

日本年金機構の平成23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23年4月1日から平成24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23年度業務実績全般の評価

○ 平成23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、ねんきん定期便等の各種便への対応において、平成23年3月に改定した「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、再裁定の平均処理期間を工程表の目標以上に短縮した。また、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ、厚生年金基金記録との突合せの実施、「ねんきんネット」の「アクセスキー」を「ねんきん定期便」に同封することによる利用促進など、年金記録問題の解決に向けた取組を充実させた。

- 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するとともに、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及び届出のない者の種別変更処理を実施した。また、国民年金保険料の収納については、平成23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23年度の現年度納付率は58.6%と、目標とした平成21年度と同程度の水準(60.0%)を確保できていない。国民年金保険料の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、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、未納者の属性に応じたきめ細かな取組を一層徹底・強化する必要がある。
- 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、立入検査の実績については行動計画に掲げた目標値を上回り、これらの取組の結果、適用に結びついた事業所数も前年度より上回った。また、厚生年金保険の口座振替率では対前年度+1.1%、収納率では対前年度+0.2%など、厚生年金保険、健康保険、船員保険の各制度ともに前年度実績を上回り、特に滞納処分(差押え事業所数)については、対前年度実績を大幅に上回り、近年で最も多い平成18年度実績も上回った。未適用事業所数は、雇用保険の適用事業所と全件突合せを実施した結果、従来把握していた数より増加しているところであり、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、今後一層の収納対策の強化を図る必要がある。
- 給付事務については、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っている。達成率が低い障害厚生年金についても、審査体制の強化により、サービススタンダード達成率の大幅な向上が図られている。しかしながら中期計画の最終年度(平成25年度)における目標である達成率90%とは依然として乖離しているため、引き続き処理期間の短縮化に向けた取組が必要である。

また、年金給付関係の事務処理誤りが依然として発生している状況を踏まえ、要因分析を十分行い、即効かつ有効性のある対策を可能な限り講じる必要がある。
- 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など、取組を着実に実施した。その結果、平均待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数と30分以上1時間未満となっている年金事務所数はそれぞれ減少した。「ねんきんダイヤル」の応答率についても、前年度の実績を上回った。

- お客様の声を反映させる取組については、お客様満足度アンケート調査、外部調査機関による窓口・電話調査、お客様からのご意見・ご要望を収集する「ご意見箱」の設置、「サービス・業務改善コンテスト」など年度計画に基づく取組を着実に実施した他、「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など、従来の取組に加えて、新たなお客様サービスの向上に向けた取組を実施した。
- 業務運営の効率化については、「業務改善工程表」及び「システム再構築工程表」に基づき、各種取組を実施した。また、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が、一層の効率化に向けた取組の強化を図られたい。
- 内部統制システムについては、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。これら事案に対する再発防止に向けた研修や年金事務所に対する特別監査等を実施しているが、こ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昨年度に創設され、今年度も引き続き取組を行った。また、研修実施後のフォローアップを重視して、例えば、新規採用者研修終了者に対し、配属後約1年後にフォローアップ研修を実施するなど、研修効果の向上に向けた取組を実施した。今後も引き続き、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、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い難い。今後、個人情報漏えいの再発防止策の徹底、個人情報の適正な保護・管理に向けて、より一層の取組が必要である。
- 予算の執行については、一部、調達業務の遅れなどにより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、コスト意識の醸成を図るとともに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23年度は、機構が本格的な取組を行って、2年目に当たる年度であった。こうした中で、東日本大震災の発生後、早々に被災者専用フリーダイヤルの設置、被災者のための出張相談所の開設、労働局などと協力・連携したワンストップサービス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域の年金事務所等に対する支援を行うなど適切に対応し

た。

このように、被災地域における確実な業務の遂行、被災された被保険者や事業主、受給者への適切な対応を最優先しながら、平成23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の拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、お客様の声を踏まえたサービス改善の取組など、計画的に進め、概ね適切に行われた。

また、機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これまで以上の成果が見られるものもある。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、目標とした平成21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、現金の横領や紛失、個人情報への漏えいなど、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、極めて遺憾である。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、職員の意識改革や組織風土改革にしっかりと取り組み、実効性を確保するよう、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、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成24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。