

日本年金機構の平成23事業年度の業務実績に関する個別的な評価について(案)

※ 網掛けの項目は、平成22年度事業計画と比較して事業の伸展や新規事業の実施などがあり、「評価にあたっての視点」の修正を行うこととなった項目

平成23年度事業計画	個別的な評価にあたっての視点(案)
I 年金記録問題への対応に関する事項	I 年金記録問題への対応に関する事項
年金記録問題の解決に向けた計画的な取組	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) 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) 計画的にねんきん特別便、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)等による確認作業を進め、また、再裁定の迅速な処理を維持したか。
(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明	
(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業	
(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	(2) 紙台帳とコンピュータ記録の突合せについて、重点的に体制を整備して取り組んだか。
(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等の突合せ	
(7) ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供	(3) 「ねんきんネット」等による情報提供について取組を進めたか。
① ねんきん定期便の送付	
② 「ねんきんネット」の充実	
(8) 厚生年金基金記録との突合せ	(4) 厚生年金基金記録との突合せについて、重点的に体制を整備して取り組んだか。
(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	(5) 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。
(9) 基礎年金番号の重複付番の解消及び発生	
・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。	

平成23年度事業計画	個別的な評価にあたっての視点(案)
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	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) 国民年金の適用事務の確実な実施	
① 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	(1) 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、第3号被保険者の不整合記録を系統的に抽出し第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施すること等適用促進に向けた対策を着実に推進したか。
② 第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実施	
③ ハローワークや市町村との連携	
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	
① 未適用事業所の適用促進	(2) 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23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
② 事業主からの適正な届出の促進	
③ 厚生年金特例法への対応	
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	
① 国民年金保険料の納付率の向上に向けた取組と目標設定(納付率・口座振替実施率等)	(1) 国民年金の納付率向上に向けて、市場化テスト受託事業者との連携の強化、強制徴収の適切な実施等に取り組んだか。また、平成23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21年度の最終納付率：平成21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23年度末における平成22年度分保険料の納付率：平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保 ウ 平成23年度の現年度納付率：平成21年度と同程度の水準を確保 エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保 オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数：前年度と同等以上の水準を確保
② 市場化テスト受託事業者との連携	
③ 強制徴収の適切な実施	
④ 保険料の納め忘れ防止、保険料を納めやすい環境作り	
⑤ 市区町村、各種団体との連携・協力	
⑥ 公的年金制度に対する理解の促進	
⑦ 更なる収納対策の検討	
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	
① 口座振替の推進	(2) 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23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
② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分	
3. 給付事務に関する事項	
① 迅速な決定	(1) サービススタンダードの達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるように取組を推進すること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つけていくための取組、年金の不正受給防止の観点からの受給者の現況確認の徹底等を行ったか。 【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
② 正確な支給	
③ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組	
④ 現況確認の徹底	
⑤ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化	

平成23年度事業計画	個別的な評価にあたっての視点(案)
4. 相談、情報提供等に関する事項	4. 相談、情報提供等に関する事項
(1)年金相談の充実	○ 相談内容に応じた相談窓口の分離等の対策により、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努めるなど、年金相談の充実に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(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年金相談の実施・拡大	
②待ち時間の短縮	
③相談窓口の待ち時間等情報表示サービスの拡大の検討	
④ねんきんダイヤルの応答率の向上	
⑤年金相談事蹟管理システムの全国展開	
⑥全国社会保険労務士会連合会への年金相談センターの委託等効果的な業務実施	
⑦常駐型出張相談所の運営委託の検討	
⑧他の機関・団体との連携・協力	
⑨端末装置の設置市区町村数の拡大	
⑩年金相談マニュアルの充実等円滑かつ効率的に対応できる相談体制の整備	
(2)分かりやすい情報提供の推進	○ 目的・対象に応じた適切な媒体の選定による、より効果的な周知活動の実施等を図ったか。また、年金個人情報の提供の充実を図ったか。
①社会保険事業の効果的な周知活動	
②年金個人情報の提供の充実	○ 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を踏まえたお客様目線でのサービス向上や、「サービス・業務改善コンテスト」により全国展開が相応しいとされた取組についての全国展開の推進など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	
②お客様向け文書の改善	
③現場主導のサービス改善	
④お客様の声の集約	
⑤窓口サービスの改善	
⑥分かりやすい情報提供	○ 事業主等への周知活動や手続に使用可能な磁気媒体の拡大(CDR又はDVD)を図り、電子申請の利用を促進する取組を推進したか。また、市町村を通じて報告を受ける国民年金関係届書等の磁気媒体化の検討を進めたか。 【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%
⑦開かれた組織運営	
6. 電子申請等の推進に関する事項	

平成23年度事業計画	個別的な評価にあたっての視点(案)
Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	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	○ 平成22年度に策定した業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づいた各種の取組を進めたか。また、機構発足時に集約化を完了した都道府県単位の事務センターにおける業務処理の一層の効率化や標準化を進めたか。
①業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づいた取組の推進	
②都道府県単位の事務センターにおける業務処理の効率化・標準化	○ 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、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底を図るとともに、効率的な執行を進めたか。 【数値目標】 ・ 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 ・ 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
2. 運営経費の抑制等に関する事項	
①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た効率化	○ 納付督促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。
②一般管理費及び業務経費の効率的な執行	
3. 外部委託の推進に関する事項	
①納付特例等の外部委託	
②委託業者の適切な選定	「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引き続き進めたか。
③委託業者の業務内容の適正な管理・監視	
④複数年契約の活用	
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	○ 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底、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・コスト削減及び調達手続きの適正化に努めたか。 【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
①調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底	
②競争入札の徹底	
③調達委員会の審査を経た調達計画に基づく年間調達額の策定	
④調達委員会等の開催による年間を通じた調達の進行管理等の実施	
⑤複数年契約等合理的な契約形態の活用	

平成23年度事業計画	個別的な評価にあたっての視点(案)
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	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	
①コンプライアンス意識調査等の実施を通じた職場風土の醸成に向けた意識改革	
②リスクアセスメント調査の継続的な実施、主要リスク指標によるモニタリング、地震等の災害時を想定した防災訓練	○ 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、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。
③事務処理誤りについて、「総合再発防止策」に基づき関連するシステム開発などの各種取組の推進	○ このための取組として、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織作りの推進、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継続的な実施、事務処理誤りに係る「総合再発防止策」に基づいた関連するシステム開発などの各種取組の推進等、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。
④内部監査により発見された改善事項について改善状況の継続的なフォロー	
⑤文書の適切な管理・保管の徹底	
⑥システムの開発、管理及び運用の適切な実施、専門人材の確保・育成	
2. 情報公開の推進に関する事項	
①年次報告書(アニュアルレポート)の作成及び公表	
②年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等の定期的な情報提供	○ 年次報告書(アニュアルレポート)の作成・公表や事件・事故・事務処理誤りについての必要に応じた調査・迅速な公表等を行ったか。
③事件・事故・事務処理誤り等の組織内のルールに基づく迅速かつ確かな情報伝達の徹底等	
④業務方法書等の法に基づき公開が義務づけられている情報についてのホームページ掲載等	
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	
②人事評価制度の推進	○ 戦略的な人事政策の推進、評価者研修等の実施や評価結果のフィードバック面談の徹底等公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度の推進、新たに構築した研修体系に基づいた集合研修・職場内研修・通信研修(e-ラーニング)・チューター制度の実施、健全で安定した労使関係の構築及び労働時間管理の徹底等の取組を行ったか。
③人材の育成	
④適正な労務管理	
4. 個人情報の保護に関する事項	
①全職員を対象とした効果的な研修の実施、セルフチェックによる自己診断等の実施	○ 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、個人情報保護管理推進3か年計画に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の順次実施等を行ったか。
②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等の実施	
③個人情報保護管理推進3か年計画に基づいた個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施	
V 予算、収支計画及び資金計画	V 予算、収支計画及び資金計画
(事業計画 別紙1・2・3)	○ 経費の節減を見込んだ平成23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。