

平成21年度の達成状況は、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。

サービスタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を最優先したことによる影響、設立当初の混乱、受給者の増加等が考えられますが、地域の実情に応じて事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。特に、障害厚生年金について、審査体制強化を進めています。

(エ) 年金相談の充実

年金相談の充実については、①年金事務所において、昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施②コールセンターにおいて、「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席③窓口の混雑状況のホームページでの提供、混雑時の待ち時間の目安の表示、予約制の導入（312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在））などの実施に取り組みました。

これらの取組の結果、年金事務所窓口（312か所）における年金相談については、平均待ち時間（13時現在）の状況は平成22年3月現在、30分以上1時間未満が108事務所、1時間以上が45事務所と、依然としてお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、1月以降、徐々に減少してきています。

コールセンターの応答率（総呼数に対する応答呼数の割合）は、「ねんきんダイヤル」45.8%、「ねんきん定期便専用ダイヤル」が94.6%となっています。

(3) お客様の声を反映させる取組

機構は、「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。

機構では、お約束10か条を実現させるとともに、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、①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ご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、その活用に努める②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・改善を行うとともに、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・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置する③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、年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声を現場から直接本部に報告する仕組みの制定、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、など幅広くお客様の声の集約・分析などに取り組みました。

平成22年1月から3月末時点で受け付けたこれらの「お客様の声」の件数は3,792件となっています。これらのご意見を踏まえ、年金額の再計算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みました。

平成21事業年度決算報告書

(単位：円)

区 別	予算額	決算額	差 額	備 考
収入				
運営費交付金	74,805,233,000	74,805,233,000	0	
運営費交付金	43,072,557,000	43,072,557,000	0	
事業運営費交付金	31,732,676,000	31,732,676,000	0	
その他の収入	113,242,000	77,320,919	△35,921,081	宿舍収入の減等による。
計	74,918,475,000	74,882,553,919	△35,921,081	
支出				
業務経費	52,984,519,000	34,629,421,696	△18,355,097,304	
保険事業経費	15,510,992,000	12,351,077,270	△3,159,914,730	入札の実施による調達コストの低減等による。
オンラインシステム経費	4,060,812,000	3,949,506,633	△111,305,367	消耗品費等を計画より削減したことによる。
年金相談等経費	12,160,872,000	7,955,505,399	△4,205,366,601	ねんきん定期便事業の一部について平成21年12月以前に既に執行されたことに伴う業務量の見直しや入札の実施による調達コストの低減等による。
年金記録問題対策経費	21,251,843,000	10,373,332,394	△10,878,510,606	年金受給者への標準報酬月額のお知らせの平成21年度送付数の減やオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業の翌年度事業開始等に伴う業務量の見直しによる。
一般管理費	21,933,956,000	20,068,526,190	△1,865,429,810	職員欠員等による人件費の減等による。
計	74,918,475,000	54,697,947,886	△20,220,527,114	

(注) 損益計算書の計上額と決算額の集計区分の相違の概要は、以下のとおりであります。

- (1) 損益計算書の業務経費の「職員人件費」は、決算報告書上は「一般管理費」に含まれております。
- (2) 損益計算書の「施設使用料収入」及び「雑益」の一部(604,970円)は、決算報告書上は「その他の収入」に含まれております。

監査報告書

日本年金機構
理事長 紀陸 孝 殿

私たち監事は、日本年金機構法第12条第4項の規定に基づき、日本年金機構（以下「機構」）の平成22年1月1日から平成22年3月31日までの事業年度の財務の状況及び業務の状況について監査を行いました。その方法及び結果について、以下のとおり報告いたします。

1. 監査の方法の概要

機構の監査にあたり、私たち監事が定めた監査方針及び監査計画等に従い、役員及び職員（以下「役職員」）、監査部並びに会計監査人と意思疎通を図り、理事会その他重要な会議への出席、役職員に対するヒアリング、重要な文書の閲覧、重要な財産の取得、処分及び管理の状況についての調査、法令、規程等違反行為の有無、重要な業務上の事故等に関する報告聴取を行い、検討を加えました。

また、決算担当部署等から財務諸表（貸借対照表、損益計算書、利益の処分に関する書類、附属明細書、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書）及び決算報告書について報告聴取を行い、検討を加えました。

さらに、会計監査人が独立の立場を保持し、かつ、適正な監査を実施しているかを監視及び検証するとともに、会計監査人からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めました。また、会計監査人から職務の遂行を適正に行うための監査体制について「監査に関する品質管理基準」（平成17年10月28日企業会計審議会）等に従って整備している旨の報告を受け、必要に応じて説明を求めました。

2. 監査の結果

（1）業務の状況

役員の仕事遂行に係る不正の行為又は法令等に違反する重大な事実は、認められません。

（2）財務の状況

イ 財務諸表（利益の処分に関する書類を除く。）は、機構の財産の状況、損益の状況、キャッシュ・フローの状況、行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認めます。


ロ 利益の処分に関する書類は、法令に適合しているものと認めます。

ハ 決算報告書は、予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているものと認めます。

ニ 会計監査人である有限責任監査法人トーマツの監査の方法及び結果は相当であると認めます。

平成22年6月21日

監事 小林 利治 

監事 水鳥 利天 

独立監査人の監査報告書

平成22年6月14日

日本年金機構

理事長 紀 陸 孝 殿

有限責任監査法人 トーマツ

指定有限責任社員

公認会計士

業務執行社員

品田和之



指定有限責任社員

公認会計士

業務執行社員

長村彌向



当監査法人は、日本年金機構法第42条第1項の規定に基づき、日本年金機構の平成22年1月1日から平成22年3月31日までの第1期事業年度の財務諸表、すなわち、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書、行政サービス実施コスト計算書、利益の処分に関する書類及び附属明細書並びに事業報告書（会計に関する部分に限る。）及び決算報告書について監査を行った。なお、事業報告書について監査の対象とした会計に関する部分は、事業報告書に記載されている事項のうち会計帳簿の記録に基づく記載部分である。この財務諸表、事業報告書及び決算報告書（以下「財務諸表等」という。）の作成責任は理事長にあり、当監査法人の責任は独立の立場から財務諸表等に対する意見を表明することにある。

当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠して監査を行った。これらの監査の基準は、当監査法人に財務諸表等に重要な虚偽の表示がないかどうかの合理的な保証を得ることを求めている。監査は、試査を基礎として行われ、理事長が採用した会計方針及びその適用方法並びに理事長によって行われた見積りの評価も含め全体としての財務諸表等の表示を検討することを含んでいる。当監査法人は、監査の結果として意見表明のための合理的な基礎を得たと判断している。

監査の結果、当監査法人の意見は次のとおりである。

- (1) 財務諸表（利益の処分に関する書類を除く。）が、日本年金機構法、日本年金機構の財務及び会計に関する省令、独立行政法人会計基準及び我が国において一般に公正妥当と認められる会計の基準に準拠して、日本年金機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。
- (2) 利益の処分に関する書類は、法令に適合しているものと認める。
- (3) 事業報告書（会計に関する部分に限る。）は、日本年金機構の業務運営の状況を正しく示しているものと認める。
- (4) 決算報告書の決算額は、理事長による予算の区分に従って正しく計上されているものと認める。

日本年金機構と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以上