

平成26事業年度業務実績報告書

日本年金機構

目 次

平成26年度計画	頁	自己評価
はじめに	1	24項目
I 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	4	
1. 国民年金の適用・収納対策	4	
(1) 国民年金の適用促進対策	4	B
(2) 国民年金保険料収納対策	8	A
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策	16	
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	16	A
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	22	A
3. 年金給付	26	B
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応	29	
(1) 年金記録の確認等の対応	29	B
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	32	B
5. 事務処理の正確性の確保	38	C
6. 年金相談、情報提供等	44	
(1) 年金相談	44	A
(2) 分かりやすい情報提供の推進	49	B
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	52	A
7. お客様サービスの向上	55	B
8. ICT化の推進	59	B
9. 年金制度改正等への対応	62	B

平成26年度計画	頁	自己評価
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	66	
1. 効率的な業務運営体制	66	B
2. 運営経費の抑制等	70	B
3. 外部委託の推進	73	C
4. 契約の競争性・透明性の確保等	76	B
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	79	B
Ⅲ 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	81	
1. 内部統制システムの有効性確保	81	C
2. 人事及び人材の育成	92	B
3. 情報公開の推進	101	C
4. 個人情報の保護に関する事項	103	D
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	107	B

●判定基準

「S」：平成26年度計画を大幅に上回っている。

「A」：平成26年度計画を上回っている。

「B」：平成26年度計画を概ね達成している。

「C」：平成26年度計画をやや下回っている。

「D」：平成26年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
	<p><はじめに></p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生した様々な問題が、国民の皆様に公的年金制度及び公的年金事業に対する大変大きな不安、不信などをもたらした反省の上に立って、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を回復することを目的として設立されました。</p> <p>しかしながら、平成27年5月に「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生する事態を招きました。その内容については6月1日に公表を行ったところです。</p> <p>本件は、外部からの悪意を持った攻撃によるものではありませんが、機構が保有する個人情報が出する事態を招く結果となりました。標的型攻撃により、大規模な個人情報の流出を招くことになったことについて、機構自らその責任を重く受け止めております。このような事態を招きましたことにつきまして、深くお詫びを申し上げます。</p> <p>機構としては、まずは、今回の事案によりお客様の年金支払に影響が出るのが万が一にもないように、お客様への主な対応として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話相談窓口（コールセンター）の設置 ・住所等の変更手続を行った方の本人確認のための個別訪問 ・対象となった方の基礎年金番号の変更 <p>などを行うことにより、「なりすまし」による被害の防止に全力を尽くすこととしています。</p> <p>その上で、本事案の原因究明及び再発防止策の検討を速やかに実施すべく、本年6月4日に「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査委員会」（以下「調査委員会」という。）を設置し、調査を進めてまいりました。また、厚生労働省においても、「日本年金機構における不正アクセス事案による情報流出事案検証委員会」（以下「検証委員会」という。）が設置され、検証が行われました。8月20日に取りまとめた調査委員会の報告書では、今回の事案発生の根底に機構の組織風土に係る問題としてガバナンスの脆弱さ、組織としての一体感の不足、リーダーシップの不足、ルールの不徹底など、まさに旧社会保険庁改革で指摘された問題が未解決であると指摘したところです。また、厚生労働省が責任を担う公的年金制度の最も大切な実際の執行部分を責任をもって請け負うという緊張感・責任感・使命感が十分共有されていなかったと指摘しました。</p> <p>今後、調査委員会及び検証委員会における検証結果を踏まえ、最も重要な個人情報を扱う基幹システムはもとより、個人情報のインターネット接続環境からの完全遮断を行うこと、情報セキュリティ対策の司令塔としての「情報管理対策本部（仮称）」の新設、多重防御体制の整備といった情報セキュリティ対策の強化、ゼロベースからのガバナンス・組織風土の抜本改革に向け「日本年金機構再生本部（仮称）」の設置等の取組を進めるとともに、政府全体の取組も踏まえ、年金事業管理部会へも説明責任を果たしつつ、国民からの信頼回復及び再発防止に向け、不動の決意を持って取り組んでまいります。</p>

平成 26 年度につきましては、第 2 期中期計画の初年度であり、当該計画期間中の目標を達成するための土台をつくる重要な年として、事業実績の向上と、残された懸案を着実に解決しつつ、より一層、お客様から信頼される組織を目指して、「自信と誇りを持って働ける組織をつくり上げ、お客様の年金権を守る」ことを目標とし、その実現を図るため、機構の基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の業務に全力を傾注するとともに、事務処理誤り、事務処理遅延の根絶に向けて、各般の取り組みを進めました。

まず、「基幹業務の取り組み」については、国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、収納対策について、それぞれ機構全体及び各年金事務所ごとに行動計画を策定し、同計画に基づく計画的・効率的な事業の推進に努めました。

特に、国民年金保険料収納対策については、目標を達成するために策定した行動計画に基づき、未納者属性に応じた特別催告状の送付、市場化テスト受託事業者との連携の強化、強制徴収の着実な実施、週次による徹底した進捗管理に取り組んだことにより、「平成 26 年度の現年度納付率」「平成 25 年度分保険料の平成 26 年度末における納付率」「平成 24 年度分の最終納付率」全てにおいて目標を大きく上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、行動計画において前年度実績の 2 倍を超える 3 万事業所を適用することを目標として設定し、その目標を達成しました。また、厚生年金保険等の収納対策についても、滞納事業所数が前年度より約 3 千件減少するとともに、収納率についても機構発足以降最高となりました。

年金給付のサービススタンダードの達成率については、障害厚生年金を除き目標である 90% 台を達成するなど概ね目標を達成しました。また、障害年金制度の認定や請求時等の窓口での説明について全国的な統一を図るため、今後の対応方針を整理するとともに、可能なものから改善を行いました。年金相談の充実については、スキルを持った正規職員等による難易度の高い相談の対応、相談内容別によるブースの仕分け、予約制の推進、及びコールセンターの混雑期の増席対応などの取り組みを行いました。

年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応として、未統合記録の解明を進めるため、ねんきん定期便等に「転職が多い方」等への注意のお願いを記載し、年金記録確認の呼びかけを行いました。また、基礎年金番号の重複付番解消処理、住民コードの収録などによる重複付番の新規発生を防止を進めるなど年金記録問題再発防止に向けた取組を実施しました。

「事務処理誤り総合再発防止策」、「事務処理遅延等の再発防止策」に基づく取組に加え、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を策定し、事務処理誤りを減らす取組を組織全体で進めた結果、「事務処理遅延」、「書類紛失」及び「誤送付等」の 3 類型については、現時点で、平成 26 年度後半は前年同期に比べて発生件数が大幅に減少するなど一定の成果を得ることができました。引き続き事務処理の正確性を確保するための取組を継続して実施していきます。

内部統制システムの一層の有効性を確保するための取組として、理事会で方針決定の上、業務管理の徹底、コミュニケーションの活性化等を目的とした業務報告書導入に向けた準備を進めるとともに、業務処

	<p>理に携わった職員の責任の所在を明確にするための届書への押印の制度化を実施及び組織全体のレベルアップを図るため覆面調査の調査項目に、「制度説明や事務取扱い」を加えるなどの実施方法の見直しを行いました。</p>
--	--

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>1. 国民年金の適用・収納対策</p> <p>(1) 国民年金の適用促進対策</p> <p><u>評価基準①</u></p> <p>住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者等に対する届出勧奨を確実に実施し適用促進を推進したか。</p> <p>また、第3号被保険者の不整合問題に関する時効消滅期間にかかる特定期間該当者の届出勧奨及び特例追納の申出勧奨の実施等問題への対応を着実に推進したか。</p> <p><計画></p> <p>①確実な適用の実施</p> <p>住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続き等を確実に実施する。</p> <p>また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの迅速化を図る。</p> <p>②関係機関との連携・協力</p> <p>転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進する。</p>	<p><実績></p> <p>○住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(126万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(53.5万人)し、第1号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者全員の加入手続を行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳及び44歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない及び資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対して届出勧奨等を実施しました。</p> <p>○転職者等(失業者及び被扶養配偶者を含む)に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨(初回勧奨)を行い、自主的な届出を促しました。</p> <p>届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続きを行いました。</p> <p>○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。(519か所中512か所のハローワークで実施しました。)7か所についてはハローワークと調整がつかず未実施となりましたが、引き続き調整を行ってまいります。</p>

③第3号不整合問題への対応

第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下、「健全化法」という。）」の施行事務として、時効消滅期間にかかる特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納の申し出勧奨を実施する。

また、健康保険組合及び共済組合から提供される被扶養者情報に基づく第3号被保険者記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨に向けた準備として、関係機関との調整及び被扶養配偶者情報の提供依頼を行う。

○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。

○また、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格手続に関する説明及び遡及免除等の制度に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。

市区町村における「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成27年3月末で「ねんきんネット」の協力市区町村数は1,040市区町村となりました。（前年度から51市区町村が増加）

○第3号被保険者記録不整合問題（※1）に対処するため、平成23年11月から3号不整合を有する方に対するお知らせの送付及び種別変更並びに特定期間該当届（※2）の勧奨を行ってきましたが、平成26年度における対応状況は次のとおりです。

・平成26年11月～ 特定受給者（※3）に対する種別変更の処理結果のお知らせの送付及び特定期間該当届の届出勧奨 4.9万件（平成27年3月末現在）

・平成27年2月～ 被保険者及び受給者に対する特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納（※4）勧奨 55万件（平成27年3月末現在）

※特定期間該当届の勧奨は、健全化法の施行（平成25年7月1日）以降に送付した2年より前の期間に不整合記録を有する者の種別変更等の届出勧奨の一部について、前倒して特定期間該当届を同封し届出勧奨を実施しています。（特定期間該当届の受付件数 13万件（平成27年3月末現在））

また、特例追納の申し出は0.7万件（平成27年3月末現在）となりました。

平成27年度も引き続き特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納勧奨を実施します。

【別表1：『3号不整合期間を有する方への対応』】

○第3号被保険者不整合記録に関する種別変更の処理において転出先の年金事務所に引継ぎ処理することとしていた655件について、会計検査院の検査により種別変更の処理が行われていなかったこと等が判明したため、速やかに全件について処理をするとともに事務処理方法の改善措置を講じました。

○第3号被保険者不整合記録の再発防止策については、平成26年12月から健康保険組合及び共済組合を通じ提出される被扶養配偶者非該当届（法律で規定された届）に関する手続きの開始に合わせ、事前に健康保険組合に加入する事業所に対し周知用のチラシを配付しました。

また健康保険組合及び共済組合に対し、被扶養配偶者非該当届の事務処理が円滑に進むよう、ガイドブックを作成し、配付しました。

（健康保険組合から提出された被扶養配偶者非該当届は、24,690件（平成27年3月末現在））

○過去の被扶養配偶者情報の提供（任意に情報提供を求めるもの）については次のとおり取り組みました。

・健康保険組合が保有する被扶養配偶者情報（過去分）について、1,404の健康保険組合に情報提供を

依頼し、1,310の組合から、約470万件の被扶養配偶者情報の提供を受けました。(平成27年3月末現在)

なお、情報提供の協力を得られていない94の健康保険組合に対しては、引き続き、該当健康保険組合に対し、情報提供の依頼を行ってまいります。

・日本私立学校振興・共済事業団については、日本年金機構に提供されていない被扶養配偶者情報の提供方法について調整を行いました。

○機構ホームページのトップページにバナーを設けて健全化法の概要や特定期間該当届の手続き方法等を掲載するとともに、制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置し制度周知を図りました。

また、インターネット広告を活用し、特定期間該当届の早期の届出について周知を図りました。

(平成27年2月16日～3月16日)

《用語解説》

(※1)「第3号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン(第2号被保険者)の被扶養配偶者である第3号被保険者について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。

(※2)特定期間該当届・・・不整合期間をそのままにすると未納期間となるため、将来の老齢基礎年金の受給資格期間に算入されませんが、特定期間該当届を提出した場合、当該期間は老齢基礎年金の受給資格期間に算入されることとなります。

(※3)「特定受給者」・・・厚年法等改正法の施行時(平成25年7月1日)において既に老齢年金を受給している者とされており、特定受給者の不整合期間については、特例追納の納付期限である平成30年3月31日までの間は、保険料納付済期間とみなされ、従前の年金額が保障されます。

また、平成30年4月以降は保険料の納付実績に応じて支給額が減額されますが、減額後の年金額は従来の年金額の90%を限度とします。

(※4)「特例追納」・・・平成27年4月1日から平成30年3月31日までの3年間は、特定期間該当届を提出し特定期間となった期間のうち、過去10年以内(60歳以上の者は50歳から60歳未満までの10年間)について、特例追納により特定保険料を納付することができます。

<自己評価(要因分析含む)>

評語：B

○住基ネットを利用して20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出が無い場合の手続き等を確実に実施しました。

○ハローワークとの連携を強化して、転職者に対し種別変更手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促しました。

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">○第3号被保険者不整合問題の対応として、時効消滅不整合期間にかかる特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納勧奨を実施したことにより、特定期間該当届者が13万人、特例追納届出者が0.7万人となりました。○被扶養配偶者非該当届の届出の開始に合わせ、健康保険組合に加入する事業所に対し、円滑実施を図るため周知用のチラシを配付するとともに健康保険組合及び共済組合に対しては、ガイドブックを作成、配付し、順調を開始することができました。○健康保険組合に対する被扶養配偶者の情報提供依頼を行った結果、1,310の健康保険組合(全体の93.3%)から被扶養配偶者情報の提供を受けました。○第3号被保険者不整合問題についての理解を深めるための取組みを進めました。<ul style="list-style-type: none">・機構ホームページで制度の概要や特定期間該当届の手続き方法等を周知・制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等に設置・新たな取組としてインターネット広告を活用し、特定期間該当届の届出について周知(平成27年2月16日~3月16日) |
|--|--|

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>1. 国民年金の適用・収納対策</p> <p>(2) 国民年金保険料収納対策</p> <p><u>評価基準②</u></p> <p>国民年金の納付率向上に向けて、平成26年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>また、目標達成に向けた進捗管理の徹底、収納対策強化指定年金事務所の納付率の向上、市場化テスト受託事業者との連携の強化、強制徴収の着実な実施等に取り組んだか。</p> <p>【数値目標】</p> <p>ア 平成26年度の現年度納付率：平成25年度の納付実績を上回る水準を確保</p> <p>イ 平成25年度分保険料の平成26年度末における納付率：平成25年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>ウ 平成24年度の最終納付率：平成24年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保</p> <p>エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p>オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数：前年度と同等以上の水準を確保</p> <p><計画></p> <p>①行動計画の策定</p> <p>国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体</p>	<p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。策定にあたっては、取組ごとの効果測定に基づき、目標達成のために必要な納付月数等を定め、確実に目標を達成するために最大限の取組を行う計画としました。</p>

及び年金事務所ごとに平成26年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。

なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、

ア 平成26年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績を上回る水準を確保すること。

イ 平成25年度分保険料の平成26年度末における納付率については、平成25年度末から少なくとも4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。

ウ 平成24年度分保険料の最終納付率については、平成24年度の現年度納付率から少なくとも6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

エ 口座振替実施率については、国における施策を踏まえ、前年度と同等以上の水準を確保すること。

オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。

なお、平成26年度の収納対策は、①特別催告状を中心とした納付督促を実施するとともに強制徴収を強化するため、策定した計画を着実に実施する体制を確保して取り組むこと、②市場化テスト事業（※5）と連携した取組が有効であることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、③市区町村から提供される所得情報に基づき、強制徴収の厳格な執行及び免除等申請勧奨の着実な実施を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました。

○行動計画に基づき、未納者属性に応じた特別催告状を送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨を実施しました。また、国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直し、所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化の実施に伴い、制度周知に取り組みました。

・特別催告状の取組状況

計画件数	703 万件
実施件数	989 万件
対計画比	1.4 倍
対前年度比	1.7 倍（前年度実績 568 万件）

○上記の取組を行った結果、納付率は次のとおりとなりました。

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
平成 24 年度分保険料	59.0%	63.5%	67.8%
平成 25 年度分保険料		60.9%	67.2%
平成 26 年度分保険料			63.1%

○現年度納付月数については、平成27年3月末の第1号被保険者数が前年度より3.5%減少しているのに対し、納付月数は2.4%の減少に留まっています。

・現年度納付月数の状況

	被保険者数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率
平成 25 年度	1,805 万人	—	8,817 万月	—
平成 26 年度	1,742 万人	-3.5%	8,607 万月	-2.4%

また、平成 26 年度に納付のあった過年度分納付月数は 1,230 万月となり、前年度よりも 112 万月増加しました。

・過年度分納付月数の状況

	年度当初の 未納月数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率
平成 25 年度(23,24 年度分)	12,227 万月	—	1,118 万月	—
平成 26 年度(24,25 年度分)	11,219 万月	-8.2%	1,230 万月	10.0%

【別表 2：国民年金保険料の納付率等の状況】

【別表 3：収納対策のスキーム（概念図）】

②目標達成に向けた進捗管理の徹底等

目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

③収納対策強化指定年金事務所の指定

納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定

○年金事務所においては、取組ごとの効果測定に基づき策定した計画を確実に実施するために、週次による進捗管理を徹底し、取組の遅れや効果不足により必要な納付月数等に満たない場合は速やかに取組件数等の見直しを行いました。

○本部においては、国民年金部内に「業績検討会」を設置するとともに、隔月で理事長、副理事長、担当理事及びブロック本部長が参加する国民年金収納対策会議を開催し収納対策全般における課題の共有と対策の協議を行い、実行しました。

ブロック本部においては、ブロック本部収納対策会議を開催し、ブロック全体の行動計画の進捗状況を把握の上、取組に遅れのある年金事務所に対し必要な指導、支援を行いました。

○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312ヶ所の年金事務所のうち収納対策強化指定年金事務所として 30ヶ所の年金事務所を指定しました。

強化指定年金事務所について、本部とブロック本部との連携のもと取組の進捗管理及び指導を強化した

し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

④市場化テスト受託事業者との連携・強化

市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務及び免除等勧奨業務それぞれについて達成目標の実現に向けた取組を実施する。

また、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督促件数増などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分にを行い、市場化テスト受託事業の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理等の検討を行う。

⑤免除等申請の勧奨

所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、免除勧奨対象者等について少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。

結果、すべての強化指定年金事務所において前年度の納付率を上回り、強化指定年金事務所全体の納付率は対前年度プラス2.4ポイント改善しました。

○債権管理回収業務の経験を有する者を本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する打合せ会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を実施するなど協力・連携を図りました。

本部においては、四半期ごとに受託事業者のヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けて助言・提案・指導を行いました。

また、平成26年10月の契約更改に当たっては、夜間及び休日において一定割合の督促を実施することや滞納者が多く収納対策を強化する必要がある地域における戸別訪問員の必須配置数を増員するなど納付督促体制の強化、戸別訪問員の育成・指導を担当する訪問リーダーや事故防止と業務の品質管理を担当する品質管理責任者の配置を必須とすることによる、訪問現場における育成指導の強化、事故の未然防止及び早期発見、受託事業における品質の管理及び向上を図る観点から実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監理委員会に諮った上で、入札を実施しました。

市場化テスト受託事業者による現年度及び過年度保険料の収納実績は、4,081万月となり、平成25年度(2,519万月)を上回りました。

＜用語解説＞

(※5) 市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督促業務等を包括的に民間委託しています。

○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なターンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。

さらに、市場化テスト受託事業者による納付督促を行っても申請がない者に対しては、特別催告状を送付するなど徹底した納付督促及び免除等申請勧奨を実施しました。

その結果、全額免除者数(法定免除、申請全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予)は約602万人、全額免除率は35.1%(対前年度比プラス1.0ポイント)となりました。

また、保険料の免除、若年者納付猶予及び学生納付特例制度の利用者に対して、免除等の承認を受けた期間が2年目、9年目となる時期に追納勧奨(279万件)を実施しました。

⑥強制徴収の着実な実施

一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。

強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。

特に、平成26年度においては、租税等控除後所得400万円以上かつ未納月数13月以上の滞納者に督促を実施する。

また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。

さらに、国税庁との打ち合わせを定例化するなど、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

⑦口座振替等の利用促進

保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

⑧市区町村、各種団体との連携・協力

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取組を進めました。特に、平成26年度においては、平成27年2月及び3月を強制徴収の集中取組期間とし、財産調査や差押えに集中して取り組むとともに取組結果を公表しました。

○強制徴収の取組については、平成25年度から取組を強化したことにより、新たに最終催告状を送付する者は減少しましたが、最終催告状を送付してもなお自主的に納付しない者については、着実に滞納処分を行ったため、督促状送付と差押実施の件数は前年度より増加しました。特に差押実施件数は前年度の1.5倍となりました。

	平成25年度	平成26年度	対前年度比
最終催告状送付	7.8万件	6.6万件	-1.2万件
督促状送付	4.6万件	4.7万件	+0.0万件
差押実施	1.0万件	1.5万件	+0.5万件

○督促者のうち滞納月数24月以上かつ控除後所得1,000万円以上の国税委任要件に該当する1,204件に対し、年金事務所において平成27年3月末までに完納するよう最優先に取組を進めたことにより、納付や差押えに至った件数は978件、財産調査中などの取組中の件数は226件となり、全ての対象者について対応しています。

○口座振替及びクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施した結果、平成26年度の口座振替利用率は35.7%、クレジットカードによる納付の利用率は1.8%となり、それぞれ平成25年度末実績（口座振替35.6%、クレジットカード1.8%）と同等の実績を確保しました。

○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成26年度の合計数は、1,835万件となり、前年度の1,615万件を大幅に上回りました。

○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供について

所得情報の取得や年金制度の周知等について、市区町村やハローワーク等各種団体と連携・協力して取組を進める。

⑨公的年金制度に対する理解の促進

公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、11月を「ねんきん月間」と定め、制度の周知、啓発活動を集中的に行う。特に高校、大学生など若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて年金セミナーを精力的に実施し、年金制度の周知、啓発活動を促進する。

⑩後納制度の利用促進

「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金確保支援法」という。）」に基づく後納制度については、制度の終期が平成27年9月30日であることから、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施するとともに、制度の利用促進を図る対策を講じる。

は、協力要請の結果、全国1,741市区町村のうち1,736市区町村から提供を受けています。（平成25年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,737市区町村でした。）未提供の市区町村数は昨年度と同様ですが、提供を受ける時期の早期化を図りました。

○市区町村担当当事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。また、雇用保険受給者初回説明会や初回認定日における相談窓口の設置を含め、免除制度等の周知及び免除等申請書受理について、ハローワーク（職業安定所）で実施できる体制の整備について協力を依頼しました。

○平成26年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市区町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。

○後納制度については、平成24年10月から平成27年9月までの3年間の時限措置として実施しており、平成27年9月までの間に後納制度の利用促進を図るため、平成26年度においては、次の勧奨を行いました。

- ・後納を利用できる対象者に対する後納申込みの再勧奨を平成26年11月及び12月に実施 199万件
- ・後納申込み済みで保険料を納付していない者に対する納期限内納付の勧奨を平成27年3月に実施 14.4万人

○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。また、国民年金保険料専用ダイヤル（コールセンター）を設置し電話相談に対応しました。

◆後納制度の実施状況（平成24年8月から平成27年3月まで）

- ・お知らせの送付数 2,009万件
- ・相談件数 1,278万件
- ・コールセンター応答数 86万件
- ・後納申込書受付数 129万件
- ・納付対象月数（保険料額）1,993万月（2,954億円）
- ・納付月数（保険料額）1,361万月（2,015億円）

<p>⑪年金機能強化法等に基づく各制度の利用促進</p> <p>「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(以下、「年金機能強化法」という。)」等に基づく国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直し及び2年前納制度について、市区町村等と協力・連携し、制度の利用促進を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎年金が裁定された方のうち、裁定前に後納制度を利用された方 54,995人 ・上記のうち、後納制度を利用したことにより受給資格期間を満たした方 23,848人 <p>(平成27年3月25日現在)</p> <p>○市区町村国民年金担当者向け情報誌「かけはし」(隔月発行)を通じて、後納制度について市区町村広報誌の掲載を依頼しました。</p> <p>また、インターネット広告を活用し、後納制度を申込んだ方の納期限内納付について周知を図りました。</p> <p>(平成27年1月19日～3月1日)</p> <p>○年金機能強化法等に基づく国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直し及び2年前納制度について、機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)により、市区町村へ情報提供を行うとともに、市区町村の広報誌への掲載を依頼しました。</p> <p>○2年前納の利用促進については、口座振替利用促進のための勧奨に併せて、口座振替による2年前納の周知及び利用勧奨を平成27年1月に行い、平成27年4月末口座振替対象となる2年前納の利用開始者は201,130件となりました。(平成26年4月末口座振替対象となる2年前納利用開始者は292,166件)</p> <p>○国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直しについては、平成26年度以前の期間について、免除が申請され承認された件数(人数)については、1,533,090件(人)(平成27年3月末)となりました。</p> <p>また、納付率への影響は、平成25年度分保険料に対しては1.4%、平成24年度分保険料に対しては1.3%とそれぞれ推計しています。</p> <p style="text-align: center;"><自己評価(要因分析含む)> 評語： A</p> <p>○国民年金の納付率目標を達成するための行動計画を策定した上で、進捗管理を徹底し、収納対策強化指定事務所の納付率の向上、市場化テスト受託事業者との連携の強化、強制徴収の着実な実施等に取り組みました。</p> <p>特に、平成26年度においては、策定した計画を着実に実施するため、週次による進捗管理を徹底し行動計画に遅れが生じた場合は、対策を見直すなど、速やかにリカバリープランを策定し、確実に実施したことにより、納付率が大きく向上したものと考えます。</p> <p>○国民年金保険料の納付率については、「平成26年度の現年度納付率」「平成25年度分保険料の平成26年度末における納付率」「平成24年度分の最終納付率」全てにおいて、次のとおり目標を達成しました。</p> <p style="text-align: center;">【現年度】</p>
--	---

平成 24 年度に低下傾向に歯止めがかかり平成 25 年度には 60%台に到達した現年度納付率については、平成 26 度において、対前年度比プラス 2.2 ポイントとなり、目標とした 62.0%を 1.1 ポイント上回りました。

目標とした 62.0%は、平成 27 年 3 月末時点で上回りました。

(前年度実績を上回った事務所は 312 年金事務所中 311 年金事務所)

【過年度 1 年目】

平成 26 年度末における平成 25 年度分の納付率については、目標とした伸び幅 4.0 ポイントを上回る 6.3 ポイントの伸び幅を確保しました。

目標とした伸び幅 4.0 ポイントは、平成 26 年 12 月末時点で上回りました。

(前年度実績を上回った事務所は 312 年金事務所中 309 年金事務所)

【過年度 2 年目】

平成 24 年度分の最終納付率については、目標とした伸び幅 6.5 ポイントを上回る 8.8 ポイントの伸び幅を確保しました。

目標とした伸び幅 6.5 ポイントは平成 26 年 9 月末時点で上回りました。

(前年度実績を上回った事務所は 312 年金事務所中 308 年金事務所)

また、国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直しによる納付率への影響は、平成 25 年度分の納付率に対しては 1.4 ポイント、平成 24 年度分の納付率に対しては 1.3 ポイントと推計しており、この影響を除いても目標達成となります。

○口座振替勧奨については、様々な機会を捉え取り組んだ結果、口座振替利用率について、前年度と同等以上の水準を確保しました。

○また、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度から大幅に増加しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策</p> <p>(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</p> <p><u>評価基準③</u></p> <p>適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、適用の促進を図ったか。</p> <p>平成23年度末時点で把握していた適用調査対象事業所を3年以内に半減する目標を平成25年度に達成したことを踏まえ、更なる削減の上積みを図ったか。</p> <p>事業主からの適正な届出を促進するため、適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応を行ったか。</p> <p>また、平成26年度行動計画を策定し、取組の効果的・効率的な推進に努めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適用促進対策の結果、適用した事業所数：前年度と同等以上の水準を確保 ・総合調査及び定時決定時調査等の実施件数：適用事業所の4分の1以上にあたる事業所数の調査実績を確保 <p><計画></p> <p>以下の取組により、厚生年金保険・健康保険等の適用を促進し、平成24年度に設定した「平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内（平成26年度まで）に半減」という目標を達成する。</p>	<p><実績></p> <p>○適用促進にあたっては、適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、機構全体及び年金事務所ごとの行動計画を策定し、前年度目標の3倍を超える3万0,039事業所の適用目標を設定し、適用調査対象事業所への加入指導を行いました。</p> <p>適用事業所数目標：平成26年度3万0,039事業所（平成25年度9,492事業所）</p>

また、法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所に対する調査・加入指導等に取り組むとともに、平成27年度以降の新たな目標の策定に取り組む。

なお、適用促進に当たっては、数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成26年度行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

①適用調査対象事業所の適用の促進

ア 適用調査対象事業所の的確な把握

法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突合せ、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。また、適用調査対象事業所を的確に把握するために、事業所記録と会社法人等番号との紐付けを行う。

イ 適用調査対象事業所の加入勧奨

新規法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所の加入勧奨について、外部委託を活用することにより効率的に実施する。

ウ 適用調査対象事業所の重点的加入指導及び認定による加入手続の実施

・平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を、3年以内に半減する目標は、26年度が最終年度に当たるため、目標達成に向けて、より多くの事業所を適用するよう、適用調査対象事業所に対して優先順位をつけ加入指導を実施する。

・重点的加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて、立入検査を行い認定による加入手続を実施する。

○平成25年度末時点における適用調査対象事業所と平成26年度に新たに把握した適用調査対象事業所の合計36万2,146事業所に対し、延べ41万5,212回の加入指導を実施し、平成26年度末時点の適用調査対象事業所は3割以上減少させ24万5,335事業所となりました。

適用調査対象事業所数		平成26年度末
平成25年度末時点の適用調査対象事業所	357,303件	244,361件
平成26年度に把握した適用調査対象事業所	4,843件	974件
合計	362,146件	245,335件

※平成26年12月に国税源泉徴収義務者情報の提供を受けられることとなり、稼働している可能性の高い事業所の選定が可能となったことから、これへの対応を優先し取り組むこととしました。なお、提供のあった法人登記簿情報及び雇用保険の適用事業所情報については、厚生年金保険適用事業所情報及び国税源泉徴収義務者情報と突合したうえで、平成27年度において外部委託を活用し補完的に適用対策を行っていくこととしています。

○平成26年度においては、前年度より2万件多い11万3,430事業所を新たに適用し、年度末時点における適用事業所数は、前年度末より6万件多い186万7,185事業所となりました。なお、新たに適用した事業所のうち、職員等の加入指導により適用に結び付いた事業所数は、3万9,704事業所となり、前年度実績の2倍を超えることができました。

	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末
適用事業所数（年度末現在）	1,758,192件	1,800,619件	1,867,185件
新規適用事業所数	74,677件	91,457件	113,430件
加入指導により適用となった事業所数	8,322件	19,099件	39,704件
全喪事業所数	49,974件	31,309件	40,391件

○適用調査対象事業所への加入指導にあたっては、文書又は電話・来所要請・訪問と段階に応じた有効な手法を選択し、最終段階には立入検査を前提として取り組んできました。特に、前年度の1.6倍の取組みを行った文書や電話による加入指導の効果が高かったことにより、適用件数を大きく伸ばすことができました。

	平成25年度	平成26年度
文書または電話による指導回数(A)	178,822回	295,497回
(A)により適用となった事業所数	3,204事業所	10,847事業所

なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応する。

来所要請による指導回数③	5,825 回	21,586 回
③により適用となった事業所数	2,337 事業所	9,167 事業所
訪問による指導回数④	98,503 回	98,129 回
④により適用となった事業所数	12,692 事業所	19,218 事業所
指導回数合計	283,150 回	415,212 回

○加入指導を複数回実施しても加入に応じない事業所に対しては、立入検査通知（予告を含む）を送付し、臨場のうえ加入指導を行いました。

・平成26年度に立入検査の実施通知を送付した件数（予告含む）… 3,788 件（平成25年度407件）

○平成23年度末時点で把握していた適用調査対象事業所（24万6,165事業所）を3年以内に半減する目標については、把握年度の古い事業所を優先に加入指導を実施することとしたため、平成26年度においては更に2万1,978事業所を適用することができました。

なお、残件数である4万8,551事業所については、平成27年度も引き続き取り組みを進め、残数の解消に努めます。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
適用事業所	7,139 事業所	15,452 事業所	21,978 事業所
対象外と確認できた事業所	45,844 事業所	84,361 事業所	22,840 事業所
平成23年度時点の適用調査対象事業所残件数（246,165事業所）	193,182 事業所	93,369 事業所	48,551 事業所

【別表4：厚生年金保険等の適用促進に係る平成26年度行動計画の達成状況】

【別表5：厚生年金保険適用関係指標の推移】

○平成26年度より新たに国税庁から国税源泉徴収義務者情報の提供を受け、事業実態がある可能性の高い事業所の把握に活用しました。また、厚生年金保険適用事業所情報との突合せを行い、適用調査対象事業所の把握を進めています。

このほか、地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても取り組みました。

○厚生年金保険適用事業所情報と法人登記簿情報の突き合わせを行い会社法人等番号の確認を行いました。平成26年度においては、法人である適用事業所173万事業所のうち、150万事業所について会社法人等番号を確認しました。

また、平成27年度においても、新規適用時における把握及び算定基礎届提出時における収録内容の確認

②事業主からの適正な届出の促進

ア 資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。

イ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。

ウ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。

エ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。

オ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本とする。この総合調査及び定時決定時調査等の調査結果については、今後の取組に反映させる。

カ 一括適用・本社管理制度の推進を図る。また、複数の事業所を有する法人を特定するために、事業所記録と会社法人等番号との紐付けを行う。

を行い、会社法人等番号の収録を進めてまいります。

会社法人等番号（法人番号）については、外部機関からの事業所情報突合せに活用し、適用調査対象事業所のより正確な把握に努めることとしています。

○事業主からの適正な届出の促進のため、適用事業所の調査は4年に1回実施するとともに、総合調査の実施割合について前年度実績を上回ることを目標とした行動計画を設定し取り組みました。

- ・事業所調査実施件数目標 … 415,608 事業所
- ・総合調査実施割合目標 … 21.2%以上

○平成25年度末時点の適用事業所数（180万619事業所）の26%にあたる47万4,098事業所に対して調査を実施しました。

事業所調査にあたっては、総合調査の割合を高めるとともに、被保険者数の多い事業所に対する調査を計画的に実施いたしました。

- ・各年金事務所における被保険者数の多い上位20事業所のうち半数の事業所の調査に取り組み、3,547事業所に対して実施

	平成25年度	平成26年度
調査実施事業所数①	463,075 事業所	474,098 事業所
①のうち総合調査実施件数 (総合調査割合)	98,106 事業所 (21.2%)	185,856 事業所 (39.2%)
指摘事業所数	42,388 事業所	39,946 事業所
指摘件数②	238,301 件	273,511 件
②のうち資格関係訂正を指摘③	57,816 件	60,654 件
③のうち適用もれを指摘	18,178 件	14,713 件
③のうち報酬関係訂正を指摘	180,485 件	212,857 件

○平成27年度は、平成24年度から取り組んでいる、4年で全ての事業所調査を実施する最終年度となることから、前3年間に調査未実施である事業所への調査を実施することとしています。

- ・平成24～26年度で調査を行っていない事業所数 … 434,520 事業所

【別表6：事業所調査関係内訳(年度別)】

○解散登記の記載がある法人登記簿謄本が雇用保険適用事業所廃止届の写しの添付されていない全喪届の事業所について、3ヶ月以内に事業実態の確認を行い適正な処理に努めました。

また、被保険者0人事業所の実態確認についても、速やかに取り組みました。

③厚生年金特例法への対応

厚生年金特例法に従い、事業主等に対する特例納付保険料の納付勧奨等の手続を実施する。

- ・ 全喪調査事業所数……………15,514 事業所
- ・ 被保険者 0 人事業所の実態確認……………101,413 事業所

○60 日以上遡及した資格喪失届や、5 等級以上降級する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより、全件事実関係の確認を行いました。

- ・ 60 日以上遡及した資格喪失届の確認……………12,258 件
- ・ 5 等級以上降級する月額変更届の確認……………13,675 件

○事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査時の指導や、平成 26 年 8 月発行の「日本年金機構からのお知らせ」により全事業所に注意喚起を行いました。

○社会保険への短期間の加入漏れの発生防止のため、一括適用制度及び本社管理の利用促進を図っております。平成 26 年度においては、平成 26 年 9 月発行の「日本年金機構からのお知らせ」により、周知を図りました。

法人番号の収録により、今後は本社・支社の関係を把握することが可能になることから、一括適用・本社管理制度の推進に活用していきます。

○厚生年金特例法への対応（※6）に関しては、平成 26 年度にあっせんを受けた 1 万 2,127 件、9.3 億円の特例納付保険料について 6,337 件、5.2 億円の納付がありました。

しかしながら、会計検査院の検査により、平成 25 年度までにあっせんを受け、記録訂正を行った総件数、8 万 4,076 件のうち、199 年金事務所、2,451 件についてマニュアルに従った納付勧奨等を行っていなかったことが判明したため、速やかに全件について納付勧奨等の改善措置を講じました。

＜用語解説＞

（※6）「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： A

○適用促進対策を講じ適用した事業所数は 39,704 事業所となっており、年間目標を達成するとともに、

	<p>前年度を大きく超える水準を確保しました。</p> <p>○事業所調査については、適用事業所数の4分の1以上となる474,098事業所に対して実施するとともに、総合調査実施率について、目標を大きく超える水準を確保しました。</p> <p>○厚生年金特例法については、年金記録確認第三者委員会のあっせんを受け、納付勧奨や公表を行った結果、6,337件、5.2億円の納付を確保しました。</p>
--	---

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策</p> <p><u>評価基準④</u></p> <p>厚生年金保険料等のさらなる収納の確保に向けて、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取り組んだか。</p> <p>また、平成26年度行動計画を策定し、取組を効果的・効率的に推進したか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生年金保険料等の収納率：前年度と同等以上の水準を確保。 ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保。 <p><計画></p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成26年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率及び厚生年金保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>①口座振替の利用促進</p> <p>口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進</p>	<p><実績></p> <p>○新規適用届を提出した際に事業所に対して口座振替を勧奨し、既に適用された事業所には口座振替を勧奨するチラシを送付するなどの取組を行いました。平成26年度口座振替実施率は厚生年金保険が83.1%、全国健康保険協会管掌健康保険は83.4%で前年度と同等の水準を確保しました。</p>

を図るとともに、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。

②滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分
ア 滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。

なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。

イ 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、きめ細かな納付指導を行う。

ウ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施する。

○平成 26 年度の厚生年金保険料（過年度を含む。以下同じ。）については、26 兆 6,941 億円を徴収決定し、26 兆 3,196 億円を収納し、厚生年金保険の保険料収納率（過年度分含む。）は、98.6%と平成 25 年度の 98.4%を上回りました。

未加入事業所の適用拡大、厚生年金保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、早期の納付督促、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
徴収決定済額	22 兆 6,940 億円	23 兆 2,430 億円	25 兆 4,629 億円	26 兆 6,941 億円
収納済額	22 兆 2,409 億円	22 兆 7,253 億円	25 兆 472 億円	26 兆 3,196 億円

○また、平成 26 年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度を含む以下同じ。）については、8 兆 6,312 億円を徴収決定し、8 兆 4,183 億円を収納し、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分含む。）についても、97.5%と平成 25 年度の 97.2%を上回りました。

全国健康保険協会管掌健康保険についても同様に、未加入事業所の適用拡大、健康保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、厚生年金保険と同様に、早期の納付督促、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
徴収決定済額	6 兆 5,480 億円	7 兆 4,985 億円	8 兆 2,950 億円	8 兆 6,312 億円
収納済額	6 兆 3,194 億円	7 兆 2,243 億円	8 兆 606 億円	8 兆 4,183 億円

○時効中断措置を確実にいき、債権管理の徹底を図りつつ、滞納処分を確実にいきました。また、収納額

を増やすことで未済額を減少させることに特に取り組んだ結果、前年度よりも530件多い33,539件の預金等の取立を行うなどして、平成26年度末の厚生年金保険の保険料収納未済額は、約3,422億円で、収納額の増額だけで約43億円未済額を減少させました。

○基幹業務強化の方針のもと、年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行った結果、平成26年度の滞納事業所数は138,162件と前年度の141,284件より3,122件減少し、平成21年度以降で最も少ない滞納事業所数となっています。

	平成21年度	平成22年度	平成25年度	平成26年度
滞納事業所数	162,423事業所	162,461事業所	141,284事業所	138,162事業所

○また、平成26年度の差押事業所数は25,094件と前年度の24,626件を上回り、平成21年度以降で最も多い差押事業所数となっています。

	平成21年度	平成22年度	平成25年度	平成26年度
差押事業所数	8,250事業所	13,707事業所	24,626事業所	25,094事業所

③徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

徴収が困難である事業所に対しては、本部、ブロック本部及び年金事務所が連携して早期の滞納解消に向けた取組を実施する。また、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

○高額滞納事業所については、本部、ブロック本部及び年金事務所による対策会議を3回開催し、会議で今後の滞納整理の処理方針を決め、各年金事務所がこれに基づいた納付指導、滞納処分等を行いました。

○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、委任事務処理マニュアルを整備し、国税局と連携を図るなどして国税委任の積極的な活用に向けた結果、平成26年度には7件を委任し、前年度よりも2件増やしました（これまでに13件を委任しました）。

【別表7：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表8：収納率の年次推移】

<自己評価（要因分析含む）>

評語： A

- 口座振替実施率については、厚生年金保険は 83.1%、全国健康保険協会管掌健康保険は 83.4%で目標と同等の水準を確保しました。
- 厚生年金保険の収納率は、98.4%を上回ることを目標として収納の確実な確保に取り組んだ結果、26兆6,941億円を徴収決定（過年度分を含む。）し、26兆3,196億円を収納し、厚生年金保険の収納率は98.6%を達成し、目標を0.2%上回りました。
また、全国健康保険協会管掌健康保険の収納率は、97.2%を上回ることを目標として収納の確実な確保に取り組んだ結果、8兆6,312億円を徴収決定（過年度分を含む。）し、8兆4,183億円を収納し、全国健康保険協会管掌健康保険の収納率は97.5%を達成し、目標を0.3%上回りました。
- 厚生年金保険の収納未済額は、収納額の増額だけで前年度の収納未済額を43億円減少することができました。
- 滞納事業所数は、138,162事業所で前年度の滞納事業所数より3,122件減少しました。
- 差押事業所数は、25,094事業所で前年度の差押事業所数より468件増加しました。
- 滞納処分の国税委任については、7件を委任し前年度の委任件数を2件上回りました。これまでに13件を委任しましたが、そのうちの半数以上を平成26年度で委任しました。
- 未加入事業所の適用拡大、厚生年金保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額が増加していく中で、保険料収納額を確実に増やし、厚生年金保険の収納率が目標よりも0.2%、全国健康保険協会管掌健康保険の収納率が目標よりも0.3%それぞれ上回ったことは、計画を上回る実績となっています。
また、口座振替実施率が前年と同等の水準を確保したことや、前年度に比べて厚生年金保険収納未済額の減少、滞納事業所数の減少及び差押事業所数の増加を達成したことについても、滞納事業所への納付指導や滞納処分を確実に実施してきた結果であり、計画を上回っていると考えます。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>3. 年金給付</p> <p><u>評価基準⑤</u></p> <p>「サービススタンダード」の達成率90%以上を維持するよう取組を推進したか。また、年金受給にできる限り結び付けていくための取組等を行ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度のサービススタンダードの達成率：当該率を90%以上とすることを目指す。 <p><計画></p> <p>①迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。</p>	<p><実績></p> <p>○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金のお支払に取り組んでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金 : 2か月以内 ・障害基礎年金 : 3か月以内 ・障害厚生年金 : 3か月半以内 <p>【別表9：サービススタンダードの達成状況】</p> <p>○平成26年度におけるサービススタンダードの達成率は、障害厚生年金を除き目標である90%台となりました。前年度との対比では、遺族基礎年金が90%台に回復するなど前年度の達成率を上回りました。本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対し、個別の指導、支援を行いました。障害厚生年金については、進捗管理の徹底と職員のスキル向上及び事務所、事務センターとの連携強化を図るなどして達成率の向上に努め、また、年金給付業務部門全体で支援を行うなど、取組を強化したことにより、単月では、平成27年3月は94.2%と、90%台に回復しております。</p>

②正確な事務

年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、過去の裁判等の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。

③年金受給にできる限り結び付けていくための取組

受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢(60歳(女性のみ)、61歳(男性のみ)又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を行う。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付する。

○業務の実施にかかる手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に発出済の指示・依頼を毎月収録し、適正な業務に努めました。

・平成26年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数46件(うち年金給付に係るもの11件)

○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、60歳(女性)、61歳(男性)及び65歳到達の3ヵ月前に送付しています。

○老齢基礎年金の受給要件を満たした方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、60歳到達の3ヵ月前に送付しています。

○また、昭和28年4月2日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)の受給開始年齢が61歳に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)」を平成25年2月から平成26年12月までの間、原則として60歳に到達する3ヵ月前に送付しました。

○老齢年金の受給資格を満たしていながら年金請求を行っていない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69歳到達月に送付しています。

(平成26年度実績)

・年金請求書(ターンアラウンド方式)	1,507,873件
・老齢年金のお知らせ(はがき)	175,724件
・年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき)	124,628件
・老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)(はがき)	452,153件
・年金請求を促すためのお知らせ(はがき)	17,849件

○障害年金に関する事務について、障害年金の申請に対する都道府県事務センターの決定についての地域差、障害年金の申請に係る窓口対応の不十分さ等についてご指摘をいただいていることから、次の取組を行いました。

・障害基礎年金の障害認定の地域差に関する調査を行うとともに、精神・知的障害に係る障害年金の認定の地域差に関する専門家検討会においてガイドライン等の検討を行うため、実際の認定状況の分析等を行いました。

・年金事務所での障害年金の申請に係る相談の際に活用する「障害年金請求にあたっての注意事項」を本

部において作成し、支給要件や手続きについての説明の統一化を図るとともに、年金請求書等については、お客様の求めがあれば速やかに配布する取扱いとしました。

- ・外部調査機関を活用した窓口における応対状況等の調査について、これまでの接遇中心の調査内容に障害年金の相談業務に関する職員のスキル等の調査を加えることとし、調査内容の検討を行いました。
- ・お客様への対応のあり方や業務運営上の課題について、担当職員から意見を求めることとし、アンケート調査を行いました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○平成26年度におけるサービススタンダードの達成率は、目標90%を概ね達成しました。

○マニュアルの更新、研修を計画どおり実施しました。

○年金請求の節目となる機会をとらえてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）」等を計画通り送付しました。また、障害年金の認定や請求時等の窓口での説明について改善を図るため、今後の対応方針を整理するとともに、可能なものから実行しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応</p> <p>年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応</p> <p><u>評価基準⑥</u></p> <p>お客様からの年金記録に関する申出等に対する必要な調査などの対応や、未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便等を活用して、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への呼びかけを適切に実施したか。また、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せによる年金記録の訂正に関する事務処理について、迅速、適切に処理を行うとともに、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制の整備を適切に行ったか。</p> <p><計画></p> <p>①お客様からの年金記録に関する申出への対応</p> <p>ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、必要な調査などの対応を適切に行う。</p> <p>また、引き続き未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び年金請求書(ターンアラウンド方式)を活用して、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけを行う。</p>	<p><実績></p> <p>○未統合記録の解明のため、記録確認手順(平成24年6月29日制定、同年11月30日改訂)に基づいた手順により引き続き記録の確認を行っていましたが、さらに平成26年度においては、平成26年3月27日に発出した指示・依頼をふまえ、以下のような取組を行いました。</p> <p>i 相談の際に年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないか必ず確認するとともに、空白期間があるお客様については、ご自身の年金記録をもう一度再確認するよう促すこと。</p> <p>ii 電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、パンフレットをお送りし、年金事務所への来訪を促すほか、ご自宅でインターネットを利用できる方には「ねんきんネット」の案内も同封すること。</p> <p>また、未統合記録の解明等のため、引き続きねんきん定期便(※7)や年金請求書(ターンアラウンド方式)に特に以下の方への注意のお願いを記載し、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけを行いました。</p>

i 転職が多い方

ii 姓(名字)が変わったことがある方

こういった取組により、未解明の未統合記録は平成26年3月時点で2,083万件だったものが平成27年3月時点では2,032万件に減少しました。

【別表10：未統合記録(5,095万件)の解明状況】

《用語解説》

(※7)「ねんきん定期便」・・・平成21年4月より、全ての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額などを毎年誕生日にお知らせしているもの。「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。

○また、未統合記録の解明のための取組として、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業等において判明した記録のお知らせ通知に未回答である受給者の方への個別アプローチとして、平成27年2月から文書勧奨と電話勧奨を実施しました。

○さらに、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業等において判明した記録のお知らせ通知により、記録の持ち主であることが確認できた方で記録訂正のお知らせ通知を送付したが未回答であった受給者の方へお知らせ通知の再送付を行いました。

○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業等において、住所不明のためのお知らせ通知がお客様へ届かず未送達とされた方について、改めて住所変更の有無を確認し、変更後の住所が確認できた方にはお知らせ通知の再送付を行いました。

②年金記録の確認等に関する事務処理体制の整備

紙台帳等とコンピュータ記録との突合せにおいて、年金記録問題への対応の実施計画(工程表：平成25年2月22日最終改定)に従いお客様に送付した案件について、年金記録の訂正に関連する事務処理を迅速、適切に処理するとともに、「ねんきん定期便」等に係るお客様からの年金記録の確認の申出への対応を迅速、適切に対応する。

また、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を整備する。

○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業(以下「紙コン事業」という)については、お客様からの回答内容の確認、記録の補正等の事務処理や処理困難案件の通知にかかる事務処理を進めました。

○実施計画に従いお客様へ送付した案件については、お客様からの回答があり次第、回答内容の確認、記録の補正等の処理について、工程ごとに標準処理期間を定め、期間内に事務処理を行いました。

○また、5,481件全ての処理困難案件については、お客様へのお知らせ通知が必要な方への送付を含めた処理を平成26年中に終了しました。

○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業に伴い、平成25年末から平成26年中盤までの間に再裁定の受付件数が大幅に増加し、未処理件数も増加することとなりました。

これに対応するため、事務処理に精通した職員を育成するとともに、本部内各部署からの職員支援および派遣職員の活用等により事務処理体制を強化し、再裁定や時効特例給付の迅速な処理に努めました。

この結果、再裁定の未処理件数については平成25年度末程度まで回復しました。

<未処理件数の推移>

	平成26年3月	6月	9月	12月	平成27年3月
再裁定	17.9 万件	30.3 万件	35.9 万件	26.6 万件	15.0 万件
時効特例給付	2.3 万件	2.5 万件	3.7 万件	2.7 万件	1.8 万件

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○お客様からの年金記録に関する申出への対応については、目標どおり行ったほか、i 年金相談時の記録確認の徹底、ii 電話相談時の年金事務所への来訪勧奨とねんきんネットの案内を行うとともに、年金請求書を活用して、ご家族や亡くなられた方の記録の確認の呼びかけを行いました。さらに、「紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業等において判明した記録のお知らせに未回答である受給者の方」や「紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ事業等において判明した記録のお知らせ通知により、記録の持ち主であることが確認できた方で記録訂正のお知らせ通知に未回答であった方」にもお知らせ通知の再送付を行いました。

○年金記録の確認等に関する事務処理体制の整備について、目標どおり処理困難案件も含めお知らせ通知を全て送付し、お客様からの回答があり次第、記録の訂正が必要なものについて、標準処理期間内の処理を進めました。また、再裁定や時効特例給付の処理については体制を強化して処理を進め未処理件数を平成 25 年度末程度まで回復しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況												
<p>I 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</p> <p>4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応</p> <p>(2)再発防止及び年金記録の正確な管理の実施</p> <p>評価基準⑦</p> <p>ねんきん定期便や「ねんきんネット」による年金記録の確認の促進、重複付番の解消等、年金記録問題の再発防止や年金記録の正確な管理に向けた取組を実施したか。</p> <p><計画></p> <p>記録問題の再発防止等のため、以下の取組を行う。</p> <p>①情報提供とお客様による確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き全ての加入者に対して「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」の利用を促進する。 「ねんきんネット」においては、届書の作成支援機能の更なる拡充、年金記録の更新頻度を月次から日次向上させるなどの機能の充実を図る。 年金事務所でアクセスキーを交付する際に、ユーザID取得申込みの画面へリンクする二次元コードを印刷したリーフレットを合わせてお渡しすることにより、スマートフォンによるID取得の増加につなげる。 	<p><実績></p> <p>○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳、59歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金記録に関する情報提供を、35歳、45歳、59歳の方には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。 (平成26年4月から平成27年3月末までに、約6,462万人に送付)</p> <p>○その結果、平成26年度は「ねんきん定期便」契機の年金記録の確認に関する申出が約3万件ありました。</p> <p>【年金記録の確認に関する申出の受付件数】</p> <table border="1" data-bbox="801 1134 2029 1238"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> <th>平成26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付件数</td> <td>約65万件</td> <td>約25万件</td> <td>約9万件</td> <td>約5万件</td> <td>約3万件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約6,462万人の方にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付し、「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図りました。</p> <p>○「ねんきんネット」について次の機能追加・改善を行いました。</p>		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	受付件数	約65万件	約25万件	約9万件	約5万件	約3万件
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度								
受付件数	約65万件	約25万件	約9万件	約5万件	約3万件								

<p>・事務所毎のアクセスキー発行件数と、それに紐づいたID取得件数の統計情報を分析し、ID取得につながる効果的な事例を調査・紹介するなど、ID取得件数の増加の取組を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構に提出する一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる「届書の作成」機能に「未支給【年金・保険給付】請求書・年金受給権者死亡届（報告書）」、「国民年金保険料学生納付特例申請書」、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の3届書を追加 ・「届書の作成」機能に、郵便番号を検索すると住所（町名まで）を自動的に表示する機能、金融機関名や支店名の検索など、お客様の手間を省く機能を追加 <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきんネット」で閲覧できる年金記録の情報更新頻度を日次化 ・クリック操作だけで年金見込額を試算できる「かんたん試算」機能の追加 ・スマートフォン専用画面による年金見込額試算機能の追加 <p>○「ねんきんネット」お知らせメールを配信し、上記の機能追加・改善を案内して「ねんきんネット」の利用を呼びかけました。</p> <p>○年金事務所でアクセスキーを交付する際に、スマートフォン専用のユーザID取得申込み画面へリンクする二次元コードを印刷したリーフレットを合わせてお渡しすることにより、スマートフォンによるユーザID取得の増加を図りました。</p> <p>○アクセスキー発行をユーザID取得につなげる効果的な取組を実施している年金事務所の好事例を他の年金事務所に情報提供し、ユーザID取得件数を増加させる取組を行いました。 平成26年度に年金事務所が発行したアクセスキーは約56万件であり、そのうち約12万件がユーザID取得につながりました。</p> <p>○政府広報や機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載、インターネット広告（Yahoo! Japanのリーディングテキストリンク）、周知用ポスターやリーフレットを活用して、積極的に「ねんきんネット」の周知を行いました。</p> <p>○国民一人一人に、「ねんきんネット」等を活用しながら、高齢期の生活設計に思いを巡らしていただく日として「年金の日」を制定し、下記の取組を実施して、積極的に「ねんきんネット」の周知を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所等における「年金の日」周知用ポスターの掲示やリーフレットの配布 ・金融広報中央委員会が運営する「知るぽると」と「ねんきんネット」との相互リンク ・「ねんきんネット」お知らせメールを配信し、「年金の日」制定の趣旨や「知るぽると」との相互リンクを案内して「ねんきんネット」の利用を呼びかけました。 ・インターネット広告（Yahoo! Japanのリーディングテキストリンク）の実施 ・可搬型窓口装置を活用した出張年金相談におけるアクセスキー交付 ・ゆうちょ銀行をはじめ民間金融機関が主催する「年金の日」のイベント（年金セミナー等）に機構
--	--

<p>②基礎年金番号の整理等</p> <p>ア 既に発生している重複付番の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的（4ヶ月毎）に、氏名、性別、生年月日、住所等が一致する者を抽出し、確認の上、未処理分を含め重複付番の解消を進める。 ・氏名、性別及び生年月日が一致する重複付番の疑いがあると考えられる基礎年金番号については、照会票を送付するなどにより基礎年金番号の重複の解消を進める。 	<p>職員を派遣して「ねんきんネット」の説明を実施</p> <p>○上記の様々な取組の結果、平成26年度の新規ユーザID取得件数は約80万件となり、平成27年3月末時点の累計ユーザID取得件数は約360万件（平成26年3月末時点は約280万件）となりました。</p> <p>そのうち、スマートフォンによる新規ユーザID取得件数は約14万件（平成25年度は約0.04万件）となりました。</p> <p>また、平成26年度の「ねんきんネット」へのログイン数は743万件（平成27年3月末時点の累計ログイン数は1,756万件）となりました。</p> <p>【別表11：「ねんきんネット」利用状況】</p> <p>○既に発生している重複付番の解消</p> <p>（ア）基礎年金番号同士の情報の突合せによる重複付番の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎年金番号の4情報（氏名、性別、生年月日、住所（住所履歴を含む））又は3情報（氏名、性別、生年月日）に配偶者基礎年金番号を加えた4情報が一致するものを年3回（2月、6月、10月）抽出し、職権により重複付番（※8）の解消を行いました。 <p>【4情報が一致し、重複付番を解消した件数】</p> <table> <tr> <td>平成26年度</td> <td>11,670件</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>76,356件</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎年金番号の3情報（氏名、性別、生年月日）が一致する者のうち、それぞれの基礎年金番号に住民票コードが収録されている場合については別人と判定できます。しかし、いずれか一方に住民票コードが収録されていない、又は両方に住民票コードが収録されていないものは別人と判断できず、職権による重複付番の解消もできないため、お客様へ照会票「年金履歴の確認のお願い」を送付し、回答の職歴等を基に、重複付番の解消を行いました。また、平成26年度においては、未回答である方に対して、照会票を再送付し更なるアプローチを実施しました。 <p>【3情報が一致し、重複付番を解消した件数】</p> <table> <tr> <td>平成26年度</td> <td>10,527件</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>50,559件</td> </tr> </table> <p>（イ）住民票コードを利用した取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎年金番号への住民票コード収録の際に、既に別の基礎年金番号に収録された住民票コードが収録対象となった場合には、重複付番の疑いがあることから、住民票コードの収録は行わずに対象者リストを出力した上で、これを基に重複付番の解消を推進しました。 <p>【住民票コード収録を利用し、重複付番を解消した件数】</p> <table> <tr> <td>平成26年度</td> <td>20,413件</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>4,275件</td> </tr> </table>	平成26年度	11,670件	平成25年度	76,356件	平成26年度	10,527件	平成25年度	50,559件	平成26年度	20,413件	平成25年度	4,275件
平成26年度	11,670件												
平成25年度	76,356件												
平成26年度	10,527件												
平成25年度	50,559件												
平成26年度	20,413件												
平成25年度	4,275件												

イ 新規発生の防止

- ・新規に基礎年金番号の付番を行う場合には、氏名、性別、生年月日、住所等の確認の徹底や、基礎年金番号有無の調査等により、重複付番の発生を防止する。
- ・厚生年金保険の資格取得時に、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど、本人確認を徹底する。
- ・資格取得届に基礎年金番号が未記載のもので、氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号が既にある場合は、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）により別管理して、基礎年金番号の有無調査において照会票を複数回送付するなどにより仮基礎年金番号の解消を進める。
- ・資格取得届の提出時における重複付番の防止等を図るため、基礎年金番号と個人番号の紐付に向けた準備を行う。

ウ その他の取組

平成9年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなった方の共済記録の基礎年金番号への統合を進める。

○新規発生の防止

- ・平成24年度までは、氏名・生年月日及び性別の一致する基礎年金番号が既に存在した場合であっても、基礎年金番号を付番していました。しかしながら、このような取扱いでは重複付番を防止することはできない。このため、平成25年4月からは、氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号が既にある場合は、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号※9）により別管理して、基礎年金番号の有無調査において照会票を複数回送付するなどにより仮基礎年金番号の解消を進めてきました。

【仮基礎年金番号払出及び解消状況】

平成26年度 仮基礎年金番号払出件数 79,033件、解消件数 63,830件
平成25年度 仮基礎年金番号払出件数 73,800件、解消件数 58,803件

- ・さらに、重複付番の新規発生を防止するため、平成26年10月からは、厚生年金保険の資格取得届に基礎年金番号の記載のない者については、事業主に必ず住民票住所を記入していただき、住基ネットに照合・特定することによって住民票コードの収録を行っております。さらに、住民票住所が未記載の場合や厚生年金保険の資格取得届と住基ネットの住所が不一致である場合は、事業主への確認を行い、確認が取れない場合は取得届を必ず事業主へ返戻する取扱いとしました。

- ・マイナンバーは住民票コードを基礎として付番されるものであり、住民票コードを収録することにより、重複付番のリスクが減少していくことが期待されます。このため、平成27年2月に住民票コードが収録されていない基礎年金番号（以下「未収録基番」という。）を把握するためにデータベースを構築し、あらためて住基ネットに照会を行い住民票コードの収録処理を行い290万件的未収録基番を解消し、基礎年金番号と個人番号の紐付に向けた準備を行いました。

【基礎年金番号への住民票コード未収録状況】

平成27年3月時点 未収録件数 364万件（平成26年度収録件数 290万件）
平成26年2月時点 未収録件数 654万件

○その他の取組

- ・基礎年金番号に未統合の共済過去記録（※10）については、平成26年3月31日より「ねんきんネット」に掲載して、記録の有無の検索を可能にすることで確認を呼びかけました。また、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録が収録されているものや共済組合等から情報提供されたものなどについて確認作業を行い、その結果、2.2万件的共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。

《用語解説》

③届書の電子化

機構側での入力誤りを防止するため、事業主等が利用する手続きについて電子（媒体）申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、国民年金適用関係届書の電子化に協力していただける市区町村の拡大を図り、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。

④厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下、「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

(※8) 重複付番・・・1人が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入していたことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用を行うための付番をする際に行っている「番号調査」（氏名、生年月日及び性別の3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人のものであるかを対象者へ文書で確認する調査）に「基礎年金番号なし」と回答されたことから、同一人の特定ができないため、更に基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。

(※9) 仮基礎年金番号・・・平成25年4月より、新規に基礎年金番号を付番する際に既に基礎年金番号をお持ちである可能性がある場合に付番する「9900」で始まる基礎年金番号のこと。これらの番号は重複付番の疑いがあることから、一般の基礎年金番号と区分して管理しています。

(※10) 共済過去記録・・・平成9年1月の基礎年金番号導入前に、退職により組合員の資格を喪失した共済組合員の記録のことをいいます。

○電子申請の利用促進に向けて、事業主等が反復的又は継続的に利用する届出について新たに10届の電子申請を可能とし、電子申請の利便性を向上させました（平成26年7月実施）。

（「育児休業等終了時報酬月額変更届」、「養育期間標準報酬月額特例申出書」、「70歳以上被用者該当・不該当届」、「70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届」等、他6届）追加した届出の主な実績は、次のとおりです。

届書名	平成26年度実績 (平成26年7月～平成27年3月)
育児休業等終了時報酬月額変更届	477件
養育期間標準報酬月額特例申出書	324件
70歳以上被用者該当・不該当届	2,982件
70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届	8,386件

○事業主から機構に提出された届出書等の処理により、平成26年6月から11月までに変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報を格納したDVDについて、100基金に対して平成27年1月に送付しました。

⑤その他

①～④の他、年金記録問題の再発防止等のため、以下の取組を進める。

- ・「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」(Ⅰ-1-(2)-⑩、Ⅰ-9-(1)参照)
- ・「文書保存の合理化」(Ⅲ-1-(5)参照)
- ・「受付進捗管理システム・お客様対応業務システムなどの効果的活用」(Ⅰ-5-②、Ⅰ-7-③参照)
- ・「受給待機者への対応」(Ⅲ-1-(6)参照)
- ・「年金機構のシステム面の再構築」(Ⅱ-5-④参照)

<自己評価(要因分析含む)>

評語： B

- 「ねんきんネット」について積極的な周知を行った結果、平成27年3月末時点の累計ユーザID取得件数は約360万件となり、平成26年度の「ねんきんネット」へのログイン数は743万件(平成27年3月末時点の累計ログイン数は1,756万件)となりました。
- 既に発生している重複付番の解消については、解消が進んでおり、4情報が一致し、重複付番解消の対象となった件数は、大幅に減少しました。
- 住民票コード利用による重複付番の解消件数は、処理を一層促進したことにより、対前年度で約5倍となりました。
- 事業主の協力を得て、厚生年金保険の資格取得届に住民票住所を記載いただくことで、基礎年金番号を付番する際には、必ず住民票コードを収録する取扱いとし、重複付番の新規発生の防止のための施策が大きく進展しました。
- マイナンバー導入に向けた準備作業として基礎年金番号への住民票コード収録を290万件実施し、未収録基番が対前年比44%減少しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>5. 事務処理の正確性の確保</p> <p><u>評価基準⑧</u></p> <p>事務処理の正確性の確保のため、業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底に取り組んだか。</p> <p>また、事務処理誤り総合再発防止策及び事務処理誤り等の緊急再発防止策に基づく取組や受付進捗管理システムの活用、機構本部による内部監査等による確認等により、事務処理の正確性の確保に取り組んだか。</p> <p><計画></p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。</p> <p>①業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底</p> <p>事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。</p> <p>②事務処理誤り防止の取組</p>	<p><実績></p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p><改正内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度にマニュアルに反映させた指示依頼件数 46件 ・平成26年度にマニュアルに反映させた疑義照会件数 28件 <p>○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（40名）、代表年金事務所（47名）及び事務センター（45名）のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</p> <p>○平成27年度においては、事務処理誤りの件数が多い年金給付関係について、業務処理マニュアルに基づいた</p>

ア 事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、事務処理誤りの原因分析などを通じて、事務処理誤り再発防止に取り組む。

正確な事務処理の実行性がより一層確保されるようチェックシートの見直しに向けた作業を手掛けることとされています。

○平成 24 年 12 月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、次の取組を実施しました。

- ・業務処理マニュアルに収録されている項目点検チェックシートの整備
「確認・決定誤り」及び「説明誤り」等の事務処理誤りを防止するため、各種届書に対する従来の項目点検チェックシートに対し意見照会を行い、その結果を踏まえ、新たなチェック項目を加えた項目点検チェックシートを改定しました。
- ・国民年金資格取得届等入力時の納付書作成抑止被保険者への対応
「通知書の作成誤り」及び「未処理・処理遅延」等の事務処理誤りを防止するため、国民年金保険料納付書の自動作成機能の見直しを図りました。
- ・遡及記録の補正処理の改善
「入力誤り」や「入力もれ」による事務処理誤りを防止するため、算定基礎届、月額変更届及び賞与支払届について、直近の資格記録または賞与記録の取消処理を行わず、遡及して記録訂正を可能とするようシステムの改善を図りました。

○組織全体で届書等の適正な管理を徹底し届書等の処理遅延・紛失の再発防止を目的としてまとめた平成 26 年 3 月の「事務処理遅延等の再発防止策」に基づき、次の取組を実施しました。

- ・受付進捗管理システムにかかる事務フローを確立
お客様から提出された届書等について、受付進捗管理システムに確実に登録し、届書の進捗管理をするために、受付進捗管理システムへの登録者を固定化し、受付から処理が完結するまでの事務フローを確立しました。
- ・届書等の処理状態の明確化
お客様から提出された届書等を適切に管理するため、届書等の処理状態ごとに明確に区分した6色ボックスで行うこととし、管理者により進捗管理の徹底を図りました。
【6色ボックス】
 - (白ボックス) 新規に受付した届書を受付進捗管理システムへ登録するまで一時的に保管
 - (緑ボックス) 点検・審査中の届書等を保管
 - (赤ボックス) お客様等へ照会を行っている届書等（原本）を保管
 - (黄ボックス) お客様等へ届書等を返戻し、届書等の写しを保管
 - (黒ボックス) 受付進捗管理システムへ処理状態を更新するまでの間、届書等を一時的に保管
 - (青ボックス) 処理済、回送済等の届書等を、編綴するまでの間、また、事務センターへ回付するまで一時的に保管
- ・返戻基準の明確化
お客様へ照会中の不備届書について、長期保留を縮減するため、不備判明後、原則1ヶ月以上は保留しないことをルール化しました。

・受付控えの交付対象届書の拡大

窓口で受付した年金給付にかかるすべての請求書および届書について、受付システムの登録漏れを防止するため、受付控えを交付するようにしました。

○日本年金機構の第1期中期計画及び平成25年度計画の実績評価を踏まえ、平成26年度下期において、特に「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」といった業務の根幹を揺るがす事務処理誤り等については、早急に根絶する取組が必要であることから、9月12日に理事長緊急メッセージを全職員に発信するとともに、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を全拠点に周知し、全職員一丸となって取組むこととしました。

[事務処理誤り等に関する緊急再発防止策の主なもの]

・人事評価における事務処理誤り等の評価点の拡大等

全ての職員を対象に「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を観点とした個人目標を必須とし、目標のウェイトを「10%以上」としているが、下期においては、このウェイトを「20%以上」に引き上げた。

さらに、事業実績評価において、重点項目に「事務処理誤り等の再発防止」を追加し、早急に根絶する取組が必要な「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」の発生件数等で減点評価を行う。

・事務処理遅延・誤送付等防止チェックシートの策定

事務処理遅延・書類紛失・誤送付等の発生を防止するために、「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」を毎月1回作成し、届書等の受付から決裁までの一連の処理が確実に行われているか、また、誤送付等の発生防止策が実施されているか各所属長が毎月1回点検確認し、本部へ報告するようマニュアルに明記。

なお、誤送付の発生防止策として封緘前の発送物の保管方法の統一、封緘作業に専念できる作業環境の整備などを前記チェックシートの点検内容とするほか、封緘作業を行う都度必要なチェックを徹底させるために使用する「封緘作業用チェックリスト」を策定。

・業務処理責任の明確化

業務処理に携わった職員の責任の所在を明確にするため、原則、届書1枚ごとに担当者、チェック者及び決裁者は押印することを制度化。

・無予告特別監査の実施

「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」の根絶へ向けた各拠点における取組状況について、全拠点で無予告の特別監査を実施。

○事務処理誤りを減らす取組を組織全体で進めた結果、「事務処理遅延」、「書類紛失」及び「誤送付等」の3類型については、現時点で、平成26年度下期は前年同期に比べて発生件数が大幅に減少するなど一定の成果が出ました。

[事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生状況（平成27年3月末現在）]

・事務処理遅延・書類の紛失

発生月 発生年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
平成25年度	58	30	29	40	37	25	219	26	28	20	24	27	31	156	375
平成26年度	37	30	22	29	23	17	158	5	5	1	4	0	0	15	173

※今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。

・誤送付・誤送信・誤交付

発生月 発生年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
平成25年度	14	13	14	14	12	11	78	15	12	16	8	5	9	65	143
平成26年度	24	13	16	21	18	10	102	6	6	9	6	4	7	38	140

※今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。

○さらに、事務処理誤りの発生件数を削減させる取組として、本部に事務処理誤り削減対策チームを設置して、最も発生件数の多い「確認・決定誤り」の中から機構発足以降、発生頻度の高い類型について分析し、具体的な事務処理誤り例を基に対策を検討し、検討の終わったものから順次実施し、3月末までに年金給付関係を中心に9事項について対策を講じ、具体的な取組みについて拠点に対し指示しました。
 なお、平成27年度は、検討を進めていた事項について対策を講じるとともに取組の状況を確認し、併せて事務処理誤りの発生状況を検証しつつ、事務処理誤りの削減に向けた取組を進めていきます。
 また、誤送付等防止に向けた発送プロセスの見直し等を進めています。

イ 事務処理遅延・紛失については、その根絶を期すため、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理を徹底するとともに、以下の取組を行う。

・受付進捗管理システムにおける未処理

○毎月1回ブロック本部を經由して各拠点長の確認後に報告される「未完了届書の状況」により、未完了となっている届書及びその理由の点検を行い、一定期間経過した未完了届書への今後の対応方針をブロック本部または各拠点長に対し個別でヒアリングを行うとともに、処理完了に向けた速やかな対応を図るよう指導を徹底することで、事務処理遅延・書類紛失による事務処理誤りの発生を減少させるよう努めました。

<p>確認対象届書を拡大するとともに、届書の処理期限の遵守、未完結となっている届書の点検を確実に実施する。また、一定期間経過した未処理届書については、ブロック本部及び本部への報告により未処理届書を把握して指導を徹底する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付進捗管理システムへの登録者の専任化、届書の担当者間の引継の明確化、不備届書の返戻ルール化などにより、受付から処理が完結するまでの事務処理フローの標準化に取り組む。 ・受付進捗管理システムの進捗管理機能の向上及び操作の効率化に向けたシステム改善に取り組むほか、受付進捗管理システム以外で管理している受付簿、返戻簿の取扱いを徹底する。 <p>ウ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。</p>	<p>○受付進捗管理システムへの登録者の固定化等、受付から処理が完結するまでの事務フローの全国標準化を図るため、平成 26 年 7 月に全拠点の標準モデルとなる拠点を選定した上で取組の徹底を図り、各ブロックの標準モデルとなる拠点の担当者を招集し、実地研修会を実施しました。その後、ブロック本部と連携した上で各ブロックの標準モデル拠点における研修会を実施し、ブロック内の事務フローについて標準化が図られるよう取組みました。</p> <p>各ブロック内の拠点における事務フローの確立状況について、各ブロック本部と連携し実地調査によるフォローアップを実施し、全国標準化に向けた取組の徹底を図りました。</p> <p>さらに、毎月 1 回ブロック本部を経由し拠点より報告される「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」の点検を行い、取組が不十分な延べ 247 拠点に対し、改善報告書を提出させるとともにフォローアップとして、ブロック本部と連携のもと、直接指導が必要と判断した拠点に対しては、現地において指導を行うなど取組みの徹底を図りました。</p> <p>○なお、平成 27 年度においては、ブロック本部と連携のもと、ブロック管内全拠点の巡回指導を実施し、その結果を踏まえ、更なる取組の徹底を図り、事務処理誤りの削減に向けた取組を進めていきます。</p> <p>○事務処理遅延再発防止策の一環として、受付進捗管理システムによる未処理届書の把握等が求められていることから受付進捗管理システムの機能改修を 34 項目実施し、申請書等の進捗管理の強化を図りました。(平成 27 年 3 月)。</p> <p>〈主な改善点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検索によりファイル出力できる件数を 10 万件にする機能改修 (従来 1.5 倍) ・1,000 件の検索結果を画面に出力し、即座に処理状態履歴等を確認できるように機能改修 ・相互チェックを可能とするため、進捗管理情報について他拠点分も照会できるように機能改修 ・未完結のまま 30 日以上経過した届書について、件数を表示する機能追加 ・事務処理の軽減を図るため、操作性の向上や画面の見やすさ等の改修 <p>○受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況について、内部監査を実施し、不備事項については全項目のフォローアップを完了しました。</p> <p>○「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」において、流出した基礎年金番号であることを示すアラートの入力作業を短期間で行う中で、2 重チェック等を実施しなかったため、アラート表示の付加誤りが生じ、コールセンターでの誤りも併せて、お客様への説明誤りが発生しました。</p>
---	--

<自己評価（要因分析含む）>

評語： C

- 「事務処理遅延」、「書類紛失」及び「誤送付等」の3種類の事務処理誤りについては、現時点で、平成26年度下期は前年同期に比べて発生件数が大幅に減少するなど一定の成果が出ました。
- 本部に事務処理誤り削減対策チームを設置して、組織横断的に事務処理誤り削減の取組を開始し、3月末までに年金給付にかかる事案を中心に対策を講じました。
- 「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に関するお客様への説明誤りが発生しました。また、本件については、事案の重大性に鑑みれば、迅速に発表を行うべきでした。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>6. 年金相談、情報提供等</p> <p>(1) 年金相談</p> <p><u>評価基準⑨</u></p> <p>難易度の高い相談対応は、基本的にスキルを持った正規職員等で対応する体制を計画的に構築するとともに、年金相談の待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めるなど、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止するための取組を行ったか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来所相談の待ち時間：通常期30分、混雑期1時間を超えないよう努める。 ・ ねんきんダイヤル応答率：引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。 ・ 正規職員等で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を構築する。 <p><計画></p> <p>平成26年度は、「特例水準の解消」、「遺族基礎年金の父子家庭への支給等年金機能強化法の一部施行」等に伴い、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取組を進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。</p> <p>なお、「年金確保支援法に基づく後納制</p>	<p><実績></p>

度]、「3号不整合記録のお知らせ」に対応するため、引き続き年金事務所の体制強化と状況に応じた専用ブースを設置するとともに、専用コールセンターの運営を継続する。

- ・年金相談マニュアルの充実を図り、相談担当者の対応レベルの統一に努めるとともに、円滑かつ効率的な相談体制を構築する。
- ・相談担当者の業務スキルの向上を図るため、相談研修並びに現場でのOJTを推進する。

①年金事務所での相談

ア 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。

(ア) 相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談窓口ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、併給調整等）は基本的にスキルを持った正規職員等で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）を構築する。

(イ) 年金事務所において、お客様の見えやすいところに待ち時間の目安を表示し、混雑情報の提供を行うとともに、窓口の一般的混雑予測や各年金事務所の前年同月の混雑状況をホームページ等で提供する。

(ウ) 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（高齢、障害、遺族、諸変更等）を行い、相談の効率化を図る。

(エ) 年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。

○年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、引き続き以下の取り組みを行いました。

- ・年金相談体制の確立のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース（障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等）は、基本的に相談スキルを持った正規職員等で対応する相談体制（常設の相談窓口ブースの4割程度）の確立等を内容とする「年金相談体制の確立に向けた基本方針（平成23年10月・平成27年2月最終改正）」に基づき、正規職員等の計画的な配置に取り組みました。

【一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況】

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
配置計画	1割程度	2割程度	3割程度	4割程度	4割程度
配置実績	—	20.9%	28.7%	36.3%	53.4%

(注1) 配置実績は、4月1日現在の割合である。

(注2) 平成24年度における正規職員等とは、正規職員及びエルダー職員をいう。

(注3) 平成25年度及び平成26年度における正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員及び年金相談専任職員をいう。

(注4) 平成27年度における正規職員等とは、正規職員並びにエルダー職員、年金相談専任職員及び特定業務職員をいう。

【別表12：年金相談窓口ブースの状況】

- ・窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページにも掲載しています。また、年金事務所の待ち時間をホームページ及び携帯サイトによりリアルタイムで確認できる仕組み「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」を構築し、全国154の年金事務所に導入しています。
- ・相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を各年金事務所の状況に応じ引き続き実施しています。
- ・混雑の分散化を図るため年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を312事務所中240事務所（平

(オ) 年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について引き続き全国展開を図る。

(カ) 特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。

イ 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を引き続き実施する。

(ア) 昼休み時間帯における年金相談の実施

(イ) 毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長

(ウ) 毎月第2土曜日における年金相談の実施

ウ 年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所等において、社会保険労務士会等と連携・協力した出張相談を実施する。

また、常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部や遠隔地における相談の充実を図る。

エ 年金事務所への、制度の仕組み等の一般的な電話相談について、「自動音声応答システム（IVR）」によるコールセンターへの転送を行うことにより、年金事務所への電話がつながりにくい状況の改善を図る。

成 27年3月末)に拡大。(平成25年度 231事務所)

・年金事務所の優良研修教材の全国展開や業務の効率化、研修の充実などの取り組みを実施しています。
・相談要員の不足等により特に待ち時間の長い年金事務所について、臨時に社会保険労務士による委託窓口を増席しました。

○引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長（19時まで）及び毎月第2土曜日における年金相談を実施しました。

○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市区町村の庁舎や、商工会議所等に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回	6,976回	6,991回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人	103,080人	100,127人

(注) 表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談（出張相談回数816回、相談者数18,620人）の実績を含んでいます。

○来訪相談窓口の混雑が著しい都市部（横浜市港北区）及び出張相談ニーズが高い都道府県（青森県、徳島県）といった地域バランス等を考慮し、3か所の常設型出張相談所を設置しました。（平成26年10月から順次設置）

○年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、平成25年度から段階的に実施していた自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を全ての年金事務所（312）に拡大し、コールセンターを有効活用しています。（平成26年度における転送電話の応答数977,067件）

②年金相談センターでの相談

年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、市区町村等関係団体の協力の下、年金相談センターの周知広報などの利用促進に取り組む。

③コールセンターでの相談

ア 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&Aの掲載等により入電数の減少を図る。

イ お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。

○全国 75 か所の年金相談センター（常設型出張相談所を含む。以下同じ）における年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。

- ・相談センター職員に対する研修について、年金事務所での研修材料（テキスト、テスト、WM 研修用モデル等）の提供
- ・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援
- ・社労士会と連携し、市町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体等へ案内チラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を年金相談センターに誘導する等年金相談センターの利用促進を実施

○電話によるお客様からの相談に対応するため、全国 3 か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターにおける相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。

- ・混雑時期ナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）を行い、お客様の利便を図るとともに、コールセンターへのかけ直しによる総呼数の増加を招かない措置を引き続き実施（平成 24 年 1 月から実施）
- ・大量に送付する通知書（統合通知 26 年 6 月、振込通知書（介護保険料変更）及び扶養親族等申告書 26 年 10 月、源泉徴収票 27 年 1 月）による電話の集中化対策として、コールセンター管轄エリア内の分散送付、源泉徴収票の拠点郵便局への分割持ち込み（4 回）及びコールセンターの管轄エリアの見直しによる総呼数の平準化
- ・ねんきんネットの機能強化や HP の充実（Q&A の見直し、手続きの記入例掲載等）により、事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供を充実
- ・扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマの Q&A を作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&A をホームページに掲載し、コールセンターへの入電を軽減化
- ・ねんきんダイヤル（第 1 コールセンター）の電子申請ヘルプデスク（10 席）及び社会保険料控除証明書対応（11 月～3 月 50 席）を、ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤルに移管することにより、空きスペースを活用し、通年で 10 席、11 月～3 月に 50 席の増席し、効率的運用を図りました。
- ・長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を活用してオペレーター一席数を増席（平成 26 年 6 月（特例水準解消に伴う統合通知書等対応）、平成 26 年 10 月（振込通知書（介護保険料変更）、扶養親族等申告書対応）、平成 27 年 1 月～3 月（源泉徴収票再発行対応）に 60～150 席増席）
- ・年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、平成 25 年度から段階的に実施していた自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所を全ての年金事務所（312）に拡大し、コールセンターを有効活用。（平成 26 年度における転送電話の応答数 977,067 件）

○コールセンターにおける応答品質向上のため、オペレータの特定が可能な事跡 ID を付した往復はがきの送付によるお客様満足度調査を行い、結果をそれぞれのオペレータにフィードバックするとともに改善指示を

行いました。

【別表13：「コールセンターお客様満足度調査（CS調査）」調査結果の概要】

<自己評価（要因分析含む）> 評語： A

○年金事務所の待ち時間は、正規職員等の計画的配置や、予約制による年金相談等に取り組んだ結果、平均待ち時間が1時間以上となった事務所数は1カ所、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均5か所となり、計画を概ね達成しました。

【別表14：年金事務所の混雑状況の比較】

○また、難易度の高い相談対応ブースは、基本的に相談スキルを持った正規職員等で対応する体制（常設相談窓口ブースの4割程度）の計画的配置に取り組み、その割合は53.4%となりました。

○コールセンターの応答率は、83.7%と、目標である70%以上を大幅に超えた状態を26年度も維持しました。

【別表15：ねんきんダイヤル月別応答状況】

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>6. 年金相談、情報提供等 (2) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>評価基準⑩ 公的年金事業に関する理解と信頼を確保するため、より分かりやすく効果的な情報提供を図ったか。</p> <p><計画> 公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。</p> <p>①ホームページの活用 お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組む。 ・年金Q & Aコーナーに設けたアンケート回答やホームページアクセス件数の分析等により、お客様の意見やニーズを把握し、お客様が目的の情報に容易にアクセスでき、かつ、理解しやすいものとなるよう、常に画面構成や内容を工夫する。 ・特に年金Q & Aについては、引き続き、改善・充実に努める。</p> <p>②「ねんきんネット」サービスの提供 年金見込額試算については、現在よりも簡易に試算が可能となるよう機能を改善するほか、使いやすく見やすいものとするよう、画面の遷</p>	<p><実績></p> <p>○お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組みました。 ・時節に応じたテーマをトップページ「今月のご案内」に掲載するなど、お客様に分かりやすく案内できるよう工夫しました。また、適切な時期に適切な情報が伝わるよう、掲載時期や画面構成、表現等について工夫しました。 ・「年金Q&A」については、お客様の関心の高い項目から順次見直しを実施し、お客様に分かりやすい表現に努め、質問項目、回答内容を精査する等、充実に図りました。 ・ホームページ外国語版を、お客様が見やすいように構成の変更をし、また内容の見直しを図りました。 ・年金用語集の一部を分かりやすい表現に改めました。</p> <p>○平成26年度におけるホームページへの総アクセス件数については、目標は設定していませんが、対前年度15.0%増の149百万アクセスとなりました。</p> <p>○「ねんきんネット」について、平成27年1月末に次の機能追加を行いました。 ・画面への文字入力の手数削減や画面の遷移数を減らして使いやすさを改善し、クリック操作だけで年金見込額を試算できる「かんたん試算」機能の追加 ・スマートフォン専用画面による年金見込額試算機能の追加</p>

移や表示内容を工夫し、利用の促進を図る。また、同様にスマートフォンからも「ねんきんネット」の年金見込額試算が可能となるよう機能を追加する。

③ねんきん定期便による情報提供

ねんきん定期便について、年金加入期間、標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況、年金見込額等、確認していただきたいポイントを分かりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、59歳）の方には、封書形式で全加入期間の標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況等を通知する。

④年金関係の各種情報提供

年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金

○「ねんきんネット」お知らせメールを配信し、上記の機能追加を案内して「ねんきんネット」の利用を呼びかけました。

○その結果、平成26年度の「ねんきんネット」の年金見込額試算の利用件数は185万件（平成25年度は115万件）となりました。

そのうち、スマートフォンによる年金見込額試算の利用件数は7万件となりました。

【別表11：「ねんきんネット」利用状況】

○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35歳、45歳、59歳以外の方にははがき形式で直近1年間の年金記録に関する情報提供を、35歳、45歳、59歳の方には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。

（平成26年4月から平成27年3月末までに、約6,462万人に送付）

○その結果、平成26年度は「ねんきん定期便」契機の年金記録の確認に関する申出が約3万件ありました。

【年金記録の確認に関する申出の受付件数】

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
受付件数	約65万件	約25万件	約9万件	約5万件	約3万件

○統合通知書（年金額改定通知書・年金振込通知書）の紙面を活用して、年金額改定（特例水準の解消）の仕組みの案内を行いました。

○「ねんきん定期便」の紙面を活用して、下記の情報提供を行いました。

- ・社会保障・税番号制度の導入に向けて、基礎年金番号と住民票コードが紐付いていない方を対象に、住民票コードの届出に関する呼びかけを行いました。
- ・仮基礎年金番号をお持ちの方を対象に、「ねんきん定期便」を活用して年金記録の確認の呼びかけを行いました。
- ・59歳の方を対象に、60歳からの老齢年金の繰上げ請求に関する案内を行いました。

○国民年金保険料納付書にリーフレットを同封し、国民年金保険料の様々な納付方法や免除制度、後納制度などに関する案内を行いました。

○社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の紙面を活用して、2年前納（口座振替）や後納制度に関する

<p>関係の各種情報を提供できるよう、限られた紙面の中で検討を行う。</p>	<p>案内を行いました。</p> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語： B</p> <p>○「ねんきんネット」の年金見込額試算機能について、使いやすさを重視した機能追加を行うとともに、お知らせメールを配信して「ねんきんネット」の利用を呼びかけた結果、平成 26 年度の「ねんきんネット」の年金見込額試算の利用件数は 185 万件（平成 25 年度は 115 万件）となりました。 そのうち、スマートフォンによる年金見込額試算の利用件数は 7 万件となりました。</p> <p>○様々な個人向け文書送付の機会を活用し、年金関係の各種情報の提供を行いました。</p>
--	--

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>6. 年金相談、情報提供等</p> <p>(3) 公的年金制度に対する理解の促進</p> <p><u>評価基準①</u></p> <p>年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域、企業、教育の場等において、「地域年金展開事業」を推進し、年金委員や政府広報の積極的な活用を図り、地域に根ざした活動に努めたか。</p> <p><計画></p> <p>年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、様々な機会を捉え、地域、企業、教育の場等において、制度の周知、情報提供活動を展開する「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、政府広報の積極的な活用を図るとともに、公的年金制度に対する理解を促進する地域に根ざした活動を充実する。</p> <p>①地域活動の展開</p> <p>地域、企業、教育の場等において、地域に根ざした活動を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を行う。</p>	<p><実績></p> <p>○公的年金制度に対する理解を深めるため、それぞれの地域に根ざした地域年金展開事業を平成24年度より実施しています。</p> <p>(年金セミナー等)</p> <p>・全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関(大学、高校、専門学校等)に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動(年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等)を行いました。平成26年度の主な実績は、次の通りです。</p> <p>i 大学や高校等の教育機関：2,479回(平成25年度：1,398回)</p> <p>ii 企業・自治体：5,434回(平成25年度：1,937回)</p> <p>iii 商業施設等：857回(平成25年度：591回)</p> <p>iv 市区町村役場・公共施設等：6,959回(平成25年度：5,411回)</p>

v ハローワーク：20,876回（平成25年度：12,558回）

（地域年金推進員）

- ・次代を担う生徒や学生に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するため、教育機関に出向いて行う年金セミナーの実施を拡大する目的で、学校との連絡・調整や生徒・学生に伝える能力に長けた、教員またはその経験者を対象に地域年金推進員制度を制定しました。（平成27年3月末現在：35道府県37人に委嘱）

（年金エッセイ）

- ・平成22年度より公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくため、公的年金制度との関わりについて国民から広くエッセイを募集し、1,162件の応募があり（平成25年度は793件）、優秀作品については11月30日の「年金の日」に表彰式を行いました。
- ・平成26年度より日本年金機構理事長賞、優秀賞に加え、厚生労働大臣賞が創設されました。
- ・また、平成26年度より、厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の4組織から年金エッセイ事業実施に対するご理解を得ることができ、後援名義をいただきました。

（年金啓発資料）

- ・主に若年層を対象とした公的年金制度啓発資料「知っておきたい年金のはなし」及び退職をされた方への年金手続きのご案内等を目的とした「退職後の年金手続きガイド」については、制度改正等を盛り込んだ改訂版を発行しました。（平成26年11月、平成27年2月）
- ・視覚または聴覚に障害をお持ちのお客様向けに、公的年金制度及び障害年金制度をよりわかりやすく理解いただけるよう作成した、音声説明、手話通訳や字幕を用いた説明動画について、法改正を盛り込んだ内容に改訂しました。（平成26年7月）
- ・視覚に障害のあるお客様向けの「障害年金ガイド」の点字冊子及び点字冊子を読み上げる音声CDを作成し、年金事務所へ配布。（平成26年11月～12月）

○年金委員の活用

- ・厚生労働省から通知された「平成26年度における年金委員の重点的な活動内容等について」に基づき、「平成26年度における年金委員の重点的な活動内容の周知と年金委員活動支援事業の取り組み方針」を策定し、全国の年金事務所等へ周知しました。
- ・年金委員に対して、ブロック本部や年金事務所単位で、適宜年金委員研修会を実施しました。また、各ブロックより代表の年金委員（地域型・職域型各2名）に参集していただき、機構本部主催による全国年金委員研修会を実施しました。（平成26年10月）
- ・年金委員の活動内容を示した「年金委員〔地域型〕活動の手引き」について、法改正等を盛り込んだ改訂版を発行しました。（平成26年4月）
- ・年金委員活動が熱心で、特に顕著な功績が認められた年金委員に対して、厚生労働大臣表彰（平成25

②年金委員の活用

地域型、職域型の年金委員を活用し、お客様へ年金制度に関する情報提供を行う。

③関係団体との連携

社会保険労務士会、年金受給者協会、教育関連団体、市区町村等と連携を密にし、年金啓発、周知に関して意見交換を行うとともに、地域年金展開事業を促進するため、必要に応じ「地域年金事業運営調整会議」を適宜開催する。

年度より創設) 日本年金機構理事長表彰、ブロック本部長表彰を選定し、ねんきん月間中に各地で開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。(平成26年11月~12月)

○関係団体との連携

(地域年金事業運営調整会議)

・地域年金展開事業を推進するために、地域の自治体や関連団体(社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会等)と連携した地域年金事業運営調整会議を、平成26年度は全国47都道府県で79回実施しました。会議では、主に地域年金展開事業を推進する上でのアドバイスや特に年金セミナー実施に向け協力をお願いする等、有意義なサポートを実施していただきました。

<自己評価(要因分析含む)>

評語: A

○高校や大学等の教育機関向けに実施した年金セミナーは前年対比177%の2,479回実施しました。また、受講者数も前年対比186%の約19.8万人が受講しました。

○年金エッセイについては、前年対比146%の1,162人からの応募があり、11月30日の「年金の日」に平成26年度より創設された厚生労働大臣賞と従来からの日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品について表彰しました。また、平成26年度は厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の4組織から年金エッセイ事業実施に対するご理解を得ることができ、後援名義をいただくことができました。

○公的年金制度啓発資料については、法改正事項を反映し「知っておきたい年金のはなし」「退職後の年金手続きガイド」の改訂版を作成し全国へ配布するとともにホームページに掲載しました。

○年金委員の活動方針を示した「年金委員(地域型)活動の手引き」について、法改正等を反映した改訂版を作成しました。また、本部主催の全国年金委員研修会の開催や活発に年金委員活動を実施している委員に対し厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、ブロック本部長表彰を選定し表彰式を実施しました。

○地域年金事業運営調整会議については、全国47都道府県において計画通り79回実施することができ、委員の方々より多くの地域年金展開事業推進に関するご意見・ご指導をいただきました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>7. お客様サービスの向上</p> <p><u>評価基準⑫</u></p> <p>お客様向け文書の改善に取り組むとともに、「お客様満足度アンケート調査」等の実施を通してお客様の声の収集に努め、その結果をサービス改善・業務改善につなげたか。また、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させたか。</p> <p><計画></p> <p>①お客様へのお約束</p> <p>お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。また、その達成状況等については、年次報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすく情報提供する。</p> <p>②CS（お客様満足）推進の取組</p> <p>「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、全職員に対してCSの意識を醸成させる。</p>	<p><実績></p> <p>○お客様へのお約束</p> <p>・各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、サービスリーダー実施要領に基づき、各年金事務所に設置されたサービスリーダーが、事務所内のサービス状況を四半期に一度チェックして改善に努めるとともに、各ブロック本部においても、管轄する事務所のサービス状況を定期的に確認することで、お客様サービスの向上に努めました。また、アニュアルレポートに「お客様へのお約束10か条」の達成状況等を掲載しました。 【別表16：お客様へのお約束10か条】</p> <p>○CS（お客様満足）推進を目的とした各種CS研修の実施</p> <p>・CS活動を推進するために、「サービス推進の手引き」を基本としたCS研修を体系化し、それぞれの研修対象者に合った研修内容で受講できる以下のような研修プログラムを企画・実施しました。また、今年度は民間の講師による認知症サポーター養成講座や障害のあるお客様に対する体験型研修プログラムを新たに採用しました。</p> <p>i CS本部研修</p> <p>ブロック本部CS担当者及び代表事務所のサービスリーダーに対し、CSへの取組、他社事例、認知症や障害のあるお客様に対する対応方法等の研修を本部主催で実施しました（平成26年5月）。</p> <p>ii CS指導者研修</p> <p>民間企業の講師を活用し、CS推進者であるCS指導者の育成を目的とした研修を実施しました（平成27年1月）。</p>

③お客様の声の収集

- ・各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。
- ・ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努める。
- ・ブロック毎に、複数か所の年金事務所において「年金事務所お客様サービスモニター会議」を通じて、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見等をお聴きし、お客様の声の収集に努める。
- ・現場で受け付けたお客様の声（苦情を含む）について、現場からブロック本部及び本部に報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約する。本部で集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善につなげる。また、年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については、引き続き定期的（四半期毎）にホームページに掲載する。平成25年9月に導入した「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を向上させる。また、現場での利便性を高めるために二次開発に向けた改善、検討を行う。

④各種調査の実施

お客様のサービスに対する評価や満足度を

iii CS ブロック本部研修

各ブロック本部管内のサービスリーダーや年金相談担当者を対象に、CS 概念及びマナースタンダード研修や認知症サポーター養成講座を全国9か所のブロック本部にて実施しました（平成26年5月～8月）。

○お客様の声の収集

- ・各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努めました。
 - ・ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努めました。
 - ・年金事務所お客様サービスモニター会議の開催
年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善に関するご意見・ご要望を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため全国18か所の年金事務所で実施しました。モニターからいただいたご意見については、年金事務所および機構本部で、今後の対応方針をまとめ、参加モニターに回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、機構LANにて全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました（平成26年11月～12月）
 - ・本部で集約したお客様の声のうち、制度改革に関するものは厚生労働省に週1回まとめて情報提供し、サービス改善・業務改善に関するものは改善へ反映させました
- <機構全体のご意見・ご要望からのサービス・業務改善を実施した具体例>
【平成26年度改善状況：改善実施18件（平成25年度改善提案分4件含む）
（具体例）
- 「国民年金保険料納付書がいつ送られてくるのかわからない」というご意見に対してホームページに年間スケジュールを掲載しました。（平成26年11月）
 - 「ねんきんネットでの国民年金保険料の納付データの反映に時間がかかりすぎる」というご意見に対して、月毎から日毎のデータ反映ができるようシステムを変更しました。（平成27年1月）
- ・年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は引き続きホームページに掲載し情報提供しました。
 - ・お客様対応業務システムを活用した集計業務の効率化に加え、要因分析の項目を当初設定より細分化することで現状の問題点を抽出しやすくし、改善検討につながる仕組みを構築しました。また利便性を高めるため印刷範囲の拡大や閲覧権限の追加等のシステム改修を実施しました。

【別表17：日本年金機構に寄せられたお客様の声（意見・要望・苦情等）】

【別表18：日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況】

○各種調査の実施

全国の年金事務所及び街角の年金相談センターを対象に「お客様満足度アンケート」を平成27年3月に

把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果をサービス向上の取組に活用する。

⑤分かりやすいお客様向け文書の作成

本部に設置した一般の方及び文書デザイナーが参画した「お客様向け文書モニター会議」等を活用して、できる限り分かりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努める。

⑥開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

実施した結果、相談窓口の全体満足度の「満足」及び「ほぼ満足」の合計評価は 75.4%でした（この結果は平成 27 年 6 月に日本年金機構ホームページに公表するとともに、各年金事務所へ個別の調査結果を展開しました）。

- ・また、覆面調査については、調査方法を見直すため、外部の有識者にアドバイザーとして参画いただいた「覆面調査検討タスクフォース」を設置し、これまでの接遇中心の調査内容から年金制度等の職員説明スキル等の調査を中心に行うこととして、具体的な実施方法について検討しました。

【別表 19：「年金事務所・街角の年金相談センターお客様満足度アンケート」調査結果の概要】

○分かりやすいお客様向け文書の作成

- ・お客様向け文書モニター会議の開催
一般から公募した文書モニター15名と文書デザイナー（文書作成のプロ）2名にご参画いただき、分かりやすい文書になるよう検討・改善をしました。平成 26 年度は、11 回開催し、14 件のお客様向け文書を審査し、改善しました。
- ・お客様向け文書審査チームの開催
お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内に「お客様向け文書審査チーム」を設置し、検討・改善をしました。平成 26 年度は 41 回開催し、119 件のお客様向け文書について審査し、改善しました。
- ・わかりやすい文書づくりのための機構職員研修
お客様向け文書を作成する担当者向けのスキルアップを目的とした研修を、文書デザイナーを講師として、ワークショップ形式で実施しました（平成 27 年 3 月）。

- 事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を 4 回開催しました。運営評議会においては、平成 26 年 12 月 16 日に機構の課題についての提言が取りまとめられ、これを受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めました。

【別表 20：運営評議会からの提言】

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

- お客様へのお約束の実施状況を確認するために、サービスリーダーによる事務所内チェックを実施し改善に努めました。また、アニュアルレポートにも「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。

○GS 活動を推進するために、新たに「サービス推進の手引き」を基本とした GS 研修を体系化し、障害や老

いを疑似体験できる研修や認知症サポーター養成講座を採用することで 672 名の認知症サポーターを養成しました。

○お客様の声を反映したサービス・業務改善を 18 件実施しました。また、直接お客様からご意見をお聴きする「年金事務所お客様モニター会議」を全国 18 の年金事務所で実施し、いただいたご意見を改善の参考としました。

○平成 27 年 3 月に実施したお客様満足度アンケートによる相談窓口に来訪された際の全体の満足度は、「満足」と「ほぼ満足」の合計が 75.4%でした。また、覆面調査については年金制度等の職員説明スキル等の調査を中心に行うための具体的な実施方法について検討しました。

○お客様向け文書モニター会議においては、14 件の文書について検討・改善を実施し、「お客様向け文書審査チーム」においては 119 件の文書を検討・改善しました。また、外部講師による「お客様向け文書作成の研修」を実施し、文書作成担当者のスキルアップも図りました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>I 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</p> <p>8. ICT化の推進</p> <p>評価基準⑬</p> <p>電子（媒体）申請の対象届書の拡大や事業主等への広報・普及啓発を行うとともに、事務処理の効率化や電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図るなど、電子（媒体）申請の利用を促進する取組を推進したか。また、「ねんきんネット」を活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組の推進、社会保障・税番号制度の導入に伴う各種情報連携に向けた検討を行ったか。</p> <p><計画></p> <p>お客様の利便性の向上と事務の効率化を図るため、ICT（情報通信技術）を活用した以下の取組を推進する。</p> <p>（1）電子（媒体）申請の推進</p> <p>政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、利用頻度が高いもの及び主として事業主等が反復的又は継続的に利用する手続きについて、電子（媒体）申請の利用を促進するため、電子（媒体）申請の対象届書の拡大や広報・普及啓発を行うとともに、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進め事務処理の効率化を図る。</p> <p>また、国民年金関係届書の電子媒体化について、未実施市区町村への協力依頼を進め、電子媒体を利用して報告する市区町村の拡大を図る。</p>	<p><実績></p> <p>○電子（媒体）申請の利用促進に向けて、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所に対する総合調査時を活用して電子（媒体）申請の利用勧奨を行いました。特に、被保険者50人以上の事業所について、重点的に利用勧奨を行いました。 <ul style="list-style-type: none"> ・勧奨を実施した被保険者が50人以上の事業所数・・・4,328事業所 ・このうち、新たに電子媒体を利用して届出のあった事業所数・・・405事業所 ・電子申請、電子媒体申請を利用している事業所・社会保険労務士及びシステム開発会社を対象に「電子申請の利用促進に係る懇談会」を開催し、意見交換を行いました（平成26年9月）。 ・「地方自治情報化推進フェア2014」に参加し、参加者へ電子申請の利用勧奨を行いました。 ・事業主に送付する納入告知書に電子（媒体）申請による届出の利便性や利用方法のお知らせを年3回（11月、1月、2月）同封しました。 ・機構ホームページのトップ画面のパナーを利用して電子（媒体）申請による届出のお知らせを掲載し、利用勧奨に努めました（算定基礎届（7月）及び賞与支払届（6月、12月）に掲載）。 ・国民年金関係届書等の電子媒体化を予定していた699市区町村については、平成25年度に323市区

<p>(2)ねんきんネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきんネット」における、年金請求書などの届書の作成支援について、郵便番号からの住所検索など、利用者入力を省略可能とする機能の追加や、入力情報間の複雑な関連チェックの追加など、機能を充実させる。 ・パソコンをお持ちでない方向けに、市区町村でも「ねんきんネット」による年金記録の交付業務を行っており、「ねんきんネット」導入市区町村数の拡大を推進する。 <p>(3) 社会保障・税番号制度の活用</p> <p>社会保障・税番号制度の導入に伴い、情報提供ネットワークを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や、マイポータルとねんきんネットの連携による年金に</p>	<p>町村が電子媒体化を実施し、引き続き未実施の市区町村に対して利用勧奨した結果、平成 26 年度に 64 市区町村が電子媒体化を実施しました。平成 27 年 3 月末現在で電子媒体を利用して報告する市区町村を 387 に拡大しました。未実施の市区町村に対しては、引き続き利用勧奨に努めます。</p> <p>○電子（媒体）申請の効率的な事務処理体制を構築するために業務プロセス全体を見直し、25 項目に対してシステム改修をしました。（平成 26 年 7 月）</p> <p>（主な機能改修）</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 申請データ一覧照会：受付した全ての申請データを確認する画面の新設 ② 電子申請進捗状況照会：申請データの進捗状況を確認する画面の新設 ③ 画面印字に要する時間の短縮：審査に必要な書類を一括印字する機能の追加 ④ 申請データのシステムチェック機能の強化：資格取得届における内容チェック機能の追加 等 <p>○「ねんきんネット」について次の機能追加・改善を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構に提出する一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる「届書の作成」機能に「未支給【年金・保険給付】請求書・年金受給権者死亡届（報告書）」、「国民年金保険料学生納付特例申請書」、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の 3 届書を追加 ・「届書の作成」機能に、郵便番号を検索すると住所（町名まで）を自動的に表示する機能、金融機関名や支店名の検索など、お客様の手間を省く機能を追加 <p>○「ねんきんネット」の「ねんきん定期便郵送意向登録」のデフォルト設定を「郵送を希望しない」に変更し、郵送の「ねんきん定期便」の紙面を活用して、電子版「ねんきん定期便」の利用や「ねんきん定期便郵送意向登録」で「郵送を希望しない」と登録していただくよう呼びかけを行うことにより、「ねんきん定期便」の郵送件数の削減を図りました。</p> <p>その結果、平成 27 年 3 月末現在で「ねんきん定期便」の郵送を希望しないと登録した方の人数は 23 万人（平成 26 年 3 月末現在は 12 万人）となりました。</p> <p>○「ねんきんネット」未導入の市区町村に対して、引き続き「ねんきんネット」の導入に向けての協力依頼を行いました。</p> <p>その結果、平成 26 年度中に 51 市区町村が「ねんきんネット」を新規導入し、平成 27 年 3 月末の「ねんきんネット」導入市区町村数累計は、1,040 市区町村となりました。</p> <p>○関係省庁（内閣官房、総務省、厚生労働省）等と調整を行った上で、情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や届出そのものの省略の実施に向けて、情報連携対象となる手続の選定、取得する情報項目の決定、事務処理フローの見直しなどを行い、業務・システム要件の整理を進めました。</p>
--	--

関する情報の提供を実施するための検討を行う。

○また、マイナポータルとねんきんネットの連携については、利用者の利便性の確保等の観点から、マイナポータルからねんきんネットに、ログイン不要でアクセスできる認証連携（シングルサインオン（※11））による年金に関する情報の提供の実施に向けて、内閣官房と調整を行いました。

《用語解説》

（※11）シングルサインオン・・・一度の認証処理により複数のサービスを利用可能とする認証機能。

○しかしながら、今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受け、マイナンバーと基礎年金番号の連結が遅れるという事態となりました。

（次の「9. 年金制度改正等への対応（2）社会保障・税番号制度への対応」に詳述）

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や届出そのものの省略の実施に向けて関係省庁等との調整を行い、業務・システム要件の整理を進めました。

○また、マイナポータルとねんきんネットの連携については、利用者の利便性の確保等の観点から、認証連携によるねんきんネットへアクセス可能となるよう、内閣官房と調整を行い、その実現にむけた検討を行いました。

○電子（媒体）申請の利用促進を行った結果、重点16手続きに係る電子申請利用率（電子媒体含む）は、昨年度と同じ60.1%でしたが、電子申請のみの利用率では、昨年度より1.0%増加しました。また、電子（媒体）申請の事務の効率化を図ることにより、今後の電子申請の利用拡大に対して事務リスクを運減することができました。

○今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受け、マイナンバーと基礎年金番号の連結が遅れるという事態となりました。

○平成27年6月に、機構ホームページの一部に脆弱性が発見されたことから、同年6月6日から22日の間ホームページを一時的に停止し、脆弱性の改善及び確認作業を行ったうえで、6月22日に復旧しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況																	
<p>I 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</p> <p>9. 年金制度改正等への対応</p> <p>評価基準④</p> <p>平成26年度に施行された年金制度改正について、円滑かつ着実に実施できたか。また、平成27年度以降に施行が予定されている制度改正等に向けて必要な対応を行ったか。</p> <p><計画></p> <p>(1) 年金制度改正への対応</p> <p>年金機能強化法の平成26年4月に施行される事項について、円滑かつ着実に実施する。また、平成27年度以降に施行が予定されている年金機能強化法の事項、「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（被用者年金一元化法）」等について、以下の対応を行う。</p> <p>①機構のオペレーションの確立</p> <p>年金制度改正に対応するため、関係機関等と所要の調整を行い、新しい事務処理を検討するとともに、効率的かつ正確なシステムを構築する。</p>	<p><実績></p> <p>○年金機能強化法（平成26年4月施行分）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施行後の事務処理を円滑かつ着実に実施するため、事務処理を検討するとともに、システムを開発しました。また、平成25年2月から5月にかけて事務処理の概要について管理者を対象とした説明会を開催しました。その後、平成25年8月に事務処理要領（マニュアル）等についてブロック本部等に対し意見照会を実施し、意見を反映の上、平成25年10～11月にかけて担当者を対象とした事務説明会を開催しました。 <p>〔施行後の実施状況〕</p> <table border="1" data-bbox="813 927 1906 1423"> <thead> <tr> <th data-bbox="813 927 1476 1011">制度改正事項（主なもの）</th> <th colspan="2" data-bbox="1480 927 1906 1011">件 数 (平成26年4月～平成27年3月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="813 1015 1476 1099">遺族基礎年金の支給要件に係る男女差の解消 〔「夫」に対する遺族年金の決定件数〕</td> <td data-bbox="1480 1015 1697 1099">決定件数</td> <td data-bbox="1702 1015 1906 1099">1,949 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="813 1102 1476 1262">国民年金の任意加入被保険者期間中の保険料未納期間に関する合算対象期間への算入 〔任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす方の老齢年金の決定件数〕</td> <td data-bbox="1480 1102 1697 1262">決定件数</td> <td data-bbox="1702 1102 1906 1262">922 件 (3,546 件) (注1)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="813 1265 1476 1350" rowspan="2">所在不明の年金受給者に係る届出制度の創設 〔所在不明届の受付件数及び年金の差止件数〕</td> <td data-bbox="1480 1265 1697 1305">受付件数</td> <td data-bbox="1702 1265 1906 1305">365 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 1308 1697 1350">差止件数</td> <td data-bbox="1702 1308 1906 1350">291 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="813 1353 1476 1423">産休期間中の保険料免除 〔産休取得者申出書の受付件数〕</td> <td data-bbox="1480 1353 1697 1423">受付件数</td> <td data-bbox="1702 1353 1906 1423">237,796 件</td> </tr> </tbody> </table>	制度改正事項（主なもの）	件 数 (平成26年4月～平成27年3月)		遺族基礎年金の支給要件に係る男女差の解消 〔「夫」に対する遺族年金の決定件数〕	決定件数	1,949 件	国民年金の任意加入被保険者期間中の保険料未納期間に関する合算対象期間への算入 〔任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす方の老齢年金の決定件数〕	決定件数	922 件 (3,546 件) (注1)	所在不明の年金受給者に係る届出制度の創設 〔所在不明届の受付件数及び年金の差止件数〕	受付件数	365 件	差止件数	291 件	産休期間中の保険料免除 〔産休取得者申出書の受付件数〕	受付件数	237,796 件
制度改正事項（主なもの）	件 数 (平成26年4月～平成27年3月)																	
遺族基礎年金の支給要件に係る男女差の解消 〔「夫」に対する遺族年金の決定件数〕	決定件数	1,949 件																
国民年金の任意加入被保険者期間中の保険料未納期間に関する合算対象期間への算入 〔任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす方の老齢年金の決定件数〕	決定件数	922 件 (3,546 件) (注1)																
所在不明の年金受給者に係る届出制度の創設 〔所在不明届の受付件数及び年金の差止件数〕	受付件数	365 件																
	差止件数	291 件																
産休期間中の保険料免除 〔産休取得者申出書の受付件数〕	受付件数	237,796 件																

	国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直し 〔申請免除（過去2年分）の承認件数〕	承認件数 1,533,090 件
	国民年金保険料の2年前納制度の創設 〔2年前納の口座振替件数〕	口座振替件数 210,130 件（注2）
<p>（注1）任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす可能性の高い方等に対して、年金請求書（ターンアラウンド）等を送付した件数。</p> <p>（注2）平成27年4月末における2年前納による口座振替件数</p>		
<p>②制度改正の周知</p> <p>厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続き等についてお客様への周知を図るため、周知手法、対象等の広報計画を策定する。</p>	<p>・次のとおり周知を実施しました。</p> <p>（一般周知）</p> <ul style="list-style-type: none"> 年金事務所、市町村等の窓口にて制度改正のお知らせ（チラシ）を配備しました。 事業主あて納入告知書に制度改正のお知らせ（チラシ）を同封しました。 市町村広報誌用の原稿を提供しました。 法務省と連携し、矯正施設に制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 機構ホームページに制度改正の概要（チラシ）を掲載しました。 <p>（個別周知）</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民年金任意加入未納期間の合算対象期間への算入 任意加入未納期間を合わせて初めて受給資格期間300月を満たす方等に対して、年金請求書（ターンアラウンド）、制度改正のお知らせ（チラシ）を送付しました。 国民年金保険料の2年前納制度の創設 現年度に未納がない現金納付者、口座振替による1年前納又は6ヵ月前納を利用している方に対して口座振替納付申出書を送付しました。 国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直し 免除承認を受けた方のうち未納のある方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。 国民年金保険料免除期間に係る保険料納付の改善 障害年金受給により法定免除に該当している方に対して、制度改正のお知らせ（ハガキ形式）を送付しました。 <p>○被用者年金一元化法（平成27年10月施行分）</p> <ul style="list-style-type: none"> 共済組合等と所要の調整を行い、事務処理を検討するとともに、システム開発を進めました。また、平成26年6月から8月にかけて事務処理の概要について管理者を対象とした説明会を開催しました。その後、平成27年1月に事務処理要領（マニュアル）等についてブロック本部等に対し意見照会を実施しました。 次の事項について周知方法の検討を進めました。 	

③必要な人員の確保

年金機能強化法及び健全化法の施行に伴う業務の増加に対応するため、年金事務所、事務センター及び本部における事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備する。

(2) 社会保障・税番号制度への対応

社会保障・税番号制度に関し、平成28年1月及び平成29年1月の2段階での実施に向けたシステム開発や事務処理方法の検討を行う。

また、制度導入時に住民票コードを基に個人番号と基礎年金番号を円滑に紐付けることができるよう、被保険者に対する住民票コードの申出勧奨など、住民票コードの収録率向上のための取組を実施する。

(一般周知)

- ・年金事務所、市町村等の窓口にて制度改正のお知らせ(チラシ)を配備。
- ・市町村広報誌用の原稿を提供。
- ・機構ホームページにて制度改正の概要(チラシ)を掲載。

(個別周知)

- ・統合通知書に「平成28年2月期の年金支払額へ端数加算する」旨の周知文を掲載。
- ・議員に対し在職支給停止に係る制度周知文書を配付。
- ・追加費用削減対象者(JR、JT、NTT)に対し「年金額が変更される」旨のお知らせを送付。

○機能強化法の施行に伴う相談件数等の増加に対応するため年金事務所に21人、届書処理件数の増加に対応するため事務センターに64人を配置しました。

また、健全化法の施行に伴い、解散基金に対する最低責任準備金の徴収、滞納処分業務に対応するため年金事務所等に50人、第3号被保険者の記録不整合問題へ対応するため年金事務所に624人を配置し、体制の強化を図りました。

○当初平成28年1月から実施を予定していた事項(個人番号と基礎年金番号の紐付、個人番号による年金相談・照会業務等)については、業務・システム要件を整理したうえで、調達手続を行い、平成26年11月よりシステム開発に着手しました。

また、特定個人情報保護評価(PIA)(※12)については、評価書を機構ホームページに公表しましたが(平成27年3月5日公表)、今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受けてPIAの取組を改めて行うことが必要です。

《用語解説》

(※12) 特定個人情報保護評価(PIA)・・・特定個人情報ファイル(個人番号をその内容に含む個人情報ファイル)を保有しようとする又は保有する国の行政機関や地方公共団体等が、個人のプライバシー等の権利利益に与える影響を予測した上で特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを分析し、そのようなリスクを軽減するための適切な措置を講ずることを宣言するもの。

○当初平成29年から実施を予定していた事項(個人番号による各種届出、情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携等)については、個人番号を利用する事務手続きの選定や、情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を行う手続、取得する情報項目に係る関係省庁(内閣官房、総務省、厚生労働省各部署等)等との調整を行い、業務・システム要件の整理を進めました。

○住民票コードの収録率向上のための取組については、I-4-(2)-②-I「新規発生の防止」において実績を記載しています。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

- 年金機能強化法（平成 26 年 4 月施行分）について、国民年金保険料の 2 年前納制度や国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直しについて適切に対応し、順調にスタートしました。
- 平成 27 年 10 月施行の被用者年金一元化法については、事務処理の概要について管理者を対象とした説明会を開催するなど施行に向けた準備を行いました。
- 社会保障・税番号制度への対応については、計画に沿って準備を進めていましたが、今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受け、マイナンバーと基礎年金番号の連結が遅れるという事態となりました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>II 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</p> <p>評価基準⑮</p> <p>業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施に努めたか。また、事務処理マニュアルの充実及び職員への周知徹底等を図ったか。その他、年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務についての現状の調査・分析及び外部委託化の検討、お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集と、これらを踏まえたシステムを含む業務改善、都道府県事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化等を進めたか。</p> <p><計画></p> <p>①業務の合理化・効率化・標準化</p> <p>ア 常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル(業務処理要領)の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。</p> <p>イ また、社会保険オンラインシステム刷新を見据え、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施するためのシステ</p>	<p><実績></p> <p>○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。</p> <p><改正内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度にマニュアルに反映させた指示依頼件数 46件 ・平成26年度にマニュアルに反映させた疑義照会件数 28件 <p>○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター(40名)、代表年金事務所(47名)及び事務センター(45名)のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</p> <p>○平成27年度においては、事務処理誤りの件数が多い年金給付関係について、業務処理マニュアルに基づいた正確な事務処理の実行性がより一層確保されるようチェックシートの見直しに向けた作業を手がけることとしています。</p>

<p>ム構築に係る検討を進める。</p> <p>ウ 年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務について、現状の調査・分析を行い、外部委託化の検討を行う。</p> <p>エ 事務処理のICT化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進める。</p> <p>②業務改善の推進</p> <p>ア お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。</p> <p>イ 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各</p>	<p>○届書の画像化・データ化にあわせ、お客様の利便性向上及び業務の合理化・効率化を図る観点から、届書様式を抜本的に見直すこととして、届書の統廃合・様式変更について、関係省庁・関係団体等への説明及び協力依頼を行いました。</p> <p>（関係省庁等）総務省、財務省、文部科学省、各市区町村 （関係団体等）健康保険組合連合会、全国健康保険協会、企業年金連合会、全国社会保険労務士会連合会、日本経済団体連合会、日本商工会議所、経済同友会、全国商工会連合会、全国中小企業団体中央会、全国銀行協会 等</p> <p>○届書の電子決裁及び経過管理を実施するシステム構築の検討のため、基本方針書を策定し、全国の年金事務所・事務センター職員を対象に各ブロック本部説明会を実施し、これらの意見・要望等を踏まえ、業務・システム要件を整理したうえで、調達手続を行い、平成26年11月よりシステム開発に着手しました。</p> <p>○年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務について基本方針を作成しました。</p> <p>○「ねんきんネット」について次の機能追加・改善を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本年金機構に提出する一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成できる「届書の作成」機能に「未支給【年金・保険給付】請求書・年金受給権者死亡届（報告書）」、「国民年金保険料学生納付特例申請書」、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の3届書を追加 ・「届書の作成」機能に、郵便番号を検索すると住所（町名まで）を自動的に表示する機能、金融機関名や支店名の検索など、お客様の手間を省く機能を追加 <p>○業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を活用して、職員から投稿されたすべての提案について個別に評価を行い、その結果をフィード・バックしました。なお、平成26年度においては、投稿件数172件を評価し、47件の提案に基づき、届書様式、ホームページ、業務処理マニュアルなどの見直し等を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢年金繰下げ請求書など請求手続きに必要な添付書類や請求書の記載方法をお客様に分かりやすく見直しました。 ・口座振替納付申出書など機構ホームページからダウンロードできる届書を追加し、お客様の利便性を向上させました。 <p>○業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき、業務の合理化・効率化を図るため取組を進めました。</p>
--	---

種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。

また、受付進捗管理システムの機能改善を進め、受付業務等の効率化を図る。

③事務センターにおける業務の標準化・効率化
ア 都道府県事務センターにおいて集約実施している業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、標準化と効率化を進める。

イ 都道府県事務センターの広域集約化を計画的に実施していくため、順次、対象となる拠点の事務処理の標準化及び事務処理体制の整備等を進める。

④本部・ブロック本部の連携強化

本部とブロック本部の役割分担及び年金事務所、事務センターへの指導・支援体制のあり方を検討する。

・平成26年度中に業務改善工程表の項目37件のうち9件については改善項目の全てを完了し、残りについてはシステム改修など改善項目の完了に向けて取組み中です。

○事務センターにおける業務の標準化と一層の効率化を図るための基本方針として、平成26年7月に「事務センター業務の標準化（最終版）」をとりまとめ、当該方針に基づき、以下の取組を実施しました。

- ・業務処理マニュアル等において、年金事務所が行う「内容点検」業務と事務センターが行う「内容審査」業務の内容を明確にするため、年金事務所と事務センター業務の役割分担を整理しました。
- ・最終勤務地を管轄する年金事務所（事務センター）で行っていた年金請求書の事務処理について、処理日数の短縮や郵送費の削減を図るため、受付を行った年金事務所（事務センター）で処理するよう変更しました。
- ・届書等の処理業務について、事務センターへの一層の集約化を図るため、届書等の直接郵送を促進させるよう各事務センターの目標直送率を設定し、事業所、社会保険労務士及び市区町村に対する直接郵送の協力依頼等の取組を行いました。

<事務センターへの直接郵送率全国平均>

健康保険・厚生年金関係届書	48.4% (対前年度比+9.5%)
国民年金関係届書	65.8% (対前年度比+4.5%)

○各都道府県に設置されている事務センターについて、事務処理の標準化及び効率化を図るため、都道府県域を超えた広域集約化を行い、3広域事務センターを設置しました。

- ・群馬及び栃木事務センターを集約：高崎広域事務センターを設置（平成26年10月）
- ・岡山及び鳥取事務センターを集約：岡山広域事務センターを設置（" "）
- ・福岡及び佐賀事務センターを集約：福岡広域事務センターを設置（平成27年1月）

○本部主導による組織運営をより一層推進するため、ブロック本部の機能のうち、特に管理機能（年金事務所管理、事業管理）を強化しました。

また、ブロック本部の位置付け、役割に関して、本部機能の一部を分掌（補完）し、本部からの指示を浸透・徹底させるために、以下のとおり明確化しました。

- ・現場（年金事務所・事務センター）を積極的に巡回・訪問し、現場の実情を把握し、個別実情に応じた指導・支援を実施すること
- ・現場の実情を把握した上で、本部へ問題提起、新たな施策の提案を実施すること
- ・年度計画や行動計画の目標達成のため、その取組状況を実地等により把握し、対策等の指導助言を行うこと

⑤年金事務所の適正配置

年金事務所については、地域等のニーズを踏まえつつ、全体予算の状況も考慮の上、効率的かつ効果的な再配置の実施を検討する。

○本部において策定した再配置の基準に基づき、再配置が必要な年金事務所について、移転先を検討しています。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施するためのシステム構築に向け、お客様や関係省庁・関係団体等からの観点、及びシステムを利用する拠点職員等からの観点を双方の意見を踏まえ、業務・システム要件の整理を実施しました。

○また、システム開発に係る調達については、着実に手続を進めました。

○業務改善工程表、システム再構築工程表に基づく各種取組について適切な進捗管理を行い、着実な実施を行いました。

○「職員提案制度」を通じて、幅広く職員からの要望や提案等を収集して業務改善に取り組みました。

○事務センターの業務の集約化を推進するために、届書等の事務センターへの直接郵送を促進し、年金事務所及び事務センターの点検・審査業務等の明確化を図りました。また、各都道府県に設置されている事務センターについて、都道府県域を超えた広域集約化に着手しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>II 業務運営の効率化に関する事項 2. 運営経費の抑制等</p> <p>評価基準⑩</p> <p>人件費について、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえ、不断の合理化・効率化を進めたか。また、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析してコストの可視化を行い、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進めたか。</p> <p>【数値目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：25年度比で3%程度に相当する額（消費税増分を除く）の削減（中期計画における目標は、最終年度において、25年度比で15%程度の削減） 業務経費（年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）：25年度比で1%程度に相当する額（消費税増分を除く）の削減（中期計画における目標は、最終年度において、25年度比で5%程度の削減） <p><計画></p> <p>①人員体制及び人件費</p> <p>機構の人件費について、社会保障・税一体改革の一環として実施される年金制度改革の施行事務、厚生年金基金制度改革による特例解散に伴う徴収業務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、基本計画策定時に</p>	<p><実績></p> <p>○機構の人員体制については、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）に基づき、システム改善による業務の効率化等により定員を削減する一方、基本計画策定時には想定されていなかった新たな取組及び年金記録問題への対応のため、必要な人員や体制を確保し、業務が円滑かつ適切に遂行されるよう取り組んでいます。</p> <p>また、平成26年人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、平成27年1月に厚生労働省からの要請を受けたことを踏まえ、基本給の改正等を行いました。</p>

は想定されていなかった新たな状況への的確な対応及び年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、不断の合理化・効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、効率的な予算執行を進める。

（改正内容）

<平成 26 年度>

実施項目	実施内容
基本給月額の上上げ	平均 0.3%
期末・勤勉手当の支給月数の上上げ	0.15 月
交通用具使用者の通勤手当の上上げ	100 円～7,100 円

<平成 27 年度以降>

実施項目	実施内容
役員報酬の引下げ	▲平均 2%
基本給水準の引下げ	▲平均 2%
地域調整手当の見直し	支給地域、支給割合の見直し
世代間給与配分の見直し	若年層の給与水準上上げ 50 歳台後半層の給与水準を最大 4%引下げ
50 歳台後半層の昇給抑制	能力評価に応じた昇給号俸数の抑制・昇給停止
単身赴任手当の見直し	基礎額 7,000 円上上げ 加算額 2,000 円～40,000 円上上げ

○一般管理費及び業務経費

<効率的な予算執行>

- ・効率的な執行を進めるため、昨年度と同様、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括調達、借り上げ施設の借料の引き下げや入札によるコストの削減といった取り組みを行いました。
- ・職員にコスト意識を持たせる取り組みとして、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構 LAN で共有し閲覧できる仕組みを構築するとともに、指示・依頼及び研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。
- ・一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約の実施、業務用車両の本部での一括調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（182.7 億円）を 34.6 億円（18.9%）下回りました。このうち、入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は、12.0 億円（予算比 6.6%減）です。
- ・業務経費（人件費を除く。）の執行額は、複数年契約の実施、業務用車両や事務処理機器の本部での一括

調達、借り上げ施設の契約更新時の借料の引き下げ等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（1,586.3億円）を139.9億円（8.8%）下回りました。このうち、事務センターの各種通知書の作成・発送業務経費や国民年金納付督促業務の外部委託経費等の入札等によって調達コストを低減したことにより効率化できた執行額は、61.6億円（予算比3.9%減）です。

<中期目標期間における削減目標>

・削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）においては、平成26年度において、25年度比で3%程度に相当する額（消費税増分を除く。）の削減を行い、また、業務経費（年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く）においては、平成26年度において、25年度比で1%程度に相当する額の削減を行い、それぞれ削減目標を達成しました。

（実績：予算額）

	25'	26'
・一般管理費	129.8億円	124.1億円
<30'までに15%削減>		(▲4.4%)
	25'	26'
・業務経費	967.5億円	953.5億円
<30'までに5%削減>		(▲1.4%)

※（）は25年度比の削減割合

※一般管理経費は「人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費」を除く。

※業務経費は「年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費」を除く。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）に基づき、システム改善による業務の効率化等により定員を削減し、効率化を図りました。

また、人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与改定を適切に実施しました。

○一般管理費及び業務経費については、前記のとおり、効率的な予算執行を行いました。また、中期目標期間における削減目標について、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成しました。

平成26年度計画

平成26年度計画に対する取組状況

II 業務運営の効率化に関する事項
3. 外部委託の推進

評価基準⑩

外部委託にあたっては、委託した業務の品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。

<計画>

業務の外部委託を推進するとともに、外部委託にあたっては、以下により委託した業務の品質の維持・向上を図る。

①委託業者の適切な選定

業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。

<実績>

○「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」に基づき、業務の外部委託を推進しました。

○業務を外部委託する契約方式については、基本的には一般入札（最低価格）で行いますが、業務の性格上、品質を確保する必要があるものは総合評価落札方式（※13）で、他の者で対応できない等、やむを得ない場合は随意契約方式としています。委託業者の選定にあたっては、外部委託実施要領等に定めた手順により委託業務を主管する各事業担当部等が作成した提案依頼書（委託業務仕様書）や、入札希望事業者が入札実施前までに提出する運用仕様書を各チェックリストに基づいて厳正に事前審査を行いました。

○平成26年度の外部委託業務の委託業務件数（※14）は105件で、契約件数（※15）は336件でした。

入札・契約方式	委託業務件数	契約件数	主な委託業務内容
一般入札（総合評価）	7	81	事務センター入力・共同処理（37） 市場化テスト事業（23）等
一般入札（最低価格）	73	176	各種通知書の作成・発送（128）等
随意契約方式	25	79	年金相談窓口等の運営（47）等
合計	105	336	

（ ）内数字は、契約件数

<用語解説>

<p>②委託業務の管理・監視 委託業者とサービス品質に関する合意（SLA）を締結するとともに、契約違反等の不適切な処理の防止の観点も踏まえ、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等によりの確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。</p> <p>また、業務の性格に応じ、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働くよう、求めるSLAを上回る委託業者と優先的に次期契約に向けた交渉を行う「SLAを活用した契約更新制度」等を積極的に活用する。</p>	<p>(※13)「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式。</p> <p>(※14)「委託業務件数」・・・委託する業務内容の件数。年金事務所・事務センター又は県・地域単位で委託する業務内容で整理した件数。</p> <p>(※15)「契約件数」・・・委託する業務の契約締結の件数。同一業務内容でも実際に委託事業者と契約を締結した件数</p> <p>○内部監査による事後チェック 調達から支払までの会計業務のうち主として調達プロセスについて、本部各部及び9ブロック本部に対し実施しました。</p> <p>○機構発足以来、サービス品質を確保するため、求めるべきサービス品質を標準仕様書に記載し、業務の外部委託の契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：SLA）を締結しております。</p> <p>平成26年度は、SLA精度を高めたSLAを活用し、委託先事業者の管理・監視を強化しました。さらに、外部委託契約の内容に応じ、日次、週次など定期的な委託先事業者からの報告や、個人情報に関する立入検査の実施などによりの確にモニタリングを行いました。</p> <p>○福島、和歌山及び大分事務センターにおける入力業務・共同処理委託の受託事業者において、契約に反し、受託事業者の従業員でない者が従事していたこと、また、委託作業員に対する賃金未払いが判明し、委託契約期間中に業務履行の継続が不能との申出により、平成27年3月31日付契約解除する事案が発生しました。</p> <p>当該事案の発生に伴い、届書等の処理業務を遅滞なく、円滑に実施していくため、業務にあっていた委託作業員のうち、引き続き勤務を希望される方を直接雇用することとし、早期に対応した結果、お客様に支障を来すような状況には至りませんでした。</p> <p>しかしながら、本事案については、業務の一部を再委託する場合は、機構の事前承認を得ることになっていましたが、事前に再委託する旨の申請はなく、受託事業者の業務実態の把握ができていませんでした。</p> <p>今後は、外部委託事業者を更なる的確に管理する必要があると考えており、同様な事案が発生することのないよう調達事務の見直しや外部委託事業者の契約の遵守・業務遂行状況等の管理及び検査等に注力していきます。</p> <p>○内部監査による事後チェック 事務センターにおける外部委託業務について、所管部署による管理状況、受託業者の業務実施状況を確認しました。</p>
---	---

③複数年契約の活用

効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。

○平成 26 年度は継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、年金電話相談業務や年金給付にかかる返納金債権の債務者調査業務など 179 件（外部委託契約件数の 336 件中 179 件：53%、前年度 308 件中 133 件：43%）について複数年契約を行いました。なお、数値化された「SLA の契約更新制度」（※16）を取り入れて、求める SLA を上回った委託業者とは優先交渉を行う仕組みを導入しました（21 契約中 9 委託事業者と平成 27 年度契約の優先交渉を行う予定）。

＜用語解説＞

（※16）「SLA の契約更新制度」・・・達成すべきサービス水準を超える等、更新条件を達成した委託業者に次期の優先交渉権を与え、随意契約の交渉及び契約を締結する制度。

○さらに、外部委託化を進めるため、年金事務所などが担っている既存の業務について見直しを行い、国民年金保険料の特別催告状の作成・発送業務や市区町村からの電話照会対応業務などについて、新たに外部委託化することとしました。

＜自己評価（要因分析含む）＞

評語： C

○平成 26 年度においても委託先事業者の選定は、委託先事業者選定の各審査チェックリストに基づき適切に選定しました。また、標準仕様書に基づき、委託先事業者とサービス品質に関する合意（SLA）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行いサービス品質の維持・向上に努めました。

○事務センターの入力業務・共同処理委託契約では、受託事業者 1 社において、契約上必要な手続きのないまま受託事業者の従業員でない者が従事していたこと、また、委託作業員に対する賃金未払及び委託契約期間中の業務履行の継続不能の申出により契約解除に至る事案が発生しました。

○SLA の数値化・定量化については継続して図り、平成 26 年度は精度を高めた SLA を活用した契約更新制度を初めて採用する等、事業の外部委託推進に努めるとともに、委託事業者の管理徹底を図りました。

平成26年度計画

平成26年度計画に対する取組状況

II 業務運営の効率化に関する事項
4. 契約の競争性・透明性の確保等

評価基準⑩

調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めるとともに、価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合を80%以上の水準とすること、調達計画額の10%以上を削減することを目指すこと等により、契約の競争性・透明性の確保・コスト削減及び調達手続きの適正化に努めたか。

【数値目標】

- ・契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合：80%以上
- ・調達額（実績）の調達計画額からの削減率：10%以上

<計画>

以下の取組により、契約の競争性・透明性の

<実績>

○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部職員を対象に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。
また、当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。

○契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた契約1,388件のうち、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）1,217件（不落随契となったもの62件を含む。）の占める割合は、87.7%でした。

	26年度実績
競争性のある契約件数	1,217件
その他の随意契約件数	171件
契約件数	1,388件
競争性のある契約の占める割合	87.7%

○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行い、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたほか、複数年契約の推進、リバースオークション（競り下げ方式）による調達の実施などにより、削減率は13.4%となりました。

	26年度実績
調達計画額	117,599百万円
削減額	15,764百万円
削減率	13.4%

確保、コスト削減及び調達手続きの適正化に努める。

①調達手続きの適正化

調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。

②契約の競争性・透明性の確保

調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。

③調達委員会による事前審査等

- ・調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。
- ・調達委員会等を定期的に開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

④複数年契約等合理的な契約形態の活用

複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。

○複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等において、平成26年度に新たに812件の複数年契約を締結しました。また、26年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は11,135百万円、削減率では13.3%となっています。

		26年度実績
全契約件数		5,263件
うち複数年契約件数		812件
割	合	15.4%

○調達結果に対する監査部監査及び契約監視委員会の指摘を踏まえ、以下の改善を行い、調達手続きの更なる適正化を図ることとしました。

- ・公正な取引の秩序を守るため、1者応札かつ極めて高い落札率となった場合は、落札者の決定をいったん保留し、必要な調査を行うこととしました。
- ・更なる透明性の確保のため、これまで非公表としていた予定価格・落札率についても、ホームページで公表することとしました。
- ・入札参加者の拡大による競争性の確保のため、従来の入札公告に加え、調達案件概要を要約した「入札公告一覧」をホームページに掲載しました。また、事業者からの事前希望登録により新規の調達情報をメール配信することとしました（メール配信については、平成27年6月現在停止中）。

○事務センターにおける入力業務・共同処理委託については、受託事業者の契約解除が発生したことを踏まえ、平成27年度以降、入札方式を除算式による総合評価落札方式から、技術点を重視した加算式に変更しました。なお、契約締結後においても、外部委託事業者の契約の遵守・業務遂行状況等、管理及び検査等に注力していきます。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成26年度においては前述のとおり、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は87.7%となり、80%を上回りました。

○また、年間調達計画額（117,599百万円）からの削減額は15,764百万円、削減率は13.4%となり、目標とした10%を上回りました。

○さらに、複数年契約を推進することにより契約件数の減少を図るとともに、リバースオークション（競

	り下げ方式) の本格実施や、SLA を活用した優良委託事業者との契約更新制度など、新たな取組を実施しました。
--	--

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>II 業務運営の効率化に関する事項 5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し</p> <p>評価基準⑩ 現行の社会保険オンラインシステムにおいて、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組むとともに、制度改正等に伴い必要となるシステム開発に、適切かつ確実に取り組んだか。また、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年厚生労働省）の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組んだか。</p> <p><計画> 社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発及び社会保険オンラインシステムの計画的な見直しのため、以下の取組を行う。</p> <p>①現行システムの適切かつ確実な運用 社会保険オンラインシステムにおける大規模かつ大量の処理を適切かつ確実に行うため、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。</p> <p>②現行システムの制度改正等への対応 制度改正等に伴い必要となるシステム開発</p>	<p><実績></p> <p>○現行システムの適切かつ確実な運用のため、年金給付システム、記録管理システムの運用手順やチェック体制の適時点検を実施しました。また適時点検結果及び運用管理業者からの改善提案等を基として、システム事故及びシステム障害の極小化を図るために、システム変更に伴う障害時の回復手順の見直し等を行いました。併せて、システム運用担当職員を対象として研修を実施し、見直し箇所を含めた運用手順の内容確認、周知徹底を図りました。</p> <p>○現行システムの制度改正等への対応として、「年金機能強化法」、「社会保障・税に関わる番号制度」及び「被用者年金一元化法」などの各法律事項の施行に向けた必要なシステム開発に着実に取り組みました。</p>

に、適切かつ確実に取り組む。

③現行システムの業務改善への対応
システム再構築工程表に基づく各種システム開発について、適切かつ確実に取り組む。

④社会保険オンラインシステムの見直し
年金制度改正の検討を踏まえつつ、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年厚生労働省）」の基本的な理念に沿って、業務の標準化を図りつつ、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。

○現行システムの業務改善への対応として、システム再構築工程表に基づいて「ねんきんネット」等の機能改善のシステム開発を実施し、業務の効率化等を図りました。

○社会保険オンラインシステムの見直しについては、平成26年6月に改定された「公的年金業務の業務・システム最適化計画」において、記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化等に当たって、制度共通の事務処理機能をフェーズ1（平成29年1月から順次稼働予定）、適用・徴収等の業務機能をフェーズ2（平成33年1月稼働予定）として、平成26年度から段階的にシステム開発等を進めることとしており、併せて社会保障・税に関わる番号制度の取組を踏まえつつ、その基本的な理念に沿って厚生労働省と調整を進めてきました。

その具体的な取組として、平成26年8月に「統計・業務分析システム」、平成26年10月に「経過管理・電子決裁、個人番号管理（1次）、基盤システム」について、システム開発に着手しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○システム変更に伴う障害時の回復手順の見直し等を行うことで、システム事故及びシステム障害の極小化を図りました。

社会保険オンラインシステムの見直しに関しては、「公的年金業務の業務・システム最適化計画」に沿ってシステム開発に着手し、今後の進め方についても、厚生労働省と調整を進めてきました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保 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有効性確保</p> <p><u>評価基準</u>⑩ 「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図り、業務における適切な指示と周知徹底、履行確認、現場実態の把握に基づく不断の見直しを行うための取組として、</p> <p>①コンプライアンス意識調査や各種研修の実施、 ②業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防ぐためのリスクアセスメント調査の継続的な実施、 ③災害時を想定した災害対応要領の見直し、緊急時対応マニュアルの充実、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備等の検討、 ④より効果的・効率的な監査の実施と内部監査後の改善状況についての継続的フォロー等を行ったか。</p> <p><計画> コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 内部統制システムの構築に関する事項 「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、効率的かつ公正・</p>	<p><実績></p> <p>○今般、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生し、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織の上層部に情報が集約されず、定めたルールが組織内に正確・迅速に伝わらない ・組織としての一体感が不足していた

透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。

- ・監督者である厚生労働大臣・厚生労働省と問題共有をする意識、国から厳正な業務執行を請け負っているとの自覚が不足していた
- ・重層的な情報共有のルールがなかった等、機構の構造的な問題がその要因として指摘されました。

○今後、理事長をトップとする「日本年金機構再生本部（仮称）」を設け、ゼロベースからのガバナンス・組織風土改革に取り組んでいく予定ですが、具体的には、

- ・情報（特に悪い知らせ）が組織の上層部に効率よく集約され、それに基づき、ルールを踏まえて組織の意思決定が行われ、決定事項は過不足なく、正確かつ迅速に組織の隅々に至るまで伝わり、職員全員が心を一つにして着実に実行される組織として、機構を再構築することを主眼とし、厚生労働省の監督の下で、責任ある年金事業を確実に執行する、風通しの良い組織に生まれ変わることを目指し、

- ・リスクに対応できなかったガバナンスの脆弱性、ルール不在の緊急事態に際しての幹部の適切な判断
- ・職員提案制度の活用などにより、現場の実態を踏まえたルール設定とそのルールの遵守を徹底する仕組みをはじめとした組織の一体化の問題
- ・人事評価制度の抜本的見直し
- ・年金事務所等の地域の各拠点と本部との一体感を高めるための人事管理の一元化などを検討していきたいと考えています。

○厚生労働省との情報共有については、案件の内容や重要性に応じてどのレベルで連絡し、相談するかに関するルールが明確ではありませんでした。そのため、この度の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」の一部情報が担当者レベルに止まっていたということを反省し、今後は、担当者レベルのみならず、理事長、副理事長、理事、部長も含めたそれぞれのレベルでの日常的な報告・連絡・相談ルール（各レベルで報告等を行う事項の明確化を含む。）を厚生労働省とともに構築し、順守していきます。

○平成26年度の実績としては計画上の（2）～（6）の取組に加えて理事会で方針決定の上、下記の取組を行いました。

①業務報告書の導入

- ・業務管理の徹底、コミュニケーションの活性化等を目的とした業務報告書を平成27年4月から全拠点で導入（本格実施）することとし、平成26年11月下旬から1月末までの間、22拠点で試行実施し、当該22拠点に対して意見照会を行った上で平成27年3月に本格実施に関する指示・依頼を発出しました。

②届書への押印を制度化

- ・業務処理に携わった職員の責任の所在を明確にするため、原則、届書1枚ごとに担当者、チェック

<p>(2)コンプライアンス確保とリスク管理の取組</p> <p>①職員の意識改革等</p> <p>コンプライアンス確保やリスク管理のため、コンプライアンス自己チェック、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、各種研修内容を充実させていくことで、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を継続的かつ徹底的に取り組む。</p> <p>また、コンプライアンス問題事案が発生した場合には、発生原因を検証・分析するとともに、必要な対応を速やかに行い、同様事案の発生防止に取り組む。</p>	<p>者及び決裁者は押印することを制度化しました。〔事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生状況〕はP40に記載)</p> <p>③覆面調査の実施方法の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの「接遇・マナー」調査に加え、「制度説明や事務取扱い」が適正に実施されているか、組織全体のレベルアップを図るため調査項目を追加するなどの見直しを行いました。 <p>④情報システムに関する連絡票の運用手順見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「情報システムに関する連絡票運用要領」を策定し、情報システムに関する依頼（調査依頼、作業依頼、システム改修依頼 等）を行う場合の手順その他必要な事項を定めました。（平成26年12月15日施行） <p>○研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取組を継続的に進めました。 ・法務・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を計画的に実施し、コンプライアンスに対し、職員一人ひとりが「自ら考え行動する」意識を高めるために、講義形式に加えディスカッション形式を導入しました。 <p>【参考】平成26年度に実施した主な研修 《各種集合研修》</p> <ol style="list-style-type: none"> ①人事企画室主催の研修（「リスク・コンプライアンス」について講義） <ul style="list-style-type: none"> ・新任所長研修、管理者研修、人材育成推進者研修、新入構員研修 ②各ブロック単位で開催する所長会議等を活用した管理職研修 <ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所長事務センター長会議の研修テーマ「コンプライアンスとリスク管理の徹底」 ・副所長副事務センター長会議の研修テーマ「ハラスメントのない職場にするために」 ③本部管理職研修（グループ長以上の役職員） <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ「パワーハラスメントと管理職としての心得」 ④ブロック本部より要請を受けた拠点におけるハラスメント相談員を対象とした研修 <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ「ハラスメント相談の受け方」 ⑤職場内研修を支援する研修 <p>法務・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を実施。実施拠点118拠点、受講人数のべ5,508名、アンケート回答者数4,484名（寄せられた</p>
---	---

回答のうち「コンプライアンスに対する理解が深まった、今後の業務に役立つ」等肯定的回答が 96.2%)。

《LAN システム等を活用した研修》

- ①全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を毎月配信
- ②全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事（リスク・コンプライアンス講座）を毎月掲載
- ③各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報発信（リスコン通信）を原則として隔月ごとに配信

《職場内研修》

・各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料を LAN 掲示板に掲載。これらを利用して、各拠点において研修を実施。

・「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」におけるガバナンスの脆弱さの問題を踏まえ、法務・コンプライアンス部職員が重大なコンプライアンス事案等を発生させた拠点に赴き、事案の再発防止が実践されているかどうかチェックした上で、職場の状況を踏まえた研修を実施していきます。

○コンプライアンス意識調査

・役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、研修等今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、昨年に引き続き 10 月に全役職員を対象に実施しました。

・調査結果として、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が 98.8%（前年度 97.8%）、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が 95.1%（前年度 94.3%）である一方で、職場環境について、およそ 4.9%（前年度 5.3%）の職員が、コンプライアンス違反の疑いに気づいた場合、上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが判明しました。これらの調査結果及び「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」において、機構内部の情報を外部に流している者があると指摘されたことを踏まえ、今後の研修内容の充実を図るとともに、業務報告書の実施等風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。

○コンプライアンス自己チェック

・職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すことを目的とし、効果的かつ効率的に実施するために「個人情報保護セルフチェック」及び「情報セキュリティ自己点検」と合同で実施しました。拠点長が職員の点検結果を確認することで問題点を把握し、改善させる契機としていますが、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」において、情報セキュリティ管理のルールが必ずしも守られていないことや、機構内部の情報を外部に流している者があると指摘されたことを踏まえ、自己点検の実施が形骸化しないよう、取り組んでいきます。

○業務用パソコン起動時のデスクトップ上へ「メッセージ」が表示されるしくみをつくりました。職員一人ひとりがこの「メッセージ」を日々目にする事ができる当該機能を活用し、コンプライアンス意識が高まるようなメッセージを発信していきます。

○法令等違反通報窓口への通報、年金事務所等からの報告、事件・事故・事務処理誤り等関係部署からの情報伝達により把握した情報の中から、コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。平成26年度中にコンプライアンス問題事案として調査を実施した件数は前年度からの繰り越しを含め218件（前年度277件）であり、このうち、26年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは74件（前年度130件）です。また、このうちの31件（前年度38件）は制裁処分を行い、43件（前年度92件）は文書による指導などを行いました。

【参考】調査対象の218（74）件の内訳

- ・不適正事務処理等 75（24）件
- ・ハラスメント等 54（10）件
- ・人事・労務関係 27（13）件
- ・個人情報漏えい・業務目的外閲覧 30（14）件
- ・交通事故・交通法規違反 15（7）件
- ・その他 17（6）件

（ ）内はそのうち26年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数

○これらのコンプライアンス問題事案について、制裁処分を行った場合、減給以上は即時、戒告は半期毎にプレスリリースするとともに、発生原因等を示した制裁事案一覧表を半期毎に本部、年金事務所、事務センターの全拠点に対して発信しました。また、必要に応じて関係部署と連携して再発を防ぐための検討や措置を行い、リスク通信や研修資料に反映し、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止の取組を進めました。

○平成26年10月に、業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止と発生した場合の影響を最小限に抑えるための対応策を構築すること、並びにリスクアセスメント調査を契機に改めてリスクの所在を認識し、事務処理誤りの防止等に取り組むことを目的として、本部、年金事務所・事務センターの全拠点においてリスクアセスメント調査を実施しました。

- ・事務リスクについては、各制度の（厚生年金保険・国民年金・年金給付）届書等の業務について、相談・説明及び受付から審査・決裁までの処理過程、それらにかかる進捗管理など業務プロセスにおけるリスクの発生頻度について調査を実施しました。拠点から報告された主なリスクについては、「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」による再発防止策の策定に活用していくこととしています。

②リスクアセスメント調査

業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。

また、ヒヤリ・ハット事例集を作成し各拠点への配付を予定しています。

- ・システムリスクについては、リスクの洗い出しを実施し、各リスクに対する対応策の有効性、影響度及び発生頻度による評価、課題等について整理、共有し、リスク低減を図りました。特に、他社にて発生した情報漏えい事案を受けて、内部不正による情報漏えいリスクへの対応策について検討したところです。

これらの調査結果に基づき、前回調査時からのリスクの低減効果・評価・分析・主要リスクに対する対応策を検討し、平成27年1月のリスク管理委員会へ報告しました。事務リスクの調査結果は、各拠点に対し平成27年4月に情報提供を行いました。

なお、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」の発生を踏まえると、外部からの攻撃に対するリスク認識が必ずしも十分ではなかったものと考えています。また、外部からの攻撃について、平成27年2月に脆弱性診断を実施したところですが、今回のような事態を十分に想定したものではありませんでした。今後は、情報セキュリティに関する業務を一元的に管理、実施するための体制整備を進め、ISO27005等を踏まえたリスクアセスメント調査を実施し、対応策検討の強化を図ります。

③防災対策

地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領を見直し、緊急時対応マニュアルを充実させる。また、防災訓練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。

- 地震等の災害時を想定した防災対策として、災害対応要領における要員の参集及び緊急連絡先の整備等、連絡体制の見直しを実施しました。あわせて、安否確認システムへの登録対象を課長職以上に拡充し、緊急時対応マニュアルの充実を図りました。また、全拠点で個別に防災研修や防災訓練を実施しました。避難訓練等の実地訓練も99%（前年比+2%）の拠点で実施し、事業継続に向けた対応力を高めています。

- 機構における社会保険オンラインシステムのバックアップ体制につきましては、現在、システムの復元に必要なデータを電子媒体にバックアップし、遠隔地保管を行っています。また、災害等により本部での業務継続が困難になった場合も年金の支払いを確実に実施するため、遠隔地において年金の暫定支払を行える体制と手順等の整備を重ね、各種訓練も継続して実施しました。なお、本格的なバックアップセンタの設置等については、政府全体のシステムインフラ整備の動向を踏まえつつ、引き続き検討します。

- ①平成26年5月、6月、9月：近畿ブロック本部における支払決議書資料作成訓練を実施
- ②平成26年9月：外部機関との緊急連絡体制を整備
- ③平成26年10月：被災時における暫定支払環境での年金支払訓練を実施（第2回）
- ④平成26年7月及び平成27年2月：近畿ブロック本部における年金の支払データ作成訓練を実施

(3) 適正な監査の実施

内部監査については、前年度までの監査結果

- 平成27年度監査部東西2拠点統合に向けて、9ブロック別監査グループを7ブロック監査グループへ統合し、機構全体の内部統制の適切性及び有効性の確認をしつつ、より効率的な監査体制を確立しました。

を踏まえ、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する、より効果的かつ効率的な監査を実施することにより、事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握するとともに、引き続き、機構全体の内部統制の適切性及び有効性の確認をしつつ、効率的な監査体制の確立に努める。

内部監査において発見された改善の必要がある事項については、その改善状況を継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して具体的な改善策を提言していく。

1. 年金事務所及び事務センターに対する内部監査

・事前予告の一般監査

業務全般の管理状況の確認等を目的とし、平成26年4月から10月にかけて79年金事務所、16事務センターに二回目監査を実施しました。この監査を通じて、受付進捗管理システムへの未登録、または登録内容の未更新等、内部監査要領における中位の検出事項に該当するものを1,152件検出しました。なお、平成23及び24年度までの237年金事務所、39事務センターに対する初回監査においては、中位の検出事項が7,149件であり、検出件数としては減少傾向にあります。また、3月末において改善未完了の35件について、引き続きフォローアップを継続しています。

・無予告の一般監査

現金管理、届書等の進捗管理の確認等を目的とし、平成26年4月から平成26年10月にかけて100年金事務所、20事務センターに対し実施しました。この監査を通じて、211件の不備事項を検出しました。なお、不備事項については全項目のフォローアップを完了しました。今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生したことを受けて、今後は、共有ファイルサーバの点検状況の確認等の監査を実施します。

2. 特別監査の実施

・事務処理誤り等に関する緊急再発防止策に係る無予告特別監査

平成26年11月から平成27年3月にかけて、事務処理誤り等に関する緊急再発防止策の取組状況の有効性を確認することを目的とし、全拠点に対して特別監査を実施しました。この監査を通じて、1,509件の不備事項を検出しました。また、平成27年3月末において改善未完了の237件について、引き続きフォローアップを継続しています。なお、毎月、理事長等への監査報告会の開催等により、関連部署への監査結果、問題点の情報共有を図るとともに、改善提言を行いました。

・内部通報及び過去の監査結果に対する特別監査

内部通報及び監査結果の不備事項に対しては、コンプライアンスの観点から特に迅速な初動対応を実施しました。

3. 本部及びブロック本部に対する内部監査

本部各部・各業務に内在するリスクを検討の上、よりリスクの高いと考えられる部及び業務から内部監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。

・全国一括業務部門監査（フォローアップ）

事務処理要領（マニュアル）が整備されていない部室について、要領の作成状況を確認しました。

<p>(4) 組織風土改革の推進</p> <p>「人を大切に、組織を大切に作る風土づくり」の実現のため、日本年金機構に対する誇り、愛着を育み、風通しのよい職場づくりを進めるため、以下の項目について検討を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人が育つ、人を育てる職場づくり ・働きやすく、ミスが起こらない職場づくり ・風通しのよい職場づくり <p>また、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革を実践する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの活性化 ・ほめる文化・感謝する風土の醸成 ・人を育てる文化・風土の形成 ・組織力やチーム力の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム監査 個人情報保護、情報セキュリティの観点から受付進捗管理システムやスタンドアロン PC の管理状況を中心に確認したところですが、情報セキュリティに関するルールが守られているかどうかという観点からの監査は十分ではありませんでした。今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生したことを受けて、標的型メール攻撃の対応を含めシステム監査のあり方を見直します。 ・労務管理監査（フォローアップ） 適正な時間外勤務、職員給与の債権回収などについて、改善対応を確認しました。 ・会計業務監査 調達から支払までの会計業務について、本部各部及び9ブロック本部に対し実施しました。 ・事務センターにおける外部委託業務監査 事務センターにおける外部委託業務について、所管部署による管理状況、受託事業者の運営状況を確認しました。 <p>○組織風土改革の取組については、理事長直轄のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」（以下「PT」という。）を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替え、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開しています。</p> <p>○OPT では、取組の4つの柱として①コミュニケーションの活性化、②ほめる文化・感謝する風土の醸成、③人を育てる文化・風土の形成、④組織力やチーム力の向上、を掲げ、各種の取組を展開しています。</p> <p>○平成25年11月から平成26年9月の間に活動した第4期PTについては、活動するにあたって①これまでの取組をどのように普及、浸透させていくか、②本部と拠点間の連携や、ブロック本部間の連携をどのように図るか、を基本方針として取組を行いました。</p> <p>具体的な活動内容は、PTとブロック本部との意見交換会などの交流事業、本部職員が年金事務所の窓口を体験するなどの体験事業、拠点での好事例を紹介するなどの普及・浸透事業を行いました。交流事業及び体験事業は、お互いの業務内容が理解できた、他拠点の好取組事例等の情報共有ができたなど、相互理解の促進に繋がっており、一定の成果を挙げています。</p> <p>○平成26年度下期には、これまでの4期にわたるPT活動を整理するとともに、今後のPT活動に繋げるための検討を行いました。これまでの活動における主な成果として、従来の組織になかった発想で提案等を行い、規程や制度に取り込んで定着させたものがあることや、活動に携わった者にとって人脈形成や人材育成に繋がっていることが挙げられました。一方、課題としては、拠点や人によって組織風土改革に対する温度差があることなどが挙げられています。平成27年1月に実施した「職員意識調査」では、「本部と各拠点の風通しはどうか」という問いに対し、「良い」「まあ良い」と回答した職員は、59.9%（平成26年1月実施調査では60.8%）となっております。風通しの良い組織づくりに向けて、組織全体</p>
--	--

への活動の広がり、共有を一層進めていく必要があると考えます。

○今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」については、以下のような事案発生
の構造的な要因があると考えており、今後、理事長をトップとする「日本年金機構再生本部（仮称）」を
設け、ゼロベースからのガバナンス・組織風土改革に取り組むとともに、規程等の事前調整のルール化、
事務処理誤りの報告のルール化等、機構の業務執行のあり方を見直し、厚生労働省との情報共有を図っ
てまいります。

- ・組織の上層部に情報が集約されず、定めたルールが組織内に正確・迅速に伝わらない。
- ・組織としての一体感が不足していた。
- ・監督者である厚生労働大臣・厚生労働省と問題共有をする意識、国から厳正な業務執行を請け負って
いるとの自覚が不足していた。
- ・重層的な情報共有のルールがなかった。

○機構 LAN 内の職員が共有すべき電子データの保管場所である共有フォルダについては、平成 22 年 9 月以
降、順次、運用ルールを定めてきました。具体的には、個人情報等重要情報は保管しないことを原則と
した上で、業務上必要な場合は、パスワードの設定やアクセス制限などのセキュリティ措置を講ずること
としました。また平成 25 年度以降、本部各部署および各拠点に、年 2 回共有フォルダの整理状況につ
いての報告を求めました。これらの運用ルールは、平成 27 年 3 月に改めて「日本年金機構共有フォルダ
運用要領」として要領化しました。しかしながら、今回の「日本年金機構における不正アクセスによる
情報流出事案」を踏まえると、インターネット接続環境下にある共有フォルダに個人情報を置くという
リスクへの認識が甘かったことや、運用ルールが本当に実行されているかなどの点検・確認が十分行わ
れていなかったことは反省しなければならないと考えます。今後、個人情報を絶対に守るという意識の
下、個人情報等重要情報については、インターネット接続環境から完全に遮断した上で、共有フォルダ
の管理業務を情報セキュリティ管理担当部署に移行し、ルールの遵守状況などの確認を徹底する方針で
す。

○現状、法人文書は一部廃棄可能文書を除き全て廃棄せず保管しておりますが、廃棄可能文書の拡大を見
据え、法人文書保存年限等の見直し案を作成し、当該案に対する意見照会を実施しました。

○法人文書の電子データ化につきましては、システム刷新検討の場で他の行政機関等の先行事例も踏まえ
つつ、実施に向けての課題等を整理しました。

○行政文書の移管につきましては、各拠点で作成した行政文書目録を取りまとめた上で、平成 26 年 6 月に
厚生労働省年金局に登録しました。

○社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル管理簿への登録については、その推進のため、まず保存年限

(5) 文書の適正管理

文書の適正管理のため下記の対応を行う。

①文書保存期間の見直し

お客様からの申請書類等で重要な文書として
指定したものは永年保存とし、永年保存以外
の文書についても現行の保存期間が適正であ
るか見直しを行う。

②効率的な文書保管のための電子データ化

保存文書の効率的活用に向け、文書の電子デ
ータ化のために必要な文書管理規程の見直し
を行い、適正に管理・保管する。

③行政文書の移管等

平成 25 年度の既存文書の整理の中で移管
の準備を行った行政文書を厚生労働省へ移管
を行うため、行政文書目録の整備を行い、厚生
労働省へ登録する。

④社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル 管理簿への登録

社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管
以外の法人文書について法人文書ファイル管
理簿への登録に向け必要な整理を行う。

(6) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応

二次元バーコードを活用した郵便物の送付・返送状況を管理するシステム開発について、今後の導入に向け、費用対効果を含めた検討を進める。

また、社会保障・税番号制度の導入に合わせて、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民票上の住所を取得する仕組み等の構築に向けた検討を行う。

等の見直し案を作成し、当該案に対する意見照会を実施しました。

○社会保険オンラインシステムの改修を行い、平成26年10月から、機構本部から発送する郵便物への二次元バーコードの印刷を順次開始しました。

○郵便物の送付・返送状況を管理するシステム導入に向けて、費用対効果を含めた検討を行い、基本計画書に基づき、システム開発業者の調達に向けた作業を行いました。

○社会保障・税番号制度の導入に合わせて、直近の住民票上の住所を把握・管理し、業務で活用できるようにするため、住民基本台帳ネットワークシステムから被保険者資格取得届処理時や定期的に住民票上の住所を取得できるように、地方公共団体情報システム機構と調整を行いました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： C

○今般、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生し、機構の構造的な問題がその要因として指摘されました。今後、理事長をトップとする「日本年金機構再生本部（仮称）」を設け、ゼロベースからのガバナンス・組織風土改革に取り組んでいきます。

○厚生労働省との情報共有に関してはルールが明確ではなく不十分でした。今後は担当者レベルのみならず、理事長、副理事長、理事、部長も含めたそれぞれのレベルでの日常的な報告・連絡・相談ルールを厚生労働省とともに構築し、順守していきます。

○役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェック、リスクアセスメント調査などの取組を行いました。未だ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識を十分に浸透・定着させる取組が更に必要です。

○これまでの各種取組により、職員の意識には一定の高まりがみられつつありますが、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」において、機構内部の情報を外部に流している者があると指摘された問題も踏まえ、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革への取組を着実に実行し、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていくこととしています。

○「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を踏まえると、インターネット接続環境下

	にある共有フォルダに個人情報を置くというリスクへの認識が甘かったことや、運用ルールが本当に実行されているかなどの点検・確認が十分行われていませんでした。
--	--

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保 保その他業務運営に関する重要事項 2. 人事及び人材の育成</p> <p>評価基準① 人事方針に基づき、組織の一体化を図る観点から全国異動の促進を図るとともに、能力・実績本位の人事配置を行ったか。また、事業実績をより反映した実績評価を実施できるような人事評価制度の評価項目等の見直し、集合研修・職場内研修・通信研修を効果的に組み合わせた研修の実施、健全な労使関係の維持等に努めたか。</p> <p><計画> ①戦略的な人事政策 ア 基幹業務の着実な実施及び次期制度改正を見据え、体制確保に向けた適材適所の人事を行う。 イ 若手職員については、様々な業務経験を通じ人材育成を図るとともに、中堅職員については、それまでの業務経験を踏まえ、その適性に応じた人事配置を行うことにより業務の専門性を確保する。</p>	<p><実績></p> <p>○日本年金機構においては、旧社会保険庁の組織を分断させ、組織ガバナンスの欠如の原因と指摘されたいわゆる「三層構造問題」を一掃するため、本部で一括採用を行うとともに、地方の幹部人事も本部で行うほか、本部・地方組織間で全国異動を行い、管理業務と現場業務の経験を通じて幹部を養成することを基本的なキャリアパターンとして確立し、これを人事制度上のルールとしてきました。特に年金事務所長や管理職員は優秀な若手、中堅からも選抜するなど、能力実績本位の人事評価を行ってきました。また、優秀な職員の安定的確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用や無期転換を進めてきました。しかしながら、今回の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえると、組織の上層部に情報が集約されず、定めたルールが組織内に正確・迅速に伝わらないといったように、組織としての一体感が不足しているという従来からの問題点が解消されていませんでした。このため、旧社会保険庁から指摘されてきた体質から完全脱却し、お客様のために働く人を評価する信賞必罰、適材適所の人事制度が必要と考えます。</p> <p>○今回の不正アクセスによる情報流出事案に関する調査結果報告を踏まえ、人事評価制度の抜本的な見直しや、年金事務所等の地域の各拠点と本部との一体感を高めるため、本部と現場間の人事異動の促進や、人事の一元化をさらに進めます。また、標的型メール攻撃に対する訓練や外部講師による情報セキュリティ研修（最新動向や注意点、高度な情報セキュリティ維持が必要な組織の職員としての責任や役割など）の実施など、職員研修のさらなる充実強化を行います。</p> <p>○定期人事異動 基幹業務の着実な実施及び次期制度改正を見据え、体制確保に向けた適材適所の人事配置を行うため、以下の点を踏まえ平成26年10月に定期人事異動を実施しました。 ・国民年金保険料の収納対策及び厚生年金保険等の適用促進に向けた取組を強化するため、事務センター突合記録審査グループ及び年金事務所年金記録課を廃止し、その人員を基幹業務へシフト。 ・業務・システム刷新にかかる業務の体制強化を図るため、社内公募等による優秀な職員を確保。 ・一体的な組織作りを行う観点からブロック外異動も含めた全国異動を促進。</p> <p>(異動の全体像)</p>

ウ 能力・実績本位の人事配置を行うため、引き続き幹部登用試験を実施する。また、スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を進める。

エ 業務運営の体制確保及び組織の活性化を図るため、広報活動及び面接審査をより充実することにより、引き続き優秀な人材を採用する。

区 分	異動者（全体に占める割合）	
	平成 26 年 10 月	（参考：平成 25 年 10 月）
管理職	509 人（18.6%）	336 人（12.0%）
一般職	2,011 人（24.4%）	1,540 人（18.5%）
合 計	2,520 人（22.9%）	1,876 人（16.9%）

※上記以外の人事異動については、定年退職等に伴う欠員補充を中心とした異動であるため、集計には含まれていない。

（全国異動の状況）

区 分	全国異動の経験者（経験者率）	
	平成 26 年 10 月	（参考：平成 25 年 10 月）
全国異動	6,662 人（60.7%）	5,899 人（53.2%）
ブロック間（本部含む）異動	2,740 人（24.9%）	2,102 人（19.0%）

※平成 27 年 4 月時点における全国異動の経験者数は 7,328 人（65.7%）、ブロック間（本部を含む）異動の経験者数は 3,157 人（28.3%）と拡大している。

【別表 2 1：日本年金機構の全国異動状況（平成 26 年 10 月）】

○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験

年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、合格者を登用候補者として名簿に登載し順次登用を行いました。

（登用試験実施状況）

区 分	応募者	名簿搭載者
所 長	179 人（311 人）	64 人（90 人）
管理職	232 人（253 人）	180 人（207 人）

※（）内は平成 25 年度実績。

（年金事務所長への登用時年齢）

区 分	41～45 歳	46～50 歳	51 歳以上	合 計
平成 26 年度	2 人（2.9%）	25 人（35.7%）	43 人（61.4%）	70 人

試験導入前	8人(5.0%)	28人(17.5%)	124人(77.5%)	160人
-------	----------	------------	-------------	------

(管理職への登用時年齢)

区分	36~40歳	41~45歳	46~50歳	51歳以上	合計
平成26年度	16人 (10.4%)	98人 (63.6%)	35人 (22.7%)	5人 (3.3%)	154人
試験導入前	8人 (1.9%)	249人 (58.2%)	137人 (32.0%)	34人 (7.9%)	428人

○女性職員の管理職登用

機構におけるあらゆる場面での参画拡大の観点から、平成27年度末までに管理職に占める女性の割合13%の達成を目指し、女性職員の管理職登用を積極的に推進しました(子育て等に対しては、転居を伴う異動に関し配慮を行っています)。

(管理職の登用状況)

区分		管理職に登用した者	転居を伴う異動に関し配慮した者	
平成26年度		150人(100.0%)	37人(24.7%)	
	内訳	男	136人(90.7%)	
		女	14人(9.3%)	6人(42.9%)
(参考:平成25年度)		156人(100.0%)	45人(28.9%)	
	内訳	男	147人(94.2%)	40人(27.2%)
		女	9人(5.8%)	5人(55.6%)

○正規職員への登用

有期雇用職員のモラルの維持・向上及びスキルのある優秀な職員を確保するため、有期雇用職員から正規職員への登用を平成27年1月に実施しました。

(正規職員への登用状況)

応募者	登用者
1,762人(1,767人)	165人(274人)

※ ()内は平成25年度実績。

○有期雇用職員の無期雇用への転換

有期雇用職員がこれまでに培ってきた業務の経験を活かし機構全体の業務体制の維持を図るため、改正労働契約法の趣旨を踏まえ、有期雇用職員の無期雇用への転換を実施しました。

(無期転換の実施状況)

応募者	合格者
3,993人	2,498人

※平成27年1月に197人、平成27年4月に1,855人の有期雇用職員について、無期雇用への転換を行っている。

○正規職員の新規採用

退職者の欠員補充のため、平成26年4月に新卒者263人を採用しました。(平成27年4月は新卒者260人を採用)

○有期雇用職員の採用

基幹業務等への対応に必要な体制を確保するため、欠員状況を踏まえ随時採用しました。
(採用状況)

区分	採用人数	備考
特定業務契約職員	4,074人	本部、ブロック本部毎に随時採用
アシスタント契約職員	233人	本部、ブロック本部、事務センター 年金事務所毎に随時採用
合計	4,307人	

○組織の一体化を高めるためにこうした能力・実績本位の人事配置を進めてきましたが、一方では、組織の上層部に情報が集約されず、責任の所在が明らかになっていないなど、組織の一体感が不足していることから、ガバナンスの強化への取組などの人事の一元化に向けた対応が必要であると考えています。

②人事評価制度の定着促進

人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施するとともに、被評価者に対しても若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して制度の理解と定着促進を図る。また、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映した実績評価を実施できるよう評価項目等の見直しを行う。

○評価者に対する研修

人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、評価スキルの向上を図るため、人事評価の目的の再確認、評価内容の変更点、目標設定や面談の実施方法等を内容とした評価者研修を実施しました。

- ・本部のグループ長及びブロック本部・年金事務所・事務センターの課長等の拠点代表に対して、一次評価者研修を実施。
- ・年金事務所・事務センターにおいては一次評価者研修に参加した拠点代表による伝達研修を実施。
- ・新任管理職247人に対して人事評価研修を実施。

○被評価者に対する研修

人事評価制度の理解と定着を図るため、階層別研修を利用した被評価者研修を実施しました。

- ・新入構員研修(263人受講)

<p>③人材の育成</p> <p>「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修、職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせ、ブロック本部と連携・協力し、体系的に実施する。また、内部資格の取得を促進する等、自己研鑽を重視する。</p> <p>特に、重点的に実施する事項は次のとおり。</p> <p>ア 管理職としての意識付け、マネジメント能力の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・若手職員研修 (161人受講) ・中堅職員研修 (314人受講) ・正規職員登用者研修 (163人受講) <p>○事業実績評価の実施</p> <p>年金事務所及び事務センターの事業実績をより反映した実績評価ができるよう、事業実績に係る評価項目と評価指標の見直しを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所の重点項目を「国民年金収納対策」とし、機構の重点事項に応じた評価内容としました。 ・年金事務所及び事務センターの管理職の事業実績評価のウエイトを拡大し、より事業実績を反映した評価ができるようにしました。 ・事務処理誤りに係る評価基準を明確にするとともに、事象を発生させた部署における責任を明確にし、管理職の評価点からの減点評価としました。 ・下期より重点項目に「事務処理誤り等の再発防止」を追加し、早急に根絶する取組が必要な「事務処理遅延」、「書類の紛失」、「誤送付・誤送信・誤交付」の発生件数等での減点評価としました。 <p>○なお、誰もが納得できる人事評価制度にするため、能力や意欲が乏しい者に対する対応も含め人事評価制度の抜本的な見直しを進めていきます。</p> <p>○業務別及び事務処理誤り防止などの集合研修を実施するとともに、職場内研修では集合研修を受講した職員が講師となって各拠点で伝達研修を行うなど、集合研修、職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせた研修の実施を図りました。</p> <p>なお、情報セキュリティ研修については、毎年、全職員を対象に実施していましたが、今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を踏まえ、今後は、標的型メール攻撃等に対する訓練（模擬メールテストなど）や全拠点の情報セキュリティ責任者に対して外部講師による情報セキュリティ研修（最新動向や注意点等）を実施する等、さらなる充実を図ります。</p> <p>【別表22：（参考）研修体系】</p> <p>○管理職としての意識付け、マネジメント能力の向上</p> <p>新たに所長となる職員を対象として、配属前に拠点長としての自覚の醸成や業務及び職員のマネジメントなどについて「新任所長研修」を実施しました（2回63名受講）。</p> <p>拠点の副所長、副事務センター長を対象とし、OJTの進め方や注意点など部下の育成方法等を中心とした「管理職マネジメント研修」を実施しました（全ブロック本部で実施、370名受講）。</p> <p>また、管理職を補佐する立場にある職員（以下、「管理職補佐」という）に対する研修については、先ず研修講師を養成するための「管理職補佐講師養成研修」を新たに実施（43名受講）し、講師の養成を図りました。受講した者は講師として拠点の管理職補佐に対して研修を実施し、管理職への意識付けを行</p>
---	---

イ 業務別研修における目標明確化及びフォローアップによる研修の充実

いました（全 92 回 1,986 名受講）。

○業務別研修における目標明確化及びフォローアップによる研修の充実
業務別研修の目標や得られる知識などを明確にした研修計画を受講者に対して事前に配布し、研修目的を明確にしました。
また、階層別の研修（若手職員、中堅職員、管理職）において、研修受講後の 1 か月後、3 か月後の達成目標を立て、各達成月に目標に対する評価を自己診断し、職場の上長へ提出することによる研修のフォローアップを実施しました。

ウ CS 向上に向けた研修の充実

○CS 向上に向けた研修の充実
日本年金機構の CS の推進を図るため、本部集合研修による「CS 指導者研修」に加え、新たに各ブロック本部で共通の「CS ブロック研修」を実施し、サービスリーダーから各拠点の職員へ職場内研修を行いました。
また、新たに認知症のお客様を想定した「認知症サポーター研修」を全ブロックで実施しました。

エ 事務処理誤りの防止に向けた研修の充実

○事務処理誤りの防止に向けた研修の充実
事務処理誤りの要因やミス防止策などについての「事務処理品質向上研修」を各拠点の代表者が受講（計 11 回、507 名受講）し、その者が各拠点で全職員に職場内研修を実施して事務処理誤り防止策の強化を図りました。

オ e-ラーニングコンテンツの拡充

○e-ラーニングコンテンツの拡充
e-ラーニングについては、内定者に事前に基本的な年金の知識を習得してもらうことを目的に「新卒採用の内定者向けコンテンツ」を平成 27 年 3 月追加新設しました。

（平成 26 年度研修実施状況）

研修計画に基づき、研修センターにおける集合研修、各職場単位の職場内研修及び通信研修を実施。

研 修 名			平成 26 年度		平成 25 年度	
			実施回数等(年度)	実施のべ人数	実施回数等(年度)	実施のべ人数
集 合 研 修 (研修センター)	職務階層別研修	新入構員研修	1 回	263 人	1 回	272 人
		正規登用者研修	1 回	163 人	1 回	274 人
		若手・中堅・管理職等研修	26 回	1,053 人	27 回	1,319 人
		新任所長研修	2 回	63 人	2 回	51 人
	業務別研修	滞納処分、適用調査研修	31 回	1,155 人	32 回	1,539 人
	共通研修	CS 指導者研修他	11 回	419 人	10 回	415 人
合 計			72 回	3,116 人	73 回	3,870 人

ブロック本部 で実施する本 部集合研修	管理職マネジメント研修	9回	370人	9回	350人
	管理職補佐講師養成研修	9回	43人	—	—
	事務処理品質向上研修	11回	507人	—	—
	CSブロック研修	9回	607人	—	—
	認知症サポーター研修	10回	735人	—	—
合計		48回	2,262人	9回	350人
職場内研修	リスク・コンプライアンス研修(必須)	各拠点年1回以上	23,690人	各拠点年1回以上	22,957人
	倫理研修	各拠点年1回以上	19,535人	各拠点年1回以上	19,630人
	ハラスメント研修	各拠点年1回以上	19,632人	各拠点年1回以上	19,414人
	個人情報保護研修	各拠点年1回以上	21,675人	各拠点年1回以上	22,133人
	情報セキュリティ研修	各拠点年1回以上	20,453人	各拠点年1回以上	20,673人
	CS研修	通年	58,670人	通年	61,660人
	業務別研修	随時実施	86,334人	随時実施	83,735人
	管理職補佐研修	92回	1,986人	—	—
通信研修(※)	事務処理品質向上研修	各拠点1回以上	22,630人	—	—
	基礎課程	通年	7,812人	通年	6,892人
	応用課程(保険料徴収コース)	通年	3,422人	通年	2,908人
	応用課程(適用調査コース)	通年	3,437人	通年	
応用課程(年金相談コース)	通年	3,442人	通年		

※通信研修の受講者数は年度末時点の人数です。なお、応用課程は平成26年度よりコース毎の申請が可能となりました。

(内部認定試験実施状況)

区分	平成26年度		(参考：平成25年度)	
	受験者数	合格者数	受験者数	合格者数
年金実務2級	693人	488人	857人	533人
年金実務1級	1,293人	849人	1,441人	1,087人
保険料徴収コース	332人	232人	350人	275人
適用調査コース	464人	295人	526人	350人
年金相談コース	497人	322人	565人	462人

④適正な勤務時間管理と福利厚生の充実

適正な労働時間管理の徹底を図るとともに、職員が健康で仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。

ア 時間外勤務を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。

イ 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。

ウ ワークライフバランスを推進するため、第2期一般事業主行動計画に掲げた基本方針に基づき、休暇制度の充実や職員の意識醸成等、計画達成に向けて諸施策を確実に実施する。

○平成26年7月に機構本部及び各ブロック本部に「時間外勤務縮減専門委員会」を、各拠点に「時間外勤務縮減チーム」を設置するとともに、同年11月に縮減目標時間（1人1ヵ月当たり、前年度比▲3時間）を設定し、時間外勤務の縮減に取り組みました。

また、36協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者及び協定の対象となる一般職に対して発出し、適正な勤務時間管理の徹底を図りました。

（時間外勤務の状況：正規・准職員（アソシエイト職員含む）一般職）

	上期平均	下期平均	年間平均
平成25年度	23.7時間/月	22.5時間/月	23.1時間/月
平成26年度	23.9時間/月	22.1時間/月	23.0時間/月
増減	0.2時間/月	▲0.4時間/月	▲0.1時間/月

○職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、時間外勤務時間実績表を毎月各拠点へ送付し、長時間労働者に対しては産業医による面接指導を実施するとともに、健康保険組合と連携して健康診断のオプション検診（胃部X線、大腸がん検診等）の費用補助と、人間ドックの割引受診を実施しました。また、メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を本部及び各ブロック本部にて行いました。

○次世代育成支援対策推進法により策定した「第2期一般事業主行動計画（計画期間：平成25年4月～平成27年3月）」に基づき、職員が安心して仕事と生活の両立ができる職場を目指して各種施策を以下のとおり実施しました。

*平成26年4月 ワークライフバランスの推進に配慮したライフサポート休暇（年度内に連続する3日：有給）の導入

*平成26年4月 子の看護休暇の改善（休暇取得時の給与）5割支給→10割支給

*平成27年3月 出産、育児、介護に伴う各種制度や事務手続きについて説明した「ハンドブック」を作成

また、次世代育成支援対策推進法の有効期限が10年間延長されたことに伴い「第3期一般事業主行動計画」（計画期間：平成27年4月～平成30年3月）を策定しました。

【別表23：第2期一般事業主行動計画及び実施結果】

【別表24：第3期一般事業主行動計画】

⑤健全な労使関係の維持

民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。

○機構の全国的な労働組合組織である2つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、職員の労働条件に関し団体交渉を実施するなど、適切な労組対応を行っています。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： B

○組織の一体化を図る観点から新たに763人の全国異動を行うとともに、基幹業務の着実な実施及び次期制度改正を見据えた体制確保に向け、戦略的な人事施策を実施してきました。

年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施して優秀な若手、中堅職員を登用し、年功序列を排した能力・実績本位の人材配置を行いました。

また、優秀な職員の安定的な確保を図るため正規職員への登用を行うとともに、機構全体の業務体制の維持を図るため、有期雇用職員の無期雇用への転換を平成27年1月に実施しました。

○人事評価においては、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映させるため、評価項目と評価指標の見直しや管理職の事業実績評価のウエイトの拡大を行いました。

また、公平性、公正性、納得性を高め、評価スキルの向上を図る観点から評価者研修を、評価制度の理解と定着の観点から被評価者研修を実施しました。

○研修の実施にあたり、年金給付や滞納処分などの業務別及び事務処理誤り防止などの集合研修を実施しました。

また、年金相談や年金給付の講師養成研修に加え、新たに管理職補佐講師養成研修を実施しました。

職場内研修では集合研修を受講した職員が講師となって各拠点で伝達研修を行うことにより、集合研修と職場内研修を効果的に組み合わせた研修の実施を図りました。

また、自ら学ぶ職員を支援するため、通信研修の利用推奨や外部資格取得費用補助の拡充を図るとともに、研修の効果測定及びフォローアップを継続して行い、改善事項を整理して研修効果の向上を図りました。

○労使関係については、労使間のルール（労働協約）に基づき、団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持しました。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保 保その他業務運営に関する重要事項 3. 情報公開の推進</p> <p><u>評価基準⑦</u> 業務運営、組織に関する情報等についての年次報告書（アニュアルレポート）の作成に当たっては、情報公開を推進する観点から、国民目線で、できるだけ分かりやすく見やすく作成することについて、引き続き取り組んだか。また、事務処理誤りについては原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ化するとともに、迅速な公表に努めたか。</p> <p><計画> ①年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行 日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、9月を目途に公表する。</p> <p>②事務処理誤り等の公表 事務処理誤りを原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ等を活用して毎月公表する。 なお、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するため、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部等により公表す</p>	<p><実績></p> <p>○日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についてお伝えするため、アニュアルレポート（年次報告書）を平成26年10月に作成し、公表しました。 作成に当たっては、年金記録問題への対応、平成25年度の基幹業務の取り組みだけでなく、日本年金機構が課題として抱えている事務処理誤りの再発防止、各種監査の実施状況などの内部統制システムの有効性確保に向けた取り組みを掲載し、公表しました。 また、平成27年度に作成するアニュアルレポートの内容をより充実したものとするため外部委員を加えたアニュアルレポート検討会議を設置し、編集方針案等について検討を行いました。 【別表25：アニュアルレポート（2013）表紙・目次】</p> <p>○事務処理誤りについては、お客様対応や事務処理対応が完了した時点で順次整理し、個別の内容を公表するほか、「誤り区分」や「制度別の発生状況」など分類化したデータを掲載し全体の状況が分かりやすいよう公表に努めております。 なお、平成26年9月分の月次公表からは、事務処理誤り発生の全体像がより分かりやすいよう事案の発生年度及び判明年度を分類したデータを新たに追加し、25年度分の年次公表においても同様に事案の発生年度及び判明年度を分類したデータを新たに追加しました。 また、26年度分の年次公表においては、お客様への対応等が完了していない解明中の案件についても件数等をお知らせすることとしております。</p>

る。

③その他業務運営に関する情報の公表

業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報等についても、適切に公開する。

○加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずにお客様の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部より公表を行っています。

○「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に関するお客様への説明誤りの案件については、事案の重大性に鑑みれば、迅速に発表を行うべきでした。今後、事務処理誤りの情報開示の見直し及び機構から年金局への報告体制の見直しを行い、厚生労働省との情報共有を図ることとしています。

○業務運営に関する以下の情報を公表しました。

- ・日本年金機構法に基づき公表が義務付けられているすべての情報をホームページに掲載しました。
- ・事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁、事務処理誤りといった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。
- ・契約に関する情報等についても、業務運営の透明性を確保する観点から適切に公開しました。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： C

○アニュアルレポート（年次報告書）については、平成 25 年度の基幹業務の取り組みだけでなく、日本年金機構が課題として抱えている事項に関する取り組みについても掲載し、公表しました。また、平成 27 年度に作成するアニュアルレポートの内容をより充実したものとするため外部委員を加えたアニュアルレポート検討会議を設置し、編集方針案等について検討を行いました。

○「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に関するお客様への説明誤りの案件については、事案の重大性に鑑みれば、迅速に発表を行うべきでした。

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況
<p>Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保 保その他業務運営に関する重要事項 4. 個人情報の保護に関する事項</p> <p><u>評価基準</u>③ 全職員を対象とした効果的な研修、生体情報認証による厳格なアクセス制御やアクセス内容の監視、個人情報保護管理推進3か年計画（平成26～28年度）に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の順次実施等を行ったか。また、外部委託先における個人情報の管理を徹底するため、委託業務実施後における個人情報の管理体制を確認するための立入検査を実施するなど、委託事業者の監督に努めたか。</p> <p><計画> ①個人情報保護に対する職員の意識の徹底 職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした効果的な研修や機構内報等を活用した啓発を図り、またセルフチェックによる自己診断等を定期的実施する。</p> <p>②システム上の対策 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報にかかわる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。</p>	<p><実績></p> <p>○職場内研修において、職員一人ひとりの個人情報保護に対するより一層の意識の向上を図るため、現行の講義方式に加え、職員が「自ら考えて行動する」ことができるようにするディスカッション方式を導入し実施しています。また、セルフチェック項目の見直しを行い、職員に対して個人情報保護の重要性について周知を図ってきました。しかしながら、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生したことを受け、職員に対する意識の徹底が不十分であったことを認識し、あらためて個人情報の適切な管理に向けて確実に取り組んでいきます。</p> <p>○個人情報等を取り扱うシステムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証等による厳格なアクセス制御を行っています。一方、今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生したことを踏まえ、今後は個人情報等重要情報を扱うシステムについてはインターネット接続環境から完全遮断するとともに、機構のシステム全体について多種多様なインシデントに耐え得る防御体制を整備します。</p> <p>○個人情報を取り扱うシステム開発・運用を委託する事業者に対し、取り扱い状況についての報告を求め、適切な対応を行っているか確認しました。</p>

③セキュリティ対策の実施

プライバシーマークの基準を踏まえつつ、個人情報保護管理推進3か年計画（計画期間：平成26年度～28年度）の個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。

○年金個人情報を記載したファイル、入札公告前の仕様書その他機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限等を設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」（平成22年12月制定）を改正し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性等について周知を図りました。今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を踏まえ、標的型メール攻撃等に対する諸規程、要領、手順書などの整備を進めるとともに、情報セキュリティ研修のさらなる充実及び模擬訓練の実施など、職員の意識向上を図っていきます。

○機構外への電子メール利用の際の添付ファイルの自動暗号化、上司への同送設定（BCCに設定することは系統的に不可）の仕組みを導入しました。

○個人情報漏えい等事故の対応策として、情報漏えい等の件数が特に多い拠点に対し、事案ごとの漏えい等の内容・原因に応じた本部部署による重点的指導を行うことを検討しましたが、実施には至りませんでした。今年度は重点的指導を実施し、漏えい等件数の減少に努めます。

○日常の個人情報保護に関するチェックの効率化・適正化として、年金個人情報の目的外閲覧を防止するための氏名索引チェックを各拠点において全件実施していますが、過重な負荷がかかっていることから、より効率的・効果的なチェックとすべく見直しを検討しています。今後は業務用PCの起動時に注意喚起を促すメッセージを照写することを検討するなど、目的外閲覧の防止に向けて積極的に取り組んでいきます（平成26年度の目的外閲覧件数：6件）。

○全職員の個人情報保護意識のレベルアップとして、有期雇用職員の契約切り替え時など、新たに採用された職員に対して速やかに研修を実施し、個人情報保護の重要性について意識付けを徹底していきます。

○個人情報漏えい等の件数について、平成25年度は前年度に比べ機構発足以来初めて減少に転じたものの、平成26年度の上半期において、封入・封緘時の確認ミスによる通知書等の誤送付を主な原因とする漏えい等件数が100件と前年度上半期（62件）より大幅に増加したことから、平成26年9月に「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を策定のうえ、業務処理マニュアルの改善、毎月実施の自主点検の強化及び研修の内容を個人情報漏えい等根絶に力点を置くなどの対策を講じたことで、下半期は48件（前年度下半期：78件）に減少することができました。

<件数>

平成26年度：263件	【内訳】	機構職員	委託業者	郵便局
	上半期	100件	29件	28件
	下半期	48件	22件	36件
	計	148件	51件	64件

（平成25年度：213件（機構職員：140件、委託業者：40件、郵便局：33件））

④外部委託先における個人情報の管理

個人情報に関わる業務を外部委託する場合には、事業者個人個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、入札に参加する要件の有無を判定するとともに、委託業務実施後においては、個人情報の管理体制を確認するため効果的・効率的に立入検査を実施し、的確に委託事業者を監督する。

⑤内部監査によるチェック

個人情報の保護・管理に関する各種施策について、内部監査等により実施状況を適宜把握し、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証する。

○事業所が届書に使用する被保険者情報を収録した電子媒体（CD）を送付する際、設定したパスワードが容易に想定されるものを平成 15 年度から送付していました。この取扱いは不適切であり、個人情報保護の観点からパスワード設定等について可及的速やかに変更いたします。

○入札参加の要件として、情報セキュリティに関する書類の提出を求め、審査を実施し契約締結しました。

○個人情報に関する立入検査は、平成 26 年度中実施対象の 140 件について、全て実施しました。

（年度別内訳：平成 26 年度契約分 75 件、平成 25 年度契約分 64 件、平成 24 年度契約分 1 件の計 140 件）
また、契約終了時においては、個人情報等の消去の申立書を徴取及び確認を対象 183 件全てに実施することにより、個人情報の漏えい防止の観点により委託事業者を的確に監督しました。

（年度別内訳：平成 26 年度契約 130 件、平成 25 年度契約分 41 件、平成 24 年度契約分 12 件の計 183 件）

○個人情報の適切な管理、個人情報の滅失、き損、漏えい等の防止に係る状況及び個人情報にかかる届書等の管理状況を確認し、この監査を通じて、106 件の不備事項を検出しました。なお、不備事項については全項目のフォローアップを完了しました。

また、個人情報の漏えい、滅失等のリスクが軽減できるようスタンドアロン PC の保有状況、管理状況等を監査し、その保有を必要最小限とすべく改善提案を行い、整理、廃棄の促進に向けて取組を進めています。

個人情報保護、情報セキュリティの観点から受付進捗管理システムやスタンドアロン PC の管理状況を中心に確認したところですが、情報セキュリティに関するルールが守られているかどうかという観点からの監査は十分ではありませんでした。今回の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生したことを受けて、業務監査においては共有ファイルサーバの点検状況等の確認、システム監査においては、標的型メール攻撃の対応を含め監査のあり方を見直します。

<自己評価（要因分析含む）>

評語： D

○平成 26 年度の上半期において、前年度より個人情報漏えい等件数が増加したことから、当該要因の大半を占める誤送付の防止を図るため、下半期では「事務処理誤り等に関する緊急防止策」等を講じ、再発防止に取り組みました。また、個人情報の漏えい等防止と職員の個人情報保護意識のレベルアップを最重点とする第 2 次個人情報保護管理推進 3 か年計画（平成 26～28 年度）を策定し、取組を開始しています。

○平成 27 年度に入り、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」及びこれに伴う約 125

	<p>万件の個人情報流出が起きました。流出の原因として、インターネット接続環境下にある共有サーバに個人情報を置くことに対するリスクへの認識の甘さ、インシデント対応に関する具体的なルールの不 存在、危機に対応するリーダーシップの不足等が指摘されていますが、これらの要因は従来より当機構 の構造的な問題として指摘されてきたものであり、ガバナンス、組織風土等の抜本的改革が急務であると 考えます。</p>
--	---

平成26年度計画	平成26年度計画に対する取組状況																													
<p>IV 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>評価基準④</p> <p>経費の節減を見込んだ平成26年度計画の予算を作成し、当該予算による運営を計画的に行うことができたか。</p> <p><計画></p> <p>1. 予算については、別紙1のとおり。(略)</p> <p>2. 収支計画については、別紙2のとおり。(略)</p> <p>3. 資金計画については、別紙3のとおり。(略)</p>	<p><実績></p> <p>○平成26年度の予算、収支計画及び資金計画に対するの予算執行等の実績は、財務諸表及び決算報告書のとおりです。</p> <p>○業務ごとの予算執行額は、以下のとおりです。なお、予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。</p> <table border="1" data-bbox="801 518 2027 944"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>予算額</th> <th>執行額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金記録問題への対応関係業務</td> <td>49.8 億円</td> <td>37.6 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の適用関係業務</td> <td>105.8 億円</td> <td>85.4 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td> <td>176.2 億円</td> <td>168.2 億円</td> </tr> <tr> <td>国民年金の収納関係業務</td> <td>287.0 億円</td> <td>262.0 億円</td> </tr> <tr> <td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td> <td>30.4 億円</td> <td>30.4 億円</td> </tr> <tr> <td>年金給付関係業務</td> <td>84.7 億円</td> <td>71.2 億円</td> </tr> <tr> <td>オンラインシステム事業</td> <td>432.9 億円</td> <td>414.8 億円</td> </tr> <tr> <td>年金相談関係業務</td> <td>419.5 億円</td> <td>376.8 億円</td> </tr> </tbody> </table> <p><自己評価（要因分析含む）> 評語： B</p> <p>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。また、予算執行については、入札などによって調達コストを低減したことにより、予算全体で73.6億円を削減しました。</p> <p>なお、監査法人による監査報告において、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られています。</p>			業務名	予算額	執行額	年金記録問題への対応関係業務	49.8 億円	37.6 億円	国民年金の適用関係業務	105.8 億円	85.4 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	176.2 億円	168.2 億円	国民年金の収納関係業務	287.0 億円	262.0 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.4 億円	30.4 億円	年金給付関係業務	84.7 億円	71.2 億円	オンラインシステム事業	432.9 億円	414.8 億円	年金相談関係業務	419.5 億円	376.8 億円
業務名	予算額	執行額																												
年金記録問題への対応関係業務	49.8 億円	37.6 億円																												
国民年金の適用関係業務	105.8 億円	85.4 億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	176.2 億円	168.2 億円																												
国民年金の収納関係業務	287.0 億円	262.0 億円																												
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	30.4 億円	30.4 億円																												
年金給付関係業務	84.7 億円	71.2 億円																												
オンラインシステム事業	432.9 億円	414.8 億円																												
年金相談関係業務	419.5 億円	376.8 億円																												

平成26年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	282,599
運営費交付金	128,950
事業運営費交付金	153,650
その他の収入	340
計	282,939
支出	
業務経費	163,866
保険事業経費	68,408
オンラインシステム経費	43,290
年金相談等経費	41,952
年金記録問題対策経費	10,216
一般管理費	119,073
計	282,939

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成26年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	282,939
経常費用	282,939
業務経費	163,866
保険事業経費	68,408
オンラインシステム経費	43,290
年金相談等経費	41,952
年金記録問題対策経費	10,216
一般管理費	119,073
人件費	100,802
その他一般管理費	18,271
収益の部	282,939
経常収益	282,939
運営費交付金収益	282,599
運営費交付金収益	128,950
事業運営費交付金収益	153,650
その他の収入	340
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成26年度資金計画

(単位：百万円)

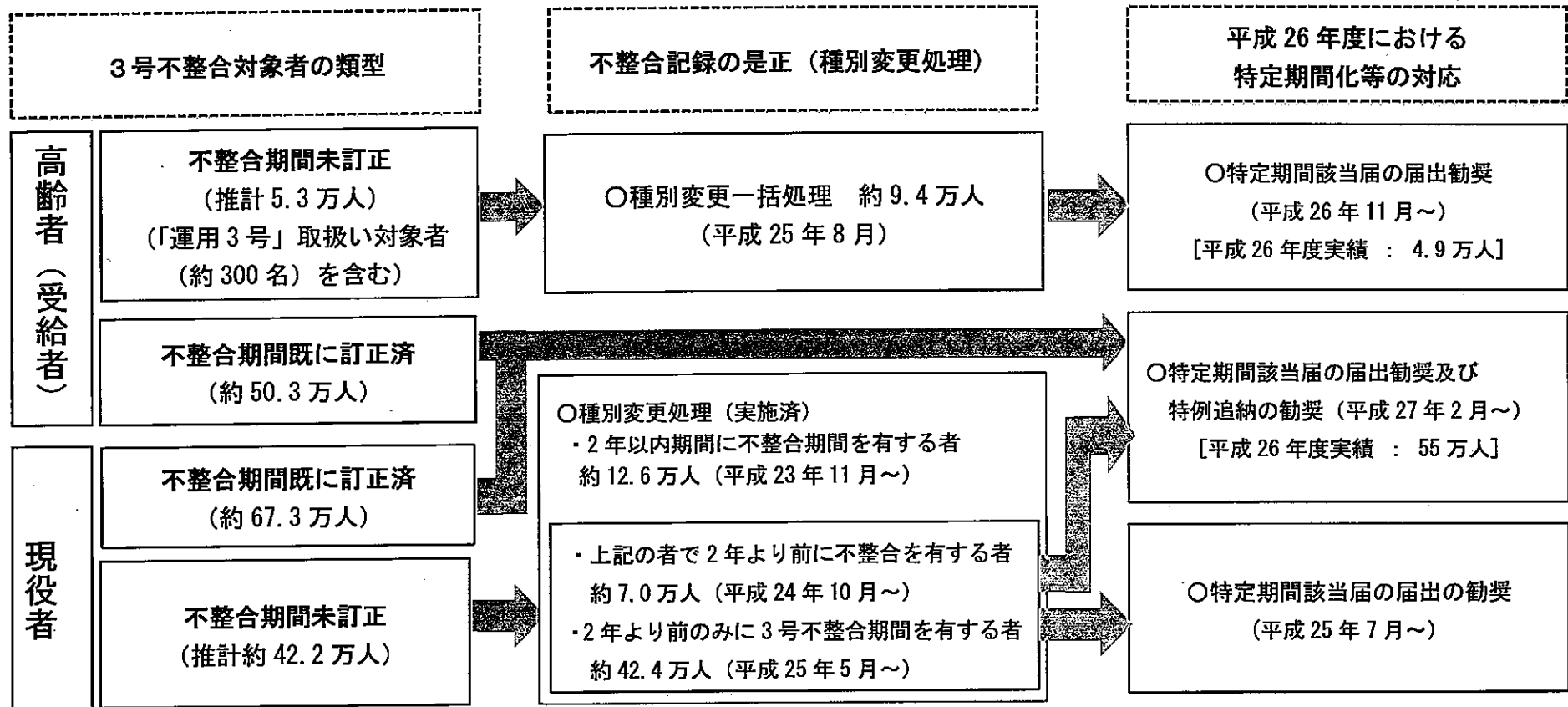
区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	282,939
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	282,939
資金収入	
業務活動による収入	282,939
運営費交付金による収入	128,950
事業運営費交付金による収入	153,650
その他の収入	340
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	282,939

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成26事業年度業務実績報告書<別表>目次

	資料名称	ページ
【別表 1】	3号不整合期間を有する方への対応	1
【別表 2】	国民年金保険料の納付率等の状況	2
【別表 3】	収納対策のスキーム(概念図)	3
【別表 4】	厚生年金保険等の適用促進に係る平成26年度行動計画の達成状況	4
【別表 5】	厚生年金保険適用関係指標の推移	5
【別表 6】	事業所調査関係内訳(年度別)	6
【別表 7】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移	7
【別表 8】	収納率の年次推移	8
【別表 9】	サービススタンダードの達成状況	9
【別表10】	未統合記録(5,095万件)の解明状況	11
【別表11】	「ねんきんネット」利用状況	12
【別表12】	年金相談窓口ブースの状況	14
【別表13】	「コールセンターお客様満足度調査(CS調査)」調査結果の概要	15
【別表14】	年金事務所の混雑状況の比較	17
【別表15】	ねんきんダイヤル月別応答状況	18
【別表16】	お客様へのお約束10か条	19
【別表17】	日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)	20
【別表18】	日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況	21
【別表19】	「年金事務所・街角の年金相談センターお客様満足度アンケート」調査結果の概要	22
【別表20】	運営評議会からの提言	25
【別表21】	日本年金機構の全国異動状況	26
【別表22】	(参考)研修体系	27
【別表23】	第2期一般事業主行動計画及び実施結果	28
【別表24】	第3期一般事業主行動計画	31
【別表25】	アニュアルレポート(2013)表紙・目次	32

3号不整合期間を有する方への対応



- ※1 3号不整合対象者は、平成23年4月に社会保険オンラインシステムの中から不整合記録を有する者のデータを用いて、厚労省年金局が粗い推計を行ったもの。
- ※2 特定期間該当届については、健全化法の施行（平成25年7月1日）以降に送付した2年より前の期間に不整合記録を有する者の種別変更等の届出勧奨の一部について、前倒して特定期間該当届を同封し届出勧奨及び平成27年2月から特定期間該当届の届出勧奨により13万人の特定期間該当届を受理した。（平成27年3月末現在）
- ※3 特例追納については、平成27年2月から特例追納勧奨により、0.7万人の特例追納申し出を受理した。（平成27年3月末現在）
- ※4 特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納勧奨については、平成27年度においても引き続き実施する。
- ※5 健康保険組合及び共済組合から提供された過去の被扶養配偶者情報を利用した3号不整合期間のお知らせについては、平成27年度に実施する。

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,985 万人 (-0.8%)	1,938 万人 (-2.4%)	1,904 万人 (-1.7%)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	
納付月数 (対前年度比)	10,381 万月 (-4.5%)	9,893 万月 (-4.7%)	9,407 万月 (-4.9%)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	
全額免除者数 (対前年度比)	535 万人 (+2.7%)	551 万人 (+3.1%)	568 万人 (+3.1%)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	
全額免除率 (対前年度比)	27.4% (+0.9%)	29.0% (+1.6%)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	
強制徴収の着実な実施	最終催告送付 17,131 件 督促状送付 10,061 件 差押実施 3,092 件	最終催告送付 24,232 件 督促状送付 10,583 件 差押実施 3,379 件	最終催告送付 30,045 件 督促状送付 17,615 件 差押実施 5,012 件	最終催告送付 68,974 件 督促状送付 34,046 件 差押実施 6,208 件	最終催告送付 78,030 件 督促状送付 46,274 件 差押実施 10,476 件	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	68.6% (+4.7%)	66.8% (+4.8%)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	目標:65.5% (6.5%程度の 伸び幅確保)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	65.0% (+2.9%)	63.2% (+3.3%)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	目標:64.9% (4.0%程度の 伸び幅確保)
現年度納付率 (対前年度比)	60.0% (-2.1%)	59.3% (-0.7%)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	目標:62.0%
口座振替実施率 (対前年度比)	36.3% (-1.7%)	36.0% (-0.3%)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	目標:35.6% (25年度と同 等以上の水準 を確保)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.0% (+0.4%)	1.2% (+0.2%)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,226 万件	1,308 万件	1,382 万件	1,482 万件	1,615 万件	1,835 万件	

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

- 口座振替の推進
 - ・ 口座振替割引制度の導入 (H17.4~)
 - ・ 任意加入者の口座振替の原則化 (H20.4~)

(口座振替率)

24年度末	25年度末	26年度末
35%	36%	36%
451万人	427万人	407万人

- 口座振替による2年前納制度の導入 (利用件数) (H26.4~)

26年度
29万件

- クレジットカード納付の導入 (利用状況) (H20.2~)

24年度	25年度	26年度
126万件	135万件	146万件

- コンビニ納付の導入 (H16.2~)

24年度	25年度	26年度
1,316万件	1,438万件	1,550万件

- インターネット納付の導入 (利用状況) (H16.4~)

24年度	25年度	26年度
41万件	42万件	139万件

- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化 (H17.11~)

市町村からの所得情報 (平成26年11月現在、全市町村の99%より提供)

未納者

強制徴収対象

納付督促対象

免除等対象

納付督促の実施

文書

H24年度	4,517万件
H25年度	4,347万件
H26年度	4,546万件

電話

H24年度	5,260万件
H25年度	4,439万件
H26年度	4,262万件

戸別訪問 (面談)

H24年度	576万件
H25年度	757万件
H26年度	795万件

度重なる督促にも応じない

強制徴収の実施

⇒ 不公平感の解消と波及効果

	24年度	25年度	26年度
最終催告状	68,974件	78,030件	65,654件
督促状	34,046件	46,274件	46,586件
財産差押	6,208件	10,476件	14,999件

・最終催告状は当該年度に着手し、発行した件数
 ・督促状、財産差押の件数は、平成27年3月末現在

・質の向上
 ・効率化

○市場化テストによる外部委託 (H17.10~)

(実施対象事務所数)		(督促件数)	
H20年度	185か所	H20年度	1,669万件
H21年度	312か所	H21年度	2,431万件
H22年度	312か所	H22年度	3,436万件
H23年度	312か所	H23年度	5,227万件
H24年度	312か所	H24年度	6,500万件
H25年度	312か所	H25年度	6,254万件
H26年度	312か所	H26年度	6,131万件

免除等の周知・勧奨

年金(社会保険)事務所単位での行動計画の策定・進捗管理 (H16.10~)

- 免除や学生納付特例 (学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組み) を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。
- ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知 (H16.10~)
 - 若年者納付猶予制度の導入 (H17.4~)
 - 免除基準の緩和・免除の遡及承認 (H17.4~)
 - 免除の遡及期間の見直し (H26.4~)
 - 申請免除の簡素化 (①継続意思確認H17.7~、②申請免除手続きの簡素化H21.10~
③所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10~)
 - 学生納付特例の申請手続の簡素化 (H20.4~)

普及・啓発活動等

- 年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭
- 学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進
- ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

厚生年金保険等の適用促進に係る平成26年度行動計画の達成状況

	項 目	年 間 目 標 値 (A)	実 績 (B)	達 成 率 (B/A)	備 考
1	加入指導実施状況 内訳：(1) 電話・文書による加入指導 (2) 来所要請による加入指導 (3) 戸別訪問による加入指導	/	295,497 事業所	/	・平成25年度実績は、 (電話・文書) 178,822事業所 (来所要請) 5,825事業所 (戸別訪問) 98,503事業所
		15,807 事業所	21,586 事業所	136.6 %	
		57,729 事業所	98,129 事業所	170.0 %	
2	立入検査実施通知送付数	/	3,788 件	/	・平成25年度実績は、 407件
3	適用に結び付いた事業所数	30,039 事業所	39,704 事業所	132.2 %	・25年度末実績は、 19,099事業所
4	事業所調査件数	415,608 事業所	474,098 事業所	114.1 %	・平成25年度実績は、 (事業所調査件数) 463,075事業所

※ 2 立入検査実施通知送付数は立入検査予告通知書の送付件数を含んでいる。

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	25年度と26年度との比較
1	新規適用事業所数	事業所	67,300	69,719	74,677	91,457	113,430	124.0%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	129.0%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	1,867,185	103.7%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	107,935	246,165	387,840	357,303	245,335	68.7%
5	被保険者数（資格取得分）	人	5,971,161	6,064,813	6,298,001	6,535,050	6,697,394	102.5%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	5,808,127	6,019,435	6,124,748	6,053,223	6,031,851	99.6%
7	被保険者数（年度末現在）	人	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	35,985,388	102.0%
8	外部委託による加入勧奨事業所数	事業所	146,698	396,884	207,365	110,079	0	0.0%
9	職員による加入指導事業所数	事業所	34,252	57,453	113,112	283,150	415,212	146.6%
10	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	207.9%
11	上記のうち、認定による加入手続事業所数	事業所	71	165	57	8	3	37.5%

○ 事業所調査関係内訳（年度別）

項番	指標名	単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	25年度と26年度との比較	
1	事業所調査実施事業所数	事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	102.4%	
2	重点調査事業所数 ①	事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	189.4%	
3	①のうち、全喪事業所調査	事業所	25,416	31,699	23,690	21,506	15,514	72.1%	
4	調査指摘件数（②+③）	件	129,368	225,751	302,831	238,301	273,511	114.8%	
5	資格得喪関係指摘件数 ②	件	34,585	52,429	71,622	57,816	60,654	104.9%	
6	②の指摘のうち適用した被保険者数	人	12,453	15,636	21,778	18,178	14,713	80.9%	
7	標準報酬月額関係指摘件数 ③	件	94,783	173,322	231,209	180,485	212,857	117.9%	
8	事業所調査 のきっかけ となった 情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	496	46.3%
9		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	50.2%
10		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	65.9%

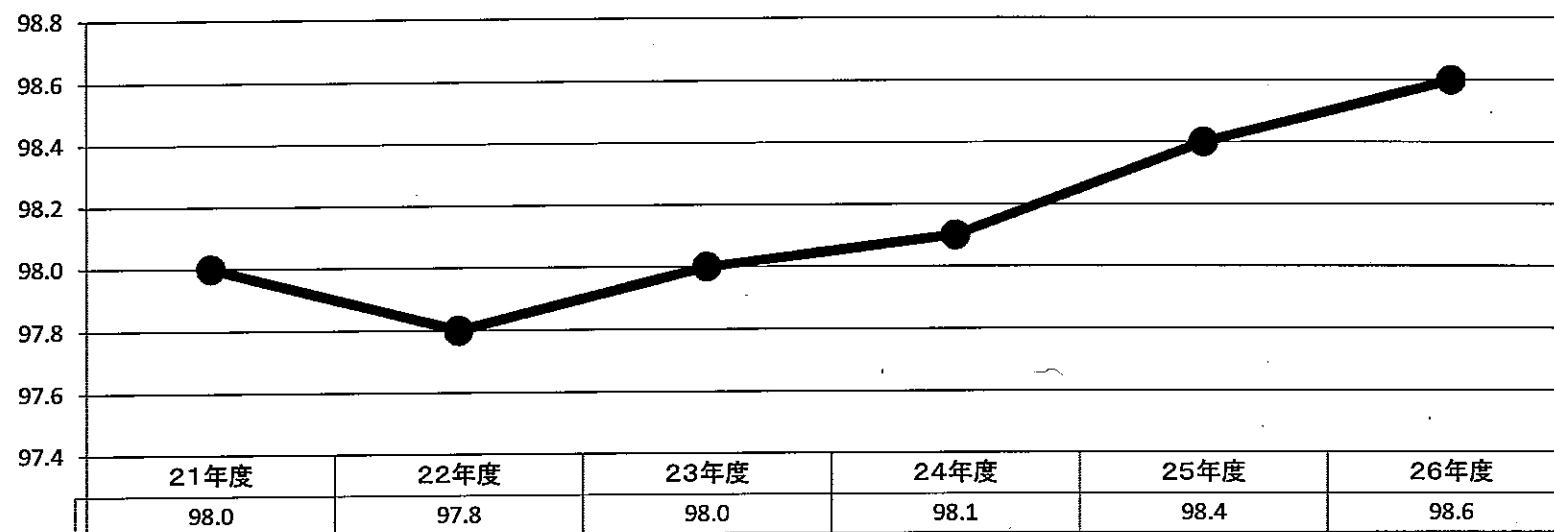
厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312
	船員保険	億円	387	378	374	366	372
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183
	船員保険	億円	344	341	340	337	345
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178
	船員保険	億円	5	4	4	1	3
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	4,770	4,502	4,205	3,788	3,422
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951
	船員保険	億円	38	33	30	29	23
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6

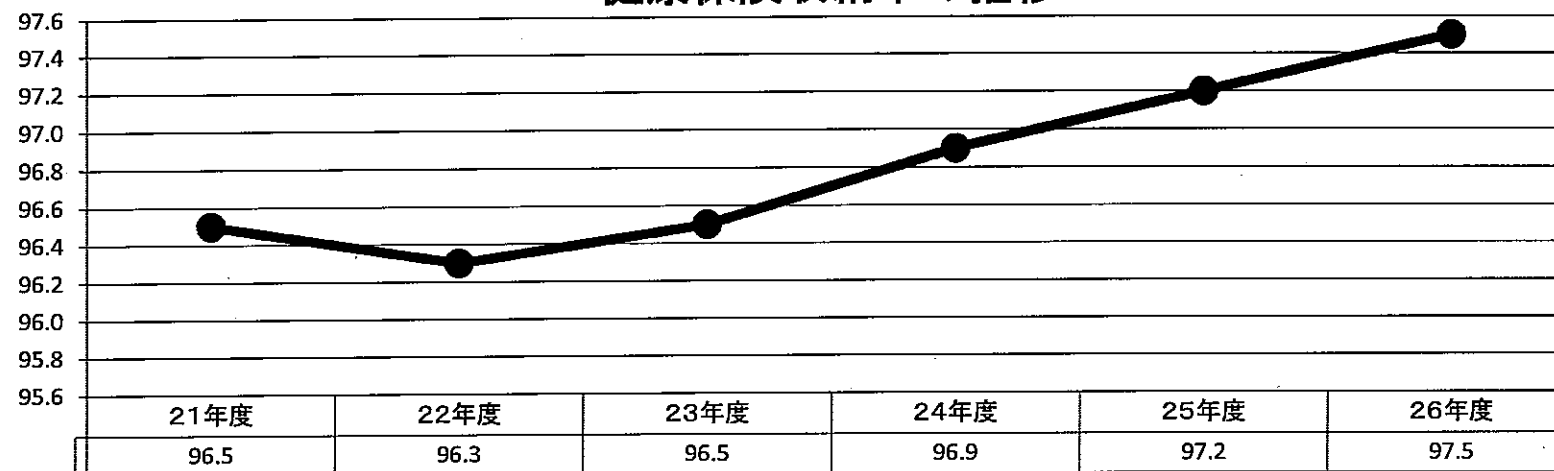
(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。

厚生年金保険収納率の推移



健康保険収納率の推移



サービススタンダードの達成状況

【別表9-1】

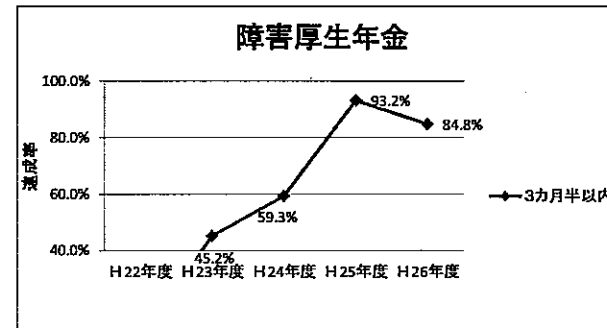
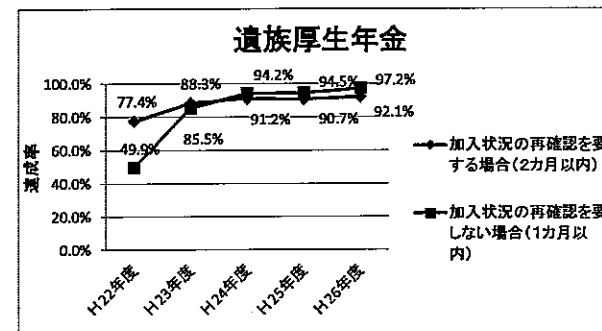
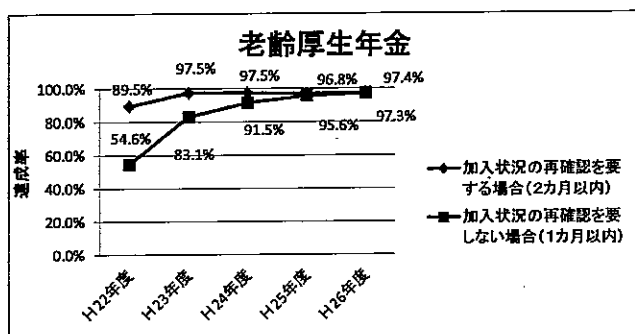
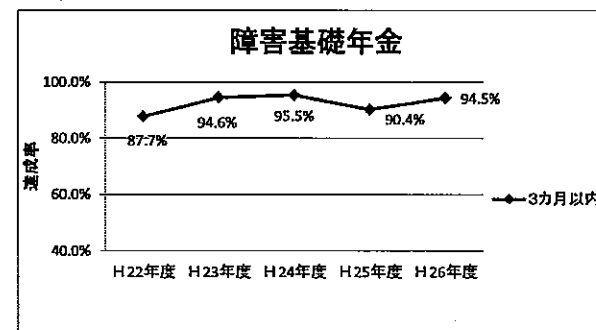
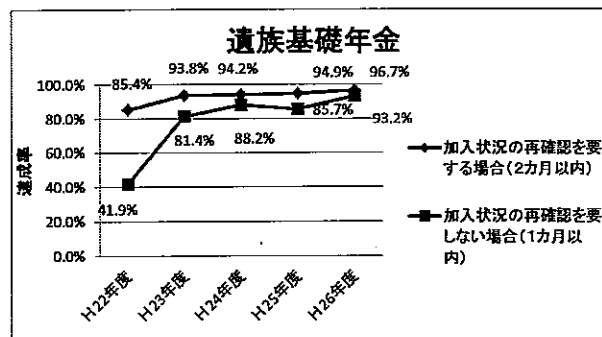
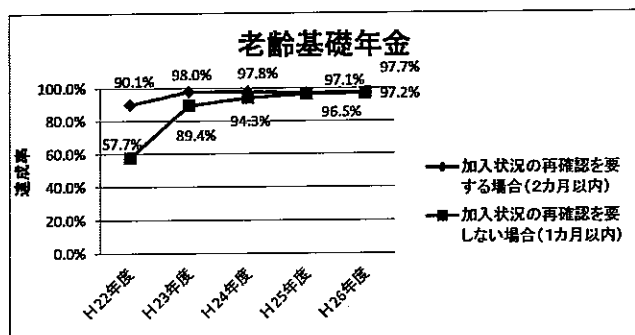
年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金		
	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)		加入状況の再確認を要しない場合(1カ月以内)		3カ月以内		3カ月半以内		
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%	
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%	
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%	
24	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%	
25	33.3	97.1%	25.1	96.5%	35.0	96.8%	25.6	95.6%	34.8	94.9%	28.8	85.7%	41.0	90.7%	26.5	94.5%	55.7	90.4%	76.8	93.2%	
26(4月末)	32.7	97.7%	25.1	97.2%	33.5	97.8%	25.3	97.3%	32.9	94.0%	26.5	87.2%	39.1	92.4%	26.0	95.9%	51.4	94.8%	85.0	90.7%	
26(5月末)	31.9	97.9%	24.4	97.6%	33.0	97.8%	24.5	97.9%	33.4	94.9%	25.2	89.8%	38.7	92.1%	25.2	96.5%	50.1	95.5%	86.4	90.3%	
26(6月末)	32.1	97.9%	24.6	96.9%	33.2	97.6%	24.8	97.3%	33.1	96.6%	25.8	88.9%	38.7	92.2%	25.3	96.4%	49.7	95.7%	87.2	89.4%	
26(7月末)	32.1	97.8%	24.7	97.0%	33.3	97.5%	24.9	97.5%	33.1	96.3%	25.7	90.4%	38.9	91.6%	25.3	96.6%	50.0	96.1%	88.0	87.8%	
26(8月末)	32.1	97.9%	24.7	97.2%	33.3	97.5%	24.9	97.6%	33.1	96.4%	25.4	91.2%	39.1	91.5%	25.3	96.7%	50.2	96.1%	89.7	85.8%	
26(9月末)	32.0	97.8%	24.7	97.4%	33.2	97.5%	24.9	97.8%	32.9	96.7%	25.3	91.7%	39.0	91.4%	25.3	96.9%	50.6	95.8%	91.1	83.6%	
26(10月末)	32.1	97.8%	24.8	97.4%	33.3	97.6%	25.0	97.7%	32.5	97.1%	25.3	92.0%	39.0	91.7%	25.4	96.9%	51.7	95.3%	92.2	82.4%	
26(11月末)	32.2	97.8%	24.9	97.5%	33.4	97.5%	25.1	97.7%	32.4	97.2%	25.4	92.2%	38.9	91.9%	25.4	97.0%	52.5	95.0%	92.2	82.3%	
26(12月末)	32.2	97.8%	24.8	97.6%	33.4	97.5%	25.1	97.8%	32.5	97.2%	25.4	92.3%	38.9	91.9%	25.4	97.1%	52.8	94.8%	92.0	82.4%	
26(1月末)	32.2	97.8%	24.9	97.6%	33.5	97.5%	25.1	97.8%	32.4	97.2%	25.5	92.8%	38.9	91.9%	25.4	97.2%	53.0	94.6%	91.6	82.9%	
26(2月末)	32.4	97.7%	24.9	97.4%	33.6	97.5%	25.2	97.5%	32.5	97.1%	25.6	92.6%	38.8	92.1%	25.5	97.2%	53.1	94.6%	89.9	83.9%	
26(3月末)	32.5	97.7%	25.0	97.2%	33.7	97.4%	25.2	97.3%	32.9	96.7%	25.6	93.2%	38.8	92.1%	25.5	97.2%	53.3	94.5%	89.3	84.8%	
(参考)																					
3月単月	34.1	97.0%	25.6	94.6%	34.5	97.0%	25.7	95.4%	37.1	92.8%	26.0	91.9%	38.6	92.2%	25.7	97.0%	52.2	94.8%	76.0	94.2%	

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 達成率は、各月の裁定件数(分母)に対するサービススタンダードを達成した件数(分子)である。

(注3) 日本年金機構中期計画において、「各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

(参考) サービススタンダード推移



未統合記録(5,095万件)の解明状況

【別表10】

<平成27年3月時点>

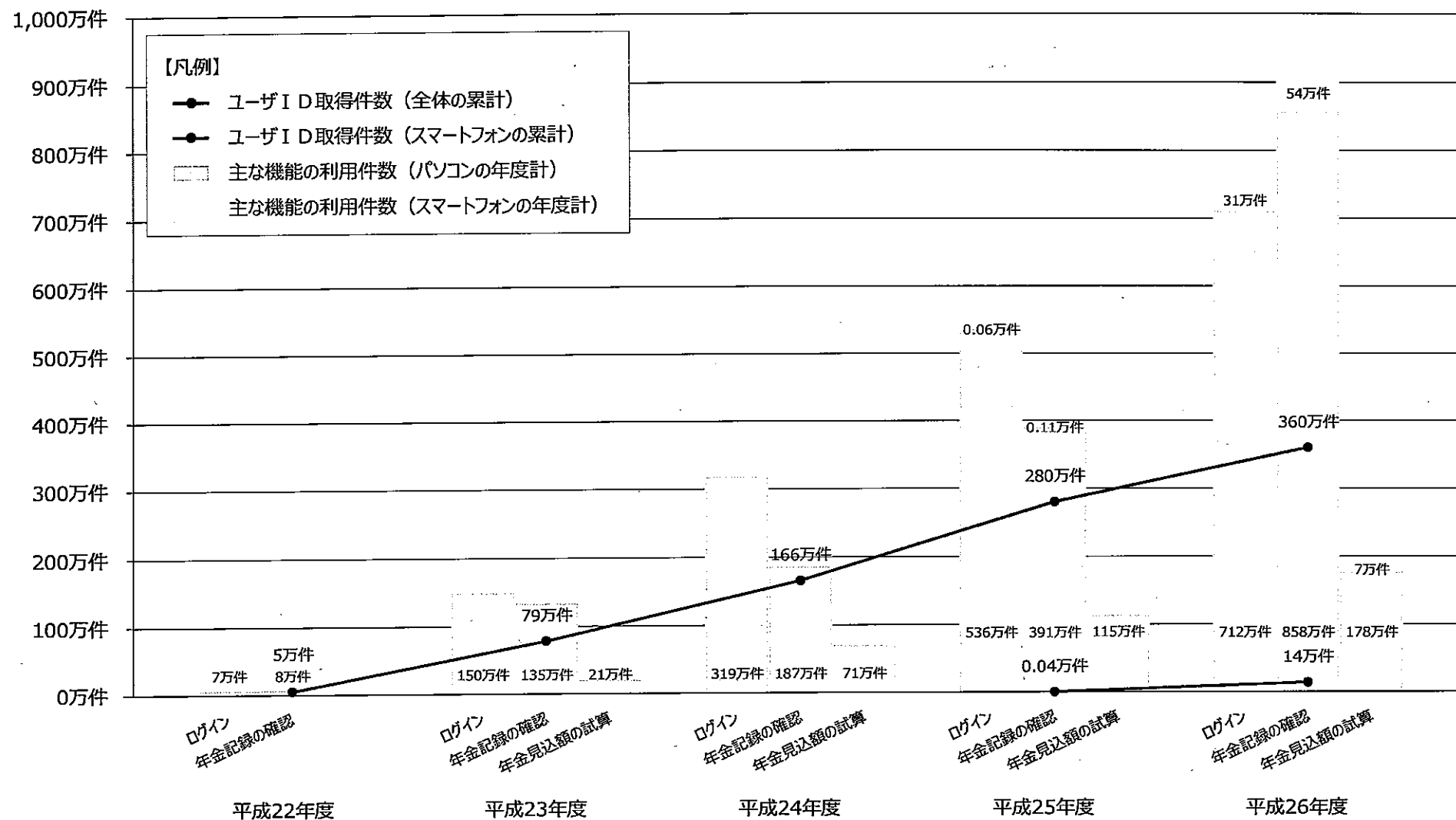
<p>I 〈解明された記録〉</p> <p>3,063万件</p>	<p>(1)基礎年金番号に統合済みの記録</p> <p>1,827万件</p>	<p>人数ベース 1,421万人</p> <p>〔 受給者 774万人 被保険者等 647万人 〕</p>
	<p>(2)死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録</p> <p>1,236万件</p> <p>〔 ① 死亡者に関連する記録 688万件 ② 年金受給に結び付かない記録 548万件 〕</p>	
<p>II 〈解明作業中 又はなお解明を要する記録〉</p> <p>2,032万件</p>	<p>(1)現在調査中の記録 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中)</p> <p>0.4万件</p>	
	<p>(2)名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録</p> <p>813万件</p> <p>〔 ・ご本人から未回答のもの 297万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 183万件 ・お知らせ便の未到達のもの 49万件 ・その他(注1) 284万件 〕</p>	
	<p>(3)持ち主の手がかりがまだ得られていない記録</p> <p>911万件</p> <p>〔 ~想定される例~ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの 〕</p>	
	<p>(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2)</p> <p>308万件</p>	

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等

(注2) (4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

「ねんきんネット」ユーザID取得件数と主な機能の利用件数の推移



「ねんきんネット」の主な機能の利用件数（年度別）

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計
ログイン	7万件	150万件	319万件	536万件	743万件	1,756万件
うちスマートフォン ※平成26年3月31日～	—	—	—	0.06万件	31万件	31万件
年金記録の確認 (年金記録照会+年金記録の一覧表示)	8万件	135万件	187万件	391万件	912万件	1,633万件
うちスマートフォン ※平成26年3月31日～	—	—	—	0.11万件	54万件	54万件
私の履歴整理表	0.24万件	3万件	3万件	3万件	2万件	11万件
年金見込額の試算 ※平成23年10月31日～	—	21万件	71万件	115万件	185万件	391万件
うちスマートフォン ※平成27年1月26日～	—	—	—	—	7万件	7万件
持ち主不明記録検索 ※平成25年1月28日～	—	—	6万件	16万件	7万件	29万件
届書の作成 ※平成26年3月31日～	—	—	—	0.01万件	2万件	2万件
電子版「ねんきん定期便」 ※平成24年4月2日～	—	—	33万件	46万件	59万件	138万件
年金の支払いに関する通知書の確認 ※平成24年6月3日～	—	—	23万件	61万件	62万件	146万件

※端数処理の関係上、各年度の合計値と「計」欄の値に差が生じる場合がある。

年金相談窓口ブースの状況

	ブース数	正規職員等	准職員	特定業務 契約職員等	社労士
平成24年4月1日現在	1,728	362 (20.9%)	180	951	235
平成25年4月1日現在	1,772	508 (28.7%)	139	779	346
平成26年4月1日現在	1,784	648 (36.3%)	97	600	439
平成27年4月1日現在	1,797	960 (53.4%)	96	279	462

(注1) 「正規職員等」欄の()は、「ブース数」に対する比率。

(注2) 平成24年4月の正規職員等欄は、「正規職員」及び「エルダー職員」の合計である。

(注3) 平成25年4月及び平成26年4月の正規職員等欄は、「正規職員」「エルダー職員」及び「年金相談専任職員」の合計である。

(注4) 平成27年4月の正規職員等欄は、「正規職員」「エルダー職員」「年金相談専任職員」及び「特定業務職員」の合計である。

**『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）』
（平成27年1月実施）**

調査結果の概要

平成27年6月



年金相談部

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)の対応品質の現状を把握するため、コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対しアンケートを行う。
②実施期間	平成27年1月20日(火)～23日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様のうち、お名前とご住所をお伺いしたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。</p> <p>コールセンターにおけるオペレーターの対応について4問の設問に5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)でご回答いただくとともに、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいかどうか、についてご回答いただく。また、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)平成21、22年度は、お電話をいただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	15,290件
⑤回答件数(回答率)	8,622件 (56.4%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。(有効回答数:8,573件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>84.5%</u> 【前回】82.1% 【前々回】81.5%</p> <p>設問2 オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。(有効回答数:8,578件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前回】81.5% 【前々回】81.0%</p> <p>設問3 オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。(有効回答数:8,565件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>86.1%</u> 【前回】83.9% 【前々回】83.5%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:8,540件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>85.4%</u> 【前回】82.9% 【前々回】82.1%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:8,543件)</p> <p>「利用したい」 <u>98.4%</u> 【前回】97.6% 【前々回】96.9%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない(80%を切る項目は存在していない)。</p>
	<p>自由記入欄「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。 [記入件数 : 1,937件]</p> <p>・お礼 <u>56.4%</u> 【前回】46.2% 【前々回】47.2%</p> <p>・コールセンターへの苦情・要望 <u>26.5%</u> 【前回】31.6% 【前々回】32.5% (相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見)</p> <p>・コールセンター以外への苦情・要望 <u>9.4%</u> 【前回】11.6% 【前々回】11.2% (日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)</p>

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 21年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	—	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。										103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	—	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	7,516,692	626,391	
項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 22年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4.7ヶ所	4ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	51.8ヶ所	43ヶ所	
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	5,980,943	498,412	
項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 23年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1.3ヶ所	1ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	3.18ヶ所	27ヶ所	
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	6,177,985	514,832	
項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	1.43ヶ所	12ヶ所	
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	6,112,648	509,387	
項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 25年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	15ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	11ヶ所	2ヶ所	5ヶ所	3.9ヶ所	3ヶ所	
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	5,441,619	453,468	
項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均	
平成 26年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	11ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	3ヶ所	2ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	19ヶ所	17ヶ所	3ヶ所	6.1ヶ所	5ヶ所	
	相談件数	488,463	441,726	484,518	456,457	428,806	450,770	497,388	416,060	415,035	503,895	537,759	575,733	5,696,610	474,718	

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【別表15】

【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: 845席(22.11、23.1~23.3)
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.4%	

【平成23年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: 745席(4月~) 785席(6月~) 繁忙期ブース数: 885席(23.11、24.1~24.3)
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

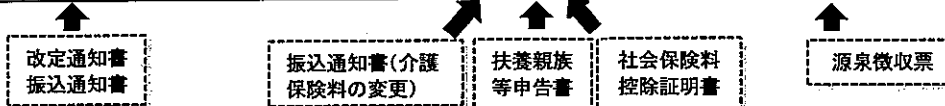
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(24.11、25.1~25.3)
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(25.11、26.1~26.3)
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	86.8%	

【平成26年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	326,023	253,810	578,968	270,779	305,517	245,867	633,608	362,301	304,465	426,155	573,284	359,322	4,640,099	386,675	通常期ブース数: 795席 繁忙期ブース数: 855~885席 855席(6月、10月)
応答呼数 (1)	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,676	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990	323,666	
応答率	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%	86.4%	
事務所からの転送分 応答呼数 (2)	76,887	65,507	57,373	72,941	68,291	69,993	90,507	73,059	81,330	94,844	110,098	116,237	977,067	81,422	
応答呼数総計 (1)+(2)	374,982	298,353	426,509	323,166	341,592	295,509	565,639	402,735	361,060	479,422	547,610	444,480	4,861,057	405,088	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度~25年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)
 (注2) 偶数月15日に年金振込
 (注3) 特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を平成25年12月上旬、及び平成26年6月上旬に送付



日本年金機構

～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様にも、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. 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、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 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します。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成26年度)

分類	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計			
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%		
サービス関係	①接遇対応(職員マナー・説明不足・待ち時間)	144	10.8%	94	9.9%	100	7.1%	111	8.6%	109	9.9%	118	11.2%	143	11.3%	94	11.1%	105	11.0%	118	11.1%	123	10.8%	136	13.3%	1,395	10.4%	
	②事務所への電話・コールセンター	77	5.8%	39	4.1%	63	4.4%	66	5.1%	38	3.5%	34	3.2%	68	5.4%	49	5.8%	61	6.4%	82	7.7%	81	7.1%	73	7.1%	731	5.4%	
	③各種お知らせ文書	146	11.0%	99	10.5%	162	11.4%	125	9.7%	121	11.0%	107	10.2%	172	13.6%	120	14.1%	155	16.2%	167	15.7%	147	12.9%	117	11.4%	1,638	12.2%	
	④ホームページ・ねんきんネット	84	6.3%	54	5.7%	78	5.5%	55	4.3%	66	6.0%	41	3.9%	56	4.4%	35	4.1%	43	4.5%	52	4.9%	88	7.7%	31	3.0%	683	5.1%	
	小計(①~④合計) a	451	33.9%	286	30.3%	403	28.5%	357	27.7%	334	30.4%	300	28.5%	439	34.6%	298	35.1%	384	38.0%	419	39.4%	439	38.6%	357	34.9%	4,447	33.1%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	190	14.3%	181	17.0%	227	16.0%	185	14.3%	178	16.2%	183	17.4%	248	19.5%	165	19.4%	174	18.2%	205	19.3%	200	17.8%	175	17.1%	2,291	17.1%
		⑥国民年金業務	187	14.0%	128	13.5%	123	8.7%	140	10.9%	91	8.3%	105	10.0%	145	11.4%	97	11.4%	114	11.9%	98	9.2%	146	12.8%	114	11.2%	1,488	11.1%
		⑦厚生年金業務(適用・徴収)	82	6.2%	39	4.1%	79	5.6%	97	7.5%	69	6.3%	52	4.9%	57	4.5%	39	4.6%	49	5.1%	50	4.7%	59	5.2%	58	5.7%	730	5.4%
		小計(⑤~⑦合計) b	459	34.5%	328	34.7%	429	30.3%	422	32.7%	338	30.8%	340	32.3%	450	35.5%	301	35.4%	337	35.2%	353	33.2%	405	35.6%	347	34.0%	4,509	33.6%
	⑧個人情報(本人確認・代理人による手続)	7	0.5%	12	1.3%	9	0.6%	13	1.0%	12	1.1%	12	1.1%	15	1.2%	7	0.8%	16	1.7%	9	0.8%	15	1.3%	24	2.3%	151	1.1%	
⑨施設・組織等のご意見	21	1.6%	16	1.7%	16	1.1%	21	1.6%	20	1.8%	26	2.5%	29	2.3%	22	2.6%	20	2.1%	35	3.3%	27	2.4%	36	3.5%	289	2.2%		
⑩その他(①~⑨以外)	42	3.2%	77	8.1%	46	3.2%	36	2.8%	32	2.9%	30	2.8%	29	2.3%	28	3.3%	32	3.3%	19	1.8%	17	1.5%	20	2.0%	408	3.0%		
小計(a+b+⑧~⑩合計) c	980	73.8%	719	76.1%	903	63.8%	849	65.8%	736	67.1%	708	67.2%	962	75.8%	656	77.2%	769	80.3%	835	78.5%	903	79.3%	784	76.7%	9,804	73.0%		
⑪励まし・おほめ	170	12.8%	118	12.5%	203	14.3%	257	19.9%	227	20.7%	233	22.1%	106	8.4%	85	10.0%	88	9.2%	85	8.0%	115	10.1%	123	12.0%	1,810	13.5%		
⑫年金政策、制度立案関係	181	13.6%	108	11.4%	310	21.9%	184	14.3%	134	12.2%	112	10.6%	201	15.8%	109	12.8%	101	10.5%	144	13.5%	120	10.5%	115	11.3%	1,819	13.5%		
合計(①~⑫合計)	1,331	100%	945	100%	1,416	100%	1,290	100%	1,097	100%	1,053	100%	1,269	100%	850	100%	958	100%	1,064	100%	1,138	100%	1,022	100%	13,433	100%		

※左肩のカッコ内の数字は、構成比ランキング

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成26年4月1日～平成27年3月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	① 接遇対応(職員マナー・説明不足・待ち時間)	1,395	10.4%	対応が悪い(職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い)等
		② 事務所への電話・コールセンター	731	5.4%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情(説明不十分・対応の悪さ)等
		③ 各種お知らせ文書	1,638	12.2%	ねんきん定期便に関する苦情(納付してからデータが反映するまでが遅い)、支給額変更通知書に関する苦情(記載文言が大変わかりにくい)等
		④ ホームページ・ねんきんネット	683	5.1%	ねんきんネットの操作方法に関する苦情(年金見込額試算がわかりにくい、使いづらい)等
		小計(①～④合計) a	4,447	33.1%	
	事務処理関係	⑤ 年金給付業務	2,291	17.1%	再裁定による年金支払いに関する苦情(支払いに時間がかかりすぎる)等
		⑥ 国民年金業務	1,488	11.1%	収納業務に関する苦情(免除申請しているが、催告状が届いた)、委託業者の対応に関する苦情(話し方が乱暴・ワン切りされた)等
		⑦ 厚生年金業務(適用・徴収)	730	5.4%	適用業務に関する苦情(未適用・不適正届出の通報)、滞納事業所への滞納処分に対する苦情(差押えを執行されたことによるもの)等
	小計(⑤～⑦合計) b	4,509	33.6%		
	⑧ 個人情報(本人確認・代理人による手続)	151	1.1%	本人確認に関する苦情(本人確認の項目が多すぎる)等	
	⑨ 施設・組織等のご意見	289	2.2%	駐車場スペースが狭い、駐車可能台数が少ない等	
	⑩ その他(①～⑨以外)	408	3.0%		
小計(a+b+⑧～⑩合計) c	9,804	73.0%			
⑪ 励まし・おほめ	1,810	13.5%	激励(年金事務所職員の親切・丁寧な説明に対するおほめ、励まし)等		
⑫ 年金政策、制度立案関係	1,819	13.5%	年金額の特例水準の解消に関するご意見等		
合計(①～⑫合計)		13,433	100%		

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』
(平成27年3月実施)

調査結果の概要

平成27年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金相談部

①調査の概要	年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。																														
②実施対象	年金事務所（312か所）と街角の年金相談センター（51か所、全国社会保険労務士会連合会の委託）（以下「年金事務所等」と言います。）に来訪されたお客様。 （注）年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口（厚生年金適用調査課、国民年金課）」に区分して集計しています。																														
③実施期間	平成27年3月2日（月）から3月31日（火）																														
④評価方法	「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階評価で実施しました。 （注）「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？」という設問については、「解消された」「解消されていない」の2段階評価で実施しました。																														
⑤実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> 年金相談窓口については、平成26年12月に各年金事務所等へ来訪されたお客様の中から無作為に抽出してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただきました。 年金相談以外の窓口については、各年金事務所の厚生年金適用調査課と国民年金課の窓口でアンケートはがきを直接お渡しし、回答を返信していただきました。 																														
⑥配布数及び回答数（回答率）	配布数：114,150枚、回答数：37,667枚（33.0%）																														
⑦調査結果の概要	<p>《全体》</p> <table border="0"> <tr> <td>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>75.4%</td> </tr> <tr> <td>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>78.7%</td> </tr> <tr> <td>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>77.5%</td> </tr> <tr> <td>○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>60.9%</td> </tr> <tr> <td>○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？</td> <td>「解消された」</td> <td>90.9%</td> </tr> </table> <p>[年金事務所・年金相談窓口]</p> <table border="0"> <tr> <td>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>77.3%</td> </tr> <tr> <td>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>76.1%</td> </tr> <tr> <td>○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>58.1%</td> </tr> <tr> <td>○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？</td> <td>「解消された」</td> <td>89.8%</td> </tr> </table>	○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	75.4%	○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	78.7%	○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.5%	○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	60.9%	○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	90.9%	○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	73.7%	○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.3%	○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	76.1%	○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	58.1%	○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	89.8%
○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	75.4%																													
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	78.7%																													
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.5%																													
○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	60.9%																													
○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	90.9%																													
○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	73.7%																													
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.3%																													
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	76.1%																													
○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感はありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	58.1%																													
○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	89.8%																													

[年金事務所・年金相談以外の窓口]

○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	80.3%
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	83.6%
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	83.0%
○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感がありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	66.8%
○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	95.3%

[街角の年金相談センター]

○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	78.9%
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	80.8%
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	79.0%
○所内の設備はいかがでしたか？また、所内に清潔感がありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	69.4%
○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	91.8%

⑦調査結果の概要

自由記載欄

記載内容の件数は、14,740件ありました(複数回答あり)

		内容件数	割合
ご意見等	職員の応接態度に関するもの	2,641件	17.9%
	待ち時間に関するもの	1,089件	7.4%
	施設の利用に関するもの	1,469件	10.0%
	その他	3,486件	23.6%
おほめ、お礼、励まし		6,055件	41.1%
合計		14,740件	100.0%

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2)「その他」には、日本年金機構の組織や業務内容、年金制度に関するものなどが含まれています。

平成26年12月16日

日本年金機構
理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会
座長 岩村 正彦

提 言

日本年金機構は、今年度より第2期中期計画期間が始まっているが、年金記録問題の解決に向けて引き続き必要な対応を図るとともに、適用、徴収、相談、給付等の基幹業務に全力を傾注していくことが求められる。また、国民の年金権を脅かすことに繋がりがかねない深刻な問題である事務処理誤りを根絶するために徹底した取組が必要である。さらに、機構設立当時には想定されていなかった一連の大きな制度改革の施行が順次控えている状況であり、これに伴う業務を円滑に実施していくことが課題となっている。

基幹業務を適切に行いながら、これらの課題を解決し、国民からより一層信頼されるためには、必要な人員体制の確保とともに、職員の専門性の維持向上が不可欠であることから、私たち運営評議会として、第3期改選で新たな委員を迎えたことを機に、改めて以下の点について提言する。

記

1. 年金記録問題の解決、事務処理誤りの根絶、国民年金保険料納付率のさらなる向上、国税庁から新たに提供を受ける所得税の源泉徴収義務者情報による厚生年金保険の適用調査対象事業所の増加への対応、地域年金展開事業の推進、円滑な社会保障・税番号制度導入に向けた対応、及び様々な制度改革の円滑な実施等の課題に対し、効果的かつ効率的な対策を講じつつ、本部と現場の意思疎通をより密にするとともに、厚生労働省、市区町村や関係諸団体との連携を強化しながら、役職員一丸となって全力で取り組むこと。
2. 機構が抱える様々な課題に対応するためには、必要な人員・予算の確保が不可欠である。国民に広く理解を求めつつ、業務の効率化、合理化を進めるとともに、厚生労働省と連携しながら必要な体制の確保に努めること。また、職員の使命感のさらなる向上のための対策を講じること。
3. 制度改革に伴う適切な相談業務の実施や、対応が困難化する年金記録照会への対応をはじめ、増大する課題に適切に対応するためには、職員の経験を活かしながら、組織全体のスキルの維持向上を図ることが重要である。その意味で、改正労働契約法を踏まえ、来年1月から一部有期雇用職員について無期労働契約への転換を開始することは妥当な対応であるが、引き続き有期雇用職員の活用のあり方を含め、職員の専門性の維持向上策を検討すること。

以上

日本年金機構の全国異動状況(平成26年10月)

○正規職員のうち、機構設立以降に全国異動を行った者は、6,662人(5,899人※1)、
 全体の60.7%(53.2%)に達している。(女性職員は、1,808人(1,507人)、51.3%(43.2%))
 また、全国異動経験有り者のうち、他ブロックまたは本部への異動は41.1%(38.0%)となっている。

※1 カッコ内は平成25年10月1日現在の数値

(単位:人)

正規職員数			全国異動の経験		【再掲】全国異動先の内訳		
			有り	無し	自ブロック内	ブロック間(本部含む)	【再掲】本部
10,984 (100.0%)			6,662 (60.7%)	4,322 (39.3%)	3,922 (35.7%)	2,740 (24.9%)	1,574 (14.3%)
内訳	男	7,460 (67.9%)	4,854 (65.1%)	2,606 (34.9%)	2,902 (38.9%)	1,952 (26.2%)	1,045 (14.0%)
	女	3,524 (32.1%)	1,808 (51.3%)	1,716 (48.7%)	1,020 (28.9%)	788 (22.4%)	529 (15.0%)
(再掲)							
管理職		2,393 (21.8%)	1,764 (73.7%)	629 (26.3%)	1,229 (51.4%)	535 (22.4%)	111 (4.6%)
(再掲)女性管理職		(269) (11.2%) ^{※2}	(121) (45.0%)	(148) (55.0%)	(94) (34.9%)	(27) (10.0%)	(5) (1.9%)
一般職		8,591 (78.2%)	4,898 (57.0%)	3,693 (43.0%)	2,693 (31.3%)	2,205 (25.7%)	1,463 (17.0%)
(再掲)女性一般職		(3,255) (37.9%)	(1,687) (51.8%)	(1,568) (48.2%)	(926) (28.4%)	(761) (23.4%)	(524) (16.1%)

※2 管理職に占める女性の割合

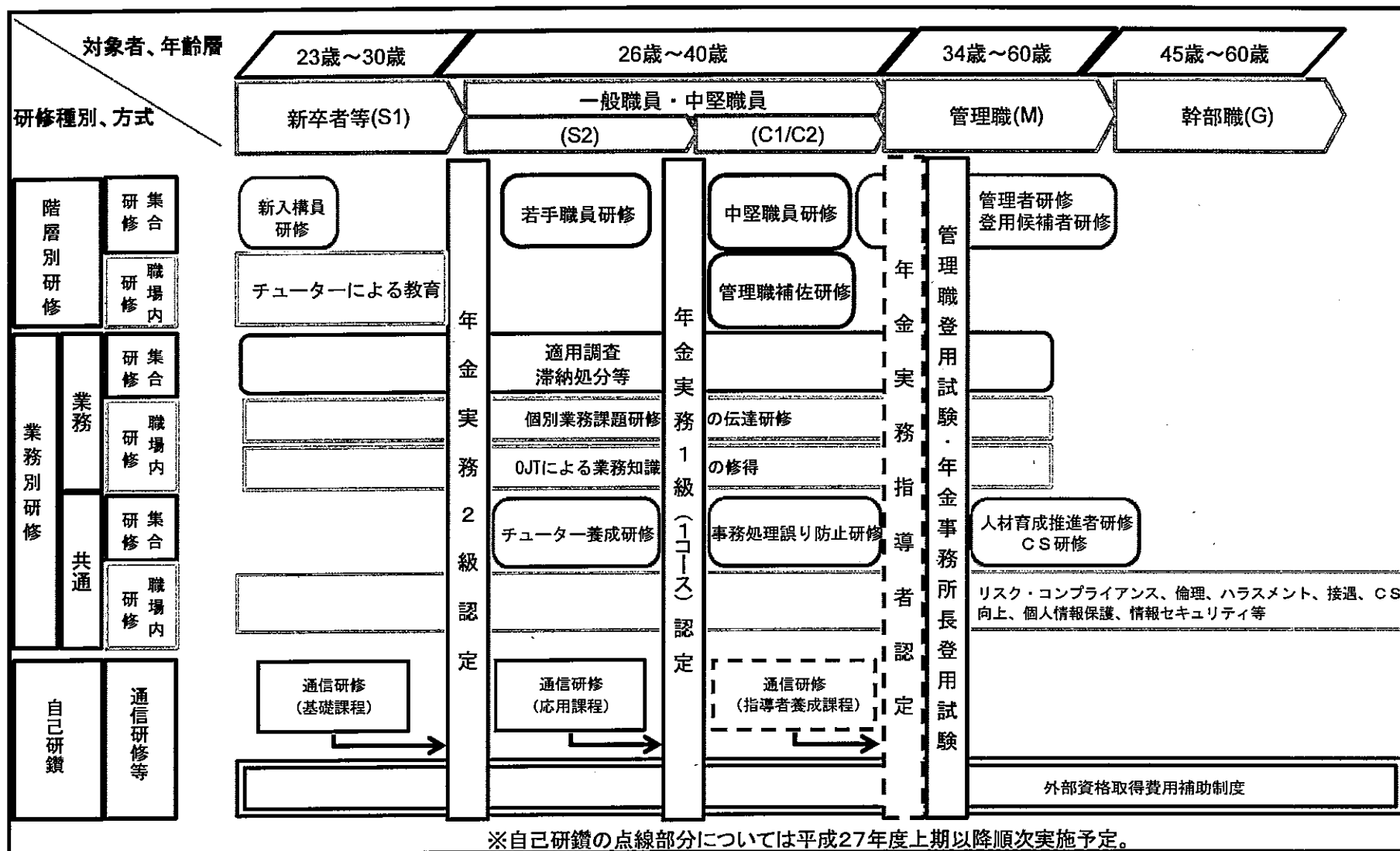
(注) 人事給与システムのデータを機械的に集計したものである。

(集計の考え方)

本人から登録のあった直近の本拠地(都道府県単位)を基準に、人事記録から勤務県(47+本部)の履歴を比較し全国異動の有無を集計。
 旧社会保険庁出身者のうち、本庁採用者の本拠地は本部に読み替えて比較を実施した。また、旧社会保険庁時代の全国異動経験者につ
 いてはカウントしていない。

全国異動先の内訳については、全国異動を2回以上経験している場合、自ブロック内<他ブロック<本部の優先順位により整理している。

(参考)研修体系



次世代育成支援対策推進法
第2期 一般事業主行動計画
【計画期間】 平成25年4月1日～平成27年3月31日

【基本方針】

職員が仕事と生活（育児・介護等）を両立させることができ、職員全員が働きやすい環境をつくることによって、全ての職員がその能力を最大限発揮できるようにするため、次の行動計画のための目標を策定する。

目標実現のためには、

- ①全ての職員からのワークライフバランス支援（両立支援）が不可欠
- ②制度導入を実際に活用できる仕事の仕組みや働き方が不可欠
- ③多様な価値観やライフスタイルを受容できる職場風土が不可欠

目標1 仕事と生活の両立を推進するための休暇・休業制度の充実

《対策》
休暇・休業制度の充実、ライフサポート休暇の導入等による支援の検討

- 結婚休暇の改善
- 配偶者出産休暇の改善
- 子（小学校就学前）の看護休暇の改善
- 介護休業の改善
- ライフサポート休暇の導入
 - ・家族と触れ合う時間を持つこと等を目的とした特別休暇制度を導入
- 保存休暇制度の導入
 - ・期限（2年）までに取得せず失効した年次有給休暇を一定の日数まで積立て、「保存休暇」（有給）として病気休暇等に利用できる制度の導入

目標2 職員のワークライフバランス意識の醸成

《対策》
ワークライフバランス推進のための情報提供等による支援の検討

- ワークライフバランスについてのトップメッセージ発出
 - ・第2期一般事業主行動計画についての理事長メッセージを機構内報「きずな」に掲載する
- 業務の標準化・平準化・効率化に取り組む指示・依頼（情報提供）の発出
 - ・繁閑に応じたメリハリのある業務遂行・計画的業務遂行を促す指示・依頼（情報提供）を発出する
- 計画的な年休取得を目的とした指示・依頼（情報提供）の発出
- 部署内予定表の作成提案

○職員のワークライフバランスに関する意識を調査する

目標3 仕事と育児・介護の両立を推進するための環境の整備



《対策》 機構の制度の周知と情報交換の場の提供等による支援の検討

- 育児・介護ガイドブックの作成
- 休業者と機構をつなぐ掲示板の作成
- 育児経験者の情報交換の場の設定
- 育児経験者のコラムを機構内報「きずな」に掲載

次世代育成支援対策推進法

第2期 一般事業主行動計画の実施結果

【計画期間】平成25年4月1日～平成27年3月31日

目標1 仕事と生活の両立を推進するための休暇・休業制度の充実



《実施結果》

- 結婚休暇の給与支給率を50%⇒100%に改正（平成25年10月1日）
- 配偶者出産休暇の給与支給率を50%⇒100%に改正（平成25年10月1日）
- 子（小学校就学前）の看護休暇の給与支給率を50%⇒100%に改正（平成26年4月1日）
- 介護休業の取得可能日数を最大93日から最大180日に改正（平成25年10月1日）
- ライフサポート休暇の導入
ワークライフバランスに配慮した連続休暇制度（連続3日（有給））（平成26年4月1日）

目標2 職員のワークライフバランス意識の醸成



《実施結果》

- 職員のワークライフバランスに関する意識調査の実施（平成26年1月）
- 「時間外勤務縮減の取組の基本的な考え方及び縮減目標」の周知
（平成26年11月）

目標3 仕事と育児・介護の両立を推進するための環境の整備



《実施結果》

- 「出産・育児・介護のための事務手続きハンドブック」の作成（平成27年3月）

次世代育成支援対策推進法

第3期 一般事業主行動計画

【計画期間】平成27年4月1日～平成30年3月31日

【基本方針】

職員が仕事と生活（育児・介護等）を両立させることができ、職員全員が働きやすい環境をつくることによって、全ての職員がその能力を最大限発揮できるようにするため、次の目標を策定する。

目標実現のためには、

- ①全ての職員からのワークライフバランス支援（両立支援）
- ②各種制度を実際に活用できる仕事の仕組みや働き方
- ③多様な価値観やライフスタイルを受容できる職場風土が不可欠であり、機構全体で目標実現に向けた取組みを実施する。

目標1 仕事と生活の両立を推進するための取組み 育児休業等の取得推進



《対策》 育児休業等を取得しやすい環境整備

- 計画期間中に、育児休業の取得状況を次の水準以上にする。
 - 男性・・・計画期間中に取得者20名以上
 - 女性・・・計画期間中の取得率を90%以上にする
- 各種休暇制度（ライフポート休暇、配偶者出産休暇等）の取得促進
- 管理者研修や職場内研修、「機構内報きずな」等で取得推進に向けた制度周知・啓発の実施
- 第2期行動計画の未実施事項の検討
 - 期限（2年）までに取得せずに失効した年次有給休暇を一定の日数まで積立て、「保存休暇」（有給）として病気・介護等に利用できる制度の導入

目標2 働き方の見直しに関する取組み 時間外勤務縮減、年次有給休暇取得の促進



《対策》 ワークライフバランス推進のための労働時間縮減の取組み

- 時間外労働時間の縮減取組みの促進（各年度毎に目標縮減時間の設定）
- ノー残業デーの確実な実施
- 年次有給休暇取得の促進（各年度毎に目標取得率の設定）

目標3 仕事と生活の両立を支援するための環境の整備 機構の制度の周知と情報交換の場の提供



《対策》 機構の制度の周知と情報交換の場の提供等による支援の検討

- 休業者と機構をつなぐ掲示板の作成（諸制度、機構の動き等の情報提供）
- 育児経験者の情報交換の場の設定

アニュアルレポート 2013
日本年金機構の取り組み



お客様一人ひとりの期待に応える
年金サービスを目指します。

日本年金機構
Japan Pension Service

目次

国民の皆さまへ	1
目次	3
年金給付問題の解決に向けて	4
1 年金給付問題について	5
2 解決に向けた取り組み	6
3 年金給付問題への今後の対応	9
平成25年度の取り組み	
＜業務の取り組み＞	
1 国民年金保険料の納付率の向上に向けて	10
2 厚生年金保険・健康保険の加入促進	11
3 迅速で正確な年金のお支払い	12
4 年金相談体制の充実	13
5 公的年金制度の普及と啓発活動	14
＜お客様サービス向上の取り組み＞	
1 「お客様への約束10か条」	15
2 お客様向け文庫の改善	16
3 現場主導のサービス・業務改善	16
4 お客様のご意見・ご要望の把握	16
5 「ねんきんネット」サービスの充実	17
＜内部統制システムの構築に向けた取り組み＞	
1 内部統制システム構築の取り組み方針	18
2 組織ガバナンス体制	19
3 事務処理誤りの再発防止	20
4 コンプライアンス関連事業への対応	21
5 各種監査の実施状況	22
6 会計検査院の決算検査報告の概要とその是正状況	24
厚生労働大臣の評価結果	25
公的年金制度について	
1 世代と世代の支え合い(世代間扶養)	31
2 公的年金制度は2階建て	31
3 給付は老齢・障害・遺族の3種類	32
4 公的年金の負担と給付	33
5 年金は高齢者世帯の重要な収入源	34
6 数字でみる年金	35
7 平成25(2013)年度 業務関連データ	37
資料編	
■ 日本年金機構について	39
■ 平成25年度の取り組み実績	46
■ 厚生労働大臣の評価結果(全文)	76
■ 自派と計画	85
■ 日本年金機構 全国の窓口	101
エッセイ「わたしと年金」 平成25年度 最優秀賞	109
お問い合わせ先	110

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特設法人として設立されました。
○このアニュアルレポートは、日本年金機構の平成25(2013)年度の取り組みを記載したものです。特に特記を明記しているものを除き、平成26年3月末現在の状況となります。平成25年度とは、平成25年4月～平成26年3月までをいいます。
○このアニュアルレポート内の数値およびパーセント等は、四捨五入をしております。