

日本年金機構の平成21年度  
の業務実績の評価結果  
(事務方たたき台)

## 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）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。今年度の機構の業務実績の評価は、このうち、平成22年1月1日から同年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である。

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、
- ・ 「国家プロジェクト」である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（ミッション）を踏まえ、年度計画に定める事項が適切に実施されているかについて評価を行った。

## 2. 平成21年度業務実績全般の評価

平成21年度における年金記録問題への対応については、ねんきん特別便の回答に係る記録確認作業や新たな記録回復基準の設定につながるサンプル調査の実施など、年金記録問題の解決に向け予定していた取組について、概ね着実に実施した。

また、年金事務所や各都道府県の事務センターの意見を聴き、業務処理の実情を反映した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」を平成21年度中に取りまとめており、今後の年金記録問題を計画的に、かつ、着実に進めるための進捗管理の土台を作ったことについても評価できる。

国民年金の適用については、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歳到達者全員に加入手続きが着実に実施された。また、国民年金保険料の収納については、現年度のみ未納期間を有する方への分割納付書の送付等平成21年度に重点的に取り組むこととなっていた事項が着実に実施された。国民年金保険料の収納率は、・・・・・・・・。

厚生年金保険等の適用については、旧社会保険庁における取組を継続し、未適用事業所の把握を行ったが、重点的加入指導及び認定による加入手続きの実績について、目標値を下回っている状況にある。また、平成21年度の実質GDP成長率が前年度比-2.0%という厳しい経済情勢の下で、厚生年金保険等の収納率についても、平成20年度の実績を0.4~0.9ポイント下回っている状況であり、適用・徴収いずれも、今後、更に適切な進捗管理を行うべきである。

給付事務については、サービススタンダードの達成率が10%と極めて低い障害厚生年金等、迅速な決定に向け、審査体制の強化が必要である。

年金相談の充実については、待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数は徐々に減少しているが、引き続き待ち時間の短縮に努めるとともに、お客様の立場に立った懇切丁寧な対応に向けた取組をさらに進めるべきである。

お客様の声を反映させる取組については、「お客様向け文書モニター会議」の設置準備等サービス向上に向けた各種取組を実施したことは評価できるが、民間企業の取組等を参考に、なお一層の努力が必要である。

内部統制システムについては、コンプライアンスの確保、業務運営における適切なリスク管理など取組の柱を定め、それぞれに対応する規程の制定など仕組みを整備しているが、情報管理やコンプライアンスの観点から問題がある事案も発生しており、内部統制システムの強化を図る必要がある。

また、人事・人材の育成については、現場における研修の実施状況を把握しながら、お客様の立場に立ったサービス提供、職員の専門性の向上等に向け取り組むべきである。

これらを踏まえると、平成21年度の機構の業務運営については、国民年金保険料及び厚生年金保険料の収納率向上、お客様に対するサービス向上等、その取組を更に充実させるべき事項もある。しかしながら、社会保険庁から日本年金機構への移行が年度の途中に行われたという特殊な条件での発足であったことや、平成21事業年度は3か月しかなかったことなどの特殊事情は十分に考慮する必要がある。こうした特殊事情があったにもかかわらず、発足直後の1月の随時の年金の支払い及び約6,300万件にのぼる2月の定期の年金の支払いを確実に行うなど、機構が担うべき最も基本的な役割が果たされたことは大いに評価できる。

また、平成21年度事業年度においては、就業規則その他の所要の規程整備を行い施行できたこと、非公務員型の組織への移行が円滑に行われたこと

など組織体としての体制整備は着実に実施されたこと、現場の意見を聞いた上で工程表を策定し、国家プロジェクトである年金記録問題を着実に進める基盤を整備したことなど、翌年度からの本格的な取組の推進に向け、前向きな業務運営が行われたものと考えられる。

平成22年度以降については、本評価結果を踏まえ、特に、工程表に沿った年金記録問題の解決に向けた取組の充実、お客様に対するサービスの更なる改善、コンプライアンスの確保等の内部統制システムの強化などを通じ、真にお客様に信頼される組織を目指し、本格的な取組を計画的に進められたい。

なお、年度計画に沿った具体的な個別評価については、別添として添付のとおりである。