

の実施及びその結果の公表、職員教育の充実を図ることで、窓口サービス改善に取り組んだか。

- ⑤ 理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映したか。

6. 電子申請の推進に関する事項

磁気媒体届書作成プログラムを活用した電子申請の利用や社会保険労務士の協力を得た電子申請の利用の促進に係る取組を実施したか。

Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的な業務運営体制に関する事項

お客様と直接接する年金事務所等の職員の声の収集などにより、常に業務の手順を点検し、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させたか。

2. 運営経費の抑制に関する事項

運営経費について、効率的な執行を進めたか。

3. 外部委託の推進に関する事項

年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合へ委託するなど外務委託を推進するとともに、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。

4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成18年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。

5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

- ① 競争入札の徹底、調達コストの削減に努めたか。
- ② 調達委員会における年間を通じた調達の進行管理・事前審査等により、調達の適正化、透明性の確保及びコスト削減に努めたか。
- ③ 複数年契約等合理的な契約形態を活用したか。

Ⅳ. 業務運営における公平性及び透明性の確保その他業務の運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの構築に関する事項

- ・ 業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを構築したか。

- ・ 内部監査機能の充実により、内部統制の有効性の検証・継続的改善を図ったか。
- ・ 平成21年度は特に、コンプライアンス確保やリスク管理の必要性について、機構の役職員の意識の醸成に効果的な研修内容の検討・実施、事務処理誤りの内容を組織内で情報共有することの必要性についての役職員への周知、文書の適切な管理・保管の徹底を実施したか。

2. 情報公開の推進に関する事項

- ① 年次報告書（アニュアルレポート）の作成に向けた準備を行ったか。
- ② 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行ったか。
- ③ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速な情報公開を行う等、適切に対処したか。
- ④ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により適切に公表したか。

3. 人事及び人材の育成に関する事項

- ① 中期計画に沿った戦略的な人事政策を推進したか。
- ② 「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入し、制度の趣旨について職員への徹底を図ったか。
- ③ 研修その他戦略的な人材の育成を推進するための準備を進めたか。

4. 個人情報の保護に関する事項

- ① 職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修の実施等を行ったか。
- ② 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視等の取組を行ったか。
- ③ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底した個人情報のセキュリティー対策を講じたか。

V. 予算、収支計画及び資金計画

経費の節減を見込んだ平成21年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を効率的に行うことができたか。

- ② 個別的な評価は、以下の判定基準に基づく5段階評価とし、原則としてその理由を付記するものとする。

判定基準

「S」：平成21年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成21年度計画を上回っている。

「B」：平成21年度計画を概ね達成している。

「C」：平成21年度計画をやや下回っている。

「D」：平成21年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

- ③ 個別的な評価に当たっては、以下の点に留意する。
- ・ 業務実績の目標数値がある場合にはその達成度合、定性的な目標の場合には具体的な業務実績を把握して評価するものとする。
 - ・ 業務実績については、数量だけで判断するのではなく、その質についても考慮するものとする。
 - ・ 業務実績に影響を及ぼした要因（予期せぬ事情の変化等）についても考慮するものとする。
 - ・ 業務実績と平成21年度計画との間にかい離が生じた場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
 - ・ 予算計画等について業務ごとに計画と実績の差異がある場合にはその発生理由等を把握し、妥当性等について評価するものとする。
 - ・ 経年比較が可能な事項については、適宜その結果を参考にして評価するものとする。
 - ・ 財務内容の評価に当たっては、機構の監事の監査報告書や会計監査人の監査報告書を参考にするとともに、必要に応じて意見を聴くこととする。

(2) 総合的な評価

総合的な評価は、(1)の個別的な評価の結果を踏まえ、機構の平成21年度計画の達成状況について、まとめの評価を行うものである。