



大

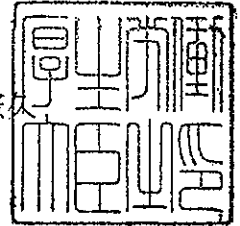
第23回社会保障審議会日本年金機構評価部会
平成25年8月9日

資料1

厚生労働省発年0809第1号
平成25年8月9日

社会保障審議会
会長 西村 周三 殿

厚生労働大臣 田村 憲久



諮問書

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、
別紙のとおり日本年金機構の平成24年度の業務の実績に関する評価を行うこ
とについて、同法第52条第2号の規定に基づき諮問する。

(別紙)

日本年金機構の平成24年度
の業務実績の評価結果
(案)

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）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。今年度の機構の業務実績の評価は、このうち、平成24年4月1日から平成25年3月31日までを期間とする年度計画の達成状況についての評価である。

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、
- ・ 「国家プロジェクト」である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。

今年度の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえ、年度計画に定める事項が適切に実施されたかについて評価を行った。

2. 平成24年度業務実績全般の評価

- 平成24年度における年金記録問題への対応については、「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等の各種便への対応において、平成24年3月に改定した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」の処理期限を概ね達成するとともに、再裁定の平均処理期間を工程表の目標以上に短縮した。また、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ、厚生年金基金記録との突合せに係る処理体制の強化や、「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するとともに、「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」における持ち主不明記録の検索機能の追加を行うなど、年金記録問題の解決に向けた取組を充実させた。

- 国民年金の適用については、引き続き、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により把握した20歳到達者等への届出の勧奨及び届出のない者の加入手続きを実施するとともに、第3号被保険者不整合記録については、過去2年より前に不整合記録を有する対象者を特定するためのシステムの構築、及び既に把握されている対象者に対し、種別変更届の届出勧奨を行い、届出勧奨を行ってもなお届出がない場合における種別変更の手続を行うなど、不整合記録の是正に向けた取組が行われている。また、国民年金保険料の収納については、平成24年度分保険料の現年度納付率が59.0%（平成23年度実績58.6%）となり、年度計画の目標である平成21年度の納付実績（60.0%）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かり、前年度実績を上回ったことは評価できる。
- 厚生年金保険等の適用・収納については、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）について、平成24年度以降3年以内に半減させるべく着実な取組を行った。具体的には、適用調査対象事業所に対して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前年度を上回ることができた。厚生年金保険等の適用対策においては、様々な情報を活用し適用調査対象事業所を把握していることは評価できる。今後は、把握した事業所をいかに速やかに適用事業所であるか否かを見極め、適用の促進につなげることが課題であり、中期的な行動計画を策定するなど、今後更なる取組の強化が必要である。また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率では対前年度+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、多くの取組で前年度実績を上回った。特に滞納処分（差押え事業所数）については、昨年度に引き続き、本年度も対前年度実績を大幅に上回った。
- 給付事務については、年金の迅速な決定に向けてのサービススタンダードの達成状況について、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として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、機構本部の審査体制の維持とスキルの向上及び年金事務所、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、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標である達成率90%とは依然として乖離しているため、引き続き処理期間の短縮化に向けた取組が必要である。

また、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平が判明するなど、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。
- 年金相談については、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等、取組

を着実に実施した。こうした取組の結果、平均待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数と30分以上1時間未満となっている年金事務所数はそれぞれ減少した。「ねんきんダイヤル」の応答率については、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等の取組を行った結果、平成24年度は78.7%に改善し、中期計画における最終年度（平成25年度）までの達成目標（応答率70%以上）を1年前倒しで達成した。

- お客様の声を反映させる取組については、「お客様向け文書モニター会議」、「年金事務所におけるお客様モニター会議」のモデル実施、お客様満足度アンケート調査、外部調査機関による窓口・電話調査、お客様からのご意見・ご要望を収集する「ご意見箱」の設置及び「サービス・業務改善コンテスト」など年度計画に基づく取組を実施したところであるが、今後もお客様の声を幅広く頂き、着実にサービス向上に結びつけるよう、取り組まれない。
- 業務運営の効率化については、「業務改善工程表」及び「システム再構築工程表」に基づき、受付進捗管理システムを導入するなど各種取組を実施した。また、業務の効率化による業務経費の抑制や入札の実施による調達コストの低減が図られた。今後、一層の効率化に向けた取組の強化を図るため、調達計画額の検証や対前年度実績額との比較など、要因分析を行われない。
- 内部統制システムについては、平成23年度に発生した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問題事案が発生したことは極めて遺憾である。さらに、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、職員からの問題提起があったにもかかわらず、意見を十分に汲み取れず、問題事案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。
- 人事・人材の育成については、相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への登用制度を実施し、また、年金事務所長及び管理職の登用試験を実施し、年金事務所長や管理職登用候補者をあらかじめ名簿に登載して順次登用していくなど、年功序列を排して能力・実績本位の人材登用に向けた取組が図られた。研修については、実施後のフォローアップを重視する他、新規学卒者に対する研修では、研修の中間において現場業務を経験させ、その後の研修後期における目的意識を持たせることへの取組を行うなど各種研修の充実に努めた。今後も引き続き、各研修について職員の資質の向上や業務水準の向上に係る目標を明確化し、その達成状況の評価を研修の改善に活用するなど取組の強化を図られない。
- 個人情報の保護については、個人情報漏えいの件数が前年度より増加しており、その多くは誤送付（業務委託先も含む）によるものであり、委託

先の業務の監督も含めて個人情報保護が適正になされたとは言い難い。今後、個人情報漏えいの再発防止策の徹底、個人情報保護・管理に向けて、より一層の取組が必要である。

- 予算の執行については、一般管理費及び業務経費において、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業務運営が行われたことは評価でき、概ね計画的に行われたと認められる。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果的な執行管理に努める必要がある。

平成24年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題の解決に向けた取組の拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、サービス改善の取組など、計画的に進め、概ね適切に行われた。

また、機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これまで以上の成果が見られるものもある。特に、国民年金保険料の現年度納付率は、平成17年度以降6年間続いた低下傾向に歯止めをかけることができた。目標を上回るころまでは至らなかったが、今後、更なる納付率の向上に向け、取り組まれない。

一方、時効特例給付業務において、業務の一部に不統一・不公平が判明したが、職員の問題提起を十分に汲み取れず、問題事案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、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、職員の意識改革や組織風土改革に引き続き取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まれない。

なお、年度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、平成25年度の年度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
平成24年度
個別評価シート
(案)

目次

平成24年度計画	頁
I 年金記録問題への対応に関する事項	1
年金記録問題の解決に向けた計画的な取組	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	1
(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	1
(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業	1
(6) 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	2
(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	2
(5) 「気になる記録の確認キャンペーン」の実施	3
(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	3
(9) 厚生年金基金記録との突合せ	4
(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等	5
(10) 基礎年金番号の正確性の確保	5
・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。	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	7
1. 適用事務に関する事項	7
(1) 国民年金の適用事務の確実な実施	7
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	8
2. 保険料等収納事務に関する事項	11
(1) 国民年金の納付率の向上	11
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	14
3. 給付事務に関する事項	16
4. 相談、情報提供に関する事項	18
(1) 年金相談の充実	18
(2) 分かりやすい情報提供の推進	21
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	24
6. 電子申請等の推進に関する事項	27

平成24年度計画	頁
Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	28
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	28
2. 運営経費の抑制等に関する事項	30
3. 外部委託の推進に関する事項	31
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	32
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	33
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	35
1. 内部統制システムの構築に関する事項	35
2. 情報公開の推進に関する事項	40
3. 人事及び人材の育成に関する事項	41
4. 個人情報の保護に関する事項	45
Ⅴ 予算、収支計画及び資金計画	46

● **判定基準**

「S」:平成24年度計画を大幅に上回っている。

「A」:平成24年度計画を上回っている。

「B」:平成24年度計画を概ね達成している。

「C」:平成24年度計画をやや下回っている。

「D」:平成24年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価															
I 年金記録問題への対応に関する事項																		
<p>(1) ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理、再裁定の迅速化</p> <p>【評価の視点】 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。</p> <p>(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。</p> <p>年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び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る。</p> <p>(1) 年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。</p> <p>(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p> <ul style="list-style-type: none"> 未統合記録については、紙台帳検索システムを活用した持ち主検索を進めるとともに、「ねんきん定期便」の回答や「ねんきん特別便」・各種解明作業に係る「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を進める。 また、住基ネットとの突合せにより住所の確認ができた者のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の記録を保有する者に対し、「黄色便」を送付し、記録確認作業を進める。 <p>(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業</p> <ul style="list-style-type: none"> 加入者の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」等の未送達者に対する再送付分の回答に係る確認作業を行う。 	<p>(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)</p> <p>○平成24年3月23日に改定した、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(平成24年3月以前受付分のねんきん特別便の回答処理の期限:平成24年9月末など)どおり達成しました。</p> <p>なお、平成25年2月22日に平成24年度の進捗状況も踏まえ、記録問題工程表を最終改定しました。</p> <p>○平成23年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)、「ねんきん定期便」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。</p> <p>また、「年金額回復の具体的事例(1,000事例)」について、統合時における記録の状態や判明した契機について分析を行いました。さらに、平成18年6月時点の未統合記録(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うとともに、未統合となっている厚生年金記録のうち10,000件のサンプルを抽出し、事業所(業種)の分析を行いました。(平成24年6月とりまとめ公表)</p> <p>○加えて、未統合記録について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを行い、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を進め、平成25年3月末までに受託事業者における作業を終了しました。機構職員において精査作業を進めており、平成24年度においては、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約5万件送付しました。</p> <p>○また、住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)との突合せにより住所の確認ができた者のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の記録を保有する者に対し、「黄色便」を平成24年6月～7月に送付しました。</p> <p>○「ねんきん定期便」に係る記録確認作業(平成21年度～)について、記録問題工程表に基づき、平成24年度においても、継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標(平成24年3月以前受付分の回答処理の期限:平成24年9月末など)どおりに処理を終了しました。また、「ねんきん特別便」「黄色便」等の各種送付便が未送達の方に対し、住基ネットにより直近の住所を把握し、平成24年2月以降順次各種送付便を改めて送付した分の回答に係る記録確認作業についても処理を行いました。</p> <p>○また、平成25年2月から受給者に「年金記録確認のお願い」のハガキの送付を開始し、この中で「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。</p> <p>○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を維持しました。</p> <p>この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年3月末時点で2.2か月となっており、記録問題工程表の目標の2.5か月より0.3か月短くなっています。(なお、平成25年3月末の未処理件数は、平成24年3月末に比べて増加していますが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業の進展に伴い要処理件数が増加しているためであり、受付した月の翌月には概ね処理が完了するものであることから、滞留が生じているものではありません。)</p> <table border="1" data-bbox="617 1619 1620 1728"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年3月</th> <th>平成23年3月</th> <th>平成24年3月</th> <th>平成25年3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.3か月</td> <td>2.2か月</td> <td>2.1か月</td> <td>2.2か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>8.4万件</td> <td>1.9万件</td> <td>3.5万件</td> <td>4.4万件</td> </tr> </tbody> </table>		平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月	平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月	2.2か月	未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件	4.4万件	<p>(ウ) 日本年金機構の自己評価</p> <p>評価: A</p> <p>○「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、平成24年度における記録問題工程表の目標を達成しました。</p> <p>○未統合記録について、現在の年齢などの記録の状況や事業所(業種)の分析を行い公表するとともに、分析結果を「気になる年金記録、再確認キャンペーン」における年金記録確認のチェックポイントの作成の際に活用しました。また、受給者全員に記録確認を呼びかける「年金記録確認のお願い」のはがきの送付を開始しました。</p> <p>○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、記録問題工程表における目標(再裁定2.5か月程度、時効特例給付2か月程度)を上回る迅速な処理(再裁定2.2か月、時効特例給付1.7か月)を昨年度に引き続き達成することができました。</p>	<p>(エ) 厚生労働省の評価</p> <p>評価: B</p> <p>○平成24年3月23日に改定した記録問題工程表に基づき、予定していた年金記録問題の解決に向けた取組のうち、ねんきん特別便、黄色便、ねんきん定期便について、概ね記録問題工程表の処理期限を達成した。</p> <p>○未統合記録について、「年金額回復の具体的事例(1,000事例)」や統合済み記録と未統合記録等に関して分析し、未解明事案について実態解明を進めたことは評価できる。25年度は、当該分析を活用した「気になる年金記録、再確認キャンペーン」等により未統合記録の更なる解明・統合を進められたい。</p> <p>○「持ち主検索作業」や、10年未満の未統合記録について新たに黄色便を送付するなど、未統合記録の解明・統合に向けた対応を行っている。</p> <p>○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は、記録問題工程表で目標として設定している約2.5ヶ月を0.3ヶ月短縮させ、2.2ヶ月となった。</p> <p>○時効特例給付の平均処理期間は、記録問題工程表で目標としている概ね2ヶ月程度から0.3ヶ月短縮させ、1.7ヶ月となっている。</p> <p>○なお、再裁定及び時効特例給付の処理の迅速化については、事務処理の正確を期すことが前提であることに留意願いたい。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。</p> <p>また、ねんきん特別便の一部において受付件数とご本人への調査結果の回答件数に差がある状況が判明したことについて、その対応等適切に行われたい。</p>
	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月														
平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月	2.2か月														
未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件	4.4万件														

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価															
<p>・ 受給者の年金記録の確認については、25年春から予定している「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」と合わせて、「ねんきん特別便」等の未回答者への対応として、回答の勧奨を実施する。</p> <p>(6) 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</p> <p>・ 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し、難易度の高い案件も含め本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。</p>	<p>○また、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成25年3月末時点で1.7か月となっており、記録問題工程表の目標の概ね2か月程度より0.3か月短くなっています。</p> <table border="1" data-bbox="626 348 1620 457"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年3月</th> <th>平成23年3月</th> <th>平成24年3月</th> <th>平成25年3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.9か月</td> <td>2.5か月</td> <td>1.8か月</td> <td>1.7か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>32.1万件</td> <td>7.4万件</td> <td>1.7万件</td> <td>2.1万件</td> </tr> </tbody> </table>		平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月	平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月	1.7か月	未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件	2.1万件		
	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平成25年3月														
平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月	1.7か月														
未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件	2.1万件														
<p>(2) 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ</p>		<p>評価：S</p>	<p>評価：A</p>															
<p>【評価の視点】 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。</p> <p>(2) 紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、受給者の突合せを進めるとともに、該当者への通知作成等の体制強化を行うなど、重点的に処理を進めたか。</p> <p>(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ</p> <p>・ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施することとし、24年度を目途に受給者の突合せを進める。併せて、該当者への通知作成等の体制強化を行う。</p> <p>・ これまでの取組では持ち主の手がかりが得られていない「今後、更に解明を進める記録」等について、24年度を目途に紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業を実施する。</p>	<p>○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、年齢の高い方から順次行うこととし、受給者について、引き続き突合せ作業を実施しました。</p> <p>○また、被保険者については、被保険者に係るサンプル調査(12,000件)を行い(平成24年5月とりまとめ)、その調査結果等を踏まえて、平成24年7月に厚生労働省から、被保険者についても全件突合せを実施する方針が示されました。</p> <p>○これを踏まえ、平成25年3月末を目途に進めることとしていた受給者に係る受託事業者における突合せ作業を、平成24年12月までにほとんどすべて終了させるとともに、より年齢が若い方についても前倒しで突合せ作業を進め、平成25年度末までに50歳以上となる者については、平成25年3月までに突合せ作業をほとんどすべて終了しました。</p> <p>○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、事務センターや年金事務所の職員による支援等の体制強化を図ることなどにより、平成24年度には約65万件(平成23年度は約44万件)を送付しました。</p> <p>【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25年3月末までの累計] (かつこ内は平成24年3月末までの累計)</p> <ul style="list-style-type: none"> 審査終了件数(受託事業者) 60,166,796人 (29,785,538人) 記録訂正についてのお知らせ通知発送件数 1,086,480件 (439,772件) <p>○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は、平成25年3月末までに受託事業者における作業を終了しました。機構職員において精査作業を進めており、平成24年度においては、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約5万件送付しました(平成23年度は約6千件)。</p>	<p>○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、当初の予定より前倒しで、受給者の突合せを終えて被保険者の突合せ作業を進め、昨年度(約2,500万人)を大幅に上回る約3,000万人の突合せ作業を実施しました。</p> <p>○また、更なる効率化を図るため、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年度末 25拠点 → 平成24年度末 20拠点)</p> <p>○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、昨年度実績を大幅に上回る約65万件(昨年度比約1.5倍)を送付しました。</p>	<p>○平成24年度は、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大いに評価できる。</p> <p>○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、平成23年度に引き続いて更なる効率化が図られた。</p> <p>○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し、25年度計画を達成できるよう取り組まねたい。</p> <p>○持ち主検索について、引き続き機構職員における精査作業を進め、25年度計画を達成できるよう取り組まねたい。</p>															
<p>(3) 「ねんきんネット」等による情報提供</p>		<p>評価：A</p>	<p>評価：A</p>															
<p>【評価の視点】 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。</p>	<p>○各種送付便による確認等のこれまでの作業においてもなお未解決な事例(持ち主不明記録)に対応するため、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日等による持ち主不明記録の検索や年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼び掛け、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート等を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を平成25年1月31日から開始しました。</p>	<p>○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」については、未統合記録を一人でも多くの方に統合するため、各種団体への協力依頼、政府広報、全ての方への案内</p>	<p>○「ねんきん定期便」については、節目年齢以外をはがき形式にして、わかりやすく簡素化することで、コスト削減に努められたこと、ま</p>															

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>(3) 「ねんきんネット」等による情報提供の充実に努めるとともに、「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。</p> <p>(5) 「気になる記録の確認キャンペーン」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 25年1月を目途に、記録に漏れや誤りの懸念のある者を対象に、年金事務所への申し出により紙台帳検索システム等を活用して記録の確認を行う「気になる記録の確認キャンペーン」を開始する。 <p>(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</p> <p>① ねんきん定期便の送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ねんきん定期便について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢(35歳、45歳、58歳)については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。 <p>② ねんきんネットの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 24年4月から、「ねんきんネット」の利用者に対し、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始する。 振込通知者等についても24年6月を目途にインターネットによる通知を開始する。 現在なお未統合となっている記録等について、25年1月を目途に、「ねんきんネット」から、氏名や事業所名での検索を可能とする。 「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図るため、加入者に送付している「ねんきん定期便」でお知らせしているユーザIDの取得方法の記載内容を見直すとともに、受給者の方に対しても25年春から「アクセスキー」を送付する。 23年11月に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」でまとめられた報告書を受け、厚生労働省と協議しながら「e-年 	<p>○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象を、節目年齢(35歳、45歳、58歳)以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。 (平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付)</p> <p>○平成24年4月から電子版「ねんきん定期便」を開始しました。利用者数は年度当初の上半期約13万人に比べ、下半期は約19万人と増加し、平成24年度に延べ約33万人が利用しています。</p> <p>○平成24年6月から年金振込通知書など4種類の電子版「年金の支払いに関する通知書」、平成25年2月からは電子版の源泉徴収票を開始しました。平成24年度に延べ約23万人(年金振込通知書など4種類については約21万件、源泉徴収票については約3万件)が利用しています。なお、年金振込通知書及び年金支払通知書については、福祉医療機構の了承を得て、年金担保融資の証明に使用可能としました。</p> <p>○後納制度の創設に伴い、平成24年8月から「後納・追納等可能月数と金額の確認」機能を開始し、平成24年度中に約24万人が利用しています。</p> <p>○平成25年1月から「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の柱として、「持ち主不明記録検索」を開始し、平成24年度中に約6万人が利用しています。</p> <p>○「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い、平成25年2月から約3200万人の年金受給者に、ユーザIDを即時で発行できる「アクセスキー」を記載した「年金記録確認のお願い」のハガキの送付を開始しました。また、平成25年3月からアクセスキーの発行件数を年金事務所の評価指標とし、全年齢層のお客様に積極的に発行するよう取組みを開始しました。これにより、ユーザID取得者数は週当たり約2万5千人(送付前と比較して約1万人増)となり、平成23年度末時点で約79万人でしたが、平成24年度末時点で約166万人となり、記録照会件数は約335万件となりました。</p> <p>○「年金記録の一覧表示」については、計画にある平成23年11月の検討会の報告書を踏まえ、「ねんきんネット」において加入履歴・年金見込額・年金受給者情報等の年金記録を一覧形式で表示することとし、第5次リリースで平成25年度末から平成26年度にかけて実施予定です。</p>	<p>の送付、「ねんきんネット」の活用など積極的な取組みを実施しました。</p> <p>○「ねんきん定期便」については、加入記録について、はがき形式を原則とし、わかりやすくするとともに、「ねんきんネット」の普及のための「アクセスキー」記載等その活用を図りました。</p> <p>○「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、年金事務所を含め機構全体で「アクセスキー」の発行、来訪者への周知を図り、今年度において数多くの機能追加を実施したことにより、利用者の拡大を実現しました。</p>	<p>た、電子版「ねんきん定期便」をはじめとした各種通知の電子版を開始し、コスト削減を図られたことは評価できる。引き続き、電子版「ねんきん定期便」等、各種通知の電子版の利用者拡大に取り組みされたい。</p> <p>○「ねんきんネット」については、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い、「持ち主不明記録検索」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た広報の実施、及び年金事務所における来訪者への利用呼びかけなど機構全体を通して、「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。</p> <p>これらの取組みにより、ユーザIDの発行件数が約1.5倍に増加していることから、引き続き、「ねんきんネット」の利用者拡大に向けて、創意工夫のうえ、取り組まれたい。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																																												
<p>金通帳」(仮称)の実施に向けた準備を進める。</p>																																															
<p>(4) 厚生年金基金記録との突合せ</p> <p>【評価の視点】</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(9) 厚生年金基金記録との突合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。第1次審査については、24年10月末までに厚生年金基金から審査依頼のあったものについて、25年3月末までを目途に審査を進める。第2次審査については、厚生年金基金等から適用事業所の人事記録等の調査結果の報告があったもののうち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。 	<p>(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)</p> <p>○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、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、訂正を行っています。(第1次審査、平成22年4月から本格実施)</p> <p>工程表上の期限である平成24年10月末までに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基金等から調査依頼があったものの、平成24年度末の審査の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="593 541 1531 646"> <tr> <td>24年10月末までの受付件数</td> <td>第1次審査終了</td> <td>第1次審査未了</td> </tr> <tr> <td>4,371,703</td> <td>4,371,703 (100%)</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>※第1次審査終了件数には、年金局に照会中のもの(1,258件)を含む。</p> <p>また、平成25年3月末までに、基金等から調査依頼があったものの、平成24年度末の審査の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="593 785 1531 911"> <tr> <td>25年3月末までの受付件数</td> <td>第1次審査終了</td> <td>第1次審査未了</td> </tr> <tr> <td>4,570,473</td> <td>4,455,481 (97%)</td> <td>114,992</td> </tr> </table> <p>○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、訂正を行っています(第2次審査、平成22年10月から本格実施)。</p> <p>平成25年3月末までに基金等から再度調査依頼があったものの、平成24年度末の審査の状況は下表のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="602 1115 1540 1220"> <tr> <td>25年3月末までの受付件数</td> <td>第2次審査終了</td> <td>第2次審査未了</td> </tr> <tr> <td>82,949</td> <td>26,753 (32%)</td> <td>56,196</td> </tr> </table> <p>※表中の件数は、1人(1オンライン記録)につき複数の不一致の理由がある場合(例えば、氏名の不一致と標準報酬月額の不一致がある場合)は、それぞれを1件と計上しており、人数ベースではありません。</p> <p>○平成24年度は、基金等からの提出期限である平成24年10月までに受け付けた第1次審査について審査を終えました。また、提出期限を過ぎた平成24年11月以降に受け付けた分を含む第1次審査全体についても97%について審査を完了しました。</p> <p>平成25年度は記録問題工程表達成に向け、引き続き、第1次審査(主に24年11月以降受付分)の審査・回答及び第2次審査の審査・回答を進める予定です。(なお、第1次審査の基金からの調査依頼が提出期限の直前及び提出期限後に大量に提出されたことから、年金局に対して、第2次審査でこのようなことがないように基金を指導するよう要請しました。)</p> <p>(参考) 24年度における基金からの一次審査受付件数の推移</p> <table border="1" data-bbox="537 1665 1920 1749"> <tr> <td>24年度</td> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>受付件数</td> <td>71,484</td> <td>15,575</td> <td>23,918</td> <td>56,602</td> <td>58,875</td> <td>118,424</td> <td>415,706</td> <td>61,953</td> <td>124,340</td> <td>12,454</td> <td>23</td> <td>0</td> </tr> </table>	24年10月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了	4,371,703	4,371,703 (100%)	0	25年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了	4,570,473	4,455,481 (97%)	114,992	25年3月末までの受付件数	第2次審査終了	第2次審査未了	82,949	26,753 (32%)	56,196	24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	受付件数	71,484	15,575	23,918	56,602	58,875	118,424	415,706	61,953	124,340	12,454	23	0	<p>評価：S</p> <p>○厚生年金基金記録との突合せについては、上記のとおり、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24年10月までに受け付けた第1次審査すべての審査を終了しました。25年度において引き続き、第1次審査(平成24年11月以降受付分)及び第2次審査の処理を進めていくこととしています。</p>	<p>評価：A</p> <p>○厚生年金基金記録との突合せについては、第一次審査の提出期限である平成24年10月末直前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。</p> <p>また、提出期限を過ぎた第一次審査が大量にあったにも関わらず、処理を進めていることについても評価できる。</p> <p>引き続き平成25年2月22日に改訂した記録問題工程表に基づき、迅速な処理を行い、25年度中を目途に必要な記録訂正を進められたい。</p>
24年10月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了																																													
4,371,703	4,371,703 (100%)	0																																													
25年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了																																													
4,570,473	4,455,481 (97%)	114,992																																													
25年3月末までの受付件数	第2次審査終了	第2次審査未了																																													
82,949	26,753 (32%)	56,196																																													
24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																			
受付件数	71,484	15,575	23,918	56,602	58,875	118,424	415,706	61,953	124,340	12,454	23	0																																			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>(5) その他の年金記録問題</p> <p>【評価の視点】 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。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等</p> <ul style="list-style-type: none"> 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)をはじめとして、各種回復基準等に基づき記録回復を進める。 <p>(10) 基礎年金番号の正確性の確保</p> <p>① 既に発生している重複付番の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的(4ヶ月毎)に、氏名、性別、生年月日及び住所が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番の解消を進める。 氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号について、計画的に同一人又は同一人と思われる者の判定を行い、基礎年金番号の重複の解消を進める。 <p>② 新規発生の防止</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日及び住所の確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。 基礎年金番号が未記載の資格取得届について、25年4月を目途に、氏名、性別及び生年月日が一致する番号が既にある場合、他と区分する基礎年金番号(仮基礎年金番号)による別管理ができるようシステム改善を進める。 <p>③ その他の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、34歳及び44歳到達者に対する適用を図ることに 	<p>○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)、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)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)、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)等に基づき、記録回復を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成24年4月～25年3月の年金事務所段階での記録回復件数 厚生年金 8,014件 国民年金 132件 合計 8,146件 <p>○基礎年金番号の重複付番の解消に向けて、平成24年6月、10月に機械的に氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出して、同一人調査を行い、その結果、重複付番が確認された者の情報を各翌月に年金事務所等に送付し、年金事務所等において重複付番の解消処理を行いました。(平成19年10月調査以降は4か月ごとに調査し、未処理は、次回調査時に対象として再抽出しています。)なお、氏名などの4項目が一致し、重複付番者として調査(以下「重複付番調査」という。)して重複付番を解消した数は、平成25年2月時点で3,402人、処理率96.4%となっています。</p> <p>【参考1】重複付番調査の状況</p> <p>平成24年2月 2,693人 平成24年6月末 処理済 2,487人(92.4%) 未処理 206人 平成24年6月 2,995人 平成24年10月末 処理済 2,876人(96.0%) 未処理 119人 平成24年10月 3,530人 平成25年2月末 処理済 3,402人(96.4%) 未処理 128人</p> <p>【参考2】重複付番調査対象人数の推移</p> <p>平成20年2月 6,857人 平成21年2月 4,178人 平成22年2月 3,358人 平成23年2月 3,016人 平成24年2月 2,693人</p> <p>○平成25年2月からは疑重複整理番号により番号調査中のものを調査対象に拡大するとともに、氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加えるシステム改修を実施しました。その結果、平成25年2月抽出分の調査対象件数は52,357件(このうち疑重複整理番号に係る対象件数は38,895件)となり、引き続き重複付番の疑いのあるものの解消を図っています。</p> <p>○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年金受給者96,392人について調査を行いました。その結果、平成25年3月末現在、</p> <ul style="list-style-type: none"> 16,835人の重複付番解消処理を実施 14,712人は重複付番解消済み 50,059人は別人 14,786人は重複付番解消に向け処理中となっています。 <p>○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)と基礎年金番号の平成23年度時点における「氏名・生年月日・住所」記録が同一である22,954人については重複付番の疑いがあることから、平成23年度から調査を実施しており、平成24年度においても、平成23年度調査結果の残りの4,611人について調査を行いました。その結果、平成25年3月末現在、</p> <ul style="list-style-type: none"> 1,615人の重複付番解消処理を実施(平成23年度からの累計で16,846人の重複付番を解消) 446人は重複付番解消済み(平成23年度からの累計で3,558人の重複付番解消済み) 1,320人は別人 1,230人は重複付番解消に向け処理中となっています。 	<p>評価：A</p> <p>○年金事務所段階での記録回復件数は、昨年度(平成23年4月～24年3月、厚生年金4,741件、国民年金322件、合計5,063件)に比べて大幅に伸び、多数の記録回復につながりました。</p> <p>○基礎年金番号の重複付番の解消については、氏名、性別、生年月日、住所の4項目一致による重複付番調査を行い平成25年2月時点で処理率96.4%となりました。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を強化(平成24年10月)した結果、番号調査の疑重複整理番号の発生が、対前年度33.4%減少の111,215件となりました。</p> <p>○さらに、重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発等の準備を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 同一人であると積極的に確認できないものについては仮基礎年金番号での別管理を行う。 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。 氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える。 3項目が一致するが機構で保有している情報のみでは同一人であることが確認できないものの解消を目指し、対象者あてに確認文書を送付する。 <p>○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員に対し、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(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行い基礎年金番号を付番しました。また、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に対して届出勧奨を行い、基礎年金番号の</p>	<p>評価：B</p> <p>○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取組が進んでいる。</p> <p>○基礎年金番号の重複付番解消のために定期的に行っている4項目一致者の抽出及び重複付番解消作業については、抽出条件に住所履歴と配偶者情報を加えるシステム改修を実施するなど、解消に向けて取組を進めている。</p> <p>○氏名、性別及び生年月日の3項目が一致する者のうち、重複付番の疑いのある年金受給者について調査を実施し、基礎年金番号重複付番の解消を進めた。予定の期日に終了しなかった現在処理中のものについては、速やかに解消に向けて処理を進める必要がある。</p> <p>○平成23年度に実施した住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せで抽出された重複付番疑い者について、平成25年3月において処理中のものについても、早急に処理を進める必要がある。</p> <p>○重複付番の新規発生防止については、平成25年4月から仮基礎年金番号が導入されるが、引き続き番号調査を徹底することが重要である。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価												
<p>より、未加入者への基礎年金番号の付番を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進める。 外国人の方についても、平成25年7月を目途に、重複付番の発生を防止するために必要なシステムの改善を進める。 <p>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。</p>	<p>○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を平成24年8月に実施しました。また、平成24年10月には、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、事業主に住民票、免許証の写又はパスポートの写等を求め本人確認を強化しました。これにより、疑重複整理番号による番号調査の件数が111,215件、対前年度33.4%減少となりました。</p> <table border="1"> <tr> <td>国年</td> <td>49,644件</td> <td>(対前年度 39,742件(44.5%)減)</td> </tr> <tr> <td>厚年</td> <td>52,948件</td> <td>(対前年度 13,434件(20.2%)減)</td> </tr> <tr> <td>共済等</td> <td>8,623件</td> <td>(対前年度 2,699件(23.8%)減)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>111,215件</td> <td>(対前年度 55,875件(33.4%)減)</td> </tr> </table> <p>○この他、重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発等を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 同一人であると積極的に確認できないものについては基礎年金番号を付番せず、「仮基礎年金番号」による別管理を行う。(平成25年4月実施) 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。(平成24年8月実施) 氏名、性別、生年月日、住所の4項目が一致する者を抽出している同一人調査の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える。(平成25年2月実施) 3項目が一致する被保険者等のうち重複付番の疑いがある者に対して、重複付番の確認のための「お知らせ」を送付する。(平成25年7月送付予定) <pre> graph TD A[新規資格取得届] --> B[3項目一致番号なし (システムにより判定)] A --> C[3項目一致番号あり] B --> D[番号調査] C --> E[既存の基礎年金番号に統合] D --> F[別人] D --> G[同一人] F --> H[基礎年金番号 新規付番] G --> E </pre> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(121万人)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(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。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(完全適用)を行い、基礎年金番号を付番しました。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に対しても届出勧奨等を実施し、基礎年金番号の付番を進めました。</p> <p>○死亡情報が未収録の基礎年金番号については、遺族給付に係る死亡者の死亡日が確認できる69,199件の収録作業を行いました。死亡日が確認できないものについては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の準備を行いました。</p> <p>○平成25年7月に外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えたシステムの稼働を予定しています。</p>	国年	49,644件	(対前年度 39,742件(44.5%)減)	厚年	52,948件	(対前年度 13,434件(20.2%)減)	共済等	8,623件	(対前年度 2,699件(23.8%)減)	計	111,215件	(対前年度 55,875件(33.4%)減)	<p>付番を進めました。</p> <p>○外国人のアルファベット氏名を管理し、併せて外国人に係る重複付番の発生を防止するための機能を備えたシステムの平成25年7月からの稼働に向け、今年度はシステム開発等の準備を進めました。</p>	
国年	49,644件	(対前年度 39,742件(44.5%)減)													
厚年	52,948件	(対前年度 13,434件(20.2%)減)													
共済等	8,623件	(対前年度 2,699件(23.8%)減)													
計	111,215件	(対前年度 55,875件(33.4%)減)													

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>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</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p>			
<p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(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、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。</p> <p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>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、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続きを確実に実施する。 また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの迅速化を図る。</p> <p>② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための国民年金法の一部を改正する法律案の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。 また、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行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。 なお、健康保険組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への届出勧奨に向けた準備を行う。</p> <p>③ 市町村や公共職業安定所との連携に努め、適正な届出を促進する。</p>	<p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(121万人)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(55万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。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きを行いました。 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。</p> <p>○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。 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きを行うとともに、新たな取組みとして、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か月後に実施することにより、第1号被保険者の届出によらない資格取得手続きの早期化を図りました。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題に対処するための国民年金法の一部を改正する法律案(第181国会において審議未了により廃案)の施行準備として事務処理及びシステム開発の検討などを進めました。なお、第183国会において、「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案」が平成25年6月19日に可決・成立し、平成25年6月27日に公布されました。</p> <p>①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、系統的に抽出した過去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)。 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。 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。 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。</p> <p>②上記①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) 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。 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。 さらに、過去2年を超える期間のみ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することとしています。</p> <p>③健康保険組合からの被扶養者情報の取得については、厚生労働省と提供方法について調整を進めました。</p> <p>○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。(544か所中501か所のハローワークで実施しました。)</p> <p>○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)を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。</p> <p>○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き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。市区町村における端末装置の設置数の拡大及び「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25年3月末で端末装置を設置している市区町村数は296市区町村。「ねんきんネット」の協力市区町村数は551市区町村となりました。 (端末装置又は「ねんきんネット」のいずれかを設置・導入している市区町村数は742市区町村。なお、平成25年4月1日に端末装置が「ねんきんネット」に統合され、「ねんきんネット」の協力市区町村数は894市区町村となりました。)</p>	<p>評価：A</p> <p>○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。また、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨などの対策に加え、新たな取組みとして、第1号被保険者の届出によらない資格取得手続きの早期化を図りました。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題については、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)。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24年11月以降)。</p> <p>○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き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。</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金の適用促進に向けた取組として、年度計画に基づく以下の取組を実施した。</p> <p>①住基ネットにより、把握した20歳到達者等に対する届出勧奨等を毎月着実に実施した。 また、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か月後に実施することにより早期化を図った。</p> <p>(20歳到達者届出勧奨数) 23年度→24年度 122万人(100%)→121万人(100%) (年金手帳送付数(20歳到達者)) 23年度→24年度 57万人(100%)→55万人(100%)</p> <p>②第3号被保険者不整合記録問題については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去2年より前に不整合記録を有する対象者を特定するためのシステムを構築(23,24年度) ・日本年金機構で23年度に過去2年以内の種別変更を行った者のうち、過去2年より前にも不整合記録がある者の種別変更届の届出勧奨を実施 ・過去2年より前の届出勧奨を行ってもなお届出がない場合における種別変更の手続きを実施 <p>等により、不整合記録の是正の取組が行われている。 さらに、種別変更の処理が行われた者に対し、後納保険料の納付の勧奨を行っており、将来の年金額を回復させるための取組が行われている。 なお、今後、健康保険組合及び共済組合等に係る情報の提供方法等について、さらに踏み込んだ関係団体との調整が必要である。</p> <p>③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、転職者等に対</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
			<p>する被保険者種別変更の届出勧奨や失業を理由とする特例免除制度について周知を行うなど、適用漏れや免除の申請漏れを防止するための取組が行われている。(544か所中501か所のハローワークで実施)</p>
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(2) 厚生年金保険等の適用を促進するため、未適用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。特に未適用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24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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組に当たっては、機構全体及び各年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、当該計画に基づき、効果的・効率的な推進に努める。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、重点的加入指導など各種取組について、平成24年度中に平成18年度の実績を回復することを念頭に、適切な目標を設定する。</p>	<p>○未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)の把握、適用(加入手続)の促進及び適用事業所の調査については、平成23年度末時点で把握している未適用事業所を3年以内に半減することを中期目標として掲げ、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しました。その中で平成18年度と同等以上の水準である重点的加入指導事業所数を目標に定め取組を推進しました。</p> <p>この結果、重点的加入指導を23,361事業所に対して実施する等、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げることができました。</p> <p>○未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)の把握及び適用促進については、平成23年度末時点で把握している未適用事業所(約24.6万件)を雇用保険の被保険者数が5人以上と5人未満に区分し、雇用保険の被保険者数が5人以上の事業所に対しては、年金事務所の職員が戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施し、雇用保険の被保険者数が5人未満の事業所については、外部委託の訪問による加入勧奨を実施しました。この取組の結果、7,139事業所を適用に結び付け、45,844事業所を適用対象外と確認し、残数は193,182事業所となりました。また、その後、新たに設立された事業所について、雇用保険の新規適用事業所(約17万件)と突合するとともに、公共職業安定所及び地方運輸局が保有する社会保険加入状況や民間情報会社による新規設立法人情報(約10万件)、年金事務所が独自で把握した法務局からの法人情報等(約10万件)を活用して、未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)(約37万件)を把握し、このうち、従業員50人以上の事業所については年金事務所の職員により、50人未満の事業所については外部委託により、加入指導・加入勧奨を実施しました。この取組の結果、125,352事業所を既に適用済等と確認、1,183事業所を適用に結び付け、55,874事業所を適用対象外と確認し、残数は194,658事業所となりました。</p> <p>○重点的加入指導を3回実施しても加入に応じない事業所を対象に立入検査を実施することとし、24年度において696事業所以上立入検査をすることを目標に掲げました。実績として目標を上回る731事業所に対し立入検査実施通知を発出し、臨場前に適用となった事業所は416事業所、臨場して適用に結び付いた事業所は57事業所となりました。</p> <p>また、平成23年度から引き続き厚生年金適用事業所と法人登記情報の突合せ、未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)への加入指導結果等の事蹟管理及び適用事業所への事業所調査結果の事蹟管理等をシステム化する改善に取り組んでおり、平成25年度に稼働する予定となっています。</p> <p>○これらの適用対策については、重点的加入指導実施事業所の2割以上を適用に結び付けることを目標とし、機構全体として適用に結び付いた事業所の割合は24.4%でした。また、事業所調査については、すべての適用事業所を4年に1回実施することを基本とし、適用事業所総数の1/4の事業所数を目標として設定し、事業所調査の達成率は116.5%と目標値を大きく上回る実績となっています。</p> <p>特に、都市部においては、戸別訪問による重点的加入指導を中心に実施することで事業主等との接触率の向上を図りました。この結果、適用に結び付いた事業所数は、8,322事業所と平成23年度の6,685事業所を1,637事業所上回る実績となりました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)の適用の促進については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、その中で平成18年度と同等以上の水準である重点的加入指導事業所数(15,420事業所)を目標に定め取組を推進した結果、重点的加入指導を23,361事業所に対して実施する等、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げました。</p> <p>○事業主からの適正な届出の促進については、事業主からの届出に対し事業実態や事実関係の確認を行うほか、文書による全事業所への注意・喚起により適正な届出がされるよう努めました。</p> <p>また、適正な届出をもって被保険者資格等の適正化を図ることを目的とする事業所調査についても平成18年度と同等以上の水準である、適用事業所総数の1/4相当以上の事業所数(421,728事業所)を実施することを目標として取り組んだ結果、491,188事業所と目標を上回る事業所調査を実施しました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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年度末に把握した未適用事業所(適用事業所となる可能性がある事業所。以下、「適用調査対象事業所」という。)を3年以内に半減させるとともに、平成18年度の実績水準を回復することを目標に取組が行われた。</p> <p>○平成23年度末に把握した適用調査対象事業所については、3年以内に半減させるべく着実な取組を行った。</p> <p>○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、適用に結び付いた事業所数も昨年度を上回ることができた。</p> <p>○適用事業所に対する調査は、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施する目標に対して、大幅に上回ることができた。</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年度末適用調査対象事業所の状況 <p>平成23年度末 24.6万事業所 → 平成24年度末 19.3万事業所 (5.3万事業所減)</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>① 未適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>厚生年金保険と雇用保険の適用事業所を突合するとともに、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活用することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。また、法務省における法人登記簿情報の入手及びそれに基づく加入勧奨事業の実施に向けた準備を進める。</p> <p>イ 未適用事業所への重点的加入指導及び認定による加入手続の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年度末までに外部委託による加入勧奨を実施したにもかかわらず、自主的な適用届の提出を行わない事業所について、重点的加入指導を実施し、着実に適用へと結びつける。 なお、重点的な加入指導対象事業所の選定に当たっては、平成23年度に実施した厚生年金保険と雇用保険の適用事業所の全数突合により把握した結果を活用する。 平成23年度末時点で把握しているすべての未適用事業所に対して、平成24年度以降、文書・訪問等による加入指導を実施する。その際、特に従業員の多い事業所から優先的に実施し、3年以内に未適用事業所を半減する。 重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて立入検査の上、認定による加入手続を実施する。 なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応するとともに、告発を行った際には、事業所名等の公表を行う。 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる確かな管理を実施する。 <p>② 事業主からの適正な届出の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格取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に対し、関係機関と連携を図り、重 	<p>○資格取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等については、関係機関からの情報提供を受け、重点的に調査を実施しました。</p> <p>○全喪届の適正な届出については、解散登記の記載がある法人登記簿謄本か雇用保険適用事業所廃止届の写し以外の確認書類を添付した事業所については、後日事業実態の確認を行い、被保険者0人事業所の実態調査(認定全喪)と併せて23,690事業所実施しました。</p> <p>○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、28,507件について事実関係の確認を行った結果、すべて正しいことを確認しました。</p> <p>○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査の際の指導や、保険料納入告知書送付時の文書同封などにより、全事業所に注意喚起を行いました。</p> <p>○事業所調査については、平成24年度からすべての適用事業所を対象として4年に1回実施することを基本とし、適用事業所総数の1/4相当以上(特別な事情がある場合には1/6相当以上)の事業所数を目標として設定し、目標を上回る491,188事業所の調査を実施し、そのうち過去の届出状況の適正性等を考慮した総合調査は94,561事業所実施しました。</p> <p>○厚生年金特例法への対応に関しては、該当事業主等に対して特例納付保険料の勧奨を行うとともに、納付勧奨に応じない事業主等に対しては、事業主名又は元役員の氏名の公表を行いました。なお、平成24年度における公表件数及び金額は、2,133件、11.6億円となっています。また、公表後も引き続き納付勧奨を行うこととしていますが、2,133件のうちの約3割は事業主又は役員であった者が死亡、所在不明等の理由により納付勧奨が困難となっており、公表後も納付が行われていない件数及び金額は2,075件、11.4億円となっています。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 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 <p>○厚生年金保険等の適用対策において、様々な情報を活用し適用調査対象事業所を把握していることは評価できる。今後は、把握した事業所をいかに速やかに適用事業所であるか否かを見極め、適用の促進につなげることが課題である。中期的な行動計画を策定するなど、今後さらなる取組の強化が必要である。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>点的な指導を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。また、総合調査及び定時決定時調査等の調査結果について、今後の取組に反映させる。 <p>③ 厚生年金特例法への対応 厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続きを実施する。</p>			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
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			
<p>【評価の視点】</p> <p>(1) 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24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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>行動計画に記載した以下の目標</p> <p>ア 平成22年度の最終納付率：平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>イ 平成24年度末における平成23年度分保険料の納付率：平成23年度末から4ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>ウ 平成24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</p> <p>エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p>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</p>	<p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。行動計画においては、①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・連携を強化すること、②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的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました。</p> <p>○特に平成24年度における現年度分納付率については、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に比較的所得が高い中長期未納者や免除等に該当する未納者など未納者属性分類に応じた特別催告状を2回送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、平成18年度以降低下傾向であった納付率に歯止めをかけ前年度の納付率を上回りました。(納付率改善事務所は312年金事務所中235年金事務所)</p> <p>○今後は、中期計画における目標の達成に向け、より効果が見込める対象者に属性分類に応じた督促を積極的に実施します。具体的には平成24年度から実施している特別催告状の取組をさらに拡大実施することとし、納付率が低調な若年層を中心に特別催告状を送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した効率的かつ効果的な取組を実施します。</p> <p><平成24年度における主な取組み>※市場化テスト事業実施分を含む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未納分納付書の送付 1,447万件 ・免除等申請勧奨状(ターンアラウンド)の送付 280万件 ・未納保険料納付勧奨通知書(催告状)の送付 1,114万件 ・特別催告状の送付 182万件 ・電話納付督促 5,260万件(内、市場化業者分 5,207万件) ・戸別訪問督促 576万件(内、市場化業者分 432万件) <p>○債権管理回収業務の経験を有する者を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する打合せ会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を継続して実施し協力連携を図りました。また、平成21年度及び平成22年度開始分の受託事業者に対しては、四半期ごとにヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けた助言・提案・指導を行いました。この結果、委託期間終了時(平成24年9月30日)においては、現年度保険料の達成目標については全契約30地区中3地区が達成し、免除承認件数についても29地区が達成することができましたが、過年度分保険料の達成目標は達成できませんでした。平成24年度における契約更新に当たっては、督促頻度を滞納者すべてに対し少なくとも6ヶ月ごとから3ヶ月ごとへ変更し、また、戸別訪問員の必須配置数を増員するなど納付督促体制の強化を図りました。さらに、受託事業者からの報告書について督促結果の分析などを追加し、より適切な実績及び成果の測定・把握を可能としました。</p> <p>○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312ヶ所の年金事務所のうち、平成23年度には収納対策強化指定年金事務所として指定した29ヶ所の年金事務所を54ヶ所に拡大し指定しました。強化指定年金事務所について、本部とブロック本部との連携のもと取組の進捗管理及び指導を強化した結果、42ヶ所の年金事務所において前年度の納付率を上回りました。</p> <p>○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促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、強制徴収による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により2年以内の完結を目指した取組を進めました。(最終催告状の送付件数は約7万件で、前年比約3.8万件的増、差押え件数は約6,200件で、前年比約1,200件の増)また、研修センターにおいて徴収(収納)職員(約600人)を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等(約1,300人)を対象に実務研修を実施しました。滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任対象者に取組等を進めた結果、平成24年度中に国</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金保険料の納付率については、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施等に取り組み、平成24年度の現年度納付率は59.0%と前年度を上回りました。</p> <p>○現年度納付率の状況をブロック別にみると、全てのブロック(9ブロック)で前年度を上回り、事務所別では235事務所(平成23年度は81事務所)が前年度を上回る結果となりました。</p> <p>○平成24年度においては、目標達成に向けた取組強化として特別催告状を積極的に実施したことにより納付率の改善が図られたものと考えられます。今後は、目標達成に向け、さらに市場化テスト事業者と連携を密にした特別催告状の取組を充実強化することとしております。また、市場化テスト受託事業者との一層の連携を強化するとともに口座振替及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に取り組むこととしています。また、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行います。</p> <p>○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組みましたが、口座振替実施率は、前年度を0.3ポイント下回る結果となりました。</p> <p>○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、前年度と同等以上の水準を確保し、年度計画の目標を達成しています。特に、クレジットカードによる納付件数については、大幅な伸びを示しています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組みについては、年度計画及び行動計画に基づき着実に実施されており、その結果、</p> <p>①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かったこと</p> <p style="text-align: center;">〔 23年度分 → 24年度分 〕 58.6% → 59.0%</p> <p>②過年度1年目の納付率が上昇に転じたこと</p> <p style="text-align: center;">〔 22年度分 → 23年度分 〕 62.2% → 62.6%</p> <p>③過年度2年目の納付率の下げ幅が縮小したこと</p> <p style="text-align: center;">〔 20年度分→21年度分：△1.6% 〕 〔 21年度分→22年度分：△0.7% 〕</p> <p>④特別催告状による納付督促、年金事務所と市場化テスト受託事業者との協力・連携による納付督促を強化し、全312事務所中235事務所が前年度の納付率を上回ったこと</p> <p>⑤収納対策強化指定年金事務所の54事務所中42事務所が前年度の納付率を上回ったこと</p> <p>⑥最終催告状及び督促状の送付件数が前年度比で概ね倍増し、差押え件数も前年度を大幅に上回ったこと</p> <p style="text-align: center;">〔 ・最終催告状送付件数 〕 23年度 → 24年度 30,045件→68,974件</p> <p style="text-align: center;">〔 ・督促状送付件数 〕 23年度 → 24年度 17,615件→34,046件</p> <p style="text-align: center;">〔 ・差押え件数 〕 23年度 → 24年度 5,012件 → 6,208件</p> <p>などから、効果的・効率的に実施されたものと評価できる。</p> <p>【数値目標】</p> <p>○平成22年度分の最終納付率：64.5% (現年度納付率からの伸び幅) 年度計画：+5.5ポイント程度 実績：+5.2ポイント</p>
<p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>イ 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の</p>			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>伸び幅を確保すること。</p> <p>ウ 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、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%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。</p> <p>エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。</p> <p>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については、前年度と同等以上の水準を確保すること。</p> <p>を目標とする。</p> <p>② 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。</p> <p>なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。</p> <p>また、次回契約更改(平成24年10月)に当たっては、督促の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。</p> <p>③ 収納対策強化指定年金事務所の指定納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。</p> <p>④ 強制徴収の着実な実施</p> <p>一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。</p> <p>強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納</p>	<p>税庁委任に至った案件はありませんでした。(なお、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象者の約22%は保険料納付となっています。)</p> <p>○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。</p> <p>また、保険料免除、学生納付特例及び若年者納付猶予制度等の利用者に対して、当該期間についての追納制度を周知するために個別勧奨を実施しました。</p> <p>○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、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しましたが、平成24年度における口座振替実施率は35.3%と平成23年度末の35.6%を0.3ポイント下回りました。</p> <p>○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、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成24年度の合計数は、1,483万件となり、前年度の1,381万件を上回りました。</p> <p>○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,736市区町村から提供を受けており、昨年より未提供の市区町村数が1市区町村減少しました。(平成23年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,735市区町村)</p> <p>○市区町村初任担当事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。</p> <p>○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>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。</p> <p>◆後納制度の実施状況(平成24年8月から平成25年3月まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お知らせの送付数 1,335万件 ・相談件数 64万件 ・コールセンター応答数 33万件 ・後納申込書受付数 55万件 ・納付対象月数(保険料額) 944万月(1,388億円) ・納付月数(保険料額) 574万月(845億円) <p>○後納制度の利用を促進するため、ポスターを作成し市区町村、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)</p> <p>○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)</p> <p>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。(平成24年11月～ 63万枚)</p>		<p>○平成23年度分の平成24年度末時点の納付率：62.6% (現年度納付率からの伸び幅) 年度計画：+4.0ポイント程度 実績：+3.9ポイント</p> <p>○平成24年度分の現年度納付率：59.0% (対前年度比) 年度計画：低下傾向から回復 23年度：△0.7ポイント 24年度：+0.3ポイント</p> <p>○口座振替実施率 23年度→24年度(対前年度比) 35.6%→35.3%(△0.3ポイント)</p> <p>○コンビニエンスストア利用件数 23年度→24年度(対前年度比) 1,223万件→1,316万件(+93万件)</p> <p>○インターネットバンキング利用件数 23年度→24年度(対前年度比) 40万件→41万件(+1万件)</p> <p>○クレジットカード納付件数 23年度→24年度(対前年度比) 118万件→126万件(+8万件)</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>処分を実施する。</p> <p>また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で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積極的に活用する。</p> <p>⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成23年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成25年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。</p> <p>⑥ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度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。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。</p> <p>⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力所得情報の取得や周知等に係る協力等、市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。</p> <p>⑧ 公的年金制度に対する理解の促進 公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、周知活動を集中的に行う。特に大学生等の若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。</p> <p>⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、施行に向けた準備を的確に行うとともに、対象者への届出勧奨を行い、本制度利用者の実情に配慮しつつ、制度の利用促進を図る。</p>	<p>○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)</p> <p>○社会保障と税の一体改革における議論を踏まえ設定した新たな目標の達成に向け、未納者属性に応じた収納対策の推進等を図る行動計画を策定し、収納対策の強化を図り取り組みました。</p> <p>また、平成25年2月に社会保障・税一体改革担当大臣の下に「年金保険料の徴収体制強化のための検討チーム」が設置されたことを受け、厚生労働省と連携し、有効な収納対策の強化等について検討を行いました。</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>⑩ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の強化を図る。</p>			
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p>		<p>評価：A</p>	<p>評価：A</p>
<p>【評価の視点】</p> <p>(2) 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24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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保 <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p> <p>② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。 ・なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。 ・現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取った上で、きめ細かな納付指導を行 	<p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進しました。</p> <p>○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、平成24年度口座振替実施率は83.0%と、前年度の実績82.7%を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む。)は、98.1%と前年度98.0%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。)についても、96.9%と前年度96.5%を上回りました。</p> <p>○基幹業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実にを行いました。また、インターネット公売を新たに開始するなど取り組みを強化した結果、平成24年度の差押事業所数は22,556件と前年度の17,798件を大きく上回りました。</p> <p>○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、平成24年度中での委任には至りませんでした。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、平成25年5月に国税庁に3件委任しました。また、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象事業所の約47%は保険料納付となっています。</p> <p>○保険料債権管理の一環として、従来より時効中断措置の徹底を図っており、平成24年度においても引き続き給付財源である保険料債権の確保に努めました。</p>	<p>○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、保険料収納率も前年度を上回りました。</p>	<p>○保険料の口座振替については、新規適用の事業所への勧奨を推進したことなどにより、厚年では対前年度+0.3%など、年度計画を達成していると言える。</p> <p>(口座振替実施率：%) 23年度→24年度(対前年度) 厚年 82.7→83.0(+0.3) 健保 82.9→83.2(+0.3) 船保 68.9→68.7(-0.2)</p> <p>○収納率については、厚年では対前年度+0.1%など、3制度ともに昨年度実績を上回る結果となった。また、滞納処分(差押え)については、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対し、金融機関、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押え予告通知等による納付督促に努めた結果、大幅な増となった。</p> <p>○以上の結果から、口座振替率、収納率、特に滞納処分(差押え事業所数)は対前年度実績を大幅に上回り、年度計画は達成したと言える。なお、滞納事業所の減少については、早期の納付指導等の効果と考えられる。</p> <p>主な指標</p> <p>○保険料決定額(過年度分を含む) 23年度→24年度(億円) 厚年 239,581→246,116 健保 76,722→81,192 船保 378→374</p> <p>○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)</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>う。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。 さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。 			<ul style="list-style-type: none"> ○滞納事業所数 23年度 162,735 24年度 154,013(-8,722) ○差押事業所数 23年度 17,798 24年度 22,556(+4,758) ○不納欠損額(億円) 23年度→24年度 厚年 380→362 健保 191→188 船保 4→4

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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%にできるだけ近づけるように取組を推進すること等年金給付の迅速な決定に向けた取組や年金給付の事務処理誤りを防止するための措置、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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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（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。）</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、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%にできるだけ近づけるように取組を推進する。</p> <p>なお、達成率の低い障害厚生年金については、年金事務所・事務センターから本部への年金請求書の送付期間の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。</p> <p>② 正確な支給</p> <p>年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、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徹底等を図る。</p> <p>③ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組</p> <p>受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢(60歳又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を行う。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方</p>	<p>○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、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て、迅速な決定、年金のお支払に取り組んでいます。</p> <p>＜設定したサービススタンダードの内容＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害基礎年金：3か月以内 ・障害厚生年金：3か月半以内 <p>○平成24年度においては、いずれも概ね前年度の実績を上回り改善が図られ、サービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金及び障害厚生年金を除き目標の90%台となりました。</p> <p>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、適時、適切な指導、支援を行いました。</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き、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を図るとともに、達成率を改善するため、11月に本部の行動計画を策定して取組の強化に努めてきました。この結果、達成状況については、前年度の45.2%から59.3%(3月単月では82.6%)と、14.1%改善されました。また、未処理件数については、7,405件から5,352件、平均所要日数については114.1日から103.9日と前年度より改善を図ることができました。</p> <p>○業務の実施に係る手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアルに発出済の指示依頼を毎月収録して、適正な業務処理に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 79件(うち年金給付に係るもの 26件) <p>○また、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、10月にブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修(受講者数40人)、11月に代表年金事務所、12月に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(受講者数47人(代表年金事務所)46人(事務センター)) ・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て、11月及び12月に事務センターの年金給付グループの職員を対象とした年金給付事務研修(受講者数108人) ・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(5ブロック) ・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(8ブロック) ・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 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>公的年金等の受給者の扶養親族等申告書にかかる注意喚起 賞与支払届(70歳以上被用者を含む)にかかる注意喚起 公的年金等の源泉徴収票等にかかる注意喚起 国民年金各種届出等の事務処理誤り事例 厚生年金保険適用関係の事務処理に関する注意喚起</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載 <p>○時効特例給付の業務処理について、担当職員からの問題提起等を契機として、平成25年1月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、当該時効特例給付の支給に当たり業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しました(4月に調査結果公表)。具体的には、調査対象となった10ケースのうち4ケースについて業務処理の不統一が認められ追加支払いが必要であること、残りの6ケースについても不統一の可能性があると判明しました。また、その要因として、処理基準等の整備がされておらず、周知徹底も不十分であること、指導監督官庁との関係などの問題が指摘されています。</p> <p>○調査結果を重く受け止め、今後、これまでに処理した時効特例給付の全件(310万件)を対象に検証を行い、業務処理</p>	<p>評価：C</p> <p>○年金給付については、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、一部を除いて設定した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ました。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度の目標である90%と大きく乖離しています。引き続き、本部の審査体制の維持とスキル向上により、本部処理日数の短縮に努めるとともに、事務所・事務センターとの連携を強化し、進達日数及び返戻率の削減を図り、目標を達成できるよう取組を進めることとしています。</p> <p>○時効特例給付の業務処理について、調査委員会の実態把握の結果、処理基準の整備や周知徹底などが不十分であったことにより業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しましたが、正確な支給やお客様の年金権確保の観点に照らし、今回の問題を重く受け止めています。今後、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を確実に実施していくこととしています。</p> <p>○また、職員の意見を十分汲み取ることができなかったという、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さについては、今回の問題の反省に立ち、管理職員が常に問題意識を持ち職員の意見に真摯に向き合い、風通しの良い職場環境となるよう取り組むこととしています。</p>	<p>評価：C</p> <p>○年金の迅速な決定についての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改善が図られている。</p> <p>○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するが、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。</p> <p>サービススタンダードの達成率 ※最終年度において90%以上を目標。</p> <p>○老齢基礎年金(2か月以内) 23年度→24年度 98.0%→97.8%</p> <p>○老齢厚生年金(2か月以内) 23年度→24年度 97.5%→97.5%</p> <p>○遺族基礎年金(2か月以内) 23年度→24年度 93.8%→94.2%</p> <p>○遺族厚生年金(2か月以内) 23年度→24年度 88.3%→91.2%</p> <p>○障害基礎年金(3か月以内) 23年度→24年度 94.6%→95.5%</p> <p>○障害厚生年金(3か月半以内) 23年度→24年度 45.2%→59.3%</p> <p>○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。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付する。</p> <p>④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化 新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略について周知する。また被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。</p>	<p>の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止に取り組むこととしています。対応策の実施に当たっては、年金局とも調整しながら、的確に検証を行い、取組を進めていくこととしています。</p> <p>○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、60歳又は65歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>○60歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、60歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>○また、昭和28年4月2日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)の受給開始年齢が61歳以降に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)」を平成25年2月から平成26年12月までの間、原則として60歳に到達する3か月前に送付しています。</p> <p>○老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69歳到達月に送付しています。</p> <p>(平成24年度送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金請求書(ターンアラウンド方式) 1,457,941件 ・老齢年金のお知らせ(はがき) 198,713件 ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 133,166件 ・老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)(はがき) 146,982件 ・年金請求を促すためのお知らせ(はがき) 23,144件 <p>○平成24年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申出書を提出した者に対して、毎月「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡の届出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届出の省略を実施しました。なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。</p> <p>【参考1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,009,931件(平成24年度)</p> <p>【参考2】住民票コードの収録率(平成25年3月現在) 受給権者:98.9%(平成24年5月の98.7%から0.2%増) 被保険者:89.0%(平成24年7月の88.4%から0.6%増)</p>		<p>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。</p> <p>○年金受給にできる限り結びつけていくための取組については、ターンアラウンド方式による裁定請求書の送付を実施するなどの取組を行っている。</p> <p>また、平成23年から開始した、69歳到達月に年金の受給資格を満たしながら請求を行っていない方等に対する「お知らせ」の送付の取組を引き続き行っており、評価できる。</p> <p>○住基ネットを活用した届出手続の簡素化については、新たに受給者となった者について、住民票コードの収録状況等や届出の要否についてのお知らせの実施、被保険者については、資格取得時や住所変更時に住民票コードの収録作業を進めるなどの取組を行ったことは評価できる。引き続き未収録者の収録に向けて努力されたい。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価															
4. 相談、情報提供に関する事項																		
(1) 年金相談の充実		評価：S	評価：A															
<p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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：前年度の当該率と同等以上の水準を確保（最終年度においては、当該率を70%以上とすることを目指す。） 	<p>○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割相当を正規職員が対応）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。</p> <p>[一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況]</p> <table border="1" data-bbox="566 520 1570 632"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> <th>平成26年度当初</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配置計画</td> <td>1割程度</td> <td>2割程度</td> <td>3割程度</td> <td>4割程度</td> </tr> <tr> <td>配置実績</td> <td>20.9%</td> <td>28.7%</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注1）実績は、翌年度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。</p> <p>○また、今後の年金機能強化法、年金生活者支援給付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、平成27年4月当初までにお客様相談室のバックヤードの体制強化等を図ることとした、「年金事務所における年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針」を平成25年2月に策定しました。</p> <p>○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(19時まで)及び第2土曜日における年金相談を実施しました。</p> <p>○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「年金相談体制の確立に向けた基本方針」に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員等配置計画を策定し計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、年金事務所の優良研修教材の全国展開や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施 ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はP84⑬に後述） ・窓口の混雑状況及び窓口の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 ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引続き実施 ・混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中216事務所（平成25年3月末）に拡大。（平成23年度198事務所） ・相談待ち時間が1時間を超える年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導（年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等）を実施 ・ねんきんネットの充実やHPの充実（Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等）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 <p>○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。上記のような取り組みを行った結果、平成24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1か月平均0か所（平成23年度同1か所）に、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均12か所（平成23年度同27か所）となり、いずれも平成23年度に比べ減少しました。</p> <p>○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、さらに埼玉、愛知、岐阜、三重の40年金事務所に導入し123年金事務所にサービス拡大しました。（平成25年4月実施） （平成22～23年度導入事務所：千葉、東京、神奈川、大阪、京都、兵庫、奈良の83事務所） なお、上記サービスを導入した年金事務所の待ち時間について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い、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図りました。（平成23年9月から実施。順次拡大）</p> <p>○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</p>		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%	—	—	<p>○年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較し相談件数はほぼ同様であるが、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12か所となっており、それぞれ昨年度の1か所、27か所に比べ改善を図ることができました。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。</p> <p>○コールセンターの応答率は平成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。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に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。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。</p>	<p>○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。また、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箇所に比べ改善が図られた。</p> <p>○「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、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23年度の60.1%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。</p> <p>○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。</p>
	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%	—	—														
<p>(1) 年金相談の充実</p> <p>平成24年度は、「マイナススライド」、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」、「気になる記録の確認キャンペーン」等により、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取り組みを進め、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。</p> <p>なお、「年金確保支援法に基づく後納制度の施行」、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターを設置する。</p> <p>① 相談窓口体制の強化のため、大・中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、雇用保険との調整、併給調整等）は基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を平成26年度当初までに計画的に構築することとし、平成24年度においては、常設相談窓口ブースの2割程度の正規職員化を目指す。</p>																		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価														
<p>(平成26年度までに順次対応)</p> <p>② 年金事務所等における待ち時間の短縮や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、年金相談について以下の取組を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>③ 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以下の対策を引き続き講じる。</p> <p>ア 窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。</p> <p>イ 年金事務所において、混雑時の待ち時間の目安の情報提供を行う。</p> <p>ウ 手続きの十分なお案内を行うこと(記入例の作成、必要書類の明確化)により、年金事務所へ来訪頂く回数を減らす。</p> <p>エ 相談内容に応じたブースを設置(難しい事例、簡単な届出)することにより、相談の効率化を図る。</p> <p>オ 昼休み等の全所的対応体制を構築することにより、お客様の滞留が極力生じないようにする。</p> <p>カ 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。</p> <p>キ 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。</p> <p>④ 「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」(窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)をホームページ等でリアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス)について、相談窓口が混雑している年金事務所が多い地域への導入拡大を図る。</p> <p>⑤ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&Aの掲載等により入電数の減</p>	<p>る相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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(平成24年11月、平成25年1月～3月に100席増席、平成24年11月～平成25年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) ・ 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 ・ 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 of 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24年3月11.4分、平成25年3月9.7分)し応答呼数を増加化 ・ 大量に送付する通知書(年一通知24年6月、振込通知書(介護保険料変更)及び扶養親族等申告書24年10月、源泉徴収票25年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(3回)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 ・ 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) ・ 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。 (平成23年度試行実施事務所数 25事務所 平成24年度試行実施事務所数 37事務所) <p>○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。上記の取り組みを進めることにより、結果として平成24年度の応答率は78.7%(平成23年度60.1%)と改善しました。(なお、総呼数には、電話はつながったものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。)</p> <p>○相談業務の質的向上を図るため、昨年に引き続き相談業務担当職員への研修資料として優良事例(事務処理誤りを防ぐために(自己点検シート等)、窓口装置研修用デモシステムの研修資料)を全国展開しました。(平成25年3月)</p> <p>○「来訪相談管理運営マニュアル」の改正(平成24年8月)を行い、相談ブースの対応時間の短縮化を図るため、待ち時間中の添付書類の確認や簡単な制度説明を行う「フロア担当者」を設置するとともに、窓口仕分け、待ち時間管理、バックヤードとの連絡調整など、受付窓口担当者の業務の明確化を行いました。</p> <p>○平成24年3月に全国展開した年金相談業務のサービスの向上と効率化に向けた改善の優良取り組み事例について引き続き展開した。 (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵送提出を目的とした電話相談事跡シート作成による請求用紙・記載例の送付 ・ 障害年金相談対応チェックシート <p>○各都道府県の社会保険労務士に委託している「年金記録相談窓口ブース」の「一般年金相談ブース」への転換を平成23年度から段階的に進めています。</p> <table border="1" data-bbox="537 1583 1745 1759"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">社会保険労務士会委託窓口数</th> </tr> <tr> <th>記録相談窓口数</th> <th>一般相談窓口数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成23年10月1日</td> <td>163 ブース</td> <td>184 ブース</td> </tr> <tr> <td>平成24年4月1日</td> <td>136 ブース</td> <td>235 ブース</td> </tr> <tr> <td>平成25年4月1日</td> <td>72 ブース</td> <td>346 ブース</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 社会保険労務士に委託している「一般相談窓口数」は記録相談窓口から転換したブース数と当初から一般相談窓口として委託したブース数の合計である。</p> <p>また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、地域の実情に応じて順次社会保険労務士会へ委託の拡大を行って</p>		社会保険労務士会委託窓口数		記録相談窓口数	一般相談窓口数	平成23年10月1日	163 ブース	184 ブース	平成24年4月1日	136 ブース	235 ブース	平成25年4月1日	72 ブース	346 ブース		
	社会保険労務士会委託窓口数																
	記録相談窓口数	一般相談窓口数															
平成23年10月1日	163 ブース	184 ブース															
平成24年4月1日	136 ブース	235 ブース															
平成25年4月1日	72 ブース	346 ブース															

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価												
<p>少を図る。</p> <p>また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善（FAQ、相談事跡の入力処理など）、混雑期の臨時ブースの増設等の運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。</p> <p>⑥ 相談業務の質的向上と効率化を図るため、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」の活用や「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（高齢、障害、遺族、諸変更等）を徹底する。</p> <p>⑦ 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について全国展開を図る。</p> <p>⑧ 年金記録問題対応の進捗に伴い、各都道府県の社会保険労務士会に委託している「年金記録相談窓口ブース」委託を「一般年金相談窓口ブース」への委託に段階的に転換する。</p> <p>また、年金事務所が実施する出張相談業務についても、段階的に各都道府県社会保険労務士会への委託の拡大を図る。</p> <p>⑨ 常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部での相談や遠隔地出張相談の充実を図る。</p> <p>⑩ 年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、年金相談センター（街角の年金相談センター、常設型出張相談所）を管轄する年金事務所と運営する社会保険労務士会が定例会議等を通じて連携をとり、市町村等関係団体の協力のもと年金相談センターの周知広報などの利用促進に向けた取組を実施する。</p> <p>⑪ 年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協等を活用し、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。</p>	<p>います。</p> <p>○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（練馬、武蔵野、厚木、西宮）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（佐賀）といった地域バランス等を考慮し、5か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成24年9月から順次設置）</p> <p>○全国66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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○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、農協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。</p> <table border="1" data-bbox="566 793 1644 898"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出張相談実施回数</td> <td>7,958回</td> <td>8,332回</td> <td>7,059回</td> </tr> <tr> <td>相談者数</td> <td>148,258人</td> <td>147,761人</td> <td>123,765人</td> </tr> </tbody> </table> <p>（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。</p> <p>○市区町村における「ねんきんネット」の導入については、利便性を高めるために、端末装置の「ねんきんネット」への統合による応答時間の大幅な短縮や、国民健康保険業務での使用を可能とすることなどを実施しました。これにより、「ねんきんネット」導入済市区町村数は大幅に拡大し、平成24年4月1日においては518でしたが、平成25年4月1日には894となりました。</p> <p>（なお、端末装置の「ねんきんネット」への統合前（平成25年3月）は551でした。）</p> <p>○相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CS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）定め、ブロック本部及び年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築 ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開（平成25年3月実施） ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、記録照会回答票等の記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号等へのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました（平成25年4月実施） ・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施（平成24年5、7、9月、平成25年2月実施）また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施（平成23年7月から随時実施） ・年金相談窓口新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック（テスト）、スキルチェック後のOJTによる補講を実施。（平成24年4月、7月、10月、平成25年1月実施） ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成24年8月実施） 		平成22年度	平成23年度	平成24年度	出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回	相談者数	148,258人	147,761人	123,765人		
	平成22年度	平成23年度	平成24年度												
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回												
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人												

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>⑫ 端末装置の設置及びねんきんネットの協力市区町村数の拡大を図るなど、市区町村との連携強化に取り組む。</p> <p>⑬ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。</p>			
<p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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行ったか。また、年金個人情報提供の充実を行ったか。</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>ア 目的や対象に応じて適切な媒体を選定することにより、より効果的な周知活動の実施を図る</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正に伴う施行事務の円滑な実施のための改正内容の周知活動 ・ 国民年金の保険料について、口座振替割引制度、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、電子納付やコンビニ収納等についての周知活動 ・ 健康保険、厚生年金等の適用の適正化及び適正な保険料収入の確保並びに保険給付の適正化のため、被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動 ・ 合算対象期間(カラ期間)、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 	<p>○国民年金保険料の納付を促進するため、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、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。(再掲)</p> <p>○各種説明会及び事業所調査等の機会を活用し、被保険者資格等適正な届出及び保険料の納期内納入等について、事業主に対する周知活動を実施しました。</p> <p>○地域年金展開事業への取組み</p> <p>公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした地域年金展開事業を平成24年4月から開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県代表事務所においては、総務調整課を設置し、特定業務職員を1名配置するとともに、新たに強化年金事務所(各ブロック2事務所)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(平成24年4月)。 ・ 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(年金セミナーや年金委員研修会等)を行いました(平成24年度 大学や高等学校等 515件、年金委員研修 593件)。 ・ 地域年金展開事業を推進するために、地域の関連団体(社会保険労務士会、教育関係機関等)や自治体と連携した地域年金事業運営調整会議を全国26道県において開催しました。 ・ 若い世代向け対象に作成された公的年金制度の啓発資料「知っておきたい年金のはなし」について、保険料免除に関する説明など国民年金に関する情報を追加、よりわかりやすい内容に改編するとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望にも応えました(平成25年3月)。 ・ 退職された方への年金手続きのご案内等を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険や法改正に関する情報を追加、改編するとともに管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました(平成25年3月)(再掲)。 <p>○公的年金制度の内容やメリットを記載した「知っておきたい年金のはなし」、各種手続等に関する「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」、「厚生年金保険・健康保険制度のご案内(事業所向け)」等をホームページに掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知しました。</p> <p>○平成24年度「ねんきん月間」の取り組みとして、各年金事務所において大学生等に対する学生納付特例制度の周知や広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました(再掲)</p> <p>○年金委員の活動促進のために以下のような措置を講じました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根差した活動の展開を図る「地域年金展開事業」を全国展開しました。具体的には平成24年度に全国26道県で地域年金事業運営調整会議を開催するとともに、公的年金制度周知活動として大学や高等学校等で515件の出前授業、年金委員研修会で593件の年金セミナーを実施しました。</p> <p>○また、地域年金展開事業を推進するうえで、代表年金事務所の体制強化を行うとともに強化事務所の設置(全国で18か所)、公的年金制度啓発資料の作成や11月の年金月間においては全国で「地域年金展開事業」活動の強化推進等を実施しました。</p> <p>○年金委員活動の活性化を図るために、年金情報充実(公的年金制度の解説資料作製、研修会の実施、機構ホームページ内容の見直し等)を行い、現場から要望の強かった年金委員事務手続きの簡素を化の実現と厚生労働大臣表彰実現のための年金局へ働きかけを行いました。</p> <p>○「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、年金加入記録に関する情報提供を行いました。(平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付)</p>	<p>評価：B</p> <p>○社会保険事業の効果的な周知活動については、以下のような取組を行った。</p> <p>①国民年金保険料の納付を促進するため、コンビニエンスストアでの納付、電子納付及びクレジットカードによる納付方法等について納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により周知を図った結果、いずれの納付方法も、前年度を上回る水準を確保。(利用等実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニエンスストア利用件数 23年度→24年度(対前年度) 1,223万件→1,316万件(+93万件) ・ インターネットバンキング利用件数 23年度→24年度(対前年度) 40万件→41万件(+1万件) ・ クレジットカード納付件数 23年度→24年度(対前年度) 118万件→126万件(+8万件) <p>②地域の大学や高等学校等に出向き年金制度、保険料免除に関する説明など地域に根ざした地域年金展開事業を開始(平成24年4月)。(事業実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大学・高校等：515件 ・ 年金委員研修：593件

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>ウ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざして次のような活動の展開を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> 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勧奨活動 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進（特に、年金委員に対しては、地域や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修を充実するほか、ホームページを通じた積極的な情報提供等の支援を行う） <p>エ 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。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。また、大学等構内における相談会の開催、卒業生への周知について大学等への協力依頼を行うなど、学生納付特例・若年者納付猶予制度の周知を行う</p> <p>オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）機能を活用して、以下のような改善に取り組む</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページ掲載情報のタイトルの分かりやすさの追求、デザインの統一などにより、お客様が利用しやすい画面構成となるよう工夫する。 ホームページのアンケート回答やアクセス件数を分析して、お客様の意見を反映した、わかりやすい情報となるよう工夫する。 ホームページ掲載情報を担当する各部署が容易にコンテンツ作成や変更を行えるような運用に努め、お客様への情報提供の迅速化を図る。 <p>カ 年金Q&Aについては、国税庁のタックスアンサーに倣い23年度に付加したQ&A内各機能（キーワード検索、見出し項目表示、関連Q&A表示、アクセスランキング表示）について、今後の利用状況を踏まえ、引き続き、改善・充実に努める。また、利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」を策定し周知を図りました（平成24年4月）。 年金委員に対してブロック本部や年金事務所単位で委員研修を実施しました。また、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）。 ホームページに上の「年金委員のページ」には、年金記録再確認キャンペーンの周知や地域型年金委員の活動に関する手引きなどその時節に応じたタイムリーな情報提供に努めました。 年金委員の活動支援の一環として、退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」について、雇用保険制度、法改正の記事を追加するなど、内容の見直しを行うとともに、管理帳票として印刷・発行することにより、現場からの増刷要望に応えました（平成25年3月）。 年金委員の委嘱手続きの簡素化（例：「職域型年金委員」に係る年金委員証明書の簡素化、本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大等）を実現しました（平成24年4月）。 年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する表彰制度を創設し（理事長表彰、ブロック本部長表彰）、表彰を実施しました（平成24年11月）。また、以前から強い要望がある年金委員への厚生労働大臣表彰については、厚生労働省に対して実施実現の要請を行いました（平成25年度に実現される運びとなりました）。 <p>○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。（再掲）</p> <p>○分かりやすく利用しやすいホームページにするため、CMSを利用し、以下の運用を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成担当者へCMS利用マニュアルの操作研修を行い、ホームページ全体のデザインが統一されるよう徹底しました。 掲載情報は平易な表現にすることに努め、リンクの設定や添付ファイルの掲載場所はお客様が利用しやすい画面構成となるよう工夫しました。 アンケートで寄せられた意見の分析やアクセス件数の集計を行い、お客様ニーズに合致した記事の表現やレイアウトに改善することで、ホームページを見やすくするよう努めました。 マニュアルの補足資料を充実させて作成担当者の記事作成支援を行い、お客様への情報提供の迅速化を図りました。 <p>○年金Q&A内に、見出し項目表示、アクセスランキング表示、関連分類表示の機能を付け、お客様が必要とする情報によりたどり着きやすくなるよう、表示方法を改善しました。また、お客様から寄せられるアンケート結果を踏まえ、適宜Q&Aの内容の改善を行いました。</p> <p>○「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）以外の方にははがき形式で直近1年間の年金加入記録に関する情報提供を行い、節目年齢の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行いました。（平成24年4月から平成25年3月末までに、約6,578万人に送付）</p> <p>○ホームページから受け付け、年金見込額試算を送付する事業については、平成24年度に10,000件の受付でした（平成23年度18,415件）。なお、この事業は「ねんきんネット」に統合したため、平成25年3月で終了しました。</p> <p>○平成24年度中に、協力市町村において9,683件、協力郵便局において100件、コールセンターにおいて4,717件、「ねんきんネット」による年金記録の交付を実施していただきました。平成23年度と比較した場合、協力郵便局ではほぼ同数でしたが、協力市町村では約1.7倍、コールセンターでは約30倍と大幅に増加しています。</p> <p>○「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し、送付する仕組みを構築し、72万人に送付しました。</p>	<p>○「ねんきん定期便」が未送達の方のうち、その後住所変更処理が行われた方に「ねんきん定期便」を自動的に作成し送付する仕組みを構築し、72万人に送付を行いました。</p> <p>○引き続き、分かりやすい情報提供の推進については、情報を受ける側の立場に立って、改善を図られたい。また、自治体、全国・都道府県の社会保険労務士会との連携及び適切な情報提供に努められたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域年金事業運営調整会議：26道県で開催 ③年金委員活動の活性化を図るため、各種取組（公的年金制度の解説資料作成、ホームページ内容の見直し等）を実施。 ④「ねんきん定期便」は、ご自身の年金加入記録を確認していただく大切なお知らせであることから、未送達の方に対し、その後住所変更処理が行われた方に自動的に再送付する仕組みを構築。

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>者からのアンケート結果を踏まえ、より分かりやすく、適切な回答内容となるよう改善を図る。</p> <p>② 年金個人情報の提供の充実</p> <p>ア 「ねんきん定期便」について、確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢(35歳、45歳、58歳)については、従来どおり封書形式で全加入期間の保険料納付状況等を通知する。</p> <p>イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットによる年金見込額試算照会の受付を機構ホームページで行い、試算結果等を郵送により提供する。 市区町村や郵便局の協力を得て、「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供をする等、前記I(8)に記載のとおりサービス向上を図るとともに、お客様からの申出に応じコールセンターから「ねんきんネット」で提供している年金記録を送付する。 <p>ウ 「ねんきん定期便」が未送達となった方のうち、新たに住所変更が確認された場合、再送付を行う。</p>			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>① お客様へのお約束 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として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様向けに作成・発送する文書について、より分かりやすいものとする観点から、お客様向け文書モニター会議や文書デザイナー等からご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。 なお、これらご意見を集約化、普遍化した「お客様向け文書ガイドライン」等を活用して関係職員の研修を行い、文書作成段階からわかりやすい文書づくりに努める。</p> <p>③ 現場主導のサービス改善 ア 年金事務所におけるお客様モニター会議のモデル実施をはじめ、お客様の声を直にお聞きする取組を行うとともに、各年金事務所に設置した「ご意見箱」などによりお客様の声の収集を行い、これらの声を踏まえたお客様目線のサービス向上に努める。 イ 各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。</p>	<p>○サービスリーダーの設置とサービスチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置しました。 ・また、サービス関連項目のチェックリスト(例:「お客様へのお約束10か条」や「最新の未統合記録の解明状況」の掲示、待ち時間の表示等)に基づき、事務所内のチェックを実施しました(平成22年6月~)。 ・サービスリーダー実施要領の見直し(マナースタンダードおよび来訪相談窓口運営マニュアルの一部改訂)及びサービスチェック項目の見直し(職員の身だしなみの確認、フロア担当者の設置)を実施しました(平成25年1月)。 <p>○お客様向け文書モニター会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善しました(平成22年4月~)。 ・一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました(平成23年3月~)。 ・開催実績(平成24年度):11回開催、17件審査(新規7件、既存10件) <p>○お客様向け文書審査チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を開催しました(平成22年1月~)。 ・開催実績(平成24年度):47回開催、97件審査(新規51件、既存46件) <p>○わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理した平成22年12月作成の「お客様向け文書」作成ガイドラインを、文書モニターからのご意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に改訂しました(平成25年3月)。 ・文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修を実施しました(平成24年4月及び平成25年3月)。 <p>○年金事務所お客様サービスモニター会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国18か所の年金事務所で実施しました。モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針をまとめ、参加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にて全国へ周知し、今後のサービス改善への参考としました。(平成24年10月~12月) ・「年金事務所お客様サービスモニター会議」での主なご意見と機構での取り組みの例 <ol style="list-style-type: none"> ①事務所への案内看板の設置、事務所入口の段差に対する「足元注意」看板設置、風除室の照明改善など施設に関するご意見については、できる限り実現していきました(平成25年3月)。 ②「年金に関する世代別の副読本やチラシなどを作成して欲しい」とのご意見に対し、退職後の年金手続きを解説した「退職後の年金手続きガイド」や若い世代向けに年金制度を解説した「知っておきたい年金のはなし」の冊子を改編、管理帳票化による増刷化を図りました(平成25年3月)(再掲)。 ③お客様向け文書関連で「わかりやすい書類を作成して欲しい」というご意見に対しては、引き続きお客様文書モニター会議や文書審査チームにおいて改善していくとともに、機構職員の文書作成スキルアップを目的とした「文書作成研修」を実施しました(平成25年3月)(再掲)。 <p>○サービスリーダー会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各ブロック本部担当部長及び担当者出席のもと、サービス改善の一体的促進を図るとともに、地域年金展開事業の取組み状況の共有を図りました(平成24年10月)。 <p>○サービス・業務改善コンテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い、効果的な取組について全国展開しました(平成24年12月)。 	<p>評価：S</p> <p>○お客様サービス向上の取り組みとして、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み(お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート調査等)を実施しました。</p> <p>○お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を取り入れ改善を図ってきました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書作成ガイドライン」のリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成をできるようにするとともに、文書作成担当職員のスキルアップ向上のために、外部講師による「文書づくりの研修」を実施しました。</p> <p>○CS(お客様満足)活動推進するためにその柱となる「サービス推進の手引き」を作成し全職員向けに冊子化し配布するとともに、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました。また機構のCSについての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国にて実施し、平成25年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築しました。</p> <p>○機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「月刊スマイルCS通信」を新たに作成し、機構LANに掲載により全職員へ周知を図りました。</p> <p>○お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定しました。</p> <p>○現場主導のサービス改善・業務改善につなげる仕組みとして実施している「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着してい</p>	<p>評価：A</p> <p>○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。</p> <p>○また、窓口対応等の接遇スキル向上のため、「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。</p> <p>○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ことである。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、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。そのための職員の資質や業務水準の向上に資する取組は別途必要と思われることから、今後は真のサービス向上に向けた取組の充実を図りたい。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>ウ 各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、効果的な取組について全国展開を推進する。</p> <p>エ 職員提案制度に基づく改善や身近な業務改善の取組を推進する。</p> <p>④ お客様の声の集約 現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約するとともに、本部で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情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。 また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については引き続き毎月ホームページに掲載する。 お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについては、理事長メールの取り込みなどを加えると同時に、開発スケジュールを見直し、事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡を併せて平成25年9月の稼働を目途に統合開発することで、更に管理・分析能力向上を目指す。</p> <p>⑤ 窓口サービスの改善 ア 全国の年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」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、その結果を機構ホームページに公表する。 イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接客研修を適宜実施する。</p> <p>⑥ 分かりやすい情報提供 「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、年</p>	<p>＜平成24年度コンテストの全国展開の例＞</p> <p>①青森年金事務所 「パンフレットスタンド表示の改善(POP)」 ・内容：制度周知のためのリーフレットを並べているパンフレットスタンドに、「ポップデザイン」による見出しを添付し見やすく、わかりやすい案内にしたもの</p> <p>②愛媛事務センター 「普段着の業務改善による業務の効率化～カエル化、ミエル化、キレイ化のすすめ～」 ・内容：グループ内でミーティングを重ね「意識と事務処理方法を変える(カエル化)」「事務処理の進捗が見える(ミエル化)」「書類の徹底した整理整頓(キレイ化)」の取組みを徹底し、業務の効率化を図ったもの</p> <p>○職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。投稿されたすべ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。なお、平成24年度(平成24年4月～平成25年3月)においては、投稿された提案278件を評価し、96件の提案に基づき、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等を行いサービス改善・業務改善につなげました。</p> <p>○お客様の声の集約 ・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。</p> <p>＜機構全体のご意見・ご要望からの改善＞ [平成24年度：改善提案25件中、18件実施済み] (設立からの改善検討95件、改善実施済72件) 具体例 ・「事務所には杖を置く場所がないため不便である」というご意見から全事務所に杖置きを設置しました。(平成25年2月) ・「電子申請の受付時間の終了が16:30では早すぎる」というご意見から19:30まで延長しました。(平成24年9月) ・「未支給年金等のご案内のハガキの宛名に〇〇 〇〇様のご遺族様との表記は遺族に配慮が欠ける」というご意見から「〇〇 〇〇様のご家族様」に変更しました。(平成24年7月)</p> <p>・また年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続き毎月ホームページに掲載し情報共有を図っています。</p> <p>○各年金事務所に設置したご意見箱からは、平成24年度570件のご意見があり、325件の「おほめ」の声をいただきました。 ＜平成23年度実績631件、「おほめ」281件＞</p> <p>○お客様対応管理システムについては、平成24年8月よりシステム開発に着手し、平成25年9月稼働を目指して進めています。このシステムは、お客様の声の集約機能のほかに、年金相談の事跡管理、事件・事故・事務処理誤りの報告集約管理の3つの機能を集約し、同時稼働させるものです。機能の概要については下記の通りです。</p> <p>＜お客様の声管理＞ ・全国の拠点にて対応した過去の事例が閲覧(管理者のみの限定閲覧)できるため、その事例を参考に対応の対策が考えられます。事務所、ブロック本部、本部が瞬時に情報共有できるため、支援等協力体制ができ、サービス向上が図れます。 ・集計管理部署であるお客様の声グループ進捗管理の強化を図ることができ、苦情に対して早期解決が図れます。業務においても集計報告の自動化等省力化が図れます。</p> <p>＜年金相談事跡管理＞ ・全国の拠点にて相談(来訪及び電話)を受けた内容が閲覧(業務に必要な職員の限定閲覧)できるため、自拠点のみならず、他拠点での過去の相談内容を把握した対応が可能になります。 ・待ち時間の集計や相談内容別、時間帯別など、様々な集計の自動化が図れます。</p> <p>＜事件・事故・事務処理誤り管理＞ ・完了までの進捗の見える化により、効率よく管理が可能となります。特に、報告遅延に対する自動督促機能を導入します。 ・公表に対する基礎データ作成や、要因分析機能等により省力化が図れます。</p>	<p>ます。</p> <p>○お客様満足度アンケート調査による全体満足度の結果によると、「やや満足」以上の評価が、平成22年度83.0%、平成23年度86.9%、平成24年度87.7%と改善傾向にあります。</p> <p>○今後も、機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきたいと考えています。</p>	

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>次報告書(アニュアルレポート)において、分かりやすく情報提供する。</p> <p>⑦ 開かれた組織運営</p> <p>機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。</p>	<p>○お客様満足度アンケート調査及び外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の年金事務所及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25年1月実施)。 ・また、全国の年金事務所及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」の取り組み状況を把握し、客観的に評価するため、民間業者による覆面調査を実施しました(平成25年1月実施)。 ・更に、コールセンターについて、新たに、お電話頂いたお客様にはがきを送付するお客様満足度調査を実施しました(平成25年1月実施)。 <p>○マナースタンダード研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構のCS(お客様満足)についての概念を説明する「マナースタンダード研修」を全国8ブロック本部にて実施しました(平成24年10月～平成25年2月)。 <p>○CSの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CS活動を本格的に推進するために、「マナースタンダード実践テキスト」をベースとして、CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し、平成25年1月に機構LANに掲載するとともに冊子として3月末に全職員に対して配布しました。 ・平成25年度以降の相談業務を含めた本部、ブロック本部、年金事務所等各階層に渡るCS研修体系を構築しました(平成24年12月)。 ・職員のCS向上を図るため、機構のCS施策、事務所の好取組事例、お褒めにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、毎月末機構LANに掲載し全職員に対し情報提供を行いました(平成25年1月より)。 ・お客様の声、CS調査等でお褒めの多い事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規定を制定しました(平成24年12月)。なお、表彰は平成25年4月の全国年金事務所長・事務センター長会議にて実施しました。 ・CSを推進させるに当たり、民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施しました(平成25年1月)。 <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。アニュアルレポートの中では、「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の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員のほか、新たに年金委員のメッセージを紹介するなどの工夫を凝らしました。</p> <p>また、「年金は支え合いのシステム」であることをお客様に分かりやすくお伝えするために年金の役割と意義やインターネットによるお客様サービス向上の取組を紹介するための特集記事を作成しました。</p> <p>作成にあたっては、より見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限りお客様に理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。</p> <p>○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4回開催しました。</p> <p>運営評議会においては、平成25年2月14日に「年金制度改正への対応について」の提言が取りまとめられました。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する事項については、対応の検討を依頼しました。</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																
<p>6 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>また、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化の実施に向けて取組を進めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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%</p> <p>6 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>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、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月17日戦略本部決定）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、電子申請等の利用を促進するため、電子媒体申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化を図る。</p> <p>また、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化の実施に向けてシステム開発等の取組を進める。</p>	<p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ア 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） イ 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） ・また、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃しました。このことにより、申請データを含め5MBまでの電子申請を可能としました。 <p>※上記の取組の結果、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことから、電子申請による届出件数は前年度から次のとおり増加しました。</p> <table border="1" data-bbox="593 514 1335 661"> <thead> <tr> <th></th> <th>(24年度)</th> <th>(23年度)</th> <th>(増減)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>算定基礎届</td> <td>1,533,134件</td> <td>1,039,047件</td> <td>494,087件</td> </tr> <tr> <td>賞与支払届</td> <td>2,626,482件</td> <td>1,699,839件</td> <td>926,643件</td> </tr> <tr> <td>資格取得届</td> <td>412,081件</td> <td>300,445件</td> <td>111,636件</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・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年間を通じて4回（5、7、10、11月）同封しました。さらに、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利用勧奨に努めました。 ・地方自治情報化推進フェア2012（主催：地方自治情報センター）の電子政府オンライン申請セミナーに参加し、地方自治体職員へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・市町村を通じて報告を受ける国民年金適用関係届書等の電子媒体化について、平成25年4月の実施に向けて、市町村に利用勧奨を実施するとともにシステム開発を行い、平成25年4月から電子媒体に対応した市町村から報告の受付を開始しました。 ・さらに、「健康保険・厚生年金保険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」について、平成25年10月から電子申請及び電子媒体申請で届出が可能となるようシステム開発を実施し、電子（媒体）申請による届出の更なる推進を図ります。 		(24年度)	(23年度)	(増減)	算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件	賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件	資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件	<p>評価：B</p> <p>○上記のような取組を行った結果、電子申請の利用率は昨年度から2.1%増加したところですが、電子媒体申請の利用率が伸びなかったため、（前年度同率）、結果として、主要16手続に係る平成24年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は58.8%となり、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値60%を下回りました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○主要16手続に係る平成24年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は前年度を上回ったが、「新たなオンライン利用に関する計画」に定める目標値（60%）は下回った。</p> <p>（電子申請利用率）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・23年度 56.8% ・24年度 58.8% <p>○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、また、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃するなど、電子申請による届出がしやすい環境を整えたことにより電子申請による届出件数は前年度から増加した。</p> <p>（電子申請届出件数※電子媒体除く）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・23年度 34,786,762件 ・24年度 38,691,447件 <p>○定期的（月1回）に、全国社会保険労務士会連合会との意見交換会を行い、電子（媒体）申請の問題点等の把握と改善に努める等、電子（媒体）利用促進に関する取組を行った。</p>
	(24年度)	(23年度)	(増減)																
算定基礎届	1,533,134件	1,039,047件	494,087件																
賞与支払届	2,626,482件	1,699,839件	926,643件																
資格取得届	412,081件	300,445件	111,636件																

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</p>			
<p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p>		<p>評価：B</p>	<p>評価：B</p>
<p>【評価の視点】</p> <p>○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き、各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施したか。また、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について、正確性の向上や効率化を図るとともに、標準化を進めたか。</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>① 業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル(業務処理要領)の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p> <p>② 業務の効率化・改善について、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を適切に進捗管理し、着実に実施する。 特に、バーコードを活用した各種届書等の受付進捗管理システムについて、開発等の作業を進め、平成24年度中の導入を目指す。</p> <p>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について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、標準化を進める</p>	<p>○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、随時、業務処理マニュアルを改正しました。 ＜改正内容＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指示依頼、疑義照会の反映 ・チェックリストの作成 ・事務処理誤り再発防止にかかる注意喚起 <p>○業務マニュアルの徹底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全員(40人)、代表事務所(47人)及び事務センター(46人)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。</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成24年12月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発 ・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 ・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 ・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 ・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 ・未処理届書の確認・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 <p>＜平成25年度以降の実施を目指して準備を行っている取組＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム ・雇用保険の給付と年金の自動調整 ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修 <p>＜平成24年12月に新たに盛り込んだ取組＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例集の作成 ・項目点検チェックシートの業務マニュアルへの完備 ・窓開き封筒への切替 ・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録 <p>○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・効率化を図るための取組を進めました。また、これまでの取組を踏まえ、平成25年3月にそれぞれ改定を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度中に業務改善工程表の項目78件のうち37件について改善措置を講じました。 ・業務改善工程表の項目78件のうち残りの35件については、改善措置に向けて検討しました。 <p>○今後、事務処理のICT化を進めるため、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を進めます。</p> <p>○年金事務所等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の全国展開を図るため、前年度に引き続き、平成24年5月に厚生年金適用業務、平成24年9月に国民年金業務を対象として利用状況の調査を実施しました。 その結果を踏まえ、前年度に調査を実施した厚生年金徴収業務に係る業務支援ツールを含め、業務に有効なツール46件中11件を全国展開しました。 なお、引き続き、評価・検証を行い、業務に有効なツールを順次全国展開します。 ＜平成24年度業務支援ツールの全国展開の例＞</p> <p>①滞納事業所事跡等管理システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内容：滞納事業所の管理について、确实・効率的に行うことにより、今後の方針や期日(保険料納付予定日等)管理を徹底できるもの <p>②財産調査支援ツール</p>	<p>○業務改善工程表、システム再構築工程表及び事務処理誤り総合再発防止策に基づく取組を推進しました。また、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(原案)」を取りまとめました。</p> <p>○なお、業務改善の効果を上げた具体例として、届書のパンチ委託業務については、平成24年10月から画像データ転送方式を全国導入したことにより、画像化したデータの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。</p>	<p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、受付進捗管理システムの開発等の作業を進め平成24年度内に導入した。</p> <p>○事務処理誤り総合再発防止策については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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等の情報提供 ・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」の作成 ・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等の各種取組を着実に実施し、平成24年12月には新たな事項を盛り込み、見直しを行った。 <p>○事務センターにおける業務処理については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・届け書のパンチ委託業者における画像データ転送方式を全国導入 ・事務センターと年金事務所との相互実践研修の実施 ・「事務センター業務の標準化について」の取りまとめ等の取組を通じて、業務処理の一層の効率化や標準化を着実に進めた。

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>・内容：滞納処分に係る財産調査(文書照会)等を効率的に行うことができるもの</p> <p>○お客様から提出された届書等の処理漏れ、処理遅延による事務処理誤りを防止するため、平成24年10月から全国の年金事務所、事務センター及び街角の年金相談センターに、受付進捗管理システムを導入しました。 システム導入により、届書受付後の処理日数の管理が可能となり、処理漏れ・処理遅延の防止に繋がっています。また、事務センターごとに届書毎の平均処理日数の把握が可能となったことで、今後、事務処理の標準化・効率化に向けた対策を講じるとともに、システム改修を行い、更なる受付事務の効率化に努めます。</p> <p>○平成23年4月に取りまとめられた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、次の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、画像データ転送方式(届書を画像化してデータ送信)を平成24年10月から全国導入しました。 その結果、画像化した届書データの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。 ・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促進を図るための相互実践研修を平成23年度に引き続き実施しました。 <p>○「事務センター業務の当面の在り方について」(平成23年4月)の取りまとめ後、実態を把握するための各種調査及びブロック本部との意見交換等を踏まえ、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業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(原案)」を取りまとめました。</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>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たか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、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、効率化を図る。</p> <p>② 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。</p>	<p>○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」の成立を踏まえ、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置を実施しました。</p> <p>① 人事院勧告に伴う給与改定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本給月額の見直し減額【▲0.16%～▲0.48%】 ※期末手当も併せて実施済 <p>② 給与減額支給措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本給月額【▲4.77%～▲9.77%】 ・職責手当【▲10%】 ・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（期末・勤勉手当を除く。）の月額は、減額後の基本給月額により算出 ・期末・勤勉手当【▲9.77%】 ※なお、役員報酬についても同様の見直しを行いました。 <p>○「国家公務員の退職給付の給付水準の見直し等のための国家公務員退職手当法等の一部を改正する法律（平成24年法律第96号）」の成立を踏まえ、役員退職手当規程を改定【▲13.65%】しました。</p> <p>○効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げといった取り組みを行いました。</p> <p>○職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。</p> <p>○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（123件）の実施、業務用車両（3台）の本部での一括調達、借り上げ施設（8件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（155.6億円）を23.6億円（15.2%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、12.0億円（予算比7.7%減）です。中期計画期間内の削減目標12%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。</p> <p>○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（631件）の実施、業務用車両（165台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（126件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（2,057.8億円）を279.5億円（13.6%）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、153.6億円（予算比7.5%減）です。中期計画期間内の削減目標4%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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等を適正に実施し効率化を図りました。</p> <p>○一般管理費及び業務経費については、複数年契約（754件）の実施、業務用車両（168台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（134件）の契約更新時の借料の引き下げやコスト意識の徹底を図ることにより、効率的な予算執行を行いました。この結果、前記のとおり、一般管理費では12.0億円（予算比7.7%減）、業務経費は153.6億円（予算比7.5%減）効率化により削減しました。また、中期計画における削減目標（中期期間内の最終の年度において、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、4%程度に相当する額の削減を目標）の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○人件費については、「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）」の成立を踏まえ、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置等を国と同様に実施し、効率化を図った。</p> <p>○一般管理費（人件費除く）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）の執行にあたっては、一般競争入札の実施が概ね計画どおりであったこと及び複数年契約の実施や業務用車両、事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げによりコスト削減に努めた。</p> <p>○また、光熱水量やコピー機等の経費について、各年金事務所毎の使用状況を把握できる仕組み（全国共有フォルダで管理）を構築するなど、コストの可視化を行うとともに、研修等の場でコスト意識の必要性について周知を図った点も評価できる。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 納付督励等の外務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。</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>① 納付督励等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>② 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を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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。</p>	<p>○「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。</p> <p>○納付督励等に関しては、市場化テスト事業が9月末に委託期間の満了を迎えるに当たり、10月事業開始としての新たな実施要領に基づく競争入札を実施しました。一部の地区で不落（23地区中13地区）となりましたが、平成25年2月事業開始として再入札を実施した結果、2月以降全年金事務所で市場化テスト事業を実施しました。</p> <p>○平成24年度においては、全国66か所の年金相談センター（街角の年金相談センター51か所、常設型出張相談所15か所）における相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。</p> <p>○平成24年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約409件のうち、総合評価落札方式を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務3件、国民年金保険料収納業務23件となっています。高度のノウハウ、専門的な知識、高い技術力を必要としない印刷、発送、入力業務など残りの383件については、最低価格落札方式（254件）または随意契約（129件）により外部委託を行いました。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。</p> <p>○内部監査による事後チェックとして、契約締結された外部委託案件について、会計規程等に基づき審査及び承認等が適切に行われているか調達プロセス監査の中で検証しました。この内部監査は、平成25年2月までの契約案件について実施済みです。</p> <p>○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、平成24年度においても全ての契約について締結しました。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。更に、平成25年3月27日にサービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方を整理した「SLAガイドライン」を作成しました。</p> <p>○平成23年度中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25件とシステム開発等の外部委託14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。また、個人情報の立入検査が必要な外部委託については、検査の実施を徹底しました。</p> <p>○平成24年7月に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の受託事業者の一部の作業拠点で、内部通報を契機に所定の手順に反する処理が行われていたことが判明したことから、念のため当該案件すべてについて再度審査を行わせるとともに、「コンプライアンス及び所定の手順に関する遵守状況の監査の実施・徹底」「審査案件ごとに作成する連絡票の作業署名部分等の抜打確認」「紙台帳検索システムの利用履歴の定期的な検査」等の措置を講じました。</p> <p>○平成24年度においては、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52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（平成22年度13.0分→平成23年度12.6分平成24年度10.7分）等の効果につながっています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金保険料の納付督励・免除等勧奨業務の外部委託は、平成23年度に引き続きすべての年金事務所において実施しました。毎月県別に受託事業者と年金事務所の打合せ会議を開催し、協力・連携を強化するとともに、本部においても定期的にヒアリングを実施し、実績向上に向けた要請・指導を行いました。また、官民競争入札等監理委員会の評価等を踏まえ、仕様書（実施要項）の見直しを行いました。</p> <p>○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、前記のとおり、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。また、平成25年3月27日にサービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方を整理した「SLAガイドライン」を作成しました。</p> <p>○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。</p>	<p>評価：B</p> <p>○年度計画に基づき、全ての年金事務所における国民年金保険料の納付督励・免除等勧奨業務の外部委託を実施して、</p> <p>①毎月県別に受託事業者と年金事務所の打合せ会議を開催し、協力・連携を強化するとともに、本部においても四半期毎に受託事業者からヒアリング</p> <p>②官民競争入札等監理委員会の評価等を踏まえた仕様書の見直し等を行った。</p> <p>○外部委託の推進においては、</p> <p>①新たな業務の外部委託化</p> <p>②委託業者の適切な選定</p> <p>③委託先における業務内容の適正な管理・監視</p> <p>のそれぞれが向上するよう取り組むことが必要である。</p> <p>○当事業年度においては、委託業者からの定期的な報告を求めるとともに、外部委託におけるサービス品質の維持・向上に努めた。</p> <p>○また、外部委託業務のサービス品質の維持・向上を図るためのガイドラインを作成するなどの取組を進めている。</p> <p>○外部委託業務の実質的な追加、委託業者の選定など、外部委託に結びつけるまでの品質も向上するよう、より一層の推進に努められたい。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 「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。</p> <p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>年金制度改革の検討状況を踏まえつつ、「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、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む。</p> <p>具体的には、「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る。</p>	<p>○社会保険オンラインシステムの見直しにあたっては、基本設計補完工程(アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証)の調達において、調達仕様書の見直し、意見招請回答案の作成及びシステム開発委員会等に向けた資料作成などを行うとともに、提案書の評価においても、外部有識者に参画いただく「年金業務システム技術審査委員会」の開催に向けた資料作成を行うなど、基本設計補完工程の着手に向けて適正に業務を進めてきました。</p> <p>当該調達については、平成25年3月に、一般競争入札(総合評価落札方式)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たところです。</p> <p>○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。</p>	<p>評価：B</p> <p>○基本設計補完工程(アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証)の着手に向けて、適正に業務を進めるとともに、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。</p>	<p>評価：B</p> <p>○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(アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証)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適切に取り組んだ。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																																																																			
<p>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。） ・調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上 <p>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項</p> <p>以下の取組により、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る。</p> <p>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に努める。</p> <p>② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札（総合評価方式を含む。）に付すことを徹底し、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を目指す。</p> <p>③ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。</p> <p>④ 調達委員会等を定期的に開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。</p>	<p>○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、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ました。</p> <p>また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。</p> <p>○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、61.8%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、83.6%でした。</p> <table border="1" data-bbox="557 688 1730 915"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度実績</th> <th>24年度(補正)</th> <th>23年度実績</th> <th>23年度(補正)</th> <th>22年度実績</th> <th>22年度(補正)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>競争入札の件数</td> <td>1,030件</td> <td>1,130件</td> <td>1,061件</td> <td>1,097件</td> <td>1,143件</td> <td>1,194件</td> </tr> <tr> <td>随意契約の件数</td> <td>636件</td> <td>221件</td> <td>595件</td> <td>225件</td> <td>574件</td> <td>225件</td> </tr> <tr> <td>契約件数</td> <td>1,666件</td> <td>1,351件</td> <td>1,656件</td> <td>1,322件</td> <td>1,717件</td> <td>1,419件</td> </tr> <tr> <td>競争入札の割合</td> <td>61.8%</td> <td>83.6%</td> <td>64.1%</td> <td>83.0%</td> <td>66.6%</td> <td>84.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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</p> <p>○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、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件）などにより、削減率は目標とした10%を上回り、17.4%となりました。</p> <table border="1" data-bbox="557 1220 1374 1367"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度実績</th> <th>23年度実績</th> <th>22年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減率</td> <td>17.4%</td> <td>17.1%</td> <td>28.2%</td> </tr> <tr> <td>調達計画額</td> <td>148,050百万円</td> <td>161,703百万円</td> <td>104,826百万円</td> </tr> <tr> <td>削減額</td> <td>25,705百万円</td> <td>27,602百万円</td> <td>29,612百万円</td> </tr> </tbody> </table> <p>○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、平成24年度に新たに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。なお、24年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,769百万円、削減率では19.8%となっています。</p> <table border="1" data-bbox="557 1608 1374 1755"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度実績</th> <th>23年度実績</th> <th>22年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全契約件数</td> <td>5,050件</td> <td>5,495件</td> <td>5,623件</td> </tr> <tr> <td>うち複数年契約件数</td> <td>754件</td> <td>660件</td> <td>595件</td> </tr> <tr> <td>割合</td> <td>14.9%</td> <td>12.0%</td> <td>10.6%</td> </tr> </tbody> </table>		24年度実績	24年度(補正)	23年度実績	23年度(補正)	22年度実績	22年度(補正)	競争入札の件数	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件	随意契約の件数	636件	221件	595件	225件	574件	225件	契約件数	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件	競争入札の割合	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%		24年度実績	23年度実績	22年度実績	削減率	17.4%	17.1%	28.2%	調達計画額	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円	削減額	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円		24年度実績	23年度実績	22年度実績	全契約件数	5,050件	5,495件	5,623件	うち複数年契約件数	754件	660件	595件	割合	14.9%	12.0%	10.6%	<p>評価：B</p> <p>○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成24年度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83.6%となり、80%を上回りました。</p> <p>○また、年間調達計画額（148,050百万円）からの削減額は25,705百万円、削減率は17.4%となり、目標とした10%を上回りました。</p> <p>○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減を図るとともに、リバースオークション（競り下げ方式）の導入や、今後SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度の具体化のための「SLAガイドライン」の作成など、新たな取組を実施しました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○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、競争入札後の不落随契を加えた一般競争入札の割合は83.6%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。今後とも、競争入札の徹底に一層努めることが望まれる。</p> <p>○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。</p> <p>○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推進し、新たに競り下げ方式を導入するなど、合理的な契約形態を活用していると認められる。</p>
	24年度実績	24年度(補正)	23年度実績	23年度(補正)	22年度実績	22年度(補正)																																																																
競争入札の件数	1,030件	1,130件	1,061件	1,097件	1,143件	1,194件																																																																
随意契約の件数	636件	221件	595件	225件	574件	225件																																																																
契約件数	1,666件	1,351件	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件																																																																
競争入札の割合	61.8%	83.6%	64.1%	83.0%	66.6%	84.1%																																																																
	24年度実績	23年度実績	22年度実績																																																																			
削減率	17.4%	17.1%	28.2%																																																																			
調達計画額	148,050百万円	161,703百万円	104,826百万円																																																																			
削減額	25,705百万円	27,602百万円	29,612百万円																																																																			
	24年度実績	23年度実績	22年度実績																																																																			
全契約件数	5,050件	5,495件	5,623件																																																																			
うち複数年契約件数	754件	660件	595件																																																																			
割合	14.9%	12.0%	10.6%																																																																			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。</p>			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>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</p>			
<p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p>		<p>評価：C</p>	<p>評価：C</p>
<p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>「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、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ため、以下の取組を行う。</p> <p>① 組織内の情報伝達や進ちょく管理が適切に行われるよう、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とともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていけるような風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの活性化 ・ほめる文化・感謝する風土の醸成 	<p>○内部統制の仕組みを有効に機能させるために、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取組を進めています。</p> <p>○組織風土改革の取組については、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」(以下「PT」という。)を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「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「実践」に重きを置いた活動を展開しています。</p> <p>○PTでは、取組の4つの柱として①コミュニケーションの活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上、を掲げ、各種の取組を展開し、平成24年9月には「活動実績報告書(第2期)」を取りまとめました。</p> <p>○その活動は、特に、毎月初日を「コミュニケーションの日」として全職員へ呼びかけ、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験や、本部及び年金事務所等における意見交換会を実施、職場内研修の効果的な活用方法やノウハウをまとめた資料「How to 職場内研修・自主的勉強会」を作成するほか、組織風土改革の理念や意義の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、全職員への展開を図りました。</p> <p>○なお、24年11月からは、メンバーを入れ替え、3期PTの活動を開始し、「これまでの取組や作成した資料の浸透状況の把握、効果の分析・検証」、「これまでの具体的な取組の普及・浸透」の取組を進めています。</p> <p>○リスク管理及びコンプライアンス意識の確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた集合研修やLANシステムを活用した研修など各種研修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を実施するなど、役職員の意識改革を図るための取組を進めました。</p> <p>○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信(リスコン通信の発行)や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取組を進めました。</p> <p>○本年度においては、新たな取組として職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すためのコンプライアンス自己チェックを行うとともに、リスク・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を試行的に開始しました。</p> <p>【参考】平成24年度に実施した主な研修(内部講師による集合研修)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施 ②4月及び10月に開催された新任年金事務所長研修において、リスク管理責任者・コンプライアンス責任者としての役割や実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディ等の研修を実施 ③各ブロック本部で開催されている年金事務所副所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所副所長等に対して「事例に基づくリスクの把握と対策」等の研修を実施 ④本部のグループ長以上の役職員を対象に、「大規模災害に備える実践的防災、危機管理及び事業継続への対応」をテーマとした研修を実施 ⑤ブロック本部のハラスメント相談員を対象に、「ハラスメント相談の受け方」の研修を実施 ⑥リスク・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を試行的に実施 	<p>○組織風土改革については、PTによる各種取組のほか、各拠点における様々な取組が展開されていますが、平成25年1月に実施した「職員意識調査」では、「組織風土改革で目指す風土が形成され、または取組が行われているか。」という問いに対し、「そう思う」「まあそう思う」と回答した職員は71.9%となっています(平成24年1月実施調査では71.2%)。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、問題提起に取り組む、風通しの良い組織作りに向けた職員の意識改革に、今後も継続して取り組んでいくこととしています。</p> <p>○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り組みを行いました。未だ情報管理や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・定着したとは言えない状況です。</p> <p>○これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の向上が図られつつありますが、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改革への取り組みを推進し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。</p> <p>○特に時効特例給付業務において業務の一部に不統一・不公平が判明しましたが、その原因としては、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①本部が介在したかたちでの業務処理のルール化・統一化について、地方で徹底することに注力してきたものの、本部内では徹底されておらず、時期・担当者間による取扱いの不統一・不公平が発生してしまったこと ②職員の意見を十分汲み取れなかったという意味で、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さがあったこと 	<p>○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が、年金事務所における現金紛失の発生と職員の逮捕など、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問題事案が発生したことは非常に遺憾である。</p> <p>○さらに、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て声を発信していたにもかかわらず、意見を十分に汲み取れず、問題事案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。</p> <p>○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、引き続き、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、全力で取り組まれます。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>・人を育てる文化・風土の形成 ・組織力やチーム力の向上</p> <p>② リスク管理とコンプライアンス確保のため、コンプライアンス意識調査の実施や各種研修を通じて、リスク管理とコンプライアンス確保のための職員それぞれの役割・行動を認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革に継続的に取り組む。</p> <p>特に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」などの取組を着実に実行していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内にさらに浸透させるため、各部署の管理職及び一般職への研修を実施し、その後のフォローを継続して行う。</p> <p>③ 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リスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、KRI(主要リスク指標)によるモニタリングを検討する。</p> <p>④ 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領の見直し、備蓄の充実、また、災害時緊急連絡システムを利用した安否確認訓練等の防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、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を検討する。</p> <p>⑤ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「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を引き続き進める。さらに、事務処理誤りの分析を行い、再発防止の新たな取組や対応について検討し、実施する。</p> <p>⑥ 内部監査については、前年度の監査</p>	<p>(LANシステム等を活用した研修)</p> <p>①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報(コンプライアンス・ミニ講座)を毎月配信 ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事(リスク・コンプライアンス講座)を定期的に掲載 ③各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信(リスコン通信)を原則として隔月ごとに配信</p> <p>(職場内研修) 各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と研修講師用の副読本をLAN掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。</p> <p>○コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、10月に全役職員を対象に実施しました。</p> <p>○この調査結果においては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が97.6%、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が95.0%であるなど、機構全体にコンプライアンス意識が浸透しつつあることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ5%の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが分かりました。こうした調査結果を踏まえ、今後の研修内容の改訂や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。</p> <p>(法令等違反通報制度の運用等) ○法令等違反通報窓口制度による通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報(総件数6,407件:旧社会保険庁時代の行為に関する情報を含む)の中から、コンプライアンス問題事案の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認されたものについては、その是正や再発防止に取り組みました。平成24年度中にコンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査を実施した件数は212件となり、このうち、24年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは66件となっています。また、このうちの37件は制裁処分を行い、29件は文書による指導などを行いました。</p> <p>【参考1】法令等違反通報制度による通報件数(平成24年度) ・156件(うち外部窓口22件、内部窓口134件)</p> <p>【参考2】調査をした212件の内訳</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理 69(23)件 ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 106(22)件 ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 24(15)件 ・人身事故を伴う交通法規違反行為 13(6)件 <p>()内はそのうち24年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数</p> <p>○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因を分析するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行うとともに、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止への取り組みを進めました。</p> <p>○時効特例給付業務について、職員からの問題提起等を契機として、平成25年1月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、時効特例給付の支給に当たり業務の一部に不統一・不公平が生じていたことが判明しました。このため、これまでに処理した時効特例給付の全件(310万件)を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止の取組を進めることとしています。</p> <p>○平成24年11月から12月にかけて本部、年金事務所、事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を実施しま</p>	<p>③お客様の年金権を守るという基本的な責任感・使命感が組織全体にまだまだ十分に徹底できていないことがあげられるため、これらの反省に立ち、厚生労働省の監督・指導のもと、今後の対応策の確実な実施にあたっていくこととしています。</p>	

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、年金事務所、事務センター及び本部(システム部門及びブロック本部を含む)に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。</p> <p>内部監査により発見された改善の必要がある事項については、その改善状況について継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して改善を求める。なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。</p> <p>⑦ 電子媒体の文書も含め、文書の適切な管理・保管を徹底するとともに、保存文書の電子化の推進に向けた検討を進める。</p> <p>⑧ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を引き続き行う。</p>	<p>した。これら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たうえで、年金事務所及び事務センターへ3月に情報提供を行い、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各拠点での対応策を周知しました。</p> <p>今後、比較的リスクの大きい業務に対して、業務プロセスを中心とした事務処理誤りの事例集を作成するなどリスク低減に向けた取組を行います。</p> <p>○KRI(主要リスク指標)作成のため、拠点における事件事故事務処理誤り率、事業業績評価、退職数、欠員数等から有効性を検討しましたが、現状のデータから明確な指標を定めることは難しいと考え、リスクのモニタリングとしてKPI(目標達成指標)の実施を検討することとします。</p> <p>○東日本大震災の反省を踏まえ、実用的で現実に即した「緊急時対応マニュアル」を新たに定め、初動対応に関するマニュアルについてすべての拠点で策定しました。また、平成24年9月から25年3月にかけて全拠点で個別に防災訓練を行うとともに、定期的な安否確認テスト及びMCA無線機の通信テストの実施、災害対応用品の拡充を行うことで、事業継続に向けた対応を行いました。</p> <p>○災害時等における年金の支払いを確実にを行うための仕組みを構築するため、バックアップセンタの設置時期及び設置場所等を検討するとともに、バックアップセンタが構築されるまでの間、災害時に遠隔地において年金の暫定支払を行うための環境の充実等を行いました。</p> <p>①平成24年4月、近畿ブロック本部に2名のシステム担当職員を配置し、関西センタの運用を開始</p> <p>②関西センタの被災時対応手順を整備し、支払処理訓練を2回実施</p> <p>③関西センタの処理可能範囲拡大に向けた検討を実施</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成24年12月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発 ・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 ・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 ・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 ・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 ・未処理届書の確認・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 <p><平成25年度以降の実施を目指して準備を行っている取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム ・雇用保険の給付と年金の自動調整 ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修 <p><平成24年12月に新たに盛り込まれた取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例集の作成 ・項目点検チェックシートの業務マニュアルへの完備 ・窓開き封筒への切替 ・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録 <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないように、全国統一的な業務の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p>また、業務マニュアルの徹底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全員(40人)、代表事務所(47人)及び事務センター(46人)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。</p> <p>○平成24年度における事務処理誤りの公表件数は、2,670件(旧社会保険庁で発生した730件を含む)と依然として前年を上回る件数となっていますが、可能な限り事務処理誤りの発生を抑制するために、システム改善や業務の標準化の取組に</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>一層努めていきます。</p> <p>なお、事務処理誤り公表件数の内訳を事務処理誤りの区別で見ると「確認・決定誤り」が最も多く(1,307件(49.0%))、以下、「事故等」(585件(21.9%))、「未処理・処理遅延」(262件(9.8%))、「入力誤り」(128件(4.8%))、「誤送付・誤送信」(121件(4.5%))が上位5位を占めています。</p> <p>○年金事務所及び事務センターに対する内部監査 平成24年度は、平成24年1月から3月にかけて発生した現金紛失事案を受け、4月に無予告の特別監査を実施するところからスタートし、その後4月下旬から一般監査を再開することになりました。</p> <p>①特別監査の実施 奄美大島年金事務所、貝塚年金事務所が発生した現金紛失事案を受け、年金事務所(建物)の施錠管理、金庫(大型金庫、手提金庫)の管理状況について確認することを目的に、リスク・コンプライアンス部及びブロック本部等による「事前予告なし点検」を実施した144年金事務所および監査部において一般監査(「事前予告なし点検」の項目をすべて網羅しているもの)を実施した8年金事務所を除く159年金事務所+1分室(計160ヶ所)を対象として4月に無予告の特別監査(30項目の点検)を実施しました。 特別監査の結果、新たな現金紛失事案は発見されませんでした。160ヶ所中117ヶ所において管理上の不備が検出されました。年金事務所に対しては直ちに是正を求めるとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。</p> <p>②一般監査の実施 一般監査については、上記の特別監査終了後4月下旬より速やかに再開し、平成25年1月までに158年金事務所、28事務センターに対して内部監査を実施しました。この結果、平成21年度(機構設立)以降において、全国の年金事務所、事務センターの一般監査を一巡(312年金事務所、47事務センター)することとなりました。 2月からは2巡目の一般監査を開始しており、平成25年3月までに37年金事務所、7事務センターを追加実施しています。これにより平成24年度としてトータル195年金事務所、35事務センターの一般監査を実施することができました。 個々の一般監査で発見された不備事項(5,292件)は、実地監査終了時点で年金事務所等の管理者と意見交換を行い、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は、概ね1ヶ月後を目途に監査報告書を発出し、改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には、関連部署等に対して適宜フィードバックを行うとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。 改善状況のフォローアップについては、各監査グループが定期的に確認するとともに、監査企画グループが全体の進捗状況を確認しています(不備事項5,292件中、是正済4,508件、継続取組中784件)。 なお、平成24年度は一般監査等のフォローアップとして、過去の一般監査の改善状況の調査確認(18年金事務所)、特別監査と同等の建物施錠管理、金庫管理の追加調査(15年金事務所)も合わせて実施しています。</p> <p>○本部等に対する内部監査 本部監査は、以下の7テーマ・部署に対して実施するとともに、平成23年度に実施した監査で発見された問題点に対する対応状況についても併せてフォローアップを実施しました。 監査結果(指摘項目128件)は、意見交換及び監査報告等を通じて監査対象部署に対しフィードバックするとともに、必要な場合には本部所管部署に対しても情報提供し対応を求めました。</p> <p>①全国一括業務部門フォローアップ監査 支払部及び障害年金業務部を対象とし、平成23年度に実施した監査結果についての改善計画書に基づき、発見された問題点の改善状況を確認しました。</p> <p>②システム部門 システムの運用業務について、高井戸本部のネットワーク及び年金給付システム周辺サーバのシステム運用管理、業務支援ツールの運用管理状況を確認しました。</p> <p>③労務管理業務 労務管理に関する法令遵守体制および内部管理の状況を確認しました。</p> <p>④調達プロセス 本部及び全ブロック本部が契約締結した調達案件(外部委託案件を含む)の審査・承認手続の履行状況を確認しました。</p> <p>⑤決算プロセス</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>決算処理およびそれらに関する内部管理の状況を確認しました。</p> <p>⑥業務の外部委託 1 コールセンター及び4 記録突合センター、8 年金相談センター、4 事務センターを対象とし、機構側の管理・監督状況及び事業者側の法令等遵守及びリスク管理の状況等を確認しました。</p> <p>⑦個人情報保護管理 個人情報保護管理推進計画についての検討事項の実効性を検証するため、5 年金事務所、5 事務センターの個人情報の管理状況を確認しました。</p> <p>○文書の適切な管理・保管のため、保管方法の統一化に向け、平成24年9月、平成25年2月に「文書管理の現状」（外部倉庫状況、保存期間経過後の文書利用実績状況、文書編綴方法）の調査を行いました。また、今後の文書保存のあり方の検討を行い、永年保存すべき文書の選定、年金記録に直接関係しない文書の選定、オンライン配信帳票の電子ファイル化の検討を行いました。</p> <p>○システムの開発、管理、運用及び保守については、ITにおける内部統制の実現を図ること、システムリスク及び情報セキュリティへの適切な対応に資することを目的として整備した「システム管理規程」、「システムリスク管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて当該関係諸規程の所要の改定を行いました。また、システム開発の案件については、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。</p> <p>○業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応については、「システム再構築工程表」（平成22年11月18日制定）を平成25年3月22日に改定し、機構として取り組むべきシステム開発等についての当面の取組方針及びスケジュールを整理し、システム開発等を実施しました。</p> <p>○専門人材の確保・育成及び体制の整備については、「システム再構築工程表」（平成25年3月22日改定）の取り組み方針の一つである、機構自らが責任と主体性をもってシステム構築、運用等に取り組むIT体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。</p> <p>①平成25年4月のシステム部門の組織再編に向けた検討</p> <p>②ITスキルを有する者の中途採用 4月： 6名（一般職） 11月： 11名（一般職）</p> <p>③社内公募による登用 4月： 5名（一般職）</p> <p>④システム要員の人材育成研修の実施及びIT関連資格の取得促進</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 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についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。</p> <p>② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。</p> <p>③ 事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。</p> <p>④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、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。</p>	<p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など一覧性をもってお客様に向けて分かりやすくお伝えするため、9月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。</p> <p>作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、以下の工夫を加えました。</p> <p>①日本年金機構の平成23年度の取り組みをお客様に一覧で見やすく伝えるために、トピックスを作成し、掲載しました。</p> <p>②「公的年金は支え合いのシステム」であることを分かりやすくお伝えするために有識者による討論会やQ&A方式による特集記事を通じて、公的年金の役割と意義について掲載しました。</p> <p>③お客様にさらに便利で快適なサービスをお届けできるよう、インターネットを中心としたサービスへの取組を分かりやすく伝えるため、特集記事「ようこそ日本年金機構のホームページへ」を作成しました。</p> <p>④お客様の声、要望をお客様サービス改善の具体的な取り組み事例を紹介(3点)し、また、年金事務所などの現場第一線の職員及び年金委員からのメッセージを紹介(6点)しました。</p> <p>⑤国民年金保険料の納付手続きなど、特にお客様にお伝えしたい事項を「ねんきん掲示板」というコラム形式で紹介しているほか、基礎的なデータを資料編としてまとめています。</p> <p>○業務実績の報告では、取組の状況をより明確に理解できるように配慮し、可能な限り、計画と実績を左右で比較できるレイアウトを取り入れるなどの改善を行いました。</p> <p>○視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p> <p>○年金記録問題への取り組み状況については、その進捗状況を原則毎月公表(ホームページに掲載)しました。また、「未統合記録5,095万件の解明状況」及び「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね2か月から3か月ごとに公表しています。(なお、平成25年2月から、これらの情報をまとめて3か月毎に定時的にホームページで公表することにしました。)</p> <p>○事件・事故や事務処理誤りが発生した場合の対応(情報伝達、調査、再発防止措置、公表など)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」に基づく対応を実施しています。これらの事案については、同要領に基づき、原則としてすべての事案について、月次で公表しました。(平成24年4月分から平成25年3月分までの公表件数2,670件)また、重大事案については、月次公表を待たずにその都度公表を行うとともに、必要に応じて個別に調査を行うこととしています。</p> <p>○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。このほか、アニュアルレポート(年次報告書)、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載しました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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、組織内外から一定の評価をいただきましたが、より一層、分かりやすく、見やすい内容とするよう今後とも、改善努力を重ねていきます。</p> <p>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。</p>	<p>評価：A</p> <p>○アニュアルレポート(年次報告書)については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トピックスの作成 ・Q&A方式による特集記事 ・「ねんきん掲示板」というコラム形式 ・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。 <p>○年金記録問題への対応に関する業務について、ホームページ等を通じて、定期的に進捗状況が公表された。</p> <p>○事件・事故・事務処理誤りについて、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、着実に実施した。</p> <p>○業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、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、ホームページに着実に掲載・公表した。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																														
3. 人事及び人材の育成に関する事項	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	評価：A	評価：A																														
<p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p>	<p>○定期の人事異動</p> <p>年金記録問題や基幹業務に対する事務処理体制の確保等の観点から、機構の人事方針に沿った定期人事異動を平成24年10月に行いました。</p> <p>(異動状況)</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>異動者(全体に占める割合)</td> <td>(参考：平成23年10月)</td> </tr> <tr> <td>管理職</td> <td>427人(15.1%)</td> <td>518人(18.5%)</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>2,010人(24.6%)</td> <td>1,686人(20.9%)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,437人(22.2%)</td> <td>2,204人(20.3%)</td> </tr> </table> <p>※4月～9月の人事異動者 約2,300人</p> <p>○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施</p> <p>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、年金事務所長登用試験では120人、管理職登用試験では170人を平成25年1月に登用候補者として名簿に登載し、平成25年4月より順次登用することとしています。(平成25年4月には年金事務所長に42人、管理職に110人を名簿登載者から登用)</p> <p>○正規職員の登用</p> <p>優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員から正規職員に登用する正規職員登用制度を実施し、平成24年7月には280人を正規職員に登用しました。あわせて平成25年7月の正規職員登用に向けて150人程度の募集を行いました。</p> <p>○年金相談専任職員の登用</p> <p>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実施し、平成24年10月に91人を登用しました。あわせて平成25年10月の年金相談専任職員登用に向けて100人程度の募集を行いました。</p> <p>○正規職員の新規採用</p> <ul style="list-style-type: none"> 退職者の欠員補充のため、平成24年4月には247人を新卒採用しました。(平成25年4月は新卒者272人を採用) また、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平成24年4月に14人、11月に11人行いました。 <p>○年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するために必要な、正規・准職員あわせて約1千人を採用しました。</p> <p>(採用状況)</p> <table border="1"> <tr> <th>職 種</th> <th>採用人数</th> <th>備 考</th> </tr> <tr> <td>正規職員</td> <td>552人</td> <td>(内訳) 新卒247人、監査8人、システム17人、正規職員登用280人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">有期雇用職員</td> <td>准職員</td> <td>509人</td> </tr> <tr> <td>特定業務契約職員</td> <td>2,002人</td> <td>本部、ブロック本部にて採用</td> </tr> <tr> <td>アシスタント契約職員</td> <td>2,378人</td> <td>本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>5,441人</td> <td></td> </tr> </table> <p>○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため一次評価者を対象に、目線のすり合わせや評価の留意点などの研修を行い、評価スキルの向上を図りました(1,890人受講)。二次評価者を対象に評価者の心構えや評価プロセスの再確認など基本事項中心の研修を実施し、人事評価制度の定着促進を図りました(430人受講)。研修後のアンケートでは、一次評価者の64%、二次評価者の77%が研修内容に満足したと回答しています。また、人事評価アンケートにより運用状況の経</p>		異動者(全体に占める割合)	(参考：平成23年10月)	管理職	427人(15.1%)	518人(18.5%)	一般職	2,010人(24.6%)	1,686人(20.9%)	合計	2,437人(22.2%)	2,204人(20.3%)	職 種	採用人数	備 考	正規職員	552人	(内訳) 新卒247人、監査8人、システム17人、正規職員登用280人	有期雇用職員	准職員	509人	特定業務契約職員	2,002人	本部、ブロック本部にて採用	アシスタント契約職員	2,378人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用	合 計	5,441人		<p>○人事方針に基づき、平成24年度には10月の定期人事異動をはじめとして4,000人以上(正規職員全体の4割強)の人事異動を行いました。</p> <p>加えて、優秀な職員の安定的な確保に向け、平成24年7月には正規職員登用制度の応募者1,807人のうち280人を正規職員に登用しました。</p> <p>今年度からは年功序列を排した能力・実績本位の人材登用に向け、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、平成25年4月には年金事務所長に42人、管理職に110人を登用しました。</p> <p>また、年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するため、多くの職員を採用するとともにシステムなど各分野の専門家を採用しました。</p> <p>○評価者研修を人事評価制度の導入から継続して実施しており、今年度の研修では、その内容に満足したとのアンケート回答は一次評価者の64%、二次評価者の77%となっており、評価スキルの向上に資していると考えます。また、今年度の人事評価アンケート(回収率71%)では、実績評価と能力評価ともに昨年度同様実績評価で被評価者の87%が、能力評価で同じく88%が「納得できた」と回答しており、一定の定着が図られてきていると考えます。</p> <p>○研修センターにおける集合研修の実施については、前年度からの研修実施後のフォローアップや効果測定を継続するだけでなく、より理解度を高める研修を実施しました。特に、新規学卒者に対しては、中間に実務を経験する期間を設けることで研修後期の目的意識を明確にさせました。</p> <p>また、管理職だけでなく、若手職員にもマネジメント研修を実施することにより、継続したマネジメント能力の強化を実施しました。</p> <p>通信研修は、有期雇用職員を含む全職員に利用いただけるように改善を行うとともに、新たに応用課程を開講しました。その他、内部資格認定試験の実施や外部資格補助対象の拡大など職員の自己研鑽の支援を行うことができました。</p>	<p>○相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登用する正規職員登用制度を実施し、平成24年7月には280人を正規職員に登用した。</p> <p>○また、平成24年度より年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、年金事務所長や管理職登用候補者をあらかじめ名簿に登載して順次登用していくなど、年功序列を排して能力・実績本位の人材登用にに向けた取組が図られた。</p> <p>○人事評価については、公平性、公正性、納得性の向上が重要であるが、それに資するため、一次評価者及び二次評価者それぞれに対し、評価者研修を実施するとともに、実績評価にかかる評価項目と評価指標の見直しを行い、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を行った。</p> <p>○研修については、従来からの課題であった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を図ることの一環として、「管理者研修」や「中間職員研修」などの集合研修後のフォローアップについて、研修での気づきを基に行動計画を作成し、定期的に行動計画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。</p> <p>○その他、研修については、</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規学卒者に対する研修では、研修の中間において4週間程度の現場業務を経験させ、その後の研修後期における目的意識を持たせることへの取組、 職場の中核となるべき人材の育成を目的として、採用から数年経過した若手職員に対するマネジメント研修の実施、 通信研修の対象をアシスタント職員にも拡大し、全職員を受講
	異動者(全体に占める割合)	(参考：平成23年10月)																															
管理職	427人(15.1%)	518人(18.5%)																															
一般職	2,010人(24.6%)	1,686人(20.9%)																															
合計	2,437人(22.2%)	2,204人(20.3%)																															
職 種	採用人数	備 考																															
正規職員	552人	(内訳) 新卒247人、監査8人、システム17人、正規職員登用280人																															
有期雇用職員	准職員	509人																															
	特定業務契約職員	2,002人	本部、ブロック本部にて採用																														
	アシスタント契約職員	2,378人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用																														
合 計	5,441人																																
<p>3. 人事及び人材の育成に関する事項</p> <p>① 戦略的な人事政策</p> <p>ア 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。</p> <p>イ 能力・実績本位の人事を行うため、的確な人材の把握を行うとともに幹部登用試験などを実施する。</p> <p>ウ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を積極的に進める。</p> <p>エ 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。</p> <p>② 人事評価制度の推進</p> <p>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た評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底とその充実を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、事務所毎の事業実績を評価・反映した実績評価を実施する。</p> <p>③ 人材の育成</p> <p>「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施するとともに、外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。</p> <p>ア 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</p>																																	

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																																																																																					
<p>イ マネジメント能力強化のための、管理職や中堅職員を対象としたマネジメント研修の継続実施</p> <p>ウ 平成23年度導入のeラーニングシステムについて、初級向けの「基礎課程」の普及、中級向けの「応用課程」を開講</p> <p>エ 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実</p> <p>④ 適正な労務管理 民間労働法制下における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を図る。 また、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。</p> <p>ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。</p> <p>イ ワークライフバランスを推進するため、最終年度となる一般事業主行動計画(ワークライフバランス)の目標達成に取り組むとともに、第2期行動計画を策定する。</p>	<p>年比較を行った結果、実績評価と能力評価ともに昨年度と同じく実績評価で被評価者の87%が、能力評価で同じく88%が「納得できた」と回答しています。</p> <p>さらに、平成25年度の年金事務所及び事務センターの事業実績評価にかかる評価項目と評価指標を見直し、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を行いました。</p> <p>○「管理者研修」や「中堅職員研修」などの集合研修後のフォローアップについては、研修での気づきを基に行動計画を作成し、1ヶ月後と3ヶ月後に行動計画の実施状況に上長のコメントを添えて報告することとしました。</p> <p>また、業務別研修では、新たに「船員保険研修」や「中堅クラス向けの滞納処分研修」を実施した他、新任担当者等を対象として理解度テストを実施し、研修の効果測定を実施しました。</p> <p>○一方、新規学卒者に対しては、前年度の10週間の研修を見直し、4週間ずつの前期後期に分けて実施しました。前期終了後には配属先で4週間の現場業務を経験後、後期の研修を実施することにより、より理解度の高い研修となる様に見直しを行いました。</p> <p>○マネジメント研修については、「管理者研修」及び「中堅職員研修」を前年度と同規模で実施した他、職場の中核となるべき人材を育成する観点から、採用から数年経過した若手職員を対象に階層別研修(5回)を新たに実施しました。</p> <p>○通信研修(eラーニングシステム)については、平成24年7月から受講対象者をアシスタント契約職員にも拡大して、全職員を受講対象者としてしました(「基礎課程」の受講申請者は6,098人(年度末)で、前年度末より1,390人増加)。また、平成24年10月には、中級向けの「応用課程」を開講しました(受講申請者数1,824人(年度末))。</p> <p>○職員講師のスキル向上については、「相談研修講師養成研修」を前年度に引き続き実施するとともに、ブロック本部においては、「相談研修講師養成研修」の受講者が各拠点における職場内研修の支援を実施しました。また、当該研修にて実施した「話し方・教え方の講義」については、本部の研修講師となる職員向けにも実施(6回236人)しました。</p> <p>○内部資格認定試験については、平成25年3月に実施し、2,033人が受験、1,693人が合格しました。また、外部資格取得の促進については、平成24年4月から衛生管理者(1種、2種)、ファイナンシャル・プランニング技能士(1級、2級)、日商簿記検定(1級、2級)を補助対象に追加しました。</p> <p>(研修センター稼働状況)</p> <table border="1" data-bbox="560 1241 1567 1417"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">稼働率(%)</th> <th colspan="2">受講者数(人)</th> </tr> <tr> <th>宿泊室ベース</th> <th>稼働日ベース</th> <th>実人数</th> <th>延べ人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成23年度実績</td> <td>34.40%</td> <td>75.41%</td> <td>2,964人</td> <td>23,558人</td> </tr> <tr> <td>平成24年度実績</td> <td>33.96%</td> <td>70.21%</td> <td>3,846人</td> <td>23,250人</td> </tr> <tr> <td>平成25年度計画</td> <td>27.89%</td> <td>58.20%</td> <td>3,691人</td> <td>19,047人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 宿泊室280室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。</p> <p>(研修実施状況)</p> <table border="1" data-bbox="560 1522 1709 1948"> <thead> <tr> <th rowspan="2">研修名称</th> <th colspan="2">平成23年度</th> <th colspan="2">平成24年度</th> </tr> <tr> <th>受講者数</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">職務階層別</td> <td>新規採用者研修(新規学卒者)</td> <td>223</td> <td>1</td> <td>247</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>新規採用者研修(中途採用)</td> <td>205</td> <td>3</td> <td>401</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>新規採用者フォローアップ研修</td> <td>217</td> <td>2</td> <td>407</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>若手職員研修</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>256</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>中堅職員研修</td> <td>394</td> <td>8</td> <td>399</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>管理者研修</td> <td>450</td> <td>9</td> <td>502</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">業務別</td> <td>人事・労務管理研修</td> <td>23</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>相談研修講師養成研修</td> <td>72</td> <td>4</td> <td>75</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>年金相談管理者研修</td> <td>61</td> <td>1</td> <td>78</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>マニュアルインストラクター研修</td> <td>39</td> <td>1</td> <td>134</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		稼働率(%)		受講者数(人)		宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数	平成23年度実績	34.40%	75.41%	2,964人	23,558人	平成24年度実績	33.96%	70.21%	3,846人	23,250人	平成25年度計画	27.89%	58.20%	3,691人	19,047人	研修名称	平成23年度		平成24年度		受講者数	回数	受講者数	回数	職務階層別	新規採用者研修(新規学卒者)	223	1	247	1	新規採用者研修(中途採用)	205	3	401	4	新規採用者フォローアップ研修	217	2	407	5	若手職員研修	-	-	256	5	中堅職員研修	394	8	399	8	管理者研修	450	9	502	10	業務別	人事・労務管理研修	23	1	20	1	相談研修講師養成研修	72	4	75	4	年金相談管理者研修	61	1	78	1	マニュアルインストラクター研修	39	1	134	3	<p>○労使関係については、給与の減額支給措置に伴う改正事項も労使間のルール(労働協約)に基づき、団体交渉を通じて労使で真摯な意見交換を行い適正に規程を改正するなど、健全で安定した労使関係の構築を図ることができました。</p>	<p>対象とする など、取組の充実を図ったことは評価できる。</p> <p>○また、労使関係について、給与の減額支給措置に伴う改正事項等についても、労働協約に基づき、労使間で真摯に対応し、適正に規程の改正を行うなど、健全な労使関係の構築に努めた姿勢は評価できる。</p>
	稼働率(%)		受講者数(人)																																																																																					
	宿泊室ベース	稼働日ベース	実人数	延べ人数																																																																																				
平成23年度実績	34.40%	75.41%	2,964人	23,558人																																																																																				
平成24年度実績	33.96%	70.21%	3,846人	23,250人																																																																																				
平成25年度計画	27.89%	58.20%	3,691人	19,047人																																																																																				
研修名称	平成23年度		平成24年度																																																																																					
	受講者数	回数	受講者数	回数																																																																																				
職務階層別	新規採用者研修(新規学卒者)	223	1	247	1																																																																																			
	新規採用者研修(中途採用)	205	3	401	4																																																																																			
	新規採用者フォローアップ研修	217	2	407	5																																																																																			
	若手職員研修	-	-	256	5																																																																																			
	中堅職員研修	394	8	399	8																																																																																			
	管理者研修	450	9	502	10																																																																																			
業務別	人事・労務管理研修	23	1	20	1																																																																																			
	相談研修講師養成研修	72	4	75	4																																																																																			
	年金相談管理者研修	61	1	78	1																																																																																			
	マニュアルインストラクター研修	39	1	134	3																																																																																			

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)						(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
		船員保険研修	-	-	80	1		
		滞納処分実務研修(指導者コース)	65	1	65	1		
		滞納処分実務研修(中堅担当者コース)	-	-	335	4		
		滞納処分実務研修(新任担当者コース)	480	6	193	3		
		適用調査実務研修(一般コース)	190	3	214	3		
		適用調査実務研修(新任担当者コース)	194	3	140	2		
		年金給付事務研修	109	2	116	2		
	共通	人材育成推進者研修(マナースタンダード研修/地域年金展開事業担当者研修)	65	1	71	1		
		チューター養成研修	341	11	275	9		
		合計	3,128	57	4,008	68		
	(e ラーニング申請内訳)							
		基礎課程	正規	准	エグゼ	特定	アシスタント	合計
		23年度末	1,645人	1,818人	4人	1,241人	-	4,708人
		24年度末	2,817人	2,003人	7人	1,180人	91人	6,098人
		応用課程	1,076人	512人	1人	231人	4人	1,824人
	※申請者は開講時(基礎課程:平成23年12月、応用課程:平成24年10月)からの延べ人数							
	※申請後の職種変更者については、現在の職種で計上							
	(内部資格認定試験実施状況)							
			受験者数	合格者数				
		年金実務2級	1,377人	1,209人				
		年金実務1級	656人	484人				
		保険料徴収コース	185人	134人				
		適用調査コース	216人	163人				
		年金相談コース	255人	187人				
	○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取り扱いに関する基本協約」(労働協約)に基づき、国家公務員の人事院勧告に準じた給与改定(減額)、東日本大震災の復興財源に係る給与減額支給措置について両団体に提示し、団体交渉を経て就業規則改正を実施するなど、適切な労組対応を行っています。							
	○36協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者に対して発出するとともに、機構設立準備時に定めた勤務時間管理の取り扱いについて、発足後の実態を踏まえて追加、改正するなど、適正な労働時間管理の徹底を図りました。							
	○職員の安全と健康の確保については、全事業場に産業医及び衛生委員会を設置し、原則として毎月1回、事業場の労働安全衛生に係る点検調査(巡視)を実施するとともに、年1回の定期健康診断を実施しました。 ・定期健康診断の受診率:96.8%(平成23年度の受診率:96.0%) ※未受診者は、病気休職者や育児休業者等です。							
	○長時間労働による脳・心疾患並びにメンタル系疾患などの健康障害防止対策として全国の事業場向けに「産業医による面接指導」の具体的手続きを定め、指示・依頼を発出し、周知を図りました。							
	○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を各ブロック本部及び機構本部において行いました。							
	○平成22年7月に策定した次世代育成支援対策推進法に係る「第1期一般事業主行動計画」(計画期間:平成22年7月～							

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>25年3月)に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して各種施策を実施しました。目標の一つである計画期間を通じた育児休業の取得状況は、女性 90.66%、男性 27人と目標(女性:70%以上、男性:複数名)を上回り、また、育児・介護等で退職した職員の仕事の機会、働き方の幅を広げることを目的に導入した再雇用制度(ウェルカムバック制度)では平成25年3月末時点で54人が再雇用希望者として登録(3人再雇用)するなど行動計画の全ての目標を達成しました。</p> <p>あわせて「第2期一般事業主行動計画」(計画期間:平成25年4月~平成27年3月)を策定しました。</p>		

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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・セキュリティ対策の順次実施等を行ったか。</p> <p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>① 職員に対して個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程等関係諸規程の内容を周知徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修及びセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。</p> <p>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、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、個人情報保護管理推進3か年計画(計画期間:平成23年度～25年度)に基づき、個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施する。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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ます。</p> <p>○本部において、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。こういった取り組みにより、保有個人情報へのアクセスに対する監視を行っています。</p> <p>○「個人情報保護管理推進3か年計画(計画期間:平成23年度～25年度)」に基づき、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工程表を策定し、順次取り組みを進めています。</p> <p>特に、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、平成24年に改定を実施し、誤送付防止のための複数人チェックの方法等についても、従来より厳格化しました。具体的には、1回目の確認者(封入者)が封筒に押印し、さらに2回目の確認者(封緘者)も押印することにより、複数人チェックの実効性を確保することとしています。</p> <p>○「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」(平成22年10月策定)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」を制定し、また必要な改正を実施し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。</p> <p>【参考1】手引きの改正経過</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ対策の手引き(第1版) 平成22年12月27日制定・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き(第1.1版) 平成23年7月12日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き(第2版) 平成24年3月27日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き(第2.1版) 平成25年3月15日改正・施行 <p>【参考2】手引きの内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フォルダへのアクセス制限の設定 ・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 ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など <p>○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成23年度の292件から、平成24年度は320件へ増加しました。このうち、誤封入・誤送付等によるものが257件(80%)を占めており、件数増加の主な原因ともなっています(前年度:218件(75%))。</p> <p>なお、機構職員による意図的な個人情報の漏えいはありませんでした。</p>	<p>評価: B</p> <p>○個人情報保護管理推進計画を策定し、個別具体策の実施に向けた検討及び取組を進めています。</p> <p>平成24年度の漏えい等の件数は増加しましたが、「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、件数の大半を占める誤封入・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それぞれが封筒に押印するという複数人チェックの厳格化を開始(平成25年3月に指示・依頼を发出)する等、再発防止に取り組むこととしています。</p> <p>また、外部委託先については、これまでも指導の徹底等を行ってきましたが、平成25年度は、一部の委託業務についての作業手順等の立入検査など、今後の業務委託先における個人情報漏えい件数の減少に向けて新たな取り組みを開始します。</p> <p>○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」に所要の改正を実施したところであり、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くこととしています。</p>	<p>評価: C</p> <p>○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措置されたとは言いがたい。</p> <p>○年度計画に基づく取組として、全職員を対象とした研修及びセルフチェックによる自己診断の定期的実施、個人情報保護管理推進3か年計画に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の実施については、着実に取り組んだ。</p> <p>○今後、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、確実な取組の実施が必要である。</p>

(ア) 平成24年度計画及び評価の視点	(イ) 平成24年度業務実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																											
V 予算、収支計画及び資金計画		評価：A	評価：B																											
<p>【評価の視点】</p> <p>○ 経費の節減を見込んだ平成24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。</p> <p>V 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>1. 予算については、別紙1のとおり。</p> <p>2. 収支計画については、別紙2のとおり。</p> <p>3. 資金計画については、別紙3のとおり。</p>	<p>○平成24年度の予算、収支計画及び資金計画に対する予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。</p> <p>○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>692.7億円</td> <td>617.0億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>69.2億円</td> <td>50.4億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td> <td>110.3億円</td> <td>106.4億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>250.1億円</td> <td>203.9億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td> <td>30.8億円</td> <td>34.1億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>108.6億円</td> <td>61.3億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>401.8億円</td> <td>370.3億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>394.2億円</td> <td>334.8億円</td> </tr> </tbody> </table>	業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	692.7億円	617.0億円	国民年金の適用関係業務	69.2億円	50.4億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	110.3億円	106.4億円	国民年金の収納関係業務	250.1億円	203.9億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.8億円	34.1億円	年金給付関係業務	108.6億円	61.3億円	オンラインシステム事業	401.8億円	370.3億円	年金相談関係業務	394.2億円	334.8億円	<p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札などによって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、予算全体で165.6億円を削減しました。これらにより、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に効率化を実現することができました。</p>	<p>○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。</p> <p>○人件費の不用額は、全体で160.3億円、うち103.1億円は一般分の不用、残りの57.2億円は年金記録問題における不用であるが、要因分析したところ、一般分の不用額103.1億円のうち59.2億円、年金記録問題分の不用額57.2億円のうち13.0億円は給与減額支給措置を講じたことによるものであり、やむを得ないものであると考えるが、欠員補充ができなかったこと等については、引き続き欠員補充等に努める必要がある。</p>
業務名	予算額	執行額																												
年金記録問題への対応関係業務	692.7億円	617.0億円																												
国民年金の適用関係業務	69.2億円	50.4億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	110.3億円	106.4億円																												
国民年金の収納関係業務	250.1億円	203.9億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.8億円	34.1億円																												
年金給付関係業務	108.6億円	61.3億円																												
オンラインシステム事業	401.8億円	370.3億円																												
年金相談関係業務	394.2億円	334.8億円																												