

日本年金機構の平成25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。以下「機構法」という。）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年法律第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。厚生労働大臣は、機構法第36条の規定に基づき評価を行わなければならないとされており、今年度の機構の業務実績の評価は、平成25年4月1日から平成26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を行う。

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、
 - ・ 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つつ、「日本年金機構の平成25年度の業務実績に関する評価の基準」に基づき、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25年度業務実績全般の評価

○ 平成25年度における年金記録問題への対応については、機構は、「記録問題工程表」に基づき、ねんきん特別便等の回答処理を着実に実施し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを重点的に処理し、当該工程表で定めた平成26年3月末までに突合せ作業を終了させ、お知らせ通知の送付を進めた。また、厚生年金基金記録との突合せも重点的に処理を進めた。

さらに、未統合記録の解明に向け、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施や「ねんきんネット」による情報提供の充実等に取り組んだ

ことは評価できる。

しかし、未解明記録が平成25年度末時点でまだ2,083万件残っていることから、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、その解明に引き続き積極的に取り組むとともに、昨年末から年度末にかけて再裁定の件数が大幅に増加したことにより平均処理期間が延びているため、未処理分の解消に向けて取り組まれない。また、「ねんきんネット」による情報提供の充実等について、「年金の日」が新設された趣旨も踏まえ、一層の充実に取り組まれない。

なお、基礎年金番号の整備のうち、重複付番の解消作業は概ね評価に値するが、住民票コードの収録等による受給待機者の実態把握も含め、重複付番以外の分野についての対応は、なお十分とは言えない。社会保障・税番号制度の実施を前に、正確性の確保に努められたい。

- 国民年金の適用については、機構は、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号被保険者記録不整合問題については、平成25年6月に公布された厚生年金保険法等の一部改正法に関する周知、及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」の勧奨や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、年度計画に基づく取組を実施した。今後は法改正の趣旨を踏まえ、特定期間該当届の未提出者への周知などに、万全の対応策を実施されたい。

また、国民年金保険料の収納については、機構は、特別催告状の取組を充実・強化し、前年度の182万件から約3倍の568万件を送付し、また、週次の進捗管理を取り入れ、平成25年度分保険料の現年度納付率が60.9%となり、中期計画及び25年度計画の目標を達成した。

この他、平成23年度分保険料の最終納付率については65.1%（平成23年度末から+6.4ポイントの伸び）となり、中期計画の目標を上回り、かつ、25年度計画の目標もほぼ達成、また、平成24年度分保険料の平成25年度末時点の納付率については63.5%（平成24年度末から+4.5ポイントの伸び）となり、25年度計画の目標を達成するなど、納付率の向上が図られた。

- 厚生年金保険等の適用・徴収については、機構は、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所（24.6万事業所）を3年以内に半減させる目標に対し、重点的加入指導の実施、適用促進を効率的に行うための厚生年金保険適用業務支援システムの導入などにより、2年目にあたる平成25年度中に計画を上回ること（9.3万事業所まで減少）ができたことは評価できる。

また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率でも対前年度+0.3%、特に滞納処分（差押え事業所数）は速やかな納付督促及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努め、年度計画を上回ったと

言える。

- 給付事務については、機構は、年金の迅速な決定についてのサービススタンダードの達成状況について、中期計画の目標としていた90%以上の達成率をほぼ達成しており、特に達成率が低かった障害厚生年金（平成24年度59.3%）については審査体制の強化とスキルの向上及び年金事務所、事務センターとの連携強化を行い目標を達成できた（93.2%）ことは評価するが、前年度の達成率を下回っているものも見受けられるため、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まれない。

また、一部の事務センターにおいて、処理遅延や書類の紛失が判明したため、すべての年金事務所及び事務センターで総点検を行った結果、40拠点、1,151件の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定した「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施し、再発することがないように徹底されたい。

なお、国民年金保険料（付加保険料を含む）の納付の機会を逸した場合等（付加保険料の納付について辞退の申出をしたものとみなされた場合を含む）については、単なる事務処理誤りではなく、制度上予定された事務処理が複雑であり、旧社会保険庁時代から長年事務処理の統一が図られなかったために生じたものであるが、今般成立した「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」により、事務処理誤り等の事由に係る特例保険料及び特例付加保険料の納付等を可能とする制度が創設されたところであり、法改正の趣旨を踏まえ、その施行に万全を期されたい。

また、時効特例給付の事務処理の不統一・不公平があった問題については、全件を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理基準を策定したところであり、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進められたい。

なお、本件については、厚生労働省監察本部の検証結果を踏まえ、厚生労働省としても、機構からの疑義照会等に適切に対応するものである。

- 年金相談については、機構は、年金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した。その取組は昨年度に比べて向上が見られ、平均待ち時間もほとんどの年金事務所が30分以内となり改善が図られた。引き続き、相談の質の向上を図りながら改善を図られたい。

「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の増設やQ&A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、最終年度の目標応答率（70%以上）を平成24年度に1年前倒しで達成し、平成25年度はさらに84.9%となり目標応答率を15%上回ったことは評価できる。引き続き、応答率の向上に努められたい。

また、分かりやすい情報提供の推進については、年金セミナー等を増加

させるとともに、年金啓発資料について、一定の目的別・対象別に作成しようとする意図は評価できるが、その資料のわかりやすさ、HPでのアクセスの容易さ、配布先等については、さらなる改善を図られたい。

- お客様の声を反映させる取組については、機構は、お客様目線でのサービス向上の取組として、「お客様向け文書モニター会議」、「年金事務所お客様サービスモニター会議」、「サービス・業務改善コンテスト」の定期的な開催など各種取組を実施しサービス改善に努めたほか、窓口対応等の接客スキル向上のための「サービス推進の手引き」を冊子化し全職員へ配布するなど、窓口対応等におけるお客様の満足度を高めるための取組の充実を図ったことは評価できる。また、「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声の情報共有、集計業務の効率化を図った。

しかしながら、お客様の声や現場職員の提案をよりサービス向上につなげる取組が十分進んでいるとは言い難く、覆面調査の抜本的な改善とともに、構築した「お客様対応業務システム」の実質的活用を図りつつ、今後、職員の資質や業務水準の向上に資する取組はもとより、お客様の声や現場職員の意見を真摯に受け止め、より積極的にサービス改善に向けた取組の充実を図られたい。

- 業務運営の効率化については、機構は、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、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、その取組を実施するとともに、「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築するなどの取組を推進したことは評価できる。また、運営経費については、複数年契約の実施や本部での一括調達等を実施し、光熱水量やコピー機等の経費を年金事務所ごとに使用状況の把握ができる仕組みを構築するなどコストの可視化等を行ったことにより、一般管理費及び業務経費の中期目標期間における削減目標を達成したことは評価できる。引き続き、業務運営の効率化に努められたい。
- 業務運営における公正性及び透明性の確保について、機構は、内部統制システムについては、組織内の風通しのよい組織作りなどの取組を行ってきているが、年金裁定業務等において、処理遅延や書類紛失、事務処理の不統一等が発生している。その背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されているが、これは、年金の業務運営に対する国民の信頼を失わせる行為であり、極めて遺憾であることから、今後も、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向けて、役職員の意識の醸成への取組や組織内ルールを整備を着実に実行し、リスク管理意識、コンプライアンス意識の組織内における浸透・定着に努められたい。
- 人事・人材の育成については、機構は、年金記録問題対応の進捗状況を踏まえた人員配置を実施し、また、昨年度に引き続き、年功序列を排した能力・実績本位の人材登用に向けた取組を図った。人事評価については、公平性、公正性、納得性の向上に資するため、一次及び二次評価者に対す

る各研修を実施するとともに、実績評価にかかる評価項目と評価指標の見直しを行い、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を図った。

また、研修については、集合研修の充実、研修の効果測定及びフォローアップの継続など、研修効果の向上を図ったことは評価できるが、今後の制度改正等への対応や事務処理誤りの軽減など課題が多いことから、人材育成及び人事評価の充実に一層努められたい。

- 個人情報の保護については、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や、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取り組んだことにより、個人情報漏えい・滅失・毀損の件数が、3か年計画の最終年度に減少したが、依然として情報漏えいが発生していることは重大な問題であるため、引き続き、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、確実な取組の実施を図られたい。
- 予算の執行については、一般管理費及び業務経費について、複数年契約を実施したり、業務用車両、事務処理機器の購入にあたって本部一括調達を行ったりするなどによりコスト削減に努めながら事業運営が進められたことは評価できる。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率的な執行管理に努められたい。

3. まとめ

平成25年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題への対応に注力し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業の終了、年金相談の平均待ち時間の短縮、また、お客様の声を反映させるための取組に努めるなど、計画的に進められた。

また、機構の基幹業務である適用、徴収についても、多くの評価項目について年度計画目標を達成し、それを上回る成果が見られた。

しかしながら、一方において、年金事務所及び事務センターに対して未処理届書の総点検を行った結果、多数の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定された「事務処理遅延等の再発防止策」に確実に取り組み、再発防止を徹底されたい。

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26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。