

平成22年度計画	平成22年度計画に対する取組状況
<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>業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線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う。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。</p>	<p>＜実績＞</p> <p>○業務の合理化・効率化を進めるため、機構として取り組むべき業務改善の課題への対応方針やスケジュールを明確にした業務改善工程表を平成22年7月に策定しました。同工程表に基づき、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事務処理誤り報告」の内容の蓄積、対応の管理、分析を効率的に行うためのデータベース化の検討を進め、基本計画書を策定 ・年金事務所等から本部への各種報告物についての見直しを行い、廃止と整理した報告物について業務処理マニュアルの各種報告書一覧から削除。 <p>○前記のとおり、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」に基づき投稿された提案436件を評価し37件をサービス改善・業務改善につなげました。</p> <p>また、平成22年7月から職場ごとに実施している「身近な業務改善の取組」として報告があったものの中から好取組事例を他の職場の参考となるよう全国に周知しました。</p> <p>さらに前記のとおり、「サービス・業務改善コンテスト」を実施し、平成22年12月に実施した第2回コンテストに応募されたすべての取り組み事例140件を全国に周知するとともに平成23年3月には、全国展開が適当と判断した14事例の活用について周知しました。</p> <p>○事務処理誤りの再発防止のため現場第一線の職員からの改善提案や、各種届書の受付処理・進捗管理についての特別自主点検、特別監査の結果などを踏まえ、平成22年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・届書の受付控えの交付対象の拡大、未処理届書の確認・点検の実施、マニュアル改正時などにおける勉強会の実施、ファックス送信誤りの防止、記録統合誤り防止（※21）の実施、老齢年金繰下げ意思確認書（※22）の実施 ・バーコードを活用した届書などの受付、届書の進捗管理を行う受付データ進捗管理システムの構築に向けて、業務要件などを専任体制で検討し、基本計画書を策定

・「国民年金被保険者資格取得届にかかるシステム改善」(※23)を含む10件の基本計画書の策定

〈用語解説〉

(※21) 年金手帳再交付申請書进行处理する際に、ハードコピーを印字して、年金手帳再交付申請書の項目をチェックし、氏名、生年月日、性別、住所の4項目が一致している場合等に本人の特定を行った上で、決裁を受けること、また、被保険者資格取得届の処理については、年金手帳再交付申請書の写し及びハードコピーの写しが添付されていることを確認し、その内容を再度確認の上処理して、決裁を受けることを徹底するものです。

(※22) 年金請求時におけるお客様の意思と相違する事務処理を防止するため、年金請求書を受理する際に、繰下げ請求にかかる9項目の「注意点」を記載した書類を使用して説明を行うとともに、年金見込額照会回答票を作成し、繰下げした場合としない場合の金額を比較して説明を行い、説明後、お客様に「注意点」及び「老齢年金の繰下げ意思確認書」を年金請求書と同時に提出していただき、お客様の意思確認を徹底するものです。

(※23) 厚生年金保険の資格取得日より遡及して国民年金第1号被保険者の資格取得届が入力された場合においても、国民年金第1号被保険者の資格取得日以後の直近の厚生年金保険の被保険者資格取得日をもって、国民年金第1号被保険者の資格喪失記録が自動的に(機械的)に処理される機能を追加するものです。

○また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、平成22年7月から10月の間に外部コンサルティングによる検証を行いました。検証の結果、システム改善や各職場での勉強会の実施などの取り組みについて、「おおむね有効」との評価を受けました。

○職員や現場によって業務処理が異なることのないよう、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。

また、業務処理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を対象とした研修を実施しました(対象者数41人)。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○事務処理誤り再発防止に関する現場第一線の職員からの改善提案などを踏まえ、「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づく取り組みを推進しました。

また、「事務処理誤り総合再発防止策」については、外部コンサルティングによる検証を行い、「再発防止策は、『おおむね有効』』との評価を受けました。

業務の標準化を図るために必要な業務処理マニュアルの精緻化に継続的に取り組みました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人員体制について、「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、平成 22 年 10 月から准職員について 90 人の定員減を図る。ただし、年金記録問題対応に必要な人員については、確保する。</p> <p>人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、必要に応じ、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、効率的な執行を進める。</p>	<p><実績></p> <p>○機構の人員体制については、「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、平成 22 年 10 月から准職員の定員を 90 人削減しました。</p> <p>なお、年金記録問題への対応のため、通常の定員とは別に必要な人員を確保し、業務に着実に取り組んでいます。</p> <p>また、人件費については、平成 22 年 8 月の人事院勧告及び平成 22 年 11 月の「公務員の給与改定に関する取扱いについて（閣議決定）」を踏まえ、役職員の賞与などを引き下げました。</p> <p>○効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、機械警備や事務処理機器などの本部での一括調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げ、業務用車両の所属拠点の移動による効率的な運用、飲料自販機の設置と組み合わせた AED リースの無償化といった取り組みを行いました。（一部は平成 23 年度以降の執行に反映しました。）</p> <p>○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、当初予算額（169.8 億円）を 41.1 億円（24.2%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減や予備費予算を使用しなかったことなどによって効率化できた執行額は、11.0 億円（当初予算額の 6.5%）です。</p> <p>○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、当初予算額（1,775.9 億円）を 440.8 億円（24.8%）下回りました。このうち、「ねんきん定期便」の作成・送付経費や事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費などの入札によって調達コストを低減したことなどによって効率化できた執行額は、260.1 億円（当初予算額の 14.6%）です。</p>

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○准職員の定員を目標どおり削減しました。また、職員人件費については、機構職員の給与水準が国家公務員の給与水準を下回る（対国家公務員 90.8 (21 年度実績)）中で、役職員の賞与など約 8.6 億円削減しました。

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約の実施、機械警備や事務処理機器などの本部での一括調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げや入札によるコストの削減などにより、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 11.0 億円（当初予算比 6.5%減）、業務経費は 260.1 億円（当初予算比 14.6%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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>ア 納付督促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>イ 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>ウ 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>エ 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><実績></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>○平成 22 年度においては、21 年度に引き続き、全国 51 か所の年金相談センター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。また、すべての年金事務所において国民年金保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務の外部委託（市場化テスト）を行いました。</p> <p>○平成 22 年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約 473 件のうち、総合評価落札方式（※24）を活用し業者を選定したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など 50 件となっています（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、入力業務等については、最低価格落札方式または随意契約により 423 件を外部委託）。なお、委託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、適切に選定しました。また、監査部による調達プロセス監査（案件ごとの調達手続き及びその運営体制の評価）を実施し、委託契約の適正化を図りました。</p> <p><用語解説></p> <p>（※24）入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p> <p>○サービス品質を確保するため、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、個々の委託業者と委託契約にお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）を締結しました。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っています。</p>

○平成 22 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、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など 79 件について複数年契約を行いました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○国民年金保険料の納付督促業務などの外部委託は、21年度と同様、すべての年金事務所において納付督促業務を外部委託するとともに、免除等勧奨業務もすべての年金事務所において外部委託しました。また、委託業者の選定にあたっては、事業の質をより重視した総合評価落札方式により、適切な委託先の選定に努めました。

○委託業者の選定にあたっては、委託業者選定チェックリストに基づき適切に選定しました。また、委託業務において達成すべきサービス品質については前記のとおり、標準仕様書に基づき委託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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</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>新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「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進める。</p>	<p><実績></p> <p>○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計の補完工程に関する調達仕様書の見直しや意見招請(※25)回答案の修正などの作業を実施しました。また、平成 22 年 5 月に、①基本設計補完業務(業務ソフトウェア)、②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証等業務(※26)、③基本設計補完工程における工程管理支援業務の 3 業務について調達公示が行われました。なお、①及び②は一般競争入札(総合評価落札方式)、③は一般競争入札(最低価格落札方式)で実施しています。(いずれも厚生労働省が契約主体となっています。)</p> <p>○①の業務は、基本設計において要件が未確定であった事項やその後の追加要件事項、年金記録問題検証委員会報告書などを踏まえた業務プロセス見直しの結果について業務ソフトウェアの設計を行うとともに、分割調達によって実施された基本設計の各サブシステム間の整合性等を確認し、必要な補正を行うことによって品質の向上を確保することを目的としたものです。平成 22 年 10 月に契約を締結、平成 23 年 7 月末の業務完了に向けて、受託者への指示等を行っています。</p> <p>○②の業務は、詳細設計以降の工程をマルチベンダ体制(※27)の下で進めるに当たり、作業を計画的かつ効率的に実施し、開発するアプリケーションの品質を均一に保つために適正なアーキテクチャ設計を行うとともに、開発及び運用で使用するソフトウェア製品及びハードウェア製品の仕様を明確にし、アーキテクチャ設計の妥当性とプラットフォーム性能等について机上で検証を行うことを目的としたものです。平成 22 年 8 月に契約が締結されましたが、受託者が契約の全部又は一部を履行する見込みがないと明らかに認められたため、平成 23 年 2 月に契約を解除しました。</p> <p>○③の業務は、上記の①及び②の業務が遅滞なく遂行されるために、適切に作業のスケジュール管理等を行うことを目的としたものです。平成 22 年 7 月に契約を締結、平成 22 年度末をもって業務を完了しました。</p>

○また、内閣官房に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループの点検・評価を踏まえ、データ移行方式の検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築及び調査を実施しました。

《用語解説》

(※25)入札公告に先立って、調達仕様書案について事業者から仕様書案への意見を求めることです。

(※26)アーキテクチャ設計とは、システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。

プラットフォーム性能検証とは、ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定等が機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。

(※27)複数の事業者が参画してシステムを構築する体制のことです。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：B

○社会保険オンラインシステムの見直しにあたっては、厚生労働省が行う基本設計補完工程の調達において、調達仕様書の見直し及び意見招請回答案の修正などの作業に協力するとともに、提案書の評価においても、外部有識者に参画いただき実施する「年金業務システム技術審査委員会」の開催に向けた作業協力を行うなど、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。

○また、基本設計補完工程における各業務の実施に当たっては、受託者への作業指示や厚生労働省との調整等を行うなど、各業務の円滑な実施に向けて適正に業務を進めてきました。しかし、主に厚生労働省が契約した受託者の体制不備に起因して、最終的に、②の受託者に契約の全部又は一部を履行する見込みがないことが明らかとなり、契約解除に至ったため、予定していた業務が完了できませんでした。今後の進め方について厚生労働省と調整を図っていくこととしています。

○さらに、基本設計補完工程の実施に加え、現行システムのデータベース調査を実施するなど、社会保険オンラインシステムの見直しに係る取り組みを実施しました。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <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・透明性の確保及びコスト削減に努める。</p> <p>① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、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>② 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%程度を削減することを目指す。</p> <p>③ 調達委員会等を開催し、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>④ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。</p>	<p><実績></p> <p>○平成 21 年度は、3 か月間における契約が少ない中、発足当初に各年金事務所で不足した帳票類をやむを得ず緊急に随意契約したため、一般競争入札の割合は 56.7%でした。平成 22 年度は、一般競争入札の徹底を図るとともに調達計画の実績管理を的確に行ったことにより、一般競争入札を行った割合は 83.6%となりました。</p> <table border="1" data-bbox="824 587 1693 842"> <thead> <tr> <th></th> <th>22 年度実績</th> <th>21 年度実績 (3 か月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般競争入札の割合</td> <td>83.6%</td> <td>56.7%</td> </tr> <tr> <td>一般競争入札</td> <td>1,143 件</td> <td>72 件</td> </tr> <tr> <td>随意契約</td> <td>225 件</td> <td>55 件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,368 件</td> <td>127 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○平成 21 年度は、各年金事務所で不足した帳票類をやむを得ず緊急に随意契約したことによる影響が大きく、削減率は 6.4%にとどまりました。平成 22 年度は、調達単位を全国一括又はブロック単位とすること、複数年契約を積極的に活用することなどの効果により、年間調達計画額に対する実際の契約金額は、28.2%の削減となりました。</p> <table border="1" data-bbox="842 1086 1727 1294"> <thead> <tr> <th></th> <th>22 年度実績</th> <th>21 年度実績 (3 か月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減率</td> <td>28.2%</td> <td>6.4%</td> </tr> <tr> <td>調達計画額</td> <td>104,826 百万円</td> <td>4,562 百万円</td> </tr> <tr> <td>削減額</td> <td>29,612 百万円</td> <td>293 百万円</td> </tr> </tbody> </table> <p>○業務効率化や業務品質の向上に効果があると認められるものについては、複数年契約を積極的に活用し、土地建物賃貸借、システム関係の保守業務など 595 件 (21 年度 : 32 件 (3 か月)) の複数年契約を締結</p>		22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)	一般競争入札の割合	83.6%	56.7%	一般競争入札	1,143 件	72 件	随意契約	225 件	55 件	計	1,368 件	127 件		22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)	削減率	28.2%	6.4%	調達計画額	104,826 百万円	4,562 百万円	削減額	29,612 百万円	293 百万円
	22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)																										
一般競争入札の割合	83.6%	56.7%																										
一般競争入札	1,143 件	72 件																										
随意契約	225 件	55 件																										
計	1,368 件	127 件																										
	22 年度実績	21 年度実績 (3 か月)																										
削減率	28.2%	6.4%																										
調達計画額	104,826 百万円	4,562 百万円																										
削減額	29,612 百万円	293 百万円																										

しました。

○複数年契約の活用は、事業者にとって初期投資の回収及び業務ノウハウの蓄積が図りやすくなる結果、コスト削減につながると考えられます。

例えば、各県の事務センターで行っている国民年金・厚生年金保険の共同処理の業務委託については、本部で一括して調達した効果も寄与し、複数年契約を行った結果、2割程度の削減効果がありました。

○平成22年5月に行った「紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務」の入札過程で発生した情報漏えい事案を踏まえ、調達の公正性・透明性の確保を図る観点から、平成22年10月に事業者との接触及び情報収集・情報提供の取り扱いに関する実施要領を定め、調達手続きの適正化に努めました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語：A

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底した結果、少額の契約等を除いて、平成22年度においては全体の契約件数に対し一般競争入札の割合は、83.6%となり、目標とした80%を上回ることができました。

○前述のとおり、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、調達委員会などにおいて、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を図った結果、平成22年度においては、年間調達計画額(104,826百万円)からの削減額は、29,612百万円となり、削減率は目標とした10%を大幅に上回る28.2%となりました。