

日本年金機構 平成21年度～24年度業務実績評価 評価一覧

平成24年度計画	厚労省評価	主な評価理由	平成23年度計画	厚労省評価	主な評価理由	平成22年度計画	厚労省評価	主な評価理由	21年度厚労省評価	主な評価理由
I 年金記録問題への対応に関する事項			I 年金記録問題への対応に関する事項			I 年金記録問題への対応に関する事項				
(1)年金記録問題に関する未解明事案についての実態説明	B	○年金記録問題工程表に基づき、「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等への対応について、概ね記録問題工程表の処理期限を達成したことは評価でき、また、再裁定処理を迅速に行うため、22年度に強化した体制を維持した結果、再裁定の平均処理期間を記録問題工程表で目標として設定している約2.5ヶ月から0.3ヶ月短縮させ、2.2ヶ月としたことは評価できるが、概ね年度計画の取組を達成したものと考えられるため。	(1)年金記録問題に関する未解明事案についての実態説明	A	○当初計画になかった10年未満の未統合記録について、新たに黄色便を送付できるよう準備を行ったことは評価できる。 ○年金事務所における再裁定の受付から支払までの平均処理期間について、記録問題工程表で目標設定している約3ヶ月を0.6ヶ月短縮し、2.4ヶ月としており、評価できる。時効特例給付の処理についても、平均処理期間1.8ヶ月となっており、記録問題工程表で目標としている概ね2ヶ月程度から0.2ヶ月短縮となり、前年度よりさらに短縮させていることは評価できる。	年金記録問題の解決に向けた計画的な取組	A	計画に掲げたサンプル調査による未解明事案の実態説明に加え、サンプル調査の対象者への訪問調査等を行ったことは評価できるため。 また、市区町村と連携したフォローアップで前年度を上回る成果を上げたため。	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。
(2)基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・説明			(2)基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・説明			(1)年金記録問題に関する未解明事案についての実態説明			B	
(3)受給者・加入者への年金記録の確認作業			(3)受給者・加入者への年金記録の確認作業			(2)基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・説明			B	
(5)年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備			(5)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			(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区町村との連携			A	
(4)紙台帳検索システムによるコンピューター記録と紙台帳等の突合せ	A	○受託事業者段階の突合せにおいては、当初の予定を前倒しし、昨年度を上回る約3,000万人の突合せ作業を実施したことは評価できる。また、費用対効果の高い拠点において重点的に作業を実施したことで、昨年度に引き続いて更なる効率化が図られた。 ○該当者へのお知らせについては、体制強化を図ったことで昨年度実績を上回っているが、25年度においても引き続き、処理計画や体制を適宜見直すなど、年度内でお知らせの送付を終了できるよう取り組まなければならない。	(4)紙台帳検索システムによるコンピューター記録と紙台帳等の突合せ	A	○紙台帳等とコンピューター記録の突合せについては、 ①委託費の支払方法を変更、 ②処理コストの低い拠点(受託事業者)において重点的に作業を実施するとともに、受託事業者段階において、当初の予定を上回る審査を終了したことは評価できる。	(4)紙台帳検索システムによるコンピューター記録と紙台帳との突合せ	B	入札情報の漏えい事案については、IVの1(内部統制システムの構築)で評価することとした。 受託事業者において約490万人(対象者全体の約6%)の審査を終了したことは一定の評価ができるため。	C	突合せ開始に向け、必要な関連手続きを計画通り実施したが、突合せ作業拠点の設置に係る関連手続きにおいて、情報管理・コンプライアンスの観点から問題があったため。
(5)「気になる記録の確認キャンペーン」の実施	A	○「ねんきんネット」を通じて「ねんきん定期便」をはじめとする各種通知の電子版を開始した他、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い、「ねんきんネット」に持ち主不明記録の検索機能を追加し、記録問題の解決に向けた取り組みを実施したこと、また、同キャンペーンにおいて送付した「年金記録確認のお願い」のハガキへの「アクセスキー」の記載や関係団体等を通じて広報の実施等を通じて「ねんきんネット」利用者拡大に向けた取り組みを実施したことは、評価できる。	(7)ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供	A	○「ねんきんネット」については、 ①人生設計に応じた年金見込額試算等の機能を追加するとともに、 ②「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を同封するなどの取組を計画通り実施して、一部マスコミからも一定の評価を受けた。 ○電子版「ねんきん定期便」を平成24年4月から行うため準備したことは評価できる。	(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	A	再裁定の処理期間は2.2ヶ月と目標以上に短縮。時効特例給付の処理期間は2.5ヶ月と目標を達成できなかったが、未処理件数を大幅に削減したことは評価できるため。	B	再裁定の処理期間は2.3ヶ月と目標を達成したが、時効特例給付の処理期間は2.9ヶ月と目標を達成しなかったため。
(8)ねんきん定期便やねんきんネット等による情報の提供			(8)ねんきん定期便の送付	○電子版「ねんきん定期便」を平成24年4月から行うため準備したことは評価できる。	(6)標準報酬等の選及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復	A	(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	A	「ねんきんネットサービス」を開始し、従来の年金個人情報提供サービスと比べ、新規のID・パスワードの抽出件数が大幅に増加したため。 なお、(6)(8)(9)は「B」相当。	A
①ねんきん定期便の送付	A	○厚生年金基金記録との突合せについて、第一次審査の提出期限である平成24年10月末までに大量の受付があったにもかかわらず、第一次審査すべての審査を終了したことは評価できる。 ○年金記録問題工程表に基づき、迅速な処理を行い、平成25年度中を目途に必要な記録訂正を進められたい。	(8)厚生年金基金記録との突合せ	A	○大都市において、処理拠点を集約するとともに、体制も強化した上で、集中的な処理を実施する等の対策により、第1次審査受付件数の約9割の処理を行ったことは評価できる。	(6)厚生年金基金記録との突合せ	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。	B	
②ねんきんネットの充実			(9)厚生年金基金記録との突合せ	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。	(9)基礎年金番号の重複付審査の解消及び発生防止	A	○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。	C	
(9)厚生年金基金記録との突合せ	A	○厚生年金基金記録との突合せについて、第一次審査の提出期限である平成24年10月末までに大量の受付があったにもかかわらず、第一次審査すべての審査を終了したことは評価できる。 ○年金記録問題工程表に基づき、迅速な処理を行い、平成25年度中を目途に必要な記録訂正を進められたい。	(6)標準報酬等の選及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。	(9)厚生年金基金記録との突合せ	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。		
(7)年金事務所段階での記録回復の促進等	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	(9)基礎年金番号の重複付審査の解消及び発生防止	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。	(9)基礎年金番号の重複付審査の解消及び発生防止	A	○定期的に行っている4項目一致者の重複付審査処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付審査処理が進んでいる。		
(10)基礎年金番号の重複付審査の解消及び発生防止			(10)基礎年金番号の重複付審査の解消及び発生防止	○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。						
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			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			II 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項				
1. 適用事務に関する事項			1. 適用事務に関する事項			1. 適用事務に関する事項				
(1)国民年金の適用事務の確実な実施	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	(1)国民年金の適用事務の確実な実施	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	(1)国民年金の適用の促進	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。
①住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨			①住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨			①住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨				
②第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施			②第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施			②転職者等の被保険者種別変更届の周知や適正な届出の促進				
③市町村や公共職業安定所との連携	A	○厚生年金保険等の適用対策については、行動計画を策定し、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所(約24万6千事業所)を3年以内に半減させるとともに、平成18年度の突撃水準を回復することを目標に取組が行われた。 ○適用調査対象事業所に対しては、目標値を上回る重点加入指導を行い、適用に結びついた事業所数も昨年度を上回ることができた。 (参考) ・平成23年度末適用調査対象事業所の状況 24.6万事業所(平成23年度末) → 19.3万事業所(平成24年度末)(5.3万事業所減) ・重点加入指導 目標値 15,420事業所 実績値 23,361事業所 ・事業所調査 目標値 421,728事業所 実績値 491,188事業所	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	B	○未適用事業所に対する重点的加入指導、立入検査については、目標値を上回る取組が行われ、その結果、適用に結びついた事業所数が昨年度よりも上回っている。 ○未適用事業所数は、雇用保険の適用事業所と全件突合せを実施した結果、増加している。未適用事業所の把握に向けた取組の進展については一定の成果が認められるが、更にその解消に向けて、今後一層の取組が必要である。 (参考) ・重点的加入指導 目標値 14,014事業所 → 実績値 22,160事業所(平成22年度実績:13,450事業所) ・事業所調査 目標値 364,323事業所 → 実績値 437,325事業所(平成22年度実績:157,477事業所) ・未適用事業所数 107,935件(平成22年度) → 246,165件(平成23年度)	(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	B	重点的加入指導・事業所調査の実績は、行動計画の目標を達成。立入検査の実績は昨年度の2倍程度になったが、適用対策の本格実施が遅れたことにより、目標を下回ったため。	C	重点的加入指導・立入検査の実績が、各年金事務所設定した行動計画の計画値の合計を下回っており、その実績に鑑みると、適切な進捗管理がなされていたとは評価し難いため。
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進			(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進			①未適用事業所の適用促進	①未適用事業所の適用促進	①未適用事業所の適用促進	①未適用事業所の適用促進	②事業主からの適正な届出の促進

平成24年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成23年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成22年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	21年度 厚労省 評価	主な評価理由
2. 保険料等収納事務に関する事項			2. 保険料等収納事務に関する事項			2. 保険料等収納事務に関する事項				
(1) 国民年金の納付率の向上			(1) 国民年金の納付率の向上			(1) 国民年金の納付率の向上				
①国民年金保険料の納付率の向上に向けた取組と目標設定(納付率・口座振替実施率等)	B	(現年度保険料) ○平成24年度分保険料の現年度納付率については、59.0%(対前年度比+0.3%)となり、年度計画の目標である平成21年度の納付実績(60%)を上回ることはできなかったが、平成17年度以降低下傾向にあった現年度納付率に歯止めがかり、前年度実績を上回ったことは評価できる。	①国民年金保険料の納付率の向上に向けた取組と目標設定(納付率・口座振替実施率等)	C	○各種数値目標を掲げ、過年度分保険料の伸び幅及びコンビニ納付等による納付件数は目標(前年度と同水準)を達成したが、23年度の現年度納付率の目標(平成21年度と同水準:60.0%)が達成されず、また、口座振替率も目標を下回ったため。	①国民年金保険料の納付率の向上に向けた取組と目標設定	C	各種数値目標を掲げ、過年度分保険料の伸び幅及びコンビニ納付等による納付件数は目標(前年度と同水準)を達成したが、22年度の現年度納付率の目標が達成されない見込みであり、また、口座振替実施率も目標を下回ったため。	B	21年度の現年度納付率(60.0%)について、目標(21年12月末から22年3月末までに1ポイント程度以上の伸びを確保)を達成したため。
②市場化テスト受託事業者との連携		(過年度保険料) ○平成22年度分保険料の最終納付率は、64.5%(平成22年度末(59.3%)と比較して+5.2ポイントの伸び)となり、中期計画の目標(4~5ポイント程度の伸び幅)は達成したが、年度計画の目標(5.5ポイント程度の伸び幅)は達成できなかった。	②市場化テスト受託事業者との連携		○平成23年度の現年度納付率は、58.6%、目標とした平成21年度と同水準(60.0%)を確保できなかったが、81年金事務所においては、前年度実績を上回った。	②未納者属性に応じた収納対策の推進				
③収納対策強化指定年金事務所の指定		(過年度保険料) ○平成22年度分保険料の最終納付率は、64.5%(平成22年度末(59.3%)と比較して+5.2ポイントの伸び)となり、中期計画の目標(4~5ポイント程度の伸び幅)は達成したが、年度計画の目標(5.5ポイント程度の伸び幅)は達成できなかった。	③強制徴収の適切な実施		○平成22年度の最終納付率は65.3%、21年度納付率から5.3ポイントの伸びとなり、目標とした4~5ポイント程度の伸びを達成した。	③市場化テスト受託事業者との連携				
④強制徴収の着実な実施		○平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率は、62.6%(平成23年度末(58.6%)と比較して+3.9ポイント)となり、年度計画の目標(4ポイント程度の伸び幅)をほぼ達成したと言える水準を確保した。	④保険料の納め忘れ防止、保険料を納めやすい環境作り		○平成22年度の保険料の納付率は、62.2%、22年度末から2.9ポイントの伸びとなり、目標とした2~3ポイント程度の伸びを上回る伸びを達成した。	④強制徴収の適切な実施				
⑤免除等申請勧奨の着実な実施		(口座振替率) 35.6%(平成23年度) → 35.3%(平成24年度)	⑤市区町村、各種団体との連携・協力		(口座振替率) 36.0%(平成22年度) → 35.6%(平成23年度)	⑤保険料を納めやすい環境づくり				
⑥保険料の納め忘れ防止、保険料を納めやすい環境作り		(コンビニ等納付件数) 1,381万件(平成23年度) → 1,488万件(平成24年度)	⑥公的年金制度に対する理解の促進		(コンビニ納付件数) 1,308万件(平成22年度) → 1,381万件(平成23年度)	⑥保険料免除制度等の利用促進				
⑦市区町村、各種団体との連携・協力			⑦更なる収納対策の検討			⑦市区町村、各種団体との連携・協力				
⑧公的年金制度に対する理解の促進										
⑨年金確保支援法の施行に向けた的確な準備と対象者への届出勧奨の実施										
⑩更なる収納対策の検討										
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	A	○厚生年金の収納率について対前年度+0.1%など、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ついては、多くの取組で昨年度実績を上回る結果となった。特に、滞納処分(差押え)については、対前年度実績を大幅に上回った。	(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	A	○口座振替率、収納率、滞納処分(差押え事業所数)は前年度を上回り、目標(前年度と同水準)を上回ったことは評価できる。	(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	B	東日本大震災の被災5県において口座振替を停止したこともあり、収納率は目標(前年度と同水準)を下回ったが、口座振替実施率や差押え件数は目標(前年度と同水準)を上回ったため。	C	口座振替実施率及び収納率の実績が、前年度実績を下回っており、その実績に鑑みると、適切な進捗管理がなされていたとは評価し難いため。
①口座振替の推進		(参考) ・収納率(%) (過年度分を含む) 23年度 24年度(対前年度) 厚年 98.0 → 98.1(+0.1) 健保 96.5 → 96.9(+0.4) 船保 90.1 → 91.0(+0.9)	①口座振替の推進		(参考) ・収納率(%) (過年度分を含む) 22年度 23年度 厚年 97.8 → 98.0 健保 96.3 → 96.5 船保 88.9 → 90.1					
②滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分		・滞納事業所数 23年度 24年度 17,798 → 22,558(+4,758)	②滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分		・滞納事業所数 22年度 23年度 13,707件 → 17,798件					
3. 給付事務に関する事項	C	○サービススタンダードの達成状況については、前年度実績と同率及び0.2%下回ったものがあるものの全体的には改善が図られている。達成率が低い障害厚生年金に係る対応については、本部の審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化への取組により、処理に係る平均所要日数を短縮したことは評価できるが、年度累計達成率は依然として中期計画の最終年度における目標(90%以上)と乖離しているため、短縮化に向け引き続き取り組む必要がある。	3. 給付事務に関する事項	A	○設定したすべてのサービススタンダードにおいて前年度の実績を上回り改善が図られている。障害厚生年金に係る対応については、本部及び地方組織の担当者スキルの向上に努め、返戻件数の減少に努めたことは評価できる。	3. 給付事務に関する事項	B	サービススタンダードの達成率について、障害厚生年金は以前として低迷しているが、審査体制の強化や未処理件数を大幅に削減したことは評価。その他②~④は「B」相当。	C	最も重要な①について、特に障害厚生年金のサービススタンダードの達成率が悪く、お客様の苦情につながっている。②の正確な支給についても、22年1月以降も依然として年金給付関係の事務処理誤りが発生している状況にあり、引き続き改善に向けた努力が必要のため。
①迅速な決定		(参考) 23年度 24年度 (%) 老齢基礎年金 98.0 → 97.8 老齢厚生年金 97.5 → 97.5 遺族基礎年金 93.8 → 94.2 遺族厚生年金 88.3 → 91.2 障害基礎年金 94.6 → 95.5 障害厚生年金 45.2 → 59.3	①迅速な決定		(参考) 22年度 23年度 (%) 老齢基礎年金 90.1 → 98.0 老齢厚生年金 89.5 → 97.5 遺族基礎年金 85.4 → 93.8 遺族厚生年金 77.4 → 88.3 障害基礎年金 87.7 → 94.6 障害厚生年金 7.7 → 45.2					
②正確な支給		○正確な支給については、研修、意見交換会、機構LANへの掲載などにより支給誤りに関する情報共有を実施しているが、依然として年金給付関係の事務処理誤りが発生しており、引き続き改善に向け努力されたい。特に時効特例給付については、過去の不統一ケースの是正と今後の再発防止の取組について十全を期せられたい。	②正確な支給		○ただし、年金給付関係の事務処理誤りが依然として発生している状況を踏まえ、要因分析を十分行い、即効かつ有効性のある対策を可能な限り講じる必要がある。					
③年金支給にできる限り結びつけていくための取組			③年金支給にできる限り結びつけていくための取組							
④住基ネットを活用した届出手続の簡素化			④現況確認の徹底							
		⑤住基ネットを活用した届出手続の簡素化								

平成24年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成23年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成22年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	21年度 厚労省 評価	主な評価理由
4. 相談、情報提供に関する事項			4. 相談、情報提供に関する事項			4. 相談、情報提供等に関する事項				
(1)年金相談の充実			(1)年金相談の充実			(1)年金相談の充実				
①難易度の高い相談に対する正規職員による対応体制の計画的な構築			①年金相談の実施・拡大			①年金相談の実施・拡大				
②年金相談の実施			②待ち時間の短縮			②待ち時間の短縮				
③待ち時間について、「通常期で30分、混雑期でも1時間を超えない」ための対策の実施			③相談窓口の待ち時間等情報表示サービスの拡大の検討			③全国社会保険労務士会連合会への年金相談センターの委託等効果的な業務実施				
④相談窓口の待ち時間等情報表示サービスの拡大			④ねんきんダイヤルの応答率の向上			④市区町村等との連携・協力				
⑤ねんきんダイヤルの応答率の向上			⑤年金相談事蹟管理システムの全国展開			⑤端末装置の設置市区町村数の拡大				
⑥「年金相談事蹟管理システム」の活用及び「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分けの徹底	A	○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、24年度においては正規職員の割合を2割程度とする)が見られた。 ○年度計画に掲げた各種取組に着実に取り組んだ結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0箇所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12箇所となっており、それぞれ昨年度の1箇所、27箇所と比べ改善が図られた。 (平均待ち時間が1時間以上) (平均待ち時間が30分以上1時間未満) 23年度 24年度 23年度 24年度 1箇所 → 0箇所 27箇所 → 12箇所	○「ねんきんダイヤル」の応答率について、平成23年度の80.1%から平成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年前倒しで達成し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、相談の業務品質の向上に努められたい。	A	○「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席、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22年度の57.1%から平成23年度は60.1%に改善し、前年度の応答率と同等以上の水準確保という年度計画の目標を達成した。	未訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースの設置等目標以上の各種取組を実施し、待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数が減少するとともに、「ねんきんダイヤル」の応答率が目標を上回ったため。	C	待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数は減少したが、依然として長時間お待たせしている事務所が少なくない。「ねんきんダイヤル」の応答率は前年度同期より上回ったが、30%台となる月もあった。お客様の立場に立った懇切丁寧な対応が更なる課題。		
⑦年金事務所の業務改善等の全国展開			⑥全国社会保険労務士会連合会への年金相談センターの委託等効果的な業務実施			⑥年金相談マニュアルの充実等円滑かつ効率的に対応できる相談体制の整備				
⑧年金相談事業における都道府県社会保険労務士会への委託の拡大			⑦常駐型出張相談所の運営委託の検討			(2)分かりやすい情報提供の推進				
⑨常駐型出張相談所の充実			⑧他の機関・団体との連携・協力			①社会保険事業の効果的な周知活動				
⑩社会保険労務士会と年金事務所との連携・協力			⑨端末装置の設置市区町村数の拡大			②年金個人情報の提供の充実				
⑪他の機関・団体との連携・協力			⑩年金相談マニュアルの充実等円滑かつ効率的に対応できる相談体制の整備							
⑫端末装置の設置及びねんきんネット協市区町村数の拡大			(2)分かりやすい情報提供の推進							
⑬年金相談マニュアルの充実等円滑かつ効率的に対応できる相談体制の整備			①社会保険事業の効果的な周知活動	A	○計画に掲げる取組を着実に実施していく中で、 ①ホームページにおいて、年金事務所窓口混雑状況のリアルタイム表示などを新たに掲載したほか、 ②ねんきんネットを通じた年金額試算等の機能拡充を図るなど、一定の評価ができる。	①社会保険事業の効果的な周知活動	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	C	②については、定期便の送付など、年金個人情報の提供は着実に実施されたと評価できるが、①については、機密HPの見やすさ、分かりやすさ等内容の改善が不十分であり、また、広報媒体についても、広報目的・対象に応じた広報内容とするための取組不足が認められることから、総合的な評価として「C」としたものの。
(2)分かりやすい情報提供の推進			②年金個人情報の提供の充実			②年金個人情報の提供の充実				
①社会保険事業の効果的な周知活動	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。								
②年金個人情報の提供の充実										

平成24年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成23年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	平成22年度計画	厚労省 評価	主な評価理由	21年度 厚労省 評価	主な評価理由
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 ①お客様へのお約束 ②お客様向け文書の改善 ③現場主導のサービス改善 ④お客様の声の集約 ⑤窓口サービスの改善 ⑥分かりやすい情報提供 ⑦開かれた組織運営	A	○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」(機構本部において原則毎月1回開催)、「年金事務所におけるお客様モニター会議」のモデル実施(全国18ヶ所の年金事務所で開催)、「サービス・業務改善コンテスト」の定期的な開催など、年度計画に定められた各種取組を着実に実施し、サービス改善に努めたことは評価できる。 ○また、窓口対応等の接客スキル向上のため、「サービス推進の手引き」を作成し、職員に配布するとともに、民間企業主催の講習を活用した研修を実施するなど、窓口対応等におけるお客様の満足度を高めるための取組の充実を図ったことも併せて評価できる。	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 ①お客様へのお約束 ②お客様向け文書の改善 ③現場主導のサービス改善 ④お客様の声の集約 ⑤窓口サービスの改善 ⑥分かりやすい情報提供 ⑦開かれた組織運営	A	○計画に掲げる取組を着実に実施した他、 ①お客様向け文書モニター会議における文書デザイナーの参画、 ②コールセンターに関するアンケート調査の実施など、年度計画を上回る取組を着実に実施したことは評価できる。	5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 ①お客様へのお約束 ②お客様向け文書の改善 ③現場主導のサービス改善 ④お客様の声の集約 ⑤窓口サービスの改善 ⑥分かりやすい情報提供 ⑦開かれた組織運営	A	新設した「お客様向け文書モニター会議」などによるお客様向け文書の改善に加え、「サービス・業務改善コンテスト」の実施と優秀な取組事例の全国周知等目標以上の各種取組を実施したため。	C	各種取組を行っているが、依然としてお客様からの苦情は多く寄せられている状況にあり、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、お客様向け文書をより分かりやすくするなど、さらなる見直し努力が必要であるため。
6. 電子申請等の推進に関する事項	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	6. 電子申請等の推進に関する事項	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	6. 電子申請等の推進に関する事項	A	電子申請の利用率(55%)が目標値を上回ったため。	A	電子申請の利用率(55%)が目標値を上回ったため。

III 業務運営の効率化に関する事項	厚労省 評価	主な評価理由	III 業務運営の効率化に関する事項	厚労省 評価	主な評価理由	III 業務運営の効率化に関する事項	厚労省 評価	主な評価理由	21年度 厚労省 評価	主な評価理由	
1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ①業務処理要領の充実・精緻化等による業務の標準化及び事務処理誤りの未然・再発防止 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 ③都道府県単位の事務センターにおける業務処理の効率化・標準化	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ①業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づいた取組の推進 ②都道府県単位の事務センターにおける業務処理の効率化・標準化	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	1. 効率的な業務運営体制に関する事項	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	
2. 運営経費の抑制等に関する事項 ①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た効率化 ②一般管理費及び業務経費の効率的な執行	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 ①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た効率化 ②一般管理費及び業務経費の効率的な執行	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	2. 運営経費の抑制等に関する事項 ①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た効率化 ②一般管理費及び業務経費の効率的な執行	B	准議員の定員を目標通り削減。「効率的な執行を進める」という目標に対し、入札実施に伴う調達コストの削減等を行った。	A	「効率的な執行を進める」という目標に対し、入札実施に伴う調達コストの削減等を行った。3ヶ月間のみの実績であることを勘案して「A」と評価。	
3. 外部委託の推進に関する事項 ①納付督促等の外部委託 ②委託業者の適切な選定 ③委託業者の業務内容の適正な管理・監視 ④複数年契約の活用	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	3. 外部委託の推進に関する事項 ①納付督促等の外部委託 ②委託業者の適切な選定 ③委託業者の業務内容の適正な管理・監視 ④複数年契約の活用	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	3. 外部委託の推進に関する事項 ①納付督促等の外部委託 ②委託業者の適切な選定 ③委託業者の業務内容の適正な管理・監視 ④複数年契約の活用	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	B	○計画に掲げる取組を着実に実施したため。	4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	B	計画に掲げる取組を着実に実施したため。	
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 ①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 ②競争入札の徹底 ③調達委員会の審査を経た調達計画に基づく年間調達額の策定 ④調達委員会等の開催による年間を通じた調達の進捗管理等の実施 ⑤複数年契約等合理的な契約形態の活用	B	○契約予定価格が少額のものを除いた一般競争入札の割合は61.8%となるものの、契約の性質等からやむを得ないものを除き、競争入札後の不満足契を加えた一般競争入札の割合は83.6%となり、概ね計画を達成できていると評価できる。 ○調達計画額からの削減は、数値目標を上回る17.4%となっているが、要因の分析が不足していると思われる。調達計画額の検証や、対前年度実績額との比較など、分析を行い、一層のコスト削減に努められたい。	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項 ①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 ②競争入札の徹底 ③調達委員会の審査を経た調達計画に基づく年間調達額の策定 ④調達委員会等の開催による年間を通じた調達の進捗管理等の実施 ⑤複数年契約等合理的な契約形態の活用	B	○契約予定価格が少額のものを除いた一般競争入札の割合は84.1%となるものの、事務室等の買付債等にかかる随意契約を除いた一般競争入札の割合は80.3%となっており、概ね計画を達成できているものと認められる。 ○調達計画額からの削減が計画を上回る17.1%となっているが、要因の分析が不足していると思われる。調達計画額の検証や、対前年度実績額との比較など、分析を行い、一層のコスト削減に努められたい。 ○業務の履行にあたって、調達単位を全国一括又はブロック単位とするほか、効率化や品質向上が見込める契約については、複数年契約を締結し合理的な契約形態を活用していると認められる。	B	○競争入札の徹底 ②調達委員会の審査を経た調達計画に基づく年間調達額の策定 ③調達委員会等の開催による年間を通じた調達の進捗管理等の実施 ④複数年契約等合理的な契約形態の活用	C	調達計画額に対する実際の契約金額の割合は目標を上回ったものの、競争入札割合は目標(80%以上)を下回ったため。新たに「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を策定したが、年金局監査で同要領に基づく取組が徹底されていないことが判明したため。	B	「競争入札に付することを徹底する」という目標に対する評価であること、年度途中で付から機構への移行が行われたという特務事情があったことを考慮して「B」と評価。

平成24年度計画	厚労省 評価	主な評価理由
IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項		
1. 内部統制システムの構築に関する事項		
①コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるなどの組織風土改革		
②コンプライアンス意識調査等の実施を通じた職場風土の醸成に向けた意識改革		
③リスクアセスメント調査の継続的な実施及び主要リスク指標によるモニタリングの検討		
④災害対応要領の見直しなど事業継続への対応力の強化及び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の検討		
⑤事務処理誤りについて、「総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組の推進、事務処理誤りの分析の実施及び再発防止の新たな取組等の検討		
⑥内部監査により発見された改善事項について改善状況の継続的なフォロー		
⑦文書の適切な管理・保管の徹底及び保存文書の電子化の検討		
⑧システムの開発、管理及び運用の適切な実施、専門人材の確保・育成		
C		○時効特例給付業務において業務の一部に不統一・不公平があった問題で、平成24年1月から職員が問題提起し、組織内の様々な情報伝達の仕組みを通じた声や意見を出せられ、意見が十分に汲み取れず、問題事項が明らかになるまで時間がかかった点については、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない。 ○今後の業務運営については、様々な内部統制の仕組みを整備するだけでなく、事務処理誤りの分析や再発防止に向けた取組の検討・実施に努めるとともに、引き継ぎ、職員の意識改革や組織風土改革にしっかりと取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まなければならない。

2. 情報公開の推進に関する事項		
①年次報告書(アニュアルレポート)の作成及び公表		
②年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等の定期的な情報提供		
③事件・事故・事務処理誤り等の組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達の徹底等		
④業務方法書等の法に基づき公開が義務づけられている情報についてのホームページ掲載等		
B		○アニュアルレポート(年次報告書)については、トピックスの作成、Q&A方式による特設記事、障害者向けの音声媒体の作成等、国民の立場に立った、分かりやすく、親しみやすい内容にする各種工夫を行ったことは評価できる。 ○その他、年金記録問題への対応や事件・事故・事務処理について、ホームページ等を通じて、定期的に対応状況を公表するなど、計画に掲げる取組を確実に実施した。
3. 人事及び人材の育成に関する事項		
①戦略的な人事政策		
②人事評価制度の推進		
③人材の育成		
④適正な労務管理		
A		○対応のスキルのある職員の安定的な確保のため、有期雇用職員から正規職員に転用する正規職員雇用制度を実施した他、年金事務所長選考試験及び管理職費用試験を実施し、年金事務所長や管理職候補者をあらかじめ名簿に登録して順次採用していくなど、年功序列を排して能力・実績本位の人材採用に向けた取組が図られた。 ○研修については、研修実施後のフォローアップを重視して「管理者研修」や「中間職員研修」などの集合研修後、研修での気づきを基に各個人が行動計画を作成し、定期的にその実施状況について、上長からのコメントを添えて報告することとするなど、一定の取組が図られた。
4. 個人情報の保護に関する事項		
①全職員を対象とした効果的な研修の実施、セルフチェックによる自己診断等の実施		
②生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の実施		
③個人情報保護管理推進3か年計画に基づいた個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施		
C		○個人情報漏えいの主な原因は誤送付であるが、その件数が平成22年度以降、増加しており、委託先の業務監督の他、適切な指導、誤送付を防止するための対策が推進されたとは言い難い。 ○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、確かな取組の実施が必要である (参考) ・個人情報漏えい件数 22年度 23年度 24年度 244件 → 292件 → 320件 ・そのうち業務委託先からの誤送付によるもの 41件 → 84件 → 94件

V 予算、収支計画及び資金計画		
B		○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本部一括調達を積極的に行うなど、コスト削減に努めながら概ね計画どおりに執行されていると評価できる。

平成23年度計画	厚労省 評価	主な評価理由
IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項		
1. 内部統制システムの構築に関する事項		
①コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りを進めるなどの組織風土改革		
②コンプライアンス意識調査等の実施を通じた職場風土の醸成に向けた意識改革		
③リスクアセスメント調査の継続的な実施、主要リスク指標によるモニタリング、地震等の災害時を想定した防災訓練		
④事務処理誤りについて、「総合再発防止策」に基づき関連するシステム開発などの各種取組の推進		
⑤内部監査により発見された改善事項について改善状況の継続的なフォロー		
⑥文書の適切な管理・保管の徹底		
⑦システムの開発、管理及び運用の適切な実施、専門人材の確保・育成		
C		○年金事務所における現金の横領や紛失が発生しており、年度計画に掲げるリスク管理とコンプライアンス確保のための内部統制システムが構築されているとは言いがたい。 ○今後、再発防止策の取組を徹底するとともに、リスク管理とコンプライアンス確保に向けより一層の取組が必要である。

2. 情報公開の推進に関する事項		
①年次報告書(アニュアルレポート)の作成及び公表		
②年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等の定期的な情報提供		
③事件・事故・事務処理誤り等の組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達の徹底等		
④業務方法書等の法に基づき公開が義務づけられている情報についてのホームページ掲載等		
A		○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、定期的に公表するなど、計画に掲げる取組を着実に実施した他、アニュアルレポート(年次報告書)について、分かりやすく、親しみやすい内容にする各種工夫を行ったことは評価できる。
3. 人事及び人材の育成に関する事項		
①戦略的な人事政策		
②人事評価制度の推進		
③人材の育成		
④適正な労務管理		
B		○計画に掲げる取組を着実に実施したため。
4. 個人情報の保護に関する事項		
①全職員を対象とした効果的な研修の実施、セルフチェックによる自己診断等の実施		
②生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の実施		
③個人情報保護管理推進3か年計画に基づいた個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施		
C		○個人情報漏えいの件数が前年度より増加しており、その主な原因が業務委託先からの誤送付である等、委託先の業務の監督をはじめとした個人情報の保護が適正になされたとは言いがたい。 (参考) ・個人情報漏えい件数 22年度 23年度 244件 → 292件(48件の増) ・そのうち業務委託先からの誤送付によるもの 41件 → 84件(43件の増)

V 予算、収支計画及び資金計画		
B		○複数年契約の実施や本部一括調達による工夫など、コスト削減に努めている。 ○しかしながら、一部の事業において、仕様の検討に時間を要したなどの理由でシステム開発が遅れが生じたもの、ブロック本部における関連業務の遅れにより、年金事務所庁舎の整備ができなかったものもあり、これらを総合的に勘案し、概ね計画的な事業運営が行われているということで「B」と評価。

平成22年度計画	厚労省 評価	主な評価理由
IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項		
1. 内部統制システムの構築に関する事項		
①コンプライアンス意識調査等の実施を通じた職場風土の醸成に向けた意識改革等		
②リスクアセスメント調査の実施、地震等の災害時を想定した年金支払テープの移送訓練		
③事務処理誤りのデータベース化、研修等の実施による事務処理誤りの防止		
④内部監査について内部統制の整備及び運用状況の確認等を重点事項として実施、改善状況の継続的なフォロー		
⑤文書の適切な管理・保管の徹底		
⑥システムの開発、管理及び運用の適切な実施、専門人材の確保・育成		
C		紙コンの入札情報の漏えい事案等が発生しており、内部統制システムが構築されたとは言いがたい。

2. 情報公開の推進に関する事項		
①年次報告書(アニュアルレポート)の作成及び公表		
②年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等の定期的な情報提供		
③事件・事故・事務処理誤り等の組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達の徹底等		
④業務方法書等の法に基づき公開が義務づけられている情報についてのホームページ掲載等		
B		アニュアルレポートの作成に当たって創意工夫は見られたが、計画に基づく取組であるため。
3. 人事及び人材の育成に関する事項		
①戦略的な人事政策		
②人事評価制度の推進		
③職員の専門性を高めるための体系的な研修等による人材の育成の推進		
④適正な労務管理		
B		有期雇用職員から正規職員への登用制度や新たな研修体系の構築など計画に掲げる取組を着実に実施したため。
4. 個人情報の保護に関する事項		
①個人情報保護についての全職員を対象とした効果的な研修の実施、セルフチェックの仕組みの導入		
②個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の実施		
③プライバシーマークの基準を踏まえ個人情報保護のセキュリティ対策の実施		
C		管理職による年金個人情報の漏えい事案が発生しており、個人情報の保護が適正になされたとは言いがたい。

V 予算、収支計画及び資金計画		
B		業務経費について、入札等コスト削減の取組は評価できるが、事業を実施しなかったこと等による不用が179.2億円生じた。また、人件費については、准職員の採用に向けた人員募集を行ったが人材を確保できなかったなどという事情がある中で、不用が181億円生じた。これらを総合的に勘案し、「B」と評価。

21年度厚労省 評価	主な評価理由
C	旧厚木社会保険事務所における不適正な処理について、年金事務所にて把握された後、本部への報告が適切になされたなかったこと、紙コンの入札情報の漏えい事案が発生したため。

2. 情報公開の推進に関する事項		
①年次報告書(アニュアルレポート)の作成及び公表		
②年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等の定期的な情報提供		
③事件・事故・事務処理誤り等の組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達の徹底等		
④業務方法書等の法に基づき公開が義務づけられている情報についてのホームページ掲載等		
B		②については、記録問題の適次公表を行うなど、一定の評価を行うことができるが、全体として、「A」とまでは言えないため。
3. 人事及び人材の育成に関する事項		
①戦略的な人事政策		
②人事評価制度の推進		
③職員の専門性を高めるための体系的な研修等による人材の育成の推進		
④適正な労務管理		
B		計画に掲げる取組を着実に実施したため。
4. 個人情報の保護に関する事項		
①個人情報保護についての全職員を対象とした効果的な研修の実施、セルフチェックの仕組みの導入		
②個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の実施		
③プライバシーマークの基準を踏まえ個人情報保護のセキュリティ対策の実施		
C		自己評価でBとなっている①について、全職員を対象とした研修を実施していないなど取組不足が認められたため。また、③については、年度計画がプライバシーマークの基準を踏まえたセキュリティ対策を講じたかどうかを求めているのに対して、当該基準自体が設定されていない状況にあったため。

V 予算、収支計画及び資金計画		
B		一般管理費及び業務経費について、執行額が予算額を下回っており、効率的な執行という点では一定の評価ができる。しかしながら、特に業務経費の削減は次年度に事業を先送りしたことに伴うものであり、全体として、21年度の予算の削減については、執行管理が計画になされた結果とは言い難い。