

日本年金機構の平成24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24年4月1日から平成25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24年度業務実績全般の評価

- 平成24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24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に係る処理体制の強化や、「ねんきん定期便」をはじめとする各種通知の電子版を開始するとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い「ねんきんネット」における持ち主不明記録の検索機能の追加を行うなど、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、第3号被保険者不整合記録については、過去2年より前に不整合記録を有する対象者を特定するためのシステムの構築、及び既に把握されている対象者に対し、種別変更届の届出勧奨を行い、届出勧奨を行ってもなお届出がない場合における種別変更の手続を行うなど、不整合記録の是正に向けた取組が行われている。また、国民年金保険料の収納については、平成24年度分保険料の現年度納付率が59.0%（平成23年度実績58.6%）となり、年度計画の目標である平成21年度の納付実績（60.0%）を上回ることはできなかったが、平成17年度以降低下傾向にあった現年度納付率に歯止めがかかり、前年度実績を上回ったことは評価できる。
- 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、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所（約24万6千事業所）について、平成24年度以降3年以内に半減させるべく着実な取組を行った。具体的には、適用調査対象事業所に対して目標値を上回る重点加入指導を行い、適用に結びついた事業所数も前年度を上回ることができた。厚生年金保険等の適用対策においては、様々な情報を活用し適用調査対象事業所を把握していることは評価できる。今後は、把握した事業所をいかに速やかに適用事業所であるか否かを見極め、適用の促進につなげることが課題であり、中期的な行動計画を策定するなど、今後更なる取組の強化が必要である。また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率では対前年度+0.1%など、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ついては、多くの取組で前年度実績を上回った。特に滞納処分（差押え事業所数）については、昨年度に引き続き、本年度も対前年度実績を大幅に上回った。
- 給付事務については、年金の迅速な決定に向けてのサービススタンダードの達成状況について、前年度実績と同率及び0.2%下回ったものがあるものの全体としては改善が図られている。達成率が低い障害厚生年金に係る対応については、機構本部の審査体制の維持とスキルの向上及び年金事務所、事務センターとの連携の強化への取組により、処理に係る平均所要日数を短縮したことは評価できるが、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、今般、年金裁定業務において、処理遅延や書類の紛失などが発生したことは極めて遺憾であり、原因を徹底的に究明した上で、再発防止に取り組まれない。

さらに、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平が判明するなど、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、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段階的に整備する等、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」の応答率については、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設等の取組を行った結果、平成24年度は78.7%に改善し、中期計画における最終年度（平成25年度）までの達成目標（応答率70%以上）を1年前倒して達成した。
- お客様の声を反映させる取組については、「お客様向け文書モニター会議」、「年金事務所におけるお客様モニター会議」のモデル実施、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」の設置及び「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実施したところであるが、今後もお客様の声を幅広く頂き、着実にサービス向上に結びつけるよう、取り組まれない。
- 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、受付進捗管理システムを導入するなど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。今後、一層の効率化に向けた取組の強化を図るため、調達計画額の検証や対前年度実績額との比較など、要因分析を行いたい。
- 内部統制システムについては、平成23年度に発生した年金事務所における現金の紛失とそれに関わる職員の逮捕など、コンプライアンスの確保を図る上で、組織の根幹に関わる問題事案が発生したことは極めて遺憾である。さらに、時効特例給付業務において業務の一部に不統一・不公平があった問題で、職員からの問題提起があったにもかかわらず、意見を十分に汲み取れず、問題事案が明らかになるまで時間がかかった点については、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない。
- 人事・人材の育成については、相応のスキルのある職員の安定的な確保のため、有期雇用職員から正規職員への登用制度を実施し、また、年金事務所長及び管理職の登用試験を実施し、年金事務所長や管理職登用候補者をあらかじめ名簿に登載して順次登用していくなど、年功序列を排して能力・実績本位の人材登用に向けた取組が図られた。研修については、実施後のフォローアップを重視する他、新規学卒者に対する研修では、研修の中間において現場業務を経験させ、その後の研修後期における目的意識を持たせることへの取組を行うなど各種研修の充実に努めた。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

りたい。

- 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、その多くは誤送付（業務委託先も含む）によるものであり、委託先の業務の監督も含めて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、一般管理費及び業務経費において、複数年契約の実施や本部一括調達を積極的に行うなど、コスト削減に努めながら業務運営が行われたことは評価でき、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24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、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。特に、国民年金保険料の現年度納付率は、平成17年度以降6年間続いた低下傾向に歯止めをかけることができた。目標を上回るころまでは至らなかったが、今後、更なる納付率の向上に向け、取り組まれない。

一方、時効特例給付業務において、業務の一部に不統一・不公平が判明したが、職員の問題提起を十分に汲み取れず、問題事案が明らかになるまで時間がかかった点については、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない。今後、内部統制の仕組みを整備するだけでなく、事務処理誤りの分析や再発防止に向けた取組の検討・実施に努めるとともに、職員の意識改革や組織風土改革に引き続き取り組み、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25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。