

## 日本年金機構の平成21事業年度の業務実績に関する評価の基準

平成22年7月13日

厚生労働省年金局

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第36条第1項の規定により、厚生労働大臣が日本年金機構（以下「機構」という。）の平成21事業年度に係る業務の実績について評価を実施するに当たっては、本基準に基づき行うものとする。

### 1. 評価の概要

厚生労働大臣は、以降の機構の業務運営の改善に資するため、機構の平成21事業年度における業務運営に関する計画（以下「平成21年度計画」という。）の実施状況を調査・分析し、平成21事業年度に係る業務の実績の全体について総合的な評価を行うものとする。

### 2. 平成21事業年度に係る業務の実績に関する評価

平成21年度計画に掲げた項目ごとに行う個別的な評価と業務実績全体の状況について行う総合的な評価の2つを併せて行うものとする。

#### (1) 個別的な評価

個別的な評価は、平成21年度計画の個別項目ごとの進捗状況について測定するものとする。

- ① 個別的な評価は、平成21年度計画の個別項目ごとに以下の視点から行うものとする。

#### I. 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めているか。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化について、重点的に体制を整備して取り組んでいるか。

- (1) 各種のサンプル調査の実施などを通じて、年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めているか。
- (2) 基礎年金番号に未統合になっている記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の回答に係る記録確認作業の実施により、解明・統合を進めたか。
- (3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業を行うとともに、確認作業に当たって市区町村との連携を図り、年金記録の確認の促進を図ったか。

- (4) 紙台帳検索システムの構築に向けた紙台帳の電子画像化や紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向け必要な調達手続きを進めたか。
  - (5) 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たか。
  - (6) 標準報酬等の遡及訂正事案について、ご本人による記録確認・年金事務所段階での記録回復を行うことにより、記録回復を速やかに進めたか。
  - (7) 「ねんきん定期便」の送付を行うとともに、常に年金記録が確認できる仕組みの構築に向けて検討を行ったか。
- その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進めたか。

## II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 1. 適用事務に関する事項

#### (1) 国民年金の適用の促進

住民基本台帳ネットワークシステムを活用した20歳到達者の適用促進等の対策を着実に推進したか。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

- ① 厚生年金保険等の適用の促進について、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に未適用事業所の的確な把握、未適用事業所への重点的加入指導・認定による加入手続を実施したか。
- ② 各年金事務所においては、重点的加入指導実施事業所数及び立入検査数について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。

### 2. 保険料等収納事務に関する事項

#### (1) 国民年金の納付率の向上

- ① 国民年金保険料の現年度納付率について、平成21年度は特に現年度のみ未納者への納付督促、口座振替勧奨DMの送付等に重点的に取り組むことにより、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保したか。
- ② 各年金事務所においては、「納期限内納付月数」及び「督促納付月数」について、平成22年1月から3月までの間の目標を適切に設定し、進捗管理を徹底したか。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

- ① 厚生年金保険等の収納確保に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に重点的に取り組んだか。

- ② 各年金事務所においては、収納率・滞納事業所解消数及び口座振替実施率について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。

### 3. 給付事務に関する事項

- ① サービススタンダードの達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する等迅速な決定を行ったか。
- ② 新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行ったか。
- ③ 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う等年金給付の支給誤りを防止するための措置を講じたか。
- ④ 年金支給年齢に到達する直前に、「ターンアラウンド方式」の年金請求書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組を進めたか。

### 4. 相談、情報提供に関する事項

#### (1) 年金相談の充実

通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努めるなど、お客様の立場に立って、利用しやすい相談体制の整備や懇切丁寧な対応等年金相談を適正に実施したか。

#### (2) 広報活動の推進

- ① 広報目的・対象に応じた適切な広報媒体の選定により、効果的な広報を実施するとともに、施策目的に沿った分かりやすい周知広報等を実施したか。
- ② インターネットによる年金個人情報の提供など年金個人情報の提供の充実を図ったか。

### 5. お客様の声を反映させる取り組みに関する事項

- ① 「お客様へのお約束10か条」を策定し、役職員の常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組んだか。
- ② 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備、職員提案制度の適切な運用、各年金事務所の「ご意見箱」の設置等現場主導のサービス改善に取り組んだか。
- ③ 現場で受け付けたお客様の声について、現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、本部で情報を集約するとともに、お客様の声の内容等について毎週公表しているか。
- ④ 年金事務所等の窓口サービスについての「お客様満足度アンケート」

の実施及びその結果の公表、職員教育の充実を図ることで、窓口サービス改善に取り組んだか。

- ⑤ 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したか。

6. 電子申請の推進に関する事項

磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施したか。

Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的な業務運営体制に関する事項

お客様と直接接する年金事務所等の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検し、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させたか。

2. 運営経費の抑制に関する事項

運営経費について、効率的な執行を進めたか。

3. 外部委託の推進に関する事項

年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合へ委託するなど外務委託を推進するとともに、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。

4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成18年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。

5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

- ① 競争入札の徹底、調達コストの削減に努めたか。
- ② 調達委員会における年間を通じた調達の進行管理・事前審査等により、調達の適正化、透明性の確保及びコスト削減に努めたか。
- ③ 複数年契約等合理的な契約形態を活用したか。

Ⅳ. 業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務の運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの構築に関する事項

- ・ 業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを構築したか。

- ・ 内部監査機能の充実により、内部統制の有効性の検証・継続的改善を図ったか。
- ・ 平成21年度は特に、コンプライアンス確保やリスク管理の必要性について、機構の役職員の意識の醸成に効果的な研修内容の検討・実施、事務処理誤りの内容を組織内で情報共有することの必要性についての役職員への周知、文書の適切な管理・保管の徹底を実施したか。

## 2. 情報公開の推進に関する事項

- ① 年次報告書（アニュアルレポート）の作成に向けた準備を行ったか。
- ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行ったか。
- ③ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速な情報公開を行う等、適切に対処したか。
- 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適切に公表したか。

## 3. 人事及び人材の育成に関する事項

- ① 中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進したか。
- ② 「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、制度の趣旨について職員への徹底を図ったか。
- ③ 研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進めたか。

## 4. 個人情報の保護に関する事項

- ① 職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施等を行ったか。
- ② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の取組を行ったか。
- ③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティー対策を講じたか。

## V. 予算、収支計画及び資金計画

経費の節減を見込んだ平成21年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を効率的に行うことができたか。

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

#### 判定基準

「S」：平成21年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成21年度計画を上回っている。

「B」：平成21年度計画を概ね達成している。

「C」：平成21年度計画をやや下回っている。

「D」：平成21年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

- ③ 個別的な評価に当たっては、以下の点に留意する。
- ・ 業務実績の目標数値がある場合にはその達成度合、定性的な目標の場合には具体的な業務実績を把握して評価するものとする。
  - ・ 業務実績については、数量だけで判断するのではなく、その質についても考慮するものとする。
  - ・ 業務実績に影響を及ぼした要因（予期せぬ事情の変化等）についても考慮するものとする。
  - ・ 業務実績と平成21年度計画との間にかい離が生じた場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
  - ・ 予算計画等については業務ごとで計画と実績の差異がある場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
  - ・ 経年比較が可能な事項については、適宜その結果を参考にして評価するものとする。
  - ・ 財務内容の評価に当たっては、機構の監事の監査報告書や会計監査人の監査報告書を参考にするとともに、必要に応じて意見を聴くこととする。

#### (2) 総合的な評価

総合的な評価は、(1)の個別的な評価の結果を踏まえ、機構の平成21年度計画の達成状況について、まとめの評価を行うものである。