

日本年金機構の平成21事業年度の業務実績に関する評価の基準（案）

平成22年7月13日

厚生労働省年金局

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第36条第1項の規定により、厚生労働大臣が日本年金機構（以下「機構」という。）の平成21事業年度に係る業務の実績について評価を実施するに当たっては、本基準に基づき行うものとする。

1. 評価の概要

厚生労働大臣は、以降の機構の業務運営の改善に資するため、機構の平成21事業年度における業務運営に関する計画（以下「平成21年度計画」という。）の実施状況を調査・分析し、平成21事業年度に係る業務の実績の全体について総合的な評価を行うものとする。

2. 平成21事業年度に係る業務の実績に関する評価

平成21年度計画に掲げた項目ごとに行う個別的な評価と業務実績全体の状況について行う総合的な評価の2つを併せて行うものとする。

（1）個別的な評価

個別的な評価は、平成21年度計画の個別項目ごとの進捗状況について測定するものとする。

- ① 個別的な評価は、平成21年度計画の個別項目ごとに以下の視点から行うものとする。

I. 年金記録問題への対応に関する事項

年金記録問題の解決に向けた取組を計画的に進めているか。特に、ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理及び再裁定の迅速化について、重点的に体制を整備して取り組んでいるか。

- （1）各種のサンプル調査の実施などを通じて、年金記録問題の未解明事案についての実態解明を進めているか。
- （2）基礎年金番号に未統合になっている記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）等の回答に係る記録確認作業の実施により、解明・統合を進めたか。
- （3）受給者・加入者への年金記録の確認作業を行うとともに、確認作業に当たって市区町村との連携を図り、年金記録の確認の促進を図ったか。

- (4) 紙台帳検索システムの構築に向けた紙台帳の電子画像化や紙台帳とコンピュータ記録との突合せに向け必要な調達手続きを進めたか。
 - (5) 年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備したか。
 - (6) 標準報酬等の遡及訂正事案について、ご本人による記録確認・年金事務所段階での記録回復を行うことにより、記録回復を速やかに進めたか。
 - (7) 「ねんきん定期便」の送付を行うとともに、常に年金記録が確認できる仕組みの構築に向けて検討を行ったか。
- その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進めたか。

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) 国民年金の適用の促進
 - 住民基本台帳ネットワークシステムを活用した20歳到達者の適用促進等の対策を着実に推進したか。
- (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進
 - ① 厚生年金保険等の適用の促進について、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に未適用事業所の的確な把握、未適用事業所への重点的加入指導・認定による加入手続を実施したか。
 - ② 各年金事務所においては、重点的加入指導実施事業所数及び立入検査数について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。

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
 - ① 国民年金保険料の現年度納付率について、平成21年度は特に現年度のみ未納者への納付督促、口座振替勧奨DMの送付等に重点的に取り組むことにより、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間において、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保したか。
 - ② 各年金事務所においては、「納期限内納付月数」及び「督促納付月数」について、平成22年1月から3月までの間の目標を適切に設定し、進捗管理を徹底したか。
- (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進
 - ① 厚生年金保険等の収納確保に向けて、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、平成21年度は特に口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施に重点的に取り組んだか。

- ② 各年金事務所においては、収納率・滞納事業所解消数及び口座振替実施率について、平成22年1月から3月までの間の目標を適正に設定し、進捗管理を徹底したか。

3. 給付事務に関する事項

- ① サービススタンダードの達成状況を把握し、問題点については改善のための対策を徹底する等迅速な決定を行ったか。
- ② 新規裁定者全員に対するパンフレットの送付や60歳を超える就労者が多い事業所に対する適正な届出の指導等を行ったか。
- ③ 年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図り、必要に応じて研修等を行う等年金給付の支給誤りを防止するための措置を講じたか。
- ④ 年金支給年齢に到達する直前に、「ターンアラウンド方式」の年金請求書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを防ぐ取組を進めたか。

4. 相談、情報提供に関する事項

(1) 年金相談の充実

通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努めるなど、お客様の立場に立って、利用しやすい相談体制の整備や懇切丁寧な対応等年金相談を適正に実施したか。

(2) 広報活動の推進

- ① 広報目的・対象に応じた適切な広報媒体の選定により、効果的な広報を実施するとともに、施策目的に沿った分かりやすい周知広報等を実施したか。
- ② インターネットによる年金個人情報の提供など年金個人情報の提供の充実を図ったか。

5. お客様の声を反映させる取り組みに関する事項

- ① 「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んだか。
- ② 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。
- 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。
- 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」