

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
<p>(5)国民の声を反映させる取組に関する事項 ○ 国民の声を的確に把握・分析するとともに、これを具体的なサービス改善につなげるための多様な仕組みを開発・導入すること。その際、国民の声を直接伺う年金事務所等の職員の見解をサービス改善に反映させるよう具体的な取組を行うこと。また、国民の声の分析結果を公表すること。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項 公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCAサイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の見解をサービス改善に反映させるよう取り組む。</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p>	<p>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</p>			<p>評価：C</p>
	<p>ア お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努める。</p>	<p>① お客様へのお約束 お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、役職員の常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組む。</p>	<p>① 「お客様へのお約束10か条」を策定し、役職員が常時携帯を徹底するとともに、その実現に向けて取り組んだか。</p>	<p>○お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「年金についてわかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「お知らせ文書や届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくする」、「迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けする」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条(以下「お約束10か条」という。)」を策定しました。</p> <p>○このお約束10か条については、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見えやすい場所に掲示して、その実践に努めました。【別表15:お客様へのお約束10か条】</p> <p>○現場職員からの提案・意見をもとに、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすく説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用にも努めました。</p>	<p>評価：C (理由) 「お客様へのお約束10か条」を機構の「あるべき姿」として実行するにあたり、職員が携帯するとともに、年金事務所において「サービス推進実施事項」の実施点検を所定のチェックシートに基づき実施することにより、「お客様へのお約束10か条」が達成できるよう取り組んでいます。</p> <p>相談員は「わかりやすい言葉置き換え例集」を活用することにより、お客様への説明をわかりやすくできるよう意識を高め、実践しています。</p> <p>また、お客様向け文書をわかりやすいものとするため、組織横断的なメンバー(民間出身者含む)で構成された組織内文書審査チームにより、お客様目線での審査・改善を行いました。また、文書モニターを公募・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。なお、このモニター会議は平成22年度以降、1か月に1回程度開催しています。</p> <p>これらの取組を通じてお客様サービスの向上に努めていますが、「お客様へのお約束10か条」の実現に向けては更に一層の努力が必要と考えています。</p>	<p>(理由) ①「お客様へのお約束10か条」の内容を記載した「役職員必携」の配付や各年金事務所のお客様から見えやすい場所への掲示等により、その実践に努めたこと、②「お客様向け文書モニター会議」の設置準備等によりお客様目線での文書改善に向けた取組を開始したこと、③現場で受け付けたお客様の声を現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、その内容と対応について毎週公表したこと等は評価できる。</p> <p>しかしながら、「お客様へのお約束10か条」に記載されているようなお客様の立場にたったサービスを提供するために、お客様向けのお知らせ文書等をよりわかりやすく、読みやすくするなど、さらなる見直しを行う必要がある。</p> <p>また、「お客様満足度アンケート」の実施方法については、回収方法などについて課題がある。</p> <p>理事長へのメール、手紙をサービス改善に結び付ける一層の努力が必要である。</p>

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
	<p>イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。</p>	<p>㉒ 現場主導のサービス改善機構業務についてお客様の視点に立った見直しを進め、年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備を進める。また職員提案制度を設け、適切に運用する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。</p>	<p>㉒ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けた準備、職員提案制度の適切な運用、各年金事務所の「ご意見箱」の設置等現場主導のサービス改善に取り組んだか。</p>	<p>○また、お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構本部内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行いました。(3月までの審査実績:7件) 更に、より一層のお客様目線での文書改善を行うため、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募し、20名のモニターを委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。</p> <p>○年金事務所及びブロック本部(以下「年金事務所等」という。)においてお客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービス等に関するお客様からのご意見・ご要望を募っています。「ご意見箱」に寄せられたご意見・ご要望については全件を本部に報告し、本部において集計しています。 平成22年1月から3月までに寄せられたご意見・ご要望は145件となっており、接客態度など「お客様への対応に関するもの」が多くなっています。これらのご意見に対しては、年金事務所において、朝礼でお客様へのマナースタンダードの徹底を図るなど、その都度改善を図っています。</p> <p>○この他にも、平成22年度以降、年金事務所において、お客様からのご意見・ご要望を直接お聞きし、意見交換を行う「お客様モニター会議」を開催することとし、その実施方法などの検討を進めました。今後、平成22年度においては、数か所の年金事務所においてモデル実施を行い、その結果を踏まえ、実施か所数の拡大について検討する予定としています。</p> <p>○また、平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行しました。提案のあった内容については、原則としてその全件について個別に評価し、その結果を一定のサイクルでフィードバックすることとしており、平成22年3月末時点で54件の提案等があり、そのうち1月に提案された11件について評価を行い、3月に開催したサービス改善委員会に報告の上、機構内LANに掲載、共有しました。 なお、評価の結果、改善に向けて検討すべき事項として採用された提案は、①窓口装置の訓練環境(ダミーデータ)の作成、②差押え財産のインターネット公売の実施、③機構内LANの共有フォルダの番号管理の3件であり、今後、実施に向けて検討を進めていくこととしています。</p>	<p>評価: B (理由) 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催に向けてはその実施方法などの検討を進めました。各年金事務所にご意見箱を設置し、お客様からのご意見・ご要望をつのりました。 また、「職員提案制度」の運用を1月14日から開始し、1月分の提案(11件)の評価を行い、そのうち3件の提案を検討すべき事項として採用しました。</p>	

㉗中期目標	㉘中期計画	㉙平成21年度計画	㉚平成21年度における評価の視点	㉛平成21年度における業務の実績	㉜日本年金機構の自己評価	㉝厚生労働省の評価(事務方たたき台)
	<p>ウ 現場で受け付けたお客様の声(苦情含む)については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23年度中の導入・稼働を目指す。</p>	<p>③ お客様の声の集約 現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)について、現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、本部で情報を集約するとともに、本部で受け付けたお客様の声の内容等について毎週公表する。</p>	<p>③ 現場で受け付けたお客様の声について、現場から本部に直接報告する仕組みを導入し、本部で情報を集約するとともに、お客様の声の内容等について毎週公表しているか。</p>	<p>○年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声(ご意見・ご要望・苦情等)を現場から直接本部に報告する仕組みを定めた「お客様の声対応要領」を制定するとともに、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設けることにより、幅広くお客様の声の集約・分析に努めました。</p> <p>○厚生労働省宛てに届いた日本年金機構に対する国民の声とも合わせて集約を行い、その結果について、毎週公表を行っています。なお、平成22年1月から3月末時点で受け付けた「お客様の声」の件数は3,792件となっています。 (1月:832件、2月:1,399件、3月:1,561件) 【別表16:意見・要望・苦情等の推移】</p> <p>○お客様の声の内容としては、「年金給付に関するもの」が1,203件(32%)と一番多く、次いで「国民年金に関するもの」(502件(13%))、「お客様への対応に関するもの」(479件(13%))となっています。具体的には、「記録訂正後の再裁定の支払を早くしてほしい」「年金事務所での待ち時間が長い」「全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない」などのご意見をいただきました。これらのご意見を踏まえ、再裁定の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組んでいます。 【別表17:ご意見の内容(詳細)】</p>	<p>評価:B (理由) 機構においては、現場で受け付けたお客様の声(苦情を含む)を、現場から本部に直接報告する仕組みを適切に運用しています。また、お客様の声の内容についてとりまとめ、毎週公表しました。</p>	
<p>○ サービス改善の取組状況を客観的に評価するための覆面調査などを実施し、その結果を分かりやすく国民にお知らせすること。また、顧客満足度を示す指標を設定し、サービス改善に努めること。</p>	<p>エ お客様満足度を測るためのアンケートや「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、お客様に対するサービス向上を図る。</p>	<p>④ 窓口サービスの改善 全国年金事務所等の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を実施し、結果を機構ホームページに公表する。</p>	<p>④ 年金事務所等の窓口サービスについての「お客様満足度アンケート」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。</p>	<p>○平成22年3月に、全国の年金事務所及び年金相談センターへのご来訪者を対象として、相談終了後に、職員がアンケート用紙を直接配付する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施し、その結果を同年6月22日に機構のホームページに公表しました。</p> <p>○なお、満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて課題があることから、平成22年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、接遇の向上や相談体制の強化に取り組んでまいります。</p>	<p>評価:B (理由) お客様満足度アンケートについては、22年3月に312年金事務所と51年金相談センターで実施し、その結果を公表しました。なおこのアンケートの実施方法の課題について、今後改善を図ります。なお、アンケート結果においては比較的高い満足度をいただいているものの、自由記載欄には多数の改善要望が記載されており、これも踏まえてサービス改善に取り組んでいく必要があると思います。また、職員教育についてはお約束10か条の内容を記載した役職員必携を配布するなどに取り組ましたが、サービス向上に向けて更に努力が必要と考えています。</p>	

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
	オ「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、毎事業年度、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。	イ 利用者のニーズに対応した社会保険サービスを提供するため、職員教育の充実を図る。		オまた、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、「お約束10か条」を策定し、その内容を記載した「役職員必携」を役職員に配布し、常に携帯するとともに、各年金事務所のお客様から見やすい場所に掲示して、その実践に努めました。(再掲)		
	カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。	⑤ 開かれた組織運営 機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、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する。	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。	○これらの取組のほか、事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関として、9名の委員からなる運営評議会を設置し、その第1回会合を2月23日に開催しました。 運営評議会については、今後、3か月に1回程度、定期的に開催する予定としており、今後、いただいたご意見を業務運営の改善に反映させていく予定としています。	評価:B (理由) 理事長の諮問機関として運営評議会を設置し、2月に第1回会合を開催しました。評議会におけるご意見を踏まえ、厚生労働省に対する要望を提出したほか、今後、いただいたご意見を業務運営に反映させていく予定です。	
(6)電子申請の推進に関する事項 ○業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進すること。	6 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。	6 電子申請の推進に関する事項 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。 具体的には、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。	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。	○電子申請や磁気媒体(FD)による届出の普及促進を図るため、電子申請や磁気媒体による届出の手続方法、事業主等が反復・継続的に利用する主な手続について説明した電子申請利用マニュアル、磁気媒体届書作成プログラム及び操作説明書などについてホームページに掲載し、周知を図りました。(再掲) ○全国社会保険労務士会連合会等と定期的に意見交換を実施し、利用者の立場から電子申請の利用促進、使い勝手の向上についてご意見をいただき、その中で要望のあった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拡大に向けて検討を実施しました。 ○「健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届」等の主要16手続に係る平成21年度における電子申請利用率(磁気媒体申請を含む。)は55.3%と、平成20年度における電子申請利用率50.1%から5ポイント程度の上昇となりました。	評価:A (理由) 各種取組の結果、平成21年度の電子申請利用率は55%(対前年度比5%上昇)となり、「オンライン利用拡大行動計画」に定めた21年度の目標値52%を上回り、一定の成果を上げることができました。	評価:A (理由) ○電子申請利用率について、平成21年度は55.3%となっており、前年度と比較して5ポイント上昇した。 ○電子申請の利用の促進を図るため、社会保険労務士会連合会と定期的に意見交換を実施し、磁気媒体届書作成の利用拡大に向けて検討を実施した。

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
<p>4 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>(1) 効率的な業務運営体制に関する事項 ○ 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進めること。</p> <p>○ 届出入力等の事務について、都道府県域を越えた広域集約化に向けた準備を進めるとともに、年金事務所配置のあり方など、体制の見直しに着手すること</p>	<p>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。</p> <p>イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位の設置する事務センターへの完全集約化を実現する。</p> <p>ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。</p>	<p>Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的な業務運営体制に関する事項 ・ 業務の合理化及び効率化を図るため、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集などにより、常に業務の手順を点検する。また、業務の標準化を進め、業務処理要領等に反映させる。</p>	<p>Ⅲ. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>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を収集などにより、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。</p>	<p>○各都道府県単位の設置している事務センターにおいて処理することとされている事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、現場職員からの意見を踏まえ、当分の間、年金事務所において一定の業務処理を行った方が円滑かつ迅速に処理できると判断される場合には、お客様に対する迅速なサービス提供を行うという観点から、年金事務所において処理することが可能となるよう業務処理要領(マニュアル)を改正しました。</p> <p>○平成22年1月に、職員からサービス改善・業務改善のための具体的な提案を募集する「職員提案制度実施要領」を制定・施行し、3月末時点で54件の提案を受け付け、そのうち1月に受け付けた11件について評価を行いました。(再掲)</p> <p>○また、事務処理誤りの再発を防止するため、全職員に対し、平成21年度に生じた事務処理誤りの事象を周知し、注意喚起と啓発を図るとともに、平成22年3月3日から31日までの間、再発防止策に係る意見募集を実施しました。意見募集の結果、職員から304件の提案が寄せられ、今後、これらの提案をもとに事務処理誤り再発防止のための総合対策を取りまとめる予定としています。</p>	<p>評価:B (理由) 「職員提案制度」の運用や事務処理誤り等再発防止策に係る職員からの意見募集、更には年金事務所と事務センターとの事務処理の弾力化のためのマニュアル改正の取組を行いました。引き続き、事務センター業務の標準化に取り組みます。</p>	<p>評価:B (理由) 事業主や受給者の方からの各種の届出書類や申請書類の処理業務について、日本年金機構への移行に際し遅延がみられた。これに対し、現場職員の意見を踏まえ、業務の円滑化・効率化の観点から柔軟な対応が可能となるようマニュアルを改正したことは一定の評価ができる。また、事務処理誤りの再発防止のため、事象の周知とともに再発防止策の意見募集を職員に実施したこと等は評価できることであり、平成22年度に取りまとめる事務処理誤り再発防止のための総合対策の検討に十分に活かすとともに、これを踏まえた取組を進められたい。</p>
<p>(2) 運営経費の抑制等に関する事項 ○ 人員体制については、「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。))に基づき、合理化・効率化を進めること。ただし、年金記録問題の解決が早急かつ確実にできる体制とすること。なお、人件費については、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めること。</p>	<p>2. 運営経費の抑制等に関する事項 機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。</p>	<p>2. 運営経費の抑制等に関する事項 運営経費について、効率的な執行を進める。</p>	<p>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。</p>	<p>○一般管理費(人件費を除く)の執行額については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったこと等により、当初予算額(27.2億円)を3.3億円(12.3%)下回りました。</p> <p>○業務経費の執行額については、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように平成21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することとしたことなどに伴う業務量の見直し(140.7億円)や、入札の実施に伴う調達コストの低減等(42.9億円)により、当初予算額(529.8億円)を183.6億円(34.6%)下回りました。</p>	<p>評価:A (理由) 一般管理費(人件費を除く)については、年金事務所等の修繕費の減や予備費予算を使用しなかったことにより、当初予算額(27.2億円)を3.3億円(12.3%)下回る効率的な執行を行うことができました。業務経費については、入札の実施に伴う調達コストの低減等(42.9億円)により効率的な執行を行うことができました。</p>	<p>評価:A (理由) 一般管理費については、緊急性の高い修繕に限ったことや業務経費の入札実施に伴う調達コストの低減、消耗品等の購入計画の見直しにより抑制した。</p>

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
<p>○ 中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)について、平成22年度比での削減目標をそれぞれ設定し、業務の効率化を進めること。</p>	<p>一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費(人件費を除く。)については平成22年度比で12%程度、業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を目指す。</p>					
<p>(3)外部委託の推進に関する事項 ○「基本計画」に基づき、外部委託を推進するとともに、委託業務の品質の維持・向上を図ること。</p>	<p>3. 外部委託の推進に関する事項 基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。</p> <p>ア 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。</p>	<p>3. 外部委託の推進に関する事項 ア 納付督促等の外部委託について引き続き推進するとともに、新たに、平成22年1月から、年金相談センターの業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託する。</p> <p>イ 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等を行い、委託業者を適切に選定する。</p>	<p>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会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。</p>	<p>○「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)」に基づき、業務の外部委託を行いました。旧社会保険庁において外部委託を行っていた業務について引き続き外部委託を行うとともに、新たに平成22年1月から、全国51か所の年金相談センターにおける相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託しました。(なお、年金相談センターの外部委託に伴い、機構設立時の職員定数を、旧社会保険庁における定員に比べ、正規職員110名、有期雇用職員310名削減しています。)</p> <p>○また、国民年金保険料に係る納付督促業務については全ての年金事務所において、免除勧奨業務については127か所の年金事務所において、市場化テストによる外部委託を行いました。</p> <p>○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め、機構が締結した外部委託契約232件のうち、業者の選定について総合評価落札方式を活用したものは、年金電話相談業務や国民年金保険料の納付督促・免除勧奨業務など16件、企画競争を活用したものは1件となっています。機構発足後に新たに締結した外部委託契約5件については、ノウハウや専門的な知識や高い技術力を必要とする外部委託ではなかったため最低価格落札方式で行いました。なお、委託業者を選定するにあたっては、外部委託規程等に定めた手順により、チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定しました。</p>	<p>評価:B (理由) 年金相談センターの外部委託については、平成21年度計画の通り、全国社会保険労務士会へ全国51か所の相談業務を委託することで、旧社会保険庁と比べ人員削減となりました。また納付督促等の外部委託は、総合評価落札方式等を活用して委託事業者の適切な選定に努め、全ての年金事務所において外部委託による納付督促業務を実施したほか、127か所の年金事務所においては免除勧奨業務についても外部委託により実施しました。契約方式については、業務の性格に応じ総合評価落札方式や企画競争を活用しました。また委託業者の選定にあたっては、委託業者選定チェックリストにもとづき委託業者を適切に選定し、委託業者とのサービス品質の合意については、標準仕様書に定め、標準契約書で締結を行いました。その定められた合意にもとづき、定期的な報告を求め、達成状況等について確認を行い品質の維持・向上に努めました。なお、旧社会保険庁から引き継いだ外部委託契約については、184件の複数年契約を締結し、機構発足後に新たに契約した外部委託契約については、6件の複数年契約を締結しました。</p>	<p>評価:B</p>

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
	<p>イ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。</p> <p>ウ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。</p>	<p>ウ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。</p> <p>エ 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。</p>		<p>○サービス品質に関しては、標準仕様書に記載し、標準契約書において、委託業者と合意(サービスレベルアグリーメント)を締結しました。また、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次等定期的な報告を求めています。なお、立入検査を実施した事例はありませんでした。</p> <p>○旧社会保険庁から引き継いだ契約を含め機構が締結した外部委託契約のうち複数年契約を行ったものは、年金電話相談業務、厚生年金保険・健康保険関係届書パンチ委託業務、国民年金及び健康保険・厚生年金保険の共同処理委託など190件となっています。</p>		
<p>(4)社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 ○ 新年金制度の検討状況を踏まえつつ、「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むこと。</p>	<p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「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む。</p>	<p>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「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む。</p>	<p>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。</p>	<p>○社会保険オンラインシステムの刷新については、平成18年3月に策定した最適化計画に基づき、旧社会保険庁において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムについて、平成19年3月までに基本設計を行いました。その後、年金記録問題の解決が大きな課題となり、年金記録問題検証委員会報告書において、現行システムの機能に係る同委員会の検証結果を今後の設計、開発及び運用に反映することや、第三者的立場にある機関による点検・評価を受けること等の指摘を受けました。これを受けて、内閣に設置された社会保険オンラインシステム最適化評価ワーキンググループ(以下「WG」という。)による専門的な点検・評価を受け、詳細設計の前に対応すべき優先的課題に関し、①基本設計の修正②データ移行方式検討③アーキテクチャ設計(※16)及びプラットフォーム(※17)性能検証を基本設計補完工程として実施することとし、平成20年12月にWGから電子政府評価委員会に対して、その旨が報告され、同月に「詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うこととするなど、最適化の進め方を見直す。」旨の改定電子政府推進計画が決定されました。</p>	<p>評価:B (理由) 社会保険オンラインシステムの刷新については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めました。平成21年度(1月から3月)においては、基本設計補完工程に係る調達仕様書の再度の見直しや意見招請回答の修正などの作業を計画し、予定どおり実施したことから、概ね達成していると評価しました。</p> <p>【参考】 基本設計補完工程調達公示(平成22年5月13日)</p>	<p>評価:B (理由) 社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程に向けて、調達仕様書の再度の見直しを実施し、システム開発委員会で承認を得た。</p>

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たき台)
				<p>《用語解説》</p> <p>(※16)システム全体のシステムの構造を規定し、設計原則を表したものの確定、業務の処理構造の設計ルールを定めたもの、共通の機能をもったプログラムの部品を定義するためのルールの確定、共通に使用する機能を定義したものの設計。</p> <p>(※17)ハードウェアの種類及び特定の目的のために設計されたソフトウェアを動作させる際の基盤となるコンピュータシステム全体を管理するソフトウェアの種類や環境、設定等。</p> <p>○これを踏まえ、旧社会保険庁において、平成21年3月、基本設計補完業務として、①基本設計補完業務(業務ソフトウェア)②アーキテクチャ設計及びプラットフォーム性能検証等業務③基本設計補完業務の工程管理支援業務について調達仕様書案に対する意見招請を実施しましたが、新システムの業務要件に関する疑義や業務要件の一層の明確化を求める意見等に対し、改めて業務要件の詳細な点検を行い、調達仕様書案の見直しを実施しました。また、WGの指摘を踏まえたデータ移行方式検討に先立って行うこととした現行システムのデータベース調査について、調査環境の構築等に係る調達を実施しました。</p> <p>○社会保険庁廃止及び機構設立後の社会保険オンラインシステムに係る開発体制については、厚生労働省は保有者としての責任、管理運営責任を果たすために必要な管理指導等を行い、機構はシステム開発等に係る一連の実務等を行うといった役割分担の整理を行いました。</p> <p>○機構設立後の平成22年1月以降においては、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、当初予定していた基本設計補完工程のうち、年金制度改革の如何にかかわらず必要と考えられるシステムの基本共通部分の開発を進めるための調達仕様書の再度的見直しを実施しました。</p>		

㊦中期目標	㊧中期計画	㊨平成21年度計画	㊩平成21年度における評価の視点	㊪平成21年度における業務の実績	㊫日本年金機構の自己評価	㊬厚生労働省の評価(事務方たたき台)
(5)その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項	5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項			評価:B
<p>○ 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めること。</p>	<p>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額(機構設立時に契約を締結するものを除く。)の合計額の10%以上を削減することを目指す。</p> <p>ア 契約について、競争入札(総合評価方式を含む。)によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。</p>	<p>以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。</p> <p>① 調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札(総合評価方式を含む。)に付すことを徹底するとともに、調達に係る計画数値に基づき、調達コストの削減に努める。</p>	<p>① 競争入札の徹底、調達コストの削減に努めたか。</p>	<p>○契約に関する業務はできる限り本部で集約して行うこととし、契約単位を全国一括又はブロック単位とすることで契約件数を削減し、契約事務の効率化に努めました。例えば、47都道府県ごとに調達していた消耗品の購入については、機構発足と同時に全国一本のオーダーリングシステムを導入しました。また、年金事務所や宿舍の修繕及び法定点検等についてはファミリーマネジメント(※18)を導入し、業務ごとに行っていた調達事務を一本化しました。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>《用語解説》</p> <p>(※18)建物にかかる法定点検や維持管理業務、具体的には事務所や宿舍に不具合が生じた際の受付窓口、被害拡大防止のための応急措置、修理等の概算金額の見積、工事の立会など事務所や宿舍の建物等総合管理業務委託のこと。</p> </div> <p>○機構が締結する契約は、一定額以下の少額の契約や契約の性質からやむを得ない場合などを除き、原則として競争入札とする旨の規程を定め、競争入札の徹底に努めました。</p> <p>平成21年度に行った契約(社会保険庁から引き継いだ契約や少額の契約を除く。)のうち、一般競争入札を行った割合は56.7%となっており、中期計画の目標数値である80%を大きく下回る結果となりましたが、これは各年金事務所です不足の帳票類をやむを得ず緊急に調達したことによる影響が大きく、これらの契約案件を除いた一般競争入札割合は79.1%となっています。なお、随意契約を行った主な例としては、緊急に調達が必要となったもののほか、落札者がいなかったため随意契約となったケースやシステムに関する著作権の関係から契約の相手方が特定の者とならざるを得なかったものなどです。</p>	<p>評価:B</p> <p>(理由) 旧社会保険庁当時は47都道府県ごとに調達していた物品購入、役員、賃貸借等の契約について、機構発足後、消耗品の購入は本部管理のオーダーリングシステムを導入し、年金事務所等の修繕等はファミリーマネジメントを導入しました。今後、建物の警備、複写機等についても本部一括契約を計画的に実施します。</p> <p>社会保険庁から引き継いだ契約や少額の契約を除いた契約のうち、一般競争入札を行った割合は、各年金事務所です不足の帳票類をやむを得ず緊急に随意契約により調達した影響により、56.7%にとどまりましたが、随意契約の多くは緊急に調達せざるを得なかった帳票類であり、これを除けば一般競争入札の割合は79.1%となっています。</p>	<p>(理由) ①平成21年度に行った契約のうち、一般競争入札の件数が占める割合が56.7%であったが、年度途中に社会保険庁から日本年金機構への移行が行われたという特殊事情があったことを考慮すると、緊急に調達せざるを得なかった帳票類に係る随意契約を除いた一般競争入札の割合が79.1%であったことについては、一定の評価ができる。</p> <p>ただし、今後は、帳票類が不足しないよう、調達単位や数量の把握を迅速に進め、計画的に調達手続を行うことにより競争入札の徹底に一層努めるべきである。</p>

㉗ 中期目標	㉘ 中期計画	㉙ 平成21年度計画	㉚ 平成21年度における評価の視点	㉛ 平成21年度における業務の実績	㉜ 日本年金機構の自己評価	㉝ 厚生労働省の評価(事務方たたき台)
	<p>イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。</p>	<p>② 調達委員会を設置し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。</p>	<p>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。</p>	<p>○一定額以上の調達案件については、本部については「調達委員会」、ブロック本部については「契約審査会」において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないか等について審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減を図りました。具体的には、実際の契約額は、平成21年度調達計画額に対し6.4%の削減となりました。</p> <p>○調達委員会については、平成22年1月から3月までの間に6回開催し、緊急に調達すべき案件で持ち回りにより審査を行ったものを含め61件の調達案件の審査を行いました。また、契約金額が500万円以上となる随意契約については、事前に、理事長及び監事に報告する仕組みを導入し、これに基づき適正な契約に努めました。</p>	<p>評価：B (理由) 年金記録問題のため各ブロック本部で調達した倉庫等の調達(1,372百万円)を除けば、削減率は9.1%となっています。</p>	<p>②調達コストの削減については、中期目標期間中の実績が、計画数値の合計額の10%以上削減となることを目標としているものであるが、各年度において10%削減が達成できなければ、その後の年度で10%を上回る削減を行わなければ目標の達成が困難となることに鑑みると、削減率6.4%と計画数値の10%を大きく下回った21事業年度は3か月しかなかったとはいえ、コスト削減に努めたとは認められない。</p>
	<p>ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。</p>	<p>③ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。</p>	<p>③ 複数年契約等合理的な契約形態を活用したか。</p>	<p>○また、業務効率化や業務品質の向上に効果があると認められるものについては、複数年契約を積極的に活用することとし、土地建物賃貸借(文書保管倉庫)、オーダリングシステム(消耗品購入)、年金相談センターの委託など32件の複数年契約を締結しました。</p>	<p>評価：B (理由) 旧社会保険庁当時は、国の会計法に基づき単年度契約によることが原則でしたが、機構設立後は、土地建物賃貸借、オーダリングシステム(消耗品購入)年金相談センターの委託など新規に32件の複数年契約を締結しました。</p>	<p>③業務の履行にあたって、効率化や品質の向上が見込める契約については、複数年契約を締結し合理的な契約形態を活用したと認められる。</p>
<p>5 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p>	<p>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</p>			