

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
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 「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	<実績> ○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 P T」という。）を設置し、組織 P T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。 【別表 32：求められる管理職像、求められる職員像】 ○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 L A N 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り組みを進めています。 【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

徹底を図る。	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。

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。	○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。 ○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月に指示依頼を发出し、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）
--	---

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。	・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）。 ○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 ○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。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	○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

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。

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

【別表33：システム再構築工程表】

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：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。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・徹底されたとは言えない状況です。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 件については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。

求められる職員像・求められる管理職(者)像

求められる職員像

【社会的使命を果たす】

- お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。

【自ら考え、行動する】

- 柔軟な思考及びチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。

【コミュニケーションを図る】

- 「ホウレンソウ（報告・連絡・相談）」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。

【学ぶ】

- 業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

求められる管理職(者)像

- お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。

- リーダーシップを発揮し、適時的確な進捗管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。

- 積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組む、部下の能力とやる気を引き出す。

システム再構築工程表

		平成22年度(2010年度)	平成23年度(2011年度)	平成24年度(2012年度)	平成25年度(2013年度)	備 考
イベント	制度改正	制度設計・検討／法改正／施行・実施				○基本設計補完工程後の工程は、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、社会保険オンラインシステムの見直しを進める。
	最適化	▲最適化計画の見直し 基本設計補完工程				
	記録問題	年金記録回復作業				
事務の効率化等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保	推進体制	▲優先順位付けの検討・調整チームの設置 ▲業務改善工程表策定PT等の設置	▲検討・調整チームによる優先順位付け	▲検討・調整チームによる優先順位付け	▲検討・調整チームによる優先順位付け	
		PDCA(Plan(計画)→Do(実施)→Check(評価)→Act(改善))サイクルの中で不断の見直しを実施				
	制度改正	制度改正に関するシステム開発				
	業務改善	▲業務改善工程表の策定				
		受付データ連携管理システムの検討・システム開発 業務改善工程表に基づくシステム開発(優先順位付け作業の結果を反映)				
	バックアップセンタ	年金給付システムにおける災害時の暫定支払機能の充実にに向けた検討・システム開発				
システム開発の効率化等	推進体制	システム開発の効率化等をテーマにした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ペндаとの会議の実施				
		▲社会保険オンラインシステム検証PTの設置 ▲システム開発委員会の設置				
	ハードウェア更改	適切な更改時期の検討／更改の実施				
		▲情報処理課等の変更PTの設置	▲情報処理課等の変更開始			
		▲記録管理システム等の周辺機器の更改 ▲基幹年金番号管理システム更改				
		▲年金給付システム ▲開発用ディスク装置の更改(集約化)及び仮想MTLの導入	その他のシステムに関しての更改時期については、検討中			
日本年金機構のシステム管理体制	体制の整備	次期中期計画に向けてシステム内製を進めるためのシステム管理体制を目指した検討(平成23年度から一部の業務について試行)				○新しい年金制度の構築に向けたシステム開発体制の整備については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、準備を進める。
		新しい年金制度に伴うシステム構築に向けた準備、システム開発体制の整備				
	要員	定員	194名	216名	検討中	
	増員	—	20名	検討中	検討中	
	中途採用	11名	欠員補充	検討中	検討中	
	人材育成計画	システム研修体系(OJT含む)の充実(設計レベルの知識を身につける)		システム研修体系のさらなる充実(下流工程に必要な知識まで身につける)		
その他	ITガバナンス確立推進(初年度) ・工程管理の標準化 ・外部委託ガイドラインの策定 ・情報管理体制の確立 ・予定対実績による管理に試行		ITガバナンス確立推進(2年度) ・PMOの設置 ・予定対実績による管理(本格実施) ・内部点検体制の確立		ITガバナンスの維持・推進、改善	

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
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 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。 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。	<実績> ○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。 【別表 34：アニュアルレポート(表紙・目次)】 ○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。

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（年次報告書）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月に特許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。特に時期を明示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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
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 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。	<実績> ○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) <table><tr><th>職 種</th><th>採 用 人 数</th><th>備 考</th></tr><tr><td>正規職員</td><td>243 人</td><td>(内訳) 一般 216 人、システム 17 人、監査 10 人</td></tr><tr><td>准 職 員</td><td>2, 796 人</td><td></td></tr><tr><td>特定業務</td><td>2, 707 人</td><td>本部、ブロック本部で採用</td></tr><tr><td>アシスタント</td><td>4, 889 人</td><td>本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所で採用</td></tr><tr><td>合 計</td><td>10, 635 人</td><td></td></tr></table> (人事異動状況) <table><tr><th></th><th>人事異動人数</th><th>備 考</th></tr><tr><td>合 計</td><td>1, 948 人</td><td></td></tr><tr><td>(新任所長)</td><td>11 人</td><td>民間出身登用者数 3 人</td></tr></table>	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
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																										

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。

○人事評価制度については、上期・下期2回の実績評価と1回有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
実施人員	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・能力評価の実務 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

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。

○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入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）

	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

（注）宿泊室 280 室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

	研 修 名 称	受 講 者 数	期 間	回 数
職 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 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

○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(※28)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。

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。	《用語解説》 (※28)新規採用職員の教育育成を目的として、先輩職員が新規採用職員に対しマンツーマンで実務指導、学習指導を行うとともに各種相談に応じる仕組み。 ○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%）

<自己評価（要因分析含む）>

評語：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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況
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 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。	<実績> ○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、年金個人情報に記載したファイル、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

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・セキュリティ対策の強化のための計画を策定する。	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。これらの取り組みにより、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。
---	--

<自己評価（要因分析含む）>

評語：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。

平成 22 年度計画	平成 22 年度計画に対する取組状況																											
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。	＜実績＞ ○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。 <table><tr><th></th><th>予算額</th><th>執行額</th></tr><tr><td>年金記録問題への対応関係業務</td><td>595.9 億円</td><td>388.7 億円</td></tr><tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>52.8 億円</td><td>43.3 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>125.5 億円</td><td>116.3 億円</td></tr><tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>237.4 億円</td><td>161.5 億円</td></tr><tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>29.3 億円</td><td>22.5 億円</td></tr><tr><td>年金給付関係業務</td><td>72.1 億円</td><td>63.4 億円</td></tr><tr><td>オンラインシステム事業</td><td>189.3 億円</td><td>173.8 億円</td></tr><tr><td>年金相談関係業務</td><td>473.6 億円</td><td>365.6 億円</td></tr></table> ＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：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。		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
	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																										

事項	平成22年度計画及び中期計画における目標	平成22年度	平成21年度	参照頁
年金記録問題	○記録問題工程表に基づき、計画的な取り組みを進める。 ・未統合記録の解明状況 └─ 統合済みの記録 今後、さらに解明を進める記録	ねんきん特別便等について、 おおむね工程表の処理期限 までに処理 ○1,563 万件 ○976 万件	○1,403 万件 ○995 万件	P9
	・年金事務所での再裁定の申出受付から機構本部への送付期間と再裁定 処理期間を合算した期間(記録問題工程表上の目標:3.0 か月)	○2.5 か月	○2.9 か月	P19
国民年金収納	○現年度納付率は、前年度と同程度の水準を確保する。(22 年度計画) 納付率の低下傾向に歯止めをかけ、21 年度実績を上回る。(中期計画)	○●●●●% (58.7%(23 年 3 月末現在))	○60.0% (59.4%(22 年 3 月末現在))	P43
	○平成 20 年度の最終納付率は、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。	○66.7%(20 年度の現年度納 付率から+4.7 ポイント)	○68.6%(19 年度の現年度 納付率から+4.7 ポイント)	
厚生年金保険適用	○各種取組が平成 20 年度の水準を上回り、できるだけ 19 年度の水準に近づ けることを目指す。(22 年度計画)(加入対策を講じた結果、加入した事業所 数の 20 年度実績:3,381 事業所) 旧社会保険庁における平成 18 年度の実績水準を目指す。(中期計画)	○4,808 事業所(加入対策を 講じた結果、加入した事業 所数)	○2,567 事業所(加入対策を 講じた結果、加入した事業 所数)	P34
厚生年金保険徴収	○徴収対策は、機構全体及び年金事務所毎に行動計画を作成し、効果的、効 率的に推進する。	○97.8%(厚生年金保険料収 納率)	○98.0%(厚生年金保険料 収納率)	P55
	○口座振替実施率は、前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。	○81.6%	○81.2%	

主要目標達成状況一覧表

年金給付	○サービススタンダードは、前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。(22 年度計画) 中期計画最終年度(25 年度)には、当該達成率 90%を目指す。(中期計画)	○老齢厚生(加入状況の再確認を要する):89.5% 老齢厚生(加入状況の再確認を要しない):54.6% ○障害厚生:7.7%	○老齢厚生(加入状況の再確認を要する):86.3% 老齢厚生(加入状況の再確認を要しない):45.0% ○障害厚生:10.0%	P63
年金相談	○年金相談の待ち時間は、中期計画期間中に、通常期で 30 分、混雑期でも 1 時間以内となるよう待ち時間短縮に努める。	○1 時間以上(1 か月の待ち時間平均):4 か所 ○30 分以上 1 時間未満(1 月～3 月の 1 か月平均):42 か所	○1 時間以上(1 か月の待ち時間平均):46 か所 ○30 分以上 1 時間未満(1 月～3 月の 1 か月平均):103 か所	P71
	○ねんきんダイヤル(一般)の応答率は、昨年度と同等以上の水準を確保することを目指す。(22 年度計画) 中期計画最終年度(25 年度)には、当該応答率 70%を目指す。(中期計画)	○57.1%	○44.3%	

(別紙1(22年度計画))

平成22年度予算

(単位:百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	305,839
運営費交付金	187,830
事業運営費交付金	118,009
その他の収入	385
計	306,224
支出	
業務経費	198,023
保険事業経費	51,717
オンラインシステム経費	18,930
年金相談等経費	47,361
年金記録問題対策経費	80,014
一般管理費	108,201
計	306,224

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(別紙2(22年度計画))

平成22年度収支計画

(単位:百万円)

区 別	金 額
費用の部	306,224
経常費用	306,224
業務経費	198,023
保険事業経費	51,717
オンラインシステム経費	18,930
年金相談等経費	47,361
年金記録問題対策経費	80,014
一般管理費	108,201
人件費	91,218
その他一般管理費	16,983
収益の部	306,224
経常収益	306,224
運営費交付金収益	306,224
運営費交付金収益	187,830
事業運営費交付金収益	118,009
その他の収入	385
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

(別紙3(22年度計画))

平成22年度資金計画

(単位:百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	306,224
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	306,224
資金収入	
業務活動による収入	306,224
運営費交付金による収入	187,830
事業運営費交付金による収入	118,009
その他の収入	385
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	306,224

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。