

日本年金機構の平成22年度
の業務実績の評価結果

1. 評価の視点

日本年金機構（以下「機構」という。）は、日本年金機構法（平成19年法律第109号）に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業（以下「政府管掌年金事業」という。）に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的として、平成22年1月1日に新たに設立した公法人である。

機構においては、平成22年1月に厚生労働省が定めた中期目標に基づき機構が策定した中期計画（平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月間）及び各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととされている。今年度の機構の業務実績の評価は、このうち、平成22年4月1日から平成23年3月31日までを期間とする年度計画の達成状況についての評価である。

機構は、社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

- ・ 機構になって生まれ変わった、サービスが良くなったと国民から評価される組織となること、
 - ・ 「国家プロジェクト」である年金記録問題への対応に全力を挙げること、
 - ・ 国民目線に立った不断の改善を行い、その結果を積極的に公表し、透明性の高い業務運営に取り組むこと、
 - ・ 厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組むこと、
 - ・ 公的年金の制度設計に関して、業務運営を担う立場として、その改善点等について、厚生労働省に対し積極的に提案を行うこと、
- などが求められている。

今年度の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえ、年度計画に定める事項が適切に実施されたかについて評価を行った。

2. 平成22年度業務実績全般の評価

- 平成22年度における年金記録問題への対応については、ねんきん特別便、ねんきん定期便等について、平成22年3月に策定した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」の処理期限を概ね達成するとともに、平成22年10月から紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業を開始するなど、年度計画に基づく取組を実施した。また、再裁定の平均処理期間を工程表の目標以上に短縮するとともに、平成23年2月の「ねんきんネット」サービスの開始により、従来の年金個人情報提供サービスと比べ、新規のID・パスワードの払出件数が大幅に増加した。

- 国民年金の適用については、引き続き、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により把握した20歳到達者等への届出の勧奨及び届出のない者の加入手続きを実施した。また、国民年金保険料の収納については、平成22年度の過年度納付率は目標を達成したが、保険料は翌月末までに納付することが原則であり、現年度納付率の向上は重要であるところ、平成22年度の現年度納付率は59.3%と、目標とした前年度と同程度の水準(60.0%)を確保できていない。納付率の向上に向け、十分な負担能力がありながら納付義務を果たさない場合の強制徴収に向けた取組の徹底、納付率が向上している年金事務所の取組事例の活用など、なお一層の取組が必要である。
- 厚生年金保険等の適用・収納については、行動計画を策定して取組を行った。未適用事業所に対する重点的加入指導の実績については行動計画に掲げた目標値を上回ったが、立入検査の実績については目標値を下回った。適用事業所に対する事業所調査の実施については、目標値を上回った。また、厚生年金保険等の収納については、東日本大震災の被災5県において口座振替を停止したこともあり、収納率は平成21年度の実績(社会保険庁時代の実績も含む。)を下回ったが、口座振替実施率や差押件数は平成21年度の実績(社会保険庁時代の実績も含む。)を上回った。引き続き、未適用事業所の適用や適用事業所の適正な届出を促進するとともに、保険料決定額が増加していることも踏まえて、収納対策の強化を図る必要がある。
- 給付事務については、サービススタンダードの達成率が極めて低い障害厚生年金について、審査体制の強化や未処理件数の大幅な削減を行ったが、依然として達成率が低迷しており、引き続き短縮化に向けた取組が必要である。
- 年金相談については、来訪者の相談内容の難易度に応じた相談ブースの設置等各種取組を実施し、待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数は減少した。「ねんきんダイヤル」の応答率についても、平成21年度の実績(社会保険庁時代の実績も含む。)を上回った。
- お客様の声を反映させる取組については、新設した「お客様向け文書モニター会議」などによるお客様向け文書の改善に加え、「サービス・業務改善コンテスト」の実施と優秀な取組事例の全国周知・全国展開に向けたモデル実施等サービス向上に向けた各種取組を実施した。
- 業務運営の効率化については、現場職員からの改善提案等を踏まえた「事務処理誤り総合再発防止策」及び「業務改善工程表」のとりまとめを行うとともに、外部委託の推進等を実施した。また、これらの業務の効率化による業務経費の抑制や入札の実施による調達コストの低減が図られた。
今後、業務処理要領を最重要の規範と位置付け、現場・本部が一体となって内容の充実、周知、履行状況の点検を行い、業務処理の標準化の推進に取り組まれない。特に、本部の監査を担う部門、業務処理の標準化を担

う部門の連携を十分に図られたい。また、組織的な点検強化など、事務処理誤りの未然防止・再発防止に向けた取組の実効性の確保に努められたい。

- 内部統制システムについては、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札過程における入札情報の漏えい事案等が発生しており、内部統制システムが構築されたとは言い難い。これら事案に対する再発防止に向けた取組や組織風土改革の取組等を実施しているが、それら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。
- 人事・人材の育成については、有期雇用職員からの正規職員登用制度が創設された。また、平成23年度からの新たな研修体系に基づく効果的な研修の実施に向け、管理者・中堅職員のマネジメント能力の向上等を重点事項に掲げた研修体系を策定した。今後、各研修について職員の資質の向上や業務水準の向上に係る目標を明確化し、その達成状況の評価を研修の改善に活用するなど取組の強化を図られたい。
- 個人情報の保護については、管理職による年金個人情報の漏えい事案が発生しており、個人情報の保護が適正になされたとは言い難い。年度計画に基づく各種取組を実施しているが、今後、実効性の確保に全力を挙げる必要がある。
- 予算の執行については、一部計画的に執行されているとは言い難いものもあるが、入札や業務の効率化によるコスト削減が行われており、概ね計画的に行われたと認められる。今後も、費用対効果に留意しながら予算の計画的かつ効果的な執行管理に努める必要がある。

平成22年度は、発足直後で3か月間しかなかった平成21年度を経て、機構が本格的な取組を行った初めての年度であった。こうした中で、平成22年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題の解決に向けた取組や年金相談の充実、お客様の声等を踏まえたサービス改善の取組等、計画的に進め、概ね適切に行われた業務もあった。

また、東日本大震災の発生後、平成22年度中に準備を行い、平成23年4月早々に都道府県労働局などと協力・連携した避難所におけるワンストップ相談を実施するとともに、全国の年金事務所等から職員を派遣して被災地の年金事務所に対する支援を行うなど適切に対応した。

しかしながら、国民年金保険料の現年度納付率については、目標とした前年度と同程度の水準を確保できず、納付率の向上に向けたなお一層の取組が必要である。

また、国民の皆様からの信頼回復を目的として設立された機構において、コンプライアンスの確保や個人情報の保護といった組織の根幹にかかわる面での問題事案が発生したことは、非常に遺憾である。今後の業務運営においては、様々な内部統制の仕組みを整備するだけでなく、組織風土改革も含め、実効性を確保するための取組に全力で取り組まれない。

なお、年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添のとおりである。

本部、現場の幹部職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成23年度の年度計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。