

## 日本年金機構の平成26年度の業務実績に関する評価の基準（案）

平成27年4月17日  
厚生労働省年金局

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第36条第1項の規定により、厚生労働大臣が日本年金機構（以下「機構」という。）の平成26年度に係る業務の実績について評価を実施するに当たっては、本基準に基づき行うものとする。

### 1. 評価の概要

厚生労働大臣は、以降の機構の業務運営の改善に資するため、機構の平成26年度における業務運営に関する計画（以下「平成26年度計画」という。）の実施状況を調査・分析し、平成26年度に係る業務の実績の全体について総合的な評価を行うものとする。

### 2. 平成26年度に係る業務の実績に関する評価

平成26年度計画に掲げた項目ごとに行う個別的な評価と業務実績全体の状況について行う総合的な評価の2つを併せて行うものとする。

#### （1）個別的な評価

個別的な評価は、平成26年度計画の個別項目ごとの進捗状況について測定するものとする。

- ① 個別的な評価は、平成26年度計画の個別項目ごとに以下の視点から行うものとする。

#### I. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

##### 1. 国民年金の適用・収納対策

###### （1）国民年金の適用促進対策

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を確実に実施し適用促進を推進したか。

また、第3号被保険者の不整合問題に関する時効消滅期間にかかる特定期間該当者の届出勧奨及び特例追納の申出勧奨の実施等同問題への対応を着実に推進したか。

###### （2）国民年金保険料収納対策

国民年金の納付率向上に向けて、平成26年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進したか。

また、目標達成に向けた進捗管理の徹底、収納対策強化指定年金事務所の納付率の向上、市場化テスト受託事業者との連携の強化、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。

**【数値目標】**

- ア 平成26年度の現年度納付率：平成25年度の納付実績を上回る水準を確保
- イ 平成25年度分保険料の平成26年度末における納付率：平成25年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保
- ウ 平成24年度の最終納付率：平成24年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保
- エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保
- オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数：前年度と同等以上の水準を確保

**2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策**

**(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策**

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。

平成23年度末時点で把握していた適用調査対象事業所を3年以内に半減する目標を平成25年度に達成したことを踏まえ、更なる削減の上積みを図ったか。

事業主からの適正な届出を促進するため、適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。

また、平成26年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。

**【数値目標】**

- ・適用促進対策の結果、適用した事業所数：前年度と同等以上の水準を確保
- ・総合調査及び定時決定時調査等の実施件数：適用事業所の4分の1以上にあたる事業所数の調査実績を確保

**(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策**

厚生年金保険料等のさらなる収納の確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。

また、平成26年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。

**【数値目標】**

- ・厚生年金保険料等の収納率：前年度と同等以上の水準を確保。
- ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保。

**3. 年金給付**

「サービススタンダード」の達成率90%以上を維持するよう取組を推進したか。また、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。

#### 【数値目標】

- ・毎年度のサービススタンダードの達成率：当該率を90%以上とすることを旨す。

### 4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応

#### (1) 年金記録の確認等の対応

お客様からの年金記録に関する申出等に対する必要な調査などの対応や、未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便等を活用して、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への呼びかけを適切に実施したか。また、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せによる年金記録の訂正に関する事務処理について、迅速、適切に処理を行うとともに、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制の整備を適切に行ったか。

#### (2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施

ねんきん定期便や「ねんきんネット」による年金記録の確認の促進、重複付番の解消等、年金記録問題の再発防止や年金記録の正確な管理に向けた取組を実施したか。

### 5. 事務処理の正確性の確保

事務処理の正確性の確保のため、業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底に取り組んだか。

また、事務処理誤り総合再発防止策及び事務処理誤り等の緊急再発防止策に基づく取組や受付進捗管理システムの活用、機構本部による内部監査等による確認等により、事務処理の正確性の確保に取り組んだか。

### 6. 年金相談、情報提供等

#### (1) 年金相談

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等で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止するための取組を行ったか。

#### 【数値目標】

- ・来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める。
- ・ねんきんダイヤル応答率：引き続き応答率70%以上を維持することを旨す。
- ・正規職員等で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を構築する。

#### (2) 分かりやすい情報提供の推進

公的年金事業に関する理解と信頼を確保するため、より分かりやすく効果的な情報提供を図ったか。

### (3) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域、企業、教育の場等において、「地域年金展開事業」を推進し、年金委員や政府広報の積極的な活用を図り、地域に根ざした活動に努めたか。

### 7. お客様サービスの向上

お客様向け文書の改善に取り組むとともに、「お客様満足度アンケート調査」等の実施を通してお客様の声の収集に努め、その結果をサービス改善・業務改善につなげたか。また、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させたか。

### 8. ICT化の推進

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、事務処理の効率化や電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図るなど、電子（媒体）申請の利用を促進する取組を推進したか。また、「ねんきんネット」を活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組の推進、社会保障・税番号制度の導入に伴う各種情報連携に向けた検討を行ったか。

### 9. 年金制度改正等への対応

平成26年度に施行された年金制度改正について、円滑かつ着実に実施できたか。また、平成27年度以降に施行が予定されている制度改正等に向けて必要な対応を行ったか。

## II 業務運営の効率化に関する事項

### 1. 効率的な業務運営体制

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、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。その他、年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務についての現状の調査・分析及び外部委託化の検討、お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集と、これらを踏まえたシステムを含む業務改善、都道府県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・効率化及び標準化等を進めたか。

### 2. 運営経費の抑制等

人件費について、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえ、不断の合理化・効率化を進めたか。また、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底に努め、効率的な

予算執行を進めたか。

**【数値目標】**

- ・一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：25年度比で3%程度に相当する額（消費税増分を除く）の削減（中期計画における目標は、最終年度において、25年度比で15%程度の削減）
- ・業務経費（年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：25年度比で1%程度に相当する額（消費税増分を除く）の削減（中期計画における目標は、最終年度において、25年度比で5%程度の削減）

**3. 外部委託の推進**

外部委託にあたっては、委託した業務の品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。

**4. 契約の競争性・透明性の確保等**

調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めるとともに、価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合を80%以上の水準とすること、調達計画額の10%以上を削減することを目指すこと等により、契約の競争性・透明性の確保・コスト削減及び調達手続きの適正化に努めたか。

**【数値目標】**

- ・契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合：80%以上
- ・調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上

**5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し**

現行の社会保険オンラインシステムにおいて、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組むとともに、制度改正等に伴い必要となるシステム開発に、適切かつ確実に取り組んだか。また、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年厚生労働省）の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。

### Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

#### 1. 内部統制システムの有効性確保

「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図り、業務における適切な指示と周知徹底、履行確認、現場実態の把握に基づく不断の見直しを行うための取組として、

- ①コンプライアンス意識調査や各種研修の実施、
- ②業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防ぐためのリスクアセスメント調査の継続的な実施、
- ③災害時を想定した災害対応要領の見直し、緊急時対応マニュアルの充実、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備等の検討、
- ④より効果的・効率的な監査の実施と内部監査後の改善状況についての継続的フォロー等を行ったか。

#### 2. 人事及び人材の育成

人事方針に基づき、組織の一体化を図る観点から全国異動の促進を図るとともに、能力・実績本位の人事配置を行ったか。また、事業実績をより反映した実績評価を実施できるような人事評価制度の評価項目等の見直し、集合研修・職場内研修・通信研修を効果的に組み合わせた研修の実施、健全な労使関係の維持等に努めたか。

#### 3. 情報公開の推進

業務運営、組織に関する情報等についての年次報告書（アニュアルレポート）の作成に当たっては、情報公開を推進する観点から、国民目線で、できるだけ分かりやすく見やすく作成することについて、引き続き取り組んだか。また、事務処理誤りについては原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ化するとともに、迅速な公表に努めたか。

#### 4. 個人情報の保護に関する事項

全職員を対象とした効果的な研修、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視、個人情報保護管理推進3か年計画（平成26～28年度）に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の順次実施等を行ったか。また、外部委託先における個人情報の管理を徹底するため、委託業務実施後における個人情報の管理体制を確認するための立入検査を実施するなど、委託事業者の監督に努めたか。

#### IV 予算、収支計画及び資金計画

経費の節減を見込んだ平成26年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を計画的に行うことができたか。

- ② 個別的な評価は、以下の判定基準に基づく5段階評価とし、原則としてその理由を付記するものとする。

##### 判定基準

- 「S」：平成26年度計画を大幅に上回っている。
- 「A」：平成26年度計画を上回っている。
- 「B」：平成26年度計画を概ね達成している。
- 「C」：平成26年度計画をやや下回っている。
- 「D」：平成26年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

- ③ 個別的な評価に当たっては、以下の点に留意する。

- ・ 業務実績の目標数値がある場合にはその達成度合、定性的な目標の場合には具体的な業務実績を把握して評価するものとする。
- ・ 業務実績については、数量だけで判断するのではなく、その質についても考慮するものとする。
- ・ 業務実績に影響を及ぼした要因（予期せぬ事情の変化等）についても考慮するものとする。
- ・ 業務実績と平成26年度計画との間にかい離が生じた場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
- ・ 予算計画等について業務ごとに計画と実績の差異がある場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
- ・ 経年比較が可能な事項については、適宜その結果を参考にして評価するものとする。
- ・ 財務内容の評価に当たっては、機構の監事の監査報告書や会計監査人の監査報告書を参考にするとともに、必要に応じて意見を聴くこととする。

#### (2) 総合的な評価

総合的な評価は、(1)の個別的な評価の結果を踏まえ、機構の平成26年度計画の達成状況について、まとめの評価を行うものである。