

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
<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>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 平成 22 年 7 月を目途に公表を行う、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、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><実績></p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報などを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、平成22年11月に年次報告書(アニュアルレポート)を発行しました。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見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用やまわりくどい表現は避け、ワンセンテンスをできるだけ短くするとともに、図表を多く用いました。また、専門用語の解説を加えました。</p> <p>②年度計画に基づく業務に関する主な数値目標については、その達成状況を一覧にするとともに、その結果の分析や今後の改善方針を掲載しました。</p> <p>③役職員の「生の声」が伝わるよう、理事長インタビュー形式や、機構発足後の「歩み」を職員インタビューや座談会などの特集記事で紹介しました。</p> <p>④年金事務所におけるお客様サービス改善の具体的な取り組み事例をコラムで紹介(5点)しました。</p> <p>⑤巻末に「お客様に、お伝えしたい大切なこと」と題して、特に国民の皆様にお伝えしたいことをQ&A形式で掲載しました。</p> <p>○また、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>【別表 28：アニュアルレポート(表紙・目次)】</p> <p>○年金記録問題への取組状況については、その進捗状況を原則毎週公表(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」について 3 か月ごとに公表しました。更に「年金額回復の具体的事例」、「今週の改善」を毎週公表するとともに、「紙台帳等とコンピュータの突合状況」、「厚生年金基金記録の突合状況」についてもおおむね 2 ヶ月ごとに公表してきています。</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。

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。

○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、原則として全ての事案について、月次で公表しました。（平成 22 年 4 月分から平成 23 年 3 月分までの公表件数 2,578 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現地調査を実施しました。（「旧厚木社会保険事務所において「年金記録に係る確認申立書」の不適切な取扱いを行った職員等に係る対応について」など 10 件）

○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられ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。

<自己評価（要因分析を含む）>

評語：A

○アニュアルレポート（実績報告書）については、できるだけ見やすく、親しみやすい内容とすることに努め、旧社会保険庁にはなかった初の試みとして、組織内外から一定の評価を得ることができました。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。

お客様一人ひとりの安心をささえる
年金サービスを目指します。



アニュアルレポート 2009

目次

日本年金機構 理事長インタビュー	3
特集 人が変わる。組織が変わる。——日本年金機構 発足後の歩み	7
特集1：サービス改善プロジェクトの取り組み	8
特集2：若手職員座談会	11
特集3：年金記録問題解決の現場から	15
《全国の年金事務所からの活動報告①》	17
第1章 生まれ変わりました——日本年金機構について	18
《全国の年金事務所からの活動報告②》	27
第2章 私たちは行動します——基本理念の達成に向けた目標と計画	28
《全国の年金事務所からの活動報告③》	35
第3章 お客様のために真剣に その1——業務の取り組み実績	36
《全国の年金事務所からの活動報告④》	63
第4章 お客様のために真剣に その2——お客様サービス向上の取り組み実績	64
《全国の年金事務所からの活動報告⑤》	73
第5章 お客様のために真剣に その3——内部統制システム構築の取り組み実績	74
平成21(2009)年度 実績評価	82
第6章 皆さまにご報告します——平成21(2009)年度 財務関連データ	88
お待ちしています——お問い合わせ先／ご相談・お手続き窓口	94
日本年金機構 全国の窓口	99
お客様に、お伝えしたい大切なこと	109

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
○本アニュアルレポートは、日本年金機構初年度の平成21(2009)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成22年3月末現在の情報となります。平成21年度とは、設立された平成22年1月～3月を指します。
○本アニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。
○本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。