

| 平成24年度計画  | 平成24年度計画に対する取組状況   |
|---|--|
| <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>① 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)の充実・精緻化、その周知の徹底及び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>＜実績＞</p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、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>＜改正内容＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指示依頼、疑義照会の反映</li> <li>・ チェックリストの作成</li> <li>・ 事務処理誤り再発防止にかかる注意喚起</li> </ul> <p>○業務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(40人)、代表事務所(47人)及び事務センター(46人)のアシスタントマニユアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</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」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成24年12月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発</li> <li>・ 説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供</li> <li>・ 審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理</li> <li>・ 説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート(チェックリスト)」の作成</li> <li>・ 届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入</li> <li>・ 未処理届書の確認・点検の徹底</li> <li>・ 誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印</li> </ul> |

<平成25年度以降の実施を目指して準備を行っている取組>

- ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム
- ・雇用保険の給付と年金の自動調整
- ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修

<平成24年12月に新たに盛り込んだ取組>

- ・ヒヤリハット事例集の作成
- ・項目点検チェックシートの業務マニュアルへの完備
- ・窓開き封筒への切替
- ・合算対象期間及び共済組合期間のシステムへの登録

② 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。  
特に、バーコードを活用した各種届書等の受付進捗管理システムについて、開発等の作業を進め、平成24年度中の導入を目指す。

○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。また、これまでの取組を踏まえ、平成25年3月にそれぞれ改定を行いました。  
・平成24年度中に業務改善工程表の項目78件のうち37件について改善措置を講じました。  
・業務改善工程表の項目78件のうち残りの35件については、改善措置に向けて検討しました。

○今後、事務処理のICT化を進めるため、ホームページやねんきんネットを活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進めます。

○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、前年度に引き続き、平成24年5月に厚生年金適用業務、平成24年9月に国民年金業務を対象として利用状況の調査を実施しました。  
その結果を踏まえ、前年度に調査を実施した厚生年金徴収業務に係る業務支援ツールを含め、業務に有効なツール46件中11件を全国展開しました。  
なお、引き続き、評価・検証を行い、業務に有効なツールを順次全国展開します。

<平成24年度業務支援ツールの全国展開の例>

①滞納事業所事跡等管理システム

・内容：滞納事業所の管理について、確実・効率的に行うことにより、今後の方針や期日（保険料納付予定日等）管理を徹底できるもの

②財産調査支援ツール

・内容：滞納処分に係る財産調査（文書照会）等を効率的に行うことができるもの

○お客様から提出された届書等の処理漏れ、処理遅延による事務処理誤りを防止するため、平成24年10月から全国の年金事務所、事務センター及び街角の年金相談センターに、受付進捗管理システムを導入しました。

システム導入により、届書受付後の処理日数の管理が可能となり、処理漏れ・処理遅延の防止に繋がっています。また、事務センターごとに届書毎の平均処理日数の把握が可能となったことで、今後、事務処理の標準化・効率化に向けた対策を講じるとともに、システム改修を行い、更なる受付事務の効率化に努めます。

③ 都道府県単位の事務センターに集約されている業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、標準化を進める。

○平成23年4月に取りまとめられた「事務センター業務の当面の在り方について」を踏まえ、次の取り組みを実施しました。

・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）を平成24年10月から全国導入しました。その結果、画像化した届書データの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。

・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平成23年度に引き続き実施しました。

○「事務センター業務の当面の在り方について」（平成23年4月）の取りまとめ後、実態を把握するための各種調査及びブロック本部との意見交換等を踏まえ、また、今後予定されている業務・システム最適化計画において検討している事務処理方法と現在の業務フローとの整合性を図りつつ、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について「事務センター業務の標準化について（原案）」を取りまとめました。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○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取組を推進しました。また、事務センターへの集約化、年金事務所との役割分担について「事務センター業務の標準化について（原案）」を取りまとめました。

○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24年10月から画像データ転送方式を全国導入したことにより、画像化したデータの検索が可能となり、照会対応の迅速化に繋がりました。

| 平成24年度計画  | 平成24年度計画に対する取組状況  |
|---|---|
| <p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>2. 運営経費の抑制等に関する事項</p> <p>① 機構の人員費について、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、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、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。</p> | <p>＜実績＞</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（平成24年法律第2号）」の成立を踏まえ、人事院勧告に係る給与改定及び給与減額支給措置を実施しました。</p> <p>①人事院勧告に伴う給与改定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本給月額の見直し減額【▲0.16%～▲0.48%】</li> </ul> <p>※期末手当も併せて実施済</p> <p>②給与減額支給措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本給月額【▲4.77%～▲9.77%】</li> <li>・職責手当【▲10%】</li> <li>・地域調整手当等の基本給月額に連動する手当（期末・勤勉手当を除く。）の月額、減額後の基本給月額により算出</li> <li>・期末・勤勉手当【▲9.77%】</li> </ul> <p>※なお、役員報酬についても同様の見直しを行いました。</p> <p>○「国家公務員の退職給付の給付水準の見直し等のための国家公務員退職手当法等の一部を改正する法律（平成24年法律第96号）」の成立を踏まえ、役員退職手当規程を改定【▲13.65%】しました。</p> <p>○効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、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、借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。</p> <p>○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、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構LANで共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。</p> |

○一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（123件）の実施、業務用車両（3台）の本部での一括調達、借り上げ施設（8件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（155.6億円）を23.6億円（15.2%）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、12.0億円（予算比7.7%減）です。中期計画期間内の削減目標12%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。

○業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約（631件）の実施、業務用車両（165台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（126件）の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（2,057.8億円）を279.5億円（13.6%）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・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、153.6億円（予算比7.5%減）です。中期計画期間内の削減目標4%（22年度比）に向けて順調に効率化を図りました。

#### <自己評価（要因分析含む）>

評価：A

○人件費について、国家公務員の給与水準の動向や人事院勧告を踏まえた給与改定等を適正に実施し効率化を図りました。

○一般管理費及び業務経費については、複数年契約（754件）の実施、業務用車両（168台）や事務処理機器（259台）の本部での一括調達、借り上げ施設（134件）の契約更新時の借料の引き下げや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12.0億円（予算比7.7%減）、業務経費は153.6億円（予算比7.5%減）効率化により削減しました。また、中期計画における削減目標（中期期間内の最終の年度において、一般管理費（人件費を除く。）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年

金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については、4%程度に相当する額の削減を目標)の実現に向け、順調に執行の効率化を実現することができました。

| 平成24年度計画   | 平成24年度計画に対する取組状況  |
|--|---|
| <p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</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・提示や標準チャ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>＜実績＞</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>○納付督促等に関しては、市場化テスト事業が9月末に委託期間の満了を迎えるに当たり、10月事業開始としての新たな実施要領に基づく競争入札を実施しました。一部の地区で不落（23地区中13地区）となりましたが、平成25年2月事業開始として再入札を実施した結果、2月以降全年金事務所で市場化テスト事業を実施しました。</p> <p>○平成24年度においては、全国66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15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。</p> <p>○平成24年度に機構が締結した業務に関する外部委託契約409件のうち、総合評価落札方式（※15）を活用し業者を選定したものは年金電話相談業務3件、国民年金保険料収納業務23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383件については、最低価格落札方式（254件）または随意契約（129件）により外部委託を行いました。</p> <p>なお、委託先事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、選定しました。</p> <p>《用語解説》</p> <p>（※15）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</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25年2月までの契約案件について実施済みです。

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。

○サービス品質を確保するため、機構発足以来、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、業務の外部委託の契約についてサービス品質に関する合意（サービスマルアグリーメント：SLA）を締結しており、平成24年度においても全ての契約について締結しました。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先事業者からの報告や、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。更に、平成25年3月27日にサービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方を整理した「SLAガイドライン」を作成しました。

○平成23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25件とシステム開発等の外部委託14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。これらの外部委託業務の目的は概ね達成（品質、納期等）できました。また、個人情報への立入検査が必要な外部委託については、検査の実施を徹底しました。

○平成24年7月に、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業の受託事業者の一部の作業拠点で、内部通報を契機に所定の手順に反する処理が行われていたことが判明したことから、念のため当該案件すべてについて再度審査を行わせるとともに、「コンプライアンス及び所定の手順に関する遵守状況の監査の実施・徹底」「審査案件ごとに作成する連絡票の作業者署名部分等の抜打確認」「紙台帳検索システムの利用履歴の定期的な検査」等の措置を講じました。

④ 効率化を図ることができている場合には、積極的に複数年契約を活用する。

○平成24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52件について複数年契約を行いました。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 平成24年度10.7分）等の効果につながっています。

＜自己評価（要因分析含む）＞ **評価：B**

○国民年金保険料の納付督促・免除等勧奨業務の外部委託は、平成23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。毎月県別に受託事業者と年金事務所の打合せ会議を開催し、協力・連携を強化するとともに、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、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。

○委託先事業者の選定にあたっては、委託先事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先事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。また、平成25年3月27日にサービス品質の維持・向上を目的として、SLAの定量化の手法や考え方を整理した「SLAガイドライン」を作成しました。

○外部委託の実績及び評価結果について、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。

| 平成24年度計画   | 平成24年度計画に対する取組状況   |
|--|--|
| <p>Ⅲ.業務運営の効率化に関する事項</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、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」(平成23年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、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>〈実績〉</p> <p>○社会保険オンラインシステムの見直しにあたっては、基本設計補完工程（アーキテクチャ設計（※16）及びプラットフォーム性能の検証（※17））の調達において、調達仕様書の見直し、意見招請回答書の作成及びシステム開発委員会等に向けた資料作成などを行うとともに、提案書の評価においても、外部有識者に参画いただく「年金業務システム技術審査委員会」の開催に向けた資料作成を行うなど、基本設計補完工程の着手に向けて適正に業務を進めてきました。</p> <p>当該調達については、平成25年3月に、一般競争入札（総合評価落札方式）により事業者が決定したことから、業務の円滑な履行に向け、受託事業者との調整や作業指示等を開始したところです。</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、「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成23年3月厚生労働省）」の基本的な理念に沿って、厚生労働省と調整を進めてきました。</p> <p>《用語解説》</p> <p>(※16)「アーキテクチャ設計」・・・ システム全体のシステムの構成を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計のことです。</p> <p>(※17)「プラットフォーム性能検証」・・・ ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定などが機能要件、非機能要件を充足するとの見通しを得ることです。</p> |

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語：B

○基本設計補完工程（アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能の検証）の着手に向けて、適正に業務を進めるとともに、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。

平成24年度計画

平成24年度計画に対する取組状況

Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項  
 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

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旨とする。

<実績>

○「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、61.8%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」など、契約の性質等からやむを得ず随意契約を行ったもの315件(23年度:334件/22年度:298件)を除き、また、競争入札に競争性のある企画競争及び公募5件(23年度:5件/22年度:5件)や競争入札した後の不落随契95件(23年度:31件/22年度:46件)を加えた競争性のある契約の割合は、83.6%でした。

|         | 24年度<br>実績 | 24年度<br>(補正) | 23年度<br>実績 | 23年度<br>(補正) | 22年度<br>実績 | 22年度<br>(補正) |
|---------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| 競争入札の件数 | 1,030件     | 1,130件       | 1,061件     | 1,097件       | 1,143件     | 1,194件       |
| 随意契約の件数 | 636件       | 221件         | 595件       | 225件         | 574件       | 225件         |
| 契約件数    | 1,666件     | 1,351件       | 1,656件     | 1,322件       | 1,717件     | 1,419件       |

|  | 競争入札の割合  | 61.8%  | 83.6%      | 64.1%  | 83.0%  | 66.6%  | 84.1% |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
|--|--|--|------------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|------------|------------|------------|------|-----------|-----------|-----------|-------|--|--|--|--|--|
| <p>※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き、また、競争性を有するものを競争入札に加えられたもの</p>                       |  |  |            |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| <p>③ 調達委員会の審査を経て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%以上を削減することを旨とする。</p>                  | <p>○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・審査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の推進、リバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施（25件）などにより、削減率は目標とした10%を上回り、17.4%となりました。</p>  |  |            |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| <p>④ 調達委員会等を定期的に開催し、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。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度実績</th> <th>23年度実績</th> <th>22年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>削減率</td> <td>17.4%</td> <td>17.1%</td> <td>28.2%</td> </tr> <tr> <td>調達計画額</td> <td>148,050百万円</td> <td>161,703百万円</td> <td>104,826百万円</td> </tr> <tr> <td>削減額</td> <td>25,705百万円</td> <td>27,602百万円</td> <td>29,612百万円</td> </tr> </tbody> </table> |  | 24年度実績     | 23年度実績 | 22年度実績 | 削減率    | 17.4% | 17.1%  | 28.2%  | 調達計画額  | 148,050百万円 | 161,703百万円 | 104,826百万円 | 削減額  | 25,705百万円 | 27,602百万円 | 29,612百万円 |       |  |  |  |  |  |
|  | 24年度実績   | 23年度実績   | 22年度実績     |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| 削減率  | 17.4%  | 17.1%  | 28.2%      |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| 調達計画額  | 148,050百万円   | 161,703百万円   | 104,826百万円 |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| 削減額  | 25,705百万円  | 27,602百万円  | 29,612百万円  |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| <p>⑤ 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。</p>                                     | <p>○複数年契約を活用することにより、単年度契約の繰り返しによって発生する調達事務コストの削減、調達数量の増大による価格の低減、契約事務の合理化、委託業者の業務ノウハウの蓄積による業務品質の向上等の効果が見込まれることから、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等、平成24年度に新たに754件（23年度：660件／22年度：595件）の複数年契約を締結しました。なお、24年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,769百万円、削減率では19.8%となっております。</p>  | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>24年度実績</th> <th>23年度実績</th> <th>22年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全契約件数</td> <td>5,050件</td> <td>5,495件</td> <td>5,623件</td> </tr> <tr> <td>うち複数年契約件数</td> <td>754件</td> <td>660件</td> <td>595件</td> </tr> <tr> <td>割合</td> <td>14.9%</td> <td>12.0%</td> <td>10.6%</td> </tr> </tbody> </table> |            | 24年度実績 | 23年度実績 | 22年度実績 | 全契約件数 | 5,050件 | 5,495件 | 5,623件 | うち複数年契約件数  | 754件       | 660件       | 595件 | 割合        | 14.9%     | 12.0%     | 10.6% |  |  |  |  |  |
|  | 24年度実績   | 23年度実績   | 22年度実績     |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| 全契約件数  | 5,050件   | 5,495件   | 5,623件     |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| うち複数年契約件数  | 754件   | 660件   | 595件       |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |
| 割合   | 14.9%  | 12.0%  | 10.6%      |        |        |        |       |        |        |        |            |            |            |      |           |           |           |       |  |  |  |  |  |

＜自己評価（要因分析含む）＞ **評語：B**

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成24年度においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不随契を加えた競争性のある契約の占める割合は83.6%となり、80%を上回りました。

○また、年間調達計画額（148,050百万円）からの削減額は25,705百万円、削減率は17.4%となり、目標とした10%を上回りました。

○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減を図るとともに、リバースオークション（競り下げ方式）の導入や、今後SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度の具体化のための「SLAガイドライン」の作成など、新たな取組を実施しました。

| 平成24年度計画  | 平成24年度計画に対する取組状況  |
|---|---|
| <p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保<br/>         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>「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とともに、職員一人ひとりが問題意識をもち、「気付き」を具体的な行動に結びつけていけるような風土を醸成するなど、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニケーションの活性化</li> <li>・ ほめる文化・感謝する風土の醸成</li> <li>・ 人を育てる文化・風土の形成</li> <li>・ 組織力やチーム力の向上</li> </ul> | <p>&lt;実績&gt;</p> <p>○内部統制の仕組みを有効に機能させるために、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、組織風土改革の取組を進めています。</p> <p>○組織風土改革の取組については、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「PT」という。)を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開しています。</p> <p>○PTでは、取組の4つの柱として①コミュニケーションの活性化②ほめる文化・感謝する風土の醸成③人を育てる文化・風土の形成④組織力やチーム力の向上、を掲げ、各種の取組を展開し、平成24年9月には「活動実績報告書(第2期)」を取りまとめました。</p> |



○その活動は、特に、毎月初日を「コミュニケーションの日」として全職員へ呼びかけ、年金事務所における本部職員の年金相談窓口体験や、本部及び年金事務所等における意見交換会を実施、職場内研修の効果的な活用方法やノウハウをまとめた資料「How to 職場内研修・自主的勉強会」を作成するほか、組織風土改革の理念や意義の浸透を図るための資料「組織風土改革について考える」を作成し、全職員への展開を図りました。

○なお、24年11月からは、メンバーを入れ替え、3期PTの活動を開始し、「これまでの取組や作成した資料の浸透状況の把握、効果の分析・検証」、「これまでの具体的な取組の普及・浸透」の取組を進めています。

○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」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組みを進めました。

○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組みを進めました。

○本年度においては、新たな取組として職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すためのコンプライアンス自己チェックを行うとともに、リスク・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を試行的に開始しました。

【参考】平成24年度に実施した主な研修  
(内部講師による集合研修)

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に継続的に取り組む。

特に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」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さらに浸透させるため、各部署の管理職及び一般職への研修を実施し、その後のフォローを継続して行う。

- 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
- ②4月及び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
- 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「事例に基づくリスクの把握と対策」等の研修を実施
- ④本部のグループ長以上の役職員を対象に、「大規模災害に備える実践的防災、危機管理及び事業継続への対応」をテーマとした研修を実施
- ⑤ブロック本部のハラスメント相談員を対象に、「ハラスメント相談の受け方」の研修を実施
- ⑥リスク・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を試行的に実施
- (LANシステム等を活用した研修)
- 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)を原則として隔月ごとに配信
- (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。
- コンプライアンス意識調査については、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、10月に全役職員を対象に実施しました。

○この調査結果においては、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が 97.6%、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が 95.0%であるなど、機構全体にコンプライアンス意識が浸透しつつあることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ 5%の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが分かりました。こうした調査結果を踏まえ、今後の研修内容の改訂や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。

(法令等違反通報制度の運用等)

○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 6,407 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り組みました。平成 24 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 212 件となっており、このうち、24 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 66 件となっています。また、このうちの 37 件は制裁処分を行い、29 件は文書による指導などを行いました。

【参考 1】法令等違反通報制度による通報件数（平成 24 年度）

・ 156 件（うち外部窓口 22 件、内部窓口 134 件）

【参考 2】調査をした 212 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 69 (23) 件
- ・ そのほか法令、諸規程で問題があると疑われる行為 106 (22) 件
- ・ 個人情報保護関連諸規程に抵触する疑いのある行為 24 (15) 件
- ・ 人身事故を伴う交通法規違反行為 13 (6) 件

( ) 内はそのうち 24 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

○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。

○時効特例給付業務において、職員からの問題提起等を契機として、平成25年1月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、当該時効特例給付の支給に当たり業務の一部に不統一・不公平が生じていたことが判明しました。  
このため、これまでに処理した時効特例給付の全件（310万件）を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を策定し、その着実な取り組みを進めることとしています。

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、KRI（主要リスク指標）によるモニタリングを検討する。

○平成24年11月から12月にかけて本部、年金事務所、事務センターの全拠点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うえで、年金事務所及び事務センターへ3月に情報提供を行い、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各拠点での対応策を周知しました。  
今後、比較的リスクの大きい業務に対して、業務プロセスを中心とした事務処理誤りの事例集を作成するなどリスク低減に向けた取組を行います。

○KRI（主要リスク指標）作成のため、拠点における事件事故事務処理誤り率、事業業績評価、退職数、欠員数等から有効性を検討しましたが、現状のデータから明確な指標を定めることは難しいと考え、リスクのモニタリングとしてKPI（目標達成指標）の実施を検討することとします。

④ 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領の見直し、備蓄の充実、また、災害時緊急連絡システムを利用した

○東日本大震災の反省を踏まえ、実用的で現実に即した「緊急時対応マニュアル」を新たに定め、初動対応に関するマニュアルについてすべての拠点で策定しました。また、平成24年9月から25年3月にかけて全拠点で個別に防災訓練を行うとともに、定期的な安否確認テスト及びMCA無線機

安否確認訓練等の防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのパックアップ環境の整備を検討する。

の通信テストの実施、災害対応用品の拡充を行うことで、事業継続に向けた対応を行いました。

○災害時等における年金の支払いを確実に確保するための仕組みを構築するため、バックアップセンターの設置時期及び設置場所等を検討するとともに、バックアップセンターが構築されるまでの間、災害時に遠隔地において年金の暫定支払を行うための環境の充実等を行いました。

- ①平成 24 年 4 月、近畿ブロック本部に 2 名のシステム担当職員を配置し、関西センターの運用を開始
- ②関西センターの被災時対応手順を整備し、支払処理訓練を 2 回実施
- ③関西センターの処理可能範囲拡大に向けた検討を実施

⑤ 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引き続き進める。さらに、事務処理誤りの分析を行い、再発防止の新たな取組や対応について検討し、実施する。

○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」について、年金事務所等職員からの意見を踏まえ、平成 24 年 12 月に新たな事項を盛り込み見直しを行ったほか、次の取組を実施しました。

- ・旧三共済及び農林共済の誤裁定防止策にかかるシステム開発
  - ・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供
  - ・審査請求等の不服申立を希望する場合の不支給決定の取扱いについての整理
  - ・説明誤りや誤解への対応として「お客様に説明した内容確認シート（チェックリスト）」の作成
  - ・届書の未処理・処理遅延防止のための受付進捗管理システムの導入
  - ・未処理届書の確認・点検の徹底
  - ・誤送付防止のための送付物のダブルチェック及び確認後の確認印の押印
- <平成 25 年度以降の実施を目指して準備を行っている取組>
- ・二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム
  - ・雇用保険の給付と年金の自動調整
  - ・各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修
- <平成 24 年 12 月に新たに盛り込まれた取組>
- ・ヒヤハリハット事例集の作成

- ・項目点検チェックシート of 業務マニュアルへの完備
- ・窓開き封筒への切替
- ・台算対象期間及び共済組合期間 of システムへの登録

○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、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 of マニュアルインストラクター一全員 (40 人)、代表事務所 (47 人) 及び事務センター (46 人) of アシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。

○平成 24 年度における事務処理誤りの公表件数は、2,670 件 (旧社会保険庁で発生した 730 件を含む) と依然として前年を上回る件数となっておりますが、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組に一層努めていきます。  
なお、事務処理誤り公表件数の内訳を事務処理誤りの区分別で見ると「確認・決定誤り」が最も多く (1,307 件 (49.0%))、以下、「事故等」(585 件 (21.9%))、「未処理・処理遅延」(262 件 (9.8%))、「入力誤り」(128 件 (4.8%))、「誤送付・誤送信」(121 件 (4.5%)) が上位 5 位を占めています。

【別表 30：事務処理誤り原因別・区分別内訳一覧表】

⑥ 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

○年金事務所及び事務センターに対する内部監査

平成 24 年度は、平成 24 年 1 月から 3 月にかけて相次いで発生した現金紛失事案を受け、4 月に無予告の特別監査を実施するところからスタートし、その後 4 月下旬から一般監査を再開することになりました。

①特別監査の実施

奄美大島年金事務所、貝塚年金事務所で発生した現金紛失事案を受け、年金事務所 (建物) の施錠管理、金庫 (大型金庫、手提金庫) の管理状況について確認することを目的に、リスク・コンプライアンス部及びブロック本部等による「事前予告なし点検」を実施した 144 年金事務所および

がある事項については、その改善状況について継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して改善を求める。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。

び監査部において一般監査（「事前予告なし点検」の項目をすべて網羅しているもの）を実施した8年金事務所を除く159年金事務所+1分室（計160ヶ所）を対象として4月に無予告の特別監査（30項目の点検）を実施しました。

特別監査の結果、新たな現金紛失事案は発見されませんでした。160ヶ所中117ヶ所において管理上の不備が検出されました。年金事務所に對しては直ちに是正を求めるとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に對して見直しを要請しました。

#### 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4月下旬より速やかに再開し、平成25年1月までに158年金事務所、28事務センターに對して内部監査を実施しました。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、事務センターの一般監査を一巡（312年金事務所、47事務センター）することとなりました。

2月からは2巡目の一般監査を開始しており、平成25年3月までに37年金事務所、7事務センターを追加実施しています。これにより平成24年度としてトータル195年金事務所、35事務センターの一般監査を実施することができました。

個々の一般監査で発見された不備事項（5,292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発出し、改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には、関連部署等に対して適宜フィードバックを行うとともに取扱いが曖昧な部分等について本部所管部署に對して見直しを要請しました。

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5,292件中、是正済4,508件、継続取組中784件）。

なお、平成24年度は一般監査等のフォローアップとして、過去の一般監査の改善状況の調査確認（18年金事務所）、特別監査と同等の建物施設管理、金庫管理の追加調査（15年金事務所）も合わせて実施しています。

○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23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。

監査結果（指摘項目128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、必要な場合には本部所管部署に対しても情報提供し対応を求めました。

①全国一括業務部門フォローアップ監査

支払部及び障害年金業務部を対象とし、平成23年度に実施した監査結果についての改善計画書に基づき、発見された問題点の改善状況を確認しました。

②システム部門

システムの運用業務について、高井戸本部のネットワーク及び年金給付システム周辺サーバーのシステム運用管理、業務支援ツールの運用管理状況を確認しました。

③労務管理業務

労務管理に関する法令遵守体制および内部管理の状況を確認しました。

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。

⑤決算プロセス

決算処理およびそれらに關係する内部管理の状況を確認しました。

⑥業務の外部委託

1 コールセンター及び4記録突合センター、8年金相談センター、4事務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。

⑦個人情報保護管理

個人情報保護管理推進計画についての検討事項の実効性を検証するため、5年金事務所、5事務センターの個人情報の管理状況を確認しました。

⑦ 電子媒体の文書も含め、文書の適切な管理・保管を徹底するとともに、保存文書の

○文書の適切な管理・保管のため、保管方法の統一化に向け、平成24年9月、平成25年2月に「文書管理の現状」（外部倉庫状況、保存期間経過後の文書利用実績状況、文書編綴方法）の調査を行い



電子化の推進に向けた検討を進める。

- ⑧ システムの開発、管理及び運用を適切に行うとともに、専門人材の確保・育成に努め、業務運営においてITを活用し、適切に対応するためのシステム面での対応及び体制の整備を引き続き行う。

ました。また、今後の文書保存のあり方の検討を行い、永年保存すべき文書の選定、年金記録に直接関係しない文書の選定、オンライン配信帳票の電子ファイル化の検討を行いました。

○ 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定を行いました。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。

○ 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については、「システム再構築工程表」（平成22年11月18日制定）を平成25年3月22日に改定し、機構として取り組むべきシステム開発等についての当面の取組方針及びスケジュールを整理し、システム開発等を実施しました。

○ 専門人材の確保・育成及び体制の整備については、「システム再構築工程表」（平成25年3月22日改定）の取り組方針の一つである、機構自らが責任と主体性をもってシステム構築、運用等に取組むIT体制の確立に向け、以下の取り組みを実施しました。

①平成25年4月のシステム部門の組織再編に向けた検討

②ITスキルを有する者の中途採用

4月： 6名（一般職）

11月： 11名（一般職）

③社内公募による登用

4月： 5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

<自己評価(要因分析含む)> 解語：C

○組織風土改革については、PTによる各種取組のほか、各拠点における様々な取組が展開されていますが、平成25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、または取組が行われているか。」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71.9%となっています(平成24年1月実施調査では71.2%)。これまでの取組の評価や普及・浸透策を検討・実施するとともに、新たな課題の設定、問題提起に取り組み、風通しの良い組織作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。

○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。

○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。

○特に時効特例給付業務において業務の一部に不統一・不公平が判明しましたが、その原因としては、  
①本部が介在したかたちでの業務処理のルール化・統一化について、地方で徹底することに注力してきたものの、本部内では徹底されておらず、時期・担当者間による取扱いの不統一・不公平が発生してしまつたこと  
②職員の意見を十分汲み取れなかつたという意味で、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さがあつたこと  
③お客様の年金権を守るという基本的な責任感・使命感が組織全体にまだまだ十分に徹底できていないこと

があげられるため、これらの反省に立ち、厚生労働省の監督・指導のもと、今後の対応策の確実な実施にあたっていくこととしています。

事務処理誤りの原因別・区分別内訳一覧表(平成24年度公表分)

| 区分別<br>原因別  | 受付時の<br>書類管理<br>誤り | 確認・決定<br>誤り       | 未処理・<br>処理遅延   | 入力誤り           | 通知書等<br>の作成誤り  | 誤送付・<br>誤送信    | 説明誤り          | 受理後の<br>書類管理<br>誤り | 記録訂正<br>誤り    | 事故等             | 計<br>(割合)          |
|-------------|--------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| 確認不足        | 15件                | 1,042件            | 132件           | 124件           | 92件            | 119件           | 48件           | 24件                | 11件           | 15件             | 1,622件<br>(60.7%)  |
| 適用・認識<br>誤り | 0件                 | 254件              | 37件            | 3件             | 8件             | 1件             | 37件           | 2件                 | 1件            | 7件              | 350件<br>(13.1%)    |
| 届書等の<br>放置  | 7件                 | 0件                | 86件            | 1件             | 0件             | 0件             | 0件            | 13件                | 0件            | 0件              | 107件<br>(4.0%)     |
| その他         | 0件                 | 11件               | 7件             | 0件             | 0件             | 1件             | 0件            | 7件                 | 2件            | 563件            | 591件<br>(22.1%)    |
| 計<br>(割合)   | 22件<br>(0.8%)      | 1,307件<br>(49.0%) | 262件<br>(9.8%) | 128件<br>(4.8%) | 100件<br>(3.7%) | 121件<br>(4.5%) | 85件<br>(3.2%) | 46件<br>(1.7%)      | 14件<br>(0.5%) | 585件<br>(21.9%) | 2,670件<br>(100.0%) |

(注1) お客様の対応が完了したものについて公表している。

(注2) 被保険者等の関係者からの要請で個別事案として非公表としたものを含む。

(注3) 「事故等」には、身分証明証等の紛失、労災事故、おお客様への不審電話等、通常の業務処理の流れの中には該当しないものが含まれている。

| 平成24年度計画   | 平成24年度計画に対する取組状況  |
|--|---|
| <p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p> <p>2. 情報公開の推進に関する事項</p> <p>① 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月を目的に公表する。</p> | <p>＜実績＞</p> <p>○機構の業務実績や組織・役員に関する情報など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、9月にアニュアルレポート(年次報告書)を発行しました。</p> <p>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23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「公的年金は支え合いのシステム」であることを分かりやすくお伝えするために有識者による討論会やQ&amp;A方式による特集記事を通じて、公的年金の役割と意義について掲載しました。</p> <p>③お客様にさらに便利で快適なサービスをお届けできるよう、インターネットを中心としたサービスへの取組を分かりやすく伝えるため、特集記事「ようこそ日本年金機構のホームページへ」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紹介(3点)し、また、年金事務所などの現場第一線の職員及び年金委員からのメッセージを紹介(6点)しました。</p> <p>⑤国民年金保険料の納付手続きなど、特にお客様にお伝えしたい事項を「ねんきん掲示板」というコラム形式で紹介しているほか、基礎的なデータを資料編としてまとめています。</p> <p>○業務実績の報告では、取組の状況をより明確に理解できるように配慮し、可能な限り、計画と実績を左右で比較できるレイアウトを取り入れるなどの改善を行いました。</p> <p>○視覚障害者の方々にも情報をお伝えするため、アニュアルレポートの概要版の音声媒体(CD)を作成し、全国の点字図書館に送付するとともに、ホームページに掲載しました。</p> |

【別表 31：アニュアルレポート（表紙・目次）】

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。

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き迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表する。

④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

○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月公表（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」及び「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か月から3か月ごとに公表しています。（なお、平成25年2月から、これらの情報をまとめて3か月毎に定期的にホームページで公表することにしました。）

○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」に基づき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24年4月分から平成25年3月分までの公表件数2,670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うこととしています。

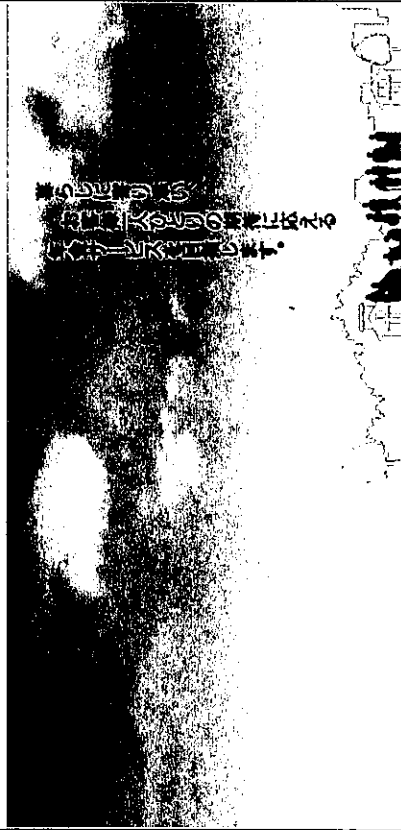
○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報をホームページに掲載しました。このほか、アニュアルレポート（年次報告書）、財務に関する情報、契約締結の状況や運営評議会に関する情報などをホームページに掲載しました。

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評価：A

○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。

アニアルレポート 2011



目次

|                         |                                   |     |
|-------------------------|-----------------------------------|-----|
| <b>日本年金機構 討議録</b>       |                                   | 3   |
| 付録1                     | 年金は変えたいのシステム                      | 9   |
| 付録2                     | ようこそ日本年金機構のホームページへ                | 23  |
| 付録3                     | 年金配割問題への対応はどまで進んだか                | 31  |
| コラム                     | ねんきん表示板 国民年金保険料の納め忘れがある方へ         | 35  |
| 目録と計画                   |                                   | 36  |
| コラム                     | ねんきん表示板 国民年金の保険料がどのように決まるかご存じですか？ | 45  |
| 平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告 |                                   |     |
| 【第1】                    | 業務の取り組み                           | 46  |
| 【第2】                    | お客様サービス向上の取り組み                    | 80  |
| 【第3】                    | 内部統制システム構築の取り組み                   | 92  |
| 【第4】                    | 東日本大震災一周年に向けた取り組み                 | 103 |
| 【第5】                    | 平成23(2011)年度 実績評価                 | 104 |
| コラム                     | ねんきん表示板 保険料を納めることが経済的に難しい方へ       | 111 |
| 資料集                     |                                   |     |
| 1                       | 日本年金機構の紹介                         | 113 |
| 2                       | 日本年金機構 平成23(2011)年度トピックス          | 121 |
| 3                       | 平成23(2011)年度 財務関連データ              | 125 |
| 4                       | 平成23(2011)年度 業務関連データ              | 130 |
| 5                       | お問い合わせ先                           | 132 |

日本年金機構 〒114-8501 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8502 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8503 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8504 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8505 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8506 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8507 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8508 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8509 東京都荒川区西日暮里3-1-1  
 〒114-8510 東京都荒川区西日暮里3-1-1

**「ねん」と「きん」**  
 日本年金機構ホームページの子ども向けサイト「ねんきん」のアシスタント「ねん」と「きん」です。本アニアルレポートでも、皆さまにわかりやすく年々のお話をします。



平成24年度計画

平成24年度計画に対する取組状況

IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項  
 3. 人事及び人材の育成に関する事項

<実績>

① 戦略的な人事政策

A 適用・徴収・給付及び相談などの基幹業務を着実に実施するための体制確保に向けた人事を行う。

I 能力・実績本位の人事を行うため、的確な人材の把握を行うとともに幹部登用試験などを実施する。

U 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積極的に進める。

E 業務運営の体制確保、組織の活性化を図るため、引き続き、優秀な人材を採用する。

○定期の人事異動

年金記録問題や基幹業務に対する事務処理体制の確保等の観点から、機構の人事方針に沿った定期人事異動を平成24年10月に行いました。

(異動状況)

|     | 異動者 (全体に占める割合) | (参考：平成23年10月)  |
|-----|----------------|----------------|
| 管理職 | 427人 (15.1%)   | 518人 (18.5%)   |
| 一般職 | 2,010人 (24.6%) | 1,686人 (20.9%) |
| 合計  | 2,437人 (22.2%) | 2,204人 (20.3%) |

※4月～9月の人事異動者 約2,300人

○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施

年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成24年度から年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、年金事務所長登用試験では120人、管理職登用試験では170人を平成25年1月に登用候補者として名簿に登載し、平成25年4月より順次登用することとしています。(平成25年4月には年金事務所長に42人、管理職に110人を名簿登載者から登用)

○正規職員の登用

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24年7月には280人を正規職員に登用しました。あわせて平成25年7月の正規職員登用に向けて150人程度の募集を行いました。

○年金相談専任職員の登用

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実施し、平成24年10月に91人を登用しました。あわせて平成25年10月の年金相談専任職員登用にに向けて100人程度の募集を行いました。

○正規職員の新規採用

- ・退職者の欠員補充のため、平成24年4月には247人を新卒採用しました。(平成25年4月は新卒者272人を採用)
- ・また、ITへの適切な対応や監査の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を平成24年4月に14人、11月に11人行いました。

○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1千人を採用しました。

(採用状況)

| 職 種    | 採用人数           | 備 考                                |                            |
|--------|----------------|------------------------------------|----------------------------|
| 正規職員   | 552人           | (内訳)新卒247人、監査8人、ｼｽﾃﾑ17人、正規職員登用280人 |                            |
| 有期雇用職員 | 准 職 員          | 509人                               |                            |
|        | 特定業務<br>契約職員   | 2,002人                             | 本部、ブロック本部にて採用              |
|        | 7ｼｽﾀﾝﾄ<br>契約職員 | 2,378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    | 5,441人         |                                    |                            |

## ② 人事評価制度の推進

人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキルの向上を目的とした評価者研修等を実施するとともに、被評価者に対する目標面談やフィードバック面談の徹底とその充実を図る。また、職員の協調性や士気を高めるため、事務所毎の事業実績を評価・反映した実績評価を実施する。

## ③ 人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修をはじめ、通信研修、職場内研修を体系的に実施するとともに、外部資格の取得を促進する等、職員の自己研鑽を支援する。特に重点的に実施する事項は以下のとおり。

ア 集合研修実施後のフォローアップや効果測定を踏まえた研修内容の改善

イ マネジメント能力強化のための、管理職や中堅職員を対象としたマネジメント研修の継続実施

ウ 平成23年度導入のeラーニングシステムについて、初級向けの「基礎課程」の普及、中級向けの「応用課程」を開講

○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため一次評価者を対象に、目線のすり合わせや評価の留意点などの研修を行い、評価スキルの向上を図りました(1,890人受講)。二次評価者を対象に評価者の心構えや評価プロセスの再確認など基本事項中心の研修を実施し、人事評価制度の定着促進を図りました(430人受講)。研修後のアンケートでは、一次評価者の64%、二次評価者の77%が研修内容に満足したと回答しています。また、人事評価アンケートにより運用状況の経年比較を行った結果、実績評価と能力評価ともに昨年度と同じく実績評価で被評価者の87%が、能力評価で同じく88%が「納得できた」と回答しています。

さらに、平成25年度の年金事務所及び事務センターの事業実績評価にかかる評価項目と評価指標を見直し、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を行いました。

○「管理者研修」や「中堅職員研修」などの集合研修後のフォローアップについては、研修での気づきを基に行動計画を作成し、1ヶ月後と3ヶ月後と3ヶ月後に行動計画の実施状況に上長のコメントを添えて報告することとしました。

また、業務別研修では、新たに「船員保険研修」や「中堅クラス向けの滞納処分研修」を実施した他、新任担当者等を対象として理解度テストを実施し、研修の効果測定を実施しました。

○一方、新規学卒者に対しては、前年度の10週間の研修を見直し、4週間ずつの前期後期に分けて実施しました。前期終了後には配属先で4週間の現場業務を経験後、後期の研修を実施することにより、より理解度の高い研修となる様に見直しを行いました。

○マネジメント研修については、「管理者研修」及び「中堅職員研修」を前年度と同規模で実施した他、職場の中核となるべき人材を育成する観点から、採用から数年経過した若手職員を対象に階層別研修(5回)を新たに実施しました。

工 職員講師のスキル向上や育成を目的とした講師養成研修の一層の充実

○通信研修（eラーニングシステム）については、平成24年7月から受講対象者をアシスタント契約職員にも拡大して、全職員を受講対象者となりました（「基礎課程」の受講申請者は6,098人（年度末）で、前年度末より1,390人増加）。また、平成24年10月には、中級向けの「応用課程」を開講しました（受講申請者数1,824人（年度末））。

○職員講師のスキル向上については、「相談研修講師養成研修」を前年度に引き続き実施するとともに、ブロック本部においては、「相談研修講師養成研修」の受講者が各拠点における職場内研修の支援を実施しました。また、当該研修にて実施した「話し方・教え方の講義」については、本部の研修講師となる職員向けにも実施（6回236人）しました。

○内部資格認定試験については、平成25年3月に実施し、2,033人が受験、1,693人が合格しました。また、外部資格取得の促進については、平成24年4月から衛生管理者（1種、2種）、ファイナンシャル・プランニング技能士（1級、2級）、日商簿記検定（1級、2級）を補助対象に追加しました。

（研修センター稼働状況）

|          | 稼働率（％） |        | 受講者数（人） |         |
|----------|--------|--------|---------|---------|
|          | 宿泊室ベース | 稼働日ベース | 実人数     | 延べ人数    |
| 平成23年度実績 | 34.40% | 75.41% | 2,964人  | 23,558人 |
| 平成24年度実績 | 33.96% | 70.21% | 3,846人  | 23,250人 |
| 平成25年度計画 | 27.89% | 58.20% | 3,691人  | 19,047人 |

（注）宿泊室280室、土日祝祭日及び施設整備期間等を除く。

(研修実施状況)

| 研修名称                                  | 平成 23 年度 |    | 平成 24 年度 |    |
|---------------------------------------|----------|----|----------|----|
|                                       | 受講者数     | 回数 | 受講者数     | 回数 |
| 新規採用者研修 (新規学卒者)                       | 223      | 1  | 247      | 1  |
| 新規採用者研修 (中途採用)                        | 205      | 3  | 401      | 4  |
| 新規採用者フォローアップ研修                        | 217      | 2  | 407      | 5  |
| 若手職員研修                                | -        | -  | 256      | 5  |
| 中堅職員研修                                | 394      | 8  | 399      | 8  |
| 管理者研修                                 | 450      | 9  | 502      | 10 |
| 人事・労務管理研修                             | 23       | 1  | 20       | 1  |
| 相談研修講師養成研修                            | 72       | 4  | 75       | 4  |
| 年金相談管理者研修                             | 61       | 1  | 78       | 1  |
| マニキュアイラストレーター研修                       | 39       | 1  | 134      | 3  |
| 船員保険研修                                | -        | -  | 80       | 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 (中堅担当者コース)                   | -        | -  | 335      | 4  |
| 滞納処分実務研修 (新任担当者コース)                   | 480      | 6  | 193      | 3  |
| 適用調査実務研修 (一般コース)                      | 190      | 3  | 214      | 3  |
| 適用調査実務研修 (新任担当者コース)                   | 194      | 3  | 140      | 2  |
| 年金給付事務研修                              | 109      | 2  | 116      | 2  |
| 人材育成推進者研修 (マナースタンダード研修/地域年金展開事業担当者研修) | 65       | 1  | 71       | 1  |
| チャーター一養成研修                            | 341      | 11 | 275      | 9  |
| 合計                                    | 3,128    | 57 | 4,008    | 68 |

職務階層別

業務別

共通

(e ラーニング申請内訳)

| 基礎課程  | 正規     | 准      | エダ- | 特定     | 7/31時点 | 合計     |
|-------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|
| 23年度末 | 1,645人 | 1,818人 | 4人  | 1,241人 | -      | 4,708人 |
| 24年度末 | 2,817人 | 2,003人 | 7人  | 1,180人 | 91人    | 6,098人 |
| 応用課程  | 1,076人 | 512人   | 1人  | 231人   | 4人     | 1,824人 |

※申請者は開講時（基礎課程：平成23年12月、応用課程：平成24年10月）からの延べ人数

※申請後の職種変更者については、現在の職種で計上

(内部資格認定試験実施状況)

|          | 受験者数   | 合格者数   |
|----------|--------|--------|
| 年金実務2級   | 1,377人 | 1,209人 |
| 年金実務1級   | 656人   | 484人   |
| 保険料徴収コース | 185人   | 134人   |
| 適用調査コース  | 216人   | 163人   |
| 年金相談コース  | 255人   | 187人   |

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、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。

ア 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルズ不調予防に関する対策を推進する。

○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取り扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、国家公務員の人事院勧告に準じた給与改定（減額）、東日本大震災の復興財源に係る給与減額支給措置について両団体に提示し、団体交渉を経て就業規則改正を実施するなど、適切な労組対応を行っています。

○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適宜管理者に対して発出するとともに、機構設立準備時に定めた勤務時間管理の取り扱いについて、発足後の実態を踏まえて追加、改正するなど、適正な労働時間管理の徹底を図りました。

○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（巡視）を実施するとともに、年1回の定期健康診断

イ ワークライフバランスを推進するため、最終年度となる一般事業主行動計画（ワークライフバランス）の目標達成に取り組むとともに、第2期行動計画を策定する。

を実施しました。

・ 定期健康診断の受診率：96.8%（平成23年度の受診率：96.0%）

※未受診者は、病気休職者や育児休業者等です。

○長時間労働による脳・心疾患並びにメンタル系疾患などの健康障害防止対策として全国の事業場向けに「産業医による面接指導」の具体的手続きを定め、指示・依頼を発出し、周知を図りました。

○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を各ブロック本部及び機構本部において行いました。

○平成22年7月に策定した次世代育成支援対策推進法に係る「第1期一般事業主行動計画」（計画期間：平成22年7月～25年3月）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各種施策を実施しました。目標の一つである計画期間を通じた育児休業の取得状況は、女性90.66%、男性27人と目標（女性：70%以上、男性：複数名）を上回り、また、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導入した再雇用制度（ウェルカムバック制度）では平成25年3月末時点で54人が再雇用希望者として登録（3人再雇用）するなど行動計画の全ての目標を達成しました。  
あわせて「第2期一般事業主行動計画」（計画期間：平成25年4月～平成27年3月）を策定しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評価：A

○人事方針に基づき、平成24年度には10月の定期人事異動をはじめとして4,000人以上（正規職員全体の4割強）の人事異動を行いました。  
加えて、優秀な職員の安定的な確保に向け、平成24年7月には正規職員登用制度の応募者1,807人のうち280人を正規職員に登用しました。

今年度からは年功序列を排した能力・実績本位の人材登用に向け、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、平成25年4月には年金事務所長に42人、管理職に110人を登用しました。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など各分野の専門家を採用しました。

○評価者研修を人事評価制度の導入から継続して実施しており、今年度の研修では、その内容に満足したとのアンケート回答は一次評価者の64%、二次評価者の77%となっており、評価スキルの向上に資していると考えます。また、今年度の人事評価アンケート(回収率71%)では、実績評価と能力評価ともに昨年度同様実績評価で被評価者の87%が、能力評価で同じく88%が「納得できた」と回答しており、一定の定着が図られてきていると考えます。

○研修センターにおける集合研修の実施については、前年度からの研修実施後のフォローアップや効果測定を継続するだけでなく、より理解度を高める研修を実施しました。特に、新規学卒者に対しては、中間に実務を経験する期間を設けることで研修後期の目的意識を明確にさせました。また、管理職だけでなく、若手職員にもマネジメント研修を実施することにより、継続したマネジメント能力の強化を実施しました。

通信研修は、有期雇用職員を含む全職員に利用いただけるように改善を行うとともに、新たに応用課程を開講しました。その他、内部資格認定試験の実施や外部資格補助対象の拡大など職員の自己研鑽の支援を行うことができました。

○労使関係については、給与の減額支給措置に伴う改正事項も労使間のルール(労働協約)に基づき、団体交渉を通じて労使で真摯な意見交換を行い適正に規程を改正するなど、健全で安定した労使関係の構築を図ることができました。



| 平成24年度計画  | 平成24年度計画に対する取組状況  |
|---|---|
| <p>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保<br/>           保その他業務運営に関する重要事項</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の実施する。</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適切に行う。</p> <p>③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、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、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>&lt;実績&gt;</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>○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証による厳格なアクセス制御を行っています。</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>○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>○「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、施設管理などのルール、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>特に、平成22年に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」について、平成24年に改定を実施し、誤送付防止のための複数人チェックの方法等についても、従来より厳格化しました。具体的</p> |

には、1回目の確認者（封入者）が封筒に押印し、さらに2回目の確認者（封緘者）も押印することにより、複数人チェックの実効性を確保することとしています。

○「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）に基づいて、年金個人情報に記載したファイル、入札公告前の仕様書その他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。

【参考1】手引きの改正経過

- ・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
- ・情報セキュリティ対策の手引き（第2.1版） 平成25年3月15日改正・施行

【参考2】手引きの内容

- ・フォルダへのアクセス制限の設定
- ・外部の事業者との電子メール利用の際の上司への転送・同送
- ・ファイル及び圧縮ファイルへのパスワード設定 など

○個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成23年度の292件から、平成24年度は320件へ増加しました。このうち、誤封入・誤送付等によるものが257件（80%）を占めており、件数増加の主な原因ともなっています（前年度：218件（75%））。

なお、機構職員による意図的な個人情報の漏えいはありませんでした。

<自己評価（要因分析含む）> **評価：B**

- 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及び取組を進めています。平成 24 年度の漏えい等の件数は増加しましたが、「事務処理誤り総合再発防止策」の改定により、件数の大半を占める誤封入・誤送付に対しては、封入者と封緘者がそれぞれ封筒の内容確認を行いそれぞれが封筒に押印するという複数人チェックの厳格化を開始（平成 25 年 3 月に指示・依頼を发出）する等、再発防止に取り組むこととしています。
- また、外部委託先については、これまでも指導の徹底等を行ってきましたが、平成 25 年度は、一部の委託業務についての作業手順等の立入検査など、今後の業務委託先における個人情報漏えい件数の減少に向けて新たな取り組みを開始します。
- アクセス制限をはじめとして、個人情報漏えい防止策の周知徹底をするために作成した「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情報漏えい等の再発防止を図っていくこととしています。

平成24年度計画

V. 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。

平成24年度計画に対する取組状況

<実績>

○平成24年度の予算、収支計画及び資金計画に対しての予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。

○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

| 業務名                     | 予算額     | 執行額     |
|-------------------------|---------|---------|
| 年金記録問題への対応関係業務          | 692.7億円 | 617.0億円 |
| 国民年金の適用関係業務             | 69.2億円  | 50.4億円  |
| 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務 | 110.3億円 | 106.4億円 |
| 国民年金の収納関係業務             | 250.1億円 | 203.9億円 |
| 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務 | 30.8億円  | 34.1億円  |
| 年金給付関係業務                | 108.6億円 | 61.3億円  |
| オンラインシステム事業             | 401.8億円 | 370.3億円 |
| 年金相談関係業務                | 394.2億円 | 334.8億円 |

<自己評価（要因分析含む）> 評語：A

○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札などによって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、予算全体で165.6億円を削減しました。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。

## 平成24年度予算

| 区 別         | 金 額     |
|-------------|---------|
| 収入          |         |
| 運営費交付金      | 337,521 |
| 運営費交付金      | 201,014 |
| 事業運営費交付金    | 136,507 |
| その他の収入      | 328     |
| 計           | 337,849 |
| 支出          |         |
| 業務経費        | 227,304 |
| 保険事業経費      | 56,913  |
| オンラインシステム経費 | 40,177  |
| 年金相談等経費     | 39,416  |
| 年金記録問題対策経費  | 90,798  |
| 一般管理費       | 110,545 |
| 計           | 337,849 |

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成24年度収支計画

| 区 別         | 金 額     |
|-------------|---------|
| 費用の部        | 337,849 |
| 経常費用        | 337,849 |
| 業務経費        | 227,304 |
| 保険事業経費      | 56,913  |
| オンラインシステム経費 | 40,177  |
| 年金相談等経費     | 39,416  |
| 年金記録問題対策経費  | 90,798  |
| 一般管理費       | 110,545 |
| 人件費         | 94,980  |
| その他一般管理費    | 15,565  |
| 収益の部        | 337,849 |
| 経常収益        | 337,849 |
| 運営費交付金収益    | 337,521 |
| 運営費交付金収益    | 201,014 |
| 事業運営費交付金収益  | 136,507 |
| その他の収入      | 328     |
| 純利益 (△純損失)  | 0       |
| 総利益 (△総損失)  | 0       |

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

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

## 平成24年度資金計画

(単位：百万円)

| 区 別           | 金 額     |
|---------------|---------|
| 資金支出          |         |
| 業務活動による支出     | 337,849 |
| 投資活動による支出     | 0       |
| 財務活動による支出     | 0       |
| 計             | 337,849 |
| 資金収入          |         |
| 業務活動による収入     | 337,849 |
| 運営費交付金による収入   | 201,014 |
| 事業運営費交付金による収入 | 136,507 |
| その他の収入        | 328     |
| 投資活動による収入     | 0       |
| 財務活動による収入     | 0       |
| 計             | 337,849 |

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。