日本年金機構
平成２２年度
個別評価シート
（事務方たたき台）

目　次

平成22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及び確認作業に当たっての市区町村との連携	1
(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との突合せ	2
(5)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	3
(6)標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復	3
(7)ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供	4
(8)厚生年金基金記録との突合せ	4
(9)基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止	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。	5

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	6
1. 適用事務に関する事項	6
(1)国民年金の適用の促進	6
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	6
2. 保険料等収納事務に関する事項	9
(1)国民年金の納付率の向上	9
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	11
3. 給付事務に関する事項	13
4. 相談、情報提供等に関する事項	15
(1)年金相談の充実	15
(2)分かりやすい情報提供の推進	17
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	20
6. 電子申請の推進に関する事項	23

平成22年度計画	頁
Ⅲ　業務運営の効率化に関する事項	24
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	24
2. 運営経費の抑制等に関する事項	25
3. 外部委託の推進に関する事項	26
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	27
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	28

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	29
1. 内部統制システムの構築に関する事項	29
2. 情報公開の推進に関する事項	33
3. 人事及び人材の育成に関する事項	34
4. 個人情報の保護に関する事項	37

Ⅴ　予算、収支計画及び資金計画	38

● **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。

(ア)平成22年度計画及び評価の視点	(イ)平成22年度業務実績報告書(抜)	(ウ)日本年金機構の自己評価	(エ)厚生労働省の評価(事務方たたき台)
Ⅰ　年金記録問題への対応に関する事項			
（１）ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理 【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。 （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。 年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。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及び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む。 （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 ・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。 （２）基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明 ・未統合記録については、「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）等の回答に係る記録確認作業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。 （３）受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携 ・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。 ・年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方へのフォローアップ調査を引き続き実施する。 ・電話番号等の情報提供及び電話や訪問による記録の確認調査に協力いただける市区町村と連携を図り、年金記録の確認の促進を図る。	○平成22年3月26日に策定した、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、再裁定期間の短縮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21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22年9月末など）どおり達成しました。なお、平成23年3月25日に平成22年度の進捗状況も踏まえ、記録問題工程表を改定しました。 ○現在、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）、「ねんきん定期便」等に関し、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・統合を進めています。 ○旧社会保険庁において処理を行ってきた「ねんきん特別便」に係る記録確認作業（平成19年度～）、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）に係る記録確認作業（平成20年度～）、「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22年度においても、日本年金機構（以下「機構」という。）において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21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22年9月末など）どおりに処理を終了しました。 【参考】平成23年3月末までの処理件数 ①　ねんきん特別便　[（対象者数(A)]　約1,278.0万件　[処理数(B)]　約1,210.0万件　(B/A%)　(95.0%) ②「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）　約151.0万件　約150.5万件　(99.7%) ③　ねんきん定期便　約210.0万件　約190.0万件　(91.0%) ○また、これまでに記録回復が図られた事案や年金記録確認第三者委員会におけるあっせん事案及び非あっせん事案について分析を行うとともに、下記のサンプル調査を実施し、さらなる記録回復のための方策の検討を行いました。 ・平成22年2月に着手した脱退手当金の支給日前に脱退手当金の計算の基礎とされていない被保険者期間がある記録（以下「まだら事案」という。）にかかるサンプル調査の結果を平成22年7月27日に公表しました。サンプル調査の対象となった方に対して訪問調査を行い、実際に面談を行うことができた方のうち10.7%の方から、「脱退手当金の支給対象となっている期間について、実際には脱退手当金の支給を受けていない」旨の回答がありました。この調査結果を踏まえ、平成22年9月に、まだら事案該当者約14万件に、記録の確認をお願いするお知らせを送付したうえで、ご本人からの申立てに基づき、必要な記録回復を進めました。 ・厚生年金保険の標準報酬月額がさかのぼって訂正された記録のうち不適正な訂正が行われた可能性のある記録の抽出に用いた3条件のうち、2条件のみ又は1条件のみに該当する記録についてのサンプル調査を実施（平成22年7月27日に結果公表）しました。その結果、「記録が事実と相違あり」との回答は、2条件のみ該当ケースについては12%、1条件のみ該当ケースについては3%でした。この結果を受け、2条件該当ケースについて「総務省年金記録確認第三者委員会」において、あっせん・非あっせん事案等の分析を行い、これを踏まえ、機構と厚生労働省年金局で新たな記録回復方策の検討を行うこととなりました。 ・名寄せ特別便を送付した方のうち、フォローアップ照会を行っていない2次名寄せ対象者などを対象として、サンプル的にフォローアップ照会を実施（平成23年3月8日結果公表）しました。その結果、2次名寄せ対象者などについては約97%の方が名寄せされた未統合記録がご本人のものではないことが判明しました。この結果を踏まえ、今後、未統合記録については、「ねんきんネット」（P14で後述）で検索できる仕組みを構築することや新規の年金請求書受付の相談時等に確認するなどの対策を講じることとしました。 ・厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録（1,466万件）のうち、「年金加入記録の確認のお知らせ」（グレー便）を送付した約68万人分の記録以外の記録について、住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せを行い「生存者」の情報と一致した記録を、その持ち主と思われる方に対し個別にお知らせして、年金の受給に結び付くかどうかのサンプル調査を実施（平成23年3月8日結果公表）しました。その結果、約73%の方は年金の受給に結びつかない又はご本人の記録ではないことが判明し、また、年金に結びついた方のほとんどの方が共済年金受給者であることが判明しました。この結果を踏まえ、今後、この突合せ作業により一致した共済年金受給者に対して平成23年度中を目途にお知らせ	評価：A ○ねんきん特別便、黄色便、ねんきん定期便等の回答処理を着実に行ったことにより、平成22年度における記録問題工程表の目標をほぼ達成しました。また、各種サンプル調査を実施し、その結果を踏まえ今後の方策を検討、対応を進めました。 ○市区町村との連携による年金記録の確認についても、工程表の処理目標である平成22年7月末までに、市区町村からの情報提供が遅れたものを除き、確認作業を終了しました。また、工程表の処理目標の対象外である市区町村からの情報提供が遅れたものについても、平成22年4月以降7月までに情報提供があったものについては9月末まで、8月以降10月末までに情報提供があったものについては12月末までを処理目標として取り組み、目標どおり確認作業を終了しました。（協力市区町村数：平成21年12月末110ヶ所　→23年3月末1,487ヶ所、市区町村協力による本人記録確認数21,320人）	評価：A ○平成22年3月26日に策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り組みについて、計画的に処理を進め、ねんきん特別便、年金記録確認のお知らせ（黄色便）、ねんきん定期便について、おおむね記録問題工程表の処理期限を達成した。 また、それぞれ対象者数に対し9割以上回答処理を終えており、残っているものは処理困難ケースであると承知しているので、引き続き、平成23年3月25日に改定した記録問題工程表に基づき、着実に取り組まれたい。 ○脱退手当金の支給日より前の加入記録が脱退手当金の算定基礎とされずに残っている事案についてのサンプル調査の結果を平成22年7月に公表し、サンプル調査の対象者への訪問調査及び調査結果を踏まえた記録確認のお知らせを行うなど、未解明事案の実態解明に加え、サンプル調査結果に基づく計画的な取り組みを行ったことは評価できる。 また、不適正な遡及訂正が行われた可能性のある記録の抽出に用いた3条件のうち、2条件又は1条件のみに該当する記録についてのサンプル調査を平成22年7月に公表した。今後、その結果を踏まえ、年金局と機構とで連携して、引き続き新たな記録回復基準の検討を進めることとしている。 ○平成22年3月26日に策定した記録問題工程表に基づき、年金受給者に送付した名寄せ特別便に対して「訂正なし」と回答した方及び未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方へのフォローアップ調査について、市区町村への協力を求め、年金記録の確認・訂正を行った。調査の協力市区町村数、本人記録確認数、記録訂正者数、記録訂正による年金増加額のいずれも前年度

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（ウ）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
	をすることを検討することとしました。 ○年金受給者に送付した名寄せ特別便に「訂正なし」と回答された方又は未回答の方のうち、ご本人の記録である可能性が高い方に対しては、旧社会保険事務所等において個別にご本人に記録の確認を行ってきましたが、旧社会保険事務所等ではご本人の連絡先が分からず接触できない方について、市区町村へ協力を求め、その方の電話番号や住所の把握、可能な場合には記録の調査のお願いを行ってきました。その結果、平成23年3月末現在で、1,488市区町村（対平成22年3月末：37市町村の増）から協力いただける旨の回答をいただき、同月末までに1,487の市区町村において調査を行っていただきました。その結果、調査対象81,030人のうち、49,121人の電話番号や住所等が把握され、市区町村及び年金事務所における確認により、21,320人について記録がご本人のものであることを確認できました。また、これらの方のうち、申し出をいただき記録の訂正が行われた方は18,324人であり、当該記録訂正による年金額の増加額の合計は約6億9,975万円となりました。 ○これらの取組の結果、平成23年3月時点において、平成18年6月に5,095万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、1,563万件に増加し、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、976万件まで減少（対平成22年3月末：19万件の減）しました。		に比べて増加しており、年金記録の確認を促進したことは一定の評価ができる。
（２）紙台帳とコンピューター記録の突合せ 【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。 （２）紙台帳とコンピューター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。 （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との突合せ ・紙台帳検索システムの構築、突合せの拠点の立上げ等の準備を進め、平成２２年秋頃までにはコンピュータ記録と紙台帳との突合せを開始し、優先順位を付けた上で、効率的に実施する。平成２２年度中には、平成２５年度までの４年間で全件照合を完了できる実施体制を整備する。	○コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せについて、紙台帳検索システムの構築、突合せ作業マニュアルの整備等を完了し、平成22年10月から突合せ作業を開始しました。 ○現在、全国29の記録突合センターにおいて、高齢の受給者の紙台帳等から優先して突合せを実施しており、突合せにより不一致となった方には、お知らせを送付してご確認をいただいた上で記録の訂正を進めています。 【参考1】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23年3月末） ・審査開始件数　合計 7,119,290人 ・審査終了件数　合計 2,187,966人（受託事業者段階終了　4,859,455人） ・年金回復見込額が増額となった受給者等の人数　4,325人 ・増額となった者の１人当たり平均増加額（年額）　13千円 ・記録訂正に係る通知発送件数　4,093件 ※受託事業者段階では、紙台帳等が本人のコンピュータ記録に結びついた突合せ対象者約8100万人の約6%が終了 ○また、本突合せ事業は費用対効果を含め検証し、その実施状況について見直しを行うこととしており、平成22年12月には厚生年金、船員保険に関するサンプル調査の結果を公表しました。以下のとおり、年齢階層が高いほど、不一致率が高いという結果になっています。 【参考2】厚生年金、船員保険のサンプル調査（平成22年12月公表） ・調査対象　5,901人 紙台帳とオンライン記録が一致　5,424人（約91.9%） 紙台帳とオンライン記録が不一致 477人（約8.1%） 《一致》　《不一致》 75歳以上　1,724人(86.3%)　274人(13.7%) 65歳以上75歳未満　1,774人(91.3%)　170人(8.7%) 65歳未満　1,926人(98.3%)　33人(1.7%) ○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せの事業では、平成23年3月末までに受託事業者において対象者全体の約6%（65歳以上の突合せ対象者では約15%）の審査を終了しました。	評価：B ○本事業は、その実施前に入札情報漏えい事案が発生し、これに伴い突合せ業務の開始が遅れましたが、平成23年3月末には、おおむね当初の想定（約520万人）どおり、受託事業者において約490万人（対象者全体の約6%）の審査を終了しました。 ○今後とも、本事業の実施に当たり、コンプライアンスの徹底に努めるとともに、事業の正確かつ効率的な実施を進めてまいります。	評価：B ○突合せ作業の拠点設置に係る調達手続きにおいて、入札の情報漏えい事案が発生したが、平成22年10月から突合せ作業を開始し、平成23年3月末までに、受託事業者において約490万人（対象者全体の約6%）の審査を終了したことは一定の評価ができる。 しかしながら、一方で、最終的な審査終了件数は約220万人であり、機構の職員段階における審査が滞留していることが伺われる。

<table>
<tr><th>（ア）平成22年度計画及び評価の視点</th><th>（イ）平成22年度業務実績報告書（抄）</th><th>（ウ）日本年金機構の自己評価</th><th>（エ）厚生労働省の評価（事務方だけから）</th></tr>
<tr><td>（３）再裁定の迅速化
【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。
（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。

（５）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
・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進達期間を合わせて３か月程度で処理できることを目指す。</td><td>○年金事務所における再裁定の申出受付から本部への進達までに要する平均処理期間は、平成 23 年 3 月末時点で 0.3 か月となっており、記録問題工程表の目標の 0.5 か月を 0.2 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。
<table><tr><th></th><th>平成 22 年３月</th><th>平成 23 年３月</th></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>0.6 か月</td><td>0.3 か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>2.0 万件</td><td>0.4 万件</td></tr></table>
○再裁定等の迅速な処理を行うため、平成 22 年 4 月に再裁定の処理を行う職員を 126 名増員し、事務処理体制の強化を図りました。
この結果、再裁定の平均処理期間は、平成 23 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 か月から 0.3 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。
<table><tr><th></th><th>平成 22 年３月</th><th>平成 23 年３月</th></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.3 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></tr></table>
○再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、記録問題工程表の目標のおおむね 2 か月程度は達成できませんでしたが、平成 23 年 3 月末時点で 2.5 か月と平成 22 年 3 月末時点に比べ、0.4 か月短縮しました。また、未処理件数も大幅に削減しました。
<table><tr><th></th><th>平成 22 年３月</th><th>平成 23 年３月</th></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.9 か月</td><td>2.5 か月</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>32.1 万件</td><td>7.4 万件</td></tr></table></td><td>評価：Ａ
○再裁定については、重点的に事務処理体制を強化した結果、記録問題工程表における目標をおおむね上回って達成し、昨年度に比べても、平均処理期間および未処理件数の両方を減少させることができました。</td><td>評価：Ａ
○再裁定処理を迅速に行うため職員を 126 名増員し、体制強化に努めた結果、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 カ月を 0.3 月短縮させた。
○時効特例給付の処理については、平均処理期間 2.5 カ月となっており、記録問題工程表で目標として設定している概ね２カ月には、まだ達していないが、未処理件数を大幅に削減していることは評価できる。短縮化に向け引き続き体制強化等に努める必要がある。</td></tr>
<tr><td>（４）その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組
【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。
（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

（６）標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復
・加入者への「ねんきん定期便」や受給者への「厚生年金加入記録のお知らせ」の送付等により、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、記録の回復を速やかに進める。
・速やかに記録の回復を図るため、一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。</td><td>○従業員であった方の事案であって、ご本人が所有する給与明細書等や雇用保険の記録等により勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録（約 6.9 万件）について、一定の条件を満たす場合については、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかな年金額の回復を図りました。

○また、厚生年金保険の標準報酬等がさかのぼって訂正された事案を含め、年金記録確認等第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階における記録回復を促進するため、年金事務所段階での記録回復に関するポスターを各年金事務所の窓口に掲示することによりお客様への周知を図りました。さらに、平成 22 年 7 月及び 10 月に行われた年金事務所段階における回復基準等に関する電話調査（覆面調査）の結果、職員の説明不足や一部誤認等のご指摘があったため、年金事務所段階における記録回復基準について、研修会の実施や認識点検テストの実施等を通じて、職員へのさらなる周知徹底を行いました。

平成 23 年 3 月末現在
・標準報酬等の遡及訂正事案についての年金事務所における記録回復の実績（累計）　2,921 件</td><td>評価：Ａ
○「標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復」については、記録回復基準の職員に対する周知が不十分であるとのご指摘をいただいたことを踏まえ、研修の実施等を通じて改めて職員への周知徹底を図りました。こうした取組を通して、標準報酬等の遡及訂正事案について、平成 22 年度は平成 21 年度末時点の 1,288 件（平成 20 年 12 月～平成 22 年 3 月末の累計値）を上回る 1,633 件の記録回復を行いました。
○「ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる情報の提供」については、「ねんきん定期便」等について、予定どおり送付するとともに、新たに記録問題の解決とお客様サービスの向上につながる「ねんきんネット」サービスを開始することができました。なお、新規ＩＤ取得件数は、従来は月 7 千件程度だったものが、ねんきんネットになって以降、月 5 万件程度に大幅に増加しています。なお、平成 23 年 4 月以降、ねんきん定期便にユーザーＩＤを即時に発行できる「アクセス</td><td>評価：Ａ
○平成 22 年 7 月及び 10 月に行われた年金事務所段階における記録回復基準に関する電話調査（覆面調査）の結果、職員の説明不足や一部誤認等が広く認められたが、研修の実施等を通じて改めて職員への周知を図った。引き続き、年金事務所職員に対する記録回復基準の周知徹底を図っていく必要がある。

○ねんきん定期便、厚生年金加入記録のお知らせ（受給者便）の送付によって、年金加入者や厚生年金受給者への年金記録に関する情報提供を計画通り実施した。

○平成 23 年 2 月 28 日から、被保険者や受給者がいつでも自身の年金加入記録をインターネットで確認できる「ねんきんネット」サービスを開始した。新規の ID・パスワードの払出件数が従来の年金個人情報提供サービスの月約 7 千件から月約 5 万件に大幅に増加したことは評価でき</td></tr>
</table>

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
		キー」を同封することや事業主に対する保険料の納入告知書にＰＲチラシを同封するなど普及に努めています。また、今後、実施を検討中の市区町村などに対し、引き続き協力を呼び掛けていくこととしています。	る。 また、平成 23 年度以降、保険料納付済額の表示や年金見込額の試算を可能とするなど更なる機能追加を行うためのシステム開発等に計画通り着手した。 なお、今後とも、記録問題の再発防止やお客様サービスの向上を図る観点から「ねんきんネット」の更なる利用拡大に取り組む必要がある。
（７）ねんきん定期便や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供 ・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。 ・受給者等に対して、「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付する。 ・２３年３月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても、市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。 また、２３年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。	○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。（平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月末までに、6,610 万人に送付） ○「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者便）については、旧社会保険庁当時の平成 21 年 12 月から平成 22 年 11 月までの期間に、厚生年金受給者等に対して送付し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。（2,632 万人に送付） ○平成 23 年 2 月 28 日から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」サービスを開始しました。 また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる情報を提供するサービスを開始するとともに、郵便局においても試行的に開始しました。 【参考 1】利用・登録状況 ・インターネットによる年金見込額試算照会件数　平成 22 年 4 月～23 年 3 月　18,145 件 ・ID・パスワード発行件数 平成 22 年 4 月～23 年 2 月 24 日（旧年金個人情報提供サービス）　94,429 件 平成 23 年 2 月 28 日～23 年 3 月（ねんきんネットサービス）　51,454 件 【参考 2】平成 23 年 3 月末時点での協力状況　・市区町村数　：147　・郵便局数　：204 ○さらに、より便利に年金記録の確認ができるよう、平成 23 年秋を目途に、保険料納付済額の表示や、本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を可能とするなどの機能追加を行うシステム開発に着手しました。	○「厚生年金基金記録との突合せ」については、平成 22 年度においては、まず、ねんきん特別便などの各種便の処理を優先的に進めてきていますが、基金突合についても 23 年度における処理促進のために、前記のとおり、作業拠点の集約化や体制の強化に向けた準備など、次年度に向けてでき得るだけの改善対策を講じました。 ○「基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止」については、着実に処理を進め、平成 23 年 2 月期の重複付番調査対象数が対前年同期比で 342 人（▲10.2%）減少しました。 なお、今後は、重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、次のシステム開発の準備作業を進めることとしています。 ・基礎年金番号有無調査については、調査対象となっている基礎年金番号で管理されている記録をあらかじめ調査票に印刷するなど分かりやすい様式に変更する ・同一人であると明確に確認できない者については基礎年金番号を付番せず、仮の基礎年金番号での管理を行う ・3項目が一致する基礎年金番号を複数有する方へ確認のための「お知らせ」を送付する	○ねんきん特別便などの処理が優先的に進められる中、記録問題工程表の計画どおり基金記録との突合せにかかる第一次審査、第二次審査を開始した。 また、ねんきん特別便などの処理が進んだことから、23 年度の基金記録との突合せ処理の促進を図るため、人員のシフトや拠点の集約化による体制強化に向けた準備を行った。 今後も、記録問題工程表を計画的に進めつつ、着実に処理を進めるべきである。 ○基礎年金番号の重複付番の解消に向けて、定期的に抽出調査を実施し、その結果を踏まえた重複付番の解消処理に努めているが、基礎年金番号の重複付番が新たな年金記録問題とならないよう、年金記録回復委員会の議論を踏まえつつ、住基ネットとの突合せを行うなどの対策を行っていく必要がある。 また、同一人と確認できない者に対する仮の基礎年金番号の付番管理についても、年金記録回復委員会の議論を踏まえ、重複付番の解消につながるよう、その解明と基礎年金番号への統合を進めていく必要がある。
（８）厚生年金基金記録との突合せ ・厚生年金基金等との連携を図りながら、平成２２年４月からを目途に第１次審査を、平成２２年秋頃からを目途に第２次審査を開始する。第２次審査については、厚生年金基金等	○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） ○平成 23 年 3 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の審査の状況は下表のとおりです。（平成 23 年 3 月末現在）		

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書(ア)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価(事務方たたき台)
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について処理を行う。 （９）基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止 ・定期的（４ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日及び住所の４項目が一致する者を抽出し、確認のうえ重複付番を解消する。 ・新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、上記４項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。 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。	23年３月末までの受付件数：2,463,806 第１次審査終了：904,749 第１次審査未了：1,559,057 ○第一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。（第二次審査　平成22年10月から本格実施） ○平成23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審査の状況は下表のとおりです。（平成23年３月末現在） 23年３月末までの受付件数：2,208 第２次審査終了：280 第２次審査未了：1,928 ※表中の件数は、一人（一オンライン記録）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。 ○平成22年度は、以前から取り組んでいるねんきん特別便などの各種便への対応を優先的に進めてきていますが、基金突合についても、以下のような対応を講じるための準備を進め、23年度における処理促進を図っています。 ・各種便の処理が進んだことによる人員のシフト ・職員の新規採用 ・東京、大阪(近畿ブロック)、広島(中国ブロック)において23年４月１日より拠点を集約化し、体制も強化した上で、集中的な処理を実施 ・進捗管理の徹底 ○基礎年金番号の重複付番の解消に向けては、6月、10月、2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、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。）の対象とした件数は、平成23年2月時点で3,016人、対前年同期比で342名減少しています。 【参考１】重複付番調査対象件数 平成23年２月　3,016人（対前年同期比　▲342人） 【参考２】重複付番調査対象件数の推移 平成16年10月　約7.8万人 平成17年10月　約4.3万人 平成18年10月　約2.2万人 平成19年10月　8,392人 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 ○また、新規に基礎年金番号の付番を行う場合は、氏名、性別、生年月日、住所の 4 項目の情報確認の徹底を図っており、同一人の基礎年金番号があることが確認できた場合は付番を行わないこととしています。 ○重複付番を防止する観点から、「原則20歳以上は基礎年金番号を有するため年金手帳で確認を行うこと」、「基礎年金番号が確認できない場合は資格取得届に年金手帳再交付申請書を添付すること」について、事業主に対して、平成23年３月の納入告知書の送付の際に「日本年金機構からのお知らせ」を同封して周知しました。		

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
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 【評価の視点】 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。 （１）国民年金の適用の促進 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 ア　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歳到達者等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の実施その他の対策を着実に推進する。 イ　転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。 なお、被保険者に対する周知に当たっては、ハローワークとの連携について十分配慮する。 ウ　国民健康保険の保険者である市区町村との連携により、適正な届出を促進する。	○住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）を利用し把握したすべての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（完全適用）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に対しても届出勧奨等を行いました。 ○転職者等に対しては、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されない場合には、第１号被保険者として種別変更などの手続きを行いました。 ○「国民健康保険の適用事務における年金被保険者情報の活用事業（平成21年度にモデル実施し平成23年２月から全国で実施）」への協力や市区町村向けの情報誌「かけはし」の作成・送付（平成22年７月から隔月発行）により、市区町村と連携し、適正な届出を促進しました。 また、市区町村における端末装置の設置拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から47市区町村増え、平成23年３月末現在で282市区町村となりました。 ○平成22年12月15日付厚生労働省年金局通知を受け「第３号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第１号被保険者期間であったことが事後的に判明した場合の取扱い」（いわゆる「運用３号」）を平成23年１月以降実施しましたが、同取扱いは平成23年３月８日付で廃止されました。	評価：B ○住基ネットを利用して把握した 20 歳到達者全員及び 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ついて、加入手続きを行いました。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を確実に実施しました。	評価B ○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。 ①平成 21 年度と同様に、住基ネットを活用して把握した 20 歳、34 歳及び 44 歳到達者等への加入届出の勧奨を行い、届出のない者について加入手続を実施。なお、20 歳到達者については対象者全員の適用を実施。 ②転職者等について、加入届出の勧奨を行い、届出のない者について加入手続を実施。また、転職者等への周知については、旧社会保険庁のときに実施していたハローワークとの連携について、平成 22 年度中に、全国の年金事務所が改めて協力依頼を実施。 ③国民健康保険の保険者である市区町村との連携については、平成 23 年 2 月に国民健康保険の事務との連携を可能とするスキームが全国実施され、適正な届出に向けた環境整備を図った。
（２）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 【評価の視点】 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）	○未適用事業所の把握及び適用（加入手続き）の促進及び適用事業所の調査については、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り組みを行いました。この結果、適用に係る各種取組は、行動計画により定めたそれぞれの目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることが出来ました。	評価：A ○厚生年金保険等の適用対策については、平成 20 年度の実績を上回り、できるだけ平成 19 年度の実績に近付けることを目標に、重点的加入指導、立入検査、事業所調査それぞれの実施件数目標を行動計画において設定し、取り組みの推進を図りました。 ○要員の確保（有期雇用職員の採用）に時間を要したことから、各年金事務所における本格的な取り組みは年度後半からとなりましたが、重点的加入指導及び事業所調査については、行動計画の目標を達成し、前年度及び平成 20 年度を大幅に上回る取り組みを行いました。 なお、立入検査は、重点的加入指導を一定回数行った後の手続であり、適用対策全体の取り組み開始時期が遅れたことの影響	評価：B ○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 20 年度の実績を上回り、できるだけ平成 19 年度の実績に近づけることを目標に取組が行われた。 ○重点的加入指導、事業所調査の実績については、目標値を上回った。 一方、立入検査の実績については、昨年度の２倍程度の取組が行われたものの、適用対策の本格実施が遅れたことにより、目標値を下回っている状況であり、事業実施に向けた進捗管理が適切になされていたとは評価し難い。 （参考） ・重点加入指導

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（抜）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
（２）厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進 以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、機構全体及び各年金事務所ごとに平成２２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。 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、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、適切な目標を設定する。		から、行動計画の目標を達成するには至りませんでしたが、前年度に比べれば２倍程度の取り組みを行っています。 ○上記のような取り組みの結果、適用に至った事業所数も約4,808事業所と、前年度の2,567事業所、平成20年度の3,381を上回る実績を挙げることができました。 ○中期計画の目標である平成18年度並みの実績を挙げるためには、各種取り組みを加速させる必要がありますが、年度途中から急きょ全国建設工事業国民健康保険組合の問題への対応が求められたこと、ここ数年滞留していた被保険者ゼロ事業所の対策を同時平行的に行ったこと、要員確保に時間を要したこと等を考慮すると、中期計画の実質的初年度としては、相当の成果を収めることができたものと考えています。今後、雇用保険データとの全件突合等により、未適用事業所の正確な実態把握を行った上で、未適用事業所の減少に向けた取り組みの一層の強化に努めていきます。 ○なお、事業主からの適正な届出の推進や、厚生年金特例法への対応についても、所要の取り組みを行いました。	目標値　7,957事業所 実績値　13,950事業所 ・事業所調査 目標値　100,613事業所 実績値　165,194事業所 ・立入検査 目標値　634回 実績値　101回 ○なお、年度途中から急遽、全国建設工事業国民健康保険組合の無資格加入者への対応が必要となり、厚生年金等へ加入すべき者について適用の促進に努めた。
①未適用事業所の適用の促進 ア　未適用事業所の確実な把握 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して、未適用事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 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 平成２１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。 また、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、立入検査を行い、必要な場合には認定による加入手続を実施する。 なお、一連の手順について明確な判断基準を定めるとともに、適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、適用促進対象事業所・事蹟管理システムによる的確な管理を実施する。	○未適用事業所の把握については、公共職業安定所及び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して、的確な把握に努めました。なお、平成23年3月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、107,935事業所となっています。（現在、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数の突合作業を行っており、その結果により、把握された未適用事業所数が相当程度増加する可能性があります。） ○加入勧奨を実施後、自主的な新規適用届の提出が行われない場合には、職員による戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施するとともに、加入の見込みがない場合には立入検査を実施し、適用に結びつけるよう努めました。また、調査要領を整備し、的確な管理に努めるべくマニュアル化を図るとともに、適用促進対象事業所・事蹟管理システムについては、改善に向けた検討を進め23年度からシステム改善を図ることとしています。 ○これらの適用促進対策を講じた結果、適用に至った事業所数は約4,808事業所と平成21年度の2,567事業所を約2,241事業所上回る実績となりました。		

（ア）平成22年度計画及び評価の視点	（イ）平成22年度業務実績報告書（カ）	（ウ）日本年金機構の自己評価	（エ）厚生労働省の評価（事務方たたき台）
②事業主からの適正な届出の促進 ア　資格取得や賞与に係る届出漏れが多い傾向にある卸売業、小売業、運輸業、飲食業、労働者派遣業、サービス業等の業種や短時間就労者、高齢就労者、外国人就労者に係る適正な届出について、重点的な指導を行う。 　なお、労働者派遣業や外国人就労者に関しては、都道府県労働局と緊密な連携を図るものとする。 イ　解散や休業を理由とする全喪届受付時に、当該事実を確認する添付書類を求めるなど事業実態の的確な把握に努め、違法な脱退を防止する。また、被保険者がいない現存事業所についての実態把握に努める。 ウ　適用事業所の調査において、資格喪失届や月額変更届について、一定期間以上遡及して提出されたものの有無を点検し、遡及して提出されたものが確認された場合にあっては、関係帳簿等との照合により、届出内容の事実関係を確認する。 エ　適用事業所の事業主に対し、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。 ③　厚生年金特例法への対応 ア　厚生年金保険料を給与から天引きされていたにもかかわらず、勤務先の事業主からの届出や保険料の納付がなかったため年金記録に反映されていない期間がある事案について、その期間に係る年金記録確認第三者委員会のあっせんがあった場合は、年金記録の訂正を行うとともに、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を実施する。 イ　事業主等が保険料の任意納付の申し出をしない場合、又は納期限までに保険料を納付しない場合は、厚生年金特例法に従い事業主名又は元役員の氏名を公表する。	○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っています。 ○全喪届の適正な届出については、一般監査における点検項目として必要な取組を行っています。また、資格喪失届や月額変更届の適正化については、事業所調査において必要な調査及び指導を行っています。 ○被保険者ゼロ事業所（いわゆるE6 事業所）については、全件実態調査（約 13 万件）を行うとともに、被保険者を確認した場合の加入手続き及び適用事業所に該当しない場合の全喪手続きを進めています。 また、全国建設工事業国民健康保険組合の無資格加入者のうち、健康保険・厚生年金保険に加入すべき者についても適用の促進に努めました。		

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価(事務方たたき台)
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 【評価の視点】 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 （1）国民年金の納付率の向上 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２２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。 なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、次の事項を目標とするものとする。 ア　平成２０年度の最終納付率については、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すること。 イ　平成２２年度末における平成２１年度分保険料の納付率については、平成２１年度末から２～３ポイント程度の伸び幅を確保すること。 ウ　平成２２年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確	○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、平成22年度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、以下の取り組みを推進しました。 ○平成22年10月から全ての年金事務所において、納付督励及び免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託して実施しました。 市場化テストによる業務委託を実施した結果、督励業務等のコストは相当程度削減されましたが、事業実績は低迷しています。 このため、平成22年10月から委託を開始した事業については、①戸別訪問による納付督励の重視、②事業の質を重視した事業者を選択できるような入札方式への変更、③機構と受託事業者との情報交換や連携強化等の実施要項の変更を行いました。 また、平成21年10月から委託を開始した事業については、平成22年8月に受託事業者から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく業務改善計画を提出させ、受託事業者から2か月に1回ヒアリングを実施して改善状況をフォローアップしています。 ○免除等申請書の未提出者に対しては、市区町村から提供された所得情報を活用し、ダイレクトメールによる免除勧奨(284万件)を実施しました。 ○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励によっても年金制度に対する理解が得られず、他の被保険者の納付意欲にも影響を与えかね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。強制徴収の実施にあたっては、最終催告状の送付から差押えの実施などの一連の手続きにより２年以内の完結を目指した取組みを進めました。 また、研修センターにおいて強制徴収担当職員（約420人）を対象に実務研修を実施するほか、ブロック本部においても経験の浅い職員（約600人）を対象に実務研修を実施しました。 なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みに関しては、年金事務所における委任候補選定作業を進めましたが、平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（ただし、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、保険料納付に至ったケースもあります。） ○これらの取り組みにより、国民年金保険料の納付率の向上に努めた結果、平成20年度分保険料の最終納付率は、平成23年3月末現在（※）で66．7%となり、平成20年度末現在の納付率62．1%から4．7ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標（4~5ポイント程度の伸び幅を確保）を達成しました。 また、平成21年度分保険料の納付率は、平成23年3月末現在（※）で63.0%となり、平成21年度末現在の納付率60．0%から3.0ポイントの伸び幅を確保し、年度計画の目標（2~3ポイント程度の伸び幅を確保）を達成しました。 しかしながら、平成22年度の現年度納付率は58．7%（平成23年3月末現在（※））と、対前年同期を下回っています。 ※「平成23年3月末現在」とは、平成22年4月分~23年2月分の11か月分の納付率であり、平成22年度末の納付率（平成23年4月末現在）は、平成23年7月の公表に向けて現在取りまとめ中です。 ○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などによる勧奨（187万件）、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などにより積極的な取り組みを実施しましたが、平成22年度における口座振替実施率は36.0%と平成21年度末の36.3%を若干下回りました。 ○保険料を納め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。コンビニエンスストアなどでの納付件数の平成22年度の合計数は、1,308万件となり、前年度の1,227万件を上回りました。 ○保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度などの利用者に対しては、当該期間についての追納勧奨（215	評価：B ○国民年金保険料の納付率については、前記のとおり、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などに取り組んだ結果、平成23年3月末現在における平成20年度分保険料及び平成21年度分保険料の納付率については、目標を達成しました。しかしながら、平成22年度の現年度納付率は、58.7%（平成23年3月末現在）と、対前年同期を下回る結果となりました。ただし、年度当初に比べれば対前年同期比のマイナス幅は徐々に縮小しています。 ○現年度納付率低下の要因としては、いわゆる優良納付者の減少、市場化テスト受託事業者の最低水準未達成のほか、東日本大震災の影響も考えられます。また、構造的な背景としては、第1号被保険者に占める非正規労働者の割合の増加などが考えられます。 納付率向上に向けては、引き続きもう一段の努力が必要と考えており、平成23年度においては、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、強制徴収の取組みの強化、口座振替制度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努めます。また、市場化テストの次回契約更改（平成24年10月）に向けて実施要項の見直し作業を行うとともに、厚生労働省と連携を密にしてさらなる収納対策の検討を行います。 ○口座振替実施率は、様々な機会を捉えての口座振替勧奨に取り組みましたが、対前年度を 0.3 ポイント下回りました。 ○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ました。特に、クレジットカードによる納付件数は、大幅な伸びを示しています。	評価：C ○国民年金保険料率については、 過年度保険料 ・平成 20 年度の最終納付率は66.8%、20 年度納付率から 4.8 ポイントの伸びとなり、目標とした 4~5 ポイント程度の伸びを達成した。 ・平成 21 年度分保険料の納付率は、63.2%、21 年度末から 3.3 ポイントの伸びとなり、目標とした 2~3 ポイント程度の伸びを上回る伸びを達成した。 現年度保険料 ・22 年度の現年度納付率は、59.3%、目標とした前年度と同程度の水準（60.0%）を確保できなかった。 ○未納者属性に応じた収納対策及び強制徴収の適正な実施については、市区町村から提供される所得情報に基づき、保険料の負担能力がある未納者を特定し、若年猶予該当者等を除き着実に強制徴収による対応を行った。 ○市場化テスト受託事業者との連携については、平成 22 年 10 月に契約した事業者は、実施要領に情報交換や連携強化を追加し、平成 21 年度からの業者は、業務改善計画を提出させ、2 ヶ月に 1 回ヒアリングを行い改善を図った。 ○口座振替実施率については目標とした前年度実績を下回った。 ○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は目標とした前年度実績を達成した。

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22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（事務方たたき台）
保すること。 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。 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。 ②未納者属性に応じた収納対策の推進 市区町村から提供された所得情報により、未納月数と所得からなる未納者属性の区分けを行い、当該区分に応じた取組を計画的に実施する。 ③市場化テスト受託事業者との連携 ア　平成２２年１０月から全ての年金事務所において、納付督励や免除等勧奨業務を市場化テスト受託事業者に委託する。 イ　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それぞれ連携を強化し、要求水準達成に向けた取組を実施する。 ④強制徴収の適切な実施 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、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適切に活用する。 ⑤保険料を納めやすい環境づくり ア　資格取得時や翌年度保険料額の確定時期等における口座振替の勧奨及び口座振替割引制度の周知等により、口座振替の加入促進を図る。 イ　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保険料納付を周知し、その利用促進を図る。 ⑥保険料免除制度等の利用促進 ア　保険料免除制度、学生納付特例制度及び若年者納付猶予制度等の周知を図るとともに、当該期間についての追納勧奨を実施する。 イ　免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨を実施する。	万件）を実施しました。 また、免除等該当者に対し、簡単な記載事項を記入するだけで申請を可能とするターンアラウンド方式による申請勧奨（261万件）を実施し、申請に当たって、翌年度以降も引き続き全額免除または若年者納付猶予を希望される場合は、申請書にその旨の記載をしていただいています。 ○国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する方に対しては、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を年末及び年度末に送付（192万件）し、納付督励を行いました。 さらに、納付書送付後は、市場化テスト受託事業者と連携し、電話納付督励、戸別訪問などのフォローアップを行いました。 ○「ねんきん月間」等における年金事務所やブロック本部の取組みとして、大学等に対して学生納付特例事務法人（大学等の設置者が学生の委託を受けて、学生納付特例の申請にかかる代行事務を行う。）になっていただくための協力要請を行いました。 ○市町村に対して、所得情報の提供について協力依頼を行い、全 1,750 中、1,739 市町村（平成 22 年 11 月現在）の市町村から提供を受けました。		

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22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（事務方たたき台）
また、全額免除・若年者納付猶予を受けている被保険者について、あらかじめ申請しておくことにより、承認を受けた翌年度以降も、毎年度、申請書を提出しなくても承認を受けられる仕組みを円滑に実施する。 ウ　大学等が学生等である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行できる仕組みにより、申請手続の簡素化を図る。 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。			
（2）厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進 【評価の視点】 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） （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２２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。 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ものとする。 ア　口座振替の推進 保険料の納め忘れの防止や納付手続きの簡素化を図るため、口座振替による保険料納付の推進を図る。 イ　滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 滞納事業所に対しては、速やかに保	○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22年度行動計画を策定し、行動計画に基づき、以下の取り組みを推進しました。 ○滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分の手続きを的確に進めました。この結果、平成22年度の差押件数は13,707件と21年度の8，250件を大きく上回りました。しかしながら、新規滞納事業所の発生が増加したことにより、年度末の滞納事業所数は、年度当初を若干上回る結果となっています。 なお、滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所における委任候補の選定や最終催告書の送付などの取り組みを行いましたが、平成22年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（ただし、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、保険料納付に至ったケースもあります。） ○徴収努力を行ってもなお、徴収の見込みがないと判断された保険料等については、適正に不納欠損処理を進めました。 ○新規適用届を提出する事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取り組みの結果、平成22年度口座振替実施率81.6%と、前年度の実績（81.2%）を上回りました。 ○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、97.8%と前年度（98.0%）を下回りましたが、東日本大震災に伴う保険料納期限の延長の影響を除いた実質的な納付率（97.9%）は、ほぼ前年度並の水準となっています。また、協会健保の保険料収納率についても、同様の結果となっています。	評価：B ○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、保険料収納率は、滞納処分の推進などに努めた結果、東日本大震災の影響を除くと実質的に前年度と同等程度の水準を確保しました。	評価：B ○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もあり、３制度とも前年度実績を上回っており概ね年度計画を達成しているといえる。 （口座振替実施率：%） 21年度→22年度（対前年度） 厚年 81.2 → 81.6（+ 0.4） 健保 81.5 → 82.1（+ 0.6） 船保 52.1 → 68.4（+16.3） ○収納率については、東日本大震災の被災５県において口座振替を停止したこともあり前年度実績を下回ったが、多くの都道府県においては前年度実績を上回った。 滞納事業所数については現下の厳しい経済状況の中 38 事業所増の微増にとどまり、事業所への初期対応の徹底が功を奏したと考えられる。 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、差押予告通知等による納付督励に努めた結果大幅な増となり、悪質な滞納事業所については、国税庁への委任を示唆した結果納付に結びついた事案も多く見受けられた。 ○以上の結果から、収納率は前年を下

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（わ）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
険料の納付督励を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。 なお、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うえで、きめ細やかな納付指導を行う。			回ったものの、差押件数の大幅な増加により、滞納事業所数については横ばいとなったため、概ね年度計画を達成したと言える。 ○また、3 月 11 日に発生した東日本大震災では、３月末の口座振替を停止し、被災５県について納期限の延長に対応するなど迅速な対応について評価できる。 主な指標 （収納率（過年度分を含む）：%） 21 年度→22 年度（対前年度） 厚年　98.0 → 97.8（▲0.2） 健保　96.5 → 96.3（▲0.2） 船保　92.4 → 88.7（▲3.7） （滞納事業所数） 平成 21 年度　162,423 平成 22 年度　162,461（＋38） （差押事業所数） 平成 21 年度　8,250 平成 22 年度　13,707（＋5,457）

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価(事務方たたき台)
３．　給付事務に関する事項 【評価の視点】 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。） ３．　給付事務に関する事項 ①迅速な決定 ア　「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。 イ　障害年金について、事務処理の標準化、効率化及び迅速化を図る観点から、事務処理方法等の見直しを検討し、年金裁定の処理日数の短縮を図る。 ②適正な届出の周知 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う。 ③正確な支給 年金給付の支給の誤りを防止するため、以下の措置を講じる。 ア　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。 イ　年金給付に関する事務処理誤りについて、組織内の情報伝達ルートを整備し、情報共有を徹底する。 ④年金受給にできる限り結びつけていくための取組 ア　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	○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、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、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。 <設定したサービススダンダードの内容> ・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（加入状況の再確認を要しない方は1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 ○平成22年度においては、構設立前後に発生した滞留案件の解消に努めました。 具体的には、全都道府県において事務センターと事務所間の連絡会議を設置し、相互の連携を図るとともに、機構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。 この結果、別表16のとおり、最も代表的な給付である老齢厚生年金（新規裁定件数全体の3／4を占める）について、前年度の達成率を上回るなどの改善が図られました。（22年度累計では前年度の達成率を下回った給付についても、滞留案件の解消が徐々に進んだ結果、23年3月のみの達成率をみると、前年度の達成率を上回るに至っています。） ○なお、平均所要日数が長期化している障害厚生年金については、平成22年4月より職員を56人から97人に大幅に増員するなど審査体制を強化し、平成22年5月末に約18，000件あった未処理件数を平成23年3月末には約9，000件まで減少させています。ただし、平成22年度累計の達成率は10%未満と依然として極めて低い水準にとどまっています。 ○老齢厚生年金受給者が就職した場合の厚生年金への加入に関することや在職老齢年金制度による年金支給額の調整の仕組みについて周知を図るため、新規年金裁定者全員に対して、年金証書を送付する際に年金の種別に応じて新規年金裁定者用のパンフレット（「年金を受給される皆様へ」）を同封しました。 また、老齢厚生年金受給者が厚生年金保険の適用事業所に勤務する場合に必要な手続きについて、保険料納入告知書送付時に文書を同封し、事業主に対し適正な届出の指導を行いました。 ○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を適宜行い、適正な業務処理に努めました。 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） ○「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、速やかな情報伝達や適正な報告を行うよう周知徹底を図りました。また、年金給付関係の事務処理誤り等が発生した場合における事務処理の適正化のための判断基準及び対処方法等について周知徹底を図りました。 ○この他、所在不明高齢者問題へ対応するため、後期高齢者医療の給付を利用していない年金受給者に対する現況申告書の送付や市区町村からの所在不明情報の入手等を行い、死亡や行方不明が確認された者について支払差止めを行いました。（現況申告書の送付対象者は341，312人であり、そのうち、2月定期支払いで差止めを行ったのは572人となっています。） ○年金受給にできる限り結びつけていくための取り組みとして、平成22年9月に以下の「お知らせ」を送付しました。 ・年金の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない方に対する「お知らせ」（64,678件） ・70歳までの保険料納付により受給資格期間を満たす方に対する「お知らせ」（15,931件） ○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歳または65歳到達の3か月前に送付しています。 また、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、それぞれ60歳到達の3か月前に送付しています。	評価：B ○年金給付については、機構設立後に発生した滞留案件の解消に努め、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推進した結果、最も代表的な給付である老齢厚生年金（決定件数全体の3／4を占める）について前年度を上回る達成率となるなど改善が図られました。障害厚生年金については、前記のとおり、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化し未処理件数を大幅に減少させ、平均所要日数もピーク時の213.5日（平成22年6月）から年度末には173.2日まで約40日短縮しましたが、年度累計達成率は、7.7%にとどまりました。しかし、平成23年3月のみの達成率をみると、25.4%と徐々に改善してきています。サービススタンダードの達成に向けて、増員した審査体制を引き続き維持し、もう一段の努力を行っていくことにより、平成23年度には正常化できる見通しです。 ○また、年金給付の支給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についても着実に推進しました。さらに所在不明高齢者問題についても必要な対応を行いました。	評価：B ①迅速な決定については、サービススタンダードの達成状況を把握しているものの、障害厚生年金については依然として裁定処理が遅れ、お客様からの苦情につながった。 障害厚生年金に係る対応については、職員を41名増員し、審査体制の強化に努めた結果、未処理件数を大幅に減らしたことは評価するが、年度累計達成率は依然として低迷しているため、短縮化に向け引き続き取り組む必要がある。 ②適正な届出の周知については、新規裁定者全員に対するパンフレットを送付した。また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については事業所調査における重点事項とされているが、事業所向けのリーフレットを送付するに留まった。 ③正確な支給については、マニュアルを適宜改訂するとともに、周知徹底について指示を行っているが、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い。 ④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して「お知らせ」を送付し、年金請求を促すための取組を実施した。 申請忘れ、申請漏れについては、ターンアラウンド方式による裁定請求書の送付を着実に実施するなどの取組を進めた。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（抜）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方だたき台）
組を進める。 イ　本部においては、「年金の加入期間に関するお知らせ」送付後の相談対応の状況等についてフォローアップを行い、必要な取組を進める。 ウ　年金受給にできる限り結びつけていくため、特に４０代以上の主婦などに重点を置き、合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度を中心とした周知活動を積極的に展開し、年金事務所等におけるきめ細かな年金相談を通じて受給資格の有無の確認を行う。	（平成22年度における送付件数） ・年金請求書（ターンアラウンド方式）　1,610,646件 ・老齢年金のお知らせ（はがき）　224,069件 ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）　185,093件 ○旧社会保険庁において、平成21年12月18日から24日にかけて、社会保険オンラインシステム上の記録では25年の受給資格期間を満たさない方（約50万件）に対して、合算対象期間（カラ期間）の有無などについての注意喚起を行い、併せて任意加入制度の周知を図るためのお知らせ（「年金加入期間に関するお知らせ」）を送付しました。 この「お知らせ」の送付対象者については、機構設立後において、年金相談や年金の決定の状況についてフォローアップを行っており、47,403人の方について年金の決定が行われるなどその状況は次のとおりとなっています。		

（ア）平成22年度計画及び評価の視点	（イ）平成22年度業務実績報告書（案）	（ウ）日本年金機構の自己評価	（エ）厚生労働省の評価（事務方たたき台）
4．相談、情報提供等に関する事項			
（1）年金相談の充実 【評価の視点】 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。） （1）年金相談の充実 ア　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、また、「ねんきん定期便」及び「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、年金相談について以下の取組を推進する。 ・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 ・ねんきん定期便専用ダイヤル増席 イ　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提供するとともに、混雑時の待ち時間の目安等の積極的な情報提供や手続のご案内により、手続や相談のためにわざわざ年金事務所に来ていただく必要を減らすこと、相談内容に応じた相談窓口の分離や混雑時の対応体制の整備及び予約制による年金相談を含めた対策により、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。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所について重点的に対策を講じる。	○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の受付時間の延長（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。 ○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取組みを行いました。 ・相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施（詳細はｐ70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 ・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192事務所（平成21年度は186事務所）で実施（平成23年3月末現在） ・来訪相談窓口管理運営マニュアルを制定し、相談受付窓口の体制、お客様相談室のバックヤード体制に関する管理運営の基本的事項（受付窓口主任担当者の設置、相談内容別の仕分手順、バックヤードにおける年金見込額試算担当者の設置、各種再交付処理方法等）を定めるとともに、来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースを設置（窓口仕分け）（平成22年6月30日から実施） ・「サービス改善コンテスト」の優良事例(再来所のお客さまをお待たせしない優先受付カードの導入・相談事蹟管理システムのモデル実施など)を全国展開（優先受付カードは平成22年6月に全国展開、相談事蹟管理システムは平成22年9月モデル実施、23年5月に全国展開) ・平均待ち時間が特に著しい混雑事務所について、相談待合室のレイアウト変更、相談ブースの増設、窓口装置の増設を行うなどの個別対策を実施し、混雑を緩和 ・相談待ち時間の時間表示の改善を図るため、発券機を活用した表示や経験測による1時間ごとの待ち時間表示を実施（平成22年6月実施）	評価：A ○年金事務所の待ち時間は、相談件数の減少という要素もありますが、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大幅に減少しました。(相談待ち時間 1 時間以上の年金事務所について、平成 23 年 1 月～3 月と同程度の相談件数 50 万件台ベースの月で比較して見た場合、平成 21 年 11 月は 26 カ所、12 月は 34 カ所、22 年 4 月は 28 カ所であり、平成 23 年 1 月～3 月が 0 カ所から 4 ヵ所であることから、対策の一定の効果はあったものと考えられる。)今後、引き続き、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、さらに待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。 ○コールセンターの応答率は、平成 21 年度の 44.3%から 22 年度 57.1%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保するという目標は達成しましたが、中期計画の最終年度（平成 25 年度）における目標応答率 70%以上を目指し、今後着実に、席数の拡充や管轄エリアの見直しなどの応答率改善に取り組むとともに、オペレーターに対する研修内容を充実し、相談品質の一層の改善を図っていきます。 ○また、年金事務所の来訪件数増大(これに伴う待ち時間の増大)やコールセンターの応答率の低下は、一定時期に大量に送付される各種通知書(年一回の振込通知書、扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票)や年金の定期支払月に相談が集中することが一つの大きな要因となっていることから、今後、各種通知書の送付時期の分散化や統合化を行うとともに、引き続き分かりやすい通知書への見直し、Ｑ＆Ａの充実、情報提供のネットの充実など、さらなる対策を進めます。	評価：A （理由） ○年金相談について、 ①発券機の活用等による相談待ち時間の表示方法の改善 ②来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースの設置 ③平均待ち時間が特に長い年金事務所の相談待合室のレイアウト変更等の個別対策の実施 等年度計画を上回る取組を着実に実施した。 こうした取組等の結果、待ち時間が１時間以上となっている年金事務所数は減少した。 なお、平成 21 年度と比較して、平成 22 年度は相談件数自体が減少したが、相談件数が 55 万件前後の月における待ち時間１時間以上の年金事務所数（※）について比較した場合でも減少した。 （※）全国の相談件数 55 万件前後の月における待ち時間１時間以上の年金事務所数 ・平成 21 年度 平成 21 年 11 月：26 カ所 平成 21 年 12 月：34 カ所 ・平成 22 年度 平成 23 年 2 月：2 カ所 平成 23 年 3 月：0 カ所 ○また、「ねんきんダイヤル」の応答率について、改定通知書や振込通知書の発送等季節的要因により、40%前後となる月や総呼数の減少という要因はあったものの、平成 21 年度の 44.3%から平成 22 年度は 57.1%と改善し、前年度の応答率と同等以上の水準確保という年度計画の目標を上回った。

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22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（事務方たたき台）
	・お客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、「誤解による相談事例」のパンフレットを作成し、年金事務所において、周知・広報するとともにホームページに掲載（平成22年8月実施） ○年金事務所の待ち時間は、年金事務所の設置地により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が、相談件数が落ち着いてきていることもあり、上記のような取り組みを行った結果、平成 22 年度の 1 か月の待ち時間平均時間が 1 時間以上となった事務所数は 1 か月平均 4 か所と平成 21 年度の 1 か月平均 46 か所から大幅に減少）、30 分以上 1 時間未満の事務所数は、1 か月平均 43 か所（平成 23 年 1 月～3 月は 1 か月平均 42 か所であり、平成 22 年 1 月～3 月の 1 か月平均 103 か所から大幅に減少）となりました。 ○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ける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。 ・委託事業者に対し、各月別の相談内容に対応した事前研修を充実させ、オペレーターのスキルアップを図るとともに、機構職員によるレベルアップ研修を実施し、相談品質を向上(平成22年4月から実施) ・オペレーターによる問い合わせ先の誤案内事例、誤認事例について、研修やレベル確認テストに取り入れ適正化（平成22年6月から実施） ・コールセンターとコールセンター所在地のブロック本部・ブロック本部管下の年金事務所との意見交換の場を設け、相談対応の連携を強化(平成22年8月から実施) ・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利用し、オペレーターの発注席数を増席(平成22年11月、平成23年1月～23年3月に100席増席、平成22年11月～23年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤル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 ○コールセンターの応答率は、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が、総呼数が落ち着いてきていることもあり、平成 22 年度の応答率は 57. 1%となっています。（平成 21 年度の 44. 3%を上回り改善）		
ウ　年金相談センター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。 エ　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、農協等を活用した相談事業を実施する。	○全国 51 カ所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労士会連合会に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機構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、円滑な業務の実施に努めました。なお、年金相談センターの平均待ち時間は、30 分未満となっています。 また、全国社会保険労務士会連合会が実施している「年金マスター研修」について、研修講師の派遣、テスト問題の提供、窓口装置の操作研修用デモシステムの提供など積極的に協力しました。 ○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町村の庁舎や、商工会議所、郵便局、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。 出張相談の状況は下表のとおりです。 | | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 | | 出張相談実施回数 | 9,851 回 | 7,958 回 | | 相談者数 | 195,614 人 | 148,258 人 |		
オ　端末装置の設置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。	○市区町村における端末装置の設置数の拡大に努めた結果、端末装置を設置している市区町村数は、前年度から 47 市区町村増え、平成 23 年 3 月末現在で 282 市区町村となりました。（再掲）		
カ　年金相談担当者の事務所内研修の実施及び年金相談マニュアルの充実を図り、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。	○年金相談マニュアル（入門編）を作成し、各ブロック本部単位で教材として新規相談担当者を対象とした研修を実施しました。(平成 22 年 4 月実施)また、WM（窓口端末装置）の研修用モデルシステムを開発し供用しました。（平成 22 年 11 月稼働） ○年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、研修、ＯＪＴ、スキルチェック(テスト)、スキルチェック後のＯＪＴによる補講を実施するとともに、既に配置されている年金相談担当者に対するスキルチェック(テスト)、補		

(5) 平成22年度計画及び評価の視点	(6) 平成22年度における主な業務実績	(7) 日本年金機構の自己評価	(8) 厚生労働省の評価（事務方ヒアリング）
	講を実施し、年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図りました。（平成22年9月から実施） ○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ことで、各ブロック本部管内の年金事務所職員への効果的な研修の実施を可能としました。（平成23年2月から実施、今後年4回実施） ○年金相談マニュアルＷｅｂを稼働し、年金事務所、年金相談センター及びコールセンターの窓口装置からキーワード（単語、短文）検索により、相談や研修に必要とする内容（項目）の即時閲覧又は印刷を可能とし、窓口相談の効率化を図りました。（平成22年6月実施）		
（2）分かりやすい情報提供の推進 【評価の視点】 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、年金個人情報の提供の充実を図ったか。 （2）分かりやすい情報提供の推進 ①社会保険事業の効果的な周知活動 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。 イ　次のような施策目的に沿った分かりやすい周知広報を充実する。 ・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、保険料の減免手続、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 ・インターネットや磁気媒体（ＦＤ）による届出の普及促進を図るため、事業主等に対する周知活動	○年金制度の概要や届出手続き等に関する事項、制度改正事項（障害年金加算改善法の施行、在職老齢年金の支給停止基準額の変更）は、ホームページにリーフレット等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口に配置し、周知を行いました。 ○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） ○被保険者資格等の適正な届出、保険料の納期内納入及び在職老齢年金に係る保険給付の適正化について、ホームページに掲載するとともに、保険料納入告知書の送付時に文書を同封し、事業主に周知を図りました。 ○平成22年12月に、事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第6回電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。	評価：Ｂ ○ＴＶや新聞広告による広報予算がない中で、様々な機会を捉えた情報提供に努めるとともに、ホームページを積極的に活用しました。また、Ｐ82に後述のお客様文書モニター会議における審査などを通じて、できる限り分かりやすい文書作成づくりに努めました。 ○ホームページの改善を行ったコーナー（全国の相談窓口、各種申請様式（方法）など）は、改善後にアクセス件数が順調に伸びており、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載することができたと考えますが、さらなる改善が必要であると考えており、引き続き、改善に取り組むこととしています。 ○「ねんきんネット」サービスの新規ＩＤ取得件数は、従来は月7千件程度だったものが、ねんきんネットになって以降、月5万件程度に大幅に増加しています。	評価：Ｂ ○社会保険事業の効果的な周知活動については、 ①国民年金保険料の納付書の裏面等を活用したコンビニエンスストア納付、電子納付等の納付方法の周知（平成21年度同様） ②電子政府・オンライン申請体験フェア等を活用した電子申請促進のための新たな周知 ③都道府県ごとに作成されてきた２０歳到達者用リーフレットについての「お客様向け文書モニター会議」の意見を踏まえた全国統一化及び改善 ④ホームページにおける子ども向けの「キッズページ」コーナーや「ねんきんネット」サービスコーナーの新設 等の取組を着実に実施した。 ○年金記録の提供については、 ①ねんきん定期便の送付による年金加入者への情報提供 ②平成23年2月28日から開始した「ねんきんネット」サービスによる情報提供及び保険料納付済額の表示や年金見込額の試算等に係る更なる機能追加に向けたシステム開発等の準備 等の取組を着実に実施した。
ウ　年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解の推進する。特に、年金委員との効果的な協力、連携のあり方を検討する。	○年金委員に対しては、委員研修を実施するとともに、ホームページに「年金委員のページ」を開設するなどにより、情報の伝達を行いました。また、年金委員に対して意見照会や意見交換を行うことにより、より効果的な活動や、そのための支援策等について検討を行いました。（この検討に基づき、23年4月に、各年金事務所に対し、年金委員の役割の明示、23年度の重点的協力依頼事項の提示、研修実施方法の指示等を行いました。） ○全国社会保険労務士会連合会に対して、機構本部から発出する指示・依頼等文書を速やかに情報提供するとともに、全国レベル、ブロックレベル、地域レベル（街角の年金相談センターレベル）で、機構と社労士会との定期会合等による連携を図りました。さらに社労士会が実施する研修について、積極的な協力を行いました。		

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務ヒアリング）
エ　国民年金のメリットや安心感などのポイントを分かりやすく解説した資料やお客様の多様な関心事項に的確に回答した資料等を作成し、年金制度の意義役割の周知、年金制度に対する漠然とした不信感を払拭するための周知活動を展開する。 オ　年金制度の仕組みや必要な届出等について解説した資料を年金手帳の交付時等に合わせて配布する。	○全国統一の広報物として作成している「総合パンフレット」（国民年金のメリットなどの訴求ポイントをわかりやすく解説したもの）を改訂し、年金事務所や市町村の窓口に備え付けるとともに、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」（年金制度のしくみ等を解説したもの）を作成し、年金手帳送付時に同封しました。なお、「総合パンフレット」及び「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」は、ホームページにも掲載しました。 また、20歳になる方への適用勧奨時に送付するリーフレットは、これまで都道府県ごとに作成していましたが、「お客様向け文書モニター会議」でのご意見を踏まえ、平成23年1月以降、分かりやすい内容に全国統一しました。		
カ　機構ホームページにおいて、子ども向けのキッズページ等を含め、幅広く国民の皆様にご利用いただけるようなわかりやすい広報を展開する。	○ホームページについては、お客様からの改善要望なども踏まえ、お客様がお知りになりたい情報を分かりやすく掲載するための改善や新設を行いました。 具体的には、 ・年金事務所に来訪や電話される方のために、各年金事務所等のページに「課名、課別の連絡先、受付時間、混雑状況、分かりやすい地図(グーグルマップ含む)」を掲載 ・各種申請様式の入手や提出方法を確認したい方のために、各種申請様式(方法)の掲載コーナーを新設 ・年金制度や手続きに関する疑問を解決したい方のために、散在していた年金制度や手続き、各種送付物に関する各種Ｑ＆Ａを「年金Ｑ＆Ａ」コーナーに集約 ・子ども向けに楽しく年金制度を学習できる「キッズページ」コーナーを新設　など。 その他、お客様からいただいたご意見なども踏まえ、トップ画面のレイアウト変更、各コーナー内の記載内容の修正も適宜行いました。 ○平成 23 年 2 月末の「ねんきんネット」サービスの開始に伴い、ホームページにサービス概要など関連する情報を説明したコーナーを新設して、分かりやすい広報を展開しました。 ○平成 23 年 3 月 11 日以降、東日本大震災に関する特例措置や各年金事務所の開所状況など、お客様に緊急にお伝えすべき情報を発信しました。		
②年金個人情報の提供の充実 ア　被保険者に対して保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。	○すべての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。（平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月末までに、6,610 万件送付）（再掲）		
イ　自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認 ・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。 ・２３年３月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。 また、２３年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。	○平成 23 年 2 月 28 日から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる「ねんきんネット」サービスを開始しました。 また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村において「ねんきんネット」で確認することができる情報を提供するサービスを開始するとともに、郵便局においても試行的に開始しました。 さらに、より便利に年金記録の確認ができるよう、平成 23 年秋を目途に保険料納付済額の表示や、本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を可能とするなどの機能追加を行うシステム開発に着手しました。（再掲） ・ホームページから受け付け、本部で計算しコールセンターから年金見込額試算を送付する事業については、平成 22 年 4 月から 23 年 3 月までの実績は 18,415 件でした（平成 21 年 4 月から 22 年 3 月の実績 34,836 件）。なお、この事業については、情報提供の効率性、迅速性に鑑み 24 年度から「ねんきんネット」に統合する方向で検討しています。		

(1) 平成22年度計画及び評価の視点	(2) 平成22年度業務実績等の概要	(3) 日本年金機構の自己評価	(4) 厚生労働省の評価（事務方）（とき）
ウ　「社会保険料（国民年金保険料）控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第１号被保険者を対象に前年１年間の各月の年金加入状況を通知する。	○「社会保険料(国民年金保険料)控除証明書」の裏面を活用し、国民年金第１号被保険者を対象に前年１年間の各月の年金加入状況を通知しました。		
エ　「ねんきん定期便」の送付に並行して、厚生年金保険被保険者及び国民年金第３号被保険者に係る住所記録の整備を推進する。	○事業主からの依頼に基づき、厚生年金被保険者及び国民年金第３号被保険者の住所を記載した住所一覧表を年金事務所から事業主に提供し、住所変更が必要な方について、朱書きにて補正した住所一覧表を返送していただくことをもって住所記録の整備を行いました。 （平成22年４月から平成23年３月　15,545件）		

（ア）平成22年度計画及び評価の視点	（イ）平成22年度業務実績報告書（抜）	（ウ）日本年金機構の自己評価	（エ）厚生労働省の評価（事務方たたき台）
5．お客様の声を反映させる取組に関する事項 【評価の視点】 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。 5．お客様の声を反映させる取組に関する事項 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」をお客様から見えやすい場所に掲示するとともに、その実現に努める。 ②　お客様向け文書の改善 お客様モニター制度を導入し、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点からのご意見を伺うなど、お客様向け文書の改善に努める。 ③　現場主導のサービス改善 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。 また、職員提案制度の実施をはじめ、現場の職員からの意見を積極的に吸収し、これらの意見に対する適切なフィードバックを行うとともに、具体的なサービス改善・業務改善につなげる。	○機構のお客様サービスの基本方針である「お客様へのお約束 10 か条」をホームページに掲載するとともに、A1 サイズのポスターを作成し、年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示しました。また、年金事務所やブロック本部ごとの取り組み状況について、チェックリストに基づき、サービスリーダー（年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等）による確認及び改善指導を定期的に行いました。 ○機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善することを目的として、平成 22 年 1 月に機構本部内に設置した「お客様向け文書審査チーム」での定期的な審査を行うとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を平成 22 年 4 月より定期的に開催しています。 （開催実績） お客様向け文書審査チーム　34 回開催　57 件審査 お客様向け文書モニター会議　11 回開催　16 件審査 ○「お客様向け文書モニター会議」のモニターは、一般のお客様から公募を行い、23 名の方に委嘱しました。「わかりやすさ・読みやすさ」等の観点からご意見を伺うこととし、新たに発出するお客様向け文書を審査するほか、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から優先して）見直しを進めています。 ○この「お客様向け文書モニター会議」では、平成 22 年度に 11 回開催し、16 件の審査を行いました。このモニター会議におけるご意見を踏まえて行った文書改善事例のひとつとして「支払額（振込額）のお知らせ」があります。これは「初回支払額のお知らせ」を更新したものですが、モニターの皆様のご協力により、吹き出し方式を取り入れるなど、全面的に改定しわかりやすくしたもので平成 23 年 6 月に発送しました。 ○また、さらなる文書改善を図るため、文書や構成に関する専門的知見を有する文書デザイナーとのコンサルティング契約を行い、わかりやすさ・見やすさに視点をおいた文書作成のプロフェッショナルの方のアドバイスも取り入れられる仕組みを平成 23 年度から実施できるよう準備しました。 ○お客様から、直接サービス改善についてのご意見・ご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、平成 23 年 2 月～3 月にかけて、全国 8 ヶ所の年金事務所で「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました（当初、各ブロック 1 か所の 9 か所を予定していましたが、震災の影響で 1 か所中止）。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、全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。（平成 23 年 5 月） ○年金事務所及びブロック本部（以下「年金事務所等」という。）においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計・分析しています。そして、これらの結果を踏まえ、お客様サービス及び業務改善へ反映させていくこととしています。 なお、平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月までに寄せられたご意見・ご要望は 459 件となっています。 ○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。平成22年度には、平成22年2月から平成23年1月までに投稿された提案436件を評価し、「年金相談対応者研修用デモシステム」、「70歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など37件をサービス改善・業務改善につなげました。	評価：A ○サービス向上への取り組みは、民間企業の取り組みを吸収（損害保険会社、生命保険会社、銀行、証券会社について平成 22 年 8 月～9 月実施）するとともに、現場や有識者のご意見を聞きつつ積極的な取組みを進めています。なお、民間企業と同様、「お客様の声」の数自体の減少を目指すというよりは、恒常的継続的にマナー向上の研修を実施するとともに、お客様の声を適切に受け止め、個別の「お客様の声」に適切迅速に対応する仕組みをつくり、さらに業務・制度改善につなげていくというスタンスで引き続き積極的な対応をしていきたいと考えています。また、お客様満足度アンケートや窓口覆面調査についても、民間の例も参考に、より客観的状況を把握できるように改善しました。以上のとおり、計画以上の積極的な取り組みを行えたものと考えますが、機構の基本理念の達成のためには、もう一段のサービス向上の取り組み努力が必要と考えています。 ○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「職員提案制度」は、平成 22 年度に「年金相談対応者研修用デモシステム」「70 歳以上被用者賞与支払届の提出漏れの注意喚起」など 37 件の提案を改善につなげることができ、重要な役割を果たす制度として定着しました。	評価：A ○お客様の声を反映させる取組として ①新たに設けた「お客様向け文書モニター会議」などによるお客様向け文書の改善 ②お客様の声を直にお聞きするための全国 8 カ所の年金事務所における「お客様モニター会議」の開催 ③「職員提案制度」による提案の全てに対する評価結果のフィードバック及び提案に基づくサービス改善・業務改善（37 件）の実施 など年度計画に基づく取組を着実に実施した。 ○また、 ・2 回にわたる「サービス・業務改善コンテスト」の実施と優秀な取組事例の全国周知等 ・各職場ごとの「身近な業務改善の取組」を平成 22 年 7 月から実施し、3,567 件の報告があったこと 等年度計画を上回る取組を着実に実施した。 ○今後、なお一層のサービス改善に向け、各種取組を継続的に実施するとともに、全国展開がふさわしい事例が全国的に定着するよう努められたい。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書の記載	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
	○また、平成 22 年 7 月から各職場ごとに「身近な業務改善の取組」を実施しています。この取り組み内容の報告が、同年 7 月から平成 23 年 3 月までの間に「事務所内案内表示の改善」など 3,576 件の報告があり、このうち好取組事例については、他の職場の参考となるよう、機構ＬＡＮへの掲載により全国に周知しました。 ○年金事務所などにおけるお客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取り組みを全国に周知し、機構全体におけるお客様サービス及び業務の質の向上を図ることを目的として「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。 ・平成 22 年 6 月に実施した第 1 回コンテストでは、全応募 58 事例のうち 10 事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構ＬＡＮに掲載し全職員に周知しました。さらに全国展開が適当と判断した「年金相談事蹟管理システム」の活用についてモデル実施をした上で、平成 23 年度から全国展開を図る準備をしました。 ・平成 22 年 12 月に実施した第 2 回コンテストでは、全応募 140 事例のうち 9 事例を本部で発表、評価し、表彰するとともに、すべての事例を機構ＬＡＮに掲載し全職員に周知しました。平成 23 年 3 月には、全国展開が適当と判断した「磁気媒体届書（ＦＤ・ＭＯ届）受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツール」など 14 事例の概要を紹介し、活用推奨の情報提供を行いました。		
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、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースの構築に向けての検討を行う。また、これらの取組を具体的なサービス改善につなげる。	○現場で受け付けたお客様の声（苦情を含む）は、本部で集約し、お客様の声の集計報告や主なお客様の声の内容を毎週ホームページに公表しています。また、年金事務所における「お客様の声」に基づく個別対応事例についても、平成 22 年 6 月より、「今週の改善」としてホームページで公表しています。 ○さらに、「お客様の声」に加え、理事長へのメール・手紙、本部への電話・来訪、厚生労働省への国民の声を集計、分析するとともに、お客様の声に基づくサービス改善案件について、毎月サービス改善委員会にて報告・審議を行うなど（平成 23 年 4 月サービス改善委員会報告事案数 231 件）業務改善につなげています。 なお、年金制度に関する要望については、お客様の声や機構の現場での要望を踏まえ、機構として「年金制度に関する改善検討要望」を取りまとめ、平成 23 年 3 月に厚生労働省年金局へ提出しました。 ○お客様の声の内容をより効果的に蓄積、対応の管理、分析を行うため、「お客様対応管理システム」（例：事務所単位、苦情内容別の集計、分析。事件・事故・事務処理誤り及び相談事跡を含む）を、平成 23 年度中目途に構築できるよう準備を進め、基本計画書を平成 22 年 12 月に策定しました。		
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、職員教育の充実を図る。	○平成 23 年 3 月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへ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。また、アンケートの実施に際しては、より率直なお客様のご意見を得るため、アンケートの回収方法については、従来の相談終了後に職員がアンケートを配付しその場で回収するという方法から機構本部への郵送方式にあらためるとともに、アンケート内容についても職員の対応等について「不満」、「やや不満」のご回答をいただいたお客様から、具体的な「不満」の理由を記載していただくなど、アンケートの改善に努めました。 ○また、平成 23 年 2 月から 3 月にかけて、年金事務所及び年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所及びコールセンターの電話対応業務における「お客様へのお約束 10 か条」の取組状況を把握し、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。（なお、窓口覆面実態調査は今回実施したものが機構としては初めての調査となります） ※平成 22 年度に実施したお客様満足度アンケート及び窓口覆面実態調査の結果については、現在取りまとめ中であり、取りまとめ次第公表予定。 ○接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、「マナースタンダード実践テキスト」及び「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を作成し、全職員へ周知するとともに、平成 23 年 1 月から 3 月にかけて全国 9 か所で開催されたブロック本部主催の所長会議等において、接遇研修を開催しました。また、障害のあるお客様に対する接遇についても、「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全職員へ周知するとともに前記の所長会議等で説明しました。また、平成 23 年 3 月に「マナースタンダード実践テキストＤＶＤ」を作成し、平成 23 年度よりマナースタンダード研修で活用することとしました。（平成 23 年 4 月に全国に配布しました）		

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
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、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、分かりやすく情報提供を行う。 ⑦　開かれた組織運営 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。	○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、平成22年11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への反映状況なども紹介しています。 作成にあたっては、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。 ○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（うち、1 回は、障害者団体からのヒアリングを実施）。運営評議会における議論や要望を踏まえ、20 歳になった方への国民年金加入のお知らせ文書の改善や年金事務所などのバリアフリー化の推進、障害をお持ちのお客様向けの接遇マニュアルの作成など、お客様向けのサービスや業務の改善に結びつけました。		

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価(事務方ヒアリング)
6．電子申請の推進に関する事項 【評価の視点】 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） 6．電子申請の推進に関する事項 ・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、「オンライン利用拡大行動計画」（平成 20 年 9 月 12 日ＩＴ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、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 具体的には、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する。	○電子媒体化促進プロジェクトチームを設置し、電子申請の利用促進や届書等の電子媒体化についての検討を行い、以下の取り組みを実施しました。 ・全国社会保険労務士会連合会電子化委員と意見交換 ・電子申請パッケージソフト開発メーカーとの電子申請利用促進に向けた意見交換 ・厚生年金基金（105 基金）に対する電子申請利用促進に関するアンケート調査 ・全国の市区町村（1,750 市区町村）に対する機構へ提出される届書等の電子媒体化に関するアンケート調査 ○平成 22 年 12 月に事業主へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、電子申請・磁気媒体による届出の利便性や活用方法について、全国的な周知を行うとともに、「第 6 回電子政府・オンライン申請体験フェア」に社会保険・労働保険関係手続のモデル体験システムを設置し、手続方法等の説明を通して電子申請の周知を行いました。（再掲） ○事業主の届出手続に利用されている磁気媒体届書作成プログラムの利用可能な磁気媒体について、現在活用しているＦＤとＭＯに加えて、さらに利便性の向上を図るためＣＤ及びＤＶＤの利用ができるよう、平成 23 年 2 月にシステム開発に着手しました。 ○上記のような取り組みの結果、「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要 9 手続に係る平成 22 年度における電子申請利用率（磁気媒体申請を含む。）は、60.6%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値 56%を上回りました。	評価：A ○前記の各種取り組みの結果、平成 22 年度における「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」などの主要 9 手続きに関する電子申請利用率（磁気媒体申請を含む）は、60.6%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた平成 22 年度の目標値 56%を上回り、目標を達成しました。	評価：A ○電子申請の利用率は 60.6%となっており、計画値 56%を 4 ポイント上回った。 ○定期的（月 1 回）に全国社会保険労務士会連合会と意見交換会を開催し、電子申請の問題点の把握と改善に努めるなど電子申請の推進に関する取組は計画通り実施された。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22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（事務方たたき台）
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		評価：B	評価：B
【評価の視点】 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。 1．効率的な業務運営体制に関する事項 ・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。	○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。 ・「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。 ○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。 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。 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。 ○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。 ・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、記録統合誤り防止の実施、老齢年金繰下げ意思確認書の実施 ・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」を含む10件の基本計画書の策定 ○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）。	○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。	○年度計画に基づき、 ①現場職員からの改善提案等を踏まえた「事務処理誤り総合再発防止策」及び「業務改善工程表」のとりまとめ及びそれらに基づく取組の実施 ②外部コンサルティングによる「事務処理誤り総合再発防止策」の検証 ③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改正 などの取組を着実に実施した ○22年度において、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が実施されたところであるが、今後、全国統一的な業務処理の徹底に向け、なお一層の取組に努められたい。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
2．運営経費の抑制等に関する事項 【評価の視点】 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）	○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。 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。 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。	評価：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。	評価：B ○年度計画に基づき、国民年金保険料の免除等勧奨業務を外部委託することにより、平成 22 年 10 月から准職員 90 人を削減した。 ○また、人件費については、「人事院勧告」及び「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 22 年 11 月 1 日閣議決定）」に基づき、職員の俸給月額を除き、職員の賞与月数、役員報酬、役員の賞与月数について、見直しを行った。 職員：賞与について▲0.2 月分 役員：俸給月額の見直し▲0.2%、賞与▲0.15 月分
2．運営経費の抑制等に関する事項 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。 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。 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。	○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。） ○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。 ○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、249.1 億円（当初予算額の 14.0%）です。	○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 249.1 億円（当初予算比 14.0%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。	○一般管理費及び業務経費については、入札や効率化によるコスト削減が図られている一方で、年金事務所庁舎の改修等、事業が計画どおりに進まなかったこと等により、予算が支出できなかったものがあり、引き続き、効率的な執行に取組む必要がある。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22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（事務方たたき台）
3．外部委託の推進に関する事項 【評価の視点】 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。 3．外部委託の推進に関する事項 ア　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。 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。 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。 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。	○「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。 ○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励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。 ○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励・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。 ○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。 ○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。	評価：B ○国民年金保険料の納付督励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励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。	評価：B ○年度計画に基づき、 ①全ての年金事務所における国民年金保険料の納付督励業務及び免除等勧奨業務の外部委託（市場化テスト）の実施 ②業務の性格に応じた総合評価落札方式による委託業者の選定 ③委託業者の選定に当たってのチェックリストによる事前審査のルール化 等を着実に実施した。 ○今後、委託業者の業務内容の適正な管理・監視になお一層努められたい。

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（中）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
4．社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 【評価の視点】 「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。 4．社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 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。 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。	○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、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。） ○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。 ○②の業務は、詳細設計以降の工程をマルチベンダ体制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。 ○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。 ○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。	評価：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。	評価：B ○社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程の実施に当たり、厚生労働省が行う調達における調達仕様書の見直し及び意見招請回答案の修正等への協力、並びに工程の円滑な実施に向けた受託者への作業指示等に適切に取り組んだ。

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22年度業務実績報告書（抜）	（ウ）日本年金機構の自己評価	（エ）厚生労働省の評価（事務方たたき台）
５．その他業務運営の効率化の取組に関する事項 【評価の視点】 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 ５．その他業務運営の効率化の取組に関する事項 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。 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。 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。 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。 ④複数年契約等合理的な契約形態を活用する。	○機構が締結する契約は、一定額以下の少額の契約や契約の性質等からやむを得ない場合など（事務室等の賃貸借及びビルの指定清掃業者等）を除き、原則として一般競争入札とすることとしており、一般競争入札の徹底に努めましたが、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事務室等の賃貸借のようなやむを得ない事情を除くと 80.5%となりました。 |　|22 年度実績|21 年度実績（3 か月）| |一般競争入札の割合|80.5%|56.7%| |一般競争入札|1,143 件|72 件| |随意契約|276 件|55 件| |計|1,419 件|127 件| ○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。 |　|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| ○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。	評価：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、80.5%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。	評価：C ○事務室等の賃貸借及びビルの指定清掃業者等にかかる随意契約 298 件を含む全ての契約件数 1,717 件に対する一般競争入札の割合は 66.6%となるものの、これらを除いた一般競争入札の割合は 80.5%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。 ○調達計画額の 28.2%を削減できたことは、計画を上回る実績といえる。 ○業務の履行にあたって、効率化や品質の向上が見込める契約については、複数年契約を締結し合理的な契約形態を活用していると認められる。 さらに、複数年契約の実績から、その効果を正しく分析し、今後の調達に活用して、一層の調達コストの削減に取り組むべきである。 ○平成２２年１０月に「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を策定しているが、平成２３年３月時点で、事業者との接触に係る記録を事蹟管理簿に残していなかった事例等見られたところであり、同実施要領の実効性を確保するための更なる取組が必要である。

(ア) 平成２２年度計画及び評価の視点	(イ) 平成２２年度業務実績報告書（実績）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
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			
1．内部統制システムの構築に関する事項 【評価の視点】 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。 1．内部統制システムの構築に関する事項 「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、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、以下の取組を行う。 ①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を図る。また、新任所長研修や所長会議等を利用し、業務遂行を妨げる暴力行為や不当な要求行為などが起きた場合の対応について周知徹底を図る。	○内部統制システムが有効に機能するためには、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、組織風土改革の取り組みを進めてきました。 ○具体的には、平成 22 年 10 月に理事長直属のプロジェクトチームとして、組織風土改革実践プロジェクトチーム（以下「組織ＰＴ」という。）を設置し、組織ＰＴにおいて、同年 12 月に「第一次報告書」を取りまとめました。 ○同報告書の提言に基づき、平成 23 年を「組織風土改革元年」と位置付け、①コミュニケーション活性化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取り組みの柱として掲げ、役職にとらわれず、コミュニケーションを活性化させることを狙いとした「さん付け運動」の推進、職員のやる気向上と管理職に部下職員の日々の行動観察を促すことを目的とした「サンキューカード」の実施、求められる管理職像および求められる職員像の策定などに取り組みました。 ○リスク管理とコンプライアンスの確保のため、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、職員の意識改革を図るための取組を進めています。 【参考】22 年度に実施した主な研修 （集合研修） ①研修センターで開催された新規採用者研修や管理者研修等において講義や演習を実施 ②4 月に開催された全国年金事務所長・事務センター長会議や 9 月に開催された新任事務センター長・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行政対象暴力・反社会的勢力への対応等について研修を実施 ③各ブロック本部で開催されている年金事務所長会議等の機会を活用し、年金事務所長等に対して、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や管理監督者として持つべき意識や取るべき行動等についての研修を全 9 ブロック本部において実施 ④本部のグループ長以上の役職員とブロック本部長を対象に、コンプライアンスの正しい理解と実践方法をテーマとして、外部講師（弁護士）によるセミナーを開催 （ＬＡＮシステム等を活用した研修） ・6 月から全役職員あてに、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 ・全役職員向け社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）を掲載 （職場内研修） 各部署において円滑に職場内での研修が実施できるよう各種研修資料と研修講師用の副読本を作成 ○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、7 月に全役職員を対象に実施しました。 ○この調査結果においては、業務を進める上でコンプライアンスを意識している職員は 95.8%であるなど、社会保険庁において実施した意識調査結果と比較すると、「意識の高さ」「実践状況」など、職員一人ひとりのコンプライアンス意識が向上してい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 2 割の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じているなど組織としての取り組みが不十分であると感じている職員が多いことが分かりました。こうした調査結果を踏	評価：C ○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が、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浸透・徹底されたとは言い難い状況です。今後問題事案の未然防止や再発防止に向けて前述のとおり、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」に基づく取り組みを始めとする役職員の意識改革への取り組みをさらに進め、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分浸透させていくこととしています。 また、風通しのよい組織づくりを進め、報連相の徹底など情報共有や進ちょく管理の徹底に努めてまいります。 ○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。今後とも、事務処理誤りの発生を可能な限り抑制するため、関連するシステム開発などの各種取り組みを行うとともに、業務の標準化を進めていきます。 ○内部監査については、全年金事務所及び事務センターに対する特別監査に注力した結果、年金事務所における業務全体を監査する一般監査及び本部監査が遅れる結果となりました。内部監査結果の報告後における改善状況などについては、前述のとおり継続的にフォローを行っており、特別監査では 355 年金事務所等のうち 305 年金事務所等について指摘した問題点の調査・是正対応の終了を確認し、調達プロセス監査においては、全 21 件の指摘事項中 10 件について是正対応の終了を確認しました。なお、問題点の是正及び調査などの確認が終了していない事項については、〈実績〉に記載したフォロ	評価：C ○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における入札情報の漏えい事案や管理職による年金個人情報の漏えい事案が発生しており、<u>年度計画等に掲げるリスク管理とコンプライアンス確保のための内部統制システムが構築されているとは言い難い</u>。 ○しかしながら、これら事案に対する再発防止に向けた取組を進めるとともに、年度計画に基づく取組として、組織風土改革の取組、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査の実施、集合研修やＬＡＮシステムを活用した研修など各種研修の実施、リスクアセスメント調査の実施と調査結果を踏まえた対応策の周知、「事務処理誤り総合再発防止策」の策定、是正・改善の状況を継続的にフォローする体制の整備等は着実に実施した。 ○また、機構自らによるシステムの適切な管理等を行うため、システム管理体制の充実に向けた取組を行ったことは評価できる。 ○今後、再発防止策の取組を徹底するとともに、より一層のリスク管理とコンプライアンス確保のある職場風土の構築に全力を挙げられたい。

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
	まえ、研修内容の改訂や風通しの良い職場づくりなどに取り組んでいます。 ○法令等違反通報制度による通報、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 4,065 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関係の調査を行い、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 22 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 209 件となっており、このうち、22 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 40 件となっています。また、このうちの 20 件は制裁処分を行い、8 件は文書による指導などを行いました。 【参考 1】法令等違反通報制度による通報件数（平成 22 年度） 147 件（うち外部窓口 21 件　内部窓口 126 件） 【参考 2】調査をした 209 件の内訳 ・法令または諸規程に違反した疑いのある業務処理　77 件（19）件 ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為　78 件（12）件 ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為　41 件（ 7）件 ・人身事故を伴う交通法規違反行為　13 件（ 2）件 （ ）内はそのうち 22 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 ○特に、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において発生した仕様書案などの情報漏えい事案については、第三者による検証会議を設置し、調査及び検証を行いました。同年 8 月に報告書を取りまとめた同検証会議においては、事案の背景に、「行為者の規範意識の欠如等に加えて、機構の情報管理体制の不備や調達における事業者接触ルールの不在がある」と指摘され、再発防止策として、①情報管理体制の整備②調達業務の情報収集等における外部事業者との接触のルール化③規範意識の向上④情報管理を中心としたリスク管理、適切な人員配置、機構職員の経験・ノウハウの蓄積と継承・一体感の醸成が提言されました。 こうした提言を受け、機構においては、10 月に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を策定し、同プランを始めとする各種取り組みを着実に実行することにより、再発防止への取り組みを進めています。 ○また、管理職にある職員が年金個人情報漏えいの疑いで逮捕されたことを受け、個人情報の閲覧が業務目的に沿って行われていることを確認するために行っている「氏名索引処理結果の点検・確認」において、管理職にある者が氏名索引照会の処理を行った場合には、必ず別の職員が点検・確認を行うこととし、その再発防止に取り組んでいます。	ーアッププロセスにより、対応が完了するまでフォローを継続します。	

(7) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績（抜粋）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方たたき台）
②業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防止するために、リスクアセスメント調査を実施する。また、地震等の災害時を想定した年金支払テープの移送訓練を行い、事業継続への対応力を高める。 ③事務処理誤りについては、その事案の報告を基に、データベース化を図る。また、職員から再発防止策や業務改善に係る意見募集を行ったうえで、その対策を検討し、可能なものから順次、業務改善を行うとともに、研修等により事務処理誤りの防止に努める。	○8月から11月にかけて62か所の年金事務所と8か所の事務センターにおいて、また11月から12月にかけて本部の全国一括業務部門とシステム部門においてリスクアセスメント調査を実施しました。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の検討を行いました。そして3月に指示依頼を発出し、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各事業場での対応策を周知し、リスク低減へ向けた取り組みを行いました。 ○事業継続への対応力を高めるため、災害対応要領を補完する「災害対応の手引き」などの手順書を整備し、周知しました。また、地震などの災害時を想定し、9月から10月にかけて年金支払テープの移送訓練を実施するとともに、防災訓練を実施しました。さらに、災害対応職員等の配置、緊急連絡網の整備、災害対応用物品の購入などの取り組みを行いました。この結果、3月11日に発生した東日本大震災においては、震災発生直後に災害対策本部を設置し、職員の安否や建物の被災状況、オンラインシステムの稼働状況などを迅速に把握し、事業継続に向けた的確な対応につなげることができました。 ○事務処理誤り報告について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのデータベース化の検討を進め、基本計画書を策定しました。なお、システムの稼働時期は、平成24年3月を目途としています。 なお、平成22年度中に公表した事件・事故・事務処理誤り件数2,578件のうち、事務処理誤り件数は2,395件（このうち旧社会保険庁時代に発生したものは813件）です。 ○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。（再掲） ・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、記録統合誤り防止の実施、老齢年金繰下げ意思確認書の実施 ・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」を含む10件の基本計画書の策定 ○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）。		
④内部監査については、新たに、内部統制の整備及び運用状況の確認、本部監査の本格実施、システム監査の実施等を重点事項とし実施するとともに、内部監査により是正又は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、継続的にフォローを行う。	○平成22年度当初において、民間企業における監査経験者など9名を中途採用し、システム監査を含む本部監査機能を強化しました。 ○平成22年度において実施した主な内部監査は以下のとおりです。 ①旧厚木社会保険事務所における処理遅延及び不適切な記録訂正が判明したことに伴い、全国312年金事務所及び47事務センターに対し、平成22年5月から11月までの間に特別監査を実施しました。 ②機構発足時において過去3年間内部監査が実施されていなかった年金事務所及び事務センターを優先対象とし、平成23年1月から3月の間において、全国52年金事務所及び5事務センターに対して一般監査を実施しました。この結果、平成21年度に内部監査を実施した23年金事務所を含め、機構設立後、全312年金事務所の内24%の年金事務所に対する監査が終了しました。 ③本部監査は以下を対象として実施しました。 ・本部およびブロック本部の調達プロセスに対する内部監査（2回実施） ・情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プランの取組に対する内部監査 ・年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等との突合業務委託に対する内部監査 ・個人情報保護管理に係る内部監査 ・会計に係る内部監査 ・システムに対する監査としてのユーザーＩＤ管理態勢に係る内部監査		

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
	○上記の内部監査を実施した結果、年金事務所及び事務センターに対する特別監査においては、第三者委員会及び年金請求書に係る業務処理並びにシステムへのアクセス制限等に関する不備事項（1年金事務所あたり平均約11件及び1事務センターあたり平均約6件）について各年金事務所等に対して事実確認及び是正対応を求めました。平成23年1月から3月の間に実施した年金事務所等に対する一般監査については、平成22年度内で実施監査を終了しましたが、監査結果は平成23年4月以降順次報告する予定で準備を進めました。本部監査については、調達プロセス監査（平成22年7月及び12月の2回実施）の結果、重大な問題点は発見されませんでしたが、調達審査基準の整備において十分でないところがあった点や一部調達案件における手続履行上の不備等について指摘し、これらを契約監視委員会に対しても報告するとともに、所管部署に対して是正対応の指示を行いました。調達プロセス監査を除く本部監査については、概ね平成22年度内で実地監査を終了し順次監査報告を行う予定で準備を進めました。 ○内部監査結果に基づく是正または改善対応が必要な事項のフォローアップについては、監査部内の手続きを整備するとともに、是正・改善の状況を継続的にフォローする体制を整えました。具体的には、内部監査結果の通知後1ヶ月以内に被監査部署から是正・改善の状況及び対応計画を記載した改善計画書の提出を求めることとしました。是正・改善を確認できなかった場合には、確認が完了するまで、当初の改善計画書提出後3ヶ月毎に新たな改善計画書の提出を求めています。		
⑤文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。	○文書の管理・保管は、原則として「当面廃棄しない」という方針のもと、文書管理についての各職場内での研修を実施するなどその徹底を図りました。また、保管庫の不足などに対応するため順次、倉庫の借り増しなど保管庫の確保に努めました。		
⑥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行う。	○システムの開発、管理、運用及び保守については、ＩＴ統制の実現を図ること並びに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」、「情報セキュリティポリシー」等に基づき適切に関係業務を実施しました。また、システム開発案件については、厚生労働省と機構の関係者及び外部有識者からなる「システム開発委員会」における審議に際して、適切に必要な調整・連携を実施しました。 ○また、専門人材の確保・育成及び業務運営におけるＩＴ活用のための適切なシステム面での対応及び体制については、「システム再構築工程表」（平成22年11月18日公表）を取りまとめました。平成22年度においては、同工程表中の「日本年金機構のシステム管理体制」の取り組みとして次の事項を実施し、機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行う力を身につけ、システム内製を進めるためのシステム管理体制の充実に向けて準備を開始したところです。 ①機構システム部門の組織再編（平成23年4月） ②ＩＴスキルを有する者の中途採用による体制強化（平成22年12月に7名、平成23年1月に4名、平成23年度に20名増員予定） ③システム開発経験のある職員の配置 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		

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書（抜粋）	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価（事務方が一とき合）
2．情報公開の推進に関する事項 【評価の視点】 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。 2．情報公開の推進に関する事項 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。	○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。 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。 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。 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。 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。 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。 ○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。	評価：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。	評価：Ｂ ○年次報告書（アニュアルレポート）について、その作成に当たって、お客様の立場に立った創意工夫が見られ、着実に公表がなされた。 ○また、年金記録問題への取組状況について、その進捗状況が定期的に公表されるとともに、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、事件・事故や事務処理誤りが発生した場合には、原則全ての事案について月次で着実に公表がなされ、重大事案については、迅速な公表及び必要に応じた調査がなされるなど、年度計画に基づく取組を着実に行った。
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。	○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ね2ヶ月ごとに公表してきています。		
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。	○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）		
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。	○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。		

(ア) 平成22年度計画及び評価の視点	(イ) 平成22年度業務実績報告書(抜)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価(事務方たたき台)
3．人事及び人材の育成に関する事項 【評価の視点】 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。 3．人事及び人材の育成に関する事項 ①戦略的な人事政策 優秀な人材を幅広く採用していくとともに、能力・実績本位の人事方針に基づき、新たな組織風土の形成を図る。 ②人事評価制度の推進 全ての正規職員・准職員を対象として、「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」といった取組を適正に評価するとともに、評価のフィードバックの徹底など透明性・公平性・納得性が高い人事評価制度を実施し、職員の士気の向上を図る。	○機構として今後どのように職員のキャリア形成や組織の活性化を行っていくか、また、職員自らが仕事と家庭を両立させながら、どのように自分を成長させていくかという観点から、全国異動を行いながら、様々な業務を幅広くバランスよく経験することを基本とした正規職員の人事配置ルール等を「日本年金機構職員のキャリア形成」としてまとめました。今後、この人事配置ルールを基本とした人事を行っていく方針です。 ○優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員からの正規職員登用制度を創設し、平成 23 年 7 月の登用に向けて、100 人程度の募集を行いました。 ○年金記録問題などへの対応体制を確保するため、正規・准職員併せて約 3 千人を採用しました。 また、機構として初めてとなる新卒正規職員を平成 23 年 4 月 1 日付で 223 人採用しました。 (採用状況) 職種 / 採用人数 / 備考 正規職員 / 243 人 / (内訳) 一般 216 人、システム 17 人、監査 10 人 准職員 / 2,796 人 / 特定業務 / 2,707 人 / 本部、ブロック本部で採用 アシスタント / 4,889 人 / 本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所で採用 合計 / 10,635 人 / (人事異動状況) / 人事異動人数 / 備考 合計 / 1,948 人 / (新任所長) / 11 人 / 民間出身登用者数　3人 ○人事評価制度については、上期・下期 2 回の実績評価と 1 回の能力評価を実施しました。人事評価の実施にあたっては、全職員に対し、制度を周知するための研修を実施するとともに、評価者に対しては、適正でかつ公平な評価が行われるよう評価者研修を実施しました。また、原則としてすべての被評価者に対する評価者からのフィードバック面談を行いました。 ○平成 22 年度上期の実績評価を終え、平成 22 年 11 月に、本部の部長やブロック本部の部長、人事グループ長などを対象に人事評価アンケートを実施しました。 この結果を踏まえ、人事評価委員会を開催し、問題点の洗い出しやその改善策等について検討を行い、より透明性・公平性・納得性の高い人事評価制度となるよう平成 23 年 3 月に実績評価方法の一部を見直しました。主な見直しのポイントは、以下のとおりです。 ・個人目標や難易度の設定にバラつきがあり、職員間の差を付けにくいといった問題に対して、評価者側に難易度の設定をさせるとともに、達成度の細分化、加点幅の拡大、減点の設定を行うことにより、弾力的に評価ができるようにしました。 ・事業実績をより人事評価に浸透させるため、事業実績の評価対象を、これまでの事務所長、副所長、事務センター長、副センター長に加え、事務所課長や事務センターグループ長まで拡大した など	評価：B ○今後の人事政策の基礎となる正規職員の人事配置ルール等を「日本年金機構職員のキャリア形成」として取りまとめることができました。これに基づく定期人事異動は平成 23 年 10 月に行う予定です。 また、有期雇用職員から正規職員登用制度による職員募集を行い、優秀な人材確保を図りました。 年金記録問題などへの対応体制を確保するため、大量の職員を採用するとともにシステム及び監査部門に民間経験者を採用しました。 また、安定した事務処理体制の確保を優先しつつ退職などに伴う必要最小限の人事異動を実施しました。 ○人事評価制度については、制度実施初年度であったため、評価者に対して評価の実務のほかコーチング及び事例研究に重点を置いた研修や指導を行いました。また、評価結果の認識を共有化し、納得性を高めるため、評価のフィードバック面談を実施しました。 平成 22 年度に実施した職員意識調査の結果においては、人事評価の目標設定及び目標面談において上司とのコミュニケーションが「十分に図られた」「ほぼ図られた」と回答した職員は 87%、平成 22 年度上期の実績評価結果に「十分納得できた」「ほぼ納得できた」と回答した職員は 78%となっており、一定の納得性は確保されていると考えていますが、透明性、公平性を確保するため、引き続き評価者研修の実施や評価制度の見直しに取り組んでいきます。 ○研修センターにおける集合研修終了後に実施した受講者に対するアンケートの結果においては、研修の満足度について「満足した」「概ね満足した」と回答した受講者が 83.4%となっています。 今後、アンケートの結果を踏まえた研修の改善に取り組んでいきます。また、研修講師を担当する機構内部職員に対する研修を実施することにより、講義手法のスキルアップを図ることとしています。また、平成 22 年度においては、平成 23 年度より導入する新	評価：B ○戦略的な人事政策の推進に向け、有期雇用職員からの正規職員登用制度を創設するなど、優秀な人材を幅広く採用する仕組みが整備された。 ○透明性・公平性・納得性が高い人事評価制度の推進に向け、原則として全ての被評価者に対する評価者からのフィードバック面談を実施したことに加え、評価者を対象にした人事評価アンケートを実施し、その結果を踏まえ、実績評価方法の一部見直しを行うなど、人事評価制度の改善が行われた。 ○平成 23 年度からの新たな研修体系に基づく効果的な研修の実施に向け、年度計画に基づき、管理者・中堅職員のマネジメント能力の向上等を重点事項に掲げた研修体系を策定した。 なお、平成 22 年度においても、経過的な研修の着実な実施、管理職等に対するマネジメント研修の前倒し実施を行ったほか、e-ラーニング・チューター制度の実施に向けた準備等を行っているが、今後、それらを着実に実施し、効果的な研修とするよう努められたい。

(7) 平成22年度計画及び評価の視点	その他平成22年度業務実績報告書（抄）	(7) 日本年金機構の自己評価	(8) 厚生労働省の評価（業務方法書分）
③人材の育成 戦略的な人材育成を推進するため、e-ラーニング、チューター制度等を取り入れた新たな研修体系を構築する。	（評価研修実施状況） ○平成 22 年度においては、新たな研修体系の構築及びその準備期間として位置づけ、平成 23 年度に向けて①新規採用者に対する研修の強化②管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上③各職場におけるＯＪＴ等による「人づくり」④機構における基幹業務の強化を重点事項に掲げた、人材育成の中核となる研修体系を策定しました。 平成 23 年度以降は、新たな研修体系のもとに効果的な研修の実施に取り組んでまいります。 ○一方、平成 22 年度における研修については、本格的な研修体系の構築までの経過的な研修を実施するとの方針のもと、①大量採用者に対する基礎的な研修②旧社会保険庁時代に未実施であった対象者に対する研修③必要不可欠な個別業務に関する研修等を実施しました。 ○また、機構においては、管理職のマネジメント能力向上が喫緊の課題となっていることから、民間企業での管理職経験者を中心としたプロジェクトチームを設置し、研修プログラムの検討を行った上で、コーチング等の手法を採りいれたマネジメント研修を前倒しで実施しました（管理職対象３回、中堅職員対象１回）。 ○こうした研修を実施する中で、各種研修実施後に実施する受講者からのアンケートを基に研修内容を改善するとともに、更なる研修内容の充実に向けての研修講師の拡充及び講義内容の充実を図るため、平成 23 年度から「講師養成研修」を実施することとしております。 （研修センター稼働状況及び研修実施状況） （注）宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。	たな研修体系の構築及びその準備期間として位置付けており、研修センターで実施する集合研修については、機構発足に伴う新規採用者研修、管理者研修、業務課題に応じた実務研修等を中心に実施したため、研修センターの稼働率は宿泊室ベースで 19.2%、稼働日ベースで 47.9%にとどまりました。 ○労働組合との労使間関係については、民間労働法制に則って、機構の最大労組である「ねんきん機構労組」との間で「労使間の取扱いに関する基本協約」を締結し、これを基本として健全で安定した関係構築に取り組みました。今後、「全厚生」との間でも同様の労働協約を締結し、さらに適正な労使間関係の構築を図っていきます。	

（評価研修実施状況）

	評価者研修	被評価者研修
実施時期	平成 22 年９月及び 23 年３月	平成 22 年４月
対象者	本部グループ長以上 ブロック本部グループ長以上 事務センター長及び年金事務所長	本部専門役及び一般職員
実施人数	１回目　約 520 人（10 ヶ所） ２回目　約 550 人（10 ヶ所）	約 1,050 人
内容等	実績・能力評価の実施 コーチングの基本、事例研究　等	人事評価制度の概要 実績評価シートの記入方法　等
備　　考		ブロック本部、事務センター及び年金事務所の被評価者については、22 年３月に実施済み

（研修センター稼働状況及び研修実施状況）

	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 22 年度実績	19.15%	47.93%	1,929 人	11,631 人
平成 23 年度計画	43.57%	75.41%	2,883 人	29,761 人

	研修名称	受講者数	期間	回数
階層別	新規採用者研修	133 人	２週間	１回
	新規採用者研修	239 人	２週間	２回
	中堅職員研修	61 人	３日間	１回
	管理者研修	186 人	３日間	３回
	一般職員研修	191 人	２週間	４回
個別業務課題別	人事・労務管理研修	24 人	４日間	１回
	相談研修講師養成研修	19 人	４日間	１回
	年金相談管理者研修	50 人	３日間	１回
	マニュアルインストラクター研修	41 人	３日間	２回
	強制徴収実務研修（指導者コース）	65 人	４日間	１回
	強制徴収実務研修（新任担当者コース）	348 人	５日間	４回
	適用調査実務研修（一般コース）	291 人	４日間	４回
	適用調査実務研修（新任担当者コース）	210 人	４日間	４回
共通	人材育成推進者研修	71 人	３日間	１回
合計		1,929 人	―	３０回

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22年度業務実績報告書（抜）	（ウ）日本年金機構の自己評価	（エ）厚生労働省の評価（事務方たたき台）
④　適正な労務管理 健全で安定した労使関係の構築に努める。また、職員が誇りとやりがいを持てる職場環境を確立するため、職員の安全と健康の確保を推進するとともに、褒める風土の醸成に取り組む。	○eラーニングについては、システム導入及びコンテンツ作成のため、以下の点を検討の上入札仕様書を作成しました。 なお、本件調達については、平成23年4月に官報公告を行っており、同年10月から運用を開始する予定です。 ・システムの調達に当たっては、自前での専用サーバー購入と外部業者保有のサーバー利用によるメリット・デメリットを、管理運用面及びコスト面等の観点から比較検討し、後者を採用することとしました。 ・コンテンツ（教材）については、実施科目及び研修内容の検討を行うとともに、受託業者に作成させるに当たって、サンプルを作成しました。 ○チューター制度については、平成23年4月新規採用の正規職員が各職場に配属される6月中旬からチューターを配置できるよう、制度及び実施方法の検討を行いました。 ○現在、日本年金機構には全国的な労働組合組織として2つの労働組合（日本年金機構職員労働組合（ねんきん機構労組）、全厚生労働組合（全厚生））が存在しています。旧社会保険庁当時の悪しき労働慣行を二度と繰り返さないために、組合員の範囲、交渉のあり方及び施設利用の範囲等を明確に定めた「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）を平成22年6月にねんきん機構労組との間で締結し、これに基づいた適正な労使間対応を行っていくこととしています。なお、全厚生との労働協約の締結については現在協議中です。 ○また、就業規則改正や36協定の締結にあたっては、各事業場において、職場代表（過半数労働組合がある場合は労組代表）に対し、民間労働法制に則って改正内容等を説明し、理解を求めながら意見聴取するなど、適正に手続きを進めました。 ○職員の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　93.6%（健診受診者数24,785人） ※未受診者は、病気休職者や育児休業者等である。 ○また、心の病を原因とする病気休職者等の職場復帰を支援するための「職場復帰支援プログラム」を策定するとともに、各職場に設置している産業医の他に本部及びブロック本部に心の健康づくり専門医10名を設置（委託契約）するなど、メンタルヘルス対策支援の体制を確立し、早期職場復帰等に取り組んでいます。 〔心の病を原因とした病気休職者数〕 ・平成22年度（総数）175人 平成23年度（5月1日現在）　63人 ○褒める風土を醸成するための取り組みの一環として、平成22年度上期の取組みに対して所属長表彰を平成23年1月4日に各事業場で一斉に実施しました。また、平成23年1月から、職員のやる気向上と管理職に部下職員の日々の行動観察を促すことを目的として、日々の業務や行動に対し、上司から部下に対し、サンキューカードを渡す取り組みを始めました。 ・所属長表彰を受けた職員数：1,397人（全職員（約26,500人）の5.3%）		

(ア)平成22年度計画及び評価の視点	(イ)平成22年度業務実績報告書（抜）	(ウ)日本年金機構の自己評価	(エ)厚生労働省の評価（事務方たたき台）
4．個人情報の保護に関する事項 【評価の視点】 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。 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に実施する。 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行う。 ③プライバシーマークの基準を踏まえつつ、コンサルタントを活用して、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を策定する。	○職場内研修において、原則として年度の第 1 四半期に全職員に対し、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、そのための研修資料を機構ＬＡＮに掲載し、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についてもセルフチェックシートを機構ＬＡＮに掲載し、実施を義務付けました。 ○アクセス制御、アクセス内容の監視については、情報漏えい事案の再発防止等の観点から、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の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「情報セキュリティー対策の手引き（第 1 版）」を平成 22 年 12 月に制定しました。 【参考】制定した手引きの内容 ・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 ・ファイルへのパスワード設定 ・メール送信時の圧縮ファイルへのパスワード設定 ○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において、個人情報の閲覧が業務目的に沿って行われていることを確認するため、日々、各部署の業務担当課長等が氏名索引処理結果の点検・確認を行っています。なお、管理職にある職員が年金個人情報漏えいの疑いで逮捕されたことを受け、平成 22 年 11 月に、業務担当課長等自身が行った氏名索引照会の処理結果の点検・確認に当たっては、必ず第三者が点検・確認することを徹底しました。 ○また、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、氏名索引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。これらの取組により、保有個人情報へのアクセスに対する監視体制を強化しています。 ○委託先の選定と業務の監督等については、チェックリスト等による業者選定の審査や受託者に個人情報を扱わせる場合の管理、検査等を設定した「日本年金機構システム外部委託実施要領」を平成 22 年 10 月に制定しました。 ○コンサルタントによる個人情報保護管理に関する監査を受け、その評価改善提案事項等を踏まえ、個人情報保護管理・セキュリティー対策強化に向けた取組として、平成 22 年 3 月に個人情報の保管・廃棄・点検などの具体的な手順を定めることなどを内容とした個人情報保護管理推進計画（3 か年計画）（案）を作成しました。また、保管庫や机が施錠できる環境等のインフラ整備を順次進めました。	評価：C ○個人情報保護の重要性等を職員に周知するため、全職員を対象とした研修や定期的なセルフチェックの実施に取り組みました。 ○情報漏えい事案の再発防止のため策定した「情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプラン」に基づき、個人情報保護のためのアクセス制御、アクセス内容の監視については、緊急対応的な周知徹底に活用するツールとして「情報セキュリティー対策の手引き（第 1 版）」を作成しました。これを活用することで再発防止を図っていきたいと考えています。 ○個人情報保護管理・セキュリティー対策強化のための計画は、職員がお客様の個人情報を漏えいした事案への対策を踏まえたものとするため、案の作成にとどまり、平成 22 年度中には策定には至りませんでした。また、保管庫や机が施錠できる環境等のインフラ整備を進めてきていますが、引き続き対応が必要な状態となっています。 ○平成 22 年 11 月に、職員がお客様の個人情報を漏えいし、逮捕される事案がありました。上記の取り組みを継続・徹底することにより、再発防止に努めていきます。	評価：C ○管理職による年金個人情報の漏えい事案が発生しており、個人情報の保護が適正になされたとは言い難い。 ○年度計画に基づく取組としては、 ①全職員を対象とした個人情報保護研修やセルフチェックによる自己診断の実施②氏名索引等の照会処理の目的についての第三者による点検・確認の徹底③コンサルタントを活用した個人情報の保管・廃棄・点検などの具体的な手順を定めた個人情報保護管理推進計画（3か年計画）（案）の作成 など、概ね実施された。 ○今後は、アクセス内容の監視等個人情報の保護に向けた各種取組について、実効性の確保に全力を挙げられたい。

（ア）平成２２年度計画及び評価の視点	（イ）平成22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（事務方たたき台）
Ⅴ　予算、収支計画及び資金計画 【評価の視点】 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計画的に行うことができたか。 Ⅴ　予算、収支計画及び資金計画 １．予算については、別紙１のとおり。 ２．収支計画については、別紙２のとおり。 ３．資金計画については、別紙３のとおり。	○平成 22 年度の予算、収支計画及び資金計画に対しての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。 ○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。	評価：A ○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成するとともに、予算執行については、入札や事務の効率化により 260.1 億円、人件費の減少により 181.6 億円、また、当初見込んだ事業の業務量の見直しなど事業内容の変更により 179.2 億円削減し、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。	評価：B ○一般管理費及び業務経費については、入札や業務の効率化によるコスト削減の取組、複数年度契約による前払いの実施は評価できるが、年金事務所庁舎の改修等、事業が計画どおりに進まなかったこと等により、予算が支出できなかったものが生じている。 また、人件費についても予算が支出できなかったものが生じている。これは、准職員の採用が計画より遅れたことが主な要因であるが、人員募集を行っても、求める人材の確保ができなかったことを斟酌をする必要がある。 これらを総合的に勘案すれば、概ね計画的に運営が行われているところであるが、今後も、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。

	予算額	執行額
年金記録問題への対応関係業務	595.9 億円	388.7 億円
国民年金の適用関係業務	52.8 億円	43.3 億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	125.5 億円	116.3 億円
国民年金の収納関係業務	237.4 億円	161.5 億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	29.3 億円	22.5 億円
年金給付関係業務	72.1 億円	63.4 億円
オンラインシステム事業	189.3 億円	173.8 億円
年金相談関係業務	473.6 億円	365.6 億円