

# 日本年金機構の第1期中期目標期間の 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37条の規定に基づき、機構の中期目標の達成状況について、評価を行わなければならないとされており、今回、第1期中期目標期間（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）の中期目標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。

今回の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえつつ、「日本年金機構の第1期中期目標期間の業務実績に関する評価の基準」に基づき、中期目標に基づいて策定された中期計画に定める事項が適切に実施されたか、その達成状況について評価を行った。

## 2. 第1期中期目標期間に係る業務実績全般の評価

○ 年金記録問題への対応について、機構は、「ねんきん特別便」等による確認作業については、「記録問題工程表」の目標を概ね達成し、計画的に進めた。5,095万件の未統合記録については、様々な取組により3,012万件が解明されたが、2,083万件の未解明記録が残っており、これについて、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、引き続き解明に向け積極的に取り組まれない。

紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、計画どおり平成25年度中に終了することができたが、その一方において、年金の記録訂

正に伴う再裁定の処理件数が増加し、平成25年末より平均処理期間が伸びる傾向にあることから、未処理分の解消に向け、重点的に取り組まれたたい。

「ねんきん定期便」において、全ての被保険者へ年金加入記録に関する情報提供の実施や「ねんきんネット」における未統合記録の解明に資する機能の拡充など、情報提供の充実に努めたことは評価できる。今後、「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たたい。

なお、「社会保障審議会 日本年金機構評価部会 年金記録問題に関する特別委員会報告書」で指摘されている紙台帳検索システムだけではオンライン記録との突合せができない記録の存在についても、可能な限りの説明ができるよう、対応されたい。

また、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、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、20歳到達者全員、34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方、及び資格喪失後に一定期間資格取得されていない方について加入勧奨を行った。

第3号被保険者記録不整合問題については、不整合期間を受給資格期間（カラ期間）とすることができる特定期間該当届に係る制度及び手続きについて周知を行い、3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨の実施、納付書の送付や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、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。

国民年金の納付率の向上については、所得や年齢、未納期間など未納者の属性に応じた収納対策、懇切丁寧な説明による国民からの理解の回復、市場化テスト事業における受託事業者との協力・連携の強化を図り、強制徴収については最終催告状の送付から2年以内の完結を目指した取組を進め、最終催告状送付件数、督促状送付件数及び差押執行件数の全てが中期目標期間中を通じ毎年度増加したことは評価できる。これらの取組の結果、現年度分保険料の納付率については、平成24年度に低下傾向に歯止めがかかり、平成25年度において平成21年度の納付実績を上回る60.9%となり、2年連続での上昇となった。

また、最終納付率については、中期目標期間中を通じ、平成23年度及び24年度は5ポイント以上、平成25年度は6ポイントを超える伸び幅を確保し、6年ぶりに上昇に転じた。

- 厚生年金保険等の適用・徴収については、機構は、4年に1回全ての適用事業所に事業所調査を実施することを基本とする方針を策定し、事業所調査件数を増加させ、適用漏れの是正に努めるとともに、厚生年金保険等の適用について、関係機関との連携や法務省の法人登記簿情報を活用し、適用調査対象事業所の把握に努め、重点加入指導の取組件数を増加させ、

平成25年度に適用した事業所数が平成18年度実績を上回ったことは評価できる。

なお、適用調査対象事業所の把握や適用事業所における未適用者の把握を進め、これを適用に結び付けていくため、一層の改善努力が必要である。

また、厚生年金適用事業所の法人単位の把握については、社会保障・税番号制度や短時間労働者に対する厚生年金保険・健康保険の適用拡大との関連を踏まえつつ、的確な実施に努められたい。

徴収対策については、新規適用事業所に対する口座振替の推進を行うなど、毎年度において前年度実績を上回り、また、毎年度、行動計画を策定し、滞納事業所に対する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た結果、滞納事業所数に対する差押事業所数の割合も伸びており、滞納事業所数の減少に繋がっているものと考えられる。

- 給付事務については、機構は、毎年度のサービススタンダードの達成率について、中期目標期間前半は最終年度の目標を大きく下回るものが多かったが、改善のための取組を進め、中期目標期間後半に大幅に改善されたことにより、遺族基礎年金を除き、最終年度の目標を達成することができた。今後は、遺族基礎年金も含めて、進捗管理を徹底し、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まされたい。

また、年金給付の事務処理誤りについては、研修や現場との意見交換の実施等の取組を行っているものの、時効特例給付の事務処理の不統一や、多数の事務処理遅延が発生したことは極めて遺憾である。事務処理誤り等の原因を徹底的に究明した上で、再発防止に取り組まされたい。

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、時効特例給付業務の事務処理の不統一を契機として、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。その取組について配置実績の向上が見られ、正規職員で対応する体制を構築したことは評価できる。また、中期計画に掲げた各種取組の結果、平成25年度の平均待ち時間が1時間以上となった年金事務所数及び30分以上1時間未満となっている年金事務所数は減少しており、ほとんどの年金事務所における平均待ち時間が30分以内となったことは評価できる。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。

また、「ねんきんダイヤル」の応答率について、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、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、平成24年度は78.7%に改善し、中期計画の最終年度における目標応答率（70%以上）を1年前倒しで達成するとともに、平成25年度はさらに応答率が上がった（84.9%）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。

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」の開催、「サービス・業務改善のための職員提案制度」の実施など、中期計画に定められた各種取組を実施し、サービス改善に努めたこと、また、当初の中期計画に定めた予定よりは遅れたものの平成25年9月には「お客様対応業務システム」を稼働させ、情報共有、集計業務の効率化を図ったことは評価できる。

お客様満足度アンケートにおける全体満足度の向上などは、一定の評価に値するが、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、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、今後さらに、サービス改善に取り組むとともに、窓口対応等の接客スキルの向上を図り、お客様サービスの向上に努められたい。

- 電子申請の推進については、機構の重点16手続に係る電子申請利用率は年々向上し、平成25年度の利用率は、平成22年度の利用率と比べて約5ポイント増加したが、平成23年8月3日に策定された「新たなオンライン利用に関する計画」に定める平成25年度の目標値を下回っている。電子申請の利便性や利用率の向上に向けて分析を強化するなど、機構と厚生労働省とで連携して取り組むこととするので、政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、取組の促進を図られたい。
- 業務運営の効率化については、機構は、職員提案制度やサービス・業務改善コンテストにより職員の声を収集し、「年金相談事跡管理システム」や「年金事務所施設の点字シールの設置」などの事務処理標準化を進めているが、職員提案制度の投稿数・採用数、及びサービス・業務改善コンテストの応募数・全国展開数ともに減少傾向にあることから、こうした職員の声を収集する取組に一層努められたい。また、「業務改善工程表」及び「システム再構築工程表」に基づき、各種取組を実施するとともに、「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき事務処理マニュアルの改訂及び職員への周知を行い、事務処理誤りの未然・再発防止に努めているが、今後さらに、情報共有化を図り、その要因分析を十分に行い、再発防止に努められたい。
- 運営経費の抑制については、機構は、中期目標期間の最終事業年度にお

いて、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成した。また、外部委託の推進において、委託業者からの定期的な報告や、立入検査の実施等に加えて、外部委託業者とサービス品質に関する合意を締結するなど、特に「委託先における業務内容の適正な管理・監視」に注力して推進を図っていると認められる。今後は、効率化について、中期的視点に立って戦略的に取り組む姿勢を経営陣として持つことが求められる。

- 社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程を完了させた。記録管理システムの先行開発状況は理解できるものの、年金給付システムと喫緊の必要性に迫られているバックアップシステムについても並行して取組を進められたい。システム開発・管理・運用の一連の事務については、システムを用いる機構が一貫して責任を果たせるよう、引き続き努力を重ねるべきである。
- 競争入札件数の占める割合及び調達計画額の削減について目標を達成した。
- 内部統制システムについては、組織風土改革について、「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、組織内の風通しのよい組織作りや、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組を行ってきた。また監査体制についても、第1期中期計画期間の後半段階に至って、ようやく実質的な整備が図られた。しかし、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不祥事の発生や、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平があった問題等の背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、そもそもの役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されるなど、問題事案が発生し、毎年度の実績評価においてC評価が連続していることは極めて遺憾である。これを重く受け止め、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の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。
- また、機構の業務運営や取組状況等について、お客様向けにわかりやすくまとめたアニュアルレポート（年次報告書）を作成しているが、情報公開の推進という役割を踏まえ、今後も民間事例等を参考にしつつ、さらなる内容の充実に努められたい。
- 人事・人材の育成については、旧社会保険庁において指摘された、いわゆる「三層構造問題」を一掃することを目的として、本部において正規職員の採用及び幹部職員人事を一括して行っており、また、正規職員の全国異動について、機構設立当初から比較して推進が図られてきたが、「三層構造問題」の一掃や「内向きな組織体質」の見直しといった観点から、ブロックを越えた異動についても積極的に進められたい。

なお、厚生労働省と機構との人事交流については、腰掛け的なものにならないよう、「三層構造問題」の一掃と緊密な連携の確保という「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)」(以下「基本計画」という。)の趣旨に基づいて、引き続き行うこととする。

- 個人情報の保護については、職場内研修により、毎年、全職員が個人情報保護研修を受講し、個人情報保護の重要性の認識を徹底させ、また、「個人情報保護管理推進計画」を策定し、個人情報の漏えい防止に努めた。しかし、毎年度、個人情報の漏えい等が発生しており、情報管理が徹底されているとは言い難いため、より厳格な管理を徹底する必要がある。
- 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、複数年契約の実施や、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うなど、コスト削減に努めながら事業運営が行わ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

第1期中期目標期間の業務運営については、上記のとおり、記録問題工程表に基づく各種作業の実施、国民年金の適用に係る必要な加入勧奨、収納対策や受託事業者との協力・連携の強化、厚生年金保険等の適用調査対象事業所の的確な把握に向けた関係機関との連携・情報活用に努めるなど、国との連携の下に、概ね適切に行われた。また、厚生年金保険等の徴収対策については、毎年度策定した行動計画の適切な実施に努めた結果、滞納事業所に対する差押事業所数の割合の伸びや滞納事業所数の減少に繋がっていること、また、年金相談の平均待ち時間の短縮や、「ねんきんダイヤル」の目標応答率が1年前倒しで達成できたこと、業務運営を担う立場として制度改正についても厚生労働省に対し改善要望を提出するなど、共同して業務に取り組む姿勢などは評価できる。

このように、社会保険庁時代の事業運営に比べれば、機構発足以降の現業を担う職員の努力により、各種の工程表の作成、事務処理手順の整備などの面を軸として、ようやく事業体としての評価を行い得る状況になってきた。

しかし、基本計画に記載されている、「幹部職員のリーダーシップの発揮」という視点に立てば、機構側の自己評価に関する説明資料については、部分的かつ断片的な記述がかなり見受けられ、基本計画の記述に照らせば、幹部職員の問題意識や横断的連携という点で、まだまだ不十分と言わざるを得ない。

それがひいては、コンプライアンスの確保を図る上での組織の根幹に関わる不祥事の発生や処理の遅延を惹起したとも言える。上述の時効特例給付の事務処理に不統一・不公平があった問題、付加保険料の納付手続きの不統一な事務処理、複数か所で散見された大量の届書などの処理遅延などである。引き続き、幹部職員が先頭に立って意識改革を進め、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向け、リスク管理意識、コンプライアンス意識の浸透・定着に努められたい。

こうした努力を通じ、公的年金制度に対する国民の信頼の確保という機構設立の目的の実現に向け、更なる努力を重ねる必要があると考える。

なお、第1期中期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、第2期中期目標に基づく中期計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。