

## 日本年金機構の平成22事業年度の業務実績に関する評価の基準（案）

平成23年 月 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22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22事業年度における業務運営に関する計画（以下「平成22年度計画」という。）の実施状況を調査・分析し、平成22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22事業年度に係る業務の実績に関する評価

平成22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22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22年度計画の個別項目ごとに以下の視点から行うものとする。

#### I. 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めているか。

- （1）ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理について、重点的に体制を整備して取り組んだか。
- （2）紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、重点的に体制を整備して取り組んだか。
- （3）再裁定の迅速化に向け、重点的に体制を整備して取り組んだか。
- （4）その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を計画的に進めたか。

## Ⅱ. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 1. 適用事務に関する事項

(1) 国民年金の適用の促進住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨、転職者等の被保険者種別変更の届出勧奨等適用促進に向けた対策を着実に推進したか。

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

厚生年金保険等の適用を促進するため、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。また、平成22年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。

#### 【数値目標】

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

### 2. 保険料等収納事務に関する事項

(1) 国民年金の納付率の向上

国民年金の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施等に取り組んだか。また、平成22年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。

#### 【数値目標】 行動計画に記載した以下の目標

- ア 平成20年度の最終納付率：平成20年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保
- イ 平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率：平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保
- ウ 平成22年度の現年度納付率：前年度と同程度の水準を確保
- エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保
- オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数：前年度と同等以上の水準を確保

(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

厚生年金保険等の収納確保に向けて、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に取り組んだか。また、平成22年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。

#### 【数値目標】

- ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保（行動計画に記載）

### 3. 給付事務に関する事項

サービススタンダードの達成状況の改善のための対策を徹底する等年金給付の迅速な決定に向けた取組や年金給付の支給の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。

#### 【数値目標】

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

### 4. 相談、情報提供に関する事項

#### (1) 年金相談の充実

相談内容に応じた相談窓口の分離等の対策により、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、年金相談の充実にに向けた取組を行ったか。

#### 【数値目標】

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

#### (2) 分かりやすい情報提供の推進

目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報提供の充実に図ったか。

### 5. お客様の声を反映させる取り組みに関する事項

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や現場職員からの意見を踏まえた現場主導のサービス改善等を行ったか。

### 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。

#### 【数値目標】

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

### Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項

#### 1. 効率的な業務運営体制に関する事項

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するとともに、外部コンサルティングを活用した検証を行ったか。また、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

人員体制について、基本計画に基づき、平成22年10月から准職員について90人の定員減を図るとともに、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、必要に応じ、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、効率的な執行を進めたか。

##### 【数値目標】

- ・ 准職員の定員：22年10月から90人減
- ・ 一般管理費（人件費除く。）：最終年度において、22年度比で12%程度に相当する額の削減（中期計画における目標）
- ・ 業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：最終年度において、22年度比で4%程度に相当する額の削減（中期計画における目標）

#### 3. 外部委託の推進に関する事項

納付督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。

#### 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

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

#### 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

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%程度を削減することを目指すこと等により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたか。

##### 【数値目標】

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

#### 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

業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立するための取組として、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実施、事務処理誤りの防止に向けた対策の検討等、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。

##### 2. 情報公開の推進に関する事項

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

##### 3. 人事及び人材の育成に関する事項

戦略的な人事政策の推進、評価のフィードバックの徹底等透明性・公平性・納得性が高い人事評価制度の実施、e-ラーニング等を取り入れた新たな研修体系の構築、健全で安定した労使関係の構築等の取組を行ったか。

##### 4. 個人情報の保護に関する事項

全職員を対象とした効果的な研修、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視、個人情報保護管理・セキュリティー対策の強化のための計画の策定等を行ったか。

#### V. 予算、収支計画及び資金計画

経費の節減を見込んだ平成22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22年度計画を大幅に上回っている。
- 「A」：平成22年度計画を上回っている。
- 「B」：平成22年度計画を概ね達成している。
- 「C」：平成22年度計画をやや下回っている。
- 「D」：平成22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22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業務ごとに計画と実績の差異がある場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
  - ・ 経年比較が可能な事項については、適宜その結果を参考にして評価するものとする。
  - ・ 財務内容の評価に当たっては、機構の監事の監査報告書や会計監査人の監査報告書を参考にするとともに、必要に応じて意見を聴くこととする。

(2) 総合的な評価

総合的な評価は、(1)の個別的な評価の結果を踏まえ、機構の平成22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。