

年金相談担当者のレベルの統一化・向上を図るため、「年金相談マニュアル」を平成17年10月に作成・配布した。平成18年度には、同マニュアルの改訂を行った。

また、全国一斉に年金相談担当者のレベル確認試験を行うとともに、年金相談担当者のレベル別研修を実施した。

⑥ 社会保険労務士等に対する年金相談研修の実施

民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士を対象とした研修を平成18年3月17日に実施した。

<年金記録相談の特別強化体制>

ご自身の年金記録に少しでも不安や疑問をお持ちになられた皆様には、ご自身の年金記録をご確認いただくとともに、ご疑問にお答えできるよう、平成18年8月21日から年金記録相談の特別強化体制をとっている。

年金記録相談の特別強化体制の状況

平成19年5月8日

1. 「照会申出書」受付状況

(1) 窓口受付・処理状況	件数(8/21～3/30)	割合
年金相談窓口での記録確認	2,153,815	(100.0%)
窓口調査により確認済み	2,124,314	(98.6%)
基礎年金番号に収録済み	1,841,332	(85.5%)
他の年金手帳記号番号で記録あり	180,003	(8.4%)
旧姓で記録あり	71,681	(3.3%)
その他	31,298	(1.5%)
照会申出書(改めて調査の申出)受付	29,501	(1.4%)

(2) 郵送等受付

照会申出書受付(直接受付)	34,673
---------------	--------

※インターネット等により事前に記録を確認した方で、直接窓口で照会申込書を提出した方

(3) 受付総合計

照会申出書受付(総合計)	64,174
--------------	--------

2. 処理状況

		3月30日までの累計
回答済		56,999
内訳	ご本人申立のとおり記録が確認できたもの	36,364
	ご本人申立の記録の一部が確認できたもの	3,197
	ご本人申立の記録が確認できなかったもの	17,438
照会中又は審査中		7,175

3. 本庁の年金記録審査チームで受付したもの

262件(4月27日現在)

《 年金個人情報提供の充実 》

① 58歳到達者に対する年金加入記録及び年金見込額のお知らせ

平成15年度末より、58歳に到達した者を対して、「年金加入記録のお知らせ」を送付し、年金加入記録を事前に確認していただくことにより、年金裁定に要する期間を短縮できるように努めるとともに、年金見込額の提供を希望する方には、老齢基礎年金や老齢厚生年金の見込額を記載した「年金見込額のお知らせ」を送付している。

(平成18年4月～平成19年3月までの送付件数)

- ・年金加入記録のお知らせ 2,142,556件
- ・年金見込額のお知らせ 1,169,158件

② 年金加入記録をあらかじめ記載した裁定請求書の事前送付

老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方について、平成17年10月より、年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を、60歳又は65歳到達の3カ月前に送付している。

さらに、60歳以後に受給権が発生する方には、「裁定請求のご案内」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認のご案内」を、それぞれ60歳到達の3カ月前に送付している。

(平成18年4月～平成19年3月までの送付件数)

- ・裁定請求書(ターンアラウンド用) 1,552,419件
- ・裁定請求のご案内(はがき) 313,342件
- ・年金加入期間の確認のご案内(はがき) 285,158件

③ インターネットを活用した年金個人情報の提供

平成18年3月より、年金見込額試算については、対象年齢を55歳以上から50歳以上に引き下げ、対象者の拡大を図るとともに、同じく平成18年3月より、インターネットを活用したID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供を実施するなど、年金個人情報の提供の充実を図っている。

(平成18年4月～平成19年3月)

- ・ホームページでの年金見込額試算受付件数 176,339件
  - 50歳～54歳 74,052件
  - 55歳以上 102,287件
- ・ID・パスワードの発行件数 228,291件

④ ねんきん定期便の実施の一部前倒し(35歳通知)

保険料納付の実績や年金額の見込等を分かりやすく通知する「ねんきん定期便」実施の一部前倒しとして、平成19年3月から、35歳到達者を対象に年金加入記録の通知を開始した。

(平成19年3月)

- ・ねんきん定期便(35歳通知)の送付件数 162,931件

⑤ 社会保険料控除証明書及び年金加入状況の通知

所得税法の改正により、平成 17 年分の所得から、国民年金保険料に係る社会保険料控除の申告の際、保険料納付の証明書類の添付が義務付けられたことに伴い、平成 17 年度より「社会保険料控除証明書」を送付しているところであるが、あわせて当該証明書の裏面を活用し、前年 1 年間の年金加入状況を通知している。

(平成 18 年度の送付件数)

・ 年金加入状況の通知 11,758,769 件

達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が進められた。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 被保険者、受給権者の利用しやすい年金相談体制の構築に向けて、緊急対応プログラム及び業務改革プログラムに基づき、平成 18 年度においては、
  - ① 月曜日の相談時間の延長及び土曜日における年金相談の実施
  - ② 年金相談の予約制やファクシミリによる年金相談の実施
  - ③ 地域ニーズに応じた年金相談センターの新設及び廃止
  - ④ 年金相談マニュアルの改訂を行うとともに、年金相談担当者へのレベル確認試験及びレベル別研修の実施
  - ⑤ 平成 18 年 8 月 21 日からの年金記録相談の特別強化体制の実施等の相談体制の充実に向けた積極的な取組が進められている。
- ・ 年金個人情報提供の充実を図るため、従来の取組を引き続き推進するとともに、「ねんきん定期便」の実施の一部前倒し等の取組が行われている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 年金加入状況の通知件数は、国民年金第 1 号被保険者数の減少により発行対象者数が減少したことから、平成 17 年度を下回る結果となっているが、相談件数やインターネットによる年金見込額試算照会の受付件数等については平成 17 年度を上回っており、年金相談体制や年金個人情報提供の充実に向けた取組が進められている。

今後の課題等

- 引き続き、業務改革プログラム等に基づき、電話、電子メール等による被保険者・受給者からの問い合わせ等に対応する総合コールセンター（民間委託）の整備等、利用者たる国民の立場に立ったサービスの向上を効果的に実施していく必要がある。
- 平成 18 年度に一部前倒しで実施した「ねんきん定期便」において返送等の問題が発生している。今後の「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」の導入に当たっては、被保険者の正確な住所を把握する取組を推進していく必要がある。

- 年金個人情報提供については、インターネットを活用したID・パスワード認証方式による年金加入記録の即時提供の取組等を推進していく必要がある。
- 年金相談については、記録の正確性を再点検するためにも丁寧な対応を行う必要がある。
- 非常勤職員を含めた職員研修の更なる充実等により年金相談業務の質の向上に取り組む必要がある。
- 昨今発生した年金相談の急増による窓口の混雑の経験を踏まえ、より利用しやすい相談体制を整備していく必要がある。

**目標**

5 広報、情報公開、相談等に関する事項  
 (3) 個人情報保護の重要性についての認識が徹底された職場を実現するとともに、国民に対する適切な情報公開を行う。

**主な指標の推移**

指標名	単位	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18
個人情報保護に関する研修の参加人数	人	—	—	—	28,352	29,540
情報公開法に基づく開示請求の開示件数	件	431	1,003	2,717	4,044	8,022
レセプト開示件数	件	3,804	3,924	5,207	5,834	6,172

**目標に係る主な取組及び実績**

① 個人情報保護に関する取組  
 個人情報保護のため、平成 17 年度に引き続き、端末操作に必要なカードによる厳重な管理、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等について適正に実施するとともに、育児休暇や病気療養休暇などを理由として研修が受けられない 246 人を除く 29,540 人の職員（非常勤職員を含む）を対象とした職員研修を行い個人情報保護の重要性の徹底に努めた。

② 個人情報保護法に基づく個人情報の開示  
 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 58 号）に基づく、保有個人情報の開示請求への対応については、「行政機関個人情報保護法の施行に伴う個人情報の開示請求に係る取扱いについて」（平成 17 年 3 月 31 日庁保発第 0331001 号）及び「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」（平成 17 年 3 月 31 日庁保発第 0331002 号）により定められた取扱要領に基づき、適切かつ円滑な情報開示の実施に努めた。

※行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人情報開示請求の状況  
 604 件（本庁 5 件／地方社会保険事務局 599 件）

③ レセプトの開示  
 レセプトの開示にあたっては、平成 17 年 4 月 1 日から、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律が施行されたことに伴い、被保険者又は被扶養者から開示請求があった場合には、原則として開示することが義務となったことから、「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領について」（平成 17 年 3 月 31 日庁保発第 0331002 号）において具体的な取扱いを定め、適正な業務に努めた。

④ 情報公開制度

情報公開制度に的確に対応するため、職員に対する研修の実施や保有する文書の適正な管理を行うとともに、開示請求に対しても的確に対応するため、「情報公開事務処理要領」に基づき、適切かつ円滑な情報公開の実施に努めた。

※行政機関の保有する情報の公開に関する法律に基づく行政文書開示請求の状況  
8,022件（本庁 63件／地方社会保険事務局 7,959件）

達成状況に係る評価

（評価結果）

目標の達成に向けて取組が進められた。

（数値目標の達成状況）

—

（評価及び所見）

1. 取組の改善

- ・ 個人情報保護の徹底を図るため、平成 17 年度に引き続き、厳格な委託先の選定や業務の監督等を行うとともに、全職員を対象とした研修を実施している。
- ・ 国民に対する適切な情報公開を行うため、平成 17 年度に引き続き、取扱要領に基づいたレセプト開示等の取組が実施されている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 情報公開法に基づく開示請求に対しては、適切に開示決定等を行っており、また、レセプト開示件数については、年々増加していることから、積極的な取組がなされているものと考えられる。

今後の課題等

- 引き続き、個人情報保護の重要性についての認識を徹底させるとともに、情報公開に係る適切な取組を推進する必要がある。

## 目標

### 6 その他の業務全般に関する事項

#### (1) 国民サービスの向上

- ・サービスの向上により、利用者である国民の満足度を向上させる。
- ・利用者の視点に立ったサービス実現のため、利用者への情報提供及びニーズ把握を推進し、サービスの改善に反映させる。

#### (数値目標)

「お客様満足度調査」による利用者満足度を向上するよう努める。

	17年7月	18年1月	18年度目標
年金相談窓口 (全体の満足度)	89%	87%	前年同期以上、かつ、全ての事業所が前年同期の全国平均以上
年金相談以外の窓口 (全体の満足度)	83%	82%	

(注) 数値はアンケート調査における5段階評価で「満足」及び「やや満足」の評価を得た割合

## 主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

## 目標に係る主な取組及び実績

### ① 社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置

利用者等の意見を基に地域の実情に即したサービスの提供を図るため、地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表からなる「サービス改善協議会」を平成17年7月から設置しており、平成18年度はそれぞれ年3回程度公開により開催した。

### ② 定期的なお客様満足度アンケートの実施

全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、平成18年7月及び平成19年1月に「お客様満足度調査」を実施し、調査の集計結果については、社会保険庁ホームページに公表した。

全体としての満足度については、5段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計が、平成18年7月の調査では、年金相談窓口が89.1%、年金相談以外の窓口が84.2%であり、平成19年1月の調査では、年金相談窓口が89.4%、年金相談以外の窓口が87.0%であり、いずれも前年同期以上であった。

また、平成18年7月、平成19年1月のいずれの調査においても、大半の事務所等について、前年同期の全国平均以上となっているが、全ての事務所等が目標を達成でき

るよう、事務所等毎にアンケート結果を自己分析するなど、引き続き改善を図ることとしている。

	17年7月	18年1月	18年7月	19年1月
年金相談窓口 (全体の満足度)	89.1%	87.0%	89.1%	89.4%
年金相談以外の窓口 (全体の満足度)	82.6%	82.3%	84.2%	87.0%

### 達成状況に係る評価

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が進められた。

(数値目標の達成状況)

—

(評価及び所見)

#### 1. 取組の改善

- ・ サービス利用者及び保険料負担者の代表からなるサービス改善協議会の開催等により、サービス向上のための取組が図られている。
- ・ 平成18年7月及び平成19年1月実施のお客様満足度調査では、満足度がいずれも前年同期以上となっている。

#### 2. 取組と効果の分析

- ・ 「お客様満足度」調査による利用者満足度については、前年同時期に比べると改善されており、サービスの向上が図られているものと考えられる。

### 今後の課題等

- 引き続き、今回満足の評価をいただけなかった利用者の意見も含めた、利用者である国民の意見を踏まえ、地域の実情に即したサービスの提供等、満足度の向上に向けた取組が必要である。
- 特に、利用者満足度が前年同時期に全国平均以下となっている、又は、前年同時期より下回っている事務所等においては、今回のアンケート結果等を踏まえた自己分析を行った上で、今後のサービス向上に活かしていく必要がある。

**目標**

6 その他の業務全般に関する事項  
 (2) 予算執行の透明化  
 予算の執行に当たっても、更に業務の再点検により、低コストの実現、コスト効率の向上に努めるとともに、競争入札等の徹底を図り、予算執行の透明性を向上させること。

**主な指標の推移**

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

**目標に係る主な取組及び実績**

① 調達委員会、契約審査会、随意契約審査委員会等  
 平成 16 年 8 月から、会計法令上、随意契約できる場合であっても、可能な限り競争入札又は企画競争に付すことを原則とするとともに、一定金額以上等の調達案件については、平成 16 年 10 月に社会保険庁本庁に設置した「調達委員会」、平成 17 年 4 月に各地方社会保険事務局に設置した「契約審査会」において、調達の必要性、数量、契約方法等のチェックを行い、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っているところであり、調達委員会については、平成 19 年 3 月までに 55 回開催した。

また、平成 17 年 1 月分の契約から、随意契約の透明性を確保するため、500 万円以上の随意契約については、厚生労働副大臣へ事前報告を行い、さらに 100 万円以上の随意契約については、平成 17 年 3 月に社会保険庁本庁に設置した「随意契約審査委員会」において、随意契約の妥当性を事後審査し、その結果をホームページに公表した。

さらに、平成 18 年 1 月に「調達案件進捗状況表」を策定し、各事務局において、契約事務手続の進捗管理の徹底を図っているところである。

② 調達コストの削減、競争入札の推進  
 このような取組により、「調達コストについて、調達計画額の 10 % 以上を削減する」という 18 年度の削減目標に対して、調達計画額の 13 % の削減（削減額：132 億円）を達成したところであり、また、「100 万円以上の契約について、競争入札の件数が占める割合を 60 % 以上とする」という目標についても、61 % を達成したところである。

**達成状況に係る評価**

(評価結果)  
 目標の達成に向けて進展があった。

(数値目標の達成状況)  
 -

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 「調達委員会」、「契約審査会」における調達の必要性、数量、契約方法等のチェック等の取組により、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っている。

2. 取組と効果の分析

- ・ 調達コスト及び随意契約件数について削減計画における平成 18 年度の目標を達成している。

今後の課題等

- 引き続き、調達委員会等の意見を踏まえつつ、調達業務における競争性・透明性の確保及び調達コストの縮減を図っていく必要がある。

**目標**

6 その他の業務全般に関する事項  
 (3) 社会保険オンラインシステムの見直し  
 社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、見直しを実施する。

**主な指標の推移**

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

**目標に係る主な取組及び実績**

社会保険オンラインシステムの見直しについては、平成18年3月に策定した「社会保険業務の業務・システム最適化計画」に基づき、平成22年度までの5箇年の計画で進めている。

平成18年度においては、以下の取組を実施したところである。

- ① 記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化再構築については、基本設計工程と詳細設計以降の工程を分割し、更に基本設計工程を5分割して一般競争入札により調達を実施し、基本設計書の作成を行った。
- ② 社会保険事務所等で使用する端末機器のオープン化については、端末機器に係るプログラム開発を一般競争入札により調達を実施し、詳細設計工程までの開発を行っている。
- ③ 市町村情報提供システムについては、ハードウェア等の更改・集約及びプログラム開発を一般競争入札により調達を実施し、詳細設計工程までの開発を行っている。
- ④ 管理体制を担う人材を庁内で確保するため、スキル育成計画を作成し、業務研修の充実等を実施している。

※ 社会保険オンラインシステムの見直しに要する経費については、オープンシステムの構築等に約1,150億円、過去に行ったソフトウェア開発分(いわゆる残債)の返済に約1,500億円見込んでいます。

なお、刷新後はシステムの年間運用コストを約300億円削減できる見込みである。

**達成状況に係る評価**

(評価結果)

目標の達成に向けて取組が進められた。

(数値目標の達成状況)

-

(評価及び所見)

1. 取組の改善

- ・ 社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、経費削減等のため、オンラインシステムの見直しに向けた取組が図られている。

## 今後の課題等

- 引き続き、社会保険業務の業務・システム最適化計画に基づき、オンラインシステムの刷新に向けた取組を行い、費用構造の透明性の確保やコスト削減等を図っていく必要がある。

## 目標

### 6 その他の業務全般に関する事項

#### (4) 組織の改革

社会保険庁における内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図り、また、組織及び人員配置の地域間の格差を是正し、業務に応じた最適配置を図ること。

### 主な指標の推移

指標名	単位	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17

### 目標に係る主な取組及び実績

#### ① 業務処理の標準化及び業務ノウハウの共有化

申請書の審査、添付書類の確認等の業務については、これまで各地方社会保険事務局によって独自に処理されてきたことから、業務品質の標準化を図るため、平成 18 年 10 月から全国統一の「社会保険業務処理マニュアル」の運用を開始した。

また、第一線職員が蓄積してきた優れた業務ノウハウ等の情報を社会保険庁 LAN 等を活用して収集し、共有化を図る「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」を平成 19 年 3 月から運用を開始した。

#### ② 本庁と地方の広域人事異動の拡大

平成 17 年度以降の人事異動において、本庁職員が出向する地方社会保険事務局数を 38 事務局（161 人）から 45 事務局（141 人）に拡大する一方、地方職員の本庁配置数を 32 人（23 事務局）から 120 人（44 事務局）に拡大した。（平成 19 年 4 月 1 日現在）

#### ③ 民間からの社会保険事務所長の採用

民間企業における効率的な業務運営のノウハウや、マネジメント等の経験を有する者を社会保険事務所長に登用するため、公募を実施し、書類選考及び面接試験を経て、4 名を社会保険事務所長候補者として平成 19 年 2 月 1 日付で採用し、19 年 4 月 1 日付の人事異動において社会保険事務所長に配属した。

#### ④ 職員研修の充実

平成 16 年 11 月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施している。また、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、平成 17 年 4 月から研修体系及びカリキュラムの見直しを実施した。更さらに、平成 18 年 2 月に、外部有識者の参画による「社会保険研修向上研究会」を設置し、職員研修の見直し、充実を図るための検討を行い、平成 18 年 8 月 28 日には「年金新組織における研修のあり方について（中間報告）」をとりまとめた。

⑤ 数値による事業管理の推進

平成17年度から引き続き、各地方社会保険事務局及び社会保険事務所の業務運営の積極的な取組を促進するため、社会保険庁LAN上の掲示板に主要な事業実績を定期的に掲載するとともに、その結果を部門毎に評価し、優秀な事務局・事務所に対して長官表彰を行う「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施し、平成18年9月には、前年度評価実績に基づく長官表彰を行った。

⑥ 内部改善提案制度

平成17年度から引き続き、第一線業務に携わる職員からのサービス向上や業務改善に向けた提案や各地域における工夫や成果を庁LANに自由に投稿させ、特に優秀な提案を行った職員に対する長官表彰を半期毎に行う「内部改善提案制度」を実施し、平成18年度上期分の表彰については、平成19年1月に実施した。

⑦ 監査部門の機能強化

- ア 主に社会保険事務所の監察を担当している地方社会保険監察官について、本庁併任とした上でブロック単位に集約するとともに、それまで所属していた事務局の管轄以外の社会保険事務所の監察を行う仕組みを導入した。(平成18年10月)
- イ 予告しない監査など緊張感のある監査を行うことを含め、不適切な業務処理の早期発見と是正を重視した監査実施方式への転換を行った。(18年9月)

⑧ 新人事評価制度の実施

職員の実績評価と能力評価を行い、評価結果を任用(人事配置、昇格等)や給与(勤勉手当、昇給)に反映させ、人材育成と業務改善を図る社会保険庁独自の新たな人事評価制度を設けた。

平成17年10月より、社会保険事務所の課長を含む一定職以上の職員を対象に、制度の本格実施に向けた試行を実施。

試行の結果を踏まえ、平成18年4月から、一定職以上の職員を対象とした本格実施及びその他職員を対象とした試行を実施し、平成18年9月に上期(4月～9月)評価を行い、平成19年3月に下期(10月～3月)評価を実施。

⑨ 法令遵守委員会

平成16年10月に法令遵守委員会を設けるとともに、職員からの法令違反通報窓口を設けたが、国民年金保険料の免除及び猶予に係る不適正な事務処理を踏まえ、実効性のある取組として、外部(職員以外の者)からの法令違反通報窓口の設置、本庁に置かれた法令遵守委員会の調査範囲の拡大、各社会保険事務局への法令遵守委員会の設置等を実施した。

⑩ 人員配置の地域間格差の是正

人員配置の地域間格差を是正し、社会保険事務局や社会保険事務所における人員配置

が業務量に応じた適切なものとなるよう、平成17年度から、段階的な配置見直しに着手したところであり、平成17年度においては132人、18年度においては170人の配置見直しを実施した。

#### ⑩ 社会保険事務所の配置の見直し

管轄地域の人口が100万人を超える超大規模事務所の管轄地域のうち、3ヶ所（埼玉県越谷市、千葉県市川市、東京都青梅市）に新たな社会保険事務所を設置することとし、その振替えとして、東京23区のうち1区に2箇所配置されている事務所を統合して、3箇所の社会保険事務所を廃止することとしていた。

社会保険事務所新設の国会承認案件を、社会保険庁改革関連法案との一括審議として取扱ってきたが、同法案等が継続審議となったため、社会保険事務所の新設に係る準備作業は延期せざるを得ない状況となったが、廃止統合予定の社会保険事務所については、平成18年10月の廃止を予定として準備を進めてきたことから、新設に先行して、平成18年10月より実施した。

#### 達成状況に係る評価

##### （評価結果）

目標の達成に向けて取組が進められたものの、2件の横領事案が新たに発生したことは誠に遺憾である。

##### （数値目標の達成状況）

—

##### （評価及び所見）

##### 1. 取組の改善

- ・ 「社会保険業務処理マニュアル」や「社会保険庁業務ナレッジマネジメント」の運用を開始するなど、業務処理の標準化及び業務ノウハウの共有化を図るための取組が実施されている。
- ・ 民間企業におけるノウハウやマネジメント等の経験を活用するため、新たに4名を採用し、社会保険事務所長として配属している。
- ・ 監査部門の機能強化や新たな人事評価制度の導入等による職員の意識改革の推進といった取組が行われている。

#### 今後の課題等

- 引き続き、業務改革プログラム等に基づき内部統制（ガバナンス）の強化や事業管理の確保等を図っていくとともに、業務に応じた最適配置を図っていく必要がある。
- 平成10年以降に発覚した横領事案については、すべて懲戒免職処分、告発、公表及び返還請求の対象とするなどの対応が取られてきたが、平成18年度においても2件の横領事案が発生したことは誠に遺憾であり、公的年金業務に対する国民の信頼を損ねた者等に対する厳正な処分を実施し、職員の行動規範や組織内の日常的な業務執行ルールを徹底させるなど更なる内部統制の強化等を図っていく必要がある。
- また、能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の実施を通じ、職員1人1

人が組織内における自らの責任と役割を明確に自覚し、組織目標の達成に向けて努力することにより、組織力の向上に努めていく必要がある。