

日本年金機構
平成23年度
個別評価シート
(事務方たたき台)

目 次

平成23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	1
(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
(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等の突合せ	2
(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
(8)厚生年金基金記録との突合せ	4
(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
(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。	6
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	7
1. 適用事務に関する事項	7
(1)国民年金の適用事務の確実な実施	7
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	8
2. 保険料等収納事務に関する事項	10
(1)国民年金の納付率の向上	10
(2)厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	12
3. 給付事務に関する事項	14
4. 相談、情報提供に関する事項	16
(1)年金相談の充実	16
(2)分かりやすい情報提供の推進	18
5. お客様の声を反映させる取組に関する事項	21
6. 電子申請等の推進に関する事項	24

平成23年度計画	頁
Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項	25
1. 効率的な業務運営体制に関する事項	25
2. 運営経費の抑制等に関する事項	26
3. 外部委託の推進に関する事項	27
4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	28
5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	29
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	30
1. 内部統制システムの構築に関する事項	30
2. 情報公開の推進に関する事項	35
3. 人事及び人材の育成に関する事項	36
4. 個人情報の保護に関する事項	39
Ⅴ 予算、収支計画及び資金計画	40

● 判定基準

「S」:平成23年度計画を大幅に上回っている。

「A」:平成23年度計画を上回っている。

「B」:平成23年度計画を概ね達成している。

「C」:平成23年度計画をやや下回っている。

「D」:平成23年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

(7) 平成28年度計画及その進捗の概況	(イ) 平成23年度実績報告書(概)	(ウ) 日本年金の自己評価	(エ) 厚生労働省の概況																				
<p>I 年金記録問題への対応に関する事項</p> <p>(1) わんきん特別便、わんきん定期便の処理、再裁定の迅速化</p> <p>【評価の視点】</p> <p>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。</p> <p>(1) 計画的にわんきん特別便、わんきん定期便、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。</p> <p>年金記録問題の解決に向け、以下の取組を進める。特に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ及び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む。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明</p> <ul style="list-style-type: none"> 未統合記録については、「わんきん特別便」・「わんきん定期便」、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や紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを引き続き実施することにより、解明・統合を進める。 <p>(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業</p> <ul style="list-style-type: none"> 受給者・加入者の年金記録について、「わんきん特別便」・「わんきん定期便」、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行う。 「わんきん特別便」等の未回答者への対応として、加入者に対しては平成23年4月から送付する「わんきん定期便」の中で、受給者に対しては「わんきんネットID等のお知らせ」の中で、それぞれ回答の動奨を実施する。 「わんきん特別便」、「わんきん定 	<p>(イ) 平成23年度実績報告書(概)</p> <p>○平成23年3月25日に改定した、わんきん特別便やわ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22年3月以前受付分のわんきん特別便の回答処理の期限:平成23年9月末など)どおり達成しました。</p> <p>なお、平成24年3月23日に平成23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。</p> <p>○平成22年度に引き続き、国民の皆様にお送りした「わんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)、「わんきん定期便」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・統合を進めました。</p> <p>また、未統合となっている厚生年金記録のうち10,000件のサンプルを抽出し、事業所(業種)の分析を行うとともに(平成24年6月とりまとめ公表)、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業に関し、被保険者に係るサンプル調査(12,000件)を行いました。(平成24年5月とりまとめ公表)</p> <p>○加えて、平成23年8月より、未統合記録について、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを行い、紙台帳等の記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を開始し、平成24年3月末段階で約422万件の未統合記録について調査を行いました。このうち、持ち主に結び付く可能性のあることが判明した約6万件の精査を進めています。</p> <p>○旧社会保険庁において処理を行ってきた「わんきん特別便」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～)、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)に係る記録確認作業(平成21年度～)、「わんきん定期便」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23年度においても、機構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22年3月以前受付分のわんきん特別便の回答処理の期限:平成23年9月末など)どおり処理を終了しました。</p> <p>【参考】平成24年3月末までの処理件数</p> <table border="1" data-bbox="884 893 1265 1029"> <thead> <tr> <th></th> <th>〔対象数(A)〕</th> <th>〔処理数(B)〕</th> <th>(B/A%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① わんきん特別便</td> <td>約1,300万件</td> <td>約1,250万件</td> <td>(96%)</td> </tr> <tr> <td>② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)</td> <td>約152万件</td> <td>約152万件</td> <td>(約100%)</td> </tr> <tr> <td>③ 「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)</td> <td>約87万件</td> <td>約87万件</td> <td>(約100%)</td> </tr> <tr> <td>④ わんきん定期便</td> <td>約235万件</td> <td>約228万件</td> <td>(97%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>○年金確保支援法の成立により、過去10年遡って国民年金保険料の納付が可能となり、10年未満の記録であっても年金受給に結び付く可能性もあることから、10年未満の未統合記録のうち、持ち主に結び付く可能性のある記録について、新たに平成24年度(6月～7月)に黄色便を送付(約45万件)できるよう準備を進めました。</p> <p>○わんきん特別便等の未回答者に対して、平成23年4月から送付した「わんきん定期便」において回答の動奨を実施しました。</p> <p>なお、受給者については平成25年1月から実施予定の「気になる記録の確認キャンペーン」のPRに併せて「わんきんネットID等のお知らせ」を送付する中で、回答の動奨を行う予定です。</p> <p>○これまで「わんきん特別便」、「わんきん定期便」等が未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークにより新たな住所が判明した方について、改めて「わんきん定期便」を作成し送付(平成24年3月に約51万件)しました。</p> <p>○厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録(1,466万件)に係る調査(「年金加入記録の確認のお知らせ」(グレー便)の送付)において突合せできなかった共済年金受給者について、住民基本台帳ネットワークシステムとの突合せを行った結果、約1,600人の方が一致しました。これらの方については、平成24年3月から、個別にご本人に連絡をして記録の確認作業を行っています。</p>		〔対象数(A)〕	〔処理数(B)〕	(B/A%)	① わんきん特別便	約1,300万件	約1,250万件	(96%)	② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)	約152万件	約152万件	(約100%)	③ 「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)	約87万件	約87万件	(約100%)	④ わんきん定期便	約235万件	約228万件	(97%)	<p>評価: A</p> <p>○わんきん特別便、黄色便、わんきん定期便等の回答処理を着実に進めたことにより、平成23年度における記録問題工程表の目標を達成しました。また、新たに、加入期間が10年未満の未統合記録について、黄色便送付の準備を行い、未統合記録の解明・統合に向けた対応を進めました。</p> <p>○再裁定および時効特例給付については、強化した事務処理体制を維持することにより、記録問題工程表における目標を上回って達成し、前年度に比べても、平均処理期間を減少させることができました。</p>	<p>評価: A</p> <p>○平成23年3月25日に改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組について、計画的に処理を進め、わんきん特別便、黄色便、わんきん定期便について、概ね記録問題工程表の処理期限を達成した。</p> <p>引き続き平成24年3月23日に改定した記録問題工程表に基づき、着実に取り組まれました。</p> <p>○未統合記録について、サンプル調査を実施し、未解明事案について実態解明を進めたこと、新たに「紙台帳検索システム」を活用した「持ち主検索作業」を開始するなど、未統合記録の統合、解明作業に着実に取り組んでいる。</p> <p>○年金確保支援法の成立を受けて、10年未満の未統合記録について、新たに黄色便を送付できるよう準備を行ったことは評価できる。</p> <p>○「わんきん特別便」、「わんきん定期便」等の未送達者に対して、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、再送付したことに加え、グレー便において突合せできなかった共済年金受給者についても、住民基本台帳ネットワークと突合せを行い、厚生年金保険及び船員保険の旧台帳記録の確認作業を行った。</p> <p>○再裁定処理を迅速に行うため、平成22年度に強化した体制を維持した結果、年金事務所における再裁定の申出受付から支払までの平均処理期間は、記録問題工程表で目標として設定している約3ヶ月を0.6ヶ月短縮し、2.4ヶ月となっており、評価できる。</p> <p>○時効特例給付の処理については、平均処理期間1.8ヶ月となっており、記録問題工程表で目標としている概ね2ヶ月程度から0.2ヶ月短縮とな</p>
	〔対象数(A)〕	〔処理数(B)〕	(B/A%)																				
① わんきん特別便	約1,300万件	約1,250万件	(96%)																				
② 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)	約152万件	約152万件	(約100%)																				
③ 「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)	約87万件	約87万件	(約100%)																				
④ わんきん定期便	約235万件	約228万件	(97%)																				

(ア) 平成23年度取組の概要	(イ) 平成23年度取組の進捗	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																																																
<p>期便」等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所を把握し、平成23年秋以降順次、改めて送付を行う。</p> <p>(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</p> <p>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本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。</p>	<p>○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24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か月をクリアしています。</p> <table border="1" data-bbox="577 272 1211 355"> <tr> <td></td> <td>平成22年3月</td> <td>平成23年3月</td> <td>平成24年3月</td> </tr> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>0.6か月</td> <td>0.3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> <td>0.5万件</td> </tr> </table> <p>○再裁定等の迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成24年3月末時点で2.1か月となっており、記録問題工程表の目標の2.5か月より0.4か月短くなっています。(なお、平成24年3月末の未処理件数は、平成23年3月末に比べて増加していますが、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業の進展に伴い要処理件数が増加しているためであり、翌月には概ね処理が完了するものであることから、大きな滞留が生じているものではありません。)</p> <table border="1" data-bbox="584 536 1182 619"> <tr> <td></td> <td>平成22年3月</td> <td>平成23年3月</td> <td>平成24年3月</td> </tr> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.3か月</td> <td>2.2か月</td> <td>2.1か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>8.4万件</td> <td>1.9万件</td> <td>3.5万件</td> </tr> </table> <p>○また、再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成24年3月末時点で1.8か月となっており、記録問題工程表の目標の概ね2か月程度より0.2か月短くなっています。また、未処理件数も大幅に削減しました。</p> <table border="1" data-bbox="584 719 1182 802"> <tr> <td></td> <td>平成22年3月</td> <td>平成23年3月</td> <td>平成24年3月</td> </tr> <tr> <td>平均処理期間</td> <td>2.9か月</td> <td>2.5か月</td> <td>1.8か月</td> </tr> <tr> <td>未処理件数</td> <td>32.1万件</td> <td>7.4万件</td> <td>1.7万件</td> </tr> </table>		平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平均処理期間	0.6か月	0.3か月	0.3か月	未処理件数	2.0万件	0.4万件	0.5万件		平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月	未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件		平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月	平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月	未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件		<p>り、前年度よりさらに短縮させた。</p> <p>○平成24年度は、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業の進展により再裁定の件数が増加することが見込まれるが、引き続き平成24年3月23日に改定した記録問題工程表に基づき、迅速な処理を行われたい。</p>												
	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月																																																
平均処理期間	0.6か月	0.3か月	0.3か月																																																
未処理件数	2.0万件	0.4万件	0.5万件																																																
	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月																																																
平均処理期間	2.3か月	2.2か月	2.1か月																																																
未処理件数	8.4万件	1.9万件	3.5万件																																																
	平成22年3月	平成23年3月	平成24年3月																																																
平均処理期間	2.9か月	2.5か月	1.8か月																																																
未処理件数	32.1万件	7.4万件	1.7万件																																																
<p>(2) 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ</p> <p>【評価の視点】</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> <p>紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。平成25年度までの全件照会を念頭に、年齢の高い受給者から順次突合せを行うとともに、新規裁定者の突合せについて、受給者に係る進捗状況、サンプル調査の結果等を踏まえ、平成23年秋以降の実施を検討する。また、事業の実施にあたっては、より効率的な実施を図るため、平成22年度の事業実績を踏まえ、費用対</p>	<p>○平成23年5月に国民年金のサンプル調査結果を公表し、平成22年12月に公表した厚生年金・船員保険のサンプル調査と併せて、受給者の突合せ効果が判明しました。政府においてこの結果を踏まえた議論が行われた結果、平成23年秋以降も受給者に係る突合せを継続することとなりました。</p> <p>なお、新規裁定者を含め加入者の突合せについては、その実施時期等については、平成24年夏までに厚生労働省において決定することとされています。</p> <p>【参考1】厚生年金・船員保険サンプル調査及び国民年金サンプル調査より突合せ対象者全体の制度別・年齢別の構成割合に基づいて算出した不一致率</p> <table border="1" data-bbox="465 1153 1361 1449"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">不一致率</th> <th colspan="2">年金回復見込額増額となる者の割合</th> <th colspan="2">対象者1人当たりの平均増加額(生涯額)</th> </tr> <tr> <th>厚生年金・船員保険</th> <th>国民年金</th> <th>厚生年金・船員保険</th> <th>国民年金</th> <th>厚生年金・船員保険</th> <th>国民年金</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65歳以上</td> <td>8.0%</td> <td>1.1%</td> <td>6.7%</td> <td>0.9%</td> <td>4.0万円</td> <td>0.2万円</td> </tr> <tr> <td> 75歳以上</td> <td>10.6%</td> <td>0.9%</td> <td>8.7%</td> <td>0.7%</td> <td>8.1万円</td> <td>0.2万円</td> </tr> <tr> <td> 65歳以上75歳未満</td> <td>6.1%</td> <td>1.4%</td> <td>5.1%</td> <td>1.1%</td> <td>1.6万円</td> <td>0.2万円</td> </tr> <tr> <td>65歳未満</td> <td>1.9%</td> <td>1.0%</td> <td>1.2%</td> <td>0.8%</td> <td>0.1万円</td> <td>0.1万円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4.4%</td> <td>1.0%</td> <td>3.5%</td> <td>0.9%</td> <td>1.8万円</td> <td>0.1万円</td> </tr> </tbody> </table>		不一致率		年金回復見込額増額となる者の割合		対象者1人当たりの平均増加額(生涯額)		厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金	65歳以上	8.0%	1.1%	6.7%	0.9%	4.0万円	0.2万円	75歳以上	10.6%	0.9%	8.7%	0.7%	8.1万円	0.2万円	65歳以上75歳未満	6.1%	1.4%	5.1%	1.1%	1.6万円	0.2万円	65歳未満	1.9%	1.0%	1.2%	0.8%	0.1万円	0.1万円	合計	4.4%	1.0%	3.5%	0.9%	1.8万円	0.1万円	<p>評価：A</p> <p>○平成23年度は、受託事業者段階において、当初の予定では約2,340万人の突合せを実施することとしていましたが、これを上回る約2,500万人(約107%)の審査を終了しました。</p> <p>○不一致のお知らせ通知については、計画値47万件に対し約44万件(約94%)を送付し、概ね目標を達成しました。</p> <p>○また、効率化を図るため、費用対効果の高い拠点(受託事業者)において重点的に作業を実施することとしました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○平成23年度は、効率的な事業実施を図ることを目的に、委託費の支払方法を変更し、処理コストの低い拠点(受託事業者)において重点的に作業を実施し、受託事業者段階において、当初の予定を上回る約2,500万人の審査を終了したことは評価できる。</p> <p>○不一致のお知らせについては、ほぼ計画通りの約44万件を送付しているが、不一致通知の発送をより迅速に行うため体制を強化するなど取り組まれない。</p> <p>○更なる効率化を図るため、平成24年度については費用対効果の高い拠点において重点的に作業を実施するよう準備を進めた。</p>
	不一致率		年金回復見込額増額となる者の割合		対象者1人当たりの平均増加額(生涯額)																																														
	厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金	厚生年金・船員保険	国民年金																																													
65歳以上	8.0%	1.1%	6.7%	0.9%	4.0万円	0.2万円																																													
75歳以上	10.6%	0.9%	8.7%	0.7%	8.1万円	0.2万円																																													
65歳以上75歳未満	6.1%	1.4%	5.1%	1.1%	1.6万円	0.2万円																																													
65歳未満	1.9%	1.0%	1.2%	0.8%	0.1万円	0.1万円																																													
合計	4.4%	1.0%	3.5%	0.9%	1.8万円	0.1万円																																													

(ア) 平成23年度重点課題の視点	(イ) 平成23年度実績(注) (ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の取組
<p>効果の低い拠点に係る再入札等を行う。</p>	<p>○より効率的な事業実施を図ることを目的に、平成23年11月から、受託事業者に対する委託費の支払方式を稼働席数払いから処理件数払いへ移行しました。この結果、受託事業者段階では当初計画(約2,340万人)を上回る約2,500万人(約107%)の処理を終了することができました。</p> <p>○不一致のお知らせ通知について、平成23年度末計画値47万件に対しほぼ計画通りの約44万件(約94%)を送付しました。</p> <p>【参考】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24年3月末)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査終了件数 24,474,029人(うち、受託事業者段階 29,785,538人(平成23年度処理分は、25,035,080人)) ・通知発送件数 439,772件 <p>○また、更なる効率化を図るため、平成24年度の受給者に係る突合せ拠点を見直し合わせにより選定し、費用対効果の高い拠点(受託事業者)において重点的に作業を実施することとしました。(平成23年度時の29拠点から、平成24年度は25拠点に重点化)</p>	
<p>(3) 「ねんきんネット」等による情報提供</p> <p>【評価の視点】</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(7) ねんきん定期便や「ねんきんネット」による情報の提供</p> <p>① ねんきん定期便の送付</p> <p>被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。</p> <p>② 「ねんきんネット」の充実</p> <p>ア サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加入者に対し、ユーザIDを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して配布するとともに、受給者に対し「アクセスキー」を配布するお知らせを送付する。 ・年金記録の確認がより便利にできるよう、平成23年秋を目途に、保険料納付済額や本人が指定した条件に基づく年金見込額の試算を表示するなどの機能追加を行う。 ・自宅でインターネットがご利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局においても提供する 	<p>○「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23年4月から平成24年3月末までに、約6,525万人に送付)</p> <p>○加入者に送付する「ねんきん定期便」に、ユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を同封(約6,525万件)するとともに、年金事務所等の窓口で年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を平成23年11月より開始しました。こうした取り組みにより、平成23年2月末の事業開始以来、平成23年度末までのユーザID発行数は約78万件となり、記録照会件数は約144万件となりました。</p> <p>受給者への「アクセスキー」の送付については、平成25年1月から実施予定の「気になる記録の確認キャンペーン」のPRに併せて「ねんきんネットID等のお知らせ」を送付する予定です。</p> <p>○平成23年10月に以下のような「ねんきんネット」の機能追加を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に応じた条件に基づいて、年金額の試算を可能としました。 ・国民年金の特殊台帳とコンピュータ記録の突合せにおいて、誤りの可能性のある死亡者の記録(約5万件)について検索することを可能としました。 ・保険料納付済額や脱退手当金の支給記録を確認可能としました。 <p>○自宅でインターネットがご利用できない方に対して、以下の対策を講じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年10月から、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話いただければ、年金記録を送付することを可能としました。 ・「ねんきんネット」未実施の市区町村に対して、国民健康保険業務での使用を可能とするなど利便性を高めることにより、約500の市区町村の協力をいただきました。 ・約200の郵便局で年金記録の交付業務を実施していただきました。 <p>○年金通帳については、平成23年8月に厚生労働省と共に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」を立ち上げ、計5回の会議の中で、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、電子版「ねんきん定期便」の活用や、ねんきんネット上に年金記録を通帳形式で表示する「e-年金通帳」(仮称)について提言をいただきました。電子版「ねんきん定期便」については、平成24年4月からスタートしています。</p> <p>○また、平成25年1月を目途に実施を予定している「気になる記録の確認キャンペーン」の一環として、未統合記録について「ねんきんネット」により氏名や事業所名による検索が可能となるよう、開発を進めています。</p>	<p>評価：A</p> <p>○「ねんきんネット」の見込み額試算の機能追加等により、毎週1~2万人の方が新規にユーザIDを取得し、平成23年度末で約78万人の方にご利用いただいています。なお、サンケイリビング新聞社の主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5,618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門(首都圏)に入賞しました。(平成24年2月)</p>
		<p>評価：A</p> <p>○「ねんきん定期便」については、すべての被保険者に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を計画通り行った。</p> <p>○「ねんきんネット」による情報提供を促進するため、人生設計に応じた年金見込額試算等の機能を追加するとともに、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を同封するなどの取組を計画通り実施し、平成23年度末において、ユーザID発行数は約78万件、記録照会件数は約144万件となった。</p> <p>また、こうした「ねんきんネット」の充実が国民の方々に評価され、サンケイリビング新聞社の主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、2万5,618人の主婦からの「助かりました」の声をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門(首都圏)に入賞した(平成24年2月)。</p> <p>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み必要がある。</p> <p>○自宅でインターネットがご利用できない方に対し、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られ</p>

(ア) 平成23年度計画及びその進捗	(イ) 平成23年度実績(報告)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価												
<p>サービスを実施するとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ねんきんネット」の利用者について、平成24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへの移行を進めるための準備を行う。 年金通帳について、形式や設計内容の意向調査を行う。 <p>イ 年金記録問題への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年秋を目途に、国民年金特殊台帳の突合せ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とし、さらに、平成24年度以降、未統合記録等について検索が可能となるよう準備を進める。 			<p>た約500の市区町村や約200の郵便局においても提供するサービスを計画通り実施するとともに、平成23年10月から「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」で求めに応じ年金記録を送付することを可能としたことは評価できる。</p> <p>○年金通帳について「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」を立ち上げ、計5回の会議の中で、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、電子版「ねんきん定期便」の活用や、ねんきんネット上に年金記録を通帳形式で表示する「e-年金通帳」(仮称)について提言をいただいた。また、電子版「ねんきん定期便」については、平成24年4月から行うため準備したことは評価できる。</p> <p>なお、平成25年1月を目途に実施を予定している「気になる記録の確認キャンペーン」の一環として、未統合記録について「ねんきんネット」により氏名や事業所名による検索が可能とするよう引き続き準備を進められたい。</p>												
<p>(4) 厚生年金基金記録との突合せ 【評価の視点】</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 厚生年金基金記録との突合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> 厚生年金基金等との連携を図りながら、第1次審査及び第2次審査を進める。第2次審査については、厚生年金基金等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うち、基金加入員記録が適正と判断されるものについて被保険者記録の訂正処理を行う。 	<p>○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)</p> <p>平成24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基金等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。</p> <table border="1" data-bbox="459 1125 1176 1204"> <thead> <tr> <th>24年3月末までの受付件数</th> <th>第1次審査終了</th> <th>第1次審査未了</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,587,867件</td> <td>3,191,176件(89%)</td> <td>396,691件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○第1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2次審査、平成22年10月から本格実施)</p> <p>平成24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。</p> <table border="1" data-bbox="459 1356 1176 1436"> <thead> <tr> <th>24年3月末までの受付件数</th> <th>第2次審査終了</th> <th>第2次審査未了</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14,582件</td> <td>6,246件(43%)</td> <td>8,336件</td> </tr> </tbody> </table>	24年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了	3,587,867件	3,191,176件(89%)	396,691件	24年3月末までの受付件数	第2次審査終了	第2次審査未了	14,582件	6,246件(43%)	8,336件	<p>評価：A</p> <p>○厚生年金基金記録との突合せについては、前記のとおり、第1次審査受付件数の約9割の審査を完了することができました。引き続き、審査未了分の処理を進めていくこととしています。</p> <p>なお、平成23年度には、大都市部での業務集約化による効率化を図るとともに、これまで処理困難とされていたケース(代行部分の二重支給、代行部分の不支給等)について、年金記録回復委員会での審議を経て処理方針を決定し処理の迅速化に努めました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○厚生年金基金記録との突合せについて、東京、大阪(近畿ブロック)、広島(中国ブロック)において平成23年4月1日より拠点を集約化、体制も強化した上で、集中的な処理を実施する等の対策により、第1次審査受付件数の約9割の処理を行ったことは評価できる。</p> <p>また、年金記録回復委員会での審議を経て処理方針が決定された、これまで処理困難とされていたケース(代行部分の二重支給、代行部分の不支給等)について、ご本人への説明対応等を適切に進めながら、保留分の解消に努めたことは評価できる。</p> <p>引き続き平成24年3月23日に改定した記録問題工程表に基づき、迅速な処理を行われたい。</p>
24年3月末までの受付件数	第1次審査終了	第1次審査未了													
3,587,867件	3,191,176件(89%)	396,691件													
24年3月末までの受付件数	第2次審査終了	第2次審査未了													
14,582件	6,246件(43%)	8,336件													

(ア) 平成23年度調査の概況の視点	(イ) 平成23年度調査の概況(他)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																				
	<p>※表中の件数は、1人(1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。</p> <p>○平成23年度は、以下のような対応を講じることにより、第1次審査受付件数の約9割の審査を完了することができました。平成24年度は記録問題工程表達成に向け、引き続き審査未了分の処理を進める予定です。(なお、基金からの調査依頼が遅延しており、年金局に対し、基金に対して調査依頼を促進するよう要請しました。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種便の処理が進んだことによる人員のシフト ・有期雇用職員の新規採用 ・東京、大阪(近畿ブロック)、広島(中国ブロック)において平成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 																						
<p>(5) その他の年金記録問題 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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 標準報酬等の遡及訂正事案についての実態説明・迅速な記録回復</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加入者への「ねんきん定期便」や受給者等への「厚生年金加入記録のお知らせ」等に対する回答に係る記録確認作業を通じて、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。 <p>(9) 基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進める。 ・疑重複調査の改善 	<p>○年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に係る記録回復基準(21年12月)、国民年金及び脱退手当金に関する記録回復基準(21年12月)、脱退手当金に関する記録回復基準(22年4月)、厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)等に基づき、記録回復を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年4月～24年3月の年金事務所段階での記録回復件数 厚生年金4,741件 国民年金322件 合計5,063件 <p>○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24年2月時点で2,693人、対前年同期比で▲323人となっています。</p> <p>【参考1】重複付番調査対象件数 平成24年2月 2,693人(対前年同期比 ▲323人)</p> <p>【参考2】重複付番調査対象件数の推移</p> <table border="1"> <tr> <td>平成16年10月</td> <td>約7.8万人</td> <td>平成20年 2月</td> <td>6,857人</td> </tr> <tr> <td>平成17年10月</td> <td>約4.3万人</td> <td>平成21年 2月</td> <td>4,178人</td> </tr> <tr> <td>平成18年10月</td> <td>約2.2万人</td> <td>平成22年 2月</td> <td>3,358人</td> </tr> <tr> <td>平成19年10月</td> <td>8,392人</td> <td>平成23年 2月</td> <td>3,016人</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>平成24年 2月</td> <td>2,693人</td> </tr> </table> <p>○新たに平成23年度においては、被保険者の住民票コード収録時に住民基本台帳ネットワークシステム(以下「住基ネット」という。)で保有している「氏名・生年月日・住所」(氏名・住所は5年間の履歴を含む)と基礎年金番号の現時点における「氏名・生年月日・住所」記録が同一である22,954組については重複付番の疑いがあることから、調査を行いました。その結果、平成24年3月末現在、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・15,231人の重複付番解消処理を実施 ・3,112人は重複付番解消済み ・4,611組は重複付番解消に向け処理中です。 <p>○上記4項目の情報確認の徹底を図るため、お客様からの申出によらない基礎年金番号重複取消の同一人判定基準を定め、4項目目に住所変更履歴と配偶者情報を加えました。</p> <p>○また、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24</p>	平成16年10月	約7.8万人	平成20年 2月	6,857人	平成17年10月	約4.3万人	平成21年 2月	4,178人	平成18年10月	約2.2万人	平成22年 2月	3,358人	平成19年10月	8,392人	平成23年 2月	3,016人			平成24年 2月	2,693人	<p>評価：A</p> <p>○年金事務所段階での記録回復件数は、前年(平成22年4月～23年3月、厚生年金1,812件、国民年金646件、合計2,458件)に比べて大幅に伸びているなど多数の記録回復につながりました。</p> <p>○「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年度の重複付番調査対象数が対前年度比で323人(10.7%)減少しました。</p> <p>○平成23年度においては、前記のとおり住基ネットで保有している「氏名・生年月日・住所」と基礎年金番号の「氏名・生年月日・住所」記録が同一である22,954組については、重複付番の疑いがあることから調査を行い、その結果、平成24年3月末現在、15,231人の重複付番解消処理を実施しました。</p> <p>○前記のとおり重複付番の新規発生の防止及び既発生分の解消のためのシステム開発について、具体的な仕様を検討する等の準備作業を進めました。</p> <p>○また、平成23年度に進めた調査検討及び準備作業を踏まえ、平成24年度及び平成25年度に、氏名、性別、及び生年月日の3項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある者について、計画的に確認作業を行い、重複付番があればその解消を図ることとしています。更に、今後、死亡情報が未収録となっている基礎年金番号について、調査・検討のうえ死亡情報の収録を進めるなど、重複付番の解消以外の基礎年金番号の正確性の確保対策にも取</p>	<p>評価：A</p> <p>○年金事務所段階での記録回復については、新たに厚生年金特例法事案に係る包括的意見に基づく記録回復基準(23年10月)が策定されたことにより、賞与支払届の提出漏れ事案が回復するなど、着実に取組が進んでいる。</p> <p>○定期的に行っている4項目一致者の重複付番解消処理に加え、被保険者の住民票コード収録時に同一人と思われる記録についての調査を行っており、着実に重複付番解消処理が進んでいる。</p> <p>○仮基礎年金番号での別管理による新たな重複付番の発生防止対策が実施されるまでは、新規に基礎年金番号の付番を行う際の3項目一致者の番号調査を更に徹底する必要がある。また、仮基礎年金番号の導入後においても仮番号が安易に付番されることのないよう番号調査を徹底することが重要である。</p>
平成16年10月	約7.8万人	平成20年 2月	6,857人																				
平成17年10月	約4.3万人	平成21年 2月	4,178人																				
平成18年10月	約2.2万人	平成22年 2月	3,358人																				
平成19年10月	8,392人	平成23年 2月	3,016人																				
		平成24年 2月	2,693人																				

(ア) 平成23年度取組の状況	(イ) 平成23年度取組の報告(他)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>・ 3項目（氏名、生年月日及び性別）一致者への「お知らせ」の送付</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>○氏名、性別、及び生年月日の3項目が一致する者のうち重複付番の疑いのある者についてサンプル調査を実施したところ、重複付番（推計約20万件）が含まれていることが明らかになったため、平成24年度及び平成25年度に、計画的に確認作業を行い、その解消を図ることとしています。</p> <p>○重複付番の新規発生防止及び既発生分の解消のため、以下のシステム開発の準備作業を進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 番号調査の同一人判定を行うための漢字丸め(例：高=高など)の範囲の拡大(平成24年7月予定) <div data-bbox="443 427 1332 550" data-label="Diagram"> <pre> graph LR A[新規資格取得届] --> B[3項目一致番号なし (システムにより判定)] A --> C[3項目一致番号あり] C --> D[番号調査] D --> E[別人] D --> F[同一人] E --> G[基礎年金番号 新規付番] F --> H[既存の基礎年金番号に統合] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> 国民年金の20歳付番時等に提供される住民票コードを利用し、同一人と判定する(平成24年8月予定) 番号調査の調査票について、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プレ印刷するなど分かりやすい様式に変更する(平成25年4月予定) 同一人であると積極的に確認できないものについては基礎年金番号を付番せず、「仮基礎年金番号」での別管理を行う(平成25年4月予定) 住民票コード収録時に複数の基礎年金番号が紐付いた場合に、紐ついた複数の基礎年金番号を一覧表に出力する(平成25年1月予定) 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いる重複付番者一覧表の抽出条件に、住所履歴と配偶者情報を加える(平成25年2月予定) 3項目が一致する被保険者等のうち重複付番の疑いがある者に対して、重複付番の確認のための「お知らせ」を送付する。(平成25年4月予定) 	<p>り組みます。</p>	

(ア) 平成23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23年度実績概要(報告書等)	(ウ) 国民年金の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>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</p> <p>1. 適用事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(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。</p> <p>(1) 国民年金の適用事務の確実な実施</p> <p>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、34歳及び44歳到達者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きを確実に実施する。</p> <p>② 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、法律による抜本的な改善策についての確な施行準備を行うとともに、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行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取組を推進する。</p> <p>なお、健康保険組合からの被扶養者情報の取得についても、厚生労働省と連携を密にして実務面での検討作業を行う。</p> <p>③ ハローワークや市町村との連携に努め、適正な届出を促進する。</p>	<p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(122万人)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(57万人)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加え、平成23年9月からは、資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対しても届出勧奨等を実施しました。</p> <p>○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。</p> <p>届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続きを行いました。</p> <p>○第3号被保険者記録不整合問題に対処するための「国民年金法の一部を改正する法律案」(国会提出中)の準備としてシステム開発などを進めました。</p> <p>また、3号不整合期間を有する方への種別変更等の届出勧奨については、過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等のお知らせを送付して届出の勧奨を実施しました。届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理(第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正)を行い、保険料を納付するための納付書を送付しました。</p> <p>また、3号不整合期間を有する者を把握するため、健康保険組合が保有する被扶養者情報の提供が受けられるよう健康保険組合連合会と協議を行いました。平成24年度の実施に向けて引き続き協議を進めていくこととしています。</p> <p>○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。</p> <p>○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。</p> <p>また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格に関する手続きの説明及び保険料免除制度等の周知を行うよう依頼しました。市区町村における端末装置の設置数については、そ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16市区町村増え、平成24年3月末現在で298市区町村となりました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○住基ネットを利用して把握した20歳到達者全員、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加え、平成23年9月からは資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方について、加入勧奨を行いました。</p> <p>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。</p> <p>○3号不整合期間を有する方への種別変更の届出勧奨については、過去2年以内の期間に3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等のお知らせを送付して届出の勧奨を実施しました。届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理を行い、保険料を納付するための納付書をお送りしました。</p> <p>○転職者に対し、ハローワークと連携して、国民年金種別変更に係る手続きの説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、それらに係る届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促しました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○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。</p> <p>①住基ネットにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨を毎月着実に実施した。</p> <p>②また、平成23年度中に、一定の第3号被保険者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勧奨を実施し、届出のない者について、届出によらない種別変更処理を行い、納付書を送付した。</p> <p>③転職者等について、ハローワークと連携し加入手続き及び保険料免除制度の周知を行うとともに、文書による加入届出の勧奨を行い、届出のない者については届出によらない加入手続きを実施した。</p>

(7) 平成23年度計画及びその進捗	(4) 平成23年度実績(要約)(注)	(9) 日本年金機構の自己評価	(三) 厚生労働省の評価
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進</p> <p>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、機構全体及び各年金事務所ごとに平成23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。</p> <p>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。</p> <p>① 未適用事業所の適用の促進</p> <p>ア 未適用事業所の確実な把握</p> <p>厚生年金保険と雇用保険の適用事業所全数を突合するとともに、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することなどにより、未適用事業所の正確な実態把握に努める。また、厚生労働省と連携し、未適用事業所を効率的に把握する方法について検討を進める。</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度末までに外部委託による加入動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。 	<p>○未適用事業所の把握、適用(加入手続)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推進しました。この結果、適用に係る各種取り組みは、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げることができました。</p> <p>○未適用事業所の把握については、雇用保険の現存事業所(5人未満の個人事業所を除く約164万箇所)と厚生年金保険の適用事業所(約176万箇所)を全件突合するとともに、新規設立法人情報、ハローワーク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。また、未適用事業所を効率的に把握するため、法務省から法人登記情報の提供が受けられるよう法務省と協議を行いました。(平成24年度から実施予定。)</p> <p>○未適用事業所として把握したすべての事業所を対象に、加入動奨を実施しました。具体的には、50人以上の未適用事業所については年金事務所の職員により対応し、従業員50人未満の未適用事業所については、外部委託による加入動奨を実施しました。</p> <p>○前年度に外部委託による加入動奨を実施したにもかかわらず、自主的な新規適用届の提出が行われない事業所については、受託事業者が把握した事業所情報を活用して、職員が戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施し、着実に適用へ結び付けることができました。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、立入検査を実施し適用に結び付けるよう努めました。また、平成23年度から適用業務支援システムの改善に取り組み、平成25年度に稼働する予定となっています。</p> <p>○これらの適用対策については、すべてのブロック本部管内において重点的加入指導及び事業所調査とともに目標を上回る実績を上げており、全体としては目標値を大きく上回る実績となっています。特に都市部においては戸別訪問による重点的加入指導を中心に実施することで事業主等との接触率の向上を図りました。この結果、適用に結び付いた事業所数は、6,685事業所と平成22年度の4,808事業所を1,877事業所上回る実績となりました。</p> <p>○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いました。</p> <p>○事業所調査については、平成23年度から適用事業所総数の1/4相当以上(特別な事情がある場合には1/6相当以上)の事業所数を目標として設定し、目標を大幅に上回る437,325事業所の調査を実施しました。資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等については、関係機関からの情報提供を受け、重点的に調査を実施しました。</p> <p>○全喪届の適正な届出については、第三者の確認のある書類を添付させることとし、添付していない事業所については、事業実態の確認を行いました。また、60日以上遡及した資格喪失届、5等級以上降給する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより事実関係の確認を行いました。</p> <p>○厚生年金特例法への対応に関しては、特例納付保険料の動奨を行うとともに、納付動奨に応じない事業主に対しては、事業主名又は元役員の氏名の公表を行いました。なお、平成23年度における公表件数及び未納金額は、1,711件、8.5億円となっています。また、公表後も引き続き納付動奨を行うこととしていますが、1,711件のうちの約3割は事業主又は役員であった者が死亡、所在不明等の理由により納付動奨が困難となっており、公表後も納付が行われていない件数及び未納金額は1,689件、8.4億円となっています。</p>	<p>評価：A</p> <p>○厚生年金保険等の適用対策については、平成18年度の実績水準を回復することを目標とし、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の目標を行動計画において設定し、いずれも目標を上回る取り組みを行いました。</p> <p>○目標達成のための主要な取り組みについては、適用対策委員(有期雇用職員の採用)として大都市部を中心に約200名の追加配置を行いました。また、厚生年金保険と雇用保険の適用事業所の全件突合を実施するとともに、新規設立法人情報、ハローワーク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、未適用事業所の的確な把握に努めました。上記により把握した事業所及び従来から把握している事業所に対して、外部委託による加入動奨及び職員による重点的加入指導を実施するとともに、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、立入検査を実施しました。また、事業所調査については、平成23年度から適用事業所総数の1/4相当以上(特別な事情がある場合には1/6相当以上)の事業所数を目標として実施したことにより、行動計画の目標を達成し、前年度及び平成21年度を大幅に上回る取り組みを行いました。</p> <p>○上記のような取り組みの結果、適用に結び付いた事業所数も6,685事業所と、前年度の4,808事業所、平成21年度の2,567事業所を上回り、事業所調査についても437,325事業所と、前年度の157,477事業所、平成21年度の47,402事業所を大幅に上回る実績を上げることができました。</p> <p>○中期計画の目標である平成18年度並みの実績を上げるためには、各種取り組みを加速させる必要がありますが、平成22年度に引き続き全国建設工事業国民健康保険組合及び被保険者ゼロ事業所の対応等を同時並行的に行ったことや東日本大震災による被災地域の年金事務所において</p>	<p>評価：B</p> <p>○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18年度の実績水準を回復することを目標に取組が行われた。</p> <p>○未適用事業所に対する重点的加入指導、立入検査については、目標値を上回る取組が行われた。また、取組の結果、適用に結び付いた事業所数も前年度よりも上回ることができた。</p> <p>○適用事業所に対する事業所調査の実績は、目標を大幅に上回った。</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> 重点的加入指導 目標値 14,014事業所 実績値 22,160事業所 立入検査 目標値 405回 実績値 567回 事業所調査 目標値 364,323事業所 実績値 437,325事業所 <p>○なお、未適用事業所数は、雇用保険の適用事業所と全件突合を実施した結果、増加している。また、平成24年度末から法務省の法人登記簿情報の提供を受けることから、未適用事業所の把握が進み、その数が増加することが見込まれる。未適用事業所の把握に向けた取組の進展については一定の成果が認められるが、更にその解消に向けて、平成24年度行動計画に基づき、今後一層の取組が必要である。</p>

(ア) 平成23年度の取組の重点	(イ) 平成23年度の取組の報告(他)	(ウ) 厚生年金特例法の自己評価	(エ) 厚生年金特例法の取組
<p>・ 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、必要に応じて認定による加入手続を実施する。</p> <p>・ 適用促進対象事業所に係る取組の進捗管理について、システムによる的確な管理を実施する。</p> <p>② 事業主からの適正な届出の促進</p> <p>・ 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。</p> <p>・ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。</p> <p>・ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。</p> <p>・ 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。</p> <p>③ 厚生年金特例法への対応</p> <p>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等の手続を実施する。</p>		<p>は震災対応を行ったことを考慮すると、相当の成果を収めることができたものと考えています。</p> <p>○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。</p>	

(ア) 平成23年度実績の概要	(イ) 平成23年度実績の報告(他)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>行動計画に記載した以下の目標</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p>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</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>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23年度行動計画を策定し、以下のような事項を重点とした対策を効果的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 平成21年度の最終納付率については、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すること。</p> <p>イ 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率については、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>ウ 平成23年度の現年度納付率につ</p>	<p>○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、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。</p> <p>○債権管理回収業務の経験を有する者7名を本部及び5ブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、県単位で毎月開催する打合せ会議に本部からも出席し、受託事業者への助言・提案を継続して実施し協力連携を図りました。</p> <p>平成21年10月開始分の受託事業者(4社)については、公共サービス改革法に基づく業務改善計画を平成23年4月に提出させ、2か月ごとにヒアリングを実施して改善状況をフォローアップしました。</p> <p>平成22年10月開始分の受託事業者(3社)については、四半期ごとにヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けた要請・指導を行いました。</p> <p>この結果、現年度分保険料の要求水準は達成できませんでしたが、免除承認件数の要求水準については全社が達成し、過年度2年目保険料の要求水準についても3社が達成することができました。</p> <p>○次期契約更改(平成24年10月)に向けては、現状の問題点を分析・整理し、要求水準の見直しや戸別訪問による納付督促の強化等、実績向上を図る観点から実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監理委員会に諮りました。(平成24年4月3日議決)</p> <p>○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られ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。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取り組みを進めました。</p> <p>また、研修センターにおいて徴収(収納)職員(約550人)を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等(約1,100人)を対象に実務研修を実施しました。</p> <p>滞納処分国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任候補選定作業を進めましたが、平成23年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。(なお、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象者の約26%が保険料納付となっています。)</p> <p>○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等による勧奨(170万件)、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等により積極的な取り組みを実施しましたが、平成23年度における口座振替実施率は35.6%と平成22年度末の36.0%を0.4ポイント下回りました。</p> <p>○保険料を納付し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、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成23年度の合計数は、1,381万件(平成24年3月末現在。実績数値は現在とりまとめ中)となり、前年度の1,308万件を上回りました。</p> <p>○所得情報を活用して、免除等該当者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨(309万件)を実施しました。免除等申請書未提出者に対しては再勧奨を実施しました。</p> <p>また、保険料免除、学生納付特例及び若年者納付猶予制度等の利用者に対して、当該期間についての追納勧奨(210万件)を実施しました。</p> <p>○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、納付月数及び優良納付者の増加を図るため、納付勧奨チラシを同封した1か月単位の納付書を年末及び年度末に送付(232万件)しました。また、過年度に未納期間を有する方に対して、6月及び7月に催告状納付書を送付(648万件)して納付督促を行いました。</p> <p>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、電話納付督促、戸別訪問などの事後フォローを行いました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○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等に取り組んだ結果、平成24年3月末における平成21年度分保険料及び平成22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23年度の現年度納付率は第3号不整合記録に係る種別変更による影響などから58.0%(平成24年3月末現在)と、前年同期を下回る結果となりました。</p> <p>○現年度納付率の状況をブロック別にみると、前年同期を上回ったのは1ブロックのみですが、事務所別では70事務所(平成22年度は60事務所)が前年同期を上回る結果となりました。なお、第3号不整合記録に係る種別変更に伴う影響を除けば122事務所が前年同期を上回っています。</p> <p>○現年度納付率の低下要因としては、前記のとおり、第3号不整合記録に係る種別変更に伴う納付対象月数の増加、納付月数の減少が影響したほか、いわゆる優良納付者の減少、市場化テスト事業において免除承認件数の達成目標は達成できたものの現年度保険料に係る最低水準(※20)が未達成であったことが考えられます。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。</p> <p>納付率向上に向けて、引き続き一層の取り組み強化が必要であり、平成24年度から未納者の属性に応じた国民年金適用・収納対策の新たな目標を設定して、更なる徹底・強化を行うほか、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、口座振替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取り組むこととしています。また、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行います。</p> <p>○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組みましたが、口座振替実施率は、前年度を0.4ポイント下回る結果となりました。</p>	<p>評価：C</p> <p>○国民年金保険料の納付率については、(過年度保険料)</p> <p>・平成21年度の最終納付率は65.3%、21年度納付率から5.3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。</p> <p>・平成22年度の保険料の納付率は、62.2%、22年度末から2.9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。</p> <p>(現年度保険料)</p> <p>・平成23年度の現年度納付率は、58.6%、目標とした平成21年度と同程度の水準(60.0%)を確保できなかったが、81年金事務所においては、前年度実績を上回った。</p> <p>○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、着実に強制徴収による対応を行った。</p> <p>○市場化テスト受託事業者との連携については、免除承認月数については要求水準を上回ったものの、納付月数については要求水準を下回った。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○国年収納対策を進めるに当たっては、厳しい収納状況を踏まえ、新たな数値目標の達成に向け、日本年金機構全体で、免除対象となりうる低所得者に対する免除制度の周知・勧奨の徹底、戸別訪問を重視した保険料納付勧奨の徹底、負担能力がありながら納付しない高所得者への強制徴収の推進など、未納者の属性に</p>

(ア) 平成23年度実績の概要	(イ) 平成23年度業務の概要	(ウ) 日本年金の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>いては、平成21年度と同程度以上の水準を確保すること。</p> <p>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。</p> <p>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、前年度と同程度以上の水準を確保すること。</p> <p>を目標とするものとする。</p> <p>② 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連携を強化し、納付督促業務及び免除等動奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。</p> <p>なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行う。</p> <p>また、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。</p> <p>③ 強制徴収の適切な実施</p> <p>強制徴収については、関係法令に基づき、強制徴収対象者の基準にあてはまる滞納者全てに最終催告状を送付するなど、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。</p> <p>④ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度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。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。</p> <p>⑤ 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。</p> <p>⑥ 公的年金制度に対する理解の促進 公的年金制度に対する漠然とした不</p>	<p>○これらの取り組みにより、保険料の納付率の向上に努めた結果、平成21年度分保険料の最終納付率は、平成24年3月末現在（注）で65.2%となり、平成21年度末の納付率60.0%から5.2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。</p> <p>また、平成22年度分保険料の納付率は、平成24年3月末現在（※）で62.0%となり、平成22年度末の納付率59.3%から2.7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。</p> <p>しかしながら、平成23年度の現年度保険料の納付率は、第3号不整合記録に係る種別変更の影響などから、58.0%（平成24年3月末現在（注））と、対前年同期を0.7ポイント下回っています。</p> <p>（注）「平成24年3月末現在」とは、平成23年4月分～平成24年2月分の11カ月分の納付率であり、平成23年度末の納付率（平成24年4月末現在）は、現在取りまとめ中です。</p> <p>○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,735市区町村から提供を受けており、前年度に比べ、未提供の市区町村数が4市区町村減少しました。（平成22年度における未提供の市区町村数は11市区町村）</p> <p>○市区町村初任担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。</p> <p>○平成23年度「なんきん月間」の取り組みとして、大学生等に対する学生納付特例制度の周知や広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。</p> <p>○高校生、大学生向けの国民年金適用動奨材料として「知っておきたい年金のはなし」を作成しました（平成24年3月）。</p> <p>○社会保障と税の一体改革における議論を踏まえ、平成24年度から未納者の属性に応じた国民年金適用・収納対策について、次のような視点で更なる徹底・強化を図ることとしています。</p> <p>①負担能力がありながら保険料を納付しない長期未納者について、納付督促を強化するとともに、なお納付の意思を示さない者に対する強制徴収を徹底する。</p> <p>②新たな目標を設定して、未納者の属性等に応じた収納対策の推進を図る。</p>	<p>た。</p> <p>○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、前年度と同程度以上の水準を確保し、年度計画の目標を達成しています。特に、クレジットカードによる納付件数については、大幅な伸びを示しています。</p> <p>（年度末の実績数値については、現在とりまとめ中）</p>	<p>じたきめ細かな取組を一層徹底・強化する必要がある。</p>

(ア) 平成23年度実績の概要	(イ) 平成23年度実績の報告書(中)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>安感や不信任感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、大学生等に対する周知活動を集中的に行うほか、様々な機会を通じた啓発に取り組む。</p> <p>⑦ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行う。</p>			
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>(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。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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保 <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>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23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。</p> <p>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。</p> <p>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p> <p>② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。 ・ 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 	<p>○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行動計画を策定し、行動計画に基づき取り組みを推進しました。</p> <p>○新規適用届を提出した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を行った結果、平成23年度口座振替実施率は82.7%と、前年度の実績81.6%を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、98.0%と前年度97.8%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分を含む。）についても、96.5%と前年度96.3%を上回りました。</p> <p>○滞納事業所に対しては、早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。この結果、平成23年度の差押事業所数は17,798件と前年度の13,707件を大きく上回りました。しかしながら、東日本大震災の被災地域においては、保険料納付が困難な事業所の新規滞納が増加したため、年度末の滞納事業所数は、年度当初を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、委任候補となっている滞納事業所に対する納付折衝、滞納処分等に取り組んだ結果、平成23年度に1件、国税庁に滞納処分を委任しました。</p> <p>○保険料債権の管理として時効中断措置を全件実施するよう、従来より取り組んでおり、特に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で一定金額以上のものについては、本部又はブロック本部において財産調査や滞納処分が適正に実施されたかを審査した上で、適正に不納欠損処理を進めました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、東日本大震災により保険料納付が困難となった事業所が増加したにもかかわらず、前年度を上回りました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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、厚年では対前年度+1.1%など、3制度ともに前年度実績を上回っており、年度計画を達成していると言える。</p> <p>(口座振替実施率：%) 22年度→23年度(対前年度) 厚年 81.6→82.7(+1.1) 健保 82.1→82.9(+0.8) 船保 68.4→68.9(+0.5)</p> <p>○収納率については、厚年では対前年度+0.2%など、3制度ともに昨年度実績を上回る結果となった。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業等に対し、金融機関、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押え予告通知等による納付督促に努めた結果、大幅な増となった。さらに、悪質な滞納事業所については、国税庁に1件滞納処分の委任を行った。</p> <p>○以上の結果から、口座振替率、収納率、特に滞納処分(差押え事業所数)は対前年度実績を大幅に上回り、近年で最も多い平成18年度実績も上回り、年度計画は達成したと言える。</p> <p>なお、滞納事業所の増加については、東日本大震災の影響も考えられる。</p>

(7) 平成23年度実績及び計画の概要	(イ) 平成23年度実績(実績報告書)(注)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>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。また、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を速やかに実施し、保険料の確保に努める。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。</p>			<p>主な指標</p> <p>○保険料決定額（過年度を分含む） 22年度→23年度（億円） 厚年 232,430→239,581 健保 74,985→76,722 船保 387→378</p> <p>○収納率（過年度分を含む） 22年度→23年度（対前年度） 厚年 97.8→98.0(+0.2) 健保 96.3→96.5(+0.2) 船保 88.9→90.1(+1.2)</p> <p>○滞納事業所数 22年度 162,461 23年度 162,735(+274)</p> <p>○差押事業所数 22年度 13,707 23年度 17,798(+4,091)</p> <p>○不納欠損額（億円） 22年度→23年度 厚年 407→380 健保 201→191 船保 5→4</p>

<p>(ア) 平成23年度業務の概要</p>	<p>(イ) 平成23年度業務の概要</p>	<p>(ウ) 目標達成率の自己評価</p>	<p>(エ) 発生業務の概要</p>
<p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、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。特に、障害厚生年金については、適正な事務処理に配慮しつつ、達成率の大幅な改善を図る。</p> <p>② 正確な支給 年金給付の支給の誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や業務処理マニュアルの徹底等を図る。</p> <p>③ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組 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組を進める。なお、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを新たに実施する。</p>	<p>○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。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害基礎年金：3か月以内 ・障害厚生年金：3か月半以内 <p>○平成23年度においては、引き続き、機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努めました。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。また、全国の達成率を向上させるために、達成率が低調な事務センター(東京事務センター、愛知事務センター)との間で達成率向上のための対策について、打合せを実施しました。この結果、別表24のとおり、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られました。</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き審査体制を維持するとともに、審査スキルの向上を図り、達成率の向上に努めてきました。この結果、達成状況については前年度の7.7%から45.2%と改善されました。また、未処理件数については8,913件から7,134件、平均所要日数については173.2日から114.1日と前年度より改善を図ることができました。</p> <p>○「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」の改正を月次で行い、適正な業務処理に努めました。</p> <p>○また、年金給付の支給誤り防止や事務処理誤りについて情報共有を図るため、次の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、10月に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(受講者数39人) ・事務処理誤りを防止し適正な事務処理を行い、サービススタンダードの向上を図ることを目的として、11月に事務センターの年金給付グループの職員を対象とした年金給付事務研修(2回、受講者数計109人) ・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取り組み状況について意識の共有のための現場との意見交換 ・事務処理誤りの多い事例についてのチェックシート作成による審査誤りや入力誤りの防止 ・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載 <p>○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。</p> <p>○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、60歳到達の3か月前に送付しています。</p> <p>(平成23年度送付件数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金請求書(ターンアラウンド方式) 1,632,314件 ・老齢年金のお知らせ(はがき) 213,928件 ・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき) 142,471件 <p>○新たに平成23年5月から、老齢年金の受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」(はがき)を69歳到達月に送付しています。(送付件数19,224件)</p> <p>○年金受給者のうち後期高齢者医療を1年間継続して利用していない方を対象に、平成22年11月に現況申告書を送付し、現況確認を行いました。さらに、平成23年度においては後期高齢者医療を2年間一度も利用していない年金受給者の方に対して訪問調査を実施し、所在の確認のできなかった方については、順次、年金の差し止めを行いました。</p> <p>・調査対象件数(現況申告書送付数)341,312人(注)</p>	<p>評価：A</p> <p>○年金給付については、機構設立前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取り組みを推進した結果、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、前年度の実績を大きく上回り改善が図られました。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度における目標である90%と大きく乖離しています。引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上に努めるとともに、本部への送付に日数を要している又は返戻件数が多い事務センターにおいては改善を進め、さらに、各ブロック本部で開催される研修等を通じ、地方組織の担当者のスキルの向上を図ることにより、最終年度において目標を達成できるよう取り組みを進めることとしています。</p>	<p>評価：A</p> <p>○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おり、設定したすべてのサービススタンダードにおいて、目標である前年度の実績を上回り、改善が図られている。障害厚生年金に係る対応については、本部及び地方組織の担当者のスキルの向上に努め、返戻件数の減少に努めたことは評価するが、年度累計達成率は依然として中期計画の最終年度における目標と乖離しているため、短縮化に向け引き続き取り組み必要がある。</p> <p>○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。</p> <p>○69歳到達月に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。</p> <p>○後期高齢者医療を2年間一度も利用していない年金受給者の方に対して訪問調査を実施し、所在の確認のできなかった方について、年金の差し止めを行った。</p> <p>○年金受給者について、住基ネットを活用した届出の省略を実施した。住民票コードの収録については、引き続き、未収録者への収録に向けて努力されたい。</p>

(ア) 平成23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23年度計画の実績(中)	(ウ) 日本年金協会の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>④ 現況確認の徹底 年金の不正受給防止の観点から、市町村との役割分担に留意しつつ、現況届・現況申告書の送付及び訪問調査等により受給者の現況確認を徹底する。</p> <p>⑤ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化 年金受給者について、機構における住民票コードの収録状況をお知らせするとともに、住所変更や死亡に関して住基ネットからの情報を活用して届出を省略する。</p>	<p>(注)平成22年7月1日現在で満76歳以上であって、後期高齢者医療を過去1年間一度も利用していない年金受給者</p> <p>○平成23年6月に全年金受給者に対して住民票コードの収録状況及び今後の届出の要否についてお知らせを行い、平成23年7月から住基ネットを活用した届出の省略を実施しました。</p> <p>【参考】住民票コード収録率97.4%（平成24年2月現在）</p>		

(ア) 平成23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23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
<p>4. 相談、情報提供に関する事項</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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</p> <p>・ねんきんダイヤル応答率：前年度の当該率と同率以上の水準を確保（中期計画における目標。最終年度においては、当該率を70%以上とすることを旨とする。）</p> <p>(1) 年金相談の充実</p> <p>① 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「ねんきんネット」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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>② 窓口の混雑状況(事務所別、曜日時間帯別の平均待ち時間)や窓口及び「ねんきんダイヤル」の混雑予測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。</p>	<p>○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(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。</p> <p>(注) 震災による節電対策のため、東京電力・東北電力管内は7月～9月、中西日本の電力管内(中部・関西・北陸・中国・四国・九州の各電力管内)は8月～9月の間、月曜日の相談時間延長を休止しました。</p> <p>○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金相談体制の確立のため、中・大規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等)は、基本的に相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制(常設の相談窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)の確立、相談業務のサービス向上と効率化及び相談体制確立のための研修などを内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針」を策定(平成23年10月実施) ・ 同方針に基づき、平成23年度から平成26年度当初までの年度別の正規職員配置計画を策定し、計画的な正規職員配置への取り組みを進め、また、好取り組事例の全国展開や年金事務所の優良研修教材の共有化などサービス向上や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施 ・ 相談担当者の研修を充実し、スキルアップを実施 ・ 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 ・ ねんきんダイヤルの混雑予測についてホームページに掲載 ・ 相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引き続き実施 ・ 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198事務所(平成24年3月末)に拡大(平成22年度は192事務所) ・ 第3回業務改善・サービスコンテストに応募のあった先進的な取り組み事例(郵送提出の促進を目的とした電話相談事例シート作成による「年金請求用紙」及び「記載例」等の送付、所内応援体制の確立(当番ローテーション、障害年金窓口相談対応チェックシート等)や川越年金事務所の取り組み事例(待ち時間短縮のプロジェクトの設置、相談窓口職員の昼休み取得タイムスケジュールの作成、窓口統括チーフの設置等)の全国展開(平成24年2月、3月実施) ・ 相談待ち時間が1時間を超える年金事務所の混雑解消を図るため、ブロック本部において混雑事務所の状況把握を行い、対策指導(年金相談ブースの増設、事務所内研修による相談要員の確保等)を実施 ・ ねんきんネットの充実やHPの充実(Q&Aの見直し、手続きの記入例掲載等)により、事務所に訪れただけでなく、ウェブ上で情報提供や案内を充実 <p>○年金事務所の待ち時間は、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。平成23年度の相談件数については平成22年度より増加していますが、上記のような取り組みを行った結果、平成23年度の1か月の待ち時間平均が1時間以上となった事務所数は1か月平均1か所(平成22年度同4か所)に、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均27か所(平成22年度同43か所)となり、いずれも平成22年度に比べ減少しました。</p> <p>○東京、神奈川、千葉の48年金事務所で行き導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について評価を行い、ブース全体の平均待ち時間を機械的に計算可能となるよう機能改善を行った上で、都市部で混雑している大阪、兵庫、京都、奈良の40年金事務所にサービス拡大しました。(平成24年4月実施)</p> <p>なお、上記サービスを導入した年金事務所の待ち時間についてホームページ及び携帯サイトにより、リアルタイムで確認できる仕組みを構築し、混雑する時間帯のお客様の分散化を行い、待ち時間の短縮及びお客様へのサービス向上を図りました。(平成23年9月実施)</p> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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活用してオペレーター席数を増席(平成23年11月、平成24年1月～24年3月に100席増席、平成23年11月～平成24年3月に社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを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化 	<p>評価：A</p> <p>○年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較し相談件数は増加しているにもかかわらず、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月平均1か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均27か所となり、それぞれ昨年度の4か所、43か所に比べ改善を図ることができました。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>○コールセンターの応答率は平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%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、各種通知書の分かりやすい通知書への見直し、繁忙期のオペレーター席数の増席、混雑期における各種通知書の分散送付や閑散時期に再度の架電をご案内し、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化を図り、応答率の向上に努めます。</p> <p>また、オペレーターに対する研修内容の充実及びレベル確認テストを実施するなど相談のスキルアップを図り、相談品質についてより一層の向上を図ってまいります。</p>	<p>評価：A</p> <p>○年金相談について、年度計画に加えて、事務所の規模や相談内容の難易度に応じて、相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制を確立する等、取組を着実に実施した。こうした取組の結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均1箇所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均27箇所となり、それぞれ昨年度の4箇所、43箇所に比べ改善が図られた。</p> <p>○「ねんきんダイヤル」の応答率について、各種通知の発出時期等の要因により、応答率が低下した時期があったものの、繁忙期に応じたオペレーター席数の増席、QA作成によるオペレーターのスキル形成の取組等を通じて、平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%に改善し、前年度の応答率と同率以上の水準確保という年度計画の目標を達成した。</p>

(ア) 平成23年度実績の概要

- ③ 48年金事務所において先行導入した「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」（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リアルタイムにお客様等へ情報提供するサービス）の評価を行い、その拡大について検討する。
- ④ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、既存コールセンターを最大限有効活用することとする。
- ⑤ 効率的な年金相談業務を行うために、過去の相談履歴の検索や統計作業の迅速化と省力化を行うことを目的として平成22年度に試行実施した年金相談事項管理システムについて、必要な改善を講じた上で平成23年度早期に全国の年金事務所に展開を図る。
- ⑥ 年金相談センター（街角の年金相談センター）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。
- ⑦ 民間施設等を利用した常駐型出張相談所の運営委託について検討する。
- ⑧ 年金事務所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、社会保険労務士会等と連携・協力した相談事業を実施する。
- ⑨ 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。
- ⑩ 年金相談担当者のブロック本部内及び事務所内研修の実施並びに年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施を図り、研修講師、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。

(イ) 平成23年度実績の概要

- ・コールセンター支援システムにおいて相談事項を作成する際の入力補助機能（テンプレート）への相談事例の追加及び通知書等の再発行依頼票の改善等を行うことにより、事後処理時間を短縮（平成23年3月13.8分、平成24年3月11.4分）し応答呼数を増加化
 - ・大量に送付する通知書（年一通知23年6月、振込通知書（介護保険料変更）及び扶養親族等申告書23年10月、源泉徴収票24年1月等）による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付及び源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み（3回）による総呼数の平準化
 - ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を導入（平成24年1月から実施）
 - コールセンターの応答率は、年金の支払、各種通知の発出時期等の要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動します。とりわけ平成23年度は、4月に施行された障害年金加算改善法に関する通知（200万件）、6月のマイナススライド通知（3,940万件）により、例年になく総呼数が大幅に増加し、この時期応答率も大きく低下しました。しかし上記の取り組みを進めることにより、その後、応答呼数の増加、総呼数を抑える効果があらわれ、結果として平成23年度の応答率は60.1%（平成22年度57.1%）と改善しました。特に、混雑時期である下半期（11月から3月）の応答率については、81.1%（平成22年度の同時期は57.3%）と大幅な改善がされています。（なお、総呼数には、電話はつながったものの利用ガイダンス中にお客様の方から切電されたものも含まれています。）
 - 年金相談事項管理システムについては、平成22年度における年金事務所での試行的実施の結果を踏まえ、必要なシステム改善を図り、全国展開を行いました。（平成23年6月実施）
これにより、相談対応時に相談事項を入力し、データベースに登録することで、「年金相談・手続受付票」（紙）の記載に替えて、相談事項の登録、管理が行えるようになり、相談業務の効率化を図りました。
 - 全国51か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ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、以下の取り組みを行いました。
 - ・相談センター職員に対する研修について、年金事務所での研修材料（テキスト、テスト、WM研修用モデル等）の提供
 - ・全国社会保険労務士会連合会で実施している「年金マスター」研修の支援
 - ・社会保険労務士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施
 - 来訪相談窓口の混雑が著しい都市部、及び人口年齢構成による相談需要があり、今後の来訪相談窓口の混雑が見込まれる都市部（川越、八王子、足立、江戸川、藤沢）並びに出張相談ニーズが高い都道府県（秋田、三重、香川、愛媛、鹿児島）といった地域バランス等を考慮し、10か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成23年7月から順次設置）
 - 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区町村の庁舎や、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。
- | | 平成22年度 | 平成23年度 |
|----------|----------|----------|
| 出張相談実施回数 | 7,958回 | 8,332回 |
| 相談者数 | 148,258人 | 147,761人 |
- (注) 表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談（出張相談回数816回、相談者数18,620人）の実績を含んでいます。
- 市区町村における端末装置の設置数については、そ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16市区町村増え、平成24年3月末現在で298市区町村となりました。（再掲）
 - 相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。
 - ・新規年金相談窓口担当者の研修用として、年金相談マニュアル（入門編）の見直しを行うとともに、DVDテキスト（高齢、遺族、障害）を作成（平成24年2月、3月実施）
 - ・ブロック本部及び年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有

(ウ) 日本年金の自己評価

(エ) 厚生労働省の評価

(ア) 平成23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23年度実績報告書(要約)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>効と思われるものについて全国展開（平成24年3月実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、画面変遷、年金額試算ケース、氏名検索などの各被保険者記録照会画面の追加等のデモシステムを改善。また、相談担当者研修促進のため、研修用デモシステムをインストールして相談担当者研修に活用するパソコンを配布するとともに、研修用デモシステムインストール用CDを配布（平成23年12月実施） ・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、集合方式による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など効果的な研修を実施（平成23年4、10、11月、平成24年2月実施）また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施（平成23年7月から随時実施） ・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、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、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。（平成23年4月、7月、10月、平成24年1月実施） ・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題及び班別討議を行い相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方等について研修を実施（平成23年8月実施） 		
<p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>(2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① 社会保険事業の効果的な周知活動</p> <p>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。</p> <p>イ 次のような施策目的に沿った分かりやすい周知活動を充実する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、保険料免除制度、学生納付特例制度、若年者納付猶予制度、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 ・ 合算対象期間（カラ期間）、任意加入制度など年金受給資格についての周知活動 <p>ウ 年金委員、社会保険労務士等の協力・連携による周知・理解を推進する。特に、年金委員に対しては、地域</p>	<p>○年金制度の概要や届出手続等に関する事項、制度改正事項（年金確保支援法）は、ホームページに 制度周知用リーフレットやQ&A等を掲載するとともに、年金事務所等の窓口にてリーフレット等を設置し、周知を行いました。</p> <p>○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） （年度末の実績数値については、現在とりまとめ中）</p> <p>○年金委員の活動促進のために以下のような措置を講じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金委員に対しては、委員研修を実施するとともに、ホームページに掲載の「年金委員のページ」を活用して情報提供に努めました。また「年金委員のページ」は、レイアウトや掲載情報を刷新し、見やすさや操作性を向上しました。（平成23年10月） ・ 年金委員の活動支援の一環として、退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」を作成し配布しました。（平成24年3月） ・ 平成22年度に引き続き、年金委員研修会等で年金委員から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。 ・ 年金委員の委嘱手続きの簡素化等（例：「職域型年金委員」に係る年金委員証明書の簡素化、本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大等）について年金局に要望しました（これを受け、平成24年4月に事務の簡素化が実現）。 ・ 年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められる年金委員に対する表彰制度を創設し実施しました。（平成23年11月）（なお、年金委員への厚生労働大臣表彰についても、厚生労働省に対し要請を行いました） <p>○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした以下のような取り組みを平成24年4月から展開していく方針を各ブロック本部・各年金事務所に示しました（平成24年2月）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた動員活動 ・ 地域の関連団体（社会保険労務士会、教育関係機関等）や自治体と連携した周知・啓発活動 ・ 高校生、大学生向けの国民年金適用動員材料として「知っておきたい年金のはなし」を作成（平成24年3月）（再掲） ・ 退職された方への年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」を作成し配付しました（平成24年3月）（再掲） <p>○公的年金制度の内容やメリット、各種手続き等に関する「年金総合パンフレット」、「国民年金・厚生年金被保険者のしおり」、「学生納付特例パンフレット」、「厚生年金保険・健康保険制度のご案内（事業所向け）」等をホームページに掲載するとともに、年金事務所や市町村の窓口等を通じて周知しました。</p> <p>○平成23年度「ねんきん月間」の取り組みとして大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び広く一般市民を対象とした年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。（再掲）</p>	<p>評価：A</p> <p>○年金制度の内容、手続、国民年金保険料納付方法、制度改正等について、ホームページや年金事務所窓口リーフレット等により情報提供に努めました。</p> <p>○年金委員活動の活性化を図るとともに、地域における年金情報の充実のためのパンフレット（若者向け）やガイドブック（退職者向け）を新たに作成しました。</p> <p>○ねんきんネットについて、活用促進策を講じるとともに、年金額試算等の機能拡充を図りました。</p> <p>○ホームページについては、「今月のご案内」、「お客様のひろば」及び年金事務所窓口混雑状況のリアルタイム表示などを新たに掲載し、タイムリーな情報提供に努めたほか、視力の弱い方に配慮したページを前年度より2割増やしました。また、国税庁のタックスアンサーも参考に「年金Q&A」の改善を図りました。なお、「年金Q&A」にアンケート機能を追加してお客様の声を反映するように努めました。</p> <p>さらに、平成24年3月末には、閲覧者が「使いやすく・分かりやすい」ホームページを目指して全面的な見直しを行いました。</p>	<p>評価：A</p> <p>○社会保険事業の効果的な周知活動については、</p> <ol style="list-style-type: none"> 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22年度同様） ②年金委員活動の活性化を図るとともに、地域における年金情報の充実のためのパンフレット（若者向け）やガイドブック（退職者向け）の新たな作成 ③年金記録の提供については、被保険者に対し「ねんきん定期便」を送付し、また、「ねんきんネット」については、活用促進策を講じるとともに、年金額試算等の機能拡充を図る等の取組を実施した。 <p>○引き続き、分かりやすい情報提供の推進については、情報を受ける側の立場に立って、改善を図られた。また、自治体、全国・都道府県の社会保険労務士会との連携及び適切な情報提供に努められた。</p>

(ア) 平成23年度実績及び計画の概要	(イ) 平成23年度実績(計画)の概要	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>や職域における制度や手続きの周知、年金記録確認の呼びかけ等についての協力を得るため、研修やHPを通じた情報提供等の支援を行う。</p> <p>エ 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。特に11月の「ねんきん月間」において、年金出張相談や大学生等に対する学生納付特例手続きの周知活動を集中的に行う。</p> <p>オ 分かりやすく利用しやすいホームページとするため、以下のような改善に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 知りたい情報に簡単にアクセスできるように、タイトルは掲載内容をイメージしやすいものとし、画面構成も工夫する。 ・ 視力の弱い方に配慮した音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたページを増やす。 <p>カ 国税局の tax-answer に倣い、適用・徴収に関するFAQも含めた pension-answer (仮称) をホームページ上に構築することを検討する。</p> <p>② 年金個人情報提供の充実</p> <p>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。なお、「ねんきんネット」のユーザID・パスワードを取得するための「アクセスキー」を「ねんきん定期便」を活用して全被保険者に配布する。</p> <p>イ 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供により、前記I(7)に記載のとおり、サービス向上を図るとともに、年金記録問題への活用を図る。 <p>ウ 個人あて文書の未送達防止を図るため、住民票コードの収録促進など、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。</p>	<p>○平成24年3月末にホームページの全面的な見直しを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新しいホームページは、デザインを一新して、対象者別や目的別またはキーワード別に情報を検索できるようにして、閲覧者が「使いやすく・分かりやすい」ホームページを目指しました。 <p>○なお、これに先立ち、従来のホームページについて、分かりやすく利用しやすいホームページにするため、以下のような改善を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タイトルは、掲載内容をイメージしやすいものとするため、平易な表現を用いるように努めました。また、内容についても、わかりやすくするために、大段落や中段落を用いるなどして画面構成も工夫しました。 ・ ツイッターでの情報発信において、すぐにアクセスできるように、ツイッターの画面にホームページのアドレスも記載しました。 ・ 視力の弱い方に配慮したページ（音声読み上げなどにも対応する文字で構成されたもの）を、前年度より2割（約800ページ）増やしました。 ・ 「年金Q&A」にアンケート機能を追加して、お客様の意見をホームページ改善に役立てるようにしました。 ・ 「全国の窓口」に「リアルタイム表示」を掲載（首都圏48事務所で先行スタート）して、年金事務所の混雑状況をお客様が把握できるようにしました。 ・ 「今月のご案内」を掲載して、お客様にタイムリーな情報をお知らせするとともに、すぐにホームページの掲載場所にアクセスできるようにしました。 ・ 「お客様のひろば」を掲載し、お客様から寄せられたエッセイや絵画などをご紹介しますようにしました。 <p>○国税庁のタックスアンサーも参考に、ホームページの年金Q&Aについて相談の種類別に類型化しキーワード検索、見出し項目表示、関連Q&A表示、アクセスランキング表示の追加し、検索しやすいよう工夫しました。</p> <p>○加入者に送付する「ねんきん定期便」に、ユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を同封（約6,525万件）するとともに、年金事務所等の窓口で年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を平成23年11月より開始しました。こうした取り組みにより、平成23年2月末の事業開始以来、平成23年度末までのユーザID発行数は約78万件となり、記録照会件数は約144万件となりました。（再掲）</p> <p>○平成23年10月に以下のような「ねんきんネット」の機能追加を行いました。（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に応じた条件にもとづいて、年金額の試算を可能としました。 ・ 国民年金の特殊台帳とコンピュータ記録の突合せにおいて、誤りの可能性のある死亡者の記録（約5万件）について検索することを可能としました。 ・ 保険料納付済額や脱退手当金の支給記録を確認可能としました。 <p>○自宅でインターネットがご利用できない方に対して、以下の対策を講じました。（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成23年10月から、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話いただければ、年金記録を送付することを可能としました。 ・ 「ねんきんネット」未実施の市区町村に対して、国民健康保険業務での使用を可能とするなど利便性を高めることにより、約500の市区町村の協力をいただきました。 ・ 約200の郵便局で年金記録の交付業務を実施していただきました。 <p>○年金通帳については、平成23年8月に厚生労働省と共に「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会」を立ち上げ、計5回の会議の中で、関係者ヒアリングや公聴会、国民へのアンケートを実施し、電子版「ねんきん定期便」の活用や、ねんきんネット上に年金記録を通帳形式で表示する「e-年金通帳」(仮称)について提言をいただきました。電子版「ねんきん定期便」については、平成24年4月からスタートしています。（再掲）</p> <p>○また、平成25年1月を目途に実施を予定している「気になる記録の確認キャンペーン」の一環として、未統合記録について「ねんきんネット」により氏名や事業所名による検索が可能となるよう、開発を進めています。（再掲）</p>		

(ア) 平成23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23年度計画の実績(注)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>○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提供し、住所変更が必要な方には、朱書きにて補正した住所一覧表の提出をもって住所記録の整備を行いました。(平成23年4月から平成24年3月 18,462件)</p>		

(ア) 平成23年度実績及び計画の概要	(イ) 平成23年度実績及び計画の概要	(ウ) 日本年金協会の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p> <p>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」の実現に努める。</p> <p>② お客様向け文書の改善 お客様向け文書モニター会議において、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。</p> <p>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、各年金事務所長等から、サービスや業務改善の取組について募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、全国展開が相応しい取組について全国展開を推進する。さらに、各年金事務所やブロック本部に設置しているサービスリーダーの活動を通して、全国の年金事務所等におけるサービスの均一化に努めるとともに、サービス改善を図る。 また、職員提案制度に基づく改善や</p>	<p>○ サービスリーダーの設置とサービスチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置しました。 ・ また、サービス関連項目のチェックリスト（例：「お客様へのお約束10か条」や「最新の未統合記録の解明状況」の揭示、待ち時間の表示等）に基づき、事務所内のチェックを実施しました（平成22年6月～）。 ・ サービスチェック項目の見直しを実施しました。（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）（平成23年9月）。 <p>○ お客様向け文書モニター会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善しました（平成22年4月～）。 ・ 一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました（平成23年3月～）。 ・ 開催実績（平成23年度）：10回開催、11件審査（新規2件、既存9件） <p>○ お客様向け文書審査チーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を開催しました（平成22年1月～）。 ・ 開催実績（平成23年度）：45回開催、68件審査（新規47件、既存21件） <p>○ わかりやすい文書づくりのための組織内スキル向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「わかりやすい言葉置き換え例集」（平成22年1月作成）については、一般の方からの意見集約を踏まえ、内容を改訂（平成22年11月）し、これを平成23年度にも引き続き周知、活用しました。 ・ お客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点を整理したガイドライン（平成22年12月）を、各担当部が文書審査依頼を登録する際の注意点や、ホームページの検索表示方法などを追記改訂しました（平成24年3月）。 ・ また、文書デザイナーのアドバイスを集約化、普遍化した「別冊文書レイアウトの実践」を併せて作成し、活用の周知を図りました（平成24年3月）。 ・ 文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修」（平成24年4月実施予定）の実施計画を策定しました（平成24年3月）。 <p>○ お客様の声の収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、寄せられたご意見・ご要望については全件本部にて集計分析実施後、これらの結果を踏まえてお客様サービスおよび業務改善へ反映させています。なお、平成23年4月から平成24年3月までに寄せられたご意見・ご要望は659件となっています。 ＜機構全体のご意見・ご要望からの改善＞ [平成23年度：改善提案33件中、26件改善実施済]（設立からの改善検討72件、改善実施済49件） 具体例 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「年金の受取口座をネット銀行としたい」というご意見から、口座番号を明らかにすることができる書類として、キャッシュカード及びネット銀行のインターネットからプリントアウトしたものを可とした。 ・ 「裁定請求時の添付書類として提出する戸籍謄本の原本を返却してほしい」というご意見から、所属長が原本証明を行い、コピーして返却することを可とした。 ・ 「窓あき封筒の小窓部分のセロハンがゴミとして分別が必要」というご意見から、紙と同時に廃棄できるグラシン紙に変更した。 <p>○ サービス・業務改善コンテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各年金事務所等からサービス改善および業務改善の取り組みについて募集、評価表彰を行い全国展開を推進するために、サービス・業務改善コンテストを実施しました（平成23年12月）。 ・ 平成23年度コンテストの全国展開の例 ① 徳島南年金事務所「年金相談対応職員を増やそう！キャンペーン」 <ul style="list-style-type: none"> ・ 内容：年金給付課経験者や相談対応経験者による登録制で、年金相談コーナー・窓口担当者と 	<p>評価：A</p> <p>○ お客様サービス向上の取り組みとして、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み（お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、サービス・業務改善コンテスト等、年金事務所お客様モニター会議、コールセンターアンケート調査等）を実施しました。</p> <p>○ お客様向け文書モニター会議においては、文書デザイナーを起用し、文書作成のプロからの意見を取り入れる仕組みを作りました。また、お客様向け文書を作成する際の参考書「お客様向け文書」作成ガイドラインのリニューアルや「別冊文書レイアウトの実践」を作成し、よりわかりやすい文書作成をできるようにしました。</p> <p>○ お客様満足度アンケート等については、ニーズに応じた調査項目の改善等を行うとともに、新たにコールセンターに関するアンケート調査も行いました。なお、これらの調査結果に基づき、相談やサービスの一層の改善に努めていくこととしています。</p> <p>○ 接遇向上面においては、お客様の意見や現場の意見を反映させた「マナースタンダード実践テキスト」のリニューアル版を作成（クッション言葉の活用、積極的傾聴のすすめ等）するとともに、接遇研修においても、恒常的かつ継続的な研修を実施しました。なお、22年度に加入した「特殊法人等苦情相談連絡協議会」において世話人法人として24年1月に総会を開催するとともに、他社事例を研究しました。</p> <p>○ 今後も、機構の基本理念を達成するために、より一層のサービス向上への取り組みと努力をしていきたいと考えています。</p> <p>○ 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「サービス・業務改善コンテスト」、「職員提案制度」及び「身近な業務改善の取り組み」を通じ、業務改善に寄与するとともに</p>	<p>評価：A</p> <p>○ お客様サービスの声を反映させる取組として、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、サービス・業務改善コンテスト等、年度計画に基づく取組を着実に実施した。</p> <p>○ また、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様向け文書モニター会議における文書デザイナーの参画、 ・ コールセンターに関するアンケート調査の実施等、年度計画を上回る取組を着実に実施した。

「ア」平成23年度業務改善の取組の重点	「イ」平成23年度業務改善の取組	「ウ」日本年金機構の取組	「エ」厚生労働省の取組
<p>身近な業務改善の取組を推進する。</p> <p>④ お客様の声を集約 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定期的に公表する。また、お客様の声を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのシステムについて、23年度中目途に構築する。さらに、年金相談事蹟管理システムとの統合化を検討する。</p> <p>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、必要な研修の充実を図るとともに、機構のマナースタンダードを基本とした接遇研修を適宜実施する。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>アで指導を受けながら上達を目指す。</p> <p>②三原年金事務所「保留文書等の進捗管理BOX設置」 ・内容：全職員の保留BOXを作成、配置。保留文書等をクリアファイルに1件ずつ保管し、保留期間を識別しやすいようにクリアファイルを色分けする。</p> <p>○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」については、すべての提案について個別に評価し、その結果をフィードバックしています。なお、投稿された提案 485 件のうち、「インターネット公売の実施」、「年金請求書等の記入見本・送付書・添付書類一覧の作成」等、52 件をサービス改善・業務改善につなげました。</p> <p>○サービスリーダー会議 ・各ブロック本部担当部長及び担当者出席のもと、サービス改善の一体的促進を図りました(平成23年10月)。</p> <p>○年金事務所お客様サービスモニター会議 ・普段年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善についてのご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国15か所の年金事務所を実施。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10月～平成24年1月) ・「年金事務所お客様サービスモニター会議」でのご意見と機構での取り組みの例 ①「年金に関する世代別の副読本やチラシなどを作成して欲しい」とのご意見に対し、退職後の年金手続きを解説した「退職後の年金手続きガイド」や若い世代向けに年金制度を解説した「知っておきたい年金のはなし」の冊子を作成するとともに、機構ホームページに掲載しました。 ②「年金委員への研修実施要請」「年金委員への表彰の継続要望」のご意見に対し、平成24年度には全国及び各ブロック毎の研修を計画するとともに、年金委員表彰についても引き続き機構としての表彰を実施する予定です。 ③「各教育段階に対する公的年金制度周知」については、平成24年度の地域年金展開事業として中学校・高等学校・大学での公的年金制度周知の取り組みを進めます。(厚生労働省年金局へも文部科学省との連携を要請しました) ④お客様向け文書関連で「わかりやすい書類を作成して欲しい」というご意見に対しては、引き続きお客様文書モニター会議や文書審査チームにおいて改善していくとともに、機構の文書作成基本マニュアル「お客様向け文書」作成ガイドラインのリニューアル、より具体的に理解できるように改善例を使って説明した「別冊文書レイアウトの実践」を新たに作成するとともに、機構職員の文書作成スキルアップを目的とした「文書作成研修(平成24年4月実施)」を企画しました。</p> <p>○また、職場ごとに、職場環境や仕事の進め方、お客様サービス等の改善を進めるための、「身近な業務改善の取り組み」については、5,605 件の取り組み報告があり、このうち「レイアウトの工夫による相談ブースの増設」等の成果があった取り組みについては、他の職場の参考になるよう機構LANに掲載し、全国展開を図りました。</p> <p>○平成22年12月において「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・事務処理誤り及び事蹟管理を含む)基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを平成23年10月に見直しました。年金相談事蹟管理システムの統合化は初期計画に織り込み開発、さらにホームページからのメールによるお客様からのご意見・ご要望及びコールセンターにおける事蹟の取り込みを含め同時稼働とすることにより平成25年9月稼働を目的に構築することとしました。</p> <p>○お客様満足度アンケート調査及び外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査 ・全国の年金事務所及び街角の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。なお、新たに年金請求に関する質問やねんきんネットに関する質問を加える等、アンケートの改善に努めました。(平成24年1月実施) ・また、全国の年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口業務並びに年金事務所の電話対応業務における「お客様へのお約束10か条」の取り組み状況を把握し、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。本調査においても、調査項目についてより客観的に評価できるよう評価基準を見直すとともに、調査項目についてより適切に評価できるよう窓口相談員の回答を想定したシナリオを設定するなど、調査の改善を行いました。(平成24年1月～2月実施)</p>	<p>に、全国の職場で共有化を図るなど、重要な役割を果たす制度として定着していきます。</p>	

(ア) 平成23年度計画の進捗の状況	(イ) 平成23年度実績報告書(要)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
	<p>・更に、コールセンターについて、新たに、お電話頂いたお客様にはがきを送付するお客様満足度調査を実施しました。(平成24年1月実施)</p> <p>○マナースタンダード研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より充実したマナースタンダード(接遇)が実践できるように、お客様満足度アンケート調査や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を行い(平成23年10月)、今回の変更点を中心に解説する「マナースタンダード研修」を全国9ブロック本部にて実施しました。(平成23年10月～平成24年1月) ・また、よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD(研修部主導・サ推部監修)」を作成し、全拠点へ配布しました。(平成23年4月) <p>○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、10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の反映状況を紹介するほか、現場の第一線の職員からのメッセージを紹介するなどの工夫を凝らしました。</p> <p>また、特集記事として、東日本大震災における日本年金機構の取り組み状況やお客様へ自分の人生と年金制度の関わりを分かりやすく伝えるため「ライフステージと年金」を作成しました。</p> <p>作成にあたっては、見やすく、読みやすい内容とするため、漢字の多用や一般的に難しいといわれる年金制度に関する言葉を専門用語の解説を加え、できる限り理解しやすい表現とし、図表やグラフを多く用いました。</p> <p>○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。</p> <p>運営評議会においては、10月6日に「公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取り組みの強化について」の提言が取りまとめられました。この提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省における取り組みや支援を要する事項については、対応の検討を依頼しました。</p>		

<p>6 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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（CD-R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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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%</p> <p>6 電子申請等の推進に関する事項</p> <p>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周知活動や手続に使用可能な磁気媒体の拡大（CD-R又はDVD）を図る。</p> <p>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る。</p>	<p>○電子（媒体）申請の利用促進に向け、以下の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年12月より、事業主が届出手続に利用する電子媒体の拡大について、FD・MOに加え、CD・DVDを利用できるようにしました。 ・平成23年9月から11月にかけて、事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や活用方法のお知らせを同封しました。さらに、平成24年2月に、電子媒体申請の利用動奨用チラシを作成し、事業所に対する総合調査時等において利用動奨に努めました。 ・毎月、全国社会保険労務士会連合会と電子申請の利用促進に係る意見交換を実施し、電子申請フェア（主催：全国社会保険労務士会連合会、後援：厚生労働省・総務省）等を通じて全国の社会保険労務士に電子申請の利用動奨を実施していただきました。 ・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について、平成25年4月の実施に向けて、平成24年1月に基本計画書を作成し、同年3月にシステム開発に着手しました。 ・平成23年7月より、年金受給者の住所変更届、死亡届について、住基ネットからの情報を活用することにより届出を省略し、利用者の負担軽減を図りました。 <p>○平成23年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）については、60.4%（主要9手続）となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める計画値65%を下回りました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○上記のような取り組みを行った結果、電子申請の利用率は昨年度から1.7%増加したところですが、電子媒体申請の利用率については1.9%減少し、結果として、主要9手続に係る平成23年度の電子申請利用率（電子媒体申請を含む。）は60.4%となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定める目標値65%を下回りました。</p> <p>○なお、政府において策定されている「オンライン利用拡大行動計画」は、平成24年5月25日に改定されており、改定後の計画における平成23年度の目標数値57.6%（16手続）に対しては、56.8%の実績となっています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○主要9手続に係る平成23年度の電子（媒体）申請利用率は60.4%の実績となっており、目標値65%を下回った。また、政府において新たに策定された「新たなオンライン利用に関する計画」に基づく重点手続（16手続）の平成23年度の目標値57.6%に対しては56.8%の実績値となっている。</p> <p>○年金受給者の住所変更届、死亡届については、平成23年7月より住基ネットからの情報を活用することにより届出省略を実施しており利用者の負担軽減が図れている。</p> <p>○定期的（月1回）に、全国社会保険労務士会連合会との意見交換会を行い、電子（媒体）申請の問題点等の把握と改善に努める等、電子（媒体）利用推進に関する取組を行った。</p>
---	---	---	--

(ア) 平成22年度実績の概要	(イ) 平成23年度実績の概要	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル（業務処理要領）の精緻化や組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</p> <p>① お客様と直接接する年金事務所等第一線の職員からの要望などを踏まえ、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き、各種の取組を進める。</p> <p>特に、バーコードを活用した各種届書等の受付データ進捗管理システムについては、平成24年度導入に向けシステム開発等の作業を進める。</p> <p>② 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る。</p>	<p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るための取組を進めました（平成23年度中に改善措置を講じた業務改善工程表の項目：26件）。また、これまでの取組状況を踏まえ、平成24年3月にそれぞれ改定を行いました。</p> <p>○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。</p> <p>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。（平成23年10月実施、受講者数39人）</p> <p>○機構LANを活用し業務処理マニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みについて利便性の向上を進めました。</p> <p>○年金事務所等で実際に使用されているパソコンツールやチェックシートなどの業務支援ツールのうち、特に業務の効率化や事務処理誤りの再発防止に有効な業務支援ツールの全国展開を図るため、平成24年3月に厚生年金徴収業務を対象として利用状況の調査を実施しました。（今後、他の業務についても順次調査を行うこととしています。）</p> <p>○受付進捗管理システムについては、平成23年10月から全国に先立ち、健康保険・厚生年金保険業務に限定して栃木県内の事務センター及び年金事務所において先行実施し、システム検証等を行うとともに、職員からの意見要望を踏まえ、平成24年10月からの全国導入に向けて、システム構築を進めました。</p> <p>○年金受給者に対して同時期に送付している各種通知書について、様式の統一や見直しを行うため、平成23年6月からシステム開発に着手しました。</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、次のシステム改善を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善 ・厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字 ・20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善 ・二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善 ・裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善 <p>○事務センター業務の在り方について、円滑な業務処理の観点から、平成23年4月に取りまとめた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国28拠点において、業務量調査（サンプル調査）を実施（平成23年10月～12月） ・届書のパンチ委託業務について、事務センターから委託業者の作業場までの引き渡し方法として、画像データ転送方式（届書を画像化してデータ送信）を実施（平成23年10月から8事務センターで先行実施、平成24年10月から全国導入予定） ・事務センターにおける届書等の主な不備返戻事例・事由の注意喚起を実施（平成23年12月） ・事務センター及び年金事務所の職員のスキルアップと協力連携促進を図るための相互実践研修を実施（平成24年2月から） <p>○また、事務センターにおける年金裁定業務に係る特定重点事項の確認の徹底を図るため、平成24年度実施に向けた組織的な点検強化の措置を講じました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○前記のとおり、業務改善工程表、システム再構築工程表及び事務処理誤り総合再発防止策に基づく各般の取組を推進しました。また、事務センター業務の在り方について、円滑な業務処理の観点から「事務センター業務の当面の在り方について」を取りまとめ、これに基づく取組を推進しました。</p> <p>○なお、業務改善の効果を上げた具体例として、届書のパンチ委託業務については、平成23年10月から画像データ転送方式を8事務センターにおいて先行実施しているところですが、これにより、委託から納品までに要する時間が短縮（2～3日程度から当日納品へ）されたことなどが挙げられます。また、事務センター業務の在り方については、年金事務所との連携強化や役割分担明確化等の取組を進めており、サービススタンダードの達成率も改善しています。また、事務所と事務センターとの相互実践研修の実施について、研修に参加した多くの職員から、業務運営上、年金事務所・事務センター間の連携を図る上で有意義であり、今後の業務の効率化につながるものであるとの報告がありました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムを改善、 ・災害時等における年金の支払いを確実に行うため、年金の暫定支払環境を関西圏に移設する等の各種取組を着実に実施した。 <p>○また、受付進捗管理システムについては、平成23年10月から全国に先立ち、一部事務センター・年金事務所において先行実施し、システム検証等を行うとともに、職員からの意見要望を踏まえ、平成24年10月からの全国導入に向けて、システム構築の作業を着実に進めた。</p> <p>○事務センターにおける業務処理については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・届書のパンチ委託業務における画像データ転送方式の実施 ・事務センターと年金事務所との相互実践研修の実施 <p>等の取組を通じて、業務処理の一層の効率化や標準化を着実に進めた。</p>

(ア) 平成23年度計画及び評価の視点	(イ) 平成23年度実績(借入)の視点	(ウ) 日本年金の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人件費について、年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、必要に応じ、効率化を図る。</p> <p>② 一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費について、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る。</p>	<p>○「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律」の成立を踏まえた平成24年3月の厚生労働省からの要請を受け、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置の実施について、役員報酬規程及び職員給与規程の改正準備を進めました。</p> <p>○効率的な執行を進めるため、22年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達の実施によるコスト削減、借り上げ施設の借料の引き下げといった取り組みを行いました。また、職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、研修や会議の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。</p> <p>○一般管理費(人件費を除く。)の執行額は、予算額(176.3億円)を49.0億円(27.8%)下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、17.3億円(予算額の9.8%)です。中期計画期間内の削減目標12%(22年度比)に向けて効率化を図っています。</p> <p>○業務経費(人件費を除く。)の執行額は、予算額(2,096.0億円)を263.6億円(12.6%)下回りました。このうち、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、124.1億円(予算額の5.9%)です。中期計画期間内の削減目標4%(22年度比)に向けて効率化を図っています。</p>	<p>評価:A</p> <p>○一般管理費及び業務経費については、複数年契約(660件)の実施(調達計画額に対し11.7億円の削減)、業務用車両(486台)や事務処理機器(371台)の本部での一括調達(調達計画額に対し5.0億円の削減)、借り上げ施設(27件)の契約更新時の借料の引き下げ(更新前の借料に対し0.4億円の削減)や会議及び研修の場(計11回)において、入札や価格交渉によるコスト削減や情報共有による適切なコスト管理の必要性を周知するなどコスト意識の徹底を図ることにより、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17.3億円(予算比9.8%減)、業務経費は124.1億円(予算比5.9%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、執行の効率化を実現することができました。</p>	<p>評価:B</p> <p>○一般管理費及び業務経費の執行にあたっては、一般競争入札が概ね計画どおり実施できており、複数年契約の実施や業務用車両、事務処理機器(裁断機・シール貼付機)の本部一括調達などの工夫によりコスト削減に努めた。</p> <p>○加えて、光熱水量等の使用状況を全国共有フォルダで管理するなど、コストの可視化とともにコスト意識の徹底を図る取組が行われた。</p> <p>○なお、コストの可視化の取組については、単純な情報共有のみではなく、経費削減に繋がる取組となるよう、更なる工夫と活用方法について検討していただきたい。</p>

(イ) 平成23年度の自己評価	(ロ) 平成23年度の自己評価	(ハ) 平成23年度の自己評価	(ニ) 民生委員の自己評価
<p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>3. 外部委託の推進に関する事項</p> <p>① 納付督促等の外部委託について引き続き推進する。また、年金相談センターの業務について、引き続き全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>② 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。</p> <p>③ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。</p> <p>④ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。</p>	<p>○「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を行いました。</p> <p>○平成23年度においては、全国61か所の年金相談センター（街角の年金相談センター51か所、常設型出張相談所10か所）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、引き続き国民年金保険料の納付督促業務及び免除等勸奨業務の外部委託（市場化テスト）を行いました。</p> <p>○平成23年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約331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2件となっています。高度のノウハウ、専門的な知識、高い技術力を必要としない印刷、発送、入力業務など残りの329件については、最低価格落札方式または随意契約により外部委託を行いました。</p> <p>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。</p> <p>○内部監査による事後チェックとして、契約締結された外部委託案件について、会計規程等に基づき審査及び承認等が適切に行われているか調達プロセス監査の中で検証しました。この内部監査は、平成23年9月までの契約案件について実施済みです。なお、10月以降の契約案件については、平成24年度下期に実施予定です。</p> <p>○サービス品質を確保するため、標準仕様書に求めるべきサービス品質を記載し、この標準仕様書に基づき、業務の外部委託の全ての契約につ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いました。</p> <p>○平成22年度中に契約が終了した概算所要見込額1億円以上の外部委託（業務の外部委託18件とシステム開発等の外部委託10件）について、実績及び評価結果をホームページにて公表しました。</p> <p>これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できたと認められますが、一部の事業者・業務について、担当部署による外部委託管理体制の強化（進捗管理、モニタリング、ブロック本部のチェック体制等）が必要との改善指示を行いました。（改善指示を行った外部委託業務については、次回契約において、委託要領に「業務品質に関するブロック本部による随時の抜き打ち調査」を盛り込む等、改善を図りました。）</p> <p>○平成23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、年金電話相談業務など49件について複数年契約を行いました。</p> <p>特に、コールセンター業務については、総合評価落札方式の業者選定による高度な運営スキルの確保及び複数年契約の締結によるオペレーターのスキルの向上が図られ、ひいては、継続的な各種施策の実施により、オペレーターの平均処理時間の短縮（平成22年度13.0分→平成23年度12.6分）等の効果につながっています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○国民年金保険料の納付督促・免除等勸奨業務の外部委託は、平成22年度に引き続きすべての年金事務所において実施しました。本部においても定期的にヒアリングを実施し、実績向上に向けた要請・指導を行いました。また、平成24年10月の契約更改に向けて、官民競争入札等監理委員会の評価等を踏まえ、仕様書（実施要項）の見直しを行いました。</p> <p>○委託業者の選定にあたっては、委託業者選定審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、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。</p> <p>○外部委託の実績及び評価結果について、初めて機構ホームページにて公表を行いました。これにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関するPDCAサイクルが確立され、質の向上が図られました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○年度計画に基づき、</p> <p>①全ての年金事務所における国民年金保険料の納付督促業務及び免除等勸奨業務の外部委託（市場化テスト）の実施</p> <p>②委託業者から定期的な報告を求め、達成状況を確認することによるサービス品質の維持・向上等着実に実施した。</p>

(ア) 平成23年度計画及び評価の視点	(イ) 平成23年度実績報告書(他)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 「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。</p> <p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</p> <p>年金制度改革の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>具体的には、「年金記録問題検証委員会」の指摘等を踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直し等を反映した基本設計の修正を行うなどの取組を引き続き進める。</p>	<p>○前年度に引き続き、基本設計の修正などを行う基本設計補完工程として、基本設計補完業務(業務ソフトウェア)を実施しました。</p> <p>○上記の業務は、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の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を確認し、必要な補正を行うことにより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月末に計画どおり業務を完了しました。</p> <p>○また、基本設計補完工程のうち、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は、平成23年2月に委託契約を解除したことから、今後、当該業務を着実に進めるために、それまでの経緯を踏まえて、改めて調達仕様書の見直しなどを実施しました。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、新しい年金制度の検討状況などを踏まえながら、厚生労働省と調整を進めてきました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○基本設計補完業務(業務ソフトウェア)の実施に当たっては、受託者への適切な作業指示や厚生労働省と随時、調整を行うなど円滑に業務を進め、予定どおり業務を完了することができました。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの見直しに向けた今後の進め方については、新しい年金制度の検討状況などを踏まえながら、引き続き厚生労働省と調整を図っていくこととしています。</p>	<p>評価：B</p> <p>○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円滑な実施に向けた受託者への作業指示、調整などに適切に取り組んだ。</p>

(ア) 平成23年度計画及び実績の概況

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】

○ 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。

【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、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。

- 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に努める。
- ② 調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札（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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。

(イ) 平成23年度実績の概況

○ 「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部毎に実施した会計事務研修等を活用し、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に努めました。
また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。

○ 契約予定価格が少額のものを除いた競争入札件数の占める割合は、64.1%でした。しかしながら、「複数年契約を前提にした入札により契約を行った2年目以降の契約、事務室等の賃貸借の更新契約及びビルの指定清掃業者並びに指定工事業者との契約」（320件）及び震災への対応を速やかに行うため緊急的に随意契約をしたもの（14件）を除いた場合は、80.3%となっています。また、随意契約の中に、競争入札した後の不落随契（31件）や競争性のある企画競争及び公募（5件）が含まれています。

	23年度実績	23年度（補正）	22年度実績	22年度（補正）
一般競争入札の割合	64.1%	80.3%	66.6%	80.5%
一般競争入札	1,061件	1,061件	1,143件	1,143件
随意契約	595件	261件	574件	276件
計	1,656件	1,322件	1,717件	1,419件

※補正：随意契約のうち契約の性質等からやむを得ないものを除いたもの

○ 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、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなど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に努めたほか、複写機の賃貸借等の一括調達や複数年契約を推進した結果、削減率は目標とした10%を上回り17.1%となりました。

	23年度実績	22年度実績
削減率	17.1%	28.2%
調達計画額	161,703百万円	104,826百万円
削減額	27,602百万円	29,612百万円

○ 複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務など660件（22年度：595件）の複数年契約を締結しました。なお、23年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約660件の削減額は、1,167百万円、削減率では8.8%となっています。

(ウ) 日本年金機構の自己評価

評価：B

○ 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、少額の契約を除いて、平成23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、64.1%となり、目標とした80%を下回りましたが、震災の影響や契約の性質からやむを得ないもの等を考慮すると80.3%となっており、調達における競争性、透明性は確保できたものと考えています。

○ 前述のとおり、平成23年度においては、年間調達計画額（161,703百万円）からの削減額は27,602百万円となり、削減率は目標とした10%を上回る17.1%となりました。

(エ) 厚生労働省の評価

評価：B

○ 契約予定価格が少額のものを除いた一般競争入札の割合は64.1%となるものの、事務室等の賃貸借等にかかる随意契約を除いた一般競争入札の割合は80.3%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。

○ 調達計画額からの削減が計画を上回る17.1%となっているが、要因の分析が不足していると思われる。調達計画額の検証や、対前年度実績額との比較など、分析を行い、一層のコスト削減に努められたい。

○ 業務の履行にあたって、調達単位を全国一括又はブロック単位とするほか、効率化や品質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。

(ア) 業務運営の公正性及び透明性の確保	(イ) 業務運営の透明性の確保	(ウ) 内部統制システムの構築	(エ) 業務運営の評価
<p>IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。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。</p> <p>1. 内部統制システムの構築に関する事項</p> <p>「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、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。</p> <p>① 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、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を進めるなど組織風土改革に取り組む。</p> <p>② 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進める。特に、</p>	<p>○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継続的に進めてきました。</p> <p>○組織風土改革の取り組みについては、平成22年10月に理事長直属のプロジェクトチーム「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、「できることから取り組んでいく」との方針の下、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きをおいた活動を展開しました。</p> <p>○組織PTでは、取り組みの4つの柱として、①コミュニケーションを活性化しよう②ほめる文化・感謝する風土を作っていく③人を育てる文化・風土を作っていく④組織力やチーム力を高め、仕事をすすめるよう、を掲げ、各種の取り組みを展開し、平成23年10月には「活動実績報告書」を取りまとめました。</p> <p>○特に、「コミュニケーション活性化」「情報共有」「進捗管理」「業務の効率化・合理化」に資するヒントやノウハウ、実施手順・方法などを各拠点における取り組み事例も交えながら紹介する8つの「仕事を円滑に進めるためのHow toシリーズ」(「朝礼・定期ミーティングの実施方法」「進捗管理の方法」「会議・ミーティング・打合せのあり方」など)、を作成し、職員への周知を行いました。</p> <p>○なお、平成23年11月からは組織PTのメンバーを入れ替え、26名の新メンバー(本部職員17名、ブロック本部職員1名、事務センター職員2名、年金事務所職員6名)による第2期の活動を開始し、特に、「組織風土改革の理念・意義の浸透のための方策」「これまでの具体的な取り組みの普及・浸透」に重点を置いた取り組みを進めています。</p> <p>○また、ブロック本部単位でも若手職員等によるプロジェクトチームを設置し、それぞれ人材育成やサービス改善などの提言を取りまとめました。その提言のいくつかは実現されています。</p> <p>○リスク管理及びコンプライアンス意識の確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」(平成22年10月策定)を踏まえた集合研修や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、役職員の意識改革を図るための取り組みを進めました。</p> <p>○特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信(リスコン通信の発行)や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取り組みを進めました。</p> <p>【参考】平成23年度に実施した主な研修(内部講師による集合研修)</p> <p>①研修センターで開催された管理者研修や新規採用者研修等において講義や演習を実施</p> <p>②5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10月に開催された新任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等の研修を実施</p> <p>③各ブロック本部で開催されている年金事務所副所長会議等の機会を活用し、全9ブロック本部において、年金事務所副所長等に対して不当要求・強度苦情対応や裁判事例の研修を実施</p> <p>④本部のグループ長以上の役職員を対象に、パワー・ハラスメントの実態と防止対策や暴力団等反社会的勢力の排除対策をテーマとした研修を実施</p> <p>⑤その他コンプライアンス問題事案が発生した部署等において個別研修を実施</p> <p>(LANシステム等を活用した研修)</p>	<p>評価：C</p> <p>○組織風土改革については、組織PTによる各種の取り組みや、各拠点におけるそれぞれ様々な取り組みが展開されていますが、平成24年1月に実施した「職員意識調査」では、「組織風土改革で目指す風土が形成され、または、取り組みがおこなわれているか。」という問いに対し、「そう思う」「まあそう思う」と回答した職員は71%、「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答した職員は29%となっています。組織風土改革の理念や意義の理解・浸透を図り、風通しのよい組織づくりに向けた職員の意識改革に、今後も継続して取り組んでいくこととしています。</p> <p>○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。未だ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に浸透・定着したとは言えない状況です。特に、年金事務所において現金を紛失する事案が重ねて発生しており、リスク管理(危機管理)が全拠点において徹底できていない現状も明らかとなっています。</p> <p>○これまでの各種取り組みにより、職員の意識には一定の向上が図られつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取り組みを推進し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。</p>	<p>評価：C</p> <p>○年金事務所における現金の横領や紛失が発生しており、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。</p> <p>○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等各種研修の実施、リスクアセスメント調査の実施と調査結果を踏まえた改善策の実施、「事務処理誤り総合再発防止策」に基づくシステム改善、内部監査結果に基づく是正・フォローアップ等は着実に実施した。</p> <p>○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、システム部門の組織再編や専門人材確保のための取組などシステム管理体制の充実に向けた取組を着実に実施した。</p> <p>○今後、再発防止策の取組を徹底するとともに、リスク管理とコンプライアンス確保に向けより一層の取組が必要である。</p>

(ア) 平成23年度決算の自己評価	(イ) 平成23年度業務報告(中)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の報告
<p>「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」などの取組を着実に実行していくとともに、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、各部署の管理職を対象とした研修を強化する。</p> <p>③ 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。さらに、リスクの顕在化を未然防止するために、KRI(主要リスク指標)によるモニタリングを検討する。 また、地震等の災害時を想定した防災対策や防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。</p> <p>④ 事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成22年7月にとりまとめた「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を進めるとともに、業務の標準化を進める。</p> <p>⑤ 内部監査については、前年度の監査結果を踏まえ、より効果的かつ効率的な監査体制に向けた改善を継続しながら、年金事務所、事務センター及び本部(システム部門及びブロック本部を含む)に対する内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。 内部監査により発見された改善の必要がある事項については、必要に応じて関連部門に対して改善要請を行うほか、その改善状況について継続的にフォローする。 なお、内部監査計画の立案においては、コンプライアンス事案等に係る特別監査及び事実確認調査が必要となる可能性にも配慮する。</p> <p>⑥ 文書管理について、文書の適切な管理・保管を徹底する。</p> <p>⑦ システムの開発、管理及び運用を適</p>	<p>①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 ②全役職員向け機構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)を定期的に掲載 ③平成24年2月から各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信(リスコン通信)を隔月ごとに配信</p> <p>(職場内研修) 各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料と研修講師用の副読本をLAN掲示板に掲示。これらを利用して、各拠点において研修を実施。</p> <p>○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、平成23年7月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。</p> <p>○この調査結果においては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識していると回答した職員が96.2%であるなど、職員一人ひとりにコンプライアンス意識が浸透しつつあることを確認しました。一方で、職場環境については、「職員が上司に報告や相談をしにくいと感じている」職員の割合が、前年度調査の約2割からは改善されているものの、なお、約1割存在していることなど明らかとなりました。こうした調査結果を踏まえ、今後の研修や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。</p> <p>○法令等違反通報窓口制度による通報、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5,979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確認の調査を行い、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組みました。平成23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242件となっており、このうち、23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64件となっています。また、このうちの31件は制裁処分(うち、公表基準に照らし公表した件数21件)を行い、33件は文書による指導などを行いました。</p> <p>【参考1】法令等違反通報制度による通報件数(平成23年度) ・124件(うち外部窓口22件、内部窓口102件)</p> <p>【参考2】調査をした242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 63(22)件 ・そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 143(20)件 ・個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 25(15)件 ・人身事故を伴う交通法規違反行為 11(7)件 ()内はそのうち23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</p> <p>○これらのコンプライアンス問題事案の発生原因を分析するとともに、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行うとともに、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止への取り組みを進めました。</p> <p>○特に、平成23年4月に姫路年金事務所において、職員による現金の横領が判明したことを踏まえ、収納事務の取扱いを見直すとともに、全職員に対する再発防止に向けた研修の実施や年金事務所に対する特別監査を実施しました。また、平成24年1月には奄美年金事務所・3月には貝塚年金事務所において、現金の紛失が発生したことを受けて、全拠点の管理者に対する意識喚起(研修)や本部による全年金事務所を対象にした事前予告なし点検等を実施するとともに、現金管理に関する事務の取扱いを見直すことにより、再発防止を徹底しました。</p> <p>○リスク顕在化の未然防止への取り組みの一環として、KRIによる主要リスクのモニタリング実施に向けて、各拠点から本部に報告されている各種報告書等について、リスク管理の視点からの有効性の検討を開始しました。</p>		

(ア) 平成23年度決算の概要	(イ) 平成23年度決算の概要(注)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>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。</p>	<p>○平成23年10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、平成24年3月に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を検討した上で、年金事務所と事務センターへ3月に指示依頼を发出し、リスクアセスメントの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。</p> <p>○東日本大震災を教訓として、災害時緊急連絡システムの導入及びMCA携帯型無線機の配備等の災害時における通信手段の確保や災害対応用物品を拡充することで、事業継続に向けた対応を行いました。また、事業継続への対応力を高めるため、災害対応要領の見直しを行い、それに関連した「災害時における帰宅困難者の対応」などの手順書を整備し、周知を図りました。地震などの災害時を想定し、平成23年9月から10月にかけて、年金事務所等の各拠点で防災訓練を実施しました。</p> <p>○平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、次のシステム改善を実施しました。(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善 ・厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字 ・20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システムの改善 ・二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理システムの改善 ・裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善 <p>○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。(受講者数39人)(再掲)</p> <p>○平成23年度における事務処理誤りの公表件数は2,347件(旧社会保険庁で発生した585件を含む)と依然として相当な件数となっていますが、可能な限り事務処理誤りの発生を抑制するため、システム改善や業務の標準化の取り組みに一層努めていきます。</p> <p>なお、事務処理誤りの公表件数の内訳を事務処理誤りの区別別で見ると、「確認・決定誤り」が最も多く(990件(42.2%))、以下、「未処理・処理遅延」(347件(14.8%))、「事故等」(297件(12.7%))、「入力誤り」(227件(9.7%))、「誤送付・誤送信」(146件(6.2%))が上位5位を占めています。</p> <p>○平成24年2月15日の年金定期支払において、お客様から提出された「平成24年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」の一部について、委託業者による入力漏れがあり、システム処理が行われなかったことから、約7万人のお客様の所得税が本来額より多く源泉徴収される(総額約17億円)事務処理誤りが発生しました。</p> <p>その後、再発防止のための事務処理の是正措置を緊急実施し、事務処理誤りについての公表、該当するお客様へのお詫び状の発送、過徴収された所得税額の算出を行い、平成24年3月15日の年金随時支払において、支払い(還付)処理を実施しました。また、「平成24年2月の年金定期支払における所得税の課徴収調査委員会」を設置し、事務処理誤りの原因や背景の事実確認及び再発防止策に対する評価を実施し、事務処理全体の検証を行いました。</p> <p>○年金事務所及び事務センターに対する内部監査 平成23年度は、東日本大震災の影響により東北地方等における内部監査の延期を余儀なくされましたが、平成22年度に引き続き事務処理誤りの防止を主目的とする一般監査を可能な限り実施する方針としました。しかしながら、姫路年金事務所における保険料横領事件を受け特別監査を実施することとなり、その後一般監査を実施することになりました。</p> <p>①特別監査の実施 4月に発覚した姫路年金事務所における保険料等の横領事件を受け、同様の事象が発生していないことを確認するため、5月から姫路年金事務所を除く全年金事務所(311年金事務所)に対する特別監査を開始し、同年11月までに完了することができました。</p> <p>監査の結果、姫路年金事務所と同様の横領等が疑われる事象は発見されませんでした。しかしながら、収納の事務・管理に係る不備が多数確認されました。年金事務所に対しては、個別に改善対応を要請するとともに、ブロック本部で開催される年金事務所長等の会議の場を活用し発見事項の横断的展開を図るとともに、実施要領等における取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に対して見直しを要請しました。</p>		

「ア」平成21年度決算の概要	「イ」平成23年度決算の概要	「ウ」日本年金機構の自己評価	「エ」厚生労働省の評価
	<p>②一般監査の実施 一般監査については、上記の特別監査終了後、12月より速やかに再開し、特別監査開始直前に実施した5年金事務所を加え、全79年金事務所及び11事務センターに対して内部監査を実施することができました。この結果、平成21年度(機構設立)以降において、全国の年金事務所の約半数に当たる154の年金事務所に対する一般監査を終了することとなりました。残る年金事務所に対する一般監査は、平成24年度中に完了する見込みとなっています。</p> <p>個々の監査で発見された不備事項等(2,536件)は、実地監査終了時点で年金事務所等の管理者と意見交換を行い、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は、概ね1ヶ月後を目途に監査報告書を出し、改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には、関連所管本部等に対して適宜フィードバックを行いました。改善状況のフォローアップについては、各監査グループが定期的に確認するとともに、監査企画グループが全体の進捗状況を確認しています。(不備事項2,536件中、是正済2,417件、継続取組中119件)</p> <p>○本部等に対する内部監査 本部監査は、以下の7テーマ・部署に対して実施するとともに、平成22年度に実施した監査で発見された問題点に対する対応状況についても併せてフォローアップを実施しました。</p> <p>監査結果(指摘項目135件)は、意見交換及び監査報告等を通じて監査対象部署に対しフィードバックするとともに、必要な場合には関連の所管部署に対しても情報提供し対応を求めました。</p> <p>①全国一括業務部門 支払部及び障害年金業務部を対象とし、受付から審査、認定、入力、決定に至る処理状況を確認しました。</p> <p>②システム部門 IT全般統制のうち、システムの開発・保守・運用に係る主な規程等の整備状況を確認しました。</p> <p>③労務管理業務 勤怠管理、採用・退職関係手続き等の状況を確認しました。</p> <p>④調達プロセス 本部及び全ブロック本部が契約締結した調達案件(外部委託案件を含む)の審査・承認手続の履行状況を確認しました。</p> <p>⑤会計・決算プロセス 会計・決算処理及びそれらに関する内部管理の状況を確認しました。</p> <p>⑥情報漏洩事案の再発防止のためのアクション・プランの実施状況 平成22年度に完了予定とされた取り組み策の実施状況を確認しました。</p> <p>⑦業務の外部委託 2コールセンター及び6記録突合センターを対象とし、機構側の管理・監督状況及び事業者側の法令等遵守及びリスク管理の状況等を確認しました。</p> <p>○文書の管理・保管については、原則として「当面廃棄しない」という方針のもと、平成22年度に引き続き保管庫の不足に対応するため、保管庫の追加設置等を行いました。また、文書管理の合理化を図るため、文書管理規程の改正を行い、会議資料等については電子媒体を原本として保存することを可能としたことに併せ、法人文書ファイル等の適切な保存に関して新たに「日本年金機構法人文書ファイル保存要領」を定めました。</p> <p>○文書の電子化の推進と文書保管の在り方等の検討を進めるため、保存文書の電子化に向けた検討PTを設置しました。平成24年度には具体的な対応方針を検討することとしています。</p> <p>○システムの開発、管理、運用及び保守については、ITにおける内部統制の実現を図ること、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」、「システムリスク管理要領」等の関係諸規程に基づいて適切な業務運営を実施し、更に必要に応じて当該関係諸規程の所要の改正も行いました。また、システム開発の案件については、調達手続きの適正性及び透明性を確保するために設置された「システム開発委員会」における厚生労働省、機構の関係者及び外部有識者による審議を踏まえ、適切な調達手続きを実施しました。</p> <p>○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の整備については、「システム再構築工程表」(平成24年3月25日改定)の取り組み方針の一つである、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、ITガバナンスを確立するためのシステム管理体制の充実に向け、以下の取り組みを実施しました。</p>		

「ア」 環境21年度の計画及び評価の状況	「イ」 環境23年度の計画及び評価の状況	「ウ」 日本年金機構の自己評価	「エ」 厚生労働省の評価
	①システム部門の組織再編（4月） ②ITスキルを有する者の中途採用 8月：1名（管理職） 9月：13名（一般職） ③社内公募による登用 10月：4名（一般職） 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23年度計画及び実績の概要	(イ) 平成23年度実績(報告書等)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価
<p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 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、9月を目途に公表する。</p> <p>② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や年金額回復の状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。</p> <p>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確か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。</p> <p>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。</p>	<p>○ 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るため、10月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。作成にあたっては、お客様にとって、親しみやすく、分かりやすいものとするため、以下の工夫を加えました。</p> <p>① 日本年金機構の平成22年度の取り組みをお客様に一覧で見やすく伝えるために、トピックスを作成し、掲載しました。</p> <p>② 学生など若い方たちにも年金を身近に感じてもらうため、理事長と大学生とのトップインタビューを行い、掲載しました。</p> <p>③ お客様へ、年金制度は自分の人生に関わりがあることを分かりやすく、親しみやすく伝えるため、特集記事「ライフステージと年金」を作成しました。</p> <p>④ お客様の声、要望を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(3点)し、また、年金事務所などの現場第一線の職員の声のメッセージを紹介(7点)しました。</p> <p>⑤ 東日本大震災における日本年金機構の取り組み状況を特集記事で掲載しました。</p> <p>⑥ 年金事務所の業務や所内など分かりやすく紹介するため、図表や写真などを用い掲載しました。</p> <p>○ 視覚障害者の方々にも情報お伝えるため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p> <p>○ 年金記録問題への取り組み状況については、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」、「年金記録問題への取り組み状況について」を毎週公表するとともに、「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ状況」、「厚生年金基金記録の突合せ状況」についても概ね2か月ごとに公表しています。</p> <p>○ 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、原則としてすべての事案について、月次で公表しました。(平成23年4月から平成24年3月分までの公表件数2,347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調査を行いました。(「姫路年金事務所職員による滞納保険料等の横領について」など6件)</p> <p>○ 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。</p>	<p>評価：A</p> <p>○ アニュアルレポート(年次報告書)については、「お客様目線」でできるだけ分かりやすく、親しみやすい興味をひく内容に努め、組織内外から一定の評価をいただきましたが、より一層、分かりやすく、見やすい内容とするよう今後とも、改善努力を重ねていきます。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。</p>	<p>評価：A</p> <p>○ アニュアルレポート(年次報告)については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トピックスの作成 ・理事長と大学生とのトップインタビューの実施・掲載 ・特集記事「ライフステージと年金」の作成 ・視覚障害者向けの音声媒体の作成等、国民の立場にたった、分かりやすく、親しみやすい内容にする各種工夫を行ったことは評価できる。 <p>○ 年金記録問題への対応に関する業務について、ホームページ等を通じて、定期的に進捗状況が公表された。</p> <p>○ 事件・事故・事務処理誤りについて、「事件・事故・事務処理誤り対応要領」に基づき、着実に実施した。</p> <p>○ 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、ホームページに着実に掲載・公表した。</p>

(ア) 平成23年度業務運営の概要

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。

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
 - ・ 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルール等に基づく能力・実績本位の人事を行う。
 - ・ スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行う。
- ② 人事評価制度の推進
 - 公平性・公正性・納得性を高めるため、評価者研修等を実施するとともに、評価結果のフィードバック面談の徹底を図る。また、目標設定の簡素化など評価制度の見直しを実施する。
- ③ 人材の育成
 - より実践的な人材を育成するため、新たに構築した研修体系に基づき、集合研修、職場内研修、通信研修（eラーニング）、チューター制度を実施する。また、業務知識のレベルに応じた内部資格制度を構築する。
- ④ 適正な労務管理
 - 民間労働法制下における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を図る。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、職員の安全と健康及び一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の推進等の課題に取り組むとともに、「ほめる文化・感謝する風土」の醸成を図る。

(イ) 平成23年度業務運営の概要

○ 人事政策の基礎となる正規職員の人事配置ルール等を示した「日本年金機構職員のキャリア形成」に基づき、平成 23 年 10 月に機構発足後初めてとなる定期人事異動を行いました。また、優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員から正規職員に登用する正規職員登用制度を実施し、平成 23 年 7 月には 120 名を正規職員に登用しました。あわせて平成 24 年 7 月の正規職員登用に向けて 250 名程度の募集を行いました。

	異動者（全体に占める割合）	うち全国異動者
管理職	518 人 (18.5%)	203 人
一般職	1,686 人 (20.9%)	367 人
合計	2,204 人 (20.3%)	570 人

※4月～9月の人事異動者 約1,300名

○若手・民間出身者の年金事務所長への積極的登用
平成 24 年 4 月現在 民間出身者：47 人（平成 22 年 1 月：49 人）
若手登用者：25 人（平成 22 年 1 月：24 人）

○正規職員の新規採用
・退職者の欠員補充のため、平成 23 年 4 月には 223 人を新卒採用し、7 月には 62 人の中途採用を行いました。（平成 24 年 4 月は新卒者 247 人を採用）
・また、IT への適切な対応や保険料収納事業の体制強化等のため、民間企業経験者の中途採用を 8 月に 1 人、9 月に 18 人を行いました。（平成 24 年 4 月には 14 人を採用）

○年金相談窓口体制の強化に向け、年金事務所の窓口年金相談業務に専ら従事する年金相談専任職員登用制度を創設し、平成 24 年 10 月の登用にに向けて、100 人程度の募集を行いました。

○年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するために必要な、正規・准職員あわせて約 2 千人を採用しました。

(採用状況)

職 種	採用人数	備 考	
正規職員	424 人	(内訳) 新卒 223 人、中途 62 人、引継 14 人、サビサ 5 人、正規職員登用 120 人	
有期雇用職員	准 職 員	1,340 人	
	特定業務契約職員	2,217 人	本部、ブロック本部にて採用
	アシスタント契約職員	3,438 人	本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所にて採用
合 計	7,419 人		

○ 人事評価制度については、フィードバックの重要性や事務所、事務センターなどの事業拠点全体を俯瞰し管理職同士の評価尺度のすりあわせの意義を認識させるため、事務所長や部長などの 2 次評価者に対する研修に加えて、事務所課長を中心とした一次評価者（対象者 1,742 名）に対しても研修を実施しました。一次評価者研修の実施後アンケートでは、69.9%が研修内容に満足したと回答しています。また、評価者に対してアンケートを実施し、能力評価項目の見直しや D 評価基準の明示など能力評価制度の改定を実施するとともに、職員アンケートを実施し、評価結果の満足度調査を行いました。職員アンケートでは、実績評価結果に対して回答者の 85.3%から「納得できた」との回答が寄せられました。

(ウ) 日本年金機構の自己評価

評価：B
○ 人事方針に基づき、平成 23 年度には 10 月の定期人事異動をはじめとして約 3,500 名（正規職員全体の 3 割強）の人事異動を行いました。また、7 月には正規職員登用制度の応募者 1,198 名のうち 120 名を正規職員に登用しました。また、年金記録問題や基幹業務への対応体制を確保するため、多くの職員を採用するとともにシステム、サービサーなど各分野の専門家を採用しました。

○ 人事評価については、1 次評価者研修の実施後アンケートでは 69.9%の管理職が研修内容に満足しています。また職員アンケート（回収率 72%）では実績評価結果に対して 85.3%の職員が『納得できた』という回答があり、人事評価制度は評価者研修やフィードバック面談実施の結果、一定の公平性・公正性・納得性が保たれているものと考えます。

○ 研修センターにおける集合研修の実施に当たっては、研修内容だけではなく、研修実施後のフォローアップを意識することとし、①新規採用者研修修了者に対し、配属後約一年後にフォローアップ研修を実施②管理者、中堅職員研修受講者に対し、研修受講後に自己の課題と行動計画の作成を指示③新規採用職員研修をはじめ、一部の研修に理解度テストを導入するなど、研修効果の向上を目指しました。また、eラーニングについては、職場だけでなく自宅での学習も可能とするともに、対象職員を有期雇用職員にも広げることに伴い、自己研鑽にもかかわらず多くの申請がありました。チューター制度については、新規採用職員の 88.3%が制度のあり方に満足しており、これらの職員に対する教育制度につなげることができました。今後も現場の声を踏まえた見直しを行っていく予定です。内部資格制度については、平成 24 年度中の導入に向け早急に関係部との調整を行っています。

○ 労使関係については、全厚生との間で労働協約を締結したことにより、機構の 2

(エ) 厚生労働省の評価

評価：B
○ 戦略的な人事政策について、120 名の有期職員を正規職員に登用する等着実に取組を行った。

○ 人事評価制度について、事務所長・部長・課長等に対する評価者研修を実施し、評価結果のフィードバック面談の重要性の周知に着実に取り組んだ。

○ また、評価者に対してアンケートを実施し、その結果を踏まえ、能力評価制度の改定を着実に実施した。

○ 人材の育成について、新規卒卒者、管理者等に対する集合研修の実施、職場やブロックごとの職場内研修の実施、通信研修（eラーニング）の実施、チューターの配置による OJT の実施等、着実に取り組んだ。

○ 一方、内部資格制度については、それぞれの資格に求められる知識レベル等基本的な考え方について検討を行うにとどまり、平成 23 年度内に制度構築することができなかった。

○ 労務管理について、
・ 労働組合との労働協約の締結を通じた適正な労使関係の構築
・ 勤務管理に関する管理者に対する指示・徹底
・ 全事業場に産業医及び衛生委員会の設置並びに事業場の労働安全衛生に係る点検調査等
・ 一般事業主行動計画に基づく、育児を理由とする短時間勤務対象者の範囲の拡大や再雇用制（ウェルカムバック制度）の導入
・ 「ほめる文化・感謝する風土」に醸成に係る理事長表彰の実施等、取組を着実に実施した。

(ア) 平成23年度実績及び計画の要点	(イ) 平成23年度実績及び計画の要点	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の自己評価																																																																																																																											
	<p>○平成23年度においては、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、研修センターにおいて以下のとおり研修を実施しました。</p> <p>特に、新規卒者に対し10週間の研修を実施するとともに、管理者研修及び中堅職員研修については平成22年度と比較し実施回数をそれぞれ3回から9回に、1回から8回に増やしました。</p> <p>○なお、これら研修についての効果測定として、①新規採用者研修修了者に対し、配属後約一年後にフォローアップ研修を実施、②管理者、中堅職員研修受講者に対し、研修受講後に自己の課題と行動計画の作成を指示、③新規採用職員研修をはじめ、一部の研修に理解度テストを導入するなど、研修効果の向上を目指し取り組みました。</p> <table border="1" data-bbox="436 427 1187 566"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">稼働率 (%)</th> <th colspan="2">受講者数 (人)</th> </tr> <tr> <th>宿泊室ベース</th> <th>稼働日ベース</th> <th>実人数</th> <th>延べ人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度実績</td> <td>19.15%</td> <td>47.93%</td> <td>1,929人</td> <td>11,631人</td> </tr> <tr> <td>平成23年度実績</td> <td>34.40%</td> <td>75.41%</td> <td>2,964人</td> <td>23,558人</td> </tr> <tr> <td>平成24年度計画</td> <td>31.66%</td> <td>63.68%</td> <td>3,101人</td> <td>21,711人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 宿泊室280室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。</p> <table border="1" data-bbox="436 614 1294 1125"> <thead> <tr> <th rowspan="2">職務階層別</th> <th rowspan="2">研修名称</th> <th colspan="2">平成22年度</th> <th colspan="2">平成23年度</th> </tr> <tr> <th>受講者数</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">職務階層別</td> <td>新規採用者研修 (新規卒者)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>223</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>新規採用者研修 (中途採用)</td> <td>372</td> <td>3</td> <td>205</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>新規採用者フォローアップ研修</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>217</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>中堅職員研修</td> <td>61</td> <td>1</td> <td>394</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>管理者研修</td> <td>186</td> <td>3</td> <td>450</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">業務別</td> <td>人事・労務管理研修</td> <td>24</td> <td>1</td> <td>23</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>相談研修講師養成研修</td> <td>19</td> <td>1</td> <td>72</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>年金相談管理者研修</td> <td>50</td> <td>1</td> <td>61</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>マニュアルインストラクター研修</td> <td>41</td> <td>2</td> <td>39</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>滞納処分実務研修 (指導者コース)</td> <td>65</td> <td>1</td> <td>65</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>滞納処分実務研修 (新任担当者コース)</td> <td>348</td> <td>4</td> <td>480</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>適用調査実務研修 (一般コース)</td> <td>291</td> <td>3</td> <td>190</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>適用調査実務研修 (新任担当者コース)</td> <td>210</td> <td>4</td> <td>194</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">共通</td> <td>年金給付 (老齢・遺族) 事務研修</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>109</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>人材育成推進者研修</td> <td>71</td> <td>1</td> <td>65</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>チューター養成研修</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>341</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>1,738</td> <td>24</td> <td>3,128</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table>		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年度実績	34.40%	75.41%	2,964人	23,558人	平成24年度計画	31.66%	63.68%	3,101人	21,711人	職務階層別	研修名称	平成22年度		平成23年度		受講者数	回数	受講者数	回数	職務階層別	新規採用者研修 (新規卒者)	—	—	223	1	新規採用者研修 (中途採用)	372	3	205	3	新規採用者フォローアップ研修	—	—	217	2	中堅職員研修	61	1	394	8	管理者研修	186	3	450	9	業務別	人事・労務管理研修	24	1	23	1	相談研修講師養成研修	19	1	72	4	年金相談管理者研修	50	1	61	1	マニュアルインストラクター研修	41	2	39	1	滞納処分実務研修 (指導者コース)	65	1	65	1	滞納処分実務研修 (新任担当者コース)	348	4	480	6	適用調査実務研修 (一般コース)	291	3	190	3	適用調査実務研修 (新任担当者コース)	210	4	194	3	共通	年金給付 (老齢・遺族) 事務研修	—	—	109	2	人材育成推進者研修	71	1	65	1	チューター養成研修	—	—	341	11	合計		1,738	24	3,128	57	<p>つの全国的な労働組合組織と労使間のルールを確立することができ、さらに適正な労使関係の構築を図っていくことができました。</p>	
	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年度実績	34.40%	75.41%	2,964人	23,558人																																																																																																																										
平成24年度計画	31.66%	63.68%	3,101人	21,711人																																																																																																																										
職務階層別	研修名称	平成22年度		平成23年度																																																																																																																										
		受講者数	回数	受講者数	回数																																																																																																																									
職務階層別	新規採用者研修 (新規卒者)	—	—	223	1																																																																																																																									
	新規採用者研修 (中途採用)	372	3	205	3																																																																																																																									
	新規採用者フォローアップ研修	—	—	217	2																																																																																																																									
	中堅職員研修	61	1	394	8																																																																																																																									
	管理者研修	186	3	450	9																																																																																																																									
業務別	人事・労務管理研修	24	1	23	1																																																																																																																									
	相談研修講師養成研修	19	1	72	4																																																																																																																									
	年金相談管理者研修	50	1	61	1																																																																																																																									
	マニュアルインストラクター研修	41	2	39	1																																																																																																																									
	滞納処分実務研修 (指導者コース)	65	1	65	1																																																																																																																									
	滞納処分実務研修 (新任担当者コース)	348	4	480	6																																																																																																																									
	適用調査実務研修 (一般コース)	291	3	190	3																																																																																																																									
	適用調査実務研修 (新任担当者コース)	210	4	194	3																																																																																																																									
共通	年金給付 (老齢・遺族) 事務研修	—	—	109	2																																																																																																																									
	人材育成推進者研修	71	1	65	1																																																																																																																									
	チューター養成研修	—	—	341	11																																																																																																																									
合計		1,738	24	3,128	57																																																																																																																									
	<p>○職場内研修については、平成24年度以降、新任担当職員や有期雇用職員向けの研修をブロック単位で実施するよう、各ブロック本部との調整の上、平成24年度研修計画に盛り込むとともに、全国共通カリキュラムやテキストの作成に着手しました。また、前年度同様、職場ごとに個人情報保護等の共通研修を、ブロックごとに業務知識の伝達のための専門研修を実施しました。</p> <p>○平成23年12月より通信研修 (eラーニングシステム) を導入し、初級者向けの基礎課程を開講しました (平成24年度には中級者向けの応用課程を開講予定)。当初申請見込3,000人に対し、平成24年3月時点で4,708人 (新卒者の受講状況: 新卒者の97.8%) の受講申請がありました。また、当該システムについては、コスト面の観点から、自社に専用サーバーを構築するのではなく、外部業者が保有するサーバーを利用する方式を採用しました。</p>																																																																																																																													

(57) 平成23年度実績及び今後の見込み	(58) 平成23年度実績及び今後の見込み	(59) 日本年金機構の自己評価	(60) 厚生労働省の評価												
<p>(e) ラーニング申請内訳 (平成24年3月時点)</p> <table border="1" data-bbox="443 220 1310 279"> <thead> <tr> <th></th> <th>正規</th> <th>准</th> <th>エルダー</th> <th>特定</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>申請者数</td> <td>1,645人</td> <td>1,818人</td> <td>4人</td> <td>1,241人</td> <td>4,708人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○平成23年4月以降に採用された285名の新規採用職員に対し、チューターを配置し、上長、チューター、新規採用職員の3者で作成した年間の育成プログラムに基づき、週報等のコミュニケーションツールを活用しながらOJTを実施しました。</p> <p>○内部資格制度については、平成23年度に導入した通信研修に連動して構築することとしており、それぞれの資格に求められる知識レベル等基本的な考え方について検討を行いました。平成23年度に試験を実施することができませんでした。平成24年度中に実施できるよう、準備を進めています。</p> <p>○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「労使間の取り扱いに関する基本協約」(労働協約)を平成23年8月に全厚生労働組合(全厚生)との間で締結しました(もう一方の日本年金機構職員労働組合(ねんきん機構労組)とは平成22年6月に締結済み)。これにより機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と労働協約を締結し、これに基づいた適正な労使間対応を行っています。</p> <p>○平成23年度中に3度の就業規則改正及び36協定の締結を実施し、その都度、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。</p> <p>○36協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書をこたあるごとに管理者に対して発出し、適正な労働時間管理の徹底を図りました。</p> <p>○職員の安全と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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断の受診率 96.0% (平成22年度の受診率 93.6%) ※未受診者は、病気休職者や育児休業者等である。 <p>○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」を積極的に活用し、円滑な職場復帰に取り組みました。なお、長時間労働による健康障害防止のため、産業医による面接指導をルール化し、本部にて実施しています。今後は、本部での取り組みを踏まえ、全国で展開実施できるよう検討を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心の病を原因とした病気休職者数 119人(平成24年2月現在) <p>○平成22年7月に策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指して、平成23年4月から育児短時間勤務の対象となる子の範囲を「小学校就学の始期に達するまでの子」から「小学校第3学年が終了するまでの子」に拡大しました。また、同年5月から育児・介護等で退職した職員の仕事の機会、働き方の幅を広げることを目的に再雇用制度(ウェルカムバック制度)を導入しました。なお、再雇用制度導入後、平成24年3月末時点で42人が再雇用希望者として登録しています。</p> <p>○「ほめる文化・感謝する風土」の醸成、業務へのモチベーションの向上及び効果的取り組みの全国波及に資するため、平成22年度における業務上の功績が顕著な取り組みに対して、平成23年10月に機構本部において理事長表彰を実施しました。また、「ほめる文化・感謝する風土」づくりの足掛かりとして、各職場単位で職員の取り組み成果に対する所属長表彰を年2回実施しました(22年下期の取り組みに対して6月表彰、23年度上期の取り組みに対して12月表彰)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理事長表彰の受賞者 21グループで90人 ・所属長表彰の受賞者 23年6月表彰 1,359人 23年12月表彰 1,498人 			正規	准	エルダー	特定	合計	申請者数	1,645人	1,818人	4人	1,241人	4,708人		
	正規	准	エルダー	特定	合計										
申請者数	1,645人	1,818人	4人	1,241人	4,708人										

④「ア」(1)「イ」(1)「ロ」(1)「ハ」(1)	④「ア」(2)「イ」(2)「ロ」(2)「ハ」(2)	④「イ」(3)「ロ」(3)「ハ」(3)	④「エ」(1)「イ」(4)「ロ」(4)「ハ」(4)
<p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、平成22年度に策定した個人情報保護管理推進3か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティ対策を順次実施する。</p>	<p>○職場内研修において、毎年全職員に対し個人情報保護研修を実施することを義務付け、これとは別に、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ており、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の実施をしています。</p> <p>○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結果の点検確認を各部署にて日々行っています。</p> <p>○個人情報等に係る情報漏えい事案の再発防止の観点から決定された「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」（平成22年10月策定）に基づいて、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」を制定し、また必要な改正を実施し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知徹底を図りました。</p> <p>【参考1】手引きの改正経過</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ対策の手引き（第1版） 平成22年12月27日制定・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第1.1版） 平成23年7月12日改正・施行 ・情報セキュリティ対策の手引き（第2版） 平成24年3月27日改正・施行 <p>【参考2】手引きの内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など <p>○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、氏名検索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。こういった取り組みにより、保有個人情報へのアクセスに対する監視を行っています。</p> <p>○また、「個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成23年度～25年度）」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について工程表を策定し、順次取り組みを進めています。</p>	<p>評価：C</p> <p>○個人情報保護管理推進計画を策定し、個別具体策の実施に向けた検討を行っているところ。文書保管庫やその鍵の整備については、年金事務所等の要望を取りまとめ、11月までに配付をしたところ。個人情報漏えい件数は、平成22年度の244件から平成23年度は292件へ増加しました。個人情報漏えい件数の大半は、誤送付等によるもの（218件）であり、これら増加原因は、業務委託先からの誤送付等が増えたことによるものです。引き続き、複数人によるチェックの徹底や、委託業者に対する指導の徹底など、引き続き、再発防止に取り組めます。</p> <p>○個人情報保護のためのアクセス制限、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作成した「情報セキュリティ対策の手引き」に所要の改正を実施したところであり、これを活用することで再発防止を図っていくこととしています。</p>	<p>評価：C</p> <p>○個人情報漏えいの件数が前年度より増加しており、その主な原因が業務委託先からの誤送付である等、委託先の業務の監督をはじめとした個人情報の保護が適正になされたとは言えない。</p> <p>○年度計画に基づく取組として、全職員を対象とした研修及びセルフチェックによる自己診断の定期的実施、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実施については、着実に取り組んだ。</p> <p>○今後、個人情報漏えいの再発防止策の取組を徹底するとともに、個人情報の適正な保護・管理に向け、より一層の取組が必要である。</p>

(ア) 平成23年度計画及び評価の概要	(イ) 平成23年度実績実績報告書(抄)	(ウ) 日本年金機構の自己評価	(エ) 厚生労働省の評価																											
<p>V 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ 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。</p> <p>V 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>1. 予算については、別紙1のとおり。</p> <p>2. 収支計画については、別紙2のとおり。</p> <p>3. 資金計画については、別紙3のとおり。</p>	<p>○平成23年度の予算、収支計画及び資金計画に対する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。</p> <p>○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。</p> <table border="1" data-bbox="443 327 1272 654"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>809.9億円</td> <td>768.0億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>62.4億円</td> <td>49.6億円</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>119.2億円</td> <td>85.5億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>231.9億円</td> <td>160.3億円</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>30.1億円</td> <td>32.8億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>86.2億円</td> <td>75.2億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>347.1億円</td> <td>309.3億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>409.2億円</td> <td>351.8億円</td> </tr> </tbody> </table>	業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	809.9億円	768.0億円	国民年金の適用関係業務	62.4億円	49.6億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	119.2億円	85.5億円	国民年金の収納関係業務	231.9億円	160.3億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.1億円	32.8億円	年金給付関係業務	86.2億円	75.2億円	オンラインシステム事業	347.1億円	309.3億円	年金相談関係業務	409.2億円	351.8億円	<p>評価：A</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターにおける各種通知書の作成・発送業務経費などの入札による調達コスト低減などの効率化（141.4億円の削減）等により、予算全体で464.8億円を削減しました。これらにより、中期計画における削減目標の実現に向け、順調に効率化を実現することができました。</p>	<p>評価：B</p> <p>○平成23年度予算の執行にあたっては、複数年契約の実施や業務用車両、裁断機等の事務処理機器の本部一括調達による工夫など、コスト削減に努めている。</p> <p>○一部の事業において、仕様の検討に時間を要したなどの理由でシステム開発が遅れが生じたもの、ブロック本部における調達業務の遅れにより、年金事務所庁舎の整備ができなかったものもあるが、概ね計画的な事業運営が行われている。</p>
業務名	予算額	執行額																												
年金記録問題への対応関係業務	809.9億円	768.0億円																												
国民年金の適用関係業務	62.4億円	49.6億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	119.2億円	85.5億円																												
国民年金の収納関係業務	231.9億円	160.3億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.1億円	32.8億円																												
年金給付関係業務	86.2億円	75.2億円																												
オンラインシステム事業	347.1億円	309.3億円																												
年金相談関係業務	409.2億円	351.8億円																												