

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和06年06月21日(金)

事務事業		国民年金・老齢福祉年金事務		担当課	保険年金課	担当係	国民年金係	管理番号	17311	
総合計画	大項目	6	みんなで創る協働のまち		事業区分	<input type="checkbox"/> 自治事務 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務				
	中項目	2	将来に向けた持続可能なまちづくり		根拠法令 個別計画等	国民年金法				
	小項目	4	行財政運営の推進							
	主要プロジェクト									
事業概要		国（日本年金機構）との協力・連携のもとに、国民年金被保険者や年金受給者の事務手続及び相談業務を行う。								
目的 ※何のために		住民の年金受給資格確保及び、年金受給による将来の安心と生活安定のため								
対象 ※誰・何を対象に		20歳以上の住民、国民年金被保険者（国民年金加入対象者）、国民年金受給者								
手段 ※どのように		被保険者や受給者からの届出・申請を窓口で受理し、日本年金機構へ送付・報告する。日本年金機構と連携を図りながら、年金制度についての相談等に対応する。広報誌等に国民年金記事を掲載し、制度周知を行う。								
成果 ※何を求めるか		住民の受給資格確保と手続漏れ等を防ぐため、国（日本年金機構）と連携し、円滑な事務処理を行い、誤りなく法定受託事務を遂行する。								
執行体制		<input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input type="checkbox"/> その他（ ）								
事務事業を構成する 予算事業		区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
		一般会計	3	民生費	1	社会福祉費	3	国民年金費	国民年金事務費	2,682,631
本事業の 主な業務		・ 国民年金資格処理【資格取得・喪失・種別変更・転入等】					・ 未支給年金裁定請求（障害基礎・遺族基礎・老齢基礎一部）			
		・ 国民年金付加保険料事務					・ 福祉年金関係事務（障害基礎年金・老齢福祉年金）			
		・ 国民年金保険料免除申請（法定免除）事務					・ 寡婦年金裁定請求			
		・ 老齢基礎年金裁定請求（国民年金第1号被保険者）					・ 死亡一時金裁定請求			
		・ 障害基礎年金裁定請求					・ 年金相談			
		・ 遺族基礎年金裁定請求					・ 国民年金事務費交付金申請事務（概算交付・精算交付・決算）			

2. 事業費（投入コスト）

単位：円

区分		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
年度別計画		国民年金資格処理、免除申請、年金裁定請求、年金相談	国民年金資格処理、免除申請、年金裁定請求、年金相談	国民年金資格処理、免除申請、年金裁定請求、年金相談	国民年金資格処理、免除申請、年金裁定請求、年金相談		
事業費	予算（現額）	3,094,000	2,963,000	3,582,000	4,026,000		
	決算額	2,809,346	2,682,631	0	0		
	財源内訳	国支出金	2,809,346	2,682,631	3,582,000	4,026,000	
		県支出金	0	0	0	0	
		地方債	0	0	0	0	
		他特定財源	0	0	0	0	
		一般財源	0	0	0	0	
人件費	従事職員数（人）	3.14	3.14	3.04	3.04		
	人件費相当試算※	24,710,409.00	25,151,919.00	25,417,136.00	25,417,136.00		
総事業費試算		27,519,755	27,834,550	28,999,136	29,443,136		

※ 人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

3. 評価指標

区分	指標名	目標値 実績値	単位	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度	令和 9年度
	目標値の算定根拠/実績値の出所								
	実績値の算出式								
活動指標 1	窓口対応	目標値	件						
		実績値		4, 269. 00	5, 413. 00				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		目標値コントロール不可（H 2 1 ～：本庁件数）/窓口・電話・文書対応件数						
	実績値の算出式								
活動指標 2	年金書類処理	目標値	件						
		実績値		6, 081. 00	8, 346. 00				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		目標値コントロール不可（処理件数：本庁＋支所） / 資格・免除・給付処理件数						
	実績値の算出式								
活動指標 3	年金制度のPR広報ふかや掲載回数	目標値	回	12. 00	12. 00	12. 00	12. 00	12. 00	12. 00
		実績値		12. 00	12. 00				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		毎月掲載を維持						
	実績値の算出式								
成果指標 1	誤りによる苦情件数	目標値	件	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
		実績値		0. 00	0. 00				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		誤りによる苦情のないことを、目標値として設定。 / 苦情として処理した件数						
	実績値の算出式								
成果指標 2	年金書類返戻率	目標値	%	5. 00	5. 00	5. 00	5. 00	5. 00	5. 00
		実績値		0. 18	0. 27				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		書類不備等以外の返戻があるため、目標値は5％と設定。 / 返戻件数／免除申請進達件数						
	実績値の算出式								
活動指標 4	年金書類処理件数当たりの経費	目標値	円						
		実績値		4, 525. 53	3, 335. 08				
	目標値の算定根拠/実績値の出所		目標値コントロール不可（処理件数がコントロール不可のため） / 総事業費÷年金書類処理件数						
	実績値の算出式								

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に合う成果がでているかを評価します。
（評価基準）（A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない）

(1) 事業達成度評価

区分	評価の観点	評価	評価理由・指標数値の推移
活動	・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。	A	電子媒体化やマイナンバー連携により届出が不要になった手続があるため、処理件数は近年減少傾向にあったが、コロナの5類移行に伴う海外転入者の増加等の要因により、令和5年度は窓口対応件数が増加した。
成果	・意図した成果が上がっているか。 ・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。	A	窓口対応マニュアル等を整備し、丁寧な対応を心掛けたことにより、苦情件数は0件であった。必須事項の記入漏れ等による書類の返戻はあったものの、返戻率の目標は達成することができた。
			評価者 国民年金係長 澤田 祥明

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。
（評価基準）（A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない）

区分	評価の観点	評価	評価理由
効率性	・ICTの活用や業務改善が充分か。 ※検証必須 ・コスト面など効率的に執行できているか。 ・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。	B	総事業費はほぼ横ばいの状況であるが、令和5年度は事務処理件数が増えたため、処理件数当たりの経費は減少した。
			評価者 国民年金係長 澤田 祥明

5. 前年度改善改革プラン達成状況

令和4年度の評価を受けて 設定した改善・改革案	事務処理マニュアルの作成や職員研修の実施により、年金に関する知識の習得及び窓口対応スキルの向上を図るとともに、法改正や事務処理の変更に係る情報共有を徹底することにより、どの職員も均質なサービスを提供できるようにする。
達成状況及び その効果	事務処理マニュアルを作成するとともに、熊谷年金事務所のオンライン研修及び県北地区国民年金事務研究会の研修会に参加することにより、年金に関する知識の習得が図れた。

6. 所属長評価（今後の方向性）

事務事業	国民年金・老齢福祉年金事務	担当課	保険年金課	担当係	国民年金係	管理番号	17311
<div><div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div><div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div></div>		評価の内容説明					
上記を実施するための具体的な取組内容は？		評価者 保険年金課長 吉岡 紀久江					

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和6年度に実施する 改善・改革案 （事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善）	事務処理マニュアルの作成や職員研修の実施により、年金に関する知識の習得及び窓口対応スキルの向上を図るとともに、法改正や事務処理の変更に係る情報共有を徹底することにより、どの職員も均質なサービスを提供できるようにする。
令和7年度以降に取り組む 改善・改革案・今後の課題 （事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善）	事務処理マニュアルの作成や職員研修の実施により、年金に関する知識の習得及び窓口対応スキルの向上を図るとともに、法改正や事務処理の変更に係る情報共有を徹底することにより、どの職員も均質なサービスを提供できるようにする。

8. 評価指標グラフ

