年度は６ポイントを超える伸び幅を確保し、６年ぶりに上昇に転じた。

○　厚生年金保険等の適用・徴収については、機構は、４年に１回全ての適用事業所に事業所調査を実施することを基本とする方針を策定し、事業所調査件数を増加させ、適用漏れの是正に努めるとともに、厚生年金保険等の適用について、関係機関との連携や法務省の法人登記簿情報を活用し、適用調査対象事業所の把握に努め、重点加入指導の取組件数を増加させ、

平成２５年度に適用した事業所数が平成１８年度実績を上回ったことは評価できる。

なお、適用調査対象事業所の把握や適用事業所における未適用者の把握を進め、これを適用に結び付けていくため、一層の改善努力が必要である。

また、厚生年金適用事業所の法人単位の把握については、社会保障・税番号制度や短時間労働者に対する厚生年金保険・健康保険の適用拡大との関連を踏まえつつ、的確な実施に努められたい。

徴収対策については、新規適用事業所に対する口座振替の推進を行うなど、毎年度において前年度実績を上回り、また、毎年度、行動計画を策定し、滞納事業所に対する速やかな納付督励及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努めた結果、滞納事業所数に対する差押事業所数の割合も伸びており、滞納事業所数の減少に繋がっているものと考える。

○　給付事務については、機構は、毎年度のサービススタンダードの達成率について、中期目標期間前半は最終年度の目標を大きく下回るものが多かったが、改善のための取組を進め、中期目標期間後半に大幅に改善されたことにより、遺族基礎年金を除き、最終年度の目標を達成することができた。今後は、遺族基礎年金も含めて、進捗管理を徹底し、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まれたい。

また、年金給付の事務処理誤りについては、研修や現場との意見交換の実施等の取組を行っているものの、時効特例給付の事務処理の不統一や、多数の事務処理遅延が発生したことは極めて遺憾である。事務処理誤り等の原因を徹底的に究明した上で、再発防止に取り組まれたい。

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、時効特例給付業務の事務処理の不統一を契機として、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。その取組について配置実績の向上が見られ、正規職員で対応する体制を構築したことは評価できる。また、中期計画に掲げた各種取組の結果、平成２５年度の平均待ち時間が１時間以上となった年金事務所数及び３０分以上１時間未満となっている年金事務所数は減少しており、ほとんどの年金事務所における平均待ち時間が３０分以内となったことは評価できる。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。

また、「ねんきんダイヤル」の応答率について、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、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、平成２４年度は７８．７％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年前倒しで達成するとともに、平成２５年度はさらに応答率が上がった（８４．９％）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。

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」の開催、「サービス・業務改善のための職員提案制度」の実施など、中期計画に定められた各種取組を実施し、サービス改善に努めたこと、また、当初の中期計画に定めた予定よりは遅れたものの平成２５年９月には「お客様対応業務システム」を稼働させ、情報共有、集計業務の効率化を図ったことは評価できる。

お客様満足度アンケートにおける全体満足度の向上などは、一定の評価に値するが、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、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、今後さらに、サービス改善に取り組むとともに、窓口対応等の接遇スキルの向上を図り、お客様サービスの向上に努められたい。

○　電子申請の推進については、機構の重点１６手続に係る電子申請利用率は年々向上し、平成２５年度の利用率は、平成２２年度の利用率と比べて約５ポイント増加したが、平成２３年８月３日に策定された「新たなオンライン利用に関する計画」に定める平成２５年度の目標値を下回っている。電子申請の利便性や利用率の向上に向けて分析を強化するなど、機構と厚生労働省とで連携して取り組むこととするので、政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、取組の促進を図られたい。

○　業務運営の効率化については、機構は、職員提案制度やサービス・業務改善コンテストにより職員の声を収集し、「年金相談事跡管理システム」や「年金事務所施設の点字シールの設置」などの事務処理標準化を進めているが、職員提案制度の投稿数・採用数、及びサービス・業務改善コンテストの応募数・全国展開数ともに減少傾向にあることから、こうした職員の声を収集する取組に一層努められたい。また、「業務改善工程表」及び「システム再構築工程表」に基づき、各種取組を実施するとともに、「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき事務処理マニュアルの改訂及び職員への周知を行い、事務処理誤りの未然・再発防止に努めているが、今後さらに、情報共有化を図り、その要因分析を十分に行い、再発防止に努められたい。

○　運営経費の抑制については、機構は、中期目標期間の最終事業年度にお

いて、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成した。また、外部委託の推進において、委託業者からの定期的な報告や、立入検査の実施等に加えて、外部委託業者とサービス品質に関する合意を締結するなど、特に「委託先における業務内容の適正な管理・監視」に注力して推進を図っていると認められる。今後は、効率化について、中期的視点に立って戦略的に取り組む姿勢を経営陣として持つことが求められる。

○　社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程を完了させた。記録管理システムの先行開発状況は理解できるものの、年金給付システムと喫緊の必要性に迫られているバックアップシステムについても並行して取組を進められたい。システム開発・管理・運用の一連の事務については、システムを用いる機構が一貫して責任を果たせるよう、引き続き努力を重ねるべきである。

○　競争入札件数の占める割合及び調達計画額の削減について目標を達成した。

○　内部統制システムについては、組織風土改革について、「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、組織内の風通しのよい組織作りや、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。また監査体制についても、第１期中期計画期間の後半段階に至って、ようやく実質的な整備が図られた。しかし、コンプライアンスの確保を図る上で組織の根幹に関わる不祥事の発生や、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平があった問題等の背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、そもそもの役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されるなど、問題事案が発生し、毎年度の実績評価においてＣ評価が連続していることは極めて遺憾である。これを重く受け止め、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。

○　また、機構の業務運営や取組状況等について、お客様向けにわかりやすくまとめたアニュアルレポート（年次報告書）を作成しているが、情報公開の推進という役割を踏まえ、今後も民間事例等を参考にしつつ、さらなる内容の充実に努められたい。

○　人事・人材の育成については、旧社会保険庁において指摘された、いわゆる「三層構造問題」を一掃することを目的として、本部において正規職員の採用及び幹部職員人事を一括して行っており、また、正規職員の全国異動について、機構設立当初から比較して推進が図られてきたが、「三層構造問題」の一掃や「内向きな組織体質」の見直しといった観点から、ブロックを越えた異動についても積極的に進められたい。

　なお、厚生労働省と機構との人事交流については、腰掛け的なものとならないよう、「三層構造問題」の一掃と緊密な連携の確保という「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成２０年７月２９日閣議決定）」（以下「基本計画」という。）の趣旨に基づいて、引き続き行うこととする。

○　個人情報の保護については、職場内研修により、毎年、全職員が個人情報保護研修を受講し、個人情報保護の重要性の認識を徹底させ、また、「個人情報保護管理推進計画」を策定し、個人情報の漏えい防止に努めた。しかし、毎年度、個人情報の漏えい等が発生しており、情報管理が徹底されているとは言い難いため、より厳格な管理を徹底する必要がある。

○　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、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。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

第１期中期目標期間の業務運営については、上記のとおり、記録問題工程表に基づく各種作業の実施、国民年金の適用に係る必要な加入勧奨、収納対策や受託事業者との協力・連携の強化、厚生年金保険等の適用調査対象事業所の的確な把握に向けた関係機関との連携・情報活用に努めるなど、国との連携の下に、概ね適切に行われた。また、厚生年金保険等の徴収対策については、毎年度策定した行動計画の適切な実施に努めた結果、滞納事業所に対する差押事業所数の割合の伸びや滞納事業所数の減少に繋がっていること、また、年金相談の平均待ち時間の短縮や、「ねんきんダイヤル」の目標応答率が１年前倒しで達成できたこと、業務運営を担う立場として制度改正についても厚生労働省に対し改善要望を提出するなど、共同して業務に取り組む姿勢などは評価できる。

このように、社会保険庁時代の事業運営に比べれば、機構発足以降の現業を担う職員の努力により、各種の工程表の作成、事務処理手順の整備などの面を軸として、ようやく事業体としての評価を行い得る状況になってきた。

しかし、基本計画に記載されている、「幹部職員のリーダーシップの発揮」という視点に立てば、機構側の自己評価に関する説明資料については、部分的かつ断片的な記述がかなり見受けられ、基本計画の記述に照らせば、幹部職員の問題意識や横断的連携という点で、まだまだ不十分と言わざるを得ない。

それがひいては、コンプライアンスの確保を図る上での組織の根幹に関わる不祥事の発生や処理の遅延を惹起したとも言える。上述の時効特例給付の事務処理に不統一・不公平があった問題、付加保険料の納付手続きの不統一な事務処理、複数か所で散見された大量の届書などの処理遅延などである。引き続き、幹部職員が先頭に立って意識改革を進め、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向け、リスク管理意識、コンプライアンス意識の浸透・定着に努められたい。

こうした努力を通じ、公的年金制度に対する国民の信頼の確保という機構設立の目的の実現に向け、更なる努力を重ねる必要があると考える。

なお、第１期中期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、第２期中期目標に基づく中期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
# 第１期中期
# 個別評価シート

# 目　　次


| 第1期中期計画 | 頁 |
|---|---|
| **Ⅰ　年金記録問題への対応に関する事項** | 1 |
| (1)年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明、記録の確認、再裁定の迅速化 | 1 |
| (2)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 | 3 |
| (3)ねんきんネット等による情報提供の充実 | 4 |
| (4)厚生年金基金記録との突合せ | 5 |
| (5)その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組 | 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** | 9 |
| 1. 適用事務に関する事項 | 9 |
| (1)国民年金の適用事務の確実な実施 | 9 |
| (2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 | 11 |
| 2. 保険料等収納事務に関する事項 | 15 |
| (1)国民年金の納付率の向上 | 15 |
| (2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進 | 17 |
| 3.　給付事務に関する事項 | 19 |
| 4. 相談、情報提供に関する事項 | 22 |
| (1)年金相談の充実 | 22 |
| (2)分かりやすい情報提供の推進 | 26 |
| 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 | 29 |
| 6. 電子申請等の推進に関する事項 | 32 |

| 第1期中期計画 | 頁 |
|---|---|
| **Ⅲ　業務運営の効率化に関する事項** | 33 |
| 1. 効率的な業務運営体制に関する事項 | 33 |
| 2. 運営経費の抑制等に関する事項 | 37 |
| 3. 外部委託の推進に関する事項 | 39 |
| 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 | 41 |
| 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項（調達関係） | 42 |

| | |
|---|---|
| **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** | 43 |
| 1. 内部統制システムの構築に関する事項 | 43 |
| 2. 情報公開の推進に関する事項 | 46 |
| 3. 人事及び人材の育成に関する事項 | 47 |
| 4.　個人情報の保護に関する事項 | 50 |

| | |
|---|---|
| **Ⅴ　予算、収支計画及び資金計画** | 51 |


**● 判定基準**

「S」: 中期計画を大幅に上回っている。
「A」: 中期計画を上回っている。
「B」: 中期計画を概ね達成している。
「C」: 中期計画をやや下回っている。
「D」: 中期計画を下回っており、大幅な改善が必要。

| 中期計画及び評価の視点 | 中期目標期間（平成２２年１月から平成２５年度まで）の実績報告書（抄） | 事業年度評価結果 | | | | | 日本年金機構の中期目標期間の自己評価 | 厚生労働省の中期目標期間の評価 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | H21 | H22 | H23 | H24 | H25 | | |
| **Ⅰ．年金記録問題への対応に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>○年金記録問題への対応について、その解決に向けた取組を計画的に進めてきたか。<br><br>（1）各種のサンプル調査の実施などを通じて年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めたか。<br>また、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）等による確認作業を進め、再裁定の迅速化に取り組んだか。<br>（2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、受給者・被保険者の全件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。<br>（3）「ねんきんネット」等による情報提供の充実に努めたか。<br>（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。<br>（5）その他、基礎年金番号の整備も含め、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。<br><br>○　年金記録問題の解決に向け、以下の取組を計画的に進める。<br>（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<br>・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。<br><br>（2）　基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明<br>・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。<br><br>（3）　受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携<br>・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。<br>・特に、名寄せ特別便については、「訂正なし」と回答のあった方及び未回答の方のうち、結び付く可能性が高い記録について、フォローアップを確実に行う。 | （1）各種のサンプル調査の実施などを通じて年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めたか。<br>また、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）等による確認作業を進め、再裁定の迅速化に取り組んだか。<br>**＜実績＞**<br>○各種のサンプル調査等により、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、未解明事案の実態解明を進めました。また、調査結果等については、年金記録問題への対策の進捗状況と併せて公表を行いました。<br><br>○また、年金記録回復による年金額の増額の上位 10 事例について、平成 22 年 4 月 2 日（第 1 回）から平成 24 年 3 月 23 日（第 100 回）までの間毎週公表し、この 1,000 事例の集計結果については、平成 24 年 5 月に公表しました。<br><br>○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。<br><br>○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、おおむね処理期限どおり達成しました。<br>※「記録問題工程表」は平成 22 年 3 月 26 日に策定（機構理事会決定）、以後毎年度改定し平成 25 年 2 月 22 日に最終改定しています。（実施計画期間は平成 22 年度から 25 年度までの 4 年間）<br><br>○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。<br><br>≪用語解説≫<br>（※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。<br>（※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。 | B | A | A | B | B | A<br>○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、「記録問題工程表」の目標を達成しました。<br><br>○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公表しました。<br><br>○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することにより、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「記録問題工程表」の目標を概ね達成することができました。なお、平成 25 年度末に再裁定の要処理件数が大幅に増加しましたが更なる体制強化を図りました。 | B<br>○年金記録問題の未解明事案への対応については、5,095 万件の未統合記録のうち、各種サンプル調査の実施を含む様々な取組により 3,012 万件が解明され、実態解明は一定程度進められたものと評価できる。一方、2,083 万件の未解明記録が残っているので、引き続き解明に向けて取り組まれたい。<br><br>○「ねんきん特別便」等による確認作業及び再裁定の迅速化については<br>①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、「記録問題工程表」の目標を達成したこと<br>②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することにより、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「記録問題工程表」の目標を概ね達成することができたこと<br>から計画的に進められたものと認められる。なお、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により再裁定の要処理件数が増加し、平成 25 年度の第4四半期より再裁定の平均処理期間が大幅に伸びていることから、未処理分の解決に向けて重点的に取り組まれたい。 |

・その際、市区町村が保有する電話番号や住所等の情報提供及び電話又は訪問による記録の確認調査の実施などに協力いただくことにより、年金記録の確認の促進を図る。

（4） 年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ
・平成22年度前半に年金記録情報総合管理・照合システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。

（5） 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備
・年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備する。

（6） 標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復
・受給者・加入者にご自身の年金記録を確認していただいた上で、一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。

（7） ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供
・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。
・自分の年金記録（年金見込額及び保険料納付額を含む）を常に確認可能とする仕組みを構築する。

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。

（※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。

○平成 19 年当時の未統合記録 5,095 万件にかかる平成 26 年 3 月時点の状況は次のとおりです。

| | |
|---|---|
| Ⅰ解明された記録 3,012 万件 | (1)基礎年金番号に統合済みの記録 1,771 万件 |
| | (2)死亡者に関連する記録及び年金受給に結びつかない記録 1,241 万件 |
| Ⅱ解明作業中又はなお解明を要する記録 2,083 万件 | (1)現在調査中の記録 4 万件 |
| | (2)名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録 843 万件 |
| | (3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 921 万件 |
| | (4)(1)～(3)の記録と同一人と思われる記録 314 万件 |

○平成 19 年 12 月から平成 20 年 10 月にかけて送付された「ねんきん特別便」をはじめ各種便について、「記録問題工程表」に基づき、前年度 3 月末までに受け付けたものは、当年 9 月末までに（そのうち処理困難案件は 12 月末までに）計画的に処理を行いました。

○また、「名寄せ特別便」での「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方で、未統合記録が結び付く可能性の高い方約 88 万人を対象として、電話、訪問及び文書による記録確認を平成 23 年 3 月までに行い、結果接触できた約 77 万人について処理を完了しました。なお、平成 21 年 10 月からは、市区町村の協力を得て、その方の電話番号等の把握や記録の調査を実施しました。

○この他、紙台帳検索システムを活用した年金請求時等における記録の確認手順をマニュアル化し、平成 25 年 1 月から統一的に年金事務所で実施することとし、年金記録の効果的な確認の推進を図りました。

○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の整備を図り、再裁定及び再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、「記録問題工程表」の平均処理期間の目標（再裁定：2.5 ヶ月程度、時効特例給付 2 か月程度）を概ね維持することができました。
なお、「記録問題工程表」に基づく紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業により、平成 25 年末から平成 26 年 3 月末までの間に再裁定の要処理件数が大幅に増加したため、更なる体制整備を図りました。

（再裁定）

| | 平成 22 年 3 月 | 平成 23 年 3 月 | 平成 24 年 3 月 | 平成 25 年 3 月 | 平成 26 年 3 月 |
|---|---|---|---|---|---|
| 平均処理期間 | 2.3 か月 | 2.2 か月 | 2.1 か月 | 2.2 か月 | 3.2 か月 |
| 未処理件数 | 8.4 万件 | 1.9 万件 | 3.5 万件 | 4.4 万件 | 17.9 万件 |
| 処理体制 | 273 人 | 214 人 | 199 人 | 231 人 | 258 人 |

（時効特例給付）

| | 平成 22 年 3 月 | 平成 23 年 3 月 | 平成 24 年 3 月 | 平成 25 年 3 月 | 平成 26 年 3 月 |
|---|---|---|---|---|---|
| 平均処理期間 | 2.9 か月 | 2.5 か月 | 1.8 か月 | 1.7 か月 | 2.1 か月 |
| 未処理件数 | 32.1 万件 | 7.4 万件 | 1.7 万件 | 2.1 万件 | 2.3 万件 |
| 処理体制 | 203 人 | 176 人 | 165 人 | 142 人 | 131 人 |

（2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、受給者・被保険者の全件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。

**＜実績＞**

○コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せについて、紙台帳検索システムの構築、突合せ作業マニュアルを整備し、平成 22 年 10 月から高齢の受給者の紙台帳等から優先して突合せ作業を開始しました。

○また、被保険者についても全件突合せを実施する方針が厚生労働省から示されたことを踏まえ、受給者に係る受託事業者による突合せ作業を前倒しで作業を進め、受給者・被保険者ともに「記録問題工程表」の目標期限である平成 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、約 206 万件（26 年 3 月末までの累計）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］

・審査終了件数　81,231,536 人

・記録訂正についてのお知らせ通知発送件数　2,058,470 件

○より効率的な事業実施を図ることを目的に、平成 23 年 11 月から、受託事業者に対する委託費の支払方式を稼働席数払いから処理件数払いへ移行し、また更なる効率化を図るために平成 24 年度には費用対効果の高い拠点（受託事業者）において重点的に作業を実施しました。（平成 23 年度時の 29 拠点から平成 24 年度末は 20 拠点に集約化）

| C | B | A | A | B | A | B |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについては、受給者、被保険者ともに平成 26 年 3 月末までに突合せ作業を終了し（平成 26 年 3 月末までの累計約 8,123 万人）、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。<br><br>○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、通知作成の体制強化などの取組を進め約 206 万件（26 年 3 月末までの累計）を送付しました。<br><br>○また、効率化を図るため、費用対効果の高い拠点（受託事業者）において重点的に作業を実施しました。（平成 23 年度時の 29 拠点から平成 24 年度末は 20 拠点に集約化） | ○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、<br>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<br>②記録訂正についての該当者へのお知らせ通知について、適宜体制拡充や事務処理の効率化を図ったことにより、約 206 万件を送付したこと<br>③平成 23 年８月から開始した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、平成 26 年3月末までに処理困難案件を除き審査を終了し、約 26 万件の記録判明又は記録訂正のお知らせ通知を送付したこと<br>などから、重点的に処理を進めたものと評価できる。 |

○基礎年金番号と結びついていない未統合記録について、平成 23 年 8 月から紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を行い、平成 26 年 3 月末までに処理困難案件を除き審査を終了し、記録判明又は記録訂正のお知らせ通知約 26 万件（26 年 3 月末までの累計）を送付しました。

（3）「ねんきんネット」等による情報提供の充実に努めたか。

| A | A | A | A | A | S | A |
|---|---|---|---|---|---|---|

＜実績＞

○「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、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近1年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

| 事業年度 | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 送付件数 | 6,673 万人 | 6,610 万人 | 6,525 万人 | 6,578 万人 | 6,552 万人 |

○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年3月及び平成 25 年3月）

○平成 23 年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。
これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。

○「ねんきんネット」の普及のため、平成 23 年4月以降、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」への登録を呼びかけました。
また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の開始に際して、年金記録を確認する手段として「ねんきんネット」の活用を、各種団体への協力依頼、政府広報、被保険者、待機者、受給者へのご案内の中で呼びかけました。
これらの取組の結果、ユーザIDの発行件数は以下のとおり、年々増加し、平成 26 年3月には約 280 万件となりました。
平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月までの「ねんきんネット」へのアクセス数は 1050 万件となり、機構ホームページのアクセス数の 1100 万件とほぼ変わらないという結果になりました。

○また、各種機能も多くの方にご利用いただいています。

＜参考：ユーザID発行件数の推移＞（年度末累計）

○「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、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近1年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年3月及び平成 25 年3月）

○平成 23 年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。
これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行

○「ねんきん定期便」については、
①全ての被保険者に年金加入記録に関する情報を提供したこと
②節目年齢以外の方の「ねんきん定期便」のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更したこと
③住基ネットとの突合せによる「ねんきん定期便」の再送付を行ったこと
などから、情報提供の充実に努めたものと評価できる。

○「ねんきんネット」については、
①ご自身の年金加入記録をインターネットで確認できる「ねんきんネット」の仕組みを構築した上で、未統合記録の解明に資する機能の拡充やスマートフォン対応をはじめ、利便性の向上を図る機能の拡充を行ったこと
②積極的な広報、年金事務所での「アクセスキー」の発行を進め、利用者の拡大を図り、ユーザIDの発行件数も年々増加していること
から情報提供の充実に特に努めたものと評価できる。

| 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 |
|---|---|---|
| 約 79 万件 | 約 166 万件 | 約 281 万件 |

＜参考：主な機能の利用状況（平成 26 年３月末時点）＞

| 機能名 | サービス開始時期 | 利用件数 |
|---|---|---|
| 年金加入記録照会 | 平成 23 年２月 28 日 | 約 720 万件 |
| 年金見込額試算 | 平成 23 年 10 月 31 日 | 約 206 万件 |
| 電子版「ねんきん定期便」 | 平成 24 年４月２日 | 約 79 万件 |
| 未統合記録検索 | 平成 25 年１月 28 日 | 約 22 万件 |

（注）届書の作成支援、スマートフォンでの年金加入記録照会は平成 26 年３月末からサービスを開始したため、上記表には掲載していない。

○平成 23 年８月に厚生労働省と共に立ち上げた検討会において、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、年金記録を一覧形式で表示する機能などについて提言をいただき平成２５年度に機能を追加しました。

○「ねんきんネット」の利用状況に関するアンケート調査を平成 25 年 3 月 16 日から 3 月 29 日まで行った結果、約 3700 人の回答があり、全回答者の 82%が男性で、そのうち 77%が 50 歳以上の方がでした。利用したことがある機能としては、「年金記録照会」「年金見込額試算」「電子版ねんきん定期便」の順となり、新たな追加してほしい機能「メールマガジン」「郵便物の送付状況確認」「再交付申込み」の順となりました。

○「ねんきんネット」の開始にあわせて、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる年金加入記録を提供するサービスを開始しました。

いました。

○「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」の発行を進め、利用者の拡大を図りました。（ユーザIDの発行件数：平成 26 年３月末で約 280 万件）

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| （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。 | － | A | A | A | A | A | A |

**＜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、基金等への回答をほぼ完了しました。

○厚生年金基金記録との突合せについて、第１次審査は提出期限の直前及び提出期限後に大量の受付があったにもかかわらず、平成 25 年 12 月末までに基金等への回答を完了しました。また、第２次審査についても、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）があったが、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。

○厚生年金基金記録との突合せについては、

①第１次審査（全体で約 476 万件）は提出期限の直前（3ヶ月で約 60 万件）及び提出期限後（約 20 万件）に大量の受付があったにもかかわらず、基金等への回答を完了させたこと

②第２次審査（全体で約 32 万件）について、提出期限の直前（3ヶ月で約 23 万件）に大量の受付があったにもかかわらず、基金等への回答をほぼ完了させたこと

から、特に重点的に処理を進めたものと評価できる。

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | （5）その他、基礎年金番号の整備も含め、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。<br>**＜実績＞**<br>○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。<br><br>・平成 26 年 3 月末までの年金事務所段階での記録回復件数累計<br>厚生年金　24,652 件　　国民年金　1,975 件　　合計 26,627 件<br><br>≪用語解説≫<br>（※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）<br>・ 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<br>・ 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<br>・ 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<br>（※6）「脱退手当金関係」（22 年 4 月回復基準）<br>・ 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<br>（※7）「包括的意見関係、国民年金関係」（23 年 10 月回復基準）<br>・ 2 年以上前の賞与の届出漏れが判明した場合<br>・ 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<br>・ 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<br>・ 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<br><br>○基礎年金番号の重複付番（※8）の解消の取組みとして、<br>・年 3 回（6 月、10 月、2 月）、3 項目と住所の 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。<br>・調査対象は、平成 21 年 2 月は 4,178 人でしたが、平成 24 年 2 月は 2,693 人に減少しました。<br>・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等により、同一人と判定できる者の範囲を拡大したため、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。<br><br>・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 年度から調査を実施しており、累計 405, 086 人について照会票を送 | C | A | A | B | B | B<br>○年金事務所段階での記録回復件数は、平成 26 年 3 月末までの累計で、厚生年金 24,652 件、国民年金 1,975 件、合計 26,627 件と多数の記録回復につながりました。<br><br>○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は、平成 25 年 2 月の同一人と判定できる者の範囲を拡大により平成 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。<br>3 項目一致や住民票コード収録時で重複付番の疑いのある方については、累計 443,381 人について照会票を送付するなどの調査を行いました。その結果、72,300 人は重複付番を解消し、86,531 人が別人であることが判明しました。未処理の大半は、照会票を送付したが未回答及び未送達のもの又は期間重複4ヵ月以上の処理困難案件となっています。<br>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、平成 23 年度比 50%以上減少の 73,800 件となりました。<br><br>○共済過去記録 198 万件については、茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいた回答、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録の有無調査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、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 | B<br>○その他年金記録問題の解決に向けた取組については、<br>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、平成 26 年3月末までの累計で、厚生年金 24,652 件、国民年金 1,975 件、合計 26,627 件と多数の記録回復につながったこと<br>②基礎年金番号の重複付番の解消については、<br>・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<br>・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、平成 24 年度から調査を実施し、累計 405, 086 人について照会票を送付するなどの調査を行った結果、47, 621 人は重複付番を解消し、85, 044 人については別人であったことが判明したこと<br>・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、番号調査の件数が減少したこと<br>③共済過去記録 198 万件について、茶色便を送付するなどの取組を行い、140.3 万件について基礎年金番号への統合等を行ったこと<br>などから、計画的に進めたものと評価できる。<br><br>○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。 |

付するなどの調査を行いました。その結果、47,621 人は重複付番を解消し、85,044 人については別人であったことが判明しました。
未処理の大半は、照会票を送付したが未回答及び未送達のもの又は期間重複4ヵ月以上の処理困難案件となっています。

【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 |

・ 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」記録が同一の方が平成 23 年度の 22,954 人と平成 25 年度の 15,344 人の計 38,295 人については重複付番の疑いがあることから、調査を実施して 24,679 人は重複付番を解消し、1,487 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。

【住基ネットとの突合せによる重複付番解消状況】 単位：人

| | | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 25 年度末累計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 前年度未処理 | | － | 4,611 | 1,230 | － |
| 抽出対象者 | | 22,954 | － | 15,344 | 38,295 |
| 処理 | 重複付番判明 | 18,343 | 2,061 | 4,275 | 24,679 |
| | 別人判明 | － | 1,320 | 167 | 1,487 |
| 処理中 | | 4,611 | 1,230 | 12,132 | 12,132 |

≪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う。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することなどが考えられる。

ました。

〇基礎年金番号の重複付番の防止の取組みとして、

・ 平成 24 年 8 月から、国民年金の 20 歳付番の際に、住民票コードを利用してすでに基礎年金番号を有している者を特定することにより重複付番の発生を防止することとしました。

・ 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、平成 24 年 10 月から事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等による本人確認を求めることとし、届書を返戻しています。

・ そのうえで、氏名・生年月日・性別（以下、「3 項目」という。）が一致する基礎年金番号を調査票に表示してご自身の番号かどうかを確認していただいています。

・ 平成 25 年 4 月から、別区分の基礎年金番号（仮基礎年金番号（※9））による別管理を行い、重複付番の疑いがないとの確認ができないかぎり通常の基礎年金番号を付与しません。

・ この結果、番号調査の対象件数が平成 23 年度と比較して 50%以上減少しています。

【番号調査件数の推移】 （件）

| | 平成 22 年度（疑重複整理番号） | 平成 23 年度（疑重複整理番号） | 平成 24 年度（疑重複整理番号） | 平成 25 年度 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 仮基礎年金番号 | 対平成 23 年度比 |
| 国民年金 | 98,014 | 89,386 | 52,294 | 38,754 | 56.6%減 |
| 厚生年金保険 | 61.997 | 66,399 | 53,477 | 26,557 | 60.0%減 |
| 共済組合 外 | 11,451 | 11,261 | 8,757 | 8,489 | 24.6%減 |
| 計 | 171,462 | 167,046 | 114,528 | 73,800 | 55.8%減 |

≪用語解説≫

(※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」の解消は行わない。

〇死亡情報が未収録の基礎年金番号については、平成 24 年度は、遺族給付に係る死亡者の死亡日が確認できる 69,199 件の収録を、平成 25 年度においては、給付情報では死亡日が確認できない、国民年金の死亡一時金支給済等について、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、63,039 件の死亡情報を収録し、合計 132,238 件の死亡情報を収録しました。

〇平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して共済組合員等でなくなっている方の共済加入記録のうち、基礎年金番号に統合されていない 198 万件の記録の基礎年金番号への統合への取組みについて、

・ 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つく可能性がある方に「共済組合等加入記録の確認のお知らせ」（以下、茶色便という。）を 121 万人に送付し、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、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に方 17.6 万人の方（合計 30.7 万人）に茶色便を送付しました。<br>・ 茶色便等によりご自身の記録であるか確認いただいたことや基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録の有無調査及び共済組合等からの情報提供により、140.3 万件（71%）の記録について基礎年金番号への統合等を行いました。 | | | | | | | |
| **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**<br>**１．適用事務に関する事項** | | | | | | | | |
| （1）国民年金の適用の促進<br>【評価の視点】<br>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、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録をシステム的に抽出し、第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施するなど、国民年金の適用促進に向けた対策を着実に推進したか。<br><br>以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。<br>ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 20 歳到達者について、職権による適用事務の実施により、適用を促進する。<br>イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。<br>ウ 国民健康保険の保険者である市町村との連携により、適正な届出を促進する。 | （1）国民年金の適用の促進<br>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、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録をシステム的に抽出し、第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施するなど、国民年金の適用促進に向けた対策を着実に推進したか。<br>**＜実績＞**<br>○住基ネットを利用して把握したすべての 20 歳到達者（延べ 611 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（延べ 273 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。<br>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。<br><br>○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。<br>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。<br><br>・ 第 3 号被保険者記録と全国健康保険協会管掌健康保険の被扶養配偶者情報等に基づき、システム的に抽出した過去 2 年以内の期間に 3 号不整合期間を有する方 13 万人を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施しました（平成 23 年 11 月以降）。<br>届出のあった 2 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。<br>また、届出がなかった方 11 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。<br>これら種別変更処理を行った方 13 万人を対象に保険料を納付するための納付書をお送りしました。<br>・ 上記のうち、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しました（平成 24 年 11 月以降）。<br>届出のあった方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 | B | B | B | B | B | A<br>○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。<br>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。<br><br>○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周知を図りました。<br>また、過去 2 年以内の期間に 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を実施し、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）を行うとともに、保険料を納付するための納付書をお送りしました（平成 23 年 11 月以降）。<br>また、上記の対象者のうち、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計画どおり実施しました（平成 | B<br>○国民年金の適用の促進については、住基ネットを利用して把握したすべての 20 歳到達者に対する届出勧奨を毎月着実に実施した。<br>また、平成 24 年度において、転職者等の種別変更の手続きについて、従来、初回勧奨から4か月後に実施していた最終勧奨を2か月後に実施する早期化を行った。<br><br>○第3号被保険者記録不整合問題については、不整合期間を受給資格期間（カラ期間）とすることができる特定期間該当届に係る制度及び手続きについて周知を行った。<br>また、3号不整合期間を有する者を対象に、種別変更等の届出勧奨を実施し、種別変更処理を行うとともに、保険料を納付するための納付書の送付や後納制度を活用した納付勧奨を実施した。<br><br>○失業者に対する国民年金の届出勧奨等に係るハローワークとの連携及びねんきんネットの市区町村への導入について拡大された。 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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。<br>また、届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。<br>さらに過去 2 年を超える期間にも 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 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。<br>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。<br><br>○第 3 号被保険者記録不整合問題(※10)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。)」(※11)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し、制度周知を図りました。<br>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。<br>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。<br><br>○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、不整合記録をシステム的に抽出し種別変更を行うなどの取組については、システム開発を進めました。<br><br>○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。<br><br>≪用語解説≫<br>(※10)「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。<br>(※11)「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。<br><br>○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。<br>・ 平成 24 年度:544 か所中 501 か所のハローワークで実施。<br>・ 平成 25 年度:519 か所中 511 か所のハローワークで実施。<br><br>○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 | | | | | 24 年 11 月以降)。<br><br>○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。 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | し、市区町村へ情報提供を行いました。<br><br>○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。<br>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<br>【評価の視点】<br><br>① 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。<br>② 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。<br>③ 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。<br>④ 重点的加入指導など適用促進に関する各種取組について、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復し、その後更なる上積みを図ったか。<br><br>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。<br>なお、重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)など適用促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成 18 年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。<br>① 未適用事業所の適用の促進<br>ア 公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を収集・活用し、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。<br>イ 未適用事業所の加入勧奨等の適用促進業務について、外部委託により効率的に行う。<br>ウ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定める。<br>エ ウによる手順・基準に基づき、外部委託先と連携しつつ、呼出や訪問等による重点的な加入指導を実施する。<br>オ ウによる手順・基準に基づき、加入指導後に届出を行 | (2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進<br><br>① 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。<br><br>**＜実績＞**<br>○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、以下の取り組みを実施しました。<br><br>＜主な取組内容＞<br>・ 関係各機関からの情報提供により、適用調査対象事業所の把握に努める。<br>・ 外部委託による効率的な加入の促進を図る。<br>・ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順を策定と実施の徹底。<br>・ 適用業務支援システムを導入し、適用調査対象事業所の的確な管理を実施する。<br><br>○適用調査対象事業所については、公共職業安定所や地方運輸局等関係機関からの情報に加え、雇用保険の適用事業所情報及び民間情報会社による新規設立法人情報を収集・活用し、さらに平成 24 年 12 月より法人登記簿情報の提供により、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努めました。また、平成 26 年度は新たに国税庁より国税源泉情報の提供を受ける予定です。<br><br>○平成 22 年度以降、効率的な適用促進業務のために外部委託による加入勧奨を行っています。<br><br>＜外部委託による届出勧奨等の実績＞<br>・ 外部委託による届出勧奨及び職員による加入指導の実績<br><br>| | 加入勧奨事業所数 | 加入指導事業所数 | 適用事業所数 | 整理された事業所数 |<br>|---|---|---|---|---|<br>| 平成 22 年度 | 146,698 | 13,450 | 4,808 | ---------- |<br>| 平成 23 年度 | 396,884 | 22,160 | 6,685 | ---------- |<br>| 平成 24 年度 | 207,365 | 23,361 | 8,322 | 77,242 |<br>| 平成 25 年度 | 110,079 | 65,163 | 19,099 | 131,043 |<br><br>○平成 25 年度に立入検査の事務処理要領を一部見直し、加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定めました。<br><br>○新規に把握した適用調査対象事業所については、従業員 50 人未満の事業所に対して外部委託による届出勧奨を行い、50 人以上の事業所は、年金事務所の職員による重点的な加入指導を実施しました。更に以前から把握している適用調査対象事業所については、従業員規模の大きい事業所から優先的に職員による重点的加入指導を実施 | C | B | B | A | A | A<br>○公共職業安定所からの労働保険情報、民間情報会社からの新規設立法人情報及び法人登記簿情報と厚生年金適用事業所との突き合わせにより把握された適用調査対象事業所の加入指導や届出勧奨を徹底して取組んだことにより、平成 24 年度から平成 25 年度にかけて目標適用事業所数を大幅に超える適用に結びつきました。<br><br>＜実績＞<br>・平成 24 年度から平成 25 年度までの目標適用事業所数……12,974 事業所<br>・平成 24 年度から平成 25 年度までの適用事業所数……19,641 事業所<br><br>【別表1:厚生年金保険適用関係指標の推移】 | B<br>○関係機関との連携や法務省の法人登記簿情報を活用し適用調査対象事業所の把握に努めた。<br>把握した適用調査対象事業所については、外部委託も活用しつつ効率的かつ効果的な取組を推進した結果、適用に結びつく事業所の増加につながった。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| わない事業所に対して、立入検査の上、職権適用を着実に実施する。<br>カ　未適用事業所について、システムによる的確な管理を実施する。<br><br>②　事業主からの適正な届出の促進<br>ア　適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。<br>イ　事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。<br>ウ　遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。 | し、適用の促進を図ることにより、適用目標を達成しました。<br><br>＜重点加入指導による実績＞<br>・ 平成 23 年度　22,160 事業所の加入指導により 4,939 事業所を適用。<br>・ 平成 24 年度　23,361 事業所の加入指導により 5,711 事業所を適用。(適用目標 3,482 事業所)<br>・ 平成 25 年度　65,163 事業所の加入指導により 13,930 事業所を適用。(適用目標 9,492 事業所)<br><br>○重点加入指導を複数回実施しても加入の見込みが無い事業所については、必要に応じて立入検査を実施し、職権による加入手続きを行いました。<br><br>○厚生年金適用事業所情報と法人登記簿情報等との突合せが、効率的に行えるよう、適用業務支援システムを導入しました。(平成 25 年 11 月稼働)<br><br>【別表1:厚生年金保険適用関係指標の推移】<br><br>②　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。<br>**＜実績＞**<br>○事業主からの適正な届出を促進するため、以下の取組みにより適用事業所の事業所調査や指導を実施しました。<br><br>＜主な取組内容＞<br>・ 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。<br>・ 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。<br>・ 遡及して提出された各種届出や全喪届について事実関係の確認の徹底。<br><br>○事業所調査については、平成 24 年度からの 4 年間で全ての適用事業所を対象として、調査を実施しました。その結果、平成 24･25 年度両年度において、全適用事業所数の半数以上の事業所へ事業所調査を実施し、適正な届出の指導を行いました。<br><br>＜事業所調査の実績＞<br>・平成 23 年度末における適用事業所数……1,745,027 事業所<br>・平成 24･25 年度両年度での事業所調査数……　954,263 事業所Ⓐ<br>・Ⓐのうち指摘した事業所数・件数……92,017 事業所　541,132 件<br>報酬関係で指摘し訂正された件数……　411,694 件<br>適用漏れを指摘し解消した件数……39,956 件<br>上記以外に 70 歳到達による資格喪失<br>届など、資格喪失関連の届出漏れを<br>指摘し、訂正した件数……89,482 件<br><br>○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観点から、資格取 | | | | | | A<br>○事業所調査件数については、中期計画前の平成 22 年度の事業所調査件数 157,477 事業所に比べて平成 25 年度はその3倍の 463,075 事業所まで拡大しています。<br><br>○さらに事業所調査の結果、中期計画内において 766,883 件の指摘を行い、55,592 人の適用漏れの解消を図っています。<br><br>○以上の通り、事業所調査については、適正な届出の促進を図り、順調に推移しています。<br><br>○厚生年金特例法については、年金記録第三者委員会のあっせんを受けた事案について、納付勧奨や公表を確実に行い、保険料納付を促しました。<br><br>【別表1:厚生年金保険適用関係指標の推移】<br>【別表2:事業所調査関係内訳】 | A<br>○4年に1回全ての適用事業所に事業所調査を実施することを基本とする方針を策定し、取組を推進した結果、事業所調査件数を着実に増加させた。<br>また、その結果、適用漏れの是正などの成果をあげた。<br><br>○厚生年金特例法については、年金記録第三者委員会のあっせんに沿って適切に対応した。 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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、卸売業、小売業、運送業、飲食業、サービス業等の特定の業種、年金受給者について、平成 24,25 両年度において重点的に調査を実施しました。<br><br>＜重点調査の実績＞<br>・平成 24,25 両年度実施した重点調査事業所数……192,667 事業所(全事業所調査数の 20.2%)<br><br>○また、60 日以上遡及した資格喪失届、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、事実関係の確認を行いました。全喪届についても、閉鎖登記を添付させることにより、全喪の事実の確認を行いました。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。<br><br>○厚生年金特例法への対応(※12)に関しては、年金記録第三者委員会のあっせんを受けた事案について、納付申出の勧奨を確実に行いました。<br><br>≪用語解説≫<br>(※12)「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になりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。<br><br>③ 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。<br>**＜実績＞**<br>○適用調査対象事業所の適用促進のため、中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組みの推進に努めました。<br><br>＜主な取り組み内容＞<br>・重点的加入指導事業所の 2 割以上を適用。<br>・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。<br><br>○毎年度、重点加入指導事業所のうち2割以上を適用に結びつけ、目標到達しました。<br><br>＜重点加入指導による適用調査対象事業所の適用率の実績＞<br>・平成 24 年度に適用に結びついた事業所の割合…… 24.4%<br>・平成 25 年度に適用に結びついた事業所の割合 ……21.4%<br><br>○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、さらに未整理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。<br><br>＜適用調査対象事業所の 3 年半減計画の実績＞<br>・平成 23 年度末時点で把握されている適用調査対象事業所数…… 246,165 事業所Ⓑ | | | | | A<br>○適用調査対象事業所の適用の促進については、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 年以内に半減させる取組みや重点的加入指導実施事業所の 2 割以上を毎年度適用に結び付ける取組み等、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定した結果、目標を達成し、平成 25 年度末の適用事業所数が、機構発足後最多の 180 万事業所となりました。<br><br>【別表1:厚生年金保険適用関係指標の推移】 | B<br>○事業実績を踏まえた行動計画を毎年度策定し、平成 23 年度末に把握した適用調査対象事業所について3年で半減や、4年に1回の事業所調査の実施について、外部委託の活用等も含め効果的・効率的な取組の推進に努めた。 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ・上記のうち、平成 26 年 3 月末時点での適用調査対象事業所数…　93,369 事業所<br>（半減の内訳）<br>・Ⓑのうち平成 24、25 年度に適用された事業所…… 22,591 事業所<br>・Ⓑのうち平成 24、25 年度に対象外事業所として整理された事業所… 130,205 事業所<br><br>【別表1：厚生年金保険適用関係指標の推移】<br><br>④　重点的加入指導など適用促進に関する各種取組について、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成１８年度の実績を回復し、その後更なる上積みを図ったか。<br>**＜実績＞**<br>○適用調査対象事業所の適用促進のため、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成 18 年度の実績を回復し、その後更なる上積みを図ることを目指して、以下の取組みを実施しました。<br><br>○毎年度、重点加入指導事業所のうち 2 割以上を適用に結びつけ、平成 18 年度の実績を回復し、更なる向上を図りました。<br><br>＜適用調査対象事業所への重点加入指導数の実績＞<br>（重点的加入指導実施数）<br>・平成 18 年度重点加入指導事業所数……15,443 事業所<br>・平成 23 年度重点加入指導事業所数……22,160 事業所(平成 18 年度水準達成)<br>・平成 25 年度重点加入指導事業所数……65,163 事業所(更に実績向上する)<br>（重点加入指導により、適用した事業所数）<br>・平成 18 年度重点加入指導により適用した事業所数…… 8,459 事業所<br>・平成 25 年度重点加入指導により適用した事業所数……13,930 事業所(平成 18 年度水準達成)<br><br>○適用調査対象事業所の、適用促進については、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 年以内に半減することを目標として掲げ、これを達成するために、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定するとともに、外部委託を活用して効率的に実施することとしました。<br><br>＜適用調査対象事業所への届出勧奨・加入指導の実績＞<br>・平成 18 年度届出勧奨・加入指導事業所数……130,171 事業所<br>・平成 25 年度届出勧奨・加入指導事業所数……175,242 事業所<br><br>○これらの結果、平成 18 年度の加入指導件数を平成 23 年度において上回り、平成 25 年度には加入指導による事業所適用数も上回りました。<br><br>【別表1：厚生年金保険適用関係指標の推移】 | | | | | A<br>○適用調査対象事業所の適用の促進については、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 年以内に半減させる取組みや重点的加入指導事業所の 2 割以上を毎年度適用に結び付ける取組み等、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し実施した結果、目標を達成し、平成 18 年度に実施した重点調査事業所数、適用事業所数を上回る実績となりました。特に平成 25 年度末の適用事業所数については、平成 18 年度末時点の 1,681,355 事業所を大幅に超える 1,800,619 事業所となりました。<br><br>【別表1：厚生年金保険適用関係指標の推移】 | A<br>○適用調査対象事業所への重点加入指導の取組件数を増加させることにより、平成 25 年度には適用した事業所数が平成 18 年度実績を上回った。<br>また、他の取組についても中期計画期間中に平成 18 年度水準を上回った。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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<br>【評価の視点】<br><br>① 国民年金の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。<br>② 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。<br>③ 国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保できたか。<br>④ 現年度分保険料について、納付率の低下傾向に歯止めをかけ、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成21年度の納付実績を上回り、その後更なる改善を図ったか。<br>⑤ 中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。<br>⑥ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図ったか。また、これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保できたか。<br><br>以下の取組により、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から 4～5 ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。<br>また、現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成 21 年度の納付実績を上回り、その後、更なる改善を目指す。<br>ア 効果的かつ効率的な納付督励の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組にあたっては、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。<br>イ 保険料の納付督励業務及び免除等勧奨業務について、要求水準を明確にして外部委託を行うとともに、適 | （1）国民年金の納付率の向上<br><br>① 国民年金の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。<br><br>**＜実績＞**<br>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。<br><br>○市場化テスト事業については、平成 22 年 10 月から全ての年金事務所において、納付督励及び免除等勧奨業務を受託事業者に委託して実施しました。その後、委託業務の追加や督励頻度、戸別訪問員の配置基準の見直しなどを行うとともに、毎月の事業報告、各県単位で行う受託事業者との月例打合せ会議、機構本部でのヒアリング等を通じて協力・連携の強化を図りつつ、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組みました。<br><br>○強制徴収については、99%の市区町村から所得情報の提供を受けて、保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続きにより 2 年以内の完結を目指した取組を進め、最終催告状、督促状の送付及び差押実施件数等の取組件数は毎年度増加しました。<br><br>【別表３：国民年金保険料の納付率等の状況】<br>【別表４：収納対策のスキーム（概念図）】<br><br>○後納制度については、平成 24 年 10 月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成 24 年 8 月からは対象者に対する事前お知らせを送付（平成 24 年度 1,335 万件）しました。<br><br>○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。<br>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。<br>◆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）<br>・お知らせの送付数 2,009 万件<br>・相談件数 1,093 万件<br>・コールセンター応答数 63 万件<br>・後納申込書受付数 104 万件<br>・納付対象月数（保険料額）1,596 万月（2,357 億円）<br>・納付月数（保険料額）1,048 万月（1,547 億円） | B | C | C | B | A | A<br>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。<br><br>○行動計画においては、市場化テスト事業が収納対策の主柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化しつつ、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組んだ結果、受託事業者による督励件数の増加とともに納付率の向上につながりました。<br><br>○市区町村から提供される所得情報に基づき、強制徴収等の着実な実施に取り組みました。その結果、強制徴収実施件数等の増加につながりました。<br><br>○後納制度については、平成 24 年 10 月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成 24 年 8 月からは対象者に対する事前お知らせを送付（平成 24 年度 1,335 万件）しました。 | B<br>A<br>○所得や年齢、未納期間など未納者の属性に応じた収納対策、例えば、所得の低い方にはターンアラウンドによる免除勧奨、短期未納の方には市場化テスト事業者による納付督励、中長期未納の方や若年層に対しては特別催告状による納付督励、一定の所得がありながら納付いただけない方には強制徴収を行った。<br><br>○市場化テスト事業について、毎月の事業報告、各県単位での月例打合せ会議や機構本部におけるヒアリングの実施等を通じ、受託事業者との協力・連携の強化を図った。<br><br>○強制徴収について、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続きへの早期着手により、最終催告状の送付から2年以内の完結を目指した取組を進めた結果、最終催告状送付件数、督促状送付件数及び差押執行件数のすべてが中期目標期間中を通じ毎年度増加した。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 切な進捗管理を実施する。<br>ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。<br>エ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。<br>オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保することを目指す。<br>カ 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。 | ○後納制度の利用を促進するため、ポスターを作成し・ 区町村、ハローワーク、国立病院、都道府県庁等に配付しました。（平成 24 年 8 月～3.7 万枚）<br><br>○厚生年金適用事業所に向けて後納制度に関するリーフレットを配付し事業所内の従業員等に周知を図りました。（平成 24 年 11 月～191 万枚）<br>また、希望する自治会に対し回覧板用リーフレットを作成配付し各戸住民への周知を図りました。<br>（平成 24 年 11 月～63 万枚）<br><br>○市区町村の広報誌により後納制度を周知する目的で記事の掲載を依頼しました。（随時） | | | | | | | |
| | ② 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。<br>**＜実績＞**<br>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。<br><br>○行動計画においては、取組ごとの効果測定に基づく効果的な計画を策定するとともに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、進捗管理を徹底し、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などにより現年度納付率は 60%を超え目標を達成しました。 | | | | | A<br>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所において策定しました。<br><br>○行動計画においては、市場化テスト事業が収納対策の主柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化しつつ、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として、未納者属性に応じた効果的な収納対策に取り組みました。その結果、納付率の改善など事業実績の向上につながりました。 | A<br>○中期目標期間中の毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、進捗管理の徹底を行った結果、納付率の改善など事業実績の向上につながった。 |
| | ③ 国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保できたか。<br>**＜実績＞**<br>○国民年金保険料の収納実績の向上に向けて、毎事業年度、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組みました。その結果、各年度の伸び幅は、以下のとおりで、平成 23 年度及び 24 年度は、5 ポイント以上、平成 25 年度については、6 ポイントを超える伸び幅を確保しました。<br>＜各年度の現年度納付率からの伸び幅）<br>平成 21 年度：4.66 ポイント<br>平成 22 年度：4.77 ポイント<br>平成 23 年度：5.28 ポイント<br>平成 24 年度：5.24 ポイント | | | | | A<br>○最終納付率について、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅は確保できました。<br>特に平成 25 年度（平成 23 年度分）においては、6.4 ポイントの伸び幅を確保するなど、目標を大きく超えて達成しました。 | A<br>○最終納付率については、中期目標期間中を通じ、各年度の現年度納付率から4ポイント以上、特に平成 23 年度以降は5ポイント以上の伸び幅が確保されている中で、平成 25 年度には 6.4 ポイントと目標を大幅に上回る伸び幅を達成した結果、最終納付率は6年ぶりに上昇に転じた。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 平成 25 年度:6.44 ポイント<br><br>④ 現年度分保険料について、納付率の低下傾向に歯止めをかけ、中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成21年度の納付実績を上回り、その後更なる改善を図ったか。<br>**＜実績＞**<br>○国民年金保険料の収納実績の向上に向けて、毎事業年度、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組みました。その結果、現年度分保険料の納付率については、平成 24 年度及び平成 25 年度と 2 年連続して前年度の納付率を上回り、低下傾向に歯止めをかけ、平成 25 年度末においては、平成 21 年度の納付実績を大きく上回りました。 | | | | | | A<br>○現年度分保険料の納付率については、平成 24 年度及び平成 25 年度と 2 年連続して前年度の納付率を上回り、納付率の低下傾向に歯止めをかけることができました。特に平成 25 年度は、60.9%となり、平成 24 年度と比べ 1.9 ポイント改善し、平成 21 年度の納付実績(60.0%)を大きく上回りました。 | B<br>○現年度分保険料の納付率については、平成 24 年度において低下傾向に歯止めがかかり、平成 25 年度において平成 21 年度の納付実績を上回る60.9%となり、2年連続での上昇となった。 |
| | ⑤ 中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。<br>**＜実績＞**<br>○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を行うとともに、1 年又は 2 年前納時期(4 月)に合わせた口座振替の優位性を強調したダイレクトメール等による勧奨を実施しました。<br>また、市場化テスト受託事業者による勧奨など積極的に取組みました。 | | | | | | B<br>○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組んだ結果、平成 25 年度における口座振替実施率は、35.6%と平成 24 年度末の 35.3%を 0.3 ポイント上回りましたが、平成 21 年度からは 0.7 ポイント下回る結果となりました。<br>しかしながら、クレジットカード納付実施率を含めると平成 21 年度は、37.3%、平成 25 年度は、37.4%となり同等以上の水準を確保しました。 | C<br>○口座振替については、資格取得時やダイレクトメールによる勧奨を実施しているが、中期目標期間中、前年度と同等以上の口座振替実施率を確保できたのは平成 25 年度だけであった。<br><br>21 年度→25 年度<br>口座振替 36.3%→35.6%<br>クレジットカード 1.0%→1.8% |
| | ⑥ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図ったか。また、これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保できたか。<br>**＜実績＞**<br>○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、利用促進に努めました。 | | | | | | A<br>○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、中期計画期間中に 32%の大幅な増加となりました。<br>平成21年度の納付件数 1,226 万件<br>平成25年度の納付件数 1,615 万件 | A<br>○コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付については、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図った結果、中期目標期間中、毎年度の納付件数の合計数は前年度を上回る実績が確保され、平成 25 年度実績では平成 21 年度実績に比べ32%の増となった。 |
| (2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進<br>【評価の視点】 | (2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進<br><br>① 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 | C | B | A | A | B | | A |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ① 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。<br>② 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施したか。<br>③ 中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。<br><br>厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。<br>ア 口座振替の勧奨及び周知を実施し、口座振替の促進を図る。厚生年金保険等の保険料収納に係る口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。<br>イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成 21 年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。<br>ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。 | 付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。<br>**＜実績＞**<br>○厚生年金保険料等の徴収対策については、毎年度、行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進し、保険料収入の確実な確保に努めました。<br><br>○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、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。<br>＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険口座振替実施率＞<br>平成 21 年度 81.2%<br>平成 22 年度 81.6%(前年比＋0.4%)<br>平成 23 年度 82.7%(前年比＋1.1%)<br>平成 24 年度 83.0%(前年比＋0.3%)<br>平成 25 年度 83.3%(前年比＋0.3%)<br><br>○厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む。)は、平成 22 年度については前年度実績を下回りましたが、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度については前年度の実績を上回りました。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。)も、厚生年金保険と同様に、平成 22 年度については前年度実績を下回りましたが、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度については前年度の実績を上回りました。<br>＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険収納率＞<br>平成 21 年度 98.0%<br>平成 22 年度 97.8%(前年比－0.2%)<br>平成 23 年度 98.0%(前年比＋0.2%)<br>平成 24 年度 98.1%(前年比＋0.1%)<br>平成 25 年度 98.4%(前年比＋0.3%)<br><br>【別表5:厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】<br>【別表6:厚生年金保険料等の徴収状況の推移】 | | | | | | A<br>○中期計画期間中、新規に適用した事業所に対して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 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。<br>また、毎年度策定した行動計画に基づき、保険料等を滞納する事業所や船舶所有者に対する納付の督励及び滞納処分等を確実に行った結果、平成 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、厚生年金保険料等の収納率は、平成 23 年度、平成 24 年度及び平成 25 年度で前年度実績を上回りました。 | A<br>○保険料収納率については、早期納付勧奨、納付督励及び滞納処分を確実に実施した結果、平成 22 年度以降については前年度実績を上回った。 |
| | ② 中期目標期間中の毎事業年度における数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施したか。<br>**＜実績＞**<br>○厚生年金保険料等の徴収対策については、毎年度、行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進し、保険料収入の確実な確保に努めました。<br><br>○基幹業務強化の方針に基づいて、年金事務所で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 年度からはインターネット公売を開始するなど取り組みを強化した結果、差押事業所数は、毎年度、前年度実績を上回りました。<br>＜第一期中期計画期間中の差押事業所数＞<br>平成 21 年度 8,250 件<br>平成 22 年度 13,707 件(前年比＋5,457 件)<br>平成 23 年度 17,798 件(前年比＋4,091 件) | | | | | | A<br>○中期計画期間中、時効中断措置の徹底を図り、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った結果、差押事業所数は、毎年度、前年度実績を上回りました。 | A<br>○毎年度、行動計画を策定し、滞納事業所に対する速やかな納付督励及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努めた結果、差押事業所数は年々増加しており、滞納事業所数に対する差押実施事業所数の割合も伸びている。<br>また、早期納付勧奨、納付督励などの納付指導の取組により、滞納事業所数の減少にもつながっているものと考える。 |

<table>
<tr><td></td><td>平成 24 年度　22,556 件（前年比＋4,758 件）<br>平成 25 年度　24,626 件（前年比＋2,070 件）<br><br>○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、委任候補となっている滞納事業所に対する納付折衝、滞納処分等に取り組んだ結果、これまでに 7 件（平成 23 年度 1 件、平成 25 年度 5 件、平成 26 年 4 月 1 件）を国税庁に委任しました。<br><br>○保険料債権管理の一環として時効中断措置の徹底を図り、給付財源である保険料債権の確保に努めました。<br><br>③　中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。<br>＜実績＞<br>○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、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。<br>＜第一期中期計画期間中の厚生年金保険口座振替実施率＞<br>平成 21 年度　81.2%<br>平成 22 年度　81.6%（前年比＋0.4%）<br>平成 23 年度　82.7%（前年比＋1.1%）<br>平成 24 年度　83.0%（前年比＋0.3%）<br>平成 25 年度　83.3%（前年比＋0.3%）</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>A<br>○中期計画期間中、新規に適用した事業所に対して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 23 年の東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、口座振替実施率は、毎年度、前年度実績を上回りました。</td><td>A<br>○徴収対策については、毎年度の行動計画に基づき取り組んだ結果、口座振替実施率については、新規適用事業所に対する口座振替の推進を行うなど、毎年度において、前年度実績を上回っている。</td></tr>
<tr><td>３．給付事務に関する事項</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>【評価の視点】<br><br>中期目標期間中、毎年度のサービススタンダードの達成率について、前年度の実績を上回り、最終年度（平成２５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。<br>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。<br><br>①　以下の取組により、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努める。<br>ア　請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）を次のとおり定め、所要日数（請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く。）での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準</td><td>＜実績＞<br>○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組みました。<br><br>＜設定したサービススタンダードの内容＞<br>・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<br>・障害基礎年金　：　3 か月以内<br>・障害厚生年金　：　3 か月半以内<br><br>○サービススタンダードの達成率（年金の裁定）<br>・老齢基礎・老齢厚生年金の達成率<br><table><tr><td></td><td colspan="2">老齢基礎年金</td><td colspan="2">老齢厚生年金</td></tr><tr><td></td><td>2 か月以内※</td><td>1 か月以内</td><td>2 か月以内※</td><td>1 か月以内</td></tr><tr><td>平成 22 年 3 月末</td><td>91.1%</td><td>50.0%</td><td>86.3%</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>平成 23 年 3 月末</td><td>90.1%</td><td>57.7%</td><td>89.5%</td><td>54.6%</td></tr><tr><td>平成 24 年 3 月末</td><td>98.0%</td><td>89.4%</td><td>97.5%</td><td>83.1%</td></tr><tr><td>平成 25 年 3 月末</td><td>97.8%</td><td>94.3%</td><td>97.5%</td><td>91.5%</td></tr><tr><td>平成 26 年 3 月末</td><td>97.1%</td><td>96.5%</td><td>96.8%</td><td>95.6%</td></tr></table>※加入状況の再確認を要する場合</td><td>C</td><td>B</td><td>A</td><td>C</td><td>C</td><td>B<br>○年金給付については、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、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%以上となりました。達成率が低調であった障害厚生年金についても、平成 25 年度に大幅に改善され目標を達成しました。<br><br>○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を図りました。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）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。</td><td>C<br>○年金給付の迅速な決定については、中期目標期間前半については最終年度の目標を大きく下回るものが多かったが、改善のための取組を進め、中期目標期間後半に大幅に改善されたことにより、遺族基礎年金を除き、最終年度の目標を達成することができた。<br><br>○年金給付の支給誤りについては、研修や現場との意見交換の実施等の取組を行っているが、時効特例給付の事務処理の不統一や、多数の事務処理遅延が発生した。<br><br>○受給者の申請忘れ、申請漏れを防ぐ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いる。</td></tr>
</table>

を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を 90%以上とすることを目指す。

＜サービススタンダード＞

- 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金:2 か月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1 か月以内)
- 障害基礎年金:3 か月以内
- 障害厚生年金:3 か月半以内

イ 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。

② 年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。

・遺族基礎・遺族厚生年金の達成率

| | 遺族基礎年金 | | 遺族厚生年金 | |
|---|---|---|---|---|
| | 2 か月以内※ | 1 か月以内 | 2 か月以内※ | 1 か月以内 |
| 平成 22 年 3 月末 | 80.5% | 40.4% | 73.9% | 52.2% |
| 平成 23 年 3 月末 | 85.4% | 41.9% | 77.4% | 49.9% |
| 平成 24 年 3 月末 | 93.8% | 81.4% | 88.3% | 85.5% |
| 平成 25 年 3 月末 | 94.2% | 88.2% | 91.2% | 94.2% |
| 平成 26 年 3 月末 | 94.9% | 85.7% | 90.7% | 94.5% |

※加入状況の再確認を要する場合

・障害基礎・障害厚生年金の達成率

| | 障害基礎年金<br>3 か月以内 | 障害厚生年金<br>3 か月半以内 |
|---|---|---|
| 平成 22 年 3 月末 | 88.8% | 10.0% |
| 平成 23 年 3 月末 | 87.7% | 7.7% |
| 平成 24 年 3 月末 | 94.6% | 45.2% |
| 平成 25 年 3 月末 | 95.5% | 59.3% |
| 平成 26 年 3 月末 | 90.4% | 93.2% |

○サービススタンダードの推移

年金給付については、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、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%以上となりました。達成率が低調であった障害厚生年金についても、平成 25 年度に大幅に改善され目標を達成しました。

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等に対し、個別の指導、支援を行いました。

○障害厚生年金については、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た結果、サービススタンダードの達成率は平成25年度末において 93.2%と、目標を達成することができました。

○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」を平成 22 年 1 月に制定・施行し、発出済の指示依頼を取り込む等の改正を月次で行い、マニュアルに基づく適正な業務処理に努めました。

○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応に関して必要な事項を定めた「事件・事故・事務処理誤り対応要領」を平成 22 年 1 月に制定し、速やかな情報伝達を適正な報告を行うよう周知徹底を図りました。また、年金給付関係の事務処理誤り等が発生した場合における事務処理の適正化のための判断基準及び対処方法について周知を図りました。

○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、代表年金事務所及び事務センター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 22 年 10 月実施(マニュアルインストラクター41 人)

○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。

・平成 23 年 10 月実施（マニュアルインストラクター39 人）
・平成 24 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター40 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人）
・平成 25 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター41 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人）

〇事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料を平成 23 年 12 月から機構LANへ掲載したほか、説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供を行いました。

〇年金給付の支給誤り防止や事務処理誤りについて情報共有を図るため、次の取組みを実施いたしました。
・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を平成 23 年度から実施

| 年度 | 実施回数 | 受講者数 | 対象者 |
|---|---|---|---|
| 平成 23 年度 | 2 回 | 109 人 | 事務センター職員 |
| 平成 24 年度 | 2 回 | 108 人 | 事務センター職員 |
| 平成 25 年度 | 4 回 | 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 |

・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を平成 25 年度から実施

・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 23 年度 4 回、平成 24 年度 5 回、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を平成 24 年度から実施（平成 24 年度 8 ブロック、平成 25 年度5ブロック）

〇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

| 年度 | 実施回数 | 受講者数 | 対象者 |
|---|---|---|---|
| 平成 25 年度 | 4 回 | 41 人 | 年金事務所、事務センター及びブロック本部職員 |

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。

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ○年金請求者の利便性の向上や裁定請求漏れの防止など、年金行政のサービスの一層の向上と年金相談の効率化や裁定事務の迅速化を進めるため、年金支給開始年齢到達者に対し、到達する直前にあらかじめ年金記録等を印字したターンアラウンド様式の「年金請求書」を送付する事業を実施しています。<br>（実績）<br>特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生する 60 歳の方と平成 26 年 1 月から受給開始年齢が順次引き上げられた 61 歳の男性の方に対しターンアラウンド年金請求書を送付<br>・平成 22 年度　1,428,390 件<br>・平成 23 年度　1,345,374 件<br>・平成 24 年度　1,128,762 件<br>・平成 25 年度　　744,799 件（60 歳　604,151 件、 61 歳　140,648 件）<br>65 歳に老齢基礎年金、老齢厚生年金の受給権が発生する方に対しターンアラウンド年金請求書の送付<br>・平成 22 年度　127,833 件<br>・平成 23 年度　206,805 件<br>・平成 24 年度　229,572 件<br>・平成 25 年度　208,454 件<br>特別支給の老齢厚生年金の受給権があるにもかかわらず、未だ年金の決定がされていない方に対し、65 歳の 3 カ月前にターンアラウンド年金請求書の送付<br>・平成 22 年度　　54,423 件<br>・平成 23 年度　　80,102 件<br>・平成 24 年度　　99,539 件<br>・平成 25 年度　　103,586 件<br>69 歳まで年金の裁定請求を行っていない方に対し、請求の手続きを勧奨するお知らせの送付<br>・平成 23 年度　　19,224 件<br>・平成 24 年度　　23,233 件<br>・平成 25 年度　　20,248 件 | | | | | | | |
| **４．相談、情報提供等に関する事項** | | | | | | | | |
| （1）年金相談の充実<br>【評価の視点】<br>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、混雑時においても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。<br>② 中期目標期間中、毎年度のねんきんダイヤルの応答率について、前年度の応答率と同等以上の水準を確保できたか。また、最終年度（平成25年度）において、当該応答率を70％以上とすることができたか。 | （1）年金相談の充実<br>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、混雑時においても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。<br>**＜実績＞**<br>○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 | C | A | A | A | A | A<br>○年金事務所の待ち時間は、地域差があるとともに、年金支払いや各種通知の発出時期により、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、上記のような取り組みを行った結果、平成 25 年度の 1 か月の待ち時間平均が 1 時間以上となった事務所数は0カ所（平成 21 年度 46 カ所、平成 22 年度 4 カ所、平成 23 年度 1 カ所、平成 24 年度 0 カ所）に、また、30 | A<br>○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、計画的な配置に取り組み、正規職員で対応する体制を構築したことは評価できる。 |

年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。

ア　窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、通常期で 30 分、混雑期においても 1 時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該応答率を 70%以上とすることを目指す。

イ　年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に外部委託し、効果的な業務実施を図る。

ウ　社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。

エ　端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。

オ　年金委員をはじめとする市民との連携協力を行い、相談体制の拡充を図る。

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ました。

［一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況］

| | 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% |

（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。

【別表7：年金相談窓口ブースの状況】

○年金事務所窓口における相談待ち時間の短縮、年金相談スキルの向上のために以下の取組を実施しました

（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の取組）

・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

（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にするため、及び相談品質向上(相談レベルの統一化・向上)のための取組）

・窓口の混雑状況及び混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載

・年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報を提供

・相談内容に応じたブース仕分けと窓口案内を年金事務所の状況に応じ実施

・混雑の分散化を図るため、年金事務所の実情に応じた予約制による相談の拡大

【予約制実施事務所】

| 21 年度 | 22 年度 | 23 年度 | 24 年度 | 25 年度 |
|---|---|---|---|---|
| 186 事務所 | 192 事務所 | 198 事務所 | 216 事務所 | 231 事務所 |

・ サービス・業務改善コンテストに応募のあった先進的な取り組み事例(障害年金相談対応チェックリストの作成等)を全国展開(平成 24 年、3 月実施)

・ ブロック本部における混雑事務所の状況把握、対策指導(窓口ブースの増設、事務所内研修による相談担当者の育成)を実施

・ ねんきんネットやホームページの充実(Q＆Aの見直し、手続き記入例の掲載等)により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供や案内を充実

・ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、「来訪相談窓口管理運営マニュアル(平成 22 年 6 月)」を策定するとともに、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(平成 23 年 6 月実施)」を構築

・ 「年金相談事跡管理システム」を導入し、その後同システムを「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、情報を共有化

・ 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、平成 23 年 4 月から相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域へ順次導入し、154 年金事務所にサービス拡大（平成 23 年 4 月：千葉県、東京都、神奈川県　48 年金事務所導入、平成 24 年 3 月：京都府、大阪

分以上 1 時間未満の事務所数は、1 か月平均 3 か所（平成 21 年度 103 カ所、平成 22 年度 43 カ所、平成 23 年度 27 カ所、平成 24 年度 12 カ所）と減少しました。

今後も各種の施策を行い、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。

【別表８：年金事務所の混雑状況の比較】

また、中期計画に掲げた各種取組に着実に取り組んだ結果、平成 25 年度の1か月の待ち時間平均が1時間以上となった事務所数は0か所になり目標を達成するとともに、30 分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均3か所になりほとんどの事務所が 30 分以内となったことは評価できる。

○今後も引き続き、年金相談の待ち時間の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。

府、兵庫県、奈良県 40 年金事務所導入、平成 25 年 3 月：埼玉県、岐阜県、愛知県、三重県 35 年金事務所、平成 26 年 3 月：北海道（札幌市のみ）、宮城県、広島県、福岡県 30 事務所導入、）

・ 機構本部で行う相談研修講師養成研修(年 4 回)及び地方で行う相談研修の実地指導(随時)の実施

・ 年金相談担当者のブロック本部及び事務所内研修の計画的実施並びに新規相談担当者の研修、現場でのOJT、スキルチェックテストの実施(平成 22 年 9 月から実施)

・ CS活動及び年金相談研修を体系化し、研修等の標準例を示した「CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針」（平成 24 年 12 月策定）に基づく相談研修等の取り組みの推進

・ 年金相談マニュアルの充実、窓口装置の操作研修のための研修用デモシステムを構築(平成 22 年 11 月)

また、研修用一般パソコンの配布及び一般パソコンで使用可能とするためインストール用CDを配布(平成 23 年 11 月、12 月実施)

〇全国 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四半期ごとに定例会を開催し、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。

・年金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

〇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。

| | 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 |

（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。

〇平成 23 年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」を開始しました。

これに合わせ、インターネットを利用できないお客様へのサービスとして、市区町村の協力を得ながら、「ねんきんネット」による年金加入記録の交付業務を実施しました。また、市区町村で使用していた端末装置を「ねんきんネット」に統合したことに伴い、応答時間の短縮や国民健康保険業務での使用を可能にするなど利便性を向上させ、導入市区町村数は、平成 23 年2月末に 134 でしたが平成 26 年3月末では 989 となりました。

〇年金委員に対して研修やホームページを通じて、積極的に情報提供を行うことにより、「国民と年金制度のパイプ役」を担うべく環境を構築しました。

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ・ 年金委員に対しては、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、平成 24 年度より、全国の年金委員の代表者（各ブロック、地域型・職域型各 2 名）を対象に、機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月）。<br>・ 機構ホームページ上の「年金委員通信（旧　年金委員のページ）」のレイアウトや掲載情報を刷新し、見やすさや操作性を向上しました（平成 23 年 10 月）。<br>・ 「年金委員通信」に年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「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（平成 25 年 4 月）。<br>・ 平成 25 年 9 月に、年金委員（地域型）の活動支援の一環として、「年金委員（地域型）活動の手引き」を冊子化し、代表年金事務所を通じて年金委員に配布しました。<br><br>② 中期目標期間中、毎年度のねんきんダイヤルの応答率について、前年度の応答率と同等以上の水準を確保できたか。また、最終年度（平成25年度）において、当該応答率を70％以上とすることができたか。<br>**＜実績＞**<br>○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。<br>・ 長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター席数を増席（11 月、1 月～3 月に 100 席増席、11 月～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）<br>・ 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<br>・ コールセンター支援システムにおいて相談事跡を作成する際の事跡、作成者の氏名入力の簡素化、相談事例のテンプレートの改善等を行うことにより、事跡作成等の処理時間を短縮(平成 23 年 3 月 13.8 分、平成 24 年 3 月 11.4 分、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<br>・ 大量に送付する通知書(年一通知:6 月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書:10 月、源泉徴収票:1 月等)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<br>・ 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）<br>・ 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る自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を拡大し、コールセンターを有効活用。<br>（平成 23 年度から試行実施） | | | | | | A<br>○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 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。<br>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。 | A<br>○「ねんきんダイヤル」の応答率について、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、コールセンターの管轄エリアの見直し、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 年度は 78.7%に、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、最終年度も 70%という目標を 15%上回ったことは評価できる。<br>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 12）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。<br><br>○今後も引き続き、各種取組により応答率の向上に努めるとともに、オペレーターのスキルアップ等を図り、相談品質についてより一層の向上に努められたい。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 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。<br><br>【別表9：ねんきんダイヤル月別応答状況】 | |
| （2）分かりやすい情報提供の推進<br>【評価の視点】<br><br>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、年金個人情報の提供の充実を図ったか。<br><br>公的年金事業に関するお客様の皆様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。<br>ア　公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。<br>イ　分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。<br>ウ　被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。<br>エ　インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報の提供の充実を図る。 | （2）分かりやすい情報提供の推進<br><br>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、年金個人情報の提供の充実を図ったか。<br>**＜実績＞**<br>○平成 24 年 4 月から、公的年金制度に対する理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、自治体、関係機関、関係団体等と連携し、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を開始しました。平成 25 年度からは、報告様式を統一し、各拠点での実施状況の把握を開始しました。<br>（体制強化）<br>・ 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 名を配置しました。また、平成 25 年度から、新たに強化年金事務所（ブロック本部ごとに4事務所）を指定し、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。<br>（年金啓発セミナー等）<br>・ 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、年金制度説明会等）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（平成 24 年度は 515 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 回となりました。<br>（年金啓発資料）<br>・ 平成 25 年 3 月に、若い世代向け対象に、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」を作成しました。また、平成26年3月には、法改正事項を反映した改訂版を作成しました。<br>・ 平成 26 年 3 月に、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。<br>・ 平成 24 年 3 月に、退職された方への年金手続きのご案内等を目的として「退職後の年金手続きガイド」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、平成 24 年度改訂版に続いて、雇用保険制度、法改正に関する情報を追加し、平成 25 年度改訂版を発行しました。<br>・ 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、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）。<br>（地域年金事業運営調整会議）<br>・ 平成 24 年 9 月、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 | C | B | A | B | B | A<br><br>○平成 24 年 4 月から、公的年金制度に対する理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、自治体、教育機関、関係機関、関係団体等と連携し、それぞれの地域に根差した地域年金展開事業を開始しました。更なる事業推進を実行するための「地域年金事業運営調整会議」開催については、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 回実施したのに対し、平成 25 年度は 1,398 回実施することができました。<br><br>○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。<br><br>○公的年金制度啓発資料については、平成 25 年 3 月に、若い世代向け対象に、公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、法改正事項を反映し改訂版を作成しました。<br><br>○平成 24 年 3 月に、退職された方への | B<br><br>○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られたい。<br><br>○年金個人情報の提供については、<br>・「ねんきん定期便」について、全ての被保険者に対して年金加入記録に関する情報の提供、「ねんきん定期便」の圧着はがき形式への変更、住基ネットとの突合せによる「ねんきん定期便」の再送付<br>・「ねんきんネット」について、ご自身の年金加入記録をインターネットで確認できる「ねんきんネット」の仕組みの構築、機能の拡充、利用者の拡大など<br>情報提供の充実に相当程度努めたものと評価できる。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 会保険労務士会、教育機関等）と連携することで、全国で初めて地域年金事業運営調整会議を開催し、平成 26 年 2 月までには、全国 47 都道府県において開催することができました。<br>（年金委員）<br>・ 平成 24 年 4 月、年金委員（職域型）に係る年金委員証明書の簡素化等を年金局に要望し、実現させました。<br>・ 厚生労働省から通知された「年金委員の重点的な活動内容等について」に基づき、「年金委員活動に関する取組み方針」を策定し、全国に周知しました（平成 24 年 4 月、および平成 25 年 4 月）。<br>・ 年金委員に対しては、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、平成 24 年度より、全国の年金委員の代表者（各ブロック、地域型・職域型各 2 名）を対象に、機構本部主催による年金委員研修を実施しました（平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月）。<br>・ 機構ホームページ上の「年金委員通信（旧　年金委員のページ）」のレイアウトや掲載情報を刷新し、見やすさや操作性を向上しました（平成 23 年 10 月）。<br>・「年金委員通信」に年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「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（平成 25 年 4 月）。<br>・ 平成 25 年 9 月に、年金委員（地域型）の活動支援の一環として、「年金委員（地域型）活動の手引き」を冊子化し、代表年金事務所を通じて年金委員に配布しました。<br>・ 平成 23 年度より、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創設し、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。<br>・ 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）。<br>（ねんきん月間）<br>・ 毎年 11 月を「ねんきん月間」として位置付け、公的年金制度の普及・啓発活動を集中的に行ってきました。「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。<br><br>○平成 25 年度において、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の回数は、4,570 回となりました（平成 24 年度は 1,194 回）。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。<br><br>○ホームページは、お客様の意見等も踏まえて、分かりやすく利用しやすいように改善しました。また、平成 24 年 3 月末には全面的な見直しを行い、対象者別、目的別、キーワード別に情報を検索できるようにした。<br><br>（実績）<br>・ 東日本大震災に関する緊急情報を掲載（23 年度）<br>・ 年金Q＆Aに「検索機能」や「アンケート機能」を追加（23 年度）<br>・ 視力の弱い方に配慮したページを増加（前年度比 2 割増、約 800 ページ）（23 年度）<br>・ 年金事務所の窓口混雑状況を「リアルタイム表示」で掲載（23 年度 48 年金事務所、24 年度 40 年金事務所） | | | | | | 年金手続きのご案内等を目的として「退職後の年金手続きガイド」を作成しました。また、平成 26 年 3 月には、平成 24 年度改訂版に続いて、雇用保険制度、法改正に関する情報を追加し、平成 25 年度改訂版を発行しました。<br><br>○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）活動の手引き」を作成しました。<br><br>○機構ホームページ上の「年金委員通信（旧　年金委員のページ）」のレイアウトや掲載情報を刷新し、見やすさや操作性を向上させるとともに、年金記録再確認キャンペーンの周知、改訂版「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<br><br>○平成 25 年度では、平成 23 年度より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、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。<br><br>○「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、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近１年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。<br><br>○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）） | |

・「今月のご案内」にタイムリーな情報を掲載（23 年度）
・ ツィッターを開始（23 年度）
・ 年金事務所名にふりがなを追記（24 年度）
・ 船員保険のページを新設（24 年度）
・ 国民年金後納制度のページを新設（24 年度）
・ 障害認定基準のページを新設（24 年度）
・ 印刷用ページで「印刷ボタン」を自動表示（24 年度）
・ 特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げページを新設（24 年度）
・「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のページを新設（24 年度）
・ 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。（25 年度）
・「年金 Q&A」内に検索機能を追加しました。（25 年度）
・ アニュアルレポート 2012 音声版を掲載しました。（25 年度）
・ 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。（25 年度）
・ 外国語ページの階層の簡略化（トップページからアクセス可能とする）を行いました。（25 年度）
・ 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。（25 年度）

○「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、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳）以外の方には直近1年間（平成 21 年度は全期間の年金加入記録）の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。

| 事業年度 | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 送付件数 | 6,673 万人 | 6,610 万人 | 6,525 万人 | 6,578 万人 | 6,552 万人 |

○また、「ねんきん定期便」は平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・ねんきん通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、節目年齢（35 歳、45 歳、58 歳（平成 25 年度から 59 歳））以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年3月及び平成 25 年3月）

○平成 23 年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。
これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。
また、各種機能も多くの方にご利用いただいています。

＜参考：主な機能の利用状況（平成 26 年3月末時点）＞

| 機能名 | サービス開始時期 | 利用者数 |
|---|---|---|
| 年金加入記録照会 | 平成 23 年2月 28 日 | 約 720 万件 |

以外の方のレイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着はがき形式に変更しました。
さらに、「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、住基ネットとの突合により住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、「ねんきん定期便」の再送付を行いました。（平成 24 年3月及び平成 25 年3月）

○平成 23 年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始しました。
これまでに年金見込額試算、電子版受給者通知、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応など利便性の向上を図る機能の拡充を行いました。

○「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」の発行を進め、利用者の拡大を図りました。（ユーザIDの発行件数：平成 26 年3月末で約 280 万件）

| | | |
|---|---|---|
| 年金見込額試算 | 平成 23 年 10 月 31 日 | 約 206 万件 |
| 電子版「ねんきん定期便」 | 平成 24 年4月2日 | 約 79 万件 |
| 未統合記録検索 | 平成 25 年1月 28 日 | 約 22 万件 |

（注）届書の作成支援、スマートフォンでの年金加入記録照会は平成 26 年3月末からサービスを開始したため、上記表には掲載していない。

○平成 23 年 8 月に厚生労働省と共に立ち上げた検討会において、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、年金記録を一覧形式で表示する機能などについて提言をいただき平成25年度に機能を追加しました。

○「ねんきんネット」の開始にあわせて、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる年金加入記録を提供するサービスを開始しました。

○「ねんきんネット」の普及のため、平成 23 年4月以降、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」への登録を呼びかけました。
また、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の開始に際して、年金記録を確認する手段として「ねんきんネット」の活用を、各種団体への協力依頼、政府広報、被保険者、待機者、受給者へのご案内の中で呼びかけました。

○これらの取組の結果、ユーザIDの発行件数は以下のとおり、年々増加し、平成 26 年3月には約 280 万件となりました。

＜参考：ユーザID発行件数の推移＞（年度末累計）

| 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 |
|---|---|---|
| 約 79 万件 | 約 166 万件 | 約 281 万件 |

## ５．お客様の声を反映させる取組に関する事項

【評価の視点】

お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みの整備を図ったか。
具体的には、
① お客様向け文書の改善、
② 年金事務所におけるお客様モニター会議の実施等により収集したお客様の声を踏まえたサービス向上、
③ 現場の職員からの提案によるサービス向上の取組のうち、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に取り組むことができたか。
また、現場で受け付けたお客様の声については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を

**＜実績＞**

○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 10：お客様へのお約束 10 か条】

○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、全国の年金事務所で実施しました。
［平成 22 年度］
8 事務所で開催、ご意見・ご提案は 122 件
［平成 23 年度］
15 事務所で開催、ご意見・ご提案は 248 件

| C | A | A | A | B | A | B |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ○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を開催しました。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、参加した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にて全国周知し、今後のサービス改善への参考としました。また、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 | ○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」の開催、「サービス・業務改善のための職員提案制度」の実施など、中期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。一方、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い。<br>今後さらに、お客様サービスの改善に取り組むとともに、窓口対応等の接遇スキルの向上を図り、お客様サービスの向上に努められたい。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 行うためのデータベースを構築し、その管理・分析に努めたか。<br><br>公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCAサイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう取り組む。<br>ア お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」を策定し、その実現に努める。<br>イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22 年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。<br>ウ 現場で受け付けたお客様の声（苦情含む）については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22 年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23 年度中の導入・稼働を目指す。<br>エ お客様満足度を測るためのアンケートや「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、お客様に対するサービス向上を図る。<br>オ 「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、毎事業年度、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。<br>カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。 | ［平成 24 年度］<br>18 事務所で開催、ご意見・ご提案は 187 件<br>［平成 25 年度］<br>18 事務所で開催、ご意見・ご提案は 176 件<br>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、参加した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にて全国周知し、今後のサービス改善への参考としました。<br><br>○平成 22 年 1 月に職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。投稿された全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ています。平成 22 年 2 月から平成 26 年 3 月までの間に投稿された提案総数 1,472 件のうち 349 件をサービス改善・業務改善につなげました。<br><br>| | 投稿件数 | 採用件数 |<br>|---|---|---|<br>| 平成 21 年度 | 54 件 | 13 件 |<br>| 平成 22 年度 | 517 件 | 110 件 |<br>| 平成 23 年度 | 455 件 | 116 件 |<br>| 平成 24 年度 | 271 件 | 66 件 |<br>| 平成 25 年度 | 175 件 | 44 件 |<br><br>全国の年金事務所・事務センターに展開した提案は、以下のとおり<br>・インターネット公売の実施<br>内容：官公庁オークションサイトを利用した差押財産のインターネット公売の導入<br>・年金相談対応者研修用デモシステム<br>内容：窓口装置の操作方法等を習得することを目的とした年金相談対応者用研修システム<br>・災害救助法が適用された時の広報活動の拡充<br>内容：東日本大震災を踏まえ、機構ホームページのトップ画面に「風水害・震災等で被災されたときは？保険料納付や手続きのお知らせ」というバナーを設け、いつでもお客様が災害時の手続きについて確認できるようにした。<br>・電子版「ねんきん定期便」の窓口発行<br>内容：職員用 ID による電子版「ねんきん定期便」の作成を可能にし、お客様のサービスを向上する<br>・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<br>内容：各種届書様式やホームページを見直し、お客様に分かりやすく読みやすい表示にする。また、業務処理マニュアルを見直し、事務の効率化を図る。<br><br>○お客様の声の集約<br>本部にて集約したお客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に週 1 回まとめて情報提供を実施し、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。<br><br>（機構全体のご意見・ご要望からの改善）<br>[平成 22 年度：改善提案 37 件中、全件処理済み]<br>[平成 23 年度：改善提案 33 件中、全件処理済み] | | | | | | 査を実施しました。<br><br>○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、お客様の声のスピィ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。<br><br>○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。<br><br>○サービス改善・業務改善につなげる仕組みとして、平成 22 年 1 月に職員から具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、平成 26 年 3 月までに投稿のあった 1,472 件のうち、349 件についてサービス改善・業務改善につなげました。また、全国の年金事務所・事務センターに展開し、現場主導の効果的なサービスの改善につなげました。 | ○「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られたい。<br>また、「お客様の声」、「事件・事故・事務処理誤り」、「相談事跡管理」のシステム情報を包括的に管理し、収集した情報を分析し、効率的かつ効果的な事業の改善に取り組み、お客様サービスの向上に繋げるよう努められたい。<br><br>○お客様満足度アンケートにおける全体満足度が、全ての年度において前年度より向上したことは一定の評価はできるが、今後は、ご満足いただけなかったお客様からのご意見・ご要望について、その原因・状況を把握分析し、更なる満足度の向上に努められたい。<br><br>○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。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | [平成 24 年度:改善提案 25 件中、全件処理済み]<br>[平成 25 年度:改善提案 21 件中、17 件処理済み(4 件は 26 年度に繰越)]<br>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。<br><br>(お客様対応業務システム)<br>・ 平成 23 年度において、機構へのご意見・ご要望メールの取り込み等に加え、事件・事故・事務処理誤り報告及び年金相談事跡を併せるシステムとするため、開発スケジュールを見直し、平成 25 年 9 月の稼働を目途にシステム開発を行ってきました。その結果、計画通り平成 25 年 9 月から稼働し、お客様の声においては、情報のスピーディーな共有、集計業務の効率化が図られています。<br>・ 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 件改善要望があり、平成 26 年下期から優先順位をつけて改善していく予定です。<br><br>【別表 11:意見・要望・苦情等の状況(平成 22 年度版～平成 25 年度版)】<br>【別表 12:ご意見の内容(詳細)(平成 22 年度版～平成 25 年度版)】<br><br>○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<br>・ 平成 22 年度より、毎年 1 月に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 22 年度のみ 3 月実施)。<br>・ 平成 22 年度より、毎年 1 月に、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」の取組み状況を把握し、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。<br>・ 更に、平成 23 年度より、毎年 1 月に、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コールセンターお客様満足度調査を実施しました。<br><br>【別表 13:平成 22 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度『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)』結果報告・概要版】<br>【別表 14:平成 22 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度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)】<br><br>○アニュアルレポート(年次報告書)は、各年度の業務実績報告書、役員に関する情報等を、図表などを使用しながら分かりやすくお客様向けに情報を発信。また、毎年度特集記事を組み、お客様が興味を引き、親しみやすい内容にするための工夫を凝らしました。<br><br>(実績)<br>・アニュアルレポート 2009 版 平成 22 年 11 月公表<br>・アニュアルレポート 2010 版 平成 23 年 10 月公表<br>・アニュアルレポート 2011 版 平成 24 年 9 月公表<br>・アニュアルレポート 2012 版 平成 25 年 9 月公表<br><br>○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 17 回開催しました。<br>運営評議会において、平成 23 年 10 月 6 日に「公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取り組みの強化について」の提言、平成 25 年 2 月 14 日に「年金制度改正への対応について」の提言、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、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請する事項について、対応の検討を依頼しました。<br><br>【別表 15:運営評議会からの提言】 | | | | | | | |
| **６．電子申請の推進に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>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。特に、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、目標を達成できたか。<br><br>業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成 20 年 9 月 12 日I T戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 | **＜実績＞**<br>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。<br>〇利用勧奨<br>・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同封しました。<br>・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。<br>・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ました。<br>・賞与支払予定月が 12 月となっている事業所へ賞与支払届の用紙を送付する際に、電子媒体申請の利用勧奨のチラシを同封しました。<br>・全国社会保険労務士会連合会と電子申請の利用促進に係る意見交換を実施し、電子申請フェア(主催:全国社会保険労務士会連合会、後援:厚生労働省・総務省)等を通じて全国の社会保険労務士に電子申請の利用勧奨を実施していただきました。<br>・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。<br>・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ました。<br>・市区町村を通じて届出され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)】<br>〇システム改修<br>・電子申請時に別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能としました。<br>➢ 算定基礎届総括表及び総括表附表、賞与支払届総括表(平成 24 年 4 月)<br>➢ 資格取得届(60 日以上遡及)に必要な賃金台帳等のコピー等(平成 24 年 10 月)<br>・また、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限(300KB)を撤廃し、申請データを含め 5MBまでの電子申請を可能としました。<br>・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 | A | A | B | B | B | B<br><br>〇左記のような取組を行った結果、電子申請利用率(電子媒体申請含む)は、平成 22 年度を除き目標値を下回りましたが、重点 16 手続で比較すると電子申請利用率が年々増加しています。特に電子申請のみの利用率が増加し、この 4 年間で 6.2%増加しました。<br><br>〇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。 | B<br><br>〇重点 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」に定める平成 25 年度の目標値（62.6%）は下回ったが、年々向上しており、平成 22 年度の利用率（55.3%）と比べて 4.8 ポイント増加した。<br><br>〇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、平成 25 年度より届出の受付を開始し、あわせて未実施市町村への利用勧奨を行い、平成 26 年 4 月末現在で実施した市区町村は 331 となっている。<br><br>〇電子申請時に別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能としたこと、添付ファイルの容量制限を拡大(300Kから5MBへ)したこと、届出手続に利用する電子媒体(CD・DVD 等)を拡大したこと及びCSVファイル添付方式による申請を可能とする届書を拡大したことなど、電子申請を活用しやすい環境整備を行っているとともに、更なる利便性向上を図るべく各種環境整備の準備を進めている。<br><br>〇定期的（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 |

<table>
<tr>
<td></td>
<td>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）<br>・事業主等が反復的又は継続的に利用する届出について、電子申請による届出を可能とする等、電子申請の利用促進のためのシステム開発に着手しました。<br>➢「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）<br>➢「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 月運用開始予定）<br>➢電子申請の添付ファイルの形式について、JPEG形式に加えPDF形式を追加。（平成 26 年 7 月運用開始予定）<br><br>電子申請利用率（電子媒体申請含む）<br>
<table>
<tr><th></th><th>目標値</th><th>実績値</th><th>対象手続</th></tr>
<tr><td>平成 22 年度</td><td>56.0 %</td><td>60.6 %</td><td>主要 9 手続</td></tr>
<tr><td>平成 23 年度</td><td>65.0 %</td><td>60.4 %</td><td>主要 9 手続</td></tr>
<tr><td>平成 24 年度</td><td>60.0 %</td><td>58.8 %</td><td>（※）重点 16 手続</td></tr>
<tr><td>平成 25 年度</td><td>62.6 %</td><td>60.1 %</td><td>重点 16 手続</td></tr>
</table>
<br>※平成 20 年 9 月 12 日に策定された「オンライン利用拡大行動計画」は、平成 23 年 8 月 3 日に「新たなオンライン利用に関する計画」に改定され、オンライン利用率の対象手続が「重点 16 手続のうちの主要 9 手続」から「重点 16 手続」に見直されました。<br><br>重点 16 手続における電子申請利用率（電子媒体申請含む）について<br>
<table>
<tr><th></th><th>実績値</th><th>電子申請のみ</th></tr>
<tr><td>平成 22 年度</td><td>55.3 %</td><td>20.4 %</td></tr>
<tr><td>平成 23 年度</td><td>56.8 %</td><td>22.8 %</td></tr>
<tr><td>平成 24 年度</td><td>58.8 %</td><td>24.9 %</td></tr>
<tr><td>平成 25 年度</td><td>60.1 %</td><td>26.6 %</td></tr>
</table>
</td>
<td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>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。</td>
</tr>
<tr><td colspan="2">Ⅲ．業務運営の効率化に関する事項<br>１．効率的な業務運営体制に関する事項</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>【評価の視点】<br><br>① 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することなどにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進めたか。<br>② 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。<br>③ 都道府県単位の事務センターに集約されている業</td>
<td>① 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することなどにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進めたか。<br>〇職員提案制度やサービス・業務改善コンテストに応募のあった提案や取組を評価し、好取組事例については全国展開するなど、サービス・業務改善に取り組みました。<br><br>＜職員提案制度＞<br>平成 22 年 1 月に職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。投稿された全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ています。平成 22 年 2 月から平成 26 年 3</td>
<td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>A<br>〇職員提案制度やサービス・業務改善コンテストに応募のあった好取組事例について、全国展開するなどサービス・業務改善に取り組み、合理化及び効率化を図りました。</td><td>B<br>〇お客様と接する年金事務所職員からの提案を実際の業務に導入することにより、お客様サービスの向上・業務の効率化を図っているが、今後さらにその取組を進められたい。</td>
</tr>
</table>

務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進を図ったか。

ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。

イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・ 交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位に設置する事務センターへの完全集約化を実現する。

ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。

月までの間に投稿された提案総数 1,472 件のうち 349 件をサービス改善・業務改善につなげました。

| | 投稿件数 | 採用件数 |
|---|---|---|
| 平成 21 年度 | 54 件 | 13 件 |
| 平成 22 年度 | 517 件 | 110 件 |
| 平成 23 年度 | 455 件 | 116 件 |
| 平成 24 年度 | 271 件 | 66 件 |
| 平成 25 年度 | 175 件 | 44 件 |

全国の年金事務所・事務センターに展開した提案は、以下のとおり

・インターネット公売の実施

内容：官公庁オークションサイトを利用した差押財産のインターネット公売の導入

・年金相談対応者研修用デモシステム

内容：窓口装置の操作方法等を習得することを目的とした年金相談対応者用研修システム

・災害救助法が適用された時の広報活動の拡充

内容：東日本大震災を踏まえ、機構ホームページのトップ画面に「風水害・震災等で被災されたときは？保険料納付や手続きのお知らせ」というバナーを設け、いつでもお客様が災害時の手続きについて確認できるようにした。

・電子版「ねんきん定期便」の窓口発行

内容：職員用 ID による電子版「ねんきん定期便」の作成を可能にし、お客様のサービスを向上する

・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

内容：各種届書様式やホームページを見直し、お客様に分かりやすく読みやすい表示にする。また、業務処理マニュアルを見直し、事務の効率化を図る。

＜サービス・業務改善コンテスト＞

年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取組を全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務改善を図ることを目的として、平成 22 年度から「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。応募のあった取組のうち、全国展開が適当と判断した 82 取組について、活用推奨の情報提供を行いました。

| | 応募取組 | 全国展開 |
|---|---|---|
| 平成 22 年度 | 199 件 | 16 件 |
| 平成 23 年度 | 134 件 | 44 件 |
| 平成 24 年度 | 117 件 | 17 件 |
| 平成 25 年度 | 123 件 | 5 件 |

全国の年金事務所・事務センターの事務処理の標準化につながった取組は、以下のとおり

・「年金相談事跡管理システム」

内容：「年金相談・手続受付票」により手管理していた相談事跡について、パソコン管理することで過去の相談内容の検索、相談状況の分析等が行えるツー

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ル<br>・「年金事務所施設の点字シールの設置」<br>内容：年金事務所に訪問する視覚障害者のお客様の利便性に配慮して「点字シール」の設置。<br>・「保留文書等の進捗管理BOX設置」<br>内容：全職員の保留BOXを作成、配置。保留文書等をクリアファイルに1件ずつ保管し保留期間を識別しやすいようにクリアファイルを色分け。<br>・「年金相談対応職員を増やそう！キャンペーン」<br>内容：予め、年金給付課や相談対応経験者を登録し、年金相談コーナー昼窓口当番としてお客様相談室職員とペアで対応することで、年金相談ができる職員を育成する取組。<br><br>② 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。<br>**＜実績＞**<br>○業務の合理化・効率化を進めるために、機構として取り組むべき業務改善の課題への対応方針やスケジュールを明確にした業務改善工程表を平成 22 年 7 月に策定し、同工程表に基づき取組を推進しました。<br><br>＜業務改善工程表の取組状況＞<br>【平成 23 年度】 97 件中 43 件実施済<br>・国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善など<br>【平成 24 年度】 78 件中 43 件実施済<br>・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策に係るシステム開発など<br>【平成 25 年度】 69 件中 42 件実施済<br>・窓口装置の届書入力結果画面への処理日の表示など<br><br>○年金事務所や事務センターの職員からの事務処理誤りの再発防止に関する改善提案を踏まえ、平成 22 年 7 月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づき取り組みました。また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、外部コンサルタントによる検証を行い、その結果、システム改善や各職場での勉強会の実施などの取組について「おおむね有効」との評価を受けました。<br><br>○「事務処理誤り総合再発防止策」については、新たな事項も盛り込み平成 24 年 12 月に改定し、これに基づき取り組みました。<br><br>＜事務処理誤り総合再発防止策に基づく各種取組＞<br>【平成 22 年度実施】<br>・届書の受付控えの交付対象の拡大<br>・未処理届書の確認・点検の実施<br>・マニュアル改正時などにおける勉強会の実施<br>・ファックス送信誤りの防止<br>・記録統合誤り防止の実施 | | | | | | B<br>○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・効率化を図る取組を継続的に行いました。<br><br>○事務処理誤りについて情報共有するとともに要因分析に基づく再発防止策を策定しました。また、事務処理マニュアルの整備を行い、職員への周知徹底を図りました。 | B<br>○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。<br><br>○「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、再発防止の取組を実施し、事務処理マニュアルの改定・職員への周知を行い、事務処理誤りの未然・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。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ・老齢年金繰下げ意思確認書の実施<br>【平成 23 年度実施】<br>・国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善<br>・厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書への社会保険労務士コードの印字<br>・20 歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善<br>・二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善<br>・裁定中表示期間における資格取得届・資格喪失届の入力処理の改善<br>【平成 24 年度実施】<br>・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策に係るシステム開発<br>・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策・事務処理上の留意点などの情報提供<br>・審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理<br>・説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート（チェックリスト）」の作成<br>・届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入<br>・未処理届書の確認<br>・点検の徹底、誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印<br>【平成 25 年度実施】<br>・事務処理誤り・ヒヤリハット事例集の作成<br>・窓開封筒への切替<br>・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）<br>・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善<br>・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<br>・雇用保険の給付と年金との自動調整<br>・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化<br><br>○届書等の事務処理遅延等の根絶を期すため、平成 26 年 3 月に「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付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図りました。<br><br>○バーコードを活用した届書などの受付、届書の進捗管理を行う受付進捗管理システムを構築し、先行実施によるシステム検証、職員からの意見等を踏まえ、平成 24 年 10 月に導入しました。<br><br>○年金事務所で実際に使用されているパソコンツールやチェックシートなどの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業務支援ツール 46 件中 14 件を全国に展開しました。<br><br>○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、「業務処理要領（マニュアル）」を平成 22 年 1 月に制定・施行し、発出済の指示依頼を取り込む等の改正を月次で行い、マニュアルに基づく適正な業務処理に努めました。<br><br>○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤り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、代表年金事務所及び事務センター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。<br>・ 平成 22 年 10 月実施（マニュアルインストラクター41 人）<br>・ 平成 23 年 10 月実施（マニュアルインストラクター39 人）<br>・ 平成 24 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター40 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人）<br>・ 平成 25 年 10、11、12 月実施（マニュアルインストラクター41 人、アシスタントマニュアルインストラクター93 人）<br><br>③ 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を図ったか。<br>**＜実績＞**<br>○円滑な業務処理の観点から、事務センター業務PTにおいて「事務センター業務の当面のあり方について」の報告書を平成 23 年 4 月に取りまとめ、その後、実態を把握するための各種調査を行い、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事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）」を平成 26 年 2 月に取りまとめました。<br><br>○「事務センター業務の当面のあり方について」を踏まえ、次の取組を実施しました。<br>・届書のパンチ委託業務について、事務センターから委託業者の作業場までの引き渡し方法として画像の転送方式（届書をが増加してデータ送信）を平成 24 年 10 月から全国導入しました。<br>・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 2 月から実施しました。<br><br>○都道府県単位の事務センターへの業務の集約化を図るために届書等の事務センターへの直接郵送を促進する取組を行いました。 | | | | | | B<br>○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、事務センター業務の効率化及び標準化の取組を行いました。 | B<br>○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・効率化及び標準化に向けた取組を引き続き推進し、一層の業務処理の効率化に努められたい。 |
| **２．運営経費等の抑制等に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>① 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進めたか。ただし、年金記録問題の解決に必要な人員については別途確保し、対応を図ったか。<br>② 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めたか。<br>③ 中期目標期間の最後の事業年度（平成25年度）において、一般管理費（人件費を除く。）については平成22年度比で12％程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成22年度比で4％程度に相当する額の削減を達成したか。 | ① 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進めたか。ただし、年金記録問題の解決に必要な人員については別途確保し、対応を図ったか。<br>**＜実績＞**<br>○基本計画に基づき、機構の人員体制について、以下のとおり合理化・効率化を進めました。<br>・平成 22 年 10 月より、 国民年金保険料の免除勧奨の外部委託による削減<br>准職員：90 人 特定業務契約職員：340 人<br>・平成 25 年 4 月より、システム改善による削減<br>准職員：42 人<br><br>○また、年金記録問題の解決に必要な人員については、基本計画の枠外として以下のとおり確保しました。 | A | B | B | B | B | B<br>○基本計画で定められている削減計画（刷新システムの稼働後 2 年後までの人員削減）の実現に向け段階的に合理化・効率化を進めました。<br>また、年金記録問題の解決に必要な人員については、基本計画の枠外として各年度に必要な人員を確保し、「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」における主要な取組事項である紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業や厚生年金基金記録との | B<br>○基本計画で定められている削減計画（刷新システムの稼働後２年後までの人員削減）の実現に向け段階的に合理化・効率化を進めたことは評価できる。<br>また、年金記録問題の解決に必要な人員については、基本計画の枠外として各年度に必要な人員を確保し、対応を行った。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。<br>人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。<br>一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、 中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費を除く。）については平成 22 年度比で 12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成 22 年度比で 4%程度に相当する額の削減を目指す。 | ・平成 21 年度　特定業務契約職員：7,661 人<br>・平成 22 年度　准職員：3,213 人（うち適用収納対策 1,917 人）<br>特定業務契約職員：12,084 人（うち適用収納対策 624 人）<br>・平成 23 年度　准職員：3,794 人（うち適用収納対策 2,377 人）<br>特定業務契約職員：2,160 人（うち適用収納対策 624 人）<br>アシスタント契約職員：211 人<br>・平成 24 年度　准職員：3,975 人（うち適用収納対策 2,341 人）<br>特定業務契約職員：1,286 人（うち適用収納対策 624 人）<br>アシスタント契約職員：100 人<br>・平成 25 年度　准職員：4,131 人（うち適用収納対策 2,341 人）<br>特定業務契約職員：1,694 人（うち適用収納対策 624 人）<br>アシスタント契約職員：129 人 | | | | | | 突合せ事業等について、工程表上の目標を達成することができました。 | |
| | ② 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めたか。<br>**＜実績＞**<br>○人件費については、以下のとおり効率化を実施しました。<br>（人事院勧告に伴う給与改定）<br>平成 22 年度<br>・賞与(期末手当及び勤勉手当)：▲0.2 月分<br>※役員報酬については俸給月額：▲0.2%及び賞与（期末手当及び勤勉手当）：▲0.15 月分<br>平成 24 年度<br>・基本給月額：▲0.16%～▲0.48%<br>※役員報酬についても同様の見直し<br>（国の給与減額支給措置に伴う改定）<br>・実施期間：平成 24 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日<br>・基本給月額：▲4.77%～▲9.77%<br>・職責手当：▲10%<br>・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当(賞与を除く)の月額は、減額後の基本給月額を基に算出<br>・賞与(期末手当及び勤勉手当)：▲9.77%<br>※役員報酬についても同様の見直し<br>（国家公務員の退職給付の給付水準の見直しに伴う改定）<br>平成 24 年度<br>・役員退職手当：▲13.65%<br>（その他：機構設立以後、平成 23 年 7 月まで昇給がなかったことによる国家公務員の給与水準との是正措置）<br>平成 24 年度<br>・基本給月額：2%程度引上げ | | | | | | B<br>○人件費について、国家公務員の給与水準の動向や人事院勧告を踏まえた給与改定及び給与減額支給措置等を適正に実施し効率化を図りました。 | B<br>○人件費については、国家公務員の給与水準の動向や人事院勧告を踏まえた給与改定及び給与減額支給措置等を適正に実施し効率化を図った。 |
| | ③ 中期目標期間の最後の事業年度（平成25年度）において、一般管理費（人件費を除く。）については平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、 | | | | | | B | B |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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。<br>**＜実績＞**<br>一般管理費及び業務経費<br>○一般管理費及び業務経費については、複数年契約の実施、本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引き下げや入札によるコストの削減などにより効率的な予算執行を行いました。<br>削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進め、削減目標を達成しました。<br><br>(実績:予算額)<br>22' 23' 24' 25'<br>・一般管理費 169.8 億円 162.8 億円 155.6 億円 149.2 億円<br>＜25'までに 12%削減＞ (▲4.1%) (▲8.4%) (▲12.1%)<br><br>22' 23' 24' 25'<br>・業務経費 706.5 億円 683.6 億円 666.7 億円 676.9 億円<br>＜25'までに 4%削減＞ (▲3.2%) (▲5.6%) (▲4.2%)<br><br>※()は 22 年度比の削減割合<br>※一般管理経費は「人件費」を除く。<br>※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。 | | | | | | ○前記のとおり、効率的な予算執行を行った結果、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ました。 | ○中期目標期間の最後の事業年度(平成 25 年度)において、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成した。 |
| **３．外部委託の推進に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br>業務の外部委託について、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・監視等を実施するなど、基本計画に基づき、外部委託の推進を図ったか。<br><br>基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。<br>ア 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。<br>イ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。<br>ウ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。 | **＜実績＞**<br>○「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。<br><br>○旧社会保険庁において外部委託をおこなっていた業務について、引き続き外部委託をおこなうとともに、平成 22 年 1 月から年金相談センターにおける相談業務の全国社会保険労務士会連合会への委託を開始しました。<br>また、今中期計画期間中に、国民年金保険料の納付督励業務及び免除勧奨業務について、外部委託の対象を全ての年金事務所に拡大するなど外部委託の推進を図りました。<br><br>○第一期中期計画期間中に機構が締結した業務に関する外部委託契約 1,521 件のうち、総合評価落札方式(※13)を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務等 83 件となっています。印刷、発送、入力業務など残りの 1,438 件については、最低価格落札方式または随意契約により外部委託を行いました。<br>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。<br>また業務品質の向上を図るため、基幹業務については積極的に総合評価落札方式を導入することとし、業務の品質の向上を図りました。 | B | B | B | B | B | B<br>○「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、第一期中期計画期間中についての業務の外部委託の推進を図りました。<br><br>○第一期中期計画期間中の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、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。<br>また業務の特性に応じSLAの定量化を図ることで、SLAを活用した契約更新制度の導入や委託事業者の管理・監視の徹底を図ることができました。 | B<br>○外部委託の推進においては、<br>①委託業者の適切な選定<br>②委託先における業務内容の適正な管理・監視<br>のそれぞれが向上するよう取り組むことが必要である。<br><br>○当中期目標期間においては、委託業者からの定期的な報告や、立入検査の実施等に加えて、外部委託業者とサービス品質に関する合意を締結するなど、特に「委託先における業務内容の適正な管理・監視」に注力して推進を図っていると認められる。<br><br>○外部委託業種の拡大や、委託業者の選定なども含めて、さらに向上するよう取り組まれたい。 |

| | 第一期中期計画期間計 |
|---|---|
| 外部委託件数 | 1,521 件 |
| 総合評価件数 | 83 件 |

≪用語解説≫
(※13)「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:SLA)を締結しており、第一期中期計画期間中の全ての契約について締結しました。
さらに、SLAを活用した契約更新制度を導入し、良質な委託先事業者との継続した委託を図る仕組みを築くことができました。
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などによりモニタリングを行いました。

○第一期中期計画期間中の各年度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 77 件とシステム開発等の外部委託 40 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。

| | 第一期中期計画期間計 |
|---|---|
| 業務の外部委託 | 77 件 |
| システム開発の外部委託 | 40 件 |

○なお、平成 24 年度における委託先事業者の手順違反や平成 25 年度における委託先事業者の倒産等の事象が発生しましたが、その都度委託先事業者へ指導を行い、改善を図ってまいりました。

○第一期中期計画期間中に、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 223 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等の効果につながっています。

| | 第一期中期計画期間計 |
|---|---|
| 複数年契約件数 | 223 件 |
| ｺｰﾙｾﾝﾀｰ<br>ｵﾍﾟﾚｰﾀｰ処理時間 | 13.0 分→9.7 分(－3.3 分) |

○第一期中期計画期間中の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PDCAサイクルが確立され、質の向上が図られました。

| ４．社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 【評価の視点】<br><br>「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、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。<br><br>新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成 18 年 3 月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。 | ＜実績＞<br>【これまでの取組】<br>○ 社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。<br>○ 基本設計補完業務（業務ソフトウェア）について、一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者を決定し、平成22年10月に契約を締結、平成23年7月末に予定どおり業務を完了しました。これにより、基本設計において要件が未確定であった事項やその後の追加要件事項、年金記録問題検証委員会報告書などを踏まえた業務プロセスの見直しの結果について基本設計に反映しました。<br>○ 基本設計補完工程（アーキテクチャ設計（※14）及びプラットフォーム性能の検証（※15））について一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者を決定し、平成25年3月に契約を締結、平成26年3月に予定どおり業務を完了しました。これにより、基本設計補完工程を完了しました。<br><br>【各年度の取組状況】<br>○ 平成21年度<br>➢ 旧社会保険庁において、平成21年3月、基本設計補完工程として、①基本設計補完業務（業務ソフトウェア）、②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務、③基本設計補完工程の工程管理支援業務（※16）について調達仕様書案に対する意見招請を実施し、機構設立後の平成22年1月以降においては、調達仕様書案の見直しを実施しました。<br>○ 平成22年度<br>➢ 平成22年5月に、上記の3業務について調達公示が行われました。（いずれも厚生労働省が契約主体となっています。）<br>➢ ①の業務は平成22年10月に契約を締結しました。<br>➢ ②の業務は、平成22年8月に契約が締結されましたが、受託者が契約を履行する見込みがないと明らかに認められたため、平成23年2月に契約を解除しました。<br>➢ ③の業務は平成22年7月に契約を締結、平成22年度末をもって業務を完了しました。<br>○ 平成23年度<br>➢ ①の業務は平成23年7月末に予定どおり業務を完了しました。<br>○ 平成24年度<br>➢ ②の業務は調達仕様書を見直し、平成25年3月に再調達により事業者が決定したことから、業務の円滑な履行に向け、受託事業者との調整や作業指示等を開始しました。<br>○ 平成25年度<br>➢ ②の業務は平成26年3月末に予定どおり業務を完了しました。<br><br>【今後の進め方】<br>○ 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。 | B | B | B | B | B | B<br>○基本設計補完工程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。 | B<br>○社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程の着手に向けた調達仕様書の見直しや各種資料作成などに取り組むとともに、当該工程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。 |

<table>
<tr><td></td><td>≪用語解説≫<br>（※14）アーキテクチャ設計<br>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。<br>（※15）プラットフォーム性能検証<br>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。<br>（※16）基本設計補完工程の工程管理支援業務<br>上記の①及び②の業務が遅滞なく遂行されるために、適切に作業のスケジュール管理等を行うことを目的としたものです。</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>５．その他業務運営の効率化の取組に関する事項</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>【評価の視点】<br><br>契約予定価格が少額のものを除き、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。<br><br>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額（機構設立時に契約を締結するものを除く。）の合計額の 10%以上を削減することを目指す。<br>ア 契約について、競争入札（総合評価方式を含む。）によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が 80%以上の水準を確保することを目指す。<br>イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。<br>ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舎管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。</td><td>＜実績＞<br>○第一期中期計画期間中の「契約予定価格が少額のものを除いた競争入札件数」の占める割合は、63.8%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 1,212 件（25 年度：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 17 件（25 年度：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 221 件（25 年度：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、83.2% でした。<br><br>
<table>
<tr><td>中期計画期間</td><td>第一期中期計画期間計 実績</td><td>第一期中期期間計 （補正）</td><td>備考<br>（補正内容）</td></tr>
<tr><td>競争入札の件数</td><td>4,098 件</td><td>4,336 件</td><td>（4, 098＋17＋221=4,336）</td></tr>
<tr><td>随意契約の件数</td><td>2,323 件</td><td>873 件</td><td>（2,323−1,212−17−221=873）</td></tr>
<tr><td>契約件数</td><td>6,421 件</td><td>5,209 件</td><td>（6,421−1,212=5,209）</td></tr>
<tr><td>競争入札の割合</td><td>63.8%</td><td>83.2%</td><td></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<br><br>○各事業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、平成 24 年度からはリバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（25 年度：288 件／24 年度：25 件）などにより 、第一期中期計画期間中の削減率は目標とした 10%を上回り、18.8%となりました。</td><td>B</td><td>C</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B<br><br>○調達における競争性・透明性の確保を図るため、第一期中期計画期間中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 83.2% となり、80%を上回りました。<br><br>○また、第一期中期計画期間中の年間調達計画合計額（535,669 百万円）からの削減合計額は 100,747 百万円、削減率は 18.8% となり、目標とした 10%を上回りました。</td><td>B<br><br>○当中期目標期間においては、調達計画額からの削減について、合計額の 10%以上という目標を達成できている。<br><br>○なお、競争性の確保については、一般競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた契約の割合が 83.2%となっており、目標としていた 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、不適正な随意契約を行わないように努められたい。<br><br>○次期中期目標期間においても、調達手続きの適正化に努める一方で、契約実態の十分な分析をふまえ、合理的な契約形態の活用にむけて、継続的に取り組まれたい。</td></tr>
</table>

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 中期計画期間実績<br>削減率 18.8%<br>調達計画額 535,669 百万円<br>削減額 100,747 百万円<br><br>○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、2,635 件（25 年度：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。<br><br>中期計画期間実績<br>全契約件数 20,474 件<br>うち複数年契約件数 2,635 件<br>割合 12.9% | | | | | | | |
| **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**<br>**１．内部統制システムの構築に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを構築したか。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図ったか。<br><br>効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。具体的には、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、<br>①コンプライアンスの確保、<br>②業務運営における適切なリスク管理、<br>③業務の有効性・効率性の確保、<br>④適切な外部委託の管理、<br>⑤情報の適切な管理及び活用等、<br>⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、<br>⑦IT への適切な対応<br>の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、日本年金 | **＜実績＞**<br>（コンプライアンスの確保、リスク管理）<br>○リスク管理規程及びコンプライアンス規程や役職員行動規範の制定、法令等違反通報制度の設置など、リスク・コンプライアンス確保のための体制や仕組みを整備しました。<br><br>○毎事業年度においてリスク管理プログラム及びコンプライアンスプログラムを定め、それに基づいた取組内容をリスク管理委員会・コンプライアンス委員会に報告し、取組の充実を図りました。<br><br>○機構LANシステムを用いた研修や集合研修など多様な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定期的に実施するなど、役職員のコンプライアンス意識の向上や意識改革を図るための取組を継続的に進めました。<br><br>○旧社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いや本部における入札情報の漏えい、年金事務所における現金の横領・紛失などの事案が発生したことを受け、管理体制の見直しや自主点検、特別監査、研修等を行い再発防止に努めました。<br><br>○優先対応リスクに対するリスクアセスメント調査を関係部署と連携し、毎年度継続して実施しました。<br><br>○東日本大震災を教訓として、全拠点において個別の防災研修・訓練を実施し、業務継続に向けた役職員の対応力を高める取組をしています。また、災害時緊急連絡システムを導入し、災害時用のMCA無線機を配備しました。 | C | C | C | C | C | C<br><br>○役職員のリスク管理意識とコンプライアンス意識の向上を図るため、各種研修やリスクアセスメント調査などの取組を行ったことにより、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、旧社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いや本部における入札情報の漏えい、年金事務所における現金の横領・紛失などの事案が発生しました。<br>これらの事案の発生を受け、管理体制の見直しや自主点検、特別監査、研修等を行い再発防止に努めましたが、依然として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・定着したとはいえない状況です。<br>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の醸成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 | C<br><br>○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。<br><br>○機構発足以降、年金事業の運営組織に対する国民からの信頼回復を図るため、様々な内部統制システムの構築に努めるとともに、内部統制の強化を図るための研修等の取組を行ってきたが、年金事務所における現金の紛失とそれに関わる職員の逮捕など、コンプライアンスの確保を図る上で、組織の根幹に関わる不祥事の発生や、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平があった問題等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が指摘されるなど、問題事案が発生したことは極めて遺憾である。今後も、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 機構の業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）を構築するとともに、継続的にその改善を図る。<br>特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。<br>また必要な仕組みや体制を整備し、特に、不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。また、事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。<br>文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底する。特にお客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とするなど、適正に管理・保管する。 | （組織風土改革）<br>○平成 22 年 9 月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、以下の 4 つの柱を掲げ「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、具体的な組織風土改革の「実践」に重きを置いた活動を展開することとしました。<br>＜4 つの柱＞<br>・コミュニケーションの活性化<br>・ほめる文化・感謝する風土の醸成<br>・人を育てる文化・風土の形成<br>・組織力やチーム力の向上<br>（実績）<br>○第 1 期組織風土改革実践PTにおいて、以下の取組を行うとともに平成 23 年 10 月に活動報告書をとりまとめ理事長へ報告しました。<br>（主な取組内容）<br>・「あいさつキャンペーン」の実施<br>・「さん付け運動」の推進<br>・理事長と本部職員とのランチミーティングの実施<br>・「サンキューカード」の実施<br>・8 つの「仕事を円滑に進めるための How to シリーズ」を作成<br><br>○平成 23 年 11 月にメンバーを入れ替え、第 2 期PT活動を開始し、組織風土改革の普及・浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、その展開を図るほか以下の取組を行うとともに平成 24 年 9 月に活動実績報告書をとりまとめ理事長へ報告しました。<br>（主な取組内容）<br>・「コミュニケーションの日」を全職員へ呼びかけ<br>・本部職員の年金相談窓口体験及び本部職員と現場職員との意見交換会を実施<br>・本部職員と現場職員等の課題共有等を目的とした本部での研修会を実施<br>・職場単位でのマネジメント研修のモデル実施及び当該研修を職場内研修の必須事項とすることの検討を提言<br><br>○平成 24 年 11 月にメンバーを入れ替え、第 3 期PT活動を開始し、これまでの取組内容の検証等を行うとともに、以下の取組を行い、平成 25 年 9 月に活動実績報告書をとりまとめ理事長へ報告しました。<br>（主な取組内容）<br>・アンケートによるツール類の活用情報の収集及び分析<br>・各種ツールの浸透（きずな等による周知活動、ブロック本部における意見交換の実施等）<br>・本部と他拠点との相互理解の促進（本部業務の説明・見学会等）<br>・社会貢献活動を通じたコミュニケーションの活性化（ゴミ拾いボランティアへの参加）<br><br>○平成 25 年 11 月にメンバーを入れ替え、第 4 期PT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。<br><br>（業務上のリスク、事務処理誤りの把握等） | | | | | | に浸透・定着させていくこととしています。<br><br>○組織風土改革については、平成 22 年 10 月にPTが設置されて以降、メンバーを入れ替えながら継続的に活動しており、また、各拠点においても様々な取組が展開されています。毎年１月に実施している「職員意識調査」では、「本部と各拠点の風通しはどうですか」という問に対し、「良い」「まあ良い」と回答した職員が、平成 24 年 1 月 54.2%、25 年1月 58.7%、26 年1月 60.8%となっており、全国組織としての一体感が少しずつですが醸成されているものと思われます。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。<br><br>○文書の適切な管理の徹底に向け、文書管理の現状を踏まえ、適宜年金局や外部委員会のコンセンサスを得つつ文書管理に関する各種基準を作成の上、これらに基づき既存文書の整理を開始しました。保存文書の電子化については推進の方向性をある程度確立できました。 | 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。 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ○機構の業務の実施に係る管理について基本的事項及び業務の適正・効率的な運営に資することを目的とした「業務管理規程」を平成 22 年 1 月に策定し、業務処理要領（マニュアル）に基づく業務処理を行うことを徹底しました。<br><br>○業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のために平成 22 年度よりリスクアセスメント調査を継続的に実施し、そ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、リスク低減に向けて、事務処理誤り・ヒヤリハット事例集作成などの取組を行いました。<br>＜リスクアセスメント調査＞<br>・平成 22 年 8 月～9 月<br>（年金事務所（62）、事務センター（8）、等）<br>・平成 23 年 9 月～10 月<br>（年金事務所（62）、事務センター（8）、等）<br>・平成 24 年 11 月～12 月<br>（年金事務所（312）、事務センター（47）、等）<br>・平成 25 年 10 月<br>（年金事務所（312）、事務センター（47）、等）<br><br>（業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善）<br>○監査体制の独立性、指揮命令系統の一元化<br>・理事長と直結した監査部門を本部に設置し機動的・効果的に内部監査を実施しました。また、内部統制の一環として、内部監査における継続的な監視活動を確立しました。<br><br>○監査業務の厳格化・効率化<br>・重大な不正事案等の特別監査及び抜き打ち監査等を実施し、また、民間人材を活用、民間手法の導入、監査結果の公表を適切に行い、内部監査の質の向上を図りました。<br><br>○民間の知見、外部監査を活用した監査手法等の確立<br>・内部統制、業務管理、事務処理誤り等についての監視・評価を実施しました。<br>・会計監査のみならず、業務についても、適切な監査テーマを設定して、監査法人や専門家等と連携し監査を実施しました。<br>・システム監査及び情報セキュリティ監査の実施により、システムの信頼性・安全性・効率性の確保を図りました。<br>・監査結果（指摘事項）について、定期的に理事長等に報告するとともに的確に業務改善に繋げるよう、指摘事項のフォローアップを実施しました。<br><br>（ITへの適切な対応）<br>○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。<br><br>○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。<br><br>○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。<br>・システム部門の組織再編（平成 23 年 4 月・平成 25 年 4 月）<br>・IT スキルを有する者の採用<br>・社内公募による登用<br>・年金事務所等での実務経験者及びシステム開発経験者のシステム部門への配置<br>・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<br><br>（文書の適切な管理）<br>○機構発足後、文書の管理・保管については、文書管理規程に定める「当面、文書の保存期限を超えても廃棄しない」との方針のもと、各職場内の研修を実施するなどその徹底を図りました。<br>また、必要な文書保管スペースを確保するため、倉庫の追加借り上げ、保管庫の追加設置等を行いました。<br>平成23年度には、機構全体で文書管理に対応すべく文書管理PT（以下「PT」という）を立ち上げました。また、文書管理の合理化を図るため、文書管理規程の改正を行い、会議資料等については電子媒体を原本として保存することを可能としたことに併せ、法人文書ファイル等の適切な保存に関して「日本年金機構法人文書ファイル保存要領」を定めました。<br>平成24年度には今後の機構における文書管理の方向性（骨子）を作成し、これに沿って文書管理の各種基準の見直しを行うため、PTを拡大の上検討を進めました。<br>平成25年度には、PTでの検討を受け、既存文書の整理として、行政文書の移管準備と保存文書廃棄基準の策定を実施の上、新基準での廃棄を一部実施しました。併せて法人文書保存年限等の見直し案を作成し、電子化についても情報収集含め検討を進めました。 | | | | | | | |
| **２．情報公開の推進に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>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・迅速な公表を行うなど、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公表したか。<br><br>以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。<br>ア　毎事業年度の年次報告書（アニュアルレポート）の作成・ 公表等を行い、日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。 | **＜実績＞**<br>○アニュアルレポート（年次報告書）は、各年度の業務実績報告書、役員に関する情報等を、図表などを使用しながら分かりやすくお客様向けに情報を発信。また、毎年度特集記事を組み、お客様が興味を引き、親しみやすい内容にするための工夫を凝らしました。<br><br>（実績）<br>・アニュアルレポート 2009 版　平成 22 年 11 月公表<br>・アニュアルレポート 2010 版　平成 23 年 10 月公表<br>・アニュアルレポート 2011 版　平成 24 年 9 月公表<br>・アニュアルレポート 2012 版　平成 25 年 9 月公表<br><br>○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を定期的に公表（ホームページに掲載）しました。<br><br>○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 | B | B | A | B | B | B<br>○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ました。<br>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。 | B<br>○機構の発足に伴い、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ついて、お客様向けに分かりやすくまとめたアニュアルレポートを作成したことは、一定程度評価できる。<br>内容についても、毎年度、検討を重ねているが、今後も民間事例等も参考にしつつ、更なる内容の充実に努められたい。<br><br>○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、定期的に状況を公表し、透明性の確保に努めたことは一定程度評価できるが、特に、事 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| イ　年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。<br>ウ　不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。<br>エ　業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計 画・報告、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。 | 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。<br>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。<br>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。<br><br>○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、事務処理誤り等の公表方法の改善を図りました。<br><br>○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ホームページに掲載しました。<br>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。 | | | | | | | 務処理誤り等については、お客様対応はもとより、その公表時期についても極力速やかに、時機を逸せず公表していくよう努められたい。 |
| **３．人事及び人材の育成に関する事項** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br>① 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行い、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進めたか。また、能力・実績本位の人材登用進めたか。<br>② 組織目標に掲げられた事項への取組成果を適正に評価できる人事評価制度を導入し、適切に運用したか。<br>③ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施したか。また、社内資格制度を設けたか。<br><br>以下の取組により、組織の一体感を醸成する。<br>ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。<br>イ すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンを確立する。<br>ウ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系等を確立する。<br>エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が | ① 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行い、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進めたか。また、能力・実績本位の人材登用進めたか。<br>**＜実績＞**<br>○人事方針に基づき、一体的な組織作りを行うため正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行いました。<br>また、正規職員の人事配置ルールを定めた「日本年金機構職員のキャリア形成」を策定し、管理業務と現場業務を経験させるほか、年功序列を排した能力・実績本位の人事配置に努めました。<br><br>○全国異動の実施状況<br>区分 ／ 平成22年4月現在 ／ 平成26年4月現在<br>管理職 ／ 687 人（29.0%） ／ 1,647 人（68.6%）<br>一般職 ／ 1,553 人（19.1%） ／ 4,620 人（53.4%）<br>合　計 ／ 2,240 人（21.4%） ／ 6,267 人（56.6%）<br>※機構設立後全国異動を経験した者を集計したもの。<br>区分(管理職、一般職)は、4月時点で集計。<br>（ ）内は正規職員数(管理職、一般職)に占める割合。<br><br>○年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成24年度から年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、合格者については登用候補名簿に登載して順次登用しました。<br>なお、機構設立以降、若手・民間出身者の年金事務所長への登用を進めています。 | B | B | B | A | B | B<br>○平成 22 年 12 月に人事方針に基づく正規職員の人事配置ルール等を定めた「日本年金機構職員のキャリア形成」を策定しました。<br>平成 23 年 10 月には、機構設立後初めてとなる定期人事異動を行い、以降毎年 10 月 1 日に定期人事異動を行っています。<br>平成 22 年 4 月の全国異動率は 21.4%でしたが、平成 26 年 4 月には 56.6%となっており、着実に全国異動の推進が図られています。<br>また、本部から地方へ、地方から本部への人事を行うとともに、新規採用者については一定の現場経験後、本部及びブロック本部への配置も行いました。<br>正規職員の採用については、採用計画に基づいた活動を行い、概ね計画どおりの採用数を確保することができました。 | B<br>○旧社会保険庁において、組織ガバナンスの欠如の原因として指摘されたいわゆる「三層構造問題」を一掃することを目的として、機構の本部において、正規職員の採用及び幹部職員人事を一括して行った。<br><br>○正規職員の全国異動について、平成 26 年4月には全国異動率が 56.6%となり、日本年金機構設立当初から比較して、全国異動の推進が図られてきたが、「三層構造問題」の一掃や、組織風土の見直しといった観点からも、全国異動を積極的に進められたい。 |

適正に評価される人事評価制度を導入する。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。

オ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設ける。

（所長登用試験実施状況）

| 年　度 | 応募者数 | 名簿登載者数 |
|---|---|---|
| 24年度 | 335 人 | 120 人 |
| 25年度 | 311 人 | 90 人 |

（所長登用状況）

| 区分 | 設立時 | 22 年度 | 23 年度 | 24 年度 | 25 年度 | 合　計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 所長登用数 | 312 人 | 11 人 | 77 人 | 84 人 | 61 人 | 545 人 |
| 若手（再掲） | 24 人 | 0 人 | 5 人 | 3 人 | 2 人 | 34 人 |
| 民間（再掲） | 49 人 | 3 人 | 5 人 | 16 人 | 15 人 | 88 人 |

※ 若手とは、登用時年齢45歳以下の者をいう。

（管理職登用試験実施状況）

| 年　度 | 応募者数 | 名簿登載者数 |
|---|---|---|
| 24年度 | 227 人 | 170 人 |
| 25年度 | 269 人 | 207 人 |

※25年度管理職登用試験応募者 269 人には、試験によらない登用者 16 人を含む。

○平成23年度から優秀な職員の安定的な確保及び有期雇用職員のモラールの維持・向上を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用制度を実施しました。

（正規職員登用状況）

| 年　度 | 応募者数 | 合格者数 |
|---|---|---|
| 23年度 | 1,196 人 | 120 人 |
| 24年度 | 1,807 人 | 280 人 |
| 25年度 | 1,767 人 | 274 人 |

○年金相談窓口体制の強化に向け、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創設し、平成24年度及び平成25年度において登用制度を実施しました。

（年金相談専任職員登用状況）

| 年　度 | 応募者数 | 合格者数 |
|---|---|---|
| 24年度 | 175 人 | 91 人 |
| 25年度 | 138 人 | 74 人 |

○正規職員の新規採用

・退職等による欠員補充のため、新卒採用及び民間企業経験者の中途採用を行いました。

・ITへの適切な対応や監査の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を行いました。

・平成 23 年 9 月には国民年金保険料収納事業の体制強化のため、サービサー（債権回収専門会社での勤務経験者）の新規採用を行いました。

（正規職員採用状況）

| 採用区分 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 合　計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 新　卒 | ― | 223 人 | 247 人 | 272 人 | 742 人 |
| 中　途 | 216 人 | 67 人 | | | 283 人 |
| システム部門 | 17 人 | 14 人 | 17 人 | ― | 48 人 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 監査部門 | 10 人 | ー | 8 人 | ー | 18 人 |
| 合　計 | 243 人 | 304 人 | 272 人 | 272 人 | 1,091 人 |

※中途採用の23年度には、サービサーの管理職2人、一般職3人を含む。

② 組織目標に掲げられた事項への取組成果を適正に評価できる人事評価制度を導入し、適切に運用したか。

**＜実績＞**

○人事評価制度については、実績及び能力を適正に評価する観点から、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった5つの視点を念頭に組織目標に対する達成状況や職員の行動を適正に評価し、また、評価のフィードバックの徹底など人材育成にも質する人事評価制度を平成22年度から導入し、実施してきました。

○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的として、評価者研修を毎年度実施するほか、被評価者に対しても集合研修を利用して制度の理解と定着促進に努めました。
また、年金事務所や事務センターの事業実績をより反映した実績評価となるよう、評価項目等の見直しを行ってきました。

○具体的には、管理職については、公平性・公正性の観点から、評価項目や評価指標の見直しを適宜行うとともに、定量評価ウェイトを徐々に拡大し、取組成果が反映した適正な評価となるような人事評価（実施要領等の改正）を行ってきました。
また、一般職については、人材育成を重視した人事評価を行うことで、主として組織目標達成に向けた日頃の取組状況を評価し、知識・経験の習得のみならず自己改革により「機構に求められる職員」となるような人事評価（評価結果のフィードバックによる行動の再検証）の実施に努めました。

○人事評価の結果については、実績評価結果は 6 月期及び 12 月期賞与の勤勉手当の支給月数に、能力評価結果については 7 月の定期昇給に反映させました。また、管理職等への登用、人事異動、昇格等の人事業務に活用しました。

B

○組織目標に対する達成状況や職員の能力を適正に評価し、また、人材育成にも資する人事評価制度を平成 22 年度から導入しました。

○人事評価の公平性、納得性等を高めるため評価者研修を毎年度実施し、被評価者に対しても集合研修等を活用し制度の理解の促進に努めました。

○年金事務所や事務センターの事業実績をより反映した実績評価となるよう、毎年度評価項目等の見直しを行いました。

B

○組織目標に掲げられた事項への取組成果を評価できるよう、人事評価制度を策定した。

○また、評価者の評価スキルを向上させるため、評価者研修を行い、適正な評価が行えるよう評価制度の理解促進に努めた。

③ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施したか。また、社内資格制度を設けたか。

**＜実績＞**

○日本年金機構のスタートに合わせて、職員の経験年数や役職に応じた研修や実務に関する研修など、人材育成規程に基づき研修計画を策定することにより、日本年金機構としての研修体系を構築しました。また、求められる人材の育成のため、管理職職員に対するマネジメント研修や基幹業務の統一やスキルアップを図るための業務別研修などを充実させました。

○職場内研修用DVD作成や通信研修の実施、外部資格取得費用補助制度など、職員の自己研鑽を支援する仕組みを構築する他、新規学卒者を教育育成するためのチューター制度を制定して、成長を支援するとともに後輩職員を育てることによるチューター職員

B

○平成 22 年の日本年金機構設立時より、集合研修（階層別、業務別）、職場内研修（各職場単位、ブロック本部単位）、及び通信研修を柱とした研修体系を構築し、効率的・効果的な人材育成を図りました。具体的には、集合研修においては平成 23 年からは新卒者研修や給付事務研修、平成 24 年からは若手職員研修、滞納処分実務研修（中堅コース）及び船員保険研

B

○職員の専門性を高めるための研修を体系的に実施するため、研修計画を策定し、役職や業務内容に応じた研修を実施した。また、研修を効率的に行うため、研修内容により、集合研修、通信研修及び職場内研修に分けて行った。研修実施後には、フォローアップを実施し、研修効果の向上に向けた取組を行った。

自身の成長を促しました。

○平成 24 年度に内部資格制度を制定して、年金に関する法令及び実務処理等に対する知識を確認する年金実務 1 級（3 コース）、年金実務 2 級の認定試験を実施しました。この試験の実施にあたり、平成 23 年度に通信研修（基礎課程・応用課程）を開始して、自ら学ぶ職員の支援を実施しました。

（研修受講実績）

| | 集合研修 | | 職場内研修（延べ人数） | 通信研修 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 受講者数 | 回数 | | 基礎課程 | 応用課程 |
| 平成 22 年度 | 1,738 人 | 24 回 | 226,509 人 | ― | ― |
| 平成 23 年度 | 3,128 人 | 57 回 | 219,967 人 | 4,708 人 | ― |
| 平成 24 年度 | 4,008 人 | 68 回 | 230,354 人 | 6,098 人 | 1,824 人 |
| 平成 25 年度 | 3,870 人 | 73 回 | 265,597 人 | 6,892 人 | 2,908 人 |

（内部資格認定試験実施状況）

| | 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 |
| 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 |

修、平成 25 年からは年金給付研修講師養成研修や適用調査実務研修（指導者コース）などを新たに実施し、受講者数を平成 22 年度の 1,738 人から、3,870 人まで増やしました。また、職場内研修ではリスク・コンプライアンス研修や個人情報保護研修、年金相談に係る研修などの通年で開催する研修にCS研修も新たに実施しました。さらに、自己研鑽の支援として平成 23 年度から通信研修、チューター制度、外部資格費用補助制度などを導入するとともに、平成 24 年度からは内部資格制度を制定し、職員自らの業務知識の確認を行うとともに自ら積極的に学ぶ職員の育成を図ることができました。

○平成 24 年度より内部資格制度を策定し、職員自身による業務知識の確認、スキルアップの向上を図った。

## ４．個人情報の保護に関する事項

【評価の視点】

公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、個人情報の保護に関し、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、セキュリティー対策の順次実施等、個人情報の保護、管理に万全を尽くしたか。

公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期する。

ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。

イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。

ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティー対策を講ずる。

＜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。

○21 年度は、新規採用者等に対し各職場において速やかに研修が行えるよう、個人情報保護研修の教材を作成するとともに、新任事務所長に対する本部による直接の個人情報保護研修を行いました。

○22 年度は、「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」（平成 22 年 10 月策

| C | C | C | C | C | C | C |
|---|---|---|---|---|---|---|

○「個人情報保護管理推進計画（平成 23～25 年度）」を策定し、個人情報保護に関する取扱いの基本的ルールの制定、その他の対応を行い、各取組事項について計画の最終年度（平成 25 年度）内に完了しました。具体的には、処理中文書の紛失を防ぐための取扱いルール、文書の廃棄ルール、来訪者が執務室等に入室する際のルール等の制定から、電子メール送信時の添付ファイル自動暗号化のシステム開発等まで、各種対策を実施しました。

○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は機構発足以来増加し続けていましたが、平成 25 年度の件数は減少に転じ、機構発足当初の平成 22 年度

○個人情報の保護に関し、職場内研修により、毎年全職員が個人情報保護研修を受講し、個人情報保護の重要性の認識を高めるための施策を行った。

○個人情報を扱う際には、生体情報認証システムにより、厳格なアクセス制限を行った。

○「個人情報保護管理推進計画」を策定し、個人情報の漏えい防止に努めた。

○個人情報に関わる業務を外部委託する際には、日本年金機構外部委託規程等に基づき、厳格に業者の選定を行い、委託後は立ち入り検査を行うなど、業者を管理・監視した。

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。 | 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」を平成 22 年 12 月に制定し、その後、23 年7月、24 年3月、25 年3月、25 年 10 月と改正を加えて更新してきています。<br>【参考】制定した手引きの内容<br>・フォルダへのアクセス制限の設定<br>・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<br>・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定　など<br><br>○23 年度は、「個人情報保護管理推進計画（平成 23～25 年度）」を策定し、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、順次取組を始めました。<br><br>○24 年度は、平成 22 年に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について改定を実施し、誤送付防止のための複数人チェックの厳格化を導入しました。具体的には、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ことで、実効性を確保しています。<br>また、委託先事業者に対する個人情報に係る立入検査実施に関する取扱いを見直し、各委託業務担当部署による検査が確実に実施されるよう、実施状況のフォロー体制を確立しました。<br><br>○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。<br>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。<br><br>○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成 22 年度 244 件、平成 23 年度 292 件、平成 24 年度 320 件と増加し続けましたが、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平成 25 年度で 138 件（65%）を占めており、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、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。<br><br>○委託先事業者の選定にあたっては、日本年金機構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、適切に選定しました。また、最低毎年1回、個人情報の立入検査を行う等、委託業務内容を適正に管理・監視しました。 | | | | | | の件数をも下回る結果となりました。<br>「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、漏えい等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が、未だ個人情報の漏えい等が発生しており、全役職員に個人情報保護の意識が十分に浸透・定着したとはいえない状況です。<br><br>○アクセス制限をはじめとして、個人情報漏えい防止策の周知徹底をするために作成した「情報セキュリティ対策の手引き」に、毎年所要の改正を実施しており、これを活用することで情報漏えい等の再発防止を図っています。 | ○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** | | | | | | | | |
| 【評価の視点】<br><br>中期目標期間中において、経費の節減を見込んだ予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を計画的に実施したか。<br><br>「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成 | **＜実績＞**<br>○予算執行については、中期目標期間における削減目標の実現に向け、入札によるコスト低減や事務の効率化等により、順調に効率的な執行を実施しました。<br>各年度の予算執行の実績は次のとおりです。<br><br>（実績）<br>○22 年度不用額＜620.9 億円＞ | B | B | B | B | B | B<br>○中期目標、中期計画及び年度計画に基づき予算等を作成しました。<br>入札によるコスト低減や事務の効率化等により、中期目標期間中において合計 660.6 億円削減できました。また、これらにより、中期目標期間にお | B<br>○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 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。<br>1. 予算　　別紙1のとおり。<br>2. 収支計画　別紙2のとおり。<br>3. 資金計画　別紙3のとおり。 | ①入札、事務の効率化(260.1 億円)<br>②人件費の減少(181.6 億円)<br>③事業内容の変更(179.2 億円)<br><br>○23 年度不用額＜464.8 億円＞<br>①入札、事務の効率化(141.4 億円)<br>②人件費の減少(152.2 億円)<br>③事業内容の変更等(171.2 億円)<br><br>○24 年度不用額＜463.4 億円＞<br>①入札、事務の効率化(165.6 億円)<br>②人件費の減少(160.3 億円)<br>③事業内容の変更等(137.4 億円)<br><br>○25 年度不用額(予定)＜313.3 億円＞<br>①入札、事務の効率化(93.5 億円)<br>②人件費の減少(80.5 億円)<br>③事業内容の変更等(139.3 億円) | | | | | | ける運営経費の削減目標を達成しました。 | 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。<br><br>○人件費の不用について、欠員補充ができなかったことについては、もっと欠員補充等に努める必要があった。 |