

## 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（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37条第2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。）の中期目標期間の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、機構の第1期中期目標期間における業務運営に関する計画（以下「中期計画」という。）の実施状況を調査・分析し、第1期中期目標期間におけ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. 第1期中期目標期間における業務の実績に関する評価

中期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、中期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、中期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。

- （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。

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。

- （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。

- (3) 「ねんきんネット」等による情報提供の充実に努めたか。
- (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) 国民年金の適用の促進

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。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

- ① 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。
- ② 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。
- 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。
- 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。

### 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

- 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。
- 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。
- 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。

3. 給付事務に関する事項

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。

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。

4. 相談、情報提供等に関する事項

(1) 年金相談の充実

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

(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し、その管理・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。

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。

### 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

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。

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。

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。

#### 2. 運営経費の抑制に関する事項

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。

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。

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。

#### 3. 外部委託の推進に関する事項

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。

#### 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

「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んだか。

#### 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

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。

### 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、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。

#### 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。

#### 3. 人事及び人材の育成に関する事項

- 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を進めたか。
- 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。
- 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。

#### 4. 個人情報の保護に関する事項

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。

## V. 予算、収支計画及び資金計画

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。

- 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」：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。

- 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。
  - ・ 業務実績と中期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、機構の中期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。