

[contents]

5

厚生労働省の平成26年度予算概算要求の概要

8月29日、厚生労働省は、厚生労働省所管の平成26年度概算要求（一般会計で30兆5,620億円）を公表した。

6 ~ 8

日本年金機構の平成24年度の業務実績の評価結果

厚生労働省年金局は、日本年金機構の平成24年度の業務実績について、評価を実施し、評価結果を取りまとめ、8月20日にホームページに公表した。

Topics

第51回 全国都市国民年金協議会総会及び研修会を開催

初の2日間開催。より踏み込んで意見交換する場に

8月29日（木）・30日（金）、都内で「第51回全国都市国民年金協議会総会及び研修会」が開催された。「全国都市国民年金協議会」は、全国都市間の連携のもとに国民年金制度の円滑な運営と健全な発展に寄与することを目的として昭和38年に発足。毎年開催される総会及び研修会では、全国の市区より国民年金担当者らが参集し、パネルディスカッションなどが繰り広げられる。

今年の開催都市は東京都・中央区。今回は市区と厚生労働省、日本年金機構がより十分に意見を交換できる内容にしようと、開催日程を初めて2日間に設定。初日の分科会において意見を討議・交換し、2日目の研修会でさらに掘り下げて議論するスタイルで行われた。2日間の模様を紹介していく。

初日 分科会 (会場：日本橋公会堂)

【グループ討議及び意見交換会】 国民年金事務の課題を討議し 市区からの意見を集約



初日の分科会では各市区がテーマごと10グループに分かれ、国民年金事務の課題を討議。そこでまとめられた意見に対して厚労省、機構が回答した。意見の概要は以下の通り。（※➡は厚労省・機構側の回答）

保険料1班 免除の実務全般について

◆免除申請書の書式は、もっとわかりやすい表現に変更してほしい。「○」を付けただけでは他の区分を希望しないとはみなさない取扱いにならないか。

➡わかりやすい方法を検討したい。

◆被保険者の都合で配偶者と別居している場合などは、配偶者の特定に苦慮する場合があるため、免除申請書には、配偶者の「住所」「氏名」「生年月日」「男女別」或いは「基礎年金番号」を記載する欄を設けてほしい。可能ならば本人の情報のみで所得の確認ができれば作業が効率化できる。

➡生年月日等の欄は機構内で検討したい。また、世帯主は同じ場所に住んで生計を同一にしている集団の主になるため、

これを外して本人のみの情報で見るとは現行法制度上は難しいと考える。

保険料2班 免除の制度について

◆国民年金保険料免除について、過去2年分まで遡及して免除申請が可能になるようだが、時効で納付できない期間が生じたら納付期間は延長されるのか？ また、遡及期間の見直しに伴い、失業特例による申請免除の受付可能期間の見直しを強く要望する。

➡失業特例の改正は来年4月実施予定。申告日の問題は確認して後日回答する。

◆保険料免除制度では、現行では「本人」「配偶者」「世帯主」の三者が所得審査対象だが、本人と配偶者のみを審査対象としてほしい。

➡世帯構成が変わっている場合

については、証明書類の添付を求めるか、市区町村内で世帯構成の変動が確認できれば機構が調査するか、どちらかの方法を考えている。

◆被用者の退職による特例免除制度は、自営業者の休業業に対する救済措置としては機能していないため、早期の改善を要望したい。

▶ 自営業者の免除の件は、平成12年改正時の半額免除の考えに沿っている。

※ 10 班リーダーの福井カ氏（佐世保市）より、「法律ではこうだから、という返答では、この場を設けた意味がない。せめて『検討する』という言葉で」と要望あり。

保険料3班 保険料納付関係全般について

◆海外転出者の任意加入に係る口座引き落としの手続きを簡素化してほしい。

▶ 検討したい。

◆国民年金保険料免除申請を提出したにも関わらず、納付期限を守るために1カ月分納付した人には、保険料を差額還付するような仕組みにしてほしい。

▶ できるだけ還付ではなく保険料で充当できるか検討したい。

◆1号取得届の提出と同時に、学生納付特例や免除・納付猶予申請をした被保険者には納付書を送付しないでほしい。

▶ 納付書の送付抑止はオンライン上は可能。しかし、資格取得した場合は、まず納付書と納付案内書を発送するというのが原則。そのうえで免除という選択肢もあると案内する。

給付4班 給付事務の一元化を含む制度全般について

◆障害基礎年金等の相談・裁定請求に係る受付事務は機構に一本化してほしい。

▶ 市区町村には難しい事務を受付していただき感謝。障害無年金者も問題化し、障害手帳

交付の段階から障害部局と年金部局との連携も必要。市区町村の皆様にも積極的に参加してほしい。

給付5班 老齢基礎年金、未支給他支給事務全般について

◆国民年金死亡一時金の額を、連帯納付義務者に対する額とそれ以外の者に対する額を差別化する等、魅力あるものに見直しを。

▶ 改正部局と検討したい。

◆未支給年金等の請求の際に添付する「生計同一関係に関する申立書」は、具体的な記入例を記載したマニュアルの作成を。また、第三者による証明欄の記載事項を見直してほしい。

▶ 機構内で検討したい。

給付6班 障害基礎年金事務について

◆障害基礎年金の請求事務を簡素化し、マニュアルや事例集等の作成・配布、定期的な研修会も実施してほしい。

▶ 前向きに検討したい。

◆20歳前障害基礎年金受給者の現状を確認する診断書（連名簿）の提出期限（現在は1カ月以内）を、指定日以前3カ月以内と緩和してほしい。

▶ 提出期限の緩和は、事前通知を検討するなど調整していきたい。

◆平成23年4月から実施された障害基礎年金・障害厚生年金の加算額・加給年金額の加算要件の改善に関しては、要件に該当しながらも手続きをしていないケースが多い。現在、障害基礎年金について独自に勧奨している市区町村もある。機構から、障害厚生年金も含め手続きを勧奨する通知を送付してほしい。

▶ 障害基礎年金・障害厚生年金に関しては「子」の情報入手が重要なため、市区町村の世

帯情報を提供していただくことも必要となる。その際はご協力いただきたい。

給付7班 年金生活者支援給付金について

◆年金生活者支援給付金の実施に関するシステム改修については、実施予定日の平成27年10月に間に合わせるには来年度予算要求が必要。仕様の情報を早急に開示してほしい。

▶ 年金生活者支援給付金についてはまだ決まっていないことが多い。皆様の意見を聞きながら情報収集に努めたい。

◆交付金の支給は100%実施してほしい。

▶ 市区町村の意見も聞き、必要に応じて交付金でまかないたい。

◆年金生活者支援給付金については、10月から実施なら、所得情報の基準日はいつとするのか。

▶ 検討する。

適用8班 実務（日本年金機構関係を含む）全般について

◆お客様へのお約束10か条を遵守してほしい。年金事務所で説明を受けたがよく分からないと、市役所へ来る方が2号や3号の方も含め大勢いる。特に「ねんきんダイヤル」の説明は不十分。

▶ オペレーターは外部委託しているところがある。質向上を図りたい。

◆機構が作成する文書は、揚げ足をとられまいとしてか細かすぎ、わかりにくい。

▶ お客様がまずすべき行動をよく考えて文書を作りたい。

適用9班 国との関係および制度（法改正を含む）全般に関することについて

◆国民年金市区町村事務に係る経費は交付金として全額国で負担してほしい。特に人件費については、市区町村の持ち出しが

発生している。

◆ 市区町村の超過負担解消については、今年6月に行った交付金実態調査の集計結果を踏まえ、総務省や財務省とも協議したい。市区町村の意見を聞かせてほしい。

◆ パンフレットは交付金の対象に拡大してほしい。

◆ 広報物は機構の作成したものを使用するのが基本で、それを補足するものとしてリーフレットやチラシの作成については交付金の対象と認めている。効果的広報とは何かを検討したい。

◆ 社会保障・税一体改革による法改正の内容について、できる限り早い段階で、市区町村への説明会や研修会を実施してほしい。また、研修会は「テキストを読むだけ」などの初歩的のものではなく質の高い内容でお願いしたい。

◆ 市区町村への情報提供は早急にできるよう検討したい。

適用10班 資格適用事務について

◆ 第2号・第3号喪失者への第1号への適用の省力化を求める。まず、基礎年金を土台として厚生年金や共済年金を上乗せするという考え方をもとにし、20歳で第1号適用とし、60歳まで喪失をかけないとする。厚生年金保険等に加入したら第1号の保険料納付は免除し、厚生年金保険等の喪失があったら第1号として納付書を送る——など。

◆ この提案は年金局年金課にも伝達する。

◆ 住基ネット、マイナンバー制度をもとにして、外国人含め適用漏れをなくしたい。また、外国語に翻訳された加入手続き等に関するパンフレットは、効果が期待できる。

◆ 外国人への適用勧奨については、市区町村からの住基情報で改善を図りたい。パンフレ

ットの充実も図りたい。



2日目 総会及び研修会 (会場：厚生労働省講堂)

前日の意見交換会を踏まえ、さらに深い議論を展開

2日目は厚生労働省講堂を会場に総会が開催され、加入市区数807のうち240市区が参加(委任状567人)。続く研修会では、山崎泰彦・神奈川県立保健福祉大学名誉教授による基調講演のほか、市区の国民年金担当者や厚生労働省、日本年金機構らによるパネルディスカッションも開催され、前日の意見交換会の内容を踏まえてさらに深い議論が展開された。

【総会】 要望書案を可決・提出 来年度開催市は帯広市に

総会では、中央区の平林治樹福祉保健部長を総括議長とし、議案審議が行われた。

第1号議案は、事前に作成された「国民年金制度改善についての要望書(案)」(厚生労働大臣宛て)について。拍手多数で原案通り可決し、厚労省の樽見英樹年金局年金管理審議官と、日本年金機構の町田浩国民年金部長に手渡された。



要望書では、「国民年金事務の日本年金機構への一元化」を求めたほか、一元化が実現するまでの間、「障害基礎年金の給付に関する事務をすべて日本年金機構で行う」「国年事務に要する経費を交付金で支給し、交付金請求の事務を簡略化する」「自治体の窓口となる部署を厚労省年金局内に置く」「日本年金機構の事務処理マニュアルを早急に開示し、制度改正等による事務変更の情報も速やかに提供する」——などの要望も盛り込まれている。

第2号議案は次期総会開催市について。北海道ブロックの帯広市が拍手多数で可決された。

【基調講演】 年金は制度や記録よりも 業務の問題

研修会では、神奈川県立保健福祉大学名誉教授の山崎泰彦氏が「社会保障制度国民会議と年金制度改革について」のテーマで基調講演を行った。



山崎泰彦氏

山崎氏は、「日本年金機構には非常に重荷を背負わせているのではないかと私は危惧している。しかし、記録問題への対応は重要だが、経験ある職員が記録問題に集中的に動員され、日常業務が手薄になっている。これでは新たな記録問題を再生産する恐れもある。機構の職員の質・量を増やすなど、もっと魅力ある職場にすることも必要だ」と指摘。

さらに「年金の問題は、もはや制度、財政、記録ではなく業務の問題に移っている。業務問題が年金制度の命だ」と述べた。

【パネルディスカッション】 年金事務の一元化を要請 機構への要望も相次ぎ



続いて行われたパネルディスカッションのテーマは、「市民の立場に立った事務を目指して、今できること」。岐阜市市民生活部国保・年金課長の和田恵美子氏による司会のもと、札幌市保健福祉局医療部保険企画課の向山潔氏、徳島市保健福祉部保険年金課保険年金係長の田中宏子氏、佐世保市保健福祉部医療保険課年金係長の福井力氏、元日本国民年金協会事務局長の佐々木満氏、厚生労働省年金局事業管理課長の大西友広氏、日本年金機構国民年金部長の町田浩氏の6名のパネリストが議論を交わした。

徳島市の田中氏は、「国年事務は苦勞も多いが楽しい。相談に来た方から『ありがとう』と言ってもらえるとうれしい」と業務のやりがいを語る一方、「法改正については情報が入って来ないことがある。四国厚生支局と機構が分かれていて困ることが、細かいやりとりのなかでもたびたびある」と話した。

札幌市の向山氏からは、「今年から免除事務に特化した質疑応答の場を年金事務所と設けており、来年度の年金機能強化法施行の際にも貢献できる」と同市の取り組みが紹介された。また、「年金は制度改正も多く複雑。特に、『この手続きは市役所で』『この手続きは年金事務所で』、というのが市民には理解しにくい」と指摘。昨年、佐賀県鳥栖市が機構の相談センター

を市庁舎内に設けたことを例に挙げ、「同様の試みが全国でも浸透すれば、市区町村・機構の互いの歩み寄りになり、市民も助かる」と提案した。

日本年金機構の町田氏は、「市区町村とはパートナー以上の関係にあると思うので、友好な関係を築きたい。徳島市からの指摘のように、日本年金機構ブロック本部と厚生支局の連携も必要だ」と述べるとともに、「今年度は日本年金機構の中期計画の最終年度で、記録問題に職員が注力しており、基幹業務ができないことも事実。今年度で一定の区切りを付けるので、新たな組織立てができると思う。そうすればより良好な関係が築ける」と理解と協力を求めた。

佐世保市の福井氏は、「『身近な市町村』とよく言われるが、日本年金機構はいつになれば『身近な機構』になってくれるのかと思う。徴収率についてもいつになれば市区町村を超えるのか。市区町村に『お願いします』というだけでなく、『私たちも頑張ります』とって努力してほしい」と意見。

これに対して町田氏は、「年金事務所は312拠点しかなく、お客様との接点では市区町村にかなわないため、市区町村の協力が必要」と述べ、また、「いまはフェイス・トゥ・フェイスの対応だが、将来的には窓口に来なくても、送付した資料で完結するようにしたい。そうすれば職員もお客様も負担が減る」との考えを表した。

厚生労働省の大西氏も、「機構は社会保険庁時代よりもぜい弱な体制でスタートしているので、苦しいのは認めざるを得ない。年金制度は厚労省所管の制度のなかで最大の制度。予算規模は医療・介護・障害のいずれも上回る。そんな大きな制度を、じり貧の体制でやっている

ため市区町村の力を借りざるを得ない。互いの意思疎通の改善にも取り組みたい」と語った。

元日本国民年金協会事務局長の佐々木氏は、「市民にとっては市役所も年金事務所も関係ない。機構は不幸な生い立ちではあったが、発足して『まだ3年』ではなく『もう3年』の気持ちで頑張ってもらいたい」と述べるとともに、「人手不足等もあると思うが、年金事務をしっかりとやらない限り、国民年金の成績は上がらない。ペーパーではなくフェイス・トゥ・フェイスで対応してほしい」と求めた。

また、初日の分科会で第10班が提案した「1号には20歳でとにかく加入とし、60歳まで切れないとする。2号・3号になった期間は1号として保険料を納めなくてよいものとし、2号・3号の資格を喪失したら自動的に1号として納付書を送る」というアイデアについて、大西氏は「非常にユニークなアイデア」と評価。「課題とメリットを勉強したい」と述べた。

このほか、司会の岐阜市の和田氏が、「研修など、交付金対象となるものについて国はPRしてほしい」と要望。大西氏は、「交付金の使い道はきちんと伝えたい。また現在、交付金実態調査の結果を厚労省・総務省・財務省の3省で分析中であり、この結果や皆様から聞いた声も踏まえ、交付金について必要に応じて改善したい」と述べた。

佐々木氏は、「今回のように市区町村の皆さんがそろって声をあげていけば年金は変わる。また、昨日の意見交換会でも発言があったように、厚労省や機構が『法律やマニュアルではこうだから』と動かないのなら、この場合は意味がない。変わるんだというところを見せていくことが大切だ」と締めくくった。

平成26年度

厚生労働省

予算概算要求の概要

8月29日、厚生労働省は、厚生労働省所管の平成26年度概算要求を公表した。それによると、平成26年度の要求・要望額は一般会計で30兆5,620億円で、平成24年度の当初予算額29兆4,321億円に比べて1兆1,299億円の増額、割合にして3.8%の増加となっている。このうち、年金・医療等に係る経費は29兆1,235億円となっている。一方、特別会計では、年金特別会計の要求額は56兆8,113億円となっている。

予算の主要事項を見ると、年金関係の予算については「第7

若者も高齢者も安心できる年金制度の確立」として、「公的年金制度は国民の老後の安定した生活を支えるセーフティネットであり、持続可能で安心できる年金制度の構築に向け、基礎年金国庫負担割合2分の1を確保する」こと、また、「正確な年金記録の管理に資する取組を進める」こととしている。

まず、「持続可能で安心できる年金制度の運営」のための要求額は、10兆7,233億円（平成24年度は10兆4,187億円）となっている。これは、平成24年8月に成立した「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律」（平成24年法律第62号）により恒久化された基礎年金国庫負担割合2分の1を

確保するためのものである。

次に、「正確な年金記録の管理と年金記録問題への取組」のための要求額は178億円（平成24年度は592億円）となっている。この要求額は、「正確な年金記録の管理等に資する『ねんきんネット』の利用拡大と機能充実」のために14億円（平成24年度は13億円）、また、「年金記録の突合せ結果に基づく対応など必要な記録問題への取組」のために164億円（平成24年度は579億円）となっている。

「ねんきんネット」の利用拡大と機能充実については、「年金記録の確認や未だ持ち主が明らかとなっていない記録の検索ができる『ねんきんネット』について、更なる利用者の拡大を図るための周知等を行うとともに、被保険者等の年金記録の正確性を確保するため、『ねんきんネット』において届書の作成を支援する機能の充実を図る」こととしている。

そして、必要な記録問題への取組については、「紙台帳とコンピュータ上の年金記録との突合せ（平成25年度中を目途に終了）の結果をお知らせした本人からの回答に基づき、記録の訂正、再裁定等の必要な対応を行うなど、引き続き、年金記録問題への取組を進める」としている。

主要事項の3つ目として、

「日本年金機構が行う公的年金事業に関する業務運営」のための要求額は2,934億円（平成24年度は2,950億円）となっている。これについては、「日本年金機構において、年金制度の安定的な運営と負担の公平を確保するため、国民年金の保険料納付率を向上させる対策や、厚生年金保険が適用される可能性のある事業所の加入促進対策の取組強化を図るとともに、引き続き、正確な年金記録の管理と年金記録問題への適切な対応を行い、適用、徴収、給付、相談等の各業務を正確、確実かつ迅速に行う」ものとしている。

なお、「過去の年金国庫負担繰り延べの返済」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）に基づいて新たに導入するシステムとの接続に要する機器調達および既存のシステム改修に伴う経費の取扱い等については、予算編成過程で検討するものとされている。

今回の概算要求では、平成26年4月から予定されている消費税の引上げに関する予算は含まれていない。消費税が予定どおり引き上げられることになれば、社会保障にすべて使われることとなっているため、予算額はさらに大きくなる。

◆日本年金機構◆

業務実績の評価結果

〈平成24年度〉

厚生労働省年金局は、日本年金機構の平成24年度（平成24年4月～平成25年3月）の業務実績について、評価を実施し、評価結果を取りまとめた。この評価結果は8月20日にホームページ上で公表された。

評価の視点

日本年金機構（以下、機構と略称）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、機構自身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）および各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととなっている。

今年度の機構の業務実績の評価は、中期計画のうち、平成24年4月1日から平成25年3月31日までの期間の年度計画の達成状況についての評価である。

この評価結果では、機構に求められているものとして以下のような点を取り上げている。

- ① 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。
- ② 「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。
- ③ 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。
- ④ 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。

⑤ 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。

今年度の評価に際しては、これらのような機構に求められている使命を踏まえて、年度計画で定められた事項が適切に実施されたかについて評価が行われた。

平成24年度
業務実績全般の評価

平成24年度の業務実績全般についての評価結果の主なものは次のとおりとなっている。

◆記録問題への対応について

平成24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」、「ねんきん定期便」等の各種便への対応において、平成24年3月に改定した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」の処理期限を概ね達成するとともに、再裁定の平均処理期間を工程表の目標以上に短縮した。また、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ、厚生年金基金記録との突合せに係る処理体制の強化や、「ねんきん定期便」をはじめとする各種通知の電子版を開始するとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い「ねんきんネット」における持ち主不明記録の検索機能の追加を行うなど、年金記録問題の解

決に向けた取組を充実させた。

◆国民年金の適用について

国民年金の適用については、引き続き、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歳到達者等への届出の勧奨及び届出のない者の加入手続きを実施するとともに、第3号被保険者不整合記録については、過去2年より前に不整合記録を有する対象者を特定するためのシステムの構築、及び既に把握されている対象者に対し、種別変更届の届出勧奨を行い、届出勧奨を行ってもなお届出がない場合における種別変更の手続きを行うなど、不整合記録の是正に向けた取組が行われている。また、国民年金保険料の収納については、平成24年度分保険料の現年度納付率が59.0%（平成23年度実績58.6%）となり、年度計画の目標である平成21年度の納付実績（60.0%）を上回ることはできなかったが、平成17年度以降低下傾向にあった現年度納付率に歯止めがかかり、前年度実績を上回ったことは評価できる。

◆厚生年金保険等の適用・収納について

厚生年金保険等の適用・収納については、行動計画を策定し、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所（約24万6千

事業所)について、平成24年度以降3年以内に半減させるべく着実な取組を行った。具体的には、適用調査対象事業所に対して目標値を上回る重点加入指導を行い、適用に結びつけた事業所数も前年度を上回ることができた。厚生年金保険等の適用対策においては、様々な情報を活用し適用調査対象事業所を把握していることは評価できる。今後は、把握した事業所をいかに速やかに適用事業所であるか否かを見極め、適用の促進につなげることが課題であり、中期的な行動計画を策定するなど、今後更なる取組の強化が必要である。また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率では対前年度+0.1%など、口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施については、多くの取組で前年度実績を上回った。特に滞納処分(差押え事業所数)については、昨年度に引き続き、本年度も対前年度実績を大幅に上回った。

◆給付事務について

給付事務については、年金の迅速な決定に向けてのサービススタンダードの達成状況について、前年度実績と同率及び0.2%下回ったものがあるものの全体としては改善が図られている。達成率が低い障害厚生年金に係る対応については、機構本部の審査体制の維持とスキルの向上及び年金事務所、事務センターとの連携の強化への取組により、処理に係る平均所要日数を短縮したことは評価できるが、中期計画の最終年度(平成25年度)における目標である達成率90%とは依然として乖離しているため、引き続

き処理期間の短縮化に向けた取組が必要である。

また、今般、年金裁定業務において、処理遅延や書類の紛失などが発生したことは極めて遺憾であり、原因を徹底的に究明した上で、再発防止に取り組まれない。

さらに、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平が判明するなど、年金給付関係の事務処理誤りが依然として発生している状況を踏まえ、要因分析を十分行い、即効かつ有効性のある対策を可能な限り講じる必要がある。

◆年金相談について

年金相談については、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する等、取組を着実に実施した。こうした取組の結果、平均待ち時間が1時間以上となっている年金事務所数と30分以上1時間未満となっている年金事務所数はそれぞれ減少した。「ねんきんダイヤル」の応答率については、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数の増設等の取組を行った結果、平成24年度は78.7%に改善し、中期計画における最終年度(平成25年度)までの達成目標(応答率70%以上)を1年前倒しで達成した。

◆お客様の声を反映させる取組について

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」、「年金事務所におけるお客様モニター会議」のモデル実施、お客様満足度アン

ケート調査、外部調査機関による窓口・電話調査、お客様からのご意見・ご要望を収集する「ご意見箱」の設置及び「サービス・業務改善コンテスト」など年度計画に基づく取組を実施したところであるが、今後もお客様の声を幅広く頂き、着実にサービス向上に結びつけるよう、取り組まれない。

◆全体的な評価について

平成24年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題の解決に向けた取組の拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、サービス改善の取組など、計画的に進め、概ね適切に行われた。

また、機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これまで以上の成果が見られるものもある。特に、国民年金保険料の現年度納付率は、平成17年度以降6年間続いた低下傾向に歯止めをかけることができた。目標を上回るころまでは至らなかったが、今後、更なる納付率の向上に向け、取り組まれない。

一方、時効特例給付業務において、業務の一部に不統一・不公平が判明したが、職員の問題提起を十分に汲み取れず、問題事案が明らかになるまで時間がかかった点については、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない。今後、内部統制の仕組みを整備するだけでなく、事務処理誤りの分析や再発防止に向けた取組の検討・実施に努めるとともに、職員の意識改革や組織風土改革に引き続き取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まれない。

平成 24 年度計画に掲げられた 24 項目についての5段階評価

平成 24 年度計画及び評価の視点	日本年金機構の 自己評価	厚生労働省の 評価
I 年金記録問題への対応に関する事項		
1：ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理、再裁定の迅速化	A	B
2：紙台帳とコンピュータ記録の突合せ	S	A
3：「ねんきんネット」等による情報提供	A	A
4：厚生年金基金記録との突合せ	S	A
5：その他の年金記録問題	A	B
II 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項		
① 適用事務に関する事項		
1：国民年金の適用事務の確実な実施	A	B
2：厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	A	A
② 保険料等収納事務に関する事項		
1：国民年金の納付率の向上	B	B
2：厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	A	A
③ 給付事務に関する事項	C	C
④ 相談、情報提供に関する事項		
1：年金相談の充実	S	A
2：分かりやすい情報提供の推進	A	B
⑤ お客様の声を反映させる取組に関する事項	S	A
⑥ 電子申請等の推進に関する事項	B	B
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	B	B
② 運営経費の抑制等に関する事項	A	B
③ 外部委託の推進に関する事項	B	B
④ 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項	B	B
⑤ その他業務運営の効率化の取組に関する事項	B	B
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		
① 内部統制システムの構築に関する事項	C	C
② 情報公開の推進に関する事項	A	B
③ 人事及び人材の育成に関する事項	A	A
④ 個人情報の保護に関する事項	B	C
V 予算、収支計画及び資金計画		
	A	B

※ 5段階評価（S、A、B、C、D）

S：平成 24 年度計画を大幅に上回っている。

A：平成 24 年度計画を上回っている。

B：平成 24 年度計画を概ね達成している。

C：平成 24 年度計画をやや下回っている。

D：平成 24 年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。