

## 日本年金機構の平成25年度の業務実績に関する評価の基準（案）

平成26年4月25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25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25年度における業務運営に関する計画（以下「平成25年度計画」という。）の実施状況を調査・分析し、平成25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25年度に係る業務の実績に関する評価

平成25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25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25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. 年金記録問題への対応に関する事項**

年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めているか。

- （1）計画的にねんきん特別便、ねんきん定期便、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の未送達者に対する再送付の回答に係る記録確認作業等を進め、また、再裁定の迅速な処理を維持したか。
- （2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、被保険者を含めた突合せ作業を終了し、該当者へのお知らせ通知の送付を進めるなど、重点的に処理を進めたか。
- （3）持ち主不明記録の検索機能の周知や、スマートフォン等のモバイル機器への対応など、「ねんきんネット」による情報提供の充実等に努めるとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について取組を進めたか。

- (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。
- (5) その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を計画的に進めたか。

## II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 1. 適用事務に関する事項

#### (1) 国民年金の適用事務の確実な実施

住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、第3号被保険者の不整合記録を系統的に抽出し第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施すること等適用促進に向けた対策を着実に推進したか。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

厚生年金保険等の適用を促進するため、適用調査対象事業所の適用の促進、事業主からの適正な届出の促進、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。特に適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、加入指導等を実施したか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。

##### 【数値目標】

- ・重点的加入指導など各種取組：中期計画期間中のできるだけ早い時期に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切に設定した目標（行動計画に記載）

### 2. 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

国民年金の納付率向上に向けて、市場化テスト受託事業者との連携の強化、収納対策強化指定年金事務所の進捗管理の強化、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。

##### 【数値目標】 行動計画に記載した以下の目標

- ア 平成23年度の最終納付率：平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保
- イ 平成25年度末における平成24年度分保険料の納付率：平成24年度末から4ポイント程度の伸び幅を確保
- ウ 平成25年度の現年度納付率：平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより、60%台に回復
- 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・船員保険等の徴収対策の推進

厚生年金保険等の収納確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対す

る納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。また、平成25年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。

【数値目標】

- ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保（行動計画に記載）

### 3. 給付事務に関する事項

サービススタンダードの達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%以上となるよう取組を推進したか。また、年金給付の事務処理誤りを防止するため、その要因分析を十分行うとともに、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの充実に努めたか。その他、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。

【数値目標】

- ・毎年度のサービススタンダードの達成率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を90%以上とすることを旨とする。）

### 4. 相談、情報提供に関する事項

#### (1) 年金相談の充実

難易度の高い相談対応は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金相談の充実に向けた取組を行ったか。

また、ねんきんダイヤル応答率について、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度において、70%以上とする目標を達成したか。

【数値目標】

- ・来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める（行動計画に記載）
- ・ねんきんダイヤル応答率：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を70%以上とすることを旨とする。）

#### (2) 分かりやすい情報提供の推進

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に図ったか。

### 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項

お客様向け文書の改善に取り組むとともに、年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施等により収集したお客様の声を踏まえたお客様目線でのサービス向上や、「サービス・業務改善コンテスト」により全国展開

が相応しいとされた取組についての全国展開の推進など現場主導のサービス改善等を行ったか。

また、「お客様対応業務システム」を導入して、お客様の声等の管理・分析に努めたか。

#### 6. 電子申請の推進に関する事項

電子媒体申請の対象届書の拡大や事業主等への広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図るなど、電子申請の利用を促進する取組を推進したか。

また、国民年金関係届書等の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図ったか。

##### 【数値目標】

- ・事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続のオンライン利用率：23年度末に65%（中期計画における目標）

### Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項

#### 1. 効率的な業務運営体制に関する事項

平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施に努めたか。また、事務処理誤りについての情報共有やその要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。その他、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組、都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進、郵便物送付業務の効率化や未達郵便物の対応等について検討を進めたか。

#### 2. 運営経費の抑制に関する事項

人件費について、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえ、効率化を図ったか。また、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進め、一般管理費（人件費を除く。）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を達成したか。

##### 【数値目標】

- ・一般管理費（人件費除く。）：最終年度において、22年度比で12%程度に相当する額の削減（中期計画における目標）
- ・業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：最終年度において、22年度比で4%程度に相

当する額の削減（中期計画における目標）

### 3. 外部委託の推進に関する事項

納付督促等の外部委託を引き続き推進するとともに、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。

### 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進めたか。

### 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底、契約予定価格が少額のものを除き、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。

#### 【数値目標】

- ・契約に占める競争入札の件数の割合：80%以上（契約予定価格が少額のものを除く。）（中期計画における目標）
- ・調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上（中期計画における目標）

## **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

業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。このための取組として、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りの推進、コンプライアンス意識調査や各種研修の実施、リスクアセスメント調査の継続的な実施、事務処理誤りに係る「総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組の推進、事務処理誤りの分析、再発防止の新たな取組や対応についての検討・実施等、内部監査後の改善状況についての継続的フォロー等を行ったか。

また、文書管理に関する基準を新たに作成し、これに基づき、既存文書の整理を推進したか。あわせて、電子媒体の管理も含め、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進めたか。

## 2. 情報公開の推進に関する事項

年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表や事件・事故・事務処理誤りについての必要に応じた調査・迅速な公表等を行ったか。

## 3. 人事及び人材の育成に関する事項

戦略的な人事政策の推進、評価者研修等の実施や評価結果のフィードバック面談の徹底等公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度の推進、集合研修・通信研修・職場内研修の体系的な実施、集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善、健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底等の取組を行ったか。

## 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23～25年度）に基づく個人情報保護管理・セキュリティー対策の順次実施等を行ったか。

## V. 予算、収支計画及び資金計画

経費の節減を見込んだ平成25年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を計画的に行うことができたか。

- 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25年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成25年度計画を上回っている。

「B」：平成25年度計画を概ね達成している。

「C」：平成25年度計画をやや下回っている。

「D」：平成25年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

- 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25年度計画との間にかい離が生じた場合にはその発牛理由等を把握し、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で計画と実績の差異がある場合にはその発牛理由等を把握し、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25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。