

平成30年度業務実績報告書（案）

日本年金機構

目 次

平成 30 年度計画	頁
はじめに	i
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	1
1. 国民年金の適用・収納対策	1
（１）国民年金の適用促進対策	1
（２）国民年金保険料収納対策	3
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策	13
（１）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	13
（２）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	26
3. 年金給付	32
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	42
（１）年金記録の確認等の対応	42
（２）再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	46
5. 事務処理の正確性の確保	49
6. 年金相談、情報提供等	54
（１）年金相談	54
（２）分かりやすい情報提供の推進	61
（３）公的年金制度に対する理解の促進	67
7. お客様サービスの向上	70
8. ICT化の推進	74
（１）電子（媒体）申請の推進	74
（２）ねんきんネットを活用した年金記録の正確性確保・お客様の利便の向上・業務の効率化の取組	76
（３）社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の活用	77
9. 年金制度改正等への対応	78
（１）年金制度改正への対応	78
（２）社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	82

平成 30 年度計画	頁
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	84
1. 効率的な業務運営体制	84
2. 運営経費の抑制等	89
3. 外部委託の推進	92
4. 契約の競争性・透明性の確保等	96
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	99
（1）社会保険オンラインシステムの見直し	99
（2）社会保険オンラインシステムの運用・開発	105
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	108
1. 内部統制システムの有効性確保＜業務改善計画関連＞	116
（1）内部統制システム構築の適正な運用	116
（2）組織改革	117
（3）コンプライアンス確保とリスク管理の取組	126
（4）人員配置の適正化	131
（5）ルール統一・徹底	132
（6）適正な監査の実施	136
（7）組織風土改革の推進	139
（8）文書の適正管理	140
（9）お客様の住所の適切な把握	141
2. 人事及び人材の育成＜業務改善計画関連＞	142
3. 情報公開の推進＜業務改善計画関連＞	159
4. 個人情報の保護に関する事項	165
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	173
Ⅴ 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画	174
Ⅵ Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画	174

はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）においては、平成 27 年 12 月に「日本年金機構再生プロジェクト」を策定し、平成 28 年度からの 3 年間で集中取組期間と定め、71 項目にわたる改革を進めてまいりました。

平成 30 年度は、再生プロジェクトの集大成の年となることから、『「再生飛翔」機能を完成させる—制度を実務に—』を組織目標とし、「年金給付業務の抜本改革」、「お客様チャネルの再構築」、「事務センターのビジネスモデルの確立」、「公正な公権力行使業務の再構築」、「更なる現場主義の人事改革」を重点取組課題と位置付け、目標達成に向け集中的に検討・実施を進めました。

まず、「年金給付業務の抜本改革」については、これまで年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた年金給付審査業務を年金事務所に移管し、責任の明確化、業務の効率化を図り、正確な給付に向けた体制整備を行いました。具体的には、平成 30 年 1 月から順次、年金給付審査業務を事務センターから年金事務所へ移管を進め、平成 31 年 4 月に全国の年金事務所への移管を完了しました。

「お客様チャネルの再構築」については、再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、年金相談センター等の適正配置基準を検討し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。その中で、近年の人口動態の変化等を踏まえつつ、お客様の利便性を高めるため、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を 2 か所開設しました。

「事務センターのビジネスモデルの確立」については、事務センターを厚生年金・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するとともに、審査業務を効率化し、電子化の効果を最大限に引き出す事務処理体制に転換するため、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割の整理に向けた具体的な検討を行うとともに、業務・システム刷新（フェーズ 1）により、紙届書の画像・電子処理を開始し、紙や電子媒体が移動しない事務処理体制を確立しました。

「公正な公権力行使業務の再構築」については、全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、

徴収業務専門の「特別徴収対策部」を平成 30 年 10 月に設置し、東西 2 か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。

「更なる現場重視の人事改革」については、年金事務所への年金給付審査業務の移管に伴う人事異動や、事務センターの広域集約化等に伴う人事異動に当たって適材適所の配置を行うとともに、無期転換職員や有期雇用職員に賞与を支給するなど処遇を見直すことにより、人材の安定的な確保と活性化を図りました。

情報セキュリティ対策の強化については、組織面では、大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を行うとともに、技術面では、インターネット環境の本格運用開始や保存期間を経過したファイルの自動削除の実施等の取組を進めました。

3 年間の再生プロジェクトの集中取組期間において、設定した 71 項目の改革の全てについて取組を実施し、一定の成果が得られたものと考えております。

以下、基幹業務等に関する平成 30 年度の取組状況を申し上げます。

国民年金保険料収納対策としては、未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。その結果、現年度納付率●●%、最終納付率●●%となり、共に目標を上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策としては、職員の加入指導により適用した適用事業所数及び被保険者数について、目標を上回る実績を上げることができました。また、既に適用した事業所に対する調査については、総合調査を実施することで、被保険者の適用漏れや届出誤りの適正化に努めました。厚生年金・健康保険の収納実績については、前年に引き続き、高い保険料収納率を達成し、それぞれ●●%、●●%となりました。

年金給付については、「年金給付審査業務の移管」に加え、「年金給付に係る事務処理誤りの総点検」で分析した 33 事象の事務処理誤りのうち、対象者の特定が可能な 24 事象の全事象の対応に着手しました。また、障害年金をめぐる諸課題に適切に対応するとともに、サービススタンダードについては、概ね 90%以上を達成しました。

年金記録問題の再発防止のため、マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消を図るなど、年金記録の適正な管理を行いました。

年金相談については、年金相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進めて年金相談職員の確保に取り組むとともに、111名の年金相談職員をお客様相談室へ追加配置することにより、平成31年4月時点の窓口における正規職員等の配置割合は93.4%まで増加しました。また、予約率の向上を図り、待ち時間の短縮に努めました。

分かりやすい情報提供を推進するため、「ねんきん定期便」について、文字の削減や拡大、図の挿入を行うとともに、受給開始年齢を選択できることや繰り下げ受給のメリットなどの分かりやすい情報提供を行うよう改善を行い、平成31年4月以降の送付分に反映させるよう実務上の対応を行いました。

社会保険オンラインシステムの刷新については、フェーズ1への対応として、経過管理・電子決裁システムに係る現場からの意見を踏まえたシステム改修を実施するとともに、平成31年4月からの対象届書の拡大及び情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携について、適切に準備を進めました。また、フェーズ2への対応として、刷新プロジェクトのロードマップ等を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第I版】」を平成30年12月に策定し、プロジェクト体制や工程の明確化と関係者間での認識共有を図りました。

外部委託の活用については、平成29年度に扶養親族等申告書に関する業務委託に係る事案が生じ、平成30年6月に厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことを踏まえ、年金個人情報を取り扱う案件についての全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化等を定めた調達ルール等の見直しや、事業全体の総合調整及び外部委託事業の適正な管理を実施するため、調達企画部を設置する等の組織体制の強化を行いました。また、情報セキュリティ上のリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務を行うリスクを機構がコントロールすることができるよう、インハウス型委託の推進を進めました。

以上が平成30年度における取組の概要ですが、次年度である令和元年度は、第3期中期計画期間の幕開けとなる年度になります。機構においては、第3期中期計画について「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことを基本方針として掲げており、「未来づくり元年 一制度を実務に一」を目標とし、その実現に向け組織一丸となって取り組むこととしております。

当機構のミッションは、複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与することです。この当機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、正しく確実に業務を行うことを徹底していくこととしております。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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 1. 国民年金の適用・収納対策 (1) 国民年金の適用促進対策 ① 確実な適用の実施 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等を確実に実施する。 さらに、受給資格期間が10年に短縮されたことを踏まえ、65歳までに受給資格期間を満たすことができる54歳到達者についても新たな対象者とし、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続等を確実に実施する。 また、被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。 ② 関係機関との連携・協力 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	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 1. 国民年金の適用・収納対策 (1) 国民年金の適用促進対策 ① 確実な適用の実施 ○住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）により把握した全ての20歳到達者（127万人）のうち、第1号被保険者として適用すべき者（104万人）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、第1号被保険者として職権適用（56万人）を行いました。 この結果、自主的に届出がされた者（48万人）を含めて、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。 ○住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者（522万人）のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（12か月）資格取得がなされていない方（11.9万人）に対して届出勧奨、届出がない場合の資格取得の手続等を実施しました。 54歳到達者については、平成30年3月から実施しており、平成30年度においては、1.4万人について職権適用を行いました。 ○また、退職者及びその被扶養配偶者に対しては、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か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。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号被保険者として職権適用を行いました。 ② 関係機関との連携・協力 ○転職者及びその被扶養配偶者に対して、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。	○住基ネットにより把握した20歳、34歳、44歳及び54歳到達者、転職者等に対する適用について、適切に対応しました。 ○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

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
の連携に努め、適正な届出を促進する。 ③ 第3号不整合への対応 第3号被保険者の記録不整合に関して、「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（平成25年法律第63号）」に基づき、受給権確保の観点から特定期間該当届を提出することで受給権を満たす可能性がある方に対する特定期間該当届の届出勧奨やポスター等を活用した制度の利用促進を行う。	○市区町村については、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）を作成し情報提供を行うとともに、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を行い、住民への周知を依頼しました。 ③ 第3号不整合への対応 ○平成29年度に勧奨を実施した方（86万人）で、受給権確保の観点から特定期間該当届を提出することで受給権を満たす可能性がある未提出者（約8千人）に対して、再度、特定期間該当届の届出勧奨を実施した結果、1千人の方から届出がありました。未提出者については、令和元年度以降、ねんきん定期便等へ掲載することにより特定期間該当届の周知を行います。 ○また、あらためて特定期間該当届に係るポスターを作成し、市区町村等に掲示の協力依頼を行いました。	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、自主的な届出を促すなど、適正な届出を促進しました。 また、市区町村との連携協力については、「かけはし」等による情報提供を行い、関係機関との連携・協力を図りました。 ○第3号不整合記録を有する方に対する特定期間該当届の勧奨を適切に実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																
(2) 国民年金保険料収納対策 (行動計画の策定等) ① 行動計画の策定 未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに平成30年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。 なお、行動計画の策定に当たっては、最終納付率70%台半ばを目指すとともに、機構全体の目標は、以下のとおりとする。 ア 平成30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、少なくとも前年度実績から1.0ポイント以上の伸び幅を確保する。 イ 平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率については、平成29年度末から少なくとも5.0ポイント以上の伸び幅を確保する。 ウ 平成28年度分保険料の最終納付率については、平成28年度の現年度納付率から少なくとも8.0ポイント以	(2) 国民年金保険料収納対策 (行動計画の策定等) ① 行動計画の策定 ○平成30年度は国民年金保険料の最終納付率70%台半ばを達成することを目指しつつ、中期計画期間中に現年度納付率60%台半ばを目指すため、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。 各年金事務所の目標設定については、本部において、年金事務所ごとに納付率の高低、所得階層ごとの未納月数、納付月数及び免除月数の状況を反映し、目標を設定しました。 ○平成30年度分保険料の現年度納付率については、前年度納付率+●●ポイント、平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率は平成29年度末から+●●ポイント、平成28年度分保険料の最終納付率については、平成28年度の現年度納付率から+●●ポイント増加となり目標を上回りました。 (納付率等の状況) <table><tr><th></th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>平成28年度分保険料 (伸び幅)</td><td>65.0% (+1.7%)</td><td>71.5% (+6.5%)</td><td>●.●% (+●.●%)</td></tr><tr><td>平成29年度分保険料 (伸び幅)</td><td></td><td>66.3% (+1.3%)</td><td>●.●% (+●.●%)</td></tr><tr><td>平成30年度分保険料 (伸び幅)</td><td></td><td></td><td>●.●% (+●.●%)</td></tr></table> (実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成28年度分保険料 (伸び幅)	65.0% (+1.7%)	71.5% (+6.5%)	●.●% (+●.●%)	平成29年度分保険料 (伸び幅)		66.3% (+1.3%)	●.●% (+●.●%)	平成30年度分保険料 (伸び幅)			●.●% (+●.●%)	○平成30年度分保険料の現年度納付率については、中期計画期間中に60%台半ばを目指すという目標を達成し、対前年比+●●ポイントの●●%まで納付率を向上させることができました。 平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率については、平成29年度の現年度納付率から+●●ポイントとなり目標を達成しました。 平成28年度分保険料の最終納付率については、平成28年度の現年度納付率から+●●ポイントとなり目標を達成しました。
	平成28年度	平成29年度	平成30年度															
平成28年度分保険料 (伸び幅)	65.0% (+1.7%)	71.5% (+6.5%)	●.●% (+●.●%)															
平成29年度分保険料 (伸び幅)		66.3% (+1.3%)	●.●% (+●.●%)															
平成30年度分保険料 (伸び幅)			●.●% (+●.●%)															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																				
上の伸び幅を確保する。 エ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保する。 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。	○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の勧奨、現金優良納付者や直近3月のみが未納となっている方に対する口座振替申出書及びクレジットカード納付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、委託事業者による勧奨等を実施しました。その結果、口座振替とクレジット実施率の合計は、前年度と同程度の水準を確保しました。 (口座振替及びクレジット実施率) <table><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>口座振替実施率</td><td>35.5%</td><td>34.6%</td><td>▲0.9%</td></tr><tr><td>クレジット実施率</td><td>2.9%</td><td>3.7%</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>合計</td><td>38.3%</td><td>38.3%</td><td>0.0%</td></tr></table> ○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、インターネットバンキング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。その結果、対前年度の件数を上回りました。 (コンビニエンスストア・インターネットバンキング・クレジットカードによる納付状況) <table><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>コンビニエンスストア</td><td>1,518 万件</td><td>●●万件</td><td>●●%</td></tr><tr><td>インターネットバンキング</td><td>288 万件</td><td>●●万件</td><td>●●%</td></tr><tr><td>クレジットカード</td><td>172 万件</td><td>●●万件</td><td>●●%</td></tr><tr><td>合計</td><td>1,978 万件</td><td>●●万件</td><td>●●%</td></tr></table> (実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定)		平成29年度	平成30年度	対前年度比	口座振替実施率	35.5%	34.6%	▲0.9%	クレジット実施率	2.9%	3.7%	0.8%	合計	38.3%	38.3%	0.0%		平成29年度	平成30年度	対前年度比	コンビニエンスストア	1,518 万件	●●万件	●●%	インターネットバンキング	288 万件	●●万件	●●%	クレジットカード	172 万件	●●万件	●●%	合計	1,978 万件	●●万件	●●%	○口座振替とクレジット実施率の合計については、前年度比0.0%となり、ほぼ同水準を確保しました。 また、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、前年度比●●●%で、被保険者数の減少割合とほぼ同水準となりました。
	平成29年度	平成30年度	対前年度比																																			
口座振替実施率	35.5%	34.6%	▲0.9%																																			
クレジット実施率	2.9%	3.7%	0.8%																																			
合計	38.3%	38.3%	0.0%																																			
	平成29年度	平成30年度	対前年度比																																			
コンビニエンスストア	1,518 万件	●●万件	●●%																																			
インターネットバンキング	288 万件	●●万件	●●%																																			
クレジットカード	172 万件	●●万件	●●%																																			
合計	1,978 万件	●●万件	●●%																																			

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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。 具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ア 本部において、年度目標を設定し、その目標を確実に達成するために年金事務所で目標を設定するとともに、行動計画を策定する。 イ 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。 ウ 統計及び効果測定により、納付状況や督促効果等について、早期に詳細な情報を把握・活用し、本部は、年	(参考) 平成30年度末の被保険者数の減少割合は対前年比▲2.3% ② 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 ○年度目標を確実に達成するために、数値目標や具体的スケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所において策定しました。 ○年金事務所は、行動計画に基づき、計画的に、また効果的・効率的に収納対策を実施しました。 ○行動計画を確実に実施するため、本部においては、基幹事業推進会議等を開催し、課題を把握・分析のうえ年金事務所に対し必要な指導・支援を行い、年金事務所においては、週次による進捗管理を徹底し、遅れがある場合は取組件数や取組内容の見直しを行うなどPDCAサイクルに基づいた取組を実施しました。 ○また、12月には、現年度納付率の対前年比がマイナスとなっていた年金事務所を本部で開催した緊急対策会議に招集し、納付率向上に向けた取組を検討しました。 会議開催後も年金事務所の取組状況を本部において管理し、状況に応じ指導・支援を行いました。 また、年度後半においては、上期の実績を踏まえ、目標を確実に達成するため、下期の行動計画を見直し実施しました。 ○収納対策が、未納者属性に応じた効果的・効率的なものとなるよう、本部において、年齢、所得、未納月数別の属性別に未納者数を分類した資料や特別催告状の効果測定結果を示した資料等を作成し年金事務所に情報提供しました。平成30年度においては、新たな資料として、過去2年分の特別催告状の取組状況、効果測定結果を比較することができる資料を作成し、未納者属性に応じた収納対策の促進を図りました。	○平成30年度行動計画に基づき、年金事務所は週次による進捗管理を行うとともに、本部においては基幹事業推進会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。 また、年度途中には年金事務所の課題等を把握し、行動計画の見直しを行い、より成果をあげるよう取り組みました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価				
金事務所の進捗状況、課題等を把握・分析の上、対応策の早期立案に努め、実行する。 (具体的な対策) ① 未納者属性に応じた収納対策 年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととし、基本的には、機構は、納付書及び特別催告状等の送付、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確実に実施し、市場化テスト受託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。 なお、所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方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方について、免除等制度や追納制度について説明した上で、免除等申請勧奨を行う。	(具体的な対策) ① 未納者属性に応じた収納対策 ○年金事務所は、年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。 (特別催告状の取組状況) <table><tr><td>実施件数</td><td>●●万件</td></tr><tr><td>対前年度比</td><td>●.●% (前年度実績 869 万件)</td></tr></table> (実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定) ○また、免除等の対象となり得る方で免除等の申請手続きを行っていないために未納となっている方に対し、特別催告状に免除制度のチラシを同封するなど、納付督促と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付困難な方には、免除等の申請勧奨を実施しました。 ○さらに、本部において、委託事業者に対し、平成30年度から新たに未納となった方に対する納付督促の一括依頼や免除申請書提出勧奨対象者情報の一括提供を行いました。また、免除対象者への免除申請書提出勧奨の一括実施を複数回実施した上で、提出状況の進捗管理を実施しました。 【別表1：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表2：収納対策のスキーム（概念図）】	実施件数	●●万件	対前年度比	●.●% (前年度実績 869 万件)	○所得情報を活用した納付督促及び免除等申請勧奨を実施しました。 また、未納状況や督促効果等の分析を行い短期未納者への納付督促等を実施しました。 ・本部から提供された資料をもとに年金事務所は年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的・効率的に実施しました。
実施件数	●●万件					
対前年度比	●.●% (前年度実績 869 万件)					

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 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及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務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、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化などの必要な要請・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。	② 市場化テスト受託事業者との連携強化 ○納付督促においては、市場化テスト（※）法による委託事業者に委託し、納付期限までに納付されない全ての方を対象に、民間のノウハウを活用し効果的・効率的な納付の勧奨等の取組を実施しました。 機構は度重なる納付督促を行っても納付いただけない方に対し、特別催告状の送付や強制徴収を行いました。 ○地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促が行われるよう、毎月、年金事務所と委託事業者との個別打ち合わせを実施しました。 ○また、本部においては、委託事業者の進捗管理を徹底・強化するため、毎月定例進捗打ち合わせを実施し、進捗管理の徹底等を行いました。 ○委託事業者は接触件数及び約束件数を増やすため、効果的・効率的な督促手法として夜間及び土・日・祝日等の督促を実施するとともに、年金事務所との連携強化を図ることにより、現年度及び過年度保険料の収納実績は●●●●万月となりました。また納付対象月数における収納実績の割合は●●%（前年実績 4.9%）となりました。 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定） ○本部においては、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」に基づき、委託事業者に対して、履行状況、情報セキュリティ体制等の立入検査を行い、その結果が適正であることを確認しました。 《用語解説》 （※）市場化テスト・・・「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事業のうち、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。	○市場化テスト法による委託事業者との連携を強化するため、本部においては、委託事業者と毎月定例進捗打ち合わせを実施するとともに、四半期ごとには、地域部も参加したヒアリングを実施し委託事業の進捗管理や委託事業者への提案、指導等を行いました。また、年金事務所は委託事業者と月例での打ち合わせ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
③ 収納対策重点支援年金事務所の指定 納付率及び強制徴収の実施状況等を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。 ④ 強制徴収の着実な実施 一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となる方を除き、全員を強制徴収対象者と位置づけた上で、所得や納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。 特に、平成30年度においては、控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者に督促を実施する。 また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国	③ 収納対策重点支援年金事務所の指定 ○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か所の年金事務所のうち33か所を国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所として指定しました。国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所について、本部は納付督促事蹟や納付状況の確認を行った上で、取組の進捗管理及び指導を強化しました。 ④ 強制徴収の着実な実施 ○強制徴収については、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、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滞納処分の流れに沿った一連の手続が早期に完結するよう取組を進めました。 ○強制徴収の取組については、最終催告状を送付してもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を行いました。平成30年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数196万月の内、納付月数は130万月となりました。また、差押えについては、1.8万件実施しました。 ○督促状送付対象者のうち、控除後所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上の国税委任要件に該当する方に対し、年金事務所において最優先に取組を進めた上で、滞納保険料に充足する財産が発見できず、納付について誠実な意思を有すると認められない方について、厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限の委任（国税委任）を75件（平成29年度は54件）実施しました。	○本部の指導・支援により、国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所に係る取組の進捗管理及び指導強化を実施しました。 ○最終催告状の送付件数は、133,900件、納付月数は1,299,177月となり、平成29年度の実績を上回りました。また、督促状送付件数は81,597件、差押え実施件数は17,977件となり平成29年度の実績を上回りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																
税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、厚生年金保険と合わせて前年度以上の件数を委任する。 なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図り、会計検査院からの指摘も踏まえ、以下の取組を実施する。 ア 本来督促すべき未納期間について、督促対象期間として督促状発行を行う。 イ 差押え可能財産が判明したときには、速やかに差押えを行う。 ウ 延滞金について、着実に納付督促等を実施する。 エ 督促保険料の確実な徴収と、適切な債権管理を行う。 今後、着実に滞納処分を実施するため、財産調査業務等の集約を行うなど効率的な強制徴収の手続きの在り方を検討する。 ⑤ 納めやすい環境の整備 口座振替及びクレジットカード納	(強制徴収の取組状況) <table><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>最終催告状送付件数</td><td>103,614 件</td><td>133,900 件</td><td>29.2%</td></tr><tr><td>督促状送付件数</td><td>66,270 件</td><td>81,597 件</td><td>23.1%</td></tr><tr><td>差押件数</td><td>14,344 件</td><td>17,977 件</td><td>25.3%</td></tr></table> (強制徴収による獲得状況) <table><tr><td></td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>納付対象月数</td><td>1,520,106 月</td><td>1,956,087 月</td><td>28.9%</td></tr><tr><td>納付月数</td><td>1,016,794 月</td><td>1,299,177 月</td><td>27.8%</td></tr><tr><td>獲得納付率</td><td>66.9%</td><td>66.4%</td><td>▲0.5%</td></tr></table> ⑤ 納めやすい環境の整備 ○口座振替及びクレジットカード納付、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		平成29年度	平成30年度	対前年度比	最終催告状送付件数	103,614 件	133,900 件	29.2%	督促状送付件数	66,270 件	81,597 件	23.1%	差押件数	14,344 件	17,977 件	25.3%		平成29年度	平成30年度	対前年度比	納付対象月数	1,520,106 月	1,956,087 月	28.9%	納付月数	1,016,794 月	1,299,177 月	27.8%	獲得納付率	66.9%	66.4%	▲0.5%	○口座振替等による納付を推
	平成29年度	平成30年度	対前年度比																															
最終催告状送付件数	103,614 件	133,900 件	29.2%																															
督促状送付件数	66,270 件	81,597 件	23.1%																															
差押件数	14,344 件	17,977 件	25.3%																															
	平成29年度	平成30年度	対前年度比																															
納付対象月数	1,520,106 月	1,956,087 月	28.9%																															
納付月数	1,016,794 月	1,299,177 月	27.8%																															
獲得納付率	66.9%	66.4%	▲0.5%																															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価								
付に加え、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納付方法について周知に努める。 また、2年前納について、広報の充実を図り、利用促進に努める。 さらに、インターネットを利用したクレジットカード納付を可能とする仕組みを、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、平成31年1月を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。	納付方法の周知は、Ⅰ－1－（2）－①に記載。 ○2年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知及び勧奨を行いました。 （参考） 「2年前納の状況」 <table><tr><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>21万件</td><td>35万件</td><td>29万件</td><td>●●万件</td></tr></table> ※平成29年4月からクレジットカードによる2年前納の取扱い開始 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定） ○インターネット上でのクレジットカード納付については、厚生労働省（年金局）においてクレジットカード納付の取扱事業者に係る調達を進めており、令和元年度の導入に向けて準備中。	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	21万件	35万件	29万件	●●万件	進するため、資格取得時ににおける口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、インターネットバンキング、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より周知を図り利用促進に努めました。
平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度							
21万件	35万件	29万件	●●万件							
⑥ 市区町村、各種団体との連携・協力 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。また、マイナンバーによる情報連携システムを活用した所得情報の照会について準備を進める。	⑥ 市区町村、各種団体との連携・協力 ○年金事務所においては、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は、市区町村へ協力要請を行い、所得情報の提供を受け、強制徴収を含む納付督促や、免除等申請勧奨に活用しました。 ○また、平成30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。 ○本部においては、学生納付特例を申請しやすい環境を整備して学生の年金受給権の確保を図るため、学生納付特例事務法人制度の普及に向けて、国立大学協会等の団体に対して周知、広報に係る協力依頼を実施し、各団体（5団体）のホームページや機関誌において制度を周知しました。	○所得情報の提供などの市区町村との連携・協力の取組、ハローワークでの免除等制度の周知や申請書の受理、大学等での学生納付特例制度の周知、商業施設等での各種相談会や納付相談会等を実施しました。								

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況			自己評価	
⑦ 後納制度の利用促進 「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律（平成26年法律第64号。以下「事業運営改善法」という。）」に基づく後納制度については、平成30年9月末までの時限措置となるため、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、過去5年間に未納がある方に対する個別勧奨や定時発送の納付書に同封するリーフレット等を活用した制度の利用促進を図る対策を講じる。		平成29年度	平成30年度	○後納制度の利用促進については、市区町村と連携・協力して広報を実施するとともに、後納可能な未納期間を有する全ての者（約600万人）に個別勧奨を実施しました。	
		事務法人数	384		419
		取扱件数	5,231		●●●
	(実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定)				
	○ハローワークへの取組はI－1－（1）－②に記載。				
	⑦ 後納制度の利用促進				
	○後納制度の利用促進については、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）において、後納制度の広報等を行っていただくよう依頼しました。				
	○また、5年後納制度の終了（平成30年9月30日）に向けて、後納可能な未納期間を有する全ての方（約600万人）に対して個別勧奨を実施した結果、8.3万人の方から届出があり、昨年度と比較して、0.4万人増加しました。				
	〈5年後納制度の実施状況（平成30年4月から平成30年9月まで）〉				
	・制度の利用可能者数 656万人（平成30年9月末現在）				
	平成30年度	制度発足時からの累計			
	後納申込承認者数	7.8万人	29.6万人		
	後納承認月数	68.9万月数	335.8万月数		
	後納保険料納付月数	61.1万月数	233.8万月数		
(参考)					
・平成30年度の相談件数 5.4万件					
・老齢基礎年金が裁定された方で、裁定前に後納制度を利用した方 18,310人					
このうち、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 4,574人					

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
⑧ 特定付加保険料制度の利用促進 事業運営改善法に基づく「特定付加保険料制度」については、平成31年3月末までの時限措置となるため、引き続き全ての未提出者への届出勧奨を行い、制度の利用促進を図る。 ⑨ 継続免除の改善 全額免除優先で継続申請したが納付猶予が承認された方について、翌年度以降、引き続き全額免除優先で申請を行う旨の意思表示があった場合、平成30年7月1日以降に受け付ける継続免除から、翌年度以降の全額免除の申請書等の再提出を不要とする旨の省令改正が施行されることを踏まえ、市区町村と連携・協力して、制度の利用促進を図る。 また、省令改正の施行以前に継続申請により納付猶予が承認されている方については、個別に制度の周知を行うとともに、全額免除の継続申請について意思確認を行うことで、制度の利用促進を図る。	⑧ 特定付加保険料制度の利用促進 ○事業運営改善法に基づく「特定付加保険料制度」について、ホームページや年金事務所の窓口等において周知・徹底を図りました。 また、平成30年11月に未提出者約8.5万人に対して、再度届出勧奨を実施しました。 ○その結果、対象者約49万人に対して、約43万人の方から届出があり、約88%と高い利用率となりました。 ⑨ 継続免除の改善 ○平成30年7月1日からの施行に向け、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の様式を変更し市区町村に配付しました。また、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）において、改正の概要や事務手続について情報提供しました。 ○また、省令改正の施行以前に継続申請により納付猶予が承認されている方（約33万人）については、個別に全額免除の継続申請について意思確認を行いました。その結果、約21万人（約64%）の方から意思確認書が提出されました。	○特定付加保険料制度の利用促進については、ホームページ等での広報を実施するとともに、未提出者（約8.5万人）に個別勧奨を実施した結果約88%と高い利用率になりました。 ○継続免除の改善については、平成30年度計画のとおり、市区町村と連携・協力して広報を実施するとともに、省令改正の施行以前に継続申請により納付猶予が承認されている方（約33万人）について、個別に全額免除の継続申請について意思確認を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策 国民全体で支え合う公的年金制度の趣旨、保険料納付者間の公平性を確保するため、従来の施策に加え、徴収専門の本部組織の設置、事業所向け機能の集約拠点の拡大等、公権力行使機能の再構築に向けた取組を推進するとともに、職員の専門性を高め、各種対策の取組を強化する。 ＜業務改善計画関連＞（Ⅲ. 1（2）①及び②に関連事項を記載） （1）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 （行動計画の策定等） ① 行動計画の策定 数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成30年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定する。 なお、適用促進に係る行動計画の策定に当たっては、適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所（以下「優先加入指導事業所」という。）	2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策 ○厚生年金保険の適用・徴収対策においては、企業の大規模化や社会環境の変化に対応するため、実施体制の強化と専門性の向上に取り組みました。 また、徴収においては、公正・公平な保険料収入を確保するため、初期対応・納付協議・財産調査・差押予告及び執行におけるルール明確化及び統一化を行うとともに、対応が困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、平成30年10月に、徴収専門の本部組織として「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。 （1）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 （行動計画の策定等） ① 行動計画の策定 ○厚生年金保険の適用の適正化は、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保する観点から、機構が取り組むべき重点課題であると位置付け、適用すべき事業所数と適用すべき被保険者数の確保を目標に掲げ取組を進めました。 ○適用促進に当たっては、適用調査対象事業所のうち、適用すべき被保険者が5人以上の法人事業所（以下「優先加入指導事業所」という。）に対して、取組期限を設け、全て解消することを目指し取り組んできました。	○平成30年度における適用促進については、適用すべき事業所数と適用すべき被保険者数の確保を目標に掲げるとともに、優先加入指導事業所に対して取組期限に応じた計画的、効率的な加入指導を実施することを内容とし

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																										
については、平成29年度行動計画で決定した、事業所の従業員規模に応じた取組期限を踏まえ、対応する。また、適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所については、実態を確認しつつ、平成31年9月末を目途に、対応する。 【優先加入指導事業所の取組期限】 ・被保険者が10人以上の事業所・・・平成30年9月末 ・被保険者が5人以上10人未満の事業所・・・平成31年9月末 【優先加入指導事業所以外の事業所の取組期限】 ・被保険者が5人未満で事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所・・・平成31年9月末	○事業所調査においては、未加入の従業員が多いと想定される業種の事業所や雇用保険情報との人数の乖離が大きい事業所を選定するとともに、届出の適正化を目的として、算定基礎届や賞与支払届が未提出である事業所、遡った届出が多い事業所を選定し、事業所への指導を行ってきました。 なお、未適用従業員に係る適用漏れの防止と届出の適正化をより加速させるため、原則として、事業所調査は全て総合調査により実施し指摘率の向上に努めました。 ○取組に当たって、機構全体目標を定め、目標達成のための行動計画と年金事務所ごとの目標を設定しました。 <table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>153,000 事業所</td></tr><tr><td>適用被保険者数</td><td>400,000 人</td></tr><tr><td>加入指導による適用事業所数</td><td>87,500 事業所</td></tr><tr><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>196,500 人</td></tr><tr><td>優先加入指導事業所の取組期限</td><td></td></tr><tr><td> 被保険者が10人以上</td><td>平成30年9月末</td></tr><tr><td> 被保険者が5人以上10人未満</td><td>令和元年9月末</td></tr><tr><td>事業所調査実施件数</td><td>325,000 事業所</td></tr><tr><td>事業所調査指摘率</td><td></td></tr><tr><td> 資格得喪関係指摘率</td><td>8 %以上</td></tr><tr><td> 報酬関係指摘率</td><td>15 %以上</td></tr><tr><td> 適用被保険者指摘率</td><td>8 %以上</td></tr></table>	項目	機構全体目標	適用事業所数	153,000 事業所	適用被保険者数	400,000 人	加入指導による適用事業所数	87,500 事業所	加入指導による適用被保険者数	196,500 人	優先加入指導事業所の取組期限		被保険者が10人以上	平成30年9月末	被保険者が5人以上10人未満	令和元年9月末	事業所調査実施件数	325,000 事業所	事業所調査指摘率		資格得喪関係指摘率	8 %以上	報酬関係指摘率	15 %以上	適用被保険者指摘率	8 %以上	た行動計画を策定しました。 一方、平成30年度における事業所調査については、調査実施事業所数と指摘率を目標に掲げ、原則として全て総合調査により実施するとともに、適用漏れが多い傾向にある業種の事業所等を選定するなど効果的な対策に取り組むための行動計画を策定しました。
項目	機構全体目標																											
適用事業所数	153,000 事業所																											
適用被保険者数	400,000 人																											
加入指導による適用事業所数	87,500 事業所																											
加入指導による適用被保険者数	196,500 人																											
優先加入指導事業所の取組期限																												
被保険者が10人以上	平成30年9月末																											
被保険者が5人以上10人未満	令和元年9月末																											
事業所調査実施件数	325,000 事業所																											
事業所調査指摘率																												
資格得喪関係指摘率	8 %以上																											
報酬関係指摘率	15 %以上																											
適用被保険者指摘率	8 %以上																											

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 目標の設定及びその達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、取組の実績と適用調査対象事業所（適用すべき被保険者がいると思われる事業所）の状況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。 具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ア 本部においては、機構全体の年度目標及び年金事務所としての目標を設定するとともに、年金事務所が目標を確実に達成するための行動計画の策定手順書を示す。 イ 年金事務所は、その目標達成に向け、行動計画に基づき実行するとともに、毎月開催する適用対策会議において、加入指導数、適用事業所数、適用被保険者数、事業所調査結果等を適切に進捗管理する。 ウ 本部は、月次で年金事務所の進捗状況（加入指導数、適用事業所数、適用被保険者数、事業所調査結果等）、	② 目標の設定及びその達成に向けた進捗管理の徹底 ○本部においては、年金事務所に対し、行動計画に基づく実施計画の策定手順書を示すとともに、目標達成に向けた実施計画策定への助言・指導を行いました。 ○年金事務所においては、策定した実施計画に基づき、週次のスケジュールを立て、計画的な取組と進捗管理を行いました。 また、業務効率や実績向上のため、優先加入指導事業所に対する加入指導の結果や事業所調査により指摘のあった事業所の傾向等について、毎月の適用対策会議において、実施した取組が効果的であったかどうか確認し、より効果的な対策となるよう実施計画やスケジュールの見直しを行うなど、PDCAに取り組みました。 ○本部においては、行動計画の実施状況から、年金事務所の取組の傾向とその効果を検証し、効果的な取組を展開するなどの確な指導に努めました。なお、本部職員が、適宜、年金事務所の適用対策会議に参加し、年金事務所の課題の把握と業務改善に向けた助言を行いました。 また、目標未達成となっている年金事務所に対しては、週次の進捗管理を行うなど、必要な指導と目標達成に向けた助言を行いました。 なお、適用促進における優先加入指導事業所の個別の状況を把握し、加入指導を行っても進展がない事案に係る助言・指示を行いました。 ○本部において目標未達成年金事務所に対して必要な指導と助言を行った結果、事業実績が低調な年金事務所があったものの、機構全体としては目標を達成することができました。なお、事業実績が低調な年金事務所に対しては、地域部が年金事務所とともに週単位で進捗管理を行い、全ての年金事務所において目標を達成すべく取り組みました。	○年金事務所においては、目標達成に向けた実施計画を策定し、進捗管理と適用対策会議によるPDCAに取り組みました。 本部においては、対策の効果検証と指導を行うとともに、事業実績が低調な年金事務所があったものの、目標未達成年金事務所に対しては進捗管理を行うなど必要な指導と助言を行いました。 また、優先加入指導事業所について個別状況を把握し事案の進展に向けた助言を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価												
課題等を把握・分析する。 さらに、目標未達年金事務所に対しては、強化指定年金事務所の指定を行い、本部が支援を行うとともに、月次、週次による進捗管理を徹底し、早期に改善を図る。 (具体的な取組) ① 適用調査対象事業所の適用の促進 平成27年度から国税源泉徴収義務者情報の提供を受け、稼働している可能性の高い事業所の把握が可能となり、これを優先した加入指導への活用が極めて有効に機能し、平成28年度の適用実績は平成22年度実績と比較すると20倍超の結果となった。 これにより、平成27年3月末時点で約97万件であった適用調査対象事業所は、平成29年9月末時点で約43万件となっている。 平成30年度においては、これまでの実績を踏まえ、引き続き国税源泉徴収義務者情報を活用し従来を上回る適用実績を確保するとともに、	(具体的な取組) ① 適用調査対象事業所の適用の促進 ○平成30年度においては、平成29年度末時点の適用調査対象事業所(約42万事業所)及び平成30年度に国税源泉徴収義務者情報により新たに把握した適用調査対象事業所(約8.6万事業所)に対する加入指導を実施し、適用調査対象事業所は平成30年度末時点で約36万事業所まで減少させました。 <table border="1"> <tr> <th></th><th>平成30年度 の取組対象</th><th>平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数</th></tr> <tr> <td>平成29年度末時点の 適用調査対象事業所数</td><td>421,377 事業所</td><td>318,731 事業所</td></tr> <tr> <td>平成30年度に新たに把握した 適用調査対象事業所数</td><td>85,761 事業所</td><td>42,750 事業所</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>507,138 事業所</td><td>361,481 事業所</td></tr> </table> ○適用事業所数等の目標達成状況 平成30年度においては、加入指導による適用事業所数を約8.8万事業所、適用被保険者数を約		平成30年度 の取組対象	平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数	平成29年度末時点の 適用調査対象事業所数	421,377 事業所	318,731 事業所	平成30年度に新たに把握した 適用調査対象事業所数	85,761 事業所	42,750 事業所	合計	507,138 事業所	361,481 事業所	○国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所数は、平成27年3月末時点で約97万事業所でしたが、加入指導により適用するなどにより平成30年度末時点で約36万事業所となり大幅に減少させました。 ○新規適用事業所数については目標を達成し、新規適用被
	平成30年度 の取組対象	平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数												
平成29年度末時点の 適用調査対象事業所数	421,377 事業所	318,731 事業所												
平成30年度に新たに把握した 適用調査対象事業所数	85,761 事業所	42,750 事業所												
合計	507,138 事業所	361,481 事業所												

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																					
	20万人として目標設定し加入指導に取り組んだ結果、約10.1万事業所を新たに適用し、約20万人を適用に結び付けました。(適用促進の取組により、適用調査対象事業所数が減少していることから、平成29年度に比べて数値は減少している。) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>平成29年度末</th><th>平成30年度末</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>適用事業所数</td><td>2,227,353事業所</td><td>2,336,872事業所</td></tr> <tr> <td>適用被保険者数</td><td>39,112,169人</td><td>39,806,245人</td></tr> <tr> <td>新規適用事業所数</td><td>165,007事業所</td><td>157,818事業所 (目標) 153,000事業所</td></tr> <tr> <td> 加入指導による適用事業所数 </td><td>99,064事業所</td><td>100,727事業所 (目標) 87,500事業所</td></tr> <tr> <td>新規適用被保険者数</td><td>490,114人</td><td>395,101人 (目標) 400,000人</td></tr> <tr> <td> 加入指導による適用被保険者数 </td><td>228,970人</td><td>200,155人 (目標) 196,500人</td></tr> </tbody> </table> ○平成30年度末の適用事業所数及び被保険者数 これらの適用促進の取組もあり、平成29年度末に比べ、適用事業所数は約11万増加し、約234万事業所に、被保険者数は約69.4万人増加し、約3,981万人となりました。		平成29年度末	平成30年度末	適用事業所数	2,227,353事業所	2,336,872事業所	適用被保険者数	39,112,169人	39,806,245人	新規適用事業所数	165,007事業所	157,818事業所 (目標) 153,000事業所	加入指導による適用事業所数	99,064事業所	100,727事業所 (目標) 87,500事業所	新規適用被保険者数	490,114人	395,101人 (目標) 400,000人	加入指導による適用被保険者数	228,970人	200,155人 (目標) 196,500人	保険者についても概ね目標を達成しました。 また、職員の加入指導による適用事業所数及び適用被保険者数についても、どちらも目標を達成しました。 ○これらの適用促進の取組もあり、平成29年度末に比べ、適用事業所数は約11万増加し、約234万事業所に、被保険者数は約69.4万人増加し、約3,981万人となりました。
	平成29年度末	平成30年度末																					
適用事業所数	2,227,353事業所	2,336,872事業所																					
適用被保険者数	39,112,169人	39,806,245人																					
新規適用事業所数	165,007事業所	157,818事業所 (目標) 153,000事業所																					
加入指導による適用事業所数	99,064事業所	100,727事業所 (目標) 87,500事業所																					
新規適用被保険者数	490,114人	395,101人 (目標) 400,000人																					
加入指導による適用被保険者数	228,970人	200,155人 (目標) 196,500人																					

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
優先加入指導事業所について、重点的に取組を進め、平成29年度行動計画で決定した事業所の従業員規模に応じた取組期限までに適用に結び付ける。	○優先加入指導事業所の適用状況 平成29年度から、適用すべき被保険者数が5人以上の優先加入指導事業所について、取組期限までに加入指導に取り組むこととしており、その取組状況については、 ・適用すべき被保険者数が10人以上の法人事業所は平成30年9月末までを取組期限とし、平成30年3月末時点の404事業所については、再三訪問する等の手段を講じても、事業主に接触できない等の理由により従業員の実態確認ができない55事業所を除き、全ての適用調査対象事業所への取組が完了し、平成30年度において349事業所を適用しました。 ・また、適用すべき被保険者数が5人以上10人未満の法人事業所は令和元年9月末までを取組期限とし、平成30年3月末時点の4,881事業所については、平成30年度において2,963事業所を適用しました。 <table><tr><td></td><td>平成30年3月末時点の対象事業所数 (※1)</td><td>新規適用事業所数</td><td>対応困難事業所数 (※2)</td><td>残件数 (※3)</td><td>取組期限</td></tr><tr><td>10人以上</td><td>404 事業所</td><td>349 事業所</td><td>55 事業所</td><td>—</td><td>平成30年9月末</td></tr><tr><td>5人以上 10人未満</td><td>4,881 事業所</td><td>2,963 事業所</td><td>—</td><td>1,918 事業所</td><td>令和元年9月末</td></tr></table> ※1 休業等により適用対象外と判明した事業所は除いている。 ※2 対応困難事業所については、現在も継続して加入に向けた取組を進めている。 ※3 「5人以上10人未満」については、令和元年9月末までの取組期限であり、期限以降も加入指導を優先的に行う。		平成30年3月末時点の対象事業所数 (※1)	新規適用事業所数	対応困難事業所数 (※2)	残件数 (※3)	取組期限	10人以上	404 事業所	349 事業所	55 事業所	—	平成30年9月末	5人以上 10人未満	4,881 事業所	2,963 事業所	—	1,918 事業所	令和元年9月末	○優先加入指導事業所への取組として、適用すべき被保険者数が5人以上10人未満の法人事業所は、平成30年3月末時点で対象であった4,881事業所について、平成30年度末までに2,963事業所を適用し、引き続き、取組期限である令和元年9月末までを目途に適用を進めています。 一方、より優先的に取り組むこととしている適用すべき被保険者が10人以上の法人事業所は、平成30年3月末時点で対象であった404事業所について、平成30年度末までに349事業所を適用したところですが、取組期限であった平成30年9月末までに対応が困難であった事業所に対しては、引き続き加入指導等に取り組んでいます。
	平成30年3月末時点の対象事業所数 (※1)	新規適用事業所数	対応困難事業所数 (※2)	残件数 (※3)	取組期限															
10人以上	404 事業所	349 事業所	55 事業所	—	平成30年9月末															
5人以上 10人未満	4,881 事業所	2,963 事業所	—	1,918 事業所	令和元年9月末															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
また、適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所については、平成30年度中に、事業主とその家族以外の従業員を雇用しているか否かの実態を確認したうえで、雇用している事業所については、平成31年9月末を目途に、実態を確認できた事業所から優先的に加入指導等を実施し、適用を進める。 なお、取組に当たっては、加入指導から立入検査に係る手順に基づき、次により効果的に実施する。 ア 適用調査対象事業所の的確な把握 国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報、雇用保険情報を基とした法人番号を活用したシステム突合せ及び新規営業許可申請時に許可行政庁によって把握された加入状況に関して得られた情報を活用することにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 イ 職員による適用調査対象事業所の加入指導及び立入検査の実施等 ・ 国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所につ	○適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所のうち、実態調査の結果、事業主とその家族以外の従業員を雇用していることを把握した事業所は、優先加入指導事業所と同様に取組を行う事業所と位置付け、令和元年9月末までを目途に適用を進めています。 なお、適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所のうち、従業員の雇用実態を把握できていない事業所については、引き続き調査票の送付や訪問による実態調査等を行い、早期の事業実態の把握と加入指導に努めています。 ○適用調査対象事業所の的確な把握 国税源泉徴収義務者情報については、国税庁より年2回提供を受け、適用の確認ができない事業所への加入指導を行ってきましたが、情報提供を受ける頻度を増やすべく国税庁と協議を進め、平成30年2月より毎月情報提供を受けられることとなり、平成30年4月より早期に加入指導を行っています。 ○加入指導の取組 適用調査対象事業所への加入指導は、定められた加入指導手順に基づき、まずは文書又は電話により行い、次いで来所要請、訪問による指導と、手順に沿って段階を踏んだ手法により実施しました。	○5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用していることを把握した事業所について、令和元年9月末までを目途に適用を進めています。 ○国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報及び雇用保険情報の活用により、効率的かつ的確な適用調査対象事業所の把握に努めました。 ○適用調査対象事業所に対して、手順に沿って段階を踏んだ手法により加入指導を行ったことにより、目標を超え

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価															
いては、実態調査の結果を踏まえ、被保険者となるべき従業員を雇用する事業所に対して、文書や訪問などを組み合わせた効果的な加入指導を行う。 ・ 特に、優先加入指導事業所に対する取組を強化し、早期の適用の適正化を目指す。 また、ハローワーク、許可行政庁等から社会保険加入状況等の情報提供のあった事業所について、速やかな加入指導を実施する。 ・ 上記の事業所のうち、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対しては、手順に基づき立入検査を行い認定による加入手続を実施する。特に優先加入指導事業所については、取組期限を意識した効率的な取組を行う。 なお、取組期限までに加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に対応を検討する。 ・ 国税源泉徴収義務者情報にはなく、新規法人登記情報又は雇用保	全体で約 159 万回の加入指導（文書又は電話約 86.3 万回、来所要請約 62.8 万回、訪問約 9.9 万回）を行いました。 <table border="1" data-bbox="732 381 1657 754"> <thead> <tr> <th></th><th>加入指導件数</th><th>適用に結びついた事業所数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>文書又は電話による指導</td><td>863,066 回</td><td>50,552 事業所</td></tr> <tr> <td>来所要請による指導</td><td>628,316 回</td><td>42,009 事業所</td></tr> <tr> <td>訪問による指導</td><td>99,154 回</td><td>8,166 事業所</td></tr> <tr> <td>計</td><td>1,590,536 回</td><td>100,727 事業所</td></tr> </tbody> </table> ○国税源泉徴収義務者情報以外の情報を活用した取組 国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導に優先して取り組むほか、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても、引き続き取り組んでいます。 ・ 都道府県労働局からの情報提供により適用に結び付けた事業所数 … ●●件 ・ 国土交通省地方運輸局からの情報提供により適用に結び付けた事業所数 … ●●件 ・ 国土交通省地方整備局からの情報提供により適用に結び付けた事業所数 … ●●件 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定）		加入指導件数	適用に結びついた事業所数	文書又は電話による指導	863,066 回	50,552 事業所	来所要請による指導	628,316 回	42,009 事業所	訪問による指導	99,154 回	8,166 事業所	計	1,590,536 回	100,727 事業所	る適用に結び付きました。 ○ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等からの通報等に基づいて速やかな適用促進に取り組みました。
	加入指導件数	適用に結びついた事業所数															
文書又は電話による指導	863,066 回	50,552 事業所															
来所要請による指導	628,316 回	42,009 事業所															
訪問による指導	99,154 回	8,166 事業所															
計	1,590,536 回	100,727 事業所															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
険情報により把握した適用調査対象事業所について、外部委託を活用することにより加入勧奨等を実施する。 ウ 関係機関等と連携した加入勧奨等 本部は、厚生労働省との連携の下、関係機関・未適用事業所が多いと思われる業界団体との連携を継続し、社会保険の加入が確認できない旨の情報提供を受けることができる場合には対象事業所への加入勧奨等を実施し加入に結び付ける。 ② 事業所調査 事業所調査については、これまで、平成24年度から平成27年度までの4年間に、全ての適用事業所に調査を行うことを目的として実施し、また、平成28年度からは、それまでの調査結果を踏まえ、未適用従業員が多いと想定される事業所、前回の調査で指摘事項が検出された事業所等に対して実施してきたところである。 平成30年度は、未適用従業員に係	② 事業所調査 ○既に適用されている事業所に対する取組 平成30年度においては、定時決定時調査によらず、原則、総合調査を実施することで、被保険者の適用漏れの防止や届出の適正化に努めました。事業所調査に当たっては、国税源泉徴収義務者情報や雇用保険情報の適用事業所情報と被保険者数の乖離が大きい事業所を選定する等により、実効性のある事業所調査に取り組みました。 ○事業所調査の取組と目標達成 平成30年度においては、機構全体目標として事業所調査実施件数を32.5万事業所とするとともに、資格得喪関係指摘率、報酬関係指摘率及び適用被保険者指摘率の目標を設定し、適用の適正化に努めました。 行動計画に基づき、未適用従業員が多いと想定される事業所（届出漏れが多い傾向にある事業所	○事業所調査については、原則、総合調査により実施することとし、実効性のある事業所調査に取り組みました。 ○平成30年度においては、目標件数を超える326,474事業所の総合調査を行った結果、指摘事業所数は92,965件と平成29年度より増加しまし

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																															
る適用漏れの防止及び届出の適正化をより加速化させるため、計画的・効率的かつ深度ある総合調査を重点的に実施する中で、被保険者の資格取得、喪失、標準報酬等の適否について詳細に確認し、指摘件数の向上に取り組む。 具体的には、適用事業所調査要領に基づき、次により効果的に実施する。 ア 適用すべき被保険者の適用促進 ・ 未適用従業員が多いと想定される事業所（資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある業種の事業所、短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等）や平成28年度及び平成29年度の調査において指摘があった事業所に重点を置いた実施計画を立て質の高い指導を実施する。 なお、国税源泉徴収義務者情報を活用し、より効果的な事業所調査の実施について検討する。	等）を選定し、進捗管理を徹底し計画的に事業所調査を行った結果、約32.6万事業所の総合調査を行いました。 その結果、平成29年度より約3万件多い、約9.3万件的指摘を行い、調査により判明した適用漏れの被保険者数は、平成29年度より約1.9万人多い、約3.8万人となりました。 <table><tr><td></td><td>平成29年度実績</td><td colspan="2">平成30年度実績</td></tr><tr><td>総合調査実施事業所数</td><td>323,986事業所</td><td colspan="2">326,474事業所 （目標）325,000事業所</td></tr><tr><td>指摘事業所数（※）</td><td>63,177件</td><td colspan="2">92,965件</td></tr><tr><td>適用被保険者数</td><td>19,241人</td><td colspan="2">38,072人</td></tr></table> ※ 1事業所で資格得喪関係と報酬関係の双方に指摘があった場合は、2件と計上している。 ○また、事業所調査による指摘率については、資格得喪関係指摘率、報酬関係指摘率、適用被保険者指摘率ともに目標を達成し、昨年度の実績を大幅に上回ることができました。 <table><tr><td rowspan="2"></td><td>平成29年度実績</td><td colspan="2">平成30年度実績</td></tr><tr><td>指摘率</td><td>指摘率</td><td>指摘件数</td></tr><tr><td>資格得喪関係指摘率 （※）</td><td>3.95%</td><td>9.7% （目標）8%</td><td>25,537件</td></tr><tr><td>報酬関係指摘率 （※）</td><td>7.45%</td><td>25.62% （目標）15%</td><td>67,428件</td></tr></table>		平成29年度実績	平成30年度実績		総合調査実施事業所数	323,986事業所	326,474事業所 （目標）325,000事業所		指摘事業所数（※）	63,177件	92,965件		適用被保険者数	19,241人	38,072人			平成29年度実績	平成30年度実績		指摘率	指摘率	指摘件数	資格得喪関係指摘率 （※）	3.95%	9.7% （目標）8%	25,537件	報酬関係指摘率 （※）	7.45%	25.62% （目標）15%	67,428件	た。また、調査により適用した被保険者数についても、38,072人と平成29年度より増加しました。 ○事業所調査による指摘率については、資格得喪関係指摘率9.7%、報酬関係指摘率25.62%、適用被保険者指摘率14.47%と全てにおいて、目標を達成しました。
	平成29年度実績	平成30年度実績																															
総合調査実施事業所数	323,986事業所	326,474事業所 （目標）325,000事業所																															
指摘事業所数（※）	63,177件	92,965件																															
適用被保険者数	19,241人	38,072人																															
	平成29年度実績	平成30年度実績																															
	指摘率	指摘率	指摘件数																														
資格得喪関係指摘率 （※）	3.95%	9.7% （目標）8%	25,537件																														
報酬関係指摘率 （※）	7.45%	25.62% （目標）15%	67,428件																														

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況				自己評価						
・ 短時間労働者に係る資格取得届の提出漏れがないか、特定適用事業所への事業所調査を計画的に実施してきたところであるが、平成29年度までに把握した全ての特定適用事業所の事業所調査を実施する。 なお、平成29年4月施行の「公的年金制度の持続可能性の向上を図るための国民年金法等の一部を改正する法律（以下「持続可能性向上法」という。）」による労使合意に基づく500人以下の企業の短時間労働者への任意適用拡大に係る制度周知を行う。 イ 適正な届出の徹底 ・ 全喪届受付時に、必要な書類を添付していない事業所については、	適用被保険者指摘率	3.99%	14.47% (目標) 8%	38,072 人	○特定適用事業所に対して事業所調査を実施し、対象事業所における短時間労働者の資格取得届の提出漏れの防止に努めました。 また、任意適用拡大について、算定基礎届説明会における説明や事業所あて納入告知書に同封するチラシ等の活用により、制度周知に努めました。 ○全喪事業所の実態確認や遡及した届出の事実確認の取組を実施し適正な届出の徹						
	※ 1事業所で、資格得喪関係と報酬関係の双方に指摘があった場合は、それぞれで1件ずつ計上している。										
	○短時間労働者に対する適用拡大の対応										
	・ 特定適用事業所に対する事業所調査については、平成29年度までに把握した特定適用事業所に加え、平成30年度に把握した特定適用事業所や過去に指摘を受けた特定適用事業所に対して事業所調査を行いました。平成30年度の調査状況は下表のとおりです。 (平成30年度末) <table><tr><td></td><td>平成30年度 目標</td><td>平成30年度 実績</td><td>達成率</td></tr><tr><td>特定適用事業所 への調査状況</td><td>9,963 事業所</td><td>11,083 事業所</td><td>111%</td></tr></table> ・ また、500人以下の企業の短時間労働者への任意適用拡大については、次により制度周知を行いました。 ア 算定基礎届説明会（全国で約600回開催）において、短時間労働者の適用拡大に係る制度周知用チラシを配布して説明するなどにより周知 イ 全事業所へ送付する納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」に、任意適用拡大に関する制度概要等を記載することにより周知 ○適正な届出の徹底 全喪届に、解散登記の記載のある法人登記簿謄本又は雇用保険適用事業所廃止届の写しが添付されていない適用事業所について、電話や文書等により事業実態の確認を行い、偽装全喪の防止な						平成30年度 目標	平成30年度 実績	達成率	特定適用事業所 への調査状況	9,963 事業所
	平成30年度 目標	平成30年度 実績	達成率								
特定適用事業所 への調査状況	9,963 事業所	11,083 事業所	111%								

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
速やかに事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。 ・ 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、添付書類や事業所への実地調査により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。 ・ 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。 ・ 法人番号が未収録となっている適用事業所に対しては、事業所調査等により法人番号の収録を進める。 ③ その他 ア 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応 ・ 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特	ど適正な処理に努めました。 また、被保険者が0人の事業所について、事業所調査等による実態確認に速やかに取り組みました。 ・ 全喪事業所の実態確認・・・●●件 ・ 被保険者が0人の事業所の実態確認・・・●●件 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定） ○60日以上遡及した資格喪失届や、5等級以上降給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事実関係の確認を行いました。 ○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決定事項の通知の徹底については、事業所調査時の指導や、納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」に、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記事を掲載し全適用事業所に注意喚起を行いました。 ○法人番号が未収録となっている適用事業所に対しては、文書での届出勧奨や事業所調査により法人番号の紐付け作業を進め、収録率は99.5%となりました。 ③ その他 ○厚生年金特例法への対応 厚生年金特例法への対応（※）に関しては、地方年金記録訂正審議会が年金記録の訂正の答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断したもの3,092件に係る特例納付保険料2.8億円について納付勧奨を行い、1,797件、1.3億円の納付実績となりました。 《用語解説》 （※）「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	底が図られました。 ○法人番号未収録事業所への届出勧奨等を実施し、収録率は99.5%となりました。 ○厚生年金特例法への対応については、3,092件に係る特例納付保険料2.8億円について納付勧奨を行い、1,797件、1.3億円の納付実績となりました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図り、納付勧奨等が遅れている事案については、本部と連携して早期に改善する。 また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。 イ 企業年金連合会の代行返上に伴う準備作業への対応 企業年金連合会は代行部分の支給義務を国へ返上することとされており、その準備作業のため、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。	料の給与天引きがあったことが認定されたときは、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。 ○企業年金連合会の代行返上 企業年金連合会の代行部分に係る国への返上に向けて、国が保有する基金記録と企業年金連合会が持つ基金記録との突き合わせを行い、企業年金連合会からの依頼に基づく記録確認作業を進めています。	○企業年金連合会からの依頼に基づき記録確認作業を進めています。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策 機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。 (行動計画の策定等) ① 行動計画の策定 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30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。 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。 また、上記目標の達成に取り組むほか、滞納事業所の適正な債権管理を徹底するため、徴収支援ツールの改善や管理体制の確立等、具体的な対策を推進し、収納未済額の圧縮、滞	(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策 (行動計画の策定等) ① 行動計画の策定 ○厚生年金保険等の徴収対策は、負担の公平性及び公的年金制度に対する信頼確保の観点から、機構が取り組むべき重点課題であるため、保険料収入を確実に確保することを目標に掲げ平成30年度の行動計画を策定し、計画に基づき徴収対策を実施しました。 ○行動計画の中では、前年度以上の収納率と収納未済額の削減、前年度以上の口座振替実施率及び滞納事業所数の前年度末からの削減を機構全体の目標と定め、それを踏まえて年金事務所も個別に目標を設定しました。 ○目標達成に向けて、平成30年10月には初期対応・納付協議・財産調査・差押予告及び執行におけるルール明確化及び統一化を図るとともに、対応が困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。また、滞納整理業務の効率化、進捗管理機能の強化を図ることを目的として「徴収事蹟管理ツール」を作成し、平成30年10月から全国で運用を開始しました。	○平成30年度における徴収対策については、保険料収入を確実に確保するため、前年度以上の収納率と収納未済額の削減、前年度以上の口座振替実施率及び滞納事業所の前年度末からの削減を目標に行動計画を策定しました。 また、目標達成に向け、体制強化や徴収支援ツールの作成により、取組を推進しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																
納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。 ② 目標の設定及びその達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、取組の実績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。 具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ア 本部においては、機構としての年度目標を設定するとともに、その年度目標を踏まえ年金事務所が設定した目標を確実に達成するための行動計画の策定手順書を示す。 イ 年金事務所は目標を設定し、その目標の達成に向け、行動計画に基づき確実に取り組むとともに、毎月開催する徴収対策会議等において、徴収支援ツールを活用するなど、収納状況及び口座振替実施状況等の進捗状況を適切に管理し、適正な債権管理を行う。 ウ 本部は、月次で年金事務所の進捗	② 目標の達成及びその達成に向けた進捗管理等 ○本部においては、年金事務所に対し、行動計画に基づく実施計画の策定手順書を示すとともに、月次で年金事務所の課題と進捗状況を共有し、目標達成が困難と判断される年金事務所に対して、年度目標達成のための改善指導を行いました。また、本部職員が年金事務所で行われる徴収対策会議に参加するなど、目標達成のための支援を行いました。 ○年金事務所では、毎月徴収対策会議を開催し、行動計画において設定した目標に係る実績数値の分析、不足する取組の所内での共有など、進捗状況を適切に管理し、目標達成のための取組を行いました。 (収納実績) ○平成30年度の厚生年金保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、●●兆●●億円の徴収決定に対し、●●兆●●億円を収納した結果、保険料収納率は、●●%となりました。 <table><tr><td>厚生年金保険</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>29兆7,992億円</td><td>31兆2,525億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>29兆4,754億円</td><td>30兆9,442億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.9%</td><td>99.0%</td><td>●●%</td></tr></table> (実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定) ○平成30年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、●	厚生年金保険	平成28年度	平成29年度	平成30年度	徴収決定額	29兆7,992億円	31兆2,525億円	●●兆●●億円	収納額	29兆4,754億円	30兆9,442億円	●●兆●●億円	収納率	98.9%	99.0%	●●%	○本部においては、各年金事務所の課題と進捗状況を把握し、目標未達成年金事務所に対しては改善指導を行いました。 年金事務所においては、目標達成に向けて行動計画において設定した目標に係る実績数値の分析、不足する取組の所内での共有など、進捗管理の徹底に取り組みしました。 ○行動計画を策定し、進捗管理を徹底することにより、保険料徴収決定額が増加する中においても、厚生年金保険料の収納率については●●%となり、前年度を上回りました。 また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は●●%となり、厚生年金保険料
厚生年金保険	平成28年度	平成29年度	平成30年度															
徴収決定額	29兆7,992億円	31兆2,525億円	●●兆●●億円															
収納額	29兆4,754億円	30兆9,442億円	●●兆●●億円															
収納率	98.9%	99.0%	●●%															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																												
状況（収納状況及び口座振替実施状況等）を確認の上、事業進捗の低調な年金事務所には適宜ヒアリング等を実施して、その年金事務所の課題等を把握・分析し、対応策の早期立案に努め、年金事務所への指導を実施する。	●兆●●億円の徴収決定に対し、●●兆●●億円を収納した結果、保険料収納率は、●●%となりました。 <table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>9兆3,068億円</td><td>9兆7,667億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>9兆1,211億円</td><td>9兆5,891億円</td><td>●●兆●●億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.0%</td><td>98.2%</td><td>●●%</td></tr></table> （実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定） ○適用調査対象事業所の適用促進や保険料率の引き上げ等により、保険料徴収決定額は年々増加してきましたが、納付計画提出の徹底、納付計画不履行時の厳正な滞納処分や法定納付期限までに納付できなかった事業所への早期の納付督促等の取組の結果、厚生年金保険料及び全国健康保険協会管掌健康保険料のいずれについても、保険料収納の確保が図られ、保険料収納額が増加しました。 ○30,978事業所に対する預金等の差押えなどの滞納処分を行った結果、平成30年度末の厚生年金保険料の収納未済額は約●●億円となりました。また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額は約●●億円となりました。 <table><tr><td>収納未済額</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>2,952億円</td><td>2,843億円</td><td>●●億円</td></tr><tr><td>健康保険</td><td>1,693億円</td><td>1,639億円</td><td>●●億円</td></tr></table> （実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定）	協会管掌健康保険	平成28年度	平成29年度	平成30年度	徴収決定額	9兆3,068億円	9兆7,667億円	●●兆●●億円	収納額	9兆1,211億円	9兆5,891億円	●●兆●●億円	収納率	98.0%	98.2%	●●%	収納未済額	平成28年度	平成29年度	平成30年度	厚生年金保険	2,952億円	2,843億円	●●億円	健康保険	1,693億円	1,639億円	●●億円	と同様に前年度を上回りました。 ○差押えなどの滞納処分の結果、収納未済額については、厚生年金保険、全国健康保険協会管掌健康保険ともに、前年度実績と比べ、減少しました。
協会管掌健康保険	平成28年度	平成29年度	平成30年度																											
徴収決定額	9兆3,068億円	9兆7,667億円	●●兆●●億円																											
収納額	9兆1,211億円	9兆5,891億円	●●兆●●億円																											
収納率	98.0%	98.2%	●●%																											
収納未済額	平成28年度	平成29年度	平成30年度																											
厚生年金保険	2,952億円	2,843億円	●●億円																											
健康保険	1,693億円	1,639億円	●●億円																											

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(具体的な取組) ① 口座振替の利用促進 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を図るとともに、新規適用事業所に対し、適用担当課と連携協力し、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 滞納事業所に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に即した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。 ア 新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。 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、納付の猶予、換価	(具体的な取組) ① 口座振替の利用促進の取組 ○口座振替未実施である適用事業所に対しては、口座振替勧奨のチラシを送付するなどの取組を行いました。特に、新規適用事業所については、口座振替の利用勧奨を必ず行い、申請書の提出がない事業所に対し電話勧奨を行うなど、口座振替の利用促進に取り組みました。 これらの結果、平成30年度口座振替実施率は、厚生年金保険が●●%、全国健康保険協会管掌健康保険は●●%となりました。 (実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定) ② 滞納事業所への取組 ○公正・公平な保険料収入を確保するため、平成30年10月には、初期対応・納付協議・財産調査・差押予告及び執行におけるルールの特化及び統一化を図り、このルールを順守した上で厳正な対応を行うこととしました。 ○新たな滞納事業所に対しては、初期手順に従い、電話督促・呼出しによる納付督促・臨場による納付指導を行い滞納の長期化を防止しました。なお、約束不履行等となった場合には、滞納処分に移行する期限を書面等により確実に通告した上で、時期を逸することなく滞納処分を実施し、滞納額が高額となることを回避しました。 ○納付協議に当たっては、事業所から一括での納付が困難であるとの申出があった場合は、決算書等の提出を求め、納付資力の確認を行うとともに、納付の猶予、換価の猶予等の保険料緩和措置について説明を行うことで、早期に完納となるよう納付指導を行いました。 ○新たな滞納事業所を増やさないよう、法定納付期限までに納付できなかった事業所への確実な初期対応と、滞納事業所への適時の納付指導を行った結果、平成30年度の滞納事業所数は●●件となりました。また、適用事業所に占める滞納事業所の割合は、●●%となりました。	○口座振替実施率については、厚生年金保険の実施率は、●●%、全国健康保険協会管掌健康保険の実施率は、●●%となりました。 ○平成30年度においては、災害等の影響により滞納事業所が増えた地域もある中、初期対応の徹底、猶予制度の説明、納付指導等に取り組みました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況				自己評価
の猶予等のしょうようを徹底し、保険料緩和措置を講じるなど、滞納事業所個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。 ウ 納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行する。		平成28年度	平成29年度	平成30年度	
	滞納事業所数	134,940 事業所	135,306 事業所	●●事業所	
	適用事業所に占める滞納事業所の割合	6.4%	6.1%	●●%	
	(実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定)				
③ 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底	③ 徴収が困難である事業所への対応				○徴収が困難である事業所への対応については、滞納処分を迅速かつ確実に行之、本部及び年金事務所が連携して滞納整理方針を決定し、困難性の高い事案は特別徴収対策部が対応することにより取り組んだ結果、差押事業所数は30,978事業所となり、平成29年度を上回りました。また、特別徴収対策部に対応を移管した滞納事業所については、着実に減少させています。
徴収が困難である事業所に対しては、履行管理を徹底し、本部及び年金事務所が連携して組織的に対応することにより、早期の滞納解消に向けた滞納整理方針を決定し、滞納解消を図る。	○事業所の事業状況等を十分に聴き取り、計画的納付を指導するとともに、保険料の緩和措置を踏まえた納付方法等についても指導を行いました。繰り返しの納付指導にも応じない事業所には、滞納処分を迅速かつ確実に実施しました。その結果、平成30年度の差押事業所数は30,978事業所となりました。				
また、滞納金額が累積している事業所や滞納期間が長期となっている事業所など、特に徴収が困難な事業所については、専門的な対応が必要であることから、集約した徴収専門組織の設置を検討する等、徴収体制の強化を図る。					
	○平成30年10月には、全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として、「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。				

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況			自己評価
(Ⅲ. 1 (2) ①イに関連事項を記載) なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、国民年金と合わせて前年度以上の件数を委任する。		平成30年9月末時点（特別徴収対策部への対応移管時点）	平成31年3月末時点	さらに、国税委任件数が28件（平成29年度23件）となり平成29年度を上回りました。
	滞納事業所数	184 件	169 件	
	滞納額（延滞金含む）	6,845 百万円	5,509 百万円	
④ 厚生年金基金特例解散に伴う徴収業務への対応 厚生年金基金特例解散に伴う事業所に対する徴収金等の徴収業務については、長期に債権管理を要することから、事務処理マニュアルに従って、適正な債権管理を徹底する。	○国税庁への滞納処分の権限委任については、各国税局との連携強化を図った結果、平成30年度には28件を委任しました。（機構発足以降平成30年度末までに94件を委任） 【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（年度別）】			○厚生年金基金特例解散に伴う徴収金の徴収業務については、納付計画に基づき、年金事務所で納付状況の確認や、未納徴収金等への早期取組着手を行いました。 また、本部でも未納徴収金等の状況を把握し、最終催告状等の発送を指示するなどの業務マニュアルに即した債権管理の適正に行った結果、●●%の収納率となりました。
	④ 厚生年金基金特例解散に伴う対応			
	○厚生年金基金特例解散に伴う徴収金の徴収業務については、徴収業務処理マニュアルに基づき、未納事業所へ催告状の発送を行うなどの債権管理を行った結果、納付予定額●●百万円に対し、●●百万円の納付が図られ、収納率●●%となりました。 (実績数値については、令和元年6月下旬とりまとめ予定)			

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
3. 年金給付 年金給付については、正確かつ迅速な支給決定を行うとともに、受給権者の申請忘れ防止対策の実施や申請漏れ者に対する勧奨の実施などの対策を講じる。また、「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」(平成29年12月公表)の結果に基づく対応を進めるとともに、より正確な年金給付を行うために、年金給付業務体制の見直しを行う。 さらに、障害年金における諸課題について改善を図るための取組を実施するとともに、遺族年金の支給の適正化を図る。 また、年金不正受給対策や債権管理対策を実施する。 こうした取組を進めるため、次のように運営強化策を講じる。 ・ 統一的に年金給付業務を実施する組織体制を確立するため、中央年金センター、障害年金センター並びに年金事務所及び事務センターを通じた年金給付業務の一体的な運営体制の確立を進める。＜業	3. 年金給付 年金給付については、平成29年に公表した振替加算の総点検、これを契機に実施した事務処理誤り等の総点検の結果、順次対応を進め、対応可能な全24事象について着手しました。 複雑な年金制度を実務として適正に運用し、より正確な年金給付を行うために、平成31年4月までに、お客様との接点である年金事務所に審査業務の権限を集中させ、責任の明確化を図りました。 また、迅速な年金給付を行うためのサービススタンダードの達成に向けた取組や、受給権者に年金を受給していただくための各種勧奨業務を確実に実施しました。 障害年金については、障害年金センターへの集約に伴う審査事務の取扱いを踏まえた事務処理を進めるとともに、障害年金の審査業務の改善に係る準備を進めました。 この他、マイナンバーを活用した遺族年金の支給の適正化、年金不正受給防止、債権管理対策にも継続して取り組みました。	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
務改善計画関連＞ ・ 業務改善計画に基づき年金給付業務の標準化、適正化を図るため、年金給付に関するマニュアルの整備を進める。＜業務改善計画関連＞ ・ 年金返納金債権については、経験豊富なエルダー職員を活用し、引き続き本部で一括管理する。 ① 正確な事務処理を徹底するための取組 ・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」で分析した33事象の事務処理誤り（システムの再発防止策の実施や法令改正により新規に対象者が発生しない状況となっていたもの15事象（パターン1）、システムで事後的に対象者を特定することが可能であり、定期的な点検により再発防止を図ることができるもの9事象（パターン2）、お客様の情報を正確に入手することが必要であり、システムの対応が困難であるため、取扱いルールを徹底することにより再発防止	① 正確な事務処理を徹底するための取組 （年金給付に係る事務処理誤りの総点検） ○「年金給付に係る事務処理誤りの総点検」で分析した33事象の事務処理誤りのうち、システム的に対象者の特定が可能な24事象（パターン1、パターン2）については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成31年3月までに24事象の全てに着手しました。事務処理誤り等の総点検等の結果については、月次公表により公表しており、平成31年3月までの対応状況は、未払い51,823件、約38.7億円、過払い313件、0.1億円となっています。 ○取扱いルールを徹底することにより、再発防止を図る9事象（パターン3）については、マニュアルに基づく事務処理を徹底するとともに、給付業務研修強化室を設置し研修の強化を図りました。 ○事務処理誤りの年次公表（平成30年9月）に合わせて、前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析を行い、新たに判明した2事象について公表し再発防止に取り組みました。 （システムチェックの強化）	○対象者の特定が可能な24事象全てについて対応に着手し、結果を毎月公表しました。 ○取扱いルールを徹底する9事象については、マニュアルに基づく事務を徹底するとともに、研修を強化しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
を図るもの9事象（パターン3））及び「振替加算の総点検」（平成29年9月公表）の事後処理について、対象者への対応を確実に実施するとともに、再発防止策の強化を図る。 ・ お客様との接点である年金事務所において、お客様への確認と審査を一体的に行うことによる給付の責任体制の明確化を図るため、給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管を進める。	○平成30年7月に共済情報連携システムの機能強化等のシステム改修を行い、共済組合との情報連携を強化し、これに伴いシステムチェック機能の強化を図りました。 ○また、平成31年4月に、新規の年金裁定の正確性を確保するためにシステムチェック機能を強化するためのシステム改修に着手しました。 （リスト処理の適正化） ○共済組合との情報連携の強化により、振替加算に関するリストを削減し、リスト処理を効率化するとともに、職員が行うリスト処理における審査作業の適正化を図りました。 ○届書によらない463種類のリストについてマニュアルを作成し、年金センター職員への説明会を行いました。 ○また、中央年金センターに出力されるリストについて、システム改修により平成30年4月にリストの総量を対前年度比で●%（約●万件）削減しました。また、更なるリストの出力件数の削減やリスト処理の進捗管理を行うためのシステム改修に着手しました。 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定） （給付審査業務の移管） ○年金給付の手続は、これまで手続に必要な事項の聴取・確認及び点検を年金事務所で、その結果に基づく審査・入力を事務センターで分散して業務を行っていましたが、これを年金事務所で情報の入手から審査・決定までを一体で行う体制に見直すことで、権限を年金事務所に集中させ責任の明確化を図るとともに、年金事務所における給付業務の体制強化を図りました。 ○具体的には、平成30年1月から順次給付審査業務を事務センターから年金事務所へ移管を進め、平成31年4月に全国の年金事務所への移管を完了しました。 ※審査移管実施拠点数：平成30年4月：6県35拠点、平成30年10月：18道府県120拠点	○振替加算の支給漏れ事案を契機として、共済組合との情報連携を強化し、システムチェック機能の強化を図りました。 ○共済組合との情報連携の強化を図り、リスト処理の効率化・適正化を図りました。 ○リストに係るマニュアルを完成させ、それに基づく処理を行うよう関係部署に周知しました。 また、システム改修により、リストの出力件数を削減しました。 ○これまで年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた審査業務を移管することにより、権限を年金事務所に集中させ、責任の明確化を図り、正確な給付に向けた体制整備を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 給付の正確性を確保するため、中央年金センターに裁定業務のチェック専任部署を設置する方向で検討を進めるとともに、リストの管理体制の見直しを行うなど、中央年金センターを中心とした責任体制の確立に着手する。 ・ 複雑な給付業務を正確に実施するため、本部給付業務研修強化室で年金給付の研修を一元的に行い、職員研修の充実を図る。 ・ 都道府県代表事務所等に配置した上席年金給付専門職等を活用することにより、現場における年金給付業務体制の強化を図る。 ＜業務改善計画関連＞	平成31年4月：13都県112拠点 ○移管に当たっては、年金事務所の体制を強化するために、事務センターから年金事務所に534名（正規職員277名、有期・無期転換職員257名）の人員をシフト（増員）しました。 また、人事部内に移管に向けた推進チームを設置し、対象となる拠点の状況や体制を個々に確認・把握し、年金事務所の実情に応じたきめ細かな対応を行い、体制の強化を図りました。 ○さらに、座学研修、実践研修及び上席年金給付専門職の巡回による研修を強化するとともに、決裁権限の見直しやサポート職員の設置などを実施して、スムーズな移管を進めました。 （事後チェック体制の構築） ○事務処理誤りを早期に発見し、お客様に正しい年金額をお支払するために本部内（中央年金センター）において年金の決定内容をチェックする体制の整備及び実施方法等の検討を進めました。 ○中央年金センターにおけるリスト処理の適正化を図るため、業務処理要領を整備し、処理方法を確立するとともに進捗管理の徹底を図りました。 （研修の充実） ○平成30年1月に設置した給付業務研修強化室において、給付業務研修強化の一環として、全国の年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施するとともに、実践を交えた実務研修を行いました。 ○給付審査事務の移管を円滑に実施するため、管理者も含めた「研修プログラム」を設定し、移管スケジュールに準じて研修を実施しました。さらに移管が行われた拠点に対しては、一定期間経過後のフォローアップ研修を実施し、審査事務が円滑に進むよう研修の充実を図りました。 ○上席年金給付専門職等を活用して、給付審査業務の移管時の事前研修や事後のフォローアップ、年金相談窓口職員の研修など年金給付業務に携わる現場職員の人材育成を図りました。	○審査業務を実施するために、事務センターから年金事務所へ534名（正規職員277名、有期・無期転換職員257名）をシフトするとともに年金給付専門職を配置するなどお客様相談室の体制を整備しました。 ○事務処理誤りの主な原因である手作業処理のシステムチェック強化を図るとともに事後チェック体制の構築について検討しました。 ○年金相談対応を行う全ての職員等を対象とした研修及び審査移管に伴う研修を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 障害年金をめぐる諸課題への対応 ＜業務改善計画関連＞ ・ 障害年金に関するお客様のニーズに応じた分かりやすく丁寧な相談対応を実現するため、「障害年金初期対応の手引き」の活用及び「障害年金請求キット」のお渡しを徹底するとともに、後日、「障害年金請求キット」の活用状況や職員の相談対応の状況について、お客様にサンプル調査を実施する。 ・ 個々のお客様の千差万別な状態像を総合的に勘案した医学的な判断である障害の認定の標準化を図るため、定例的に認定医会議を開催するとともに、適時に障害認定事例を提供する等により、認定医相互間の情報共有を図る。 ・ 全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約したことにより、障害年金に関する専門的な人材も障害年金センターに糾合された。これにより、障害年金に関する	②障害年金をめぐる諸課題への対応 （障害年金の周知等の調査） ○「障害年金初期対応の手引き」に基づく事務処理に取り組むとともに、「障害年金請求キット」の設置状況、配布状況等について、平成31年3月から翌月にかけて全国約30か所の年金事務所への訪問調査を実施しました。 調査した結果、30か所全ての年金事務所において「障害年金請求キット」を常時設置し、お客様に配布するとともに、説明時に活用していることを確認しました。 （認定医会議の開催） ○平成31年2月に精神の障害の認定医会議を開催し、参加した66名の認定医による事例研究や意見交換を行うことで認定医相互間の情報を共有しました。 （障害年金センターへの集約に伴う審査事務の取扱い） ○障害年金センターに障害年金の審査業務を集約したことに伴い、平成30年7月に厚生労働省から「日本年金機構における障害年金センターへの集約後の障害年金の審査事務の取扱い」が示されたことを踏まえ、適切に対応しました。 ○障害年金センターの専門的な人材の育成を図るため、センターに配置された上席年金給付専門職	○「障害年金初期対応の手引き」に基づく事務処理に取り組みました。また、取組状況に係る調査を平成31年3月から翌月にかけて実施し、全ての事務所において「障害年金請求キット」が常時設置し、説明時に活用していることを確認しました。 ○障害の認定の標準化を図るため、認定医会議を実施し認定医相互間の情報共有を行いました。 ○障害年金センターの審査業務の集約に伴う認定について、厚生労働省の通知を踏まえ、適切に対応しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
審査の標準化や専門的な人材の育成を図れる体制が整備された。今後、その効果として、障害年金に関する審査を公平で正確かつ迅速な実施を更に確かなものとする。 ・ 一時的に事務処理が集中する 20 歳前障害基礎年金の所得連名簿に係る事務処理が、効率的かつ円滑に実施されるよう、障害年金センター、事務センター及び市区町村との連携を強化する。 ③ 遺族年金の支給の適正化 遺族年金の支給の適正化を図るため、平成 30 年 3 月より、住民基本台	によるセンター内研修を実施しました。 (20 歳前障害基礎年金に係る所得連名簿廃止後の所得審査等) ○平成 30 年 12 月に国民年金法施行規則等が改正されたことに伴い、業務処理に関する課題を整理した上で、以下の事項の事務処理方法の整理、システム改修に取り組みました。また、市区町村窓口用リーフレットの内容検討も行いました。 ・ 20 歳前障害基礎年金の所得連名簿の廃止による所得情報の確認方法の見直し ・ 20 歳前障害基礎年金の所得連名簿廃止後の所得審査事務の変更 ・ 障害状態確認届の提出月の 7 月から誕生月への見直し ・ 診断書作成期間の拡大（1 か月から 3 か月）等に伴う障害状態確認届の送付時期の見直し ○平成 31 年 2 月に示された厚生労働省通知に基づき、20 歳前障害基礎年金の初診日を明らかにすることができる書類を添えることができない場合の取扱いを緩和しました。 ③ 遺族年金の支給の適正化 ○平成 30 年 3 月より住基ネットの氏名変更情報の活用により、遺族年金の失権事由に該当する可能性がある者を毎月把握し、遺族年金失権届の提出勧奨を行いました。	また、センター内研修を実施し、専門人材の育成を図りました。 ○20 歳前障害基礎年金の所得情報の確認方法、障害状態確認届の生月化、及び診断書の作成期間の拡大に係る検討、事務処理の整理等を行いました。 ○20 歳前障害基礎年金の初診日を明らかにすることができる書類を添えることができない場合の取扱いを緩和することで、年金請求者の負担軽減を図ることができました。 ○適正な遺族年金の失権処理を行うために、提出勧奨、届

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
帳ネットワークシステムの氏名変更情報を活用し、氏名変更のあった遺族年金受給者に対し、遺族年金失権届又は氏名変更理由届の提出を勧奨するなど、対策を強化する。 ④ 迅速な決定 「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。	※月平均：約 350 件勧奨 ○過去に受付処理した届書の適正性を確認するため、平成 30 年度において、過去 5 年間に受付した遺族年金失権届に記載された失権年月日と、戸籍謄本等の氏名の変更理由・変更年月日を確認し、相違があった場合はお客様にお知らせを送付した上で、失権年月日の訂正を実施しました。 ○平成 30 年 1 月から実施している年金証書に同封するパンフレット（届出・手続きの手引き）に遺族年金の消滅事由や失権届の提出期限を明記した周知に加え、平成 30 年 6 月から遺族年金の年金額改定通知書を送付する際に、遺族年金失権届の提出が必要となる場合を掲載したリーフレットを同封し、制度の周知を実施しました。 ④ 迅速な決定 ○給付審査業務の移管拠点のサービススタンダード達成状況を把握し、達成していない拠点に対して指導を実施した結果、概ね達成率 90%以上となりました。 ＜設定したサービススタンダードの内容＞ ・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 ※加入状況の再確認を要しない方は、1 か月以内 【サービススタンダードの達成状況】 年金給付に係る請求書を受理してから、年金証書がお客様に届くまでの期間（不備返戻、医師照会、実施調査及び市区町村からの回付に要した日数を除く）について、以下のとおり目標とする所要日数を設定し、達成率 90%以上を維持するよう努めました。	出後の調査、周知を行いました。 ○年金事務所における給付審査業務移管の推進、年金給付部及び地域部による指導・助言等により、サービススタンダードの達成率は概ね 90%を維持しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況								自己評価	
⑤ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組 ・ 受給権者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給開始年齢（60歳（女性のみ）、62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	（老齢年金）								○年金請求の節目となる機会を捉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」等の送付を計画のとおり実施	
		老齢基礎年金				老齢厚生年金				
		加入状況の再確認を要する場合（1か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		
		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
	30年度	38.8	93.0%	25.9	91.3%	39.5	92.2%	26.54		90.2%
	（遺族年金）									
		遺族基礎年金				遺族厚生年金				
		加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		
		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
	30年	38.2	95.3%	26.8	93.3%	40.5	90.2%	27.1		90.0%
	（障害年金）									
		障害基礎年金		障害厚生年金						
		3か月以内		3か月半以内						
		平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率					
	30年度	68.3	93.6%	85.5	88.5%					
⑤ 年金受給にできる限り結びつけていくための取組 （老齢年金の請求勧奨等） ○年金請求者の利便性の向上や裁定請求漏れの防止など、年金行政におけるサービスの一層の向上と年金相談の効率化や裁定事務の迅速化を進めるため、年金支給開始年齢到達者に対して、年金加入記録等を記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）等を送付しました。 ア. 62歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の請求勧奨 特別支給の老齢厚生年金の受給資格を満たす昭和31年4月2日から昭和32年4月1日に										

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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。 さらに、年金請求書（ターンアラウンド方式）の未送達者や、65歳以降未請求者の対応について検討し、取組を行う。	生まれた男性の方（595,085件）に年金請求書を送付しました。 イ. 65歳到達時の老齢基礎年金の請求勧奨 老齢基礎年金の受給資格を満たす方（154,394件）に年金請求書を送付しました。 ウ. 65歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の未請求者への請求勧奨 特別支給の老齢厚生年金受給資格を満たす方で、年金請求が行われていない方が（116,243件）に年金請求書を送付しました。 エ. 69歳到達時の未請求者への請求勧奨 老齢年金の受給資格を満たす方で、年金請求が行われていない方（32,510件）に、「年金請求を促すためのお知らせ」を送付しました。 （老齢年金に係る事前のお知らせ） ○60歳到達の3か月前に以下のお知らせを送付し、制度の周知や記録確認の促進などを推進しました。 ア. 老齢基礎年金の受給資格要件のある方 65歳到達に請求書を送付することや、繰上げ請求の仕組みなどを記載した「老齢年金のお知らせ」を送付 イ. 受給資格要件を満たしていない方 記録の漏れや合算対象期間の確認などを記載した「年金加入期間の確認について（ご案内）」を送付 （遺族年金の勧奨） ○平成30年4月から住基ネットを活用し、遺族年金の納付要件（25年）を満たす者が死亡された場合に、遺族年金の請求手続を勧奨する文書を送付しました。 ※平成30年度の勧奨件数：17,161件	しました。 ○平成30年4月から住基ネットを活用し、遺族年金の請求手続の勧奨を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 受給資格期間の短縮に伴い、保険料納付済期間及び保険料免除等期間を合わせた期間が10年未満の方に対してお知らせを送付し、合算対象期間（カラ期間）及び未統合記録を含めた受給資格期間の確認を呼びかける。 ⑥ 不正受給対策や債権管理対策の実施 ア 年金給付業務に対するお客様の信頼を確保するため、現況届によらずに住民基本台帳ネットワークシステムで年金受給者の生存確認が可能となるよう、年金等の請求書にマイナンバーの記入を求め、現況届にはマイナンバーの記入又は住民票の添付を求めることにより、年金不正受給対策を継続して実施する。 イ 年金返納金債権については、引き続き本部で一括管理することとし、適切な進行管理を行い、債権管理の強化を図る。	（受給資格期間の短縮に関するお知らせの送付） ○保険料納付済期間及び保険料免除等期間を合わせた期間が10年未満の方に対してお知らせを平成29年12月から順次送付しており、平成30年度も送付を行いました。（約6.2万人） ⑥不正受給対策や債権管理対策の実施 ア. マイナンバーによる生存確認の実施 ・ 新規裁定時における年金請求書及び現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底しました。 ・ また、住民票の添付がなく、かつ、マイナンバーが未記入の現況届を提出した受給権者のうち、書類提出の勧奨（7,003件）を実施してもなお、住民票の添付又は個人番号等登録届の提出がない者について、訪問調査等（92件）を実施しました。 イ. 債権管理対策の強化 ・ 年金返納金債権について、引き続き本部で一括管理を行い、平成30年度年金返納金収納対策に係る行動計画を策定し、年金返納金債権の回収に向けて優先順位の高い債権を選定のうえ、年金返納金債権納入督促専任チームによる定期的な納入督促を行いました。 （専任チームによる債権回収金額：228,228千円）	○保険料納付済期間及び保険料免除等期間が10年未満の方に対してお知らせを送付し、合算対象期間等の確認を呼びかけました。 ○マイナンバーの収録を徹底し、マイナンバー等を活用した年金の不正受給を防止しました。 ○年金返納金債権の管理を徹底し、適正な収納対策を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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 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。 (1) 年金記録の確認等の対応 ① お客様からの年金記録に関する申出への対応 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、引き続き以下の取組を行うなど、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取組を継続して行う。 - 年金請求手続等に来られるお客様に対して、相談の際に年金加入記録に「もれや誤り」がないかどうか（特に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録）の確認を徹底する。 - 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、年金事務所への来所を促すほか、自宅でインターネットを利用できる方には「ねん	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 (1) 年金記録の確認等の対応 ① お客様からの年金記録に関する申出への対応 ○平成30年度も引き続き、未統合記録の解明を図るため以下の取組を行った結果、未統合記録は1,903万件（平成30年3月）から1,862万件（平成31年3月）に減少しました。 【別表8：未統合記録（5,095万件）の解明状況】 - 年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間が見つかった場合でも「記録確認の統一マニュアル」に基づく記録の確認を徹底して行いました。 - コールセンターに年金記録の相談があった際は、必要に応じて、年金事務所の窓口での相談や、インターネット環境が整っている方には「ねんきんネット」を案内しました。	○平成30年度計画のとおり、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を契機としたお客様からの年金記録に関する申出について、記録確認の統一マニュアルに基づき必要な調査を適切に行いました。 また、未統合記録の解明のため、さまざまな機会に記録確認の呼びかけを行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価						
きんネット」の利用を案内する。 ・ 未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（ターンアラウンド方式）に、特に転職が多い方や姓が変わったことがある方などへの注意のお願いなどを記載して、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。 ・ 年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認を促す文章を記載し、確認を呼びかける。 ② 未統合記録の解明に向けた対応 ア 記録確認の取組のフォローアップ 過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時には発見できなかった方の年金記録の再調査を引き続き行う。 イ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する未統合記録の確認の呼びかけ ・ 年金受給者に対し、「未回答者へ	・ ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうかご本人に記録確認の呼びかけを行いました。 ねんきん定期便、約 6,361 万件送付 年金額改定通知（年金振込通知）書、約 3,000 万件送付 年金請求書（ターンアラウンド方式）、約 87 万件送付 ・ 年金請求書（ターンアラウンド方式）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及び亡くなられたご家族の年金記録の確認を呼びかけました。 年金請求書（ターンアラウンド方式）、約 87 万件送付 ② 未統合記録の解明に向けた対応 ○平成 29 年度より引き続き、過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時に関係する年金記録が発見できなかった方について再調査を行いました。 具体的には、全国の拠点で保管している相談記録を集約し、そのうち未統合記録の解明につながらなかった相談記録について、再度、氏名索引等の調査を行いました。 <table><tr><td>相談記録対象件数</td><td>約 626 万件</td></tr><tr><td>調査対象件数</td><td>約 50.7 万件</td></tr><tr><td>本人と思われる記録</td><td>2,097 件</td></tr></table>	相談記録対象件数	約 626 万件	調査対象件数	約 50.7 万件	本人と思われる記録	2,097 件	○平成 30 年度計画のとおり、過去に年金事務所に相談に来られたがその時に発見できなかった方の年金記録について再調査を行い、576 人の記録を回復することができました。 また、「ねんきん特別便（名
相談記録対象件数	約 626 万件							
調査対象件数	約 50.7 万件							
本人と思われる記録	2,097 件							

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況			自己評価
のお知らせ」を送付する。 ・ 加入期間10年未満者等に対し未統合記録の確認を呼びかける通知を送付する。		記録回復人数	576 人	寄せ特別便）」等の未回答者（年金受給者）に対して未統合記録の確認を呼びかける「年金加入記録の確認のお願い」を送付し、2,156 人の記録を回復することができました。
		回復額	約 39.6 百万円	
ウ 記録確認に必要な情報の整理 記録確認業務に係る職員の知識（ノウハウ）等について必要な情報の整理を行い、機構LANの専用領域に掲載するなど情報の共有を進めるとともに年金事務所等で個別に保有していた記録確認に参考となる資料を全ての拠点で職員が閲覧できるよう整理し、記録確認依頼に対して適切な相談対応を行う。	・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で受給者の方約 14 万人のうち、平成 30 年度は約 5 万人に対して再度「年金加入記録の確認のお知らせ」送付しました。 その結果 2,156 人の記録が回復し、約 272.1 百万円の年金額が回復しました。			○受給資格期間短縮に伴う「お知らせハガキ」に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方については、年金記録の確認を促すメッセージを記載し、呼びかけを行いました。 ○記録確認事務に係る参考資料の整理を行いました。
エ ねんきん定期便による呼びかけ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対して、年金事務所において記録を確認していただくよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。	・ 受給資格期間短縮を周知するための「お知らせハガキ」に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方については、年金記録の確認を促すメッセージを記載し、呼びかけを行いました。（約 6 万件） ・ 事務センターにおいて紙媒体で保有していた屋号リスト（正式な事業所名と屋号との突合リスト）を全ての拠点で確認できるよう、電子媒体化を進めました。			
	・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方に対し、年金事務所で年金記録の確認を促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載し、呼びかけを行いました。（約 83 万件）			

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
③ 年金記録の確認等に関する業務処理体制等の整備 <業務改善計画関連> - 記録確認の統一マニュアルを年金事務所及び事務センターに周知徹底し、お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して適切な相談対応を行う。 - 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引き続き確保する。	③ 年金記録の確認等に関する業務処理体制等の整備 (マニュアルの整備) - 記録確認の統一マニュアルを年金事務所及び事務センターに周知徹底し、事務処理の標準化と業務品質向上を図りました。 (実施体制の継続) - 年金記録の訂正に伴う再裁定及び時効特例給付の処理については、いずれも3か月以内に処理を行うことができ、実務に精通した職員の育成に努めました。	○平成30年度計画どおり、記録確認の統一マニュアルを周知徹底しました。また、早期に再裁定及び時効特例給付を行うため研修等を実施し職員の育成に努めました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施 記録問題の再発防止等のため、以下の取組を行う。 ① 情報提供とお客様による確認 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。 また、年金額改定通知(年金振込通知)書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載して、「ねんきんネット」の利用を促進する。 ② マイナンバーを利用した適正な記録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う取組等により、年金記録の適正な管理を行う。 ア 新規資格取得時のマイナンバー収録 基礎年金番号を持たない方に係る新規資格取得の届出の際には、マイナンバーにより届出をしていただき、本人特定及び新たに付番した基礎年金番号との紐付けを行	(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施 ① 情報提供とお客様による確認 ※取組状況はⅠ－４－(1)に記載。 ※ねんきん定期便の様式の改善はⅠ－６－(2)に記載。 ② マイナンバーを利用した適正な記録管理 ○資格取得を契機に新たに基礎年金番号を付番する場合には、住民票上の住所の申出をしていただくことでご本人のマイナンバーを特定し、付番した基礎年金番号との紐付けを行う等の取組により、同一人に対して基礎年金番号を重複して付番することを防止しました。なお、マイナンバーを持たない者(海外居住者、短期在留外国人)を除き、マイナンバーが特定できない場合は資格取得届を返戻し、マイナンバーの紐付けを行う取組を徹底しました。	○ねんきん記録の確認のため、ねんきん定期便や年金額改定通知(年金振込通知)書を送付するとともに、ねんきんネットの利用促進を図りました。 ○年金記録の適正な管理を行うため、新規取得時にマイナンバーの紐付けを行う取組を徹底しました。マイナンバーが紐付けされていない方への対応策として、事業主又は市区町村に対し協力依頼等を行い、1号被保険者は約5.7万件、2号被保険者は約8.6万件、3号被保険者は約

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
う。 イ マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消 被保険者については、平成29年度に実施した事業主又は市区町村へのマイナンバー等確認の協力依頼でも解消しなかったものを含め、事業主、本人等へマイナンバー等を確認する紐付け対策を引き続き実施するとともに、資格取得等の届出があった際に、届書に記入された4情報（氏名、性別、生年月日及び住所）を基に本人のマイナンバーの特定を行い、基礎年金番号との紐付けを行う。 ③ 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	○マイナンバーと紐づいていない基礎年金番号の解消 被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、下記の取組を行った結果、約19.2万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は99.4%となりました。 1号被保険者は市区町村に協力依頼 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住基情報を確認していただいた結果、機構で保有する住所情報等と相違している者については、市区町村に対して関係届書の提出を依頼しました。 市区町村から提出された関係届書を処理する際に、マイナンバーとの紐付けを行うことで、約5.7万件の紐付けを行いました。 2号被保険者は事業主に協力依頼 機構から事業主にマイナンバー未収録者リストを送付し、事業主に対して、個人番号等登録届の提出を依頼しました。 個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約8.6万件の紐付けを行いました。 3号被保険者はご本人に提出勧奨 機構からご本人に個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約1.9万件の紐付けを行いました。 - 年金受給者は現況届提出時等における紐付けを徹底 年金受給者については、新規裁定における年金請求書及び現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することでマイナンバーとの紐付けを行い、約3.0万件の紐付けを行いました。 ③ 厚生年金基金への情報提供 ○事業主から機構に提出された届出書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、6か月ごとに2回に分けて情報提供しました。	1.9万件、年金受給者は約3.0万件マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行うことで、合計で約19.2万件の紐付けを行いました。 ○平成30年度計画のとおり、基金加入員の記録に係る情

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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。	・平成30年7月に8基金、平成31年1月に7基金に情報提供	報を定期的に基金に提供しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価												
5. 事務処理の正確性の確保 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。	5. 事務処理の正確性の確保 【事務処理誤りの発生状況】 ○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が重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止を組織一丸となって取組を進めた結果、下表のとおりとなりました。 〔事務処理の発生状況〕 (平成31年3月末時点) <table><tr><td>発生年度</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>1,684</td><td>1,616</td><td>1,336</td><td>1,381</td><td>781</td></tr></table> ※今後事象が判明することで件数が増加することがあります。	発生年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	件数	1,684	1,616	1,336	1,381	781	○事務処理誤りは、早期に発見し、早期に対策を講じることが重要であることから、左記のとおり、早期発見、未然防止及び再発防止に向けた取組を組織一丸となって進めました。
発生年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度									
件数	1,684	1,616	1,336	1,381	781									
① 年金給付における給付の適正化の実施 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の結果を踏まえ、33事象の事務処理誤りへの対応（3. ①参照）のほか、以下のとおり対応を行う。 ア チェックシートの見直し 事務処理の「運用面」において、既存の各種チェックシートの有効性を検証し、事務処理誤り発生防	① 年金給付における給付の適正化の実施 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」で分析した33事象の事務処理誤りのうち、システム的に対象者の特定が可能な24事象については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成31年3月までに24事象の全てに着手しました。併せて年金給付における給付の適正化に向け、以下のとおり対応を行いました。 ア チェックシートの見直し 取扱いルールを徹底することにより再発防止を図る9事象については、マニュアルに基づく事務処理の徹底を図り、研修を強化しました。そのうち、再発防止に向けて、お客様の意思確認を徹底することが必要な4事象については、お客様の意思確認を徹底するため、チェックシ	○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえた研修を全拠点で実施することで同種の誤りの再発防止を図りました。また、「事務処理誤り報告」及び「お客様の声」を検証するこ												

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
止に向けた見直しを行う。 イ 事務処理誤りの定期的な点検 ・ 毎年の事務処理誤りの年次公表に合わせ、前年度1年間分の事務処理誤り報告について点検・分析を実施する。 ウ 「お客様の声」の活用 ・ 「お客様の声」について、「業務適正化部会」を設置し、事務処理誤り疑いの早期発見と再発防止の観点からの分析を行う。 ② 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組 お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案について、以下の取組を実施する。	ートの見直しを検討しています。 イ 事務処理誤りの定期的な点検 前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、年金給付関係に加え厚生年金保険関係及び国民年金関係についても点検・分析を行いました。 その結果、上記の33事象以外で同種の事務処理誤りが3件以上発生している事象が、年金給付については2事象、厚生年金保険関係については2事象、国民年金関係については5事象判明しました。 これらについては、平成30年9月に行った「事務処理誤り等の年次公表」に合せて公表するとともに、平成31年2月に再発防止に向けた研修を全拠点で実施しました。併せて過去に発生した同種の事務処理誤りの対象者の抽出を進めており、抽出できたものから順次お客様対応を実施していきます。 ウ 「お客様の声」の活用 機構に寄せられた「お客様の声」15,295件について、業務適正化部会において確認・分析を行った結果、事務処理誤り再発防止の観点も含めて6件の改善に着手しました。 ②重点三事案の根絶に向けた取組 平成31年3月末時点で「重点三事案」（「事務処理遅延」、「書類紛失」、「誤送付・誤交付・誤送信」）について各項目とも発生件数は減少しました。引き続き事務処理ルールの徹底を図るとともに委託業者の指導を含め、取組を徹底してまいります。	とで、事務処理誤り発生リスクの低減を図りました。 ○重点三事案（「事務処理遅延」、「書類紛失」、「誤送付・誤交付・誤送信」）については、ルールの徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、研修の強化・委託業者への指導等を行った結果、発

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																																																								
	〔重点三事案の発生状況（平成31年3月末時点での各年度の発生状況）〕 <table><tr><th colspan="2">誤り区分 発生拠点</th><th>事務処理遅延</th><th>書類紛失</th><th>誤送付・誤交付・ 誤送信</th><th>計</th></tr><tr><td colspan="2">平成28年度</td><td>45</td><td>66</td><td>171</td><td>282</td></tr><tr><td rowspan="3"></td><td>機構職員</td><td>28</td><td>52</td><td>81</td><td>161</td></tr><tr><td>委託業者等</td><td>8</td><td>1</td><td>89</td><td>98</td></tr><tr><td>市区町村</td><td>9</td><td>13</td><td>1</td><td>23</td></tr><tr><td colspan="2">平成29年度</td><td>25</td><td>47</td><td>176</td><td>248</td></tr><tr><td rowspan="3"></td><td>機構職員</td><td>16</td><td>33</td><td>81</td><td>130</td></tr><tr><td>委託業者等</td><td>5</td><td>5</td><td>95</td><td>105</td></tr><tr><td>市区町村</td><td>4</td><td>9</td><td>0</td><td>13</td></tr><tr><td colspan="2">平成30年度</td><td>16</td><td>38</td><td>77</td><td>131</td></tr><tr><td rowspan="3"></td><td>機構職員</td><td>9</td><td>24</td><td>47</td><td>80</td></tr><tr><td>委託業者等</td><td>3</td><td>4</td><td>30</td><td>37</td></tr><tr><td>市区町村</td><td>4</td><td>10</td><td>0</td><td>14</td></tr></table> ※今後事象が判明することで件数が増加することがあります。 ※「委託業者等」とは、外部委託業者及び委託社会保険労務士です。 ア 事務処理遅延、書類の紛失対策 ・ 6色BOXによる書類管理の徹底、受付進捗管理システム及び未完結リストを活用した書類の状況確認や指導を徹底する。 ○平成30年度においては、事務処理誤り発生防止の対応として以下の取組を実施しました。 ア 事務処理遅延・書類の紛失対策 ・ 「未完結リスト」の詳細点検の実施 事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、定期的に「未完結リスト」の点検を行うことに加え、特に受付後3か月以上（事務センターにおいては4か月以上）経過しているものについては、地域部を活用した詳細な点検を実施	誤り区分 発生拠点		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤交付・ 誤送信	計	平成28年度		45	66	171	282		機構職員	28	52	81	161	委託業者等	8	1	89	98	市区町村	9	13	1	23	平成29年度		25	47	176	248		機構職員	16	33	81	130	委託業者等	5	5	95	105	市区町村	4	9	0	13	平成30年度		16	38	77	131		機構職員	9	24	47	80	委託業者等	3	4	30	37	市区町村	4	10	0	14	生件数が平成29年度248件から平成30年度131件（平成31年3月末時点）と前年度より減少しました。 ・ 定期的な「未完結リスト」の点検に加え、地域部を活用した詳細な点検を実施することにより、処理が滞留している疑いのある届書等を早期
誤り区分 発生拠点		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤交付・ 誤送信	計																																																																					
平成28年度		45	66	171	282																																																																					
	機構職員	28	52	81	161																																																																					
	委託業者等	8	1	89	98																																																																					
	市区町村	9	13	1	23																																																																					
平成29年度		25	47	176	248																																																																					
	機構職員	16	33	81	130																																																																					
	委託業者等	5	5	95	105																																																																					
	市区町村	4	9	0	13																																																																					
平成30年度		16	38	77	131																																																																					
	機構職員	9	24	47	80																																																																					
	委託業者等	3	4	30	37																																																																					
	市区町村	4	10	0	14																																																																					

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
イ 誤送付対策 ・ 送付物の封入・封緘時には、封入者・封緘者がダブルチェックを行い押印するとともに、封緘者は封緘作業用チェックリストにより、送付物の確認を徹底する。 ・ 委託業者による発生防止に向け、担当部署間の連携を強化し、作業場所への立入調査を行う。また、発生状況・発生原因の分析結果を委託業者と共有し発生防止対策を徹底する。 ウ 共通する対策 ・ 重点三事案を複数回発生させた拠点に対し個別に指導・研修を行い、再発防止策の策定、当該取組の実施状況及び改善結果を確認する。 ・ 全国の拠点から事務処理誤り防止に関する好取組事例を集約し、事務処理手順の改善等を行う。	しました。 イ 誤送付対策 ・ 郵便物発送等に係る委託業者の指導 委託業者の作業場所への職員の立入調査により、実際の作業状況の確認や委託業者へのヒアリングを行い、定められた手順で正確に事務処理が実施されているか確認しました。 ・ 「封入・封緘」作業の機械化 平成30年3月より封入・封緘作業の機械化対象届書を拡大（※）したことで、「誤送付・誤交付・誤送信」の発生件数が大きく減少しました。 ※従前、人の手で「封入・封緘」作業を実施していた国民年金・厚生年金保険31届の決定通知書等の宛名確認を機械化により自動化し「封入・封緘」作業を実施。 ウ 共通する対応 ・ 重点取組拠点の指導と状況管理 重点三事案の発生防止には統一業務マニュアルに沿ったルールの徹底が不可欠であり、複数回事務処理誤りを発生させた拠点ではルール徹底が不十分な傾向が見られることから、そのような拠点の中から重点取組拠点を指定し（9拠点）、ルールの徹底を図る取組を実施しました。 ・ 研修等の実施 新人職員研修・副拠点長研修などの役職に応じた研修に本部職員を講師として派遣し、事務処理誤り等の発生防止の取組における各階層の役割について周知徹底を図りました。 ・ 機構内報等を活用したルールの徹底 機構内報である「リスク対策通信」の発行や、アンケート機能を活用した「事務処理誤り	に発見することで事務処理遅延の発生を防止しました。 ・ 委託業者への立入調査に基づく指導や「封入・封緘」作業の機械化により、誤送付等の発生を防止しました。 ・ 重点三事案の発生原因の多くがルールの不徹底であることから、不十分な拠点への指導及び各種研修や機構内報を活用しルールの徹底を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
③ 事務処理誤り発生時の対応 - 発生部署において本部関係部署と連携し、速やかにお客様対応を行う。 - 発生部署から報告された事務処理誤りについて、本部において発生原因、対処結果及び再発防止策について分析を行うとともに、その結果に基づき、発生部署に対する再発防止策の徹底を図る。 - また、必要に応じて原因の追加調査や、全国的指示の発出を行う。	再発防止取組チェックシート」によるチェックを毎月行い、再発防止策の周知やマニュアルに基づくルール of 徹底を図りました。 ③事務処理誤り発生時の対応 事務処理誤りが発生したときには、本部関係部署が連携して必要な対応を行うとともに、再発防止の観点から以下のとおり対策を実施しました。 ア 事務処理誤り発生時の原因分析 重大な事務処理誤りが発生した拠点に対しては、詳細な報告を求め原因分析を行うとともに、必要に応じて本部職員を派遣し、状況分析及び対応についての指導を行いました。 イ モニタリングによる事務処理誤りの早期発見 事務処理誤り・日報等のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、関係部署が連携して速やかに対応するとともに、原因分析を行った上で、マニュアルの記載等の改善や現行ルールの見直しを行いました。	○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に本部関係部署が連携して事象への対応を行いました。 - 事務処理誤りの発生原因を分析し、再発防止策が必要なものについて指示の発出を行いました。 - 事務処理誤り・日報等の日々のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に把握するとともに必要な対応を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
6. 年金相談、情報提供等 (1) 年金相談 ① 年金相談体制 年金相談体制について、お客様の立場に立ち、正確で効率的な年金相談サービスを安定的に提供するため、予約相談の拡充を図るとともに、有期雇用職員から無期転換した年金相談職員の配置を進め、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による安定的な相談体制を構築する。 ア 年金相談窓口体制の抜本的な見直し <業務改善計画関連> 年金相談窓口体制を、正規職員、無期転換した年金相談職員及び社会保険労務士による構成とする方向を進め、相談窓口体制の安定化を図る。 イ 年金給付業務の移管に伴う体制整備 a お客様相談室の体制強化 給付審査業務の年金事務所への移管を進めるに当たり、対象となる拠点の状況や体制を個々に確認し、年金事務所の実情に応じて年金給付専門職等を増員するなど本	6. 年金相談、情報提供等 (1) 年金相談 ① 年金相談体制 ○お客様の立場に立った、正確で効率的な年金相談サービスを安定的に提供するため、予約制を拡充して、そのメリットである事前準備により相談の質を向上させるとともに、有期雇用職員から無期転換した年金相談職員の配置を進め、相談窓口の体制を強化する等、正規職員等（正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士）による安定的な相談体制の構築へ向け以下の取組を行いました。 ア 年金相談窓口体制の抜本的な見直し 年金相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め年金相談職員の確保に取り組むとともに、111名の年金相談職員をお客様相談室へ追加配置しました（平成31年4月現在541名）。 これらの取組により、平成31年4月時点の正規職員等（正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士）の配置割合は93.4%（前年同期比+5.6%）まで増加しました。 イ 年金給付業務の移管に伴う体制整備 a お客様相談室の体制強化 平成29年10月から段階的に実施している給付審査業務の移管が平成31年4月に完了することを踏まえ、お客様相談室の体制強化のため、事務センター職員534名（正規職員277名、有期・無期転換職員257名）を年金事務所へシフトするとともに、平成31年4月時点で上席年金給付専門職を74名、年金給付専門職を227名配置し、お客様相談室の体制強化を図りました。なお、年金給付専門職にあっては、平成31年3月に専門職候補名簿に73名登載しており、令和元年度	○年金給付の正確性の確保のため窓口体制の強化に取り組んだ結果、平成31年4月現在の正規職員等の配置割合は93.4%まで増加し、安定的な窓口体制を構築しました。 ○お客様相談室の体制強化のため、事務センター職員を年金事務所へシフトするとともに、年金給付専門職を増員して各地域で年金給付専門職を講師とした給付審査業

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
部と年金事務所が協同して必要な体制の強化を図る。 b 研修体制＜業務改善計画関連＞ - 本部給付業務研修強化室が設置されたことに伴い、研修体制の強化を図り、窓口相談職員のスキルアップ及び年金給付業務体制の強化に取り組む。 - 都道府県代表事務所等に配置した上席年金給付専門職等を活用し、現場における年金給付に関する人材育成を図る。 ウ 予約制の拡充と待ち時間対策 ＜業務改善計画関連＞ 平成29年度実績を踏まえ、更なる予約率向上の取組を進める。 - 年金加入期間10年未満の方への年金加入期間の確認のお知らせ（案内）に係る相談について、原則、予約制で対応する。 - 予約率の高い年金事務所の取組を全国で共有し、予約率向上を図る。	以降に順次配置する予定です。 b 研修体制 窓口相談職員のスキルアップを図るため、人材開発部に設置された給付業務研修強化室において、「年金相談対応研修」を新たに実施するなど研修体制を充実させるとともに、全てのお客様相談室職員に対し、都道府県代表年金事務所等に配置した上席年金給付専門職による研修を延べ82回実施（平成31年3月末現在）し、人材の育成を図りました。 ウ 予約制の拡充と待ち時間対策 正確で効率的な年金相談サービスを安定的に提供するため、予約制の拡充へ向けた関係機関等への周知・広報を継続的に実施し予約率の向上を図ったことにより、平成31年3月末時点の全国平均予約率は87%となりました。 また、予約制の拡充により、平成31年3月末時点の13時台の平均待ち時間は1分となり、前年度比で9分の短縮となりました。 平成29年度に引き続き、より多くのお客様に予約相談をご利用いただくため、「年金加入期間10年未満の方への年金加入期間の確認のお知らせ」のリーフレットに予約専用ダイヤルのご案内を記載して周知を行いました。また、機構本部からの発送物に予約制を周知する記載を増やしたり、各年金事務所から関係機関等へポスターを配布したりするなど、継続した	務研修を実施することにより、審査業務の移管を円滑に実施しました。 ○上席年金給付専門職による新たな研修を開始し、全てのお客様相談室に対して実践を交えた研修を実施することにより、職員の育成を強化しました。 ○予約制の拡充や予約率向上の取組を進め、待ち時間を短縮しました。 ○予約相談の事前準備において、正確かつ迅速な作業が可能となり、お客様の相談時間短縮にもつながることから、RPA技術の本格導入へ向け引き続き準備を進めてま

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
- お客様の利便性向上に向け、システム面を含め予約を受け付ける体制整備の検討を進める。 ② コールセンター ア コールセンターでの相談＜業務改善計画関連＞ 平成29年度の実績を踏まえ、応答率の向上のため、コールセンター体制の見直しを行うとともに、コールセンターの統合や自動音声応答システム（IVR）の見直し、柔軟な繁忙期対策の強化策等の施策を実施する。 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、各種通知書の様式変更や発送時期の見直し・分散発送を行うとともに、ホームページには混雑予測や送付物に関するQ&Aを掲載し、入電数の減少を図る。 - お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。	周知広報の依頼を行いました。 - 予約制の拡充及び各拠点における予約率向上のため、各地域におけるさまざまな会議等の場において全国の年金事務所における好取組事例を紹介する等の取組を実施しました。 - 予約相談の事前準備作業で作成するハードコピーについて、RPA技術を活用した自動印字化を検討し、令和元年7月の本格実施へ向け、先行して平成31年1月から3拠点（新宿・渋谷・鶴見）で試行実施を行いました。 ② コールセンター ア コールセンターでの相談＜業務改善計画関連＞ - 平成30年度においては、IVRによる振分に加えて、個別番号による目的別のダイヤル開設を推進することで、入電量の分散を図るとともに、照会目的ごとに専門的な知識を持ったオペレーターが効率的に対応できるよう、体制の見直しを行いました。 *平成30年5月：年金事務所等における来訪相談の電話予約受付を行う「予約受付専用ダイヤル」を開設 *平成30年9月：扶養親族等申告書発送に伴う照会件数の急増に対応するため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」を開設 - また、災害発生時には、速やかに専用のフリーダイヤルを開設し、被災者の方々を支援する体制を構築するとともに、特別な対応が必要となる事案が発生した際は、影響の生じたお客様専用のダイヤルを開設しました。 *平成30年7月：西日本豪雨及び胆振東部地震被災者からの照会に対応するため、「被災者専用フリーダイヤル」を開設 *平成31年1月：毎月勤労統計調査に関する一連の照会に対応するため、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」を開設 - さらに、源泉徴収票発送時期など、繁忙期にオペレーターを増員することで、応答率の水準維持	いります。 ○コールセンターの再編や目的別専用ダイヤルの開設を行うことで、コールセンターを効果的・効率的に運営しました。 また、災害発生時や特別な対応が必要となった場合には、速やかに専用ダイヤルを開設するなど、機動的な対応を行うことができました。 ○予約受付専用ダイヤルを開設し、効率的な電話予約受付を行うことで、相談予約制の拡大、定着が進みました。 ○お客様満足度調査結果については、「満足」「ほぼ満足」の割合が平成29年度から0.5

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 予約相談を推進するに当たり、「ねんきんダイヤル」以外のコールセンターにおいても予約受付を行うなど受付体制の拡充を行う。 ・ コールセンターの在り方について、見直しの一環として「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」に統合することにより、問い合わせ先を一つにまとめ、お客様の利便性を向上させる。	に努めました。 ・ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、各種通知の送付に当たっては、関係部署間で連携し、コールセンターの入電内容に基づいて関連する通知の内容を見直したり、発送時期を調整したりしました。また、ホームページには、日別・時間別の混雑予測やQ & Aの掲載を行いました。 ・ コールセンターにおける応答品質向上のため、前年度と同様にお客様満足度調査を行いました。お客様満足度調査には、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答いただいたところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が82.7%（前年度82.2%）、「やや不満」「不満」の合計が4.0%（前年度4.5%）と、前年度より満足度が上昇する結果となりました。 ・ 来訪相談の予約制拡大に伴う予約電話の増加に対応するため、平成30年5月に予約受付専用ダイヤルを開設することで、予約電話がつながりやすい環境を構築し、同ダイヤルの応答率についても、76.3%と、高い率を達成することができました。 ・ コールセンター体制の見直しの一環として、平成30年9月をもって「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」等に統合し、お客様の利便性を向上させるとともに、かけ直し抑制による入電呼数の減少、オペレーター稼働率の向上を図りました。 ○平成29年度は、受給資格期間の短縮に伴う年金請求書送付、扶養親族等申告書の様式変更等により、入電総呼数が急増し、オペレーター数の増設を行ったものの応答率が下がりましたが、平成30年度は、入電総呼数が正常化したことや、上記の取組を実施した結果、平成28年度までの水準には至っていないものの、「ねんきんダイヤル」応答率は、前年度に比べ21.9%上昇し、66.6%まで回復しました。 なお、ねんきんダイヤル単体では70%に達しませんでした。平成30年度は、入電量の分散と効率的な電話照会対応を実現するため、目的別に分けてダイヤルを設置しており、予約受付等のための入電総呼数の増加に対応しつつ、コールセンター全体の応答率としては71.4%と、平成28年度までの水準には至っていないものの、70%を超える数値まで回復しています。	ポイント上昇して、82.7%となり、高い満足度を達成することができました。 ○「ねんきんダイヤル」の応答率は平成29年度の44.7%から66.6%まで回復しました。また、コールセンター全体の応答率としても71.4%まで回復しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																
③ 年金相談センターの活用 お客様の利便性向上のため、年金事務所、年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）及び全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図	【ねんきんダイヤル応答率の前年度比較】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>4,768,768 件</td><td>10,841,512 件</td><td>4,838,425 件</td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>3,890,159 件</td><td>4,843,761 件</td><td>3,221,338 件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>81.6%</td><td>44.7%</td><td>66.6%</td></tr></table> 【コールセンター全体（※）応答率の前年度比較】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>6,474,801 件</td><td>14,049,768 件</td><td>10,880,736 件</td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>5,413,750 件</td><td>7,491,312 件</td><td>7,770,721 件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>83.6%</td><td>53.3%</td><td>71.4%</td></tr></table> ※「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「控除証明書専用ダイヤル」、「給付点検専用ダイヤル」、「再計算お問い合わせダイヤル」、「被災者専用（フリー）ダイヤル」、「源泉徴収（票）お問い合わせダイヤル」、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」、「（不正アクセス事案照会）専用ダイヤル」	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	入電総呼数	4,768,768 件	10,841,512 件	4,838,425 件	応答呼数	3,890,159 件	4,843,761 件	3,221,338 件	応答率	81.6%	44.7%	66.6%	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	入電総呼数	6,474,801 件	14,049,768 件	10,880,736 件	応答呼数	5,413,750 件	7,491,312 件	7,770,721 件	応答率	83.6%	53.3%	71.4%	
	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																														
	入電総呼数	4,768,768 件	10,841,512 件	4,838,425 件																														
	応答呼数	3,890,159 件	4,843,761 件	3,221,338 件																														
	応答率	81.6%	44.7%	66.6%																														
	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																														
	入電総呼数	6,474,801 件	14,049,768 件	10,880,736 件																														
	応答呼数	5,413,750 件	7,491,312 件	7,770,721 件																														
	応答率	83.6%	53.3%	71.4%																														
	③ 街角の年金相談センターの活用 全国80か所の街角の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会（以下「社労士会連合会」という。）へ委託し実施しました。委託業務の実施に当たり、街角の年金相談センターと年金事務所、社労士会連合会と本部により定例会議を開催し情報交換を行うなど、効果的な事業実施へ向け協力連携を図りました。	○街角の年金相談センターについては、社労士会連合会へ運営を委託し、年金事務所を補完する相談チャネルとして相談業務を実施すること																																

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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。 ④ テレビ電話相談等 離島や遠隔地に居住されているお客様が適時適切に年金相談できる環境を整備するため、平成30年1月から実施している「テレビ電話」による年金相談の試行事業について、お客様満足度、利用者数及び実施市町村へのヒアリング等により効果検証を行う。 また、外国人のお客様に対する年金制度加入案内や年金受給手続き等の利便性向上を図るため、一部の年金事務所で実施中のマルチランゲージサービスについて、全ての年金事務所及びコールセンターで対応する方向で検討を進める。	また、市区町村の協力の下、街角の年金相談センターの移転に関する周知広報を実施するなど、利用促進に向けた取組を実施しました。 ④ テレビ電話相談等 ・テレビ電話を利用した年金相談については、平成30年1月23日から新潟県佐渡市の協力を得て、同市佐和田行政サービスセンターにテレビ電話を設置し、新宿年金事務所と専用回線を結んで試行実施しています。佐渡市や外部関係機関の協力を得て十分な周知広報に努めたところ、平成30年度は419件の利用があり、概ね出張相談がテレビ電話相談に置き換わった上で、更に前年度の出張相談279件を上回る件数となっています。 ・効果検証として、平成30年4月から6月にかけてテレビ電話を利用された方にアンケート調査を実施したところ、34件の回答があり、「とても丁寧で分かりやすい説明だった」「新潟西年金事務所まで出向く必要がなくなった」等、お客様の満足度が高く、肯定的な回答が数多く得られました。 また、佐渡市役所及び機構の関係職員へのヒアリングにおいても、テレビ電話相談はお客様からの評価が高く、かつ、職員にとって大きな業務負担とはなっていないとの結果が得られました。 ・平成29年10月から実施しているマルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）については、平成30年10月以降利用範囲を拡大し、全ての年金事務所及び分室においても利用を可能としました。 （全ての年金事務所及び分室、主要コールセンター、中央年金センターで利用可能）	により、お客様の利便性向上を図りました。 ○出張相談はお客様等のニーズに応じて実施するとともに、今後、出張相談とテレビ電話相談の在り方について、テレビ電話相談の試行結果を踏まえ検討していく方針です。 ○マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）については、全国の年金事務所窓口でサービス利用を可能としたことにより、お客様の利便性向上を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況		自己評価
	【マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）の利用状況】		
		平成29年度 (※平成29年10月～)	
	利用件数	289件	
		平成30年度	
		2,664件	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 分かりやすい情報提供の推進 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。 ① ホームページの活用 お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするため、安全性に十分配慮した上で、次のような改善・充実に取り組む。 ・ お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項について、Q & Aの充実や動画の掲載等を行い、適時・適切に提供する。 ・ 予約相談など積極的に周知する必要がある事項については、掲載方法の工夫を図る。 ・ お客様等からのご意見・ご要望の傾聴・把握やアクセス件数の分析等により、特に障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすい掲載内容となるよう改善・充実に図る。	(2) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 ○ホームページの安全性を強化するために、全てのページで通信の暗号化を実施しました。 ○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に、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」にバナーとして掲載するなど、お客様に分かりやすい案内ができるよう工夫しました。 ・ 平成30年7月豪雨や北海道胆振東部地震により被害を受けられた方々にご利用いただけるよう、災害発生直後に専用ページを設置してトップページにリンク(バナー)を貼るとともに、同ページにおいて、被災者専用ダイヤルのご案内、国民年金保険料免除制度、厚生年金保険料納付期限の延長や納付猶予制度など、年金受給者の方々が必要とされる情報等について適時情報発信を行いました。 ・ 平成31年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書について、Q & Aを充実させるとともに、お問い合わせの多い申告書の記入方法等について説明した動画を掲載しました。 ・ 電子申請のメリットや申請の方法等について、申請画面等を用いて説明した動画を掲載しました。 ○年金相談の予約制について、各年金事務所のページに予約受付専用電話ページへの分かりやすいリンク(バナー)を掲示するとともに、健康保険被扶養者の手続の変更等、お客様に積極的に周知すべき事項については、新たにトップページに大型バナーを設置するなど掲載情報の工夫を図りました。 ○障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、次のような改	○全てのページで通信の暗号化を実施し、安全性を強化しました。 ○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、改善や充実に取り組みました。特に障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいように掲載内容等の充実を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 「ねんきんネット」サービスの提供 ア 以下のような取組を行うことにより、前年度比 20%増のユーザID取得を目標として「ねんきんネット」の利用促進を図る。 ・ 「ねんきん定期便」にアクセスキーを記載するとともに、ユーザID取得がしやすいようにユーザID取得申込の画面へリンクする二次元コードを印刷する。	善・充実に取り組みました。 ・ トップページの「障害のある方」バナーでリンクされているページの掲載内容を充実させました。 - ア 障害がある方及び障害がある方と身近に接している方から、ご意見を伺い障害年金ガイドの拡大文字版とテキスト版を新たに掲載しました。 - イ 平成 30 年度に開始した「視覚障害のある年金受給者に対する通知書の改善について」の説明ページへの案内を追加しました。 - ウ 障害年金等、年金に関するご相談や手続きが行える窓口として、全国の年金事務所等の案内を追加しました。 ・ ホームページの音声読み上げ、文字拡大、画面配色切り替えが可能なサイト閲覧支援ツールを、スマートフォンやタブレット端末のOS、ブラウザに対応した、より使いやすいものに変更しました。 ○ホームページへの総アクセス数は約 1 億 8,042 万件となり、平成 29 年度に比べ 8.8%の増となりました。また、訪問者数は延べ約 5,445 万人（同 9.3%増）となりました。 ② 「ねんきんネット」サービスの提供 ○前年度比 20%増のユーザID取得を数値目標として、以下の取組を行うことにより、「ねんきんネット」の利用促進を図りました。 この取組の結果、平成 30 年度のユーザID取得件数は約 95.7 万件（平成 29 年度は約 69.4 万件）となり、対前年度比 37.8%増となりました。 また、累計ユーザID取得件数は平成 30 年度末で約 622 万件（平成 29 年度末時点は約 526 万件）となり、対前年度比 18.2%増となりました。 なお、累計ユーザID取得件数から再発行によるID取得等を除いた「ねんきんネット」利用者は、平成 30 年度末時点で、約 506 万人となりました。 <利用促進の取組>	○対前年比で、総アクセス数は 8.8%増加し、訪問者数は 9.3%増加しました。 ○「ねんきんネット」サービスの提供については、平成 30 年度計画に基づく機能改善や周知を図った結果、累計ユーザID取得件数は平成 30 年度末で約 622 万件であり、対前年度比で 18.2%増に留まりましたが、前年度のユーザID取得件数を 26.3 万件上回

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価															
- 年金事務所でアクセスキーを発行する際に、二次元コードを印刷したリーフレットをお渡しする。 - 上記取組を通じて、スマートフォンによるユーザID取得を増加させる。 20歳到達者等の新規に年金制度に加入した方を対象に、年金制度への加入当初から「ねんきんネット」を利用していただくため、アクセスキー及び二次元コードを記載した「ねんきんネット」のご案内を制度加入のタイミングに合わせて送付する。 「紙」から電子版「ねんきん定期便」（「ねんきんネット」上で確認）への移行を推進するため、「ねんきん定期便」にお知らせ文章を記載して周知を進める。また、お知らせ欄を活用し世代別にメリットを実感できる丁寧な周知を行う。さらに「ねんきんネット」ユーザIDを取得している方に対しては、電子版「ねんきん定期便」に切り替えていただくようお願いを行う。	「ねんきん定期便」にユーザIDを簡単に取得できるアクセスキーを記載するとともに、スマートフォンでユーザID申請画面に直接遷移できる二次元コードを印刷しました。 - 各種通知書の再交付申請機能や共済組合等の加入記録の確認機能など、「ねんきんネット」の機能を紹介するリーフレットを対象者（国民年金、厚生年金保険被保険者及び年金受給者等）別に作成し年金事務所に配置しました。また、PC版・スマートフォン版ごとにユーザID登録手順をご案内するためのリーフレットを作成し、年金事務所に来訪されたお客様等にお渡ししました。 - さらに、「ねんきんネット」の機能を紹介したポスターを作成し、年金事務所等に掲示しました。 - 平成30年6月から、20歳到達者等の新規に年金制度に加入した方を対象に、年金制度への加入当初から「ねんきんネット」を利用していただくため、アクセスキー及び二次元コードを記載した「ねんきんネット」のご案内を送付しました。（平成30年6月から平成31年3月末までに、約122万人に送付） 「紙」から電子版「ねんきん定期便」（「ねんきんネット」上で確認）への移行を促進するため、紙の「ねんきん定期便」にご案内の文章を記載して周知を行いました。また、お知らせ欄等を活用し「ねんきんネット」のメリットを実感できる丁寧な周知を行いました。 - さらに、ユーザIDを取得している方には、電子版「ねんきん定期便」の利用と紙の「ねんきん定期便」の停止を選択していただくようメールでお知らせ等を行いました。これらの結果、紙の「ねんきん定期便」の郵送は不要と登録していただいた人数は、平成30年度末現在で約69万人となりました。 ＜参考：「紙」から電子版「ねんきん定期便」に移行登録した人数＞ <table><tr><th></th><th>平成27年度末</th><th>平成28年度末</th><th>平成29年度末</th><th>平成30年度末</th></tr><tr><td>移行登録人数</td><td>約31万人</td><td>約37万人</td><td>約48万人</td><td>約69万人</td></tr><tr><td>対前年度増数</td><td>－</td><td>約6万人</td><td>約11万人</td><td>約21万人</td></tr></table> ※ねんきんネットで、「紙」の「ねんきん定期便」の郵送は不要と登録した人数。		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	移行登録人数	約31万人	約37万人	約48万人	約69万人	対前年度増数	－	約6万人	約11万人	約21万人	りました。 なお、「ねんきんネット」利用者数は約506万人になりました。 ○紙の「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」のログイン画面で、電子版「ねんきん定期便」への切り替えを促すお知らせを表示した結果、前年度を大きく上回る約21万人の方が新たに「紙」の「ねんきん定期便」の郵送は不要との登録をしていただきました。
	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末													
移行登録人数	約31万人	約37万人	約48万人	約69万人													
対前年度増数	－	約6万人	約11万人	約21万人													

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 1年以上利用のない方に「ねんきんネット」の利用を促すメールを送信するなど、「ねんきんネット」を利用していただくようお知らせを行う。 ・ 年金事務所主催の年金セミナーや「年金の日」賛同団体等との協働イベントなど、様々な機会を通じての「ねんきんネット」の広報や周知啓発を行う。 イ 年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を情報提供できるよう、「ねんきんネット」の機能改善を図る。 ウ 「ねんきんネット」で各種通知書の再交付・再発行を受け付けるとともに、共済組合等の情報表示を充実したことの周知・広報を行う。 ③ 「ねんきん定期便」による情報提供	・ 平成30年9月から、セキュリティ対策として電子署名を導入した上で、「ねんきんネット」のお知らせメールの配信を再開しました。この再開に併せて、平成31年1月から、世代別、加入制度別のニーズに応じた「ねんきんネット」の活用方法等をお知らせするメールや1年以上ログインしていない利用者に対して利用を促すメールの配信を開始しました。 ・ 市区町村、ハローワーク等で開催する年金制度説明会や年金セミナー等において、「ねんきんネット」の周知用ポスターの掲示、説明、周知用リーフレットの配布及び周知用動画の再生を行い、また、若い世代を対象とした「ねんきんネット」利用者拡大のための意識調査等を実施しました。 ＜マイナポータルとの連携開始＞ ・ 平成30年10月からマイナポータルから「ねんきんネット」への連携を開始し、マイナンバーカードでマイナポータルにログインして最初の一度だけ属性連携（マイナポータルのアカウントとねんきんネットのユーザIDを紐付けること）を行うと、「ねんきんネット」のユーザID未取得又は取得済のいずれの方でも、「ねんきんネット」のユーザID、パスワード等を入力せずにマイナポータルから「ねんきんネット」にログインして利用できるようになりました。 ③ 「ねんきん定期便」による情報提供	○若い世代における「ねんきんネット」の利用拡大を目的として、若い世代を対象とした周知広報を強化するための意識調査等を実施し、「ねんきんネット」の認知度の調査などを行いました。この結果については、この事業の中で実施した、SNSによる広報の表現に対していただいたご批判を含め、今後の「ねんきんネット」に係る周知広報の取組に生かしてまいります。 ○マイナポータルと「ねんきんネット」の連携を開始し、マイナポータルから「ねんきんネット」を利用できるよう、利便性の向上を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
「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 「ねんきん定期便」に「お客様へのお知らせ」欄を設け、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等お客様に応じたお知らせや勧奨等を行う。 年金額改定通知（振込通知）書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関係の各種情報を限られた紙面で提供できるよう検討する。	○「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歳の方には封書により全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の方にははがきにより直近1年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30年4月から平成31年3月末までに、約6,361万人に送付） ○「ねんきん定期便」をより分かりやすく表示するため、 ・文字を減らし大きくすることで見やすくすること ・図を活用することで分かりやすくすること ・受給開始年齢を選択できることや繰り下げ受給のメリットなど新たな情報提供を行うこと、などについて改善し、平成31年4月以降に送付する「ねんきん定期便」に反映させるよう実務上の対応を行いました。 ④ 年金関係の各種情報提供 （各種機会をとらえた情報提供） ○各種機会をとらえて年金に関する以下のお知らせを行い周知しました。 ＜「ねんきん定期便」を活用したお知らせ＞ 「ねんきん定期便」の「お客様へのお知らせ欄」に以下の事項を表示し勧奨を行いました。 ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への勧奨 ・「ねんきんネット」ID保有者に電子版「ねんきん定期便」の利用勧奨 ・「ねんきんネット」ID未保有者に「ねんきんネット」の利用勧奨 ○節目年齢に送付する「ねんきん定期便（封書）」に以下のお知らせを同封しました。 ・国民年金任意加入制度のお知らせ ・老齢年金の受給資格期間短縮に係るお知らせ ・障害年金制度のお知らせ ・仮基礎年金番号の疑いがあることのお知らせ	○「ねんきん定期便」による情報提供については、平成30年度計画のとおり実施し、令和元年度送付分における見直しの実施に際して、実務上の対応を行いました。 ○年金関係の各種情報提供については、平成30年度計画のとおり、お客様に応じ、機会や時節をとらえて実施するとともに、年金記録の確認の呼びかけを行いました。

平成３０年度計画	平成３０年度計画に対する取組状況	自己評価
	・年金記録確認のお知らせ ・「ねんきんネット」を勧奨するお知らせ など	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(3) 公的年金制度に対する理解の促進 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付けるため、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。このため、地域代表年金事務所の地域調整課による管内年金事務所に対する周知広報活動についてきめ細かい指導を行うとともに、年金事務所等の管理職を経験した職員を活用し、各年金事務所の活動支援を図る。 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、機構ホームページ等を活用した情報提供活動を実施する。 ① 地域活動の展開 地域、企業、教育の場等において、地域に根ざした活動（年金セミナーや公的年金制度説明会等の開催）を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続について、正しく分かりやすい情報提供を行う。	(3) 公的年金制度に対する理解の促進 ○自治体、地域の関係団体、年金委員と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知リーフレット等の配布や年金セミナー、年金制度説明会等の実施による年金制度の普及・啓発活動を行いました。 また、これらの実施に当たっては、地域代表年金事務所と連携し、年金事務所の活動に対する指導・助言等の支援を行いました。 ○広報については、ホームページを活用した情報提供を積極的に実施しました。 ① 地域活動の展開 ○全国の年金事務所において、自治会、企業、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）等に出向き、年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等を実施しました。 平成30年度の実績は以下のとおりです。 ・年金セミナー：3,993回（平成29年度：3,650回） ・制度説明会等：3,142回（平成29年度：2,885回）	○年度計画に基づき、大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナー及び自治会や企業を対象とした年金制度説明会等を実施し、制度の周知や手続などの情報提供

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 年金セミナーの質の向上 若年層に対する適切な年金知識の提供と理解を促進する機会である年金セミナーの講師を担う職員について、受講者と年齢の近い若手職員を講師として育成するとともに、研修テキストの見直しを行い、受講者が興味を持てる今まで以上に身近で分かりやすい講義を目指した取組を行う。 ③ 年金委員の活動支援 年金委員の活動をより活発なものとするため、研修会の開催、年金委員ホームページの改善による情報発信などを通じて年金委員のスキルアップを図り、各年金委員による適用事業所の事業主、被保険者及び地域住民に対する公的年金制度に関する情報提供等の取組を支援する。	② 年金セミナーの質の向上 ○地域単位での集合研修や年金事務所PTによる実践研修を実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。また、機構本部において年金セミナーコンテストを実施し、講師スキルや説明資料を競い合うことで、職員相互のレベルアップと質の向上を図りました。 ③ 年金委員の活動支援 ○年金委員の活動を後押しするため、全国の年金事務所において、年金委員研修会を1,169回実施しました（平成29年度：1,201回）。また、各地域から選出された年金委員56名（地域型・職域型各2名）に参集いただき、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30年10月） ○年金委員の活動内容を示した「地域型年金委員活動の手引き」について、法改正事項等を盛り込んだ改訂版を全ての地域型年金委員に配付しました。（平成30年5月） ○年金委員に対する依頼事項の伝達や定期的な情報共有（交換）のため、全国において延べ303回の地域型年金委員連絡会を開催しました。 ○年金委員活動に積極的で、特に顕著な功績が認められた年金委員の中から厚生労働大臣表彰（平成25年度より創設）、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間中に全国各地で表彰を行いました。（平成30年11月）	を行いました。 ○年金セミナーの質の向上に向けて、講師育成のための研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。 ○本部及び各拠点において年金委員研修会を実施するとともに、法改正事項等を盛り込んだ「活動の手引き」の配布や地域型年金委員連絡会の開催により、年金委員の活動に必要な情報の提供に努めました。また、特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、厚生労働大臣表彰等を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
④ 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、「地域年金事業運営調整会議」を全都道府県において適宜開催する。 ⑤ 「ねんきん月間」と「年金の日」の実施 「ねんきん月間」及び「年金の日」については、平成29年度の実施結果を踏まえ、実施方法を改めて検討した上で、年金制度の周知・啓発につなげる活動を実施する。	④ 関係団体との連携 ○地域年金展開事業を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を全都道府県で合計72回開催しました。（平成29年度：71回） ○地域年金事業運営調整会議では、委員の方から地域年金展開事業に関するご意見・ご提案をいただき、機構から制度周知リーフレット等の設置や年金セミナー、年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。 ⑤ 「ねんきん月間」と「年金の日」の実施 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、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、対象者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30年度の主な実績は以下のとおりです。 ・平成30年度における取組総数：3,885回（平成29年度：3,628回） ○「わたしと年金」エッセイについては、1,154人（平成29年度：894人）からの応募があり、「ねんきんの日」（11月30日）に、厚生労働省において厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品の表彰を行いました。 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て、平成30年度においても後援していただきました。	○地域年金事業運営調整会議については、年度計画に基づき全ての都道府県において開催しました。 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会、出張年金相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、「年金の日」の取組として、年金エッセイの厚生労働大臣表彰を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
7. お客様サービスの向上 ① お客様へのお約束 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。 ② CS（お客様満足）推進の取組 「サービス推進の手引き」を基本として、職員のCS意識醸成に向けた研修、サービス向上のための取組を進める。 ③ お客様の声の収集 各年金事務所に「ご意見箱」を設置するとともに、ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設けることにより、お客様の声の収集に努め、本部で情報を集約する。	7. お客様サービスの向上 ① お客様へのお約束 ○年金事務所のサービスリーダーである拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を四半期ごとにチェックし改善に努めました。また、本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を全ての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行いました。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。 ② CS（お客様満足）推進の取組 ○職員にCS意識を醸成するため、新入構員研修において、CS概念についてや障害のあるお客様への対応方法等に関する研修を実施するとともに、各年金事務所及び各事務センターにおいて、副拠点長による職場内CS研修を実施しました。また、身だしなみの具体例、お客様の声に多く寄せられた苦情の事例集等を新たに取込んだ「サービス推進の手引き」の改訂版を全職員に配付するとともに、拠点向けテレビ会議を活用し、全拠点に対して主な改正点等を伝達しました。 ③ お客様の声の収集 ○各年金事務所において、引き続きお客様が気付きやすく目に留まる場所に「ご意見箱」を設置し、記載スペースを配置するなど環境整備を行い、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。	○サービスリーダーによる事務所内チェック及び本部職員による「サービス巡回指導」を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努めました。 ○「サービス推進の手引き」の改訂版を全職員に配付するとともに、新入構員向けのCS研修や職場内研修を実施し、職員のCSに対する意識醸成を図りました。 ○お客様のご意見等を収集し、そのうち、36件のサービス改善及び業務改善に資するご意見等について、サービス・業務改善委員会に報告し、必要な措置を講じたことで、お

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 本部で集約したお客様の声について、事象及び原因を確認し、制度改正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、必要に応じ改善提案を行い、その進捗状況を把握し、サービス改善・業務改善につなげる。 ・ 「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を継続して実施する。また、現場での利便性を高めるため、「お客様対応業務システム」の平成31年度改修に向けた開発工程の進捗管理を行う。 ・ 年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」及び「お客様の声に基づく改善事例」については、引き続き定期的にホームページに掲載する。 ④ 各種調査の実施 お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するための「お客様満足度アンケート調査」や「巡回指	○お客様の声を本部で集約し、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供を行いました。また、サービス改善・業務改善に関するものについて検討・提案を行い、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容を分かりやすくするなど36件の改善を行いました。 ○お客様の声について「お客様対応業務システム」を活用して分析・検討を行い、サービス・業務改善委員会で報告するとともに、必要な措置を講じました。また、現場での利便性を高め、相談・サービスの質を向上させるため、各種相談（国民年金、厚生年金保険適用、文書相談、コールセンター）の事跡管理機能を追加するとともに、「お客様の声」「事件・事故・事務処理誤り」「相談事跡」の横断的な検索を可能とするシステム改修に向けて進捗管理を行いました。 ○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て情報提供しました。また、「お客様の声に基づく改善事例」については、四半期ごとに、改善を行った具体的な事例をホームページに掲載しました。 ④ 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30年8月に実施しました。「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答をいただき、「満足」「ほぼ満足」の合計が88.9%（前年度90.0%）、	お客様のサービス向上に寄与しました。 ○お客様満足度アンケートを実施し、お客様の回答結果から、一定のお客様満足度が得

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
導」、職員のスキル向上に向けた「窓口対応コンテスト」を実施することで、より良いお客様サービスの充実を図る。	「やや不満」「不満」の合計が1.7%（前年度2.2%）と、前年度とほぼ同水準の結果となり、約9割のお客様に満足いただいている結果となりました。また、この調査結果に基づき、更なるお客様サービスの向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策を実施しました。 [お客様満足度アンケート結果] <table><tr><td></td><td>満足</td><td>ほぼ満足</td><td>普通</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>平成30年度</td><td>62.9%</td><td>26.0%</td><td>9.4%</td><td>1.1%</td><td>0.6%</td></tr><tr><td>平成29年度</td><td>60.9%</td><td>29.1%</td><td>7.8%</td><td>1.4%</td><td>0.8%</td></tr></table> 調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートを配布し、郵送にて回収 調査対象件数：95,863件 回答件数：27,815件（回答率：29.0%） ○全ての拠点を対象にサービス巡回指導を実施し、各拠点の個別課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導を行いました。また、その結果をサービス・業務改善委員会に報告するとともに、把握された課題を分析し、必要な改善策を実施しました。 ○窓口対応コンテストを実施し、お客様対応への意識を高め、職員のスキルアップを図りました。		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平成30年度	62.9%	26.0%	9.4%	1.1%	0.6%	平成29年度	60.9%	29.1%	7.8%	1.4%	0.8%	られていることを確認するとともに、更なるお客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討しました。 また、全ての拠点を対象にサービス巡回指導を実施し、各拠点個別の課題の把握に努めるとともに、実地での改善指導を行い、サービス向上を図りました。 その他、窓口対応コンテストを実施し、職員のスキルアップを図るとともに、優秀な職員を表彰することで、職員のモチベーション向上に結び付けました。
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満															
平成30年度	62.9%	26.0%	9.4%	1.1%	0.6%															
平成29年度	60.9%	29.1%	7.8%	1.4%	0.8%															
⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成	⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目																		
・ 本部に横断的に設置している「文書審査チーム」による審査を充実するとともに、一般の方及び文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」において、お	○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、89件のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見えてより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。また、特に影響度の高い文書12件については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見えてより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。																			

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
お客様視点のご意見をいただき、よ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。 ・ また、特にお客様にお届けする文書の目的・内容がお客様に理解していただける表現となっているか検証し改善を図るとともに、より詳細な情報をお届けするため、ホームページ等に誘導し確認できる形となるよう検討する。 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。	⑥ 開かれた組織運営 (運営評議会) ○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるために設置された日本年金機構運営評議会は、平成30年度は4回開催され、平成31年2月4日に、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。これらの提言を受けて、機構では、その内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表9：提言（運営評議会）】	線で見えてより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。 ○保険料拠出者やお客様の意見を反映し、開かれた業務運営とするため、運営評議会を開催しています。平成31年2月4日に運営評議会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。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
8. ICT化の推進 年金記録の正確性を確保し、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。 （ICTを活用した年金記録の正確性の確保については、下記のほか、I. 4（2）を参照） （1）電子（媒体）申請の推進 - 行政手続の簡素化に向けた政府全体の取組の一環として、厚生労働省が策定した「行政手続コスト」削減のための基本計画に基づき、手続のオンライン化の推進、組織を挙げた利用勧奨等の取組により、電子（媒体）申請による届出の促進を図る。 また、国民年金適用関係届書の電子媒体化に協力していただける市区町村の拡大を引き続き実施する。 - 電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するため、機能別事務センターの設置に向け具体的な検討を行う。	8. ICT化の推進 ○厚生労働省において策定した「行政手続コスト」削減のための基本計画等に基づき、次の取組を実施しました。 ア 電子申請未実施事業所のうち、「電子申請が義務化対象となる事業所」及び「被保険者数が1,000人以上の事業所」を重点勧奨事業所、「事業所調査対象事業所」や「年金事務所が選定する事業所」を勧奨事業所として、訪問、文書、電話等による利用勧奨（利用勧奨結果） 訪問、文書、電話等により、309,928件（このうち、重点勧奨事業所16,666件）の利用勧奨を行い、12,051事業所（このうち、重点勧奨事業所631事業所）が電子申請を開始しました。 イ 電子申請利用促進のため、利用方法を紹介する動画を作成し、年金事務所の待合室や各種説明会等において放映、機構ホームページに掲載 ウ 電子申請の利用促進に必要な知識を習得するため、各拠点の電子申請推進担当者に対するテレビ会議による研修 エ インターネット広告、ツイッターによる情報発信 オ 効率的に電子申請の事務処理を行うためのシステム開発に着手	○電子申請の推進について、平成30年度計画に基づき利用勧奨を実施し、届出の促進を図りました。 その結果、12,051事業所が電子申請を開始しました。 また、電子申請件数増加に対応するため、令和2年3月の稼働を目指し、効率的に電子申請の事務処理を行うためのシステム開発に着手しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	○国民年金適用関係届書の電子媒体化 「かけはし」へ記事を掲載のうえ利用を呼びかけ、201市町村が電子媒体の利用を開始しました。 ○電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するための事務センターの改革については、当面の対応として、電子申請により受理した届書等の処理を効率的に行うための事務の見直しを行うとともに、事務センターの機器や人員などの体制を強化しました。また、今後更に電子申請事務を効率化するため、システム改修を行っています（令和2年3月稼働予定）。	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2)「ねんきんネット」を活用した年金記録の正確性確保・お客様の利便の向上・業務の効率化の取組 個々の国民年金加入者等に対して、国民年金保険料の納付及び免除等の案内を「ねんきんネット」のお知らせ機能を活用して通知するなどにより、お客様の利便性の向上を図る。 (I.6(2)②に関連事項を記載)	(2)「ねんきんネット」を活用した年金記録の正確性確保・お客様の利便の向上・業務の効率化の取組 ※I-6-(2)-②に関連事項を記載。	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の活用 情報提供ネットワークシステムを通じて他の行政機関から住民票情報や所得情報等の個人情報取得することによる添付書類省略に向けて準備を行う。 情報提供等記録開示システム（マイナポータル）を通じた年金情報の被保険者等への情報提供の拡充について、システム開発や事務処理方法の検討等、着実に準備を行う。 (I.9(2)に関連事項を記載)	(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の活用 ○平成31年4月以降、地方公共団体への情報照会を開始できるよう、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会により住民票情報や所得情報等取得するシステム開発を進め、地方公共団体や国等の機関との間の情報連携のための試験や地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）との間の試験を実施し、試験で判明した課題に対処しながら、情報連携の開始に向けた準備を行いました。 また、情報連携を活用した事務処理を適切に実施するため、研修資料を作成するとともに、平成31年1月から年金事務所及び事務センターの職員向けの研修を実施しました。 ○情報提供ネットワークシステムを通じた情報提供開始時に向けて、マイナポータルを通じた年金情報（被保険者記録、受給者記録等）の提供ができるようシステム開発を行いました。	○情報照会に係るシステム開発を進め、情報連携の開始に向けて情報提供ネットワークシステムを通じて住民票情報や所得情報等の個人情報取得する仕組みを構築しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
9. 年金制度改正等への対応 (1) 年金制度改正への対応 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。）による受給資格期間の短縮、持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）及び年金生活者支援給付金の支給に関する法律（以下「年金生活者支援給付金法」という。）について、以下の対応を行う。 ① 機構のオペレーションの確立 - 年金制度改正に対応するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築する。 - 事前に拠点に対し事務処理の概要及び各種マニュアルを提供し、意見照会を行った上で、業務説明会を開催する。 ② 制度改正の周知等 厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続等についてお客様へ	9. 年金制度改正等への対応 (1) 年金制度改正への対応 ○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。）による受給資格期間の短縮、持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）及び年金生活者支援給付金の支給に関する法律（以下「年金生活者支援給付金法」という。）について、以下の対応を行いました。 （年金機能強化法（受給資格期間の短縮）（平成29年8月施行）） ○年金請求書（受給資格期間10年以上25年未満）の請求手続状況は以下のとおりです。 ア 平成31年3月末までに年金事務所等で受け付けた請求書の総数 約62.4万人 約62.4万人の内訳は以下のとおり。 （i）請求書入り封筒を送付した方（（ii）を除く。） 約44.7万人 （ii）請求書入り封筒を送付した方のうち、既に障害・遺族を要件とした年金を受給している方 約3.5万人 （iii）請求書入り封筒の送付対象外であった方（保険料納付済等期間が10年未満の方でカラ期間を足すと10年以上となった方等） 約14.2万人 イ 上記の約62.4万人の他に、請求書入り封筒を送付した方のうち、年金事務所等の窓口で請求手続をした結果、カラ期間等が確認されたため、受給資格期間が25年以上となった方 約6.6万人 ⇒ 上記ア（i）にイを加えると約51.3万人となり、請求書入り封筒を送付した受給資格期間が10年以上25年未満の方のうち、障害・遺族を要件とした年金を受けていない方の数、約59.8万人に対して、約85.8%。 ウ 平成29年10月から平成31年3月までに初回の支払いがされた方（受給資格期間10年以上25年未満） 約59.3万人	○受給資格期間の短縮については、年金請求書が未提出となっている方への文書による勧奨を行った結果、年金請求書入り封筒を送付した受給資格期間10年以上25年未満の方（障害・遺族年金を受給している方を除く）のうち、新たに年金の受給に結びついた方は85%を超えました。 ○年金機能強化法に伴う業務に適切に対応するため、拠点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しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
の周知・広報等を実施する。 ③ 必要な人員の確保 年金機能強化法に伴う業務に適切に対応するため、拠点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。 ④ 具体的な取組 ア 年金機能強化法（受給資格期間の短縮）（平成29年8月施行） - 年金加入期間10年以上25年未満の方に送付した年金請求書（ターンアラウンド方式）が未請求となっている方に対して、2回目の文書勧奨を行う。 - 年金加入期間10年未満の方に、合算対象期間（カラ期間）及び未統合記録を確認することで、受給資格期間を満たすことがあり得ることから、年金加入期間の確認のお知らせ（案内）を送付する。 - 機構ホームページ、市区町村広報誌「かけはし」において年金加入期間の確認のお知らせ（案内）に係る	○請求書が未請求となっている方に対して、 - 平成30年4月から7月にかけて2回目の文書による勧奨（約10.3万人） - 平成31年3月に3回目の文書による勧奨（70歳以上で未請求となっている方：約3.3万人）を行いました。 なお、今後、請求書が未請求となっている方への勧奨については、受給資格を満たしていながら年金請求が行われていない方について、69歳到達時のほか、74歳到達時においても送付する予定の年金請求を促すための「お知らせ」により周知を図ることで、引き続き、年金受給にできる限り結びつけていく取組を実施していくこととしています。 ○受給資格期間が10年に満たない方に対して、 - 住基ネットが保有する情報と一致する方（約40万人）へ、平成29年12月から平成30年6月にかけてお知らせハガキの送付 - 住基ネットが保有する情報と一致しない方（15.2万人）へ、平成30年10月から11月にかけてお知らせハガキの送付を行いました。 ○受給資格期間の短縮に係る請求書が未請求となっている方や受給資格期間が10年に満たない方への勧奨に対応するため、年金事務所や事務センターに有期・無期転換職員を事務担当職員として約200人配置しました。 （持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）（平成31年4月施行）） ○事務処理方法を検討し、平成30年3月よりシステム開発を進め平成31年3月に構築しました。また、平成30年6月、10月及び平成31年2月に事務処理概要及び業務処理要領（マニュアル）等について、拠点向けの説明会（テレビ解説）を実施しました。 ○年金事務所や関係団体の協力の下に、 - ホームページ、市区町村広報誌「かけはし」において制度改正に係る周知 - 国民年金保険料納付書に同封している「国民年金保険料納付のご案内」に制度改正の内容を掲	○国民年金保険料産前産後免除については、システム開発、業務処理要領（マニュアル）の作成・説明など、制度改正の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めま

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
周知を行う。 イ 持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除（平成31年4月施行）） ・ 国民年金保険料納付書等を送付する際に制度周知を行う。 ・ 年金事務所等にポスターを掲示し、チラシを備え置く。 ・ ねんきん定期便及びねんきんネットに制度改正の内容を掲載する。 ・ 機構ホームページや市区町村広報誌「かけはし」において制度改正に係る周知を行う。 ・ 政府広報や厚生労働省ホームページにおいて制度改正に係る周知を行う。 ・ 市区町村等の関係機関にポスターを掲示及びチラシを設置（母子健康手帳交付時にチラシを配布）する。 ・ 母子健康手帳の任意様式の各種制度紹介欄に制度改正の内容を掲載する。 ウ 年金生活者支援給付金法（平成31	載 ・ モバイル端末広告における政府広報 ・ 年金事務所、市区町村等の関係機関に対し、ポスター、リーフレット、母子健康手帳用のチラシの配布 を実施しました。 （年金生活者支援給付金の支給に関する法律（令和元年10月施行）） ○次の事務処理方法を検討し、必要なシステム開発を進めました。 ・ 国民健康保険中央会等を通じて、市区町村から取得する所得情報に係る連携事務 ・ 給付金の対象となる方に確実に請求していただくための請求勧奨 ア 市区町村から提供いただく所得情報を基にして、要件審査を行い、受給資格要件に該当する方に対して給付金請求書（ターンアラウンド方式）を送付 イ 市区町村から所得情報が得られなかった方には、給付金請求書を送付 ウ 新たに年金を請求される方には年金請求書（ターンアラウンド方式）に通常の給付金請求書を同封し、送付 ・ お客様からの相談問合せに対応するための給付金専用ダイヤルの設置 ○平成30年6月、11月、12月及び平成31年3月に、事務処理概要、業務処理要領（マニュアル）等について、拠点向けの説明会（テレビ解説）を実施しました。 ○平成30年12月より、65歳の3か月前に送付する年金請求書（ターンアラウンド方式）に給付金請求書及びリーフレットを同封し、勧奨及び制度周知を行いました。 ○年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、新たに必要な正規職員及び有期・無期転換職員を事務担当職員として年金事務所等に配置することとしました。	した。 ○年金生活者支援給付金については、システム開発、業務処理要領（マニュアル）の作成・説明など、制度改正の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めました。 ○年金生活者支援給付金法に伴う業務に適切に対応するため、拠点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しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
年10月施行) 平成31年10月施行に向けて、市区町村からの所得情報の取得等の事務処理や専用ダイヤルの設置等の相談体制の整備について検討するとともに、必要なシステム開発を進める。		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応 ① マイナンバーによる届出・申請 マイナンバーによる届出・申請について、以下の取組を実施する。 ・ マイナンバーによる届出・申請について、引き続き、ホームページ等での周知・広報を実施する。 ・ マイナンバーを使用した業務について、業務の変更時期、内容を踏まえた研修等を実施する。 ② 他の行政機関との情報連携の実施 ア 情報提供 機構から他の行政機関への情報提供ネットワークシステムを通じた情報提供について、正確なデータを随時提供できるようデータの更新作業を確実に実施する。 イ 情報照会	(2) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応 ① マイナンバーによる届出・申請 ○平成30年3月からマイナンバーによる届出・申請の開始に伴い、マイナンバーを記載して届出を行えるように様式変更を行っています。届書には、原則としてマイナンバーを記入していただくことになることから、ホームページにおいて、届書にマイナンバーを記入していただくよう案内を行いました。 また、ホームページのほか、被保険者や事業主に対して、納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」などチラシやリーフレット、届書の説明書きにおいても、マイナンバーを記載していただくことについて周知を図りました。 ○マイナンバーに係る業務変更については、マイナンバーによるシステム入力方法の変更点などを指示やテレビ解説により職員への周知徹底を図っており、また、マイナンバーの適切な管理方法などについて、毎年度、全職員を対象に実施することとしている個人番号研修を実施しました。 ② 他の行政機関との情報連携の実施 ○機構から他の行政機関への情報提供ネットワークシステムを通じた情報提供については、令和元年6月以降、地方公共団体等へのデータ提供を開始することを想定し、データ提供用のデータベースを月次で更新する仕組みを構築しました。 また、情報提供先の地方公共団体等が、機構から提供した年金関係情報を正しく活用できるよう年金関係情報の取扱いについての留意事項を記載した「年金関係情報提供マニュアル（平成31年3月版）」を作成しました。	○マイナンバーによる届出・申請について、ホームページ等での周知・広報を実施しました。 ○マイナンバーに係る業務を適切に行うため、指示等による周知徹底や全職員対象の個人番号研修を実施しました。 ○月次でデータ更新する仕組みを構築するとともに、年金関係情報提供マニュアルを作成し、地方公共団体等の情報照会機関に提供しました。

平成３０年度計画	平成３０年度計画に対する取組状況	自己評価
年金請求や国民年金保険料免除等申請時に、届出者に添付を求めている住民票や所得証明書などの書類を省略するため、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会に向けて、システム開発や情報照会に係る事務についての研修等を実施する。 また、国民年金保険料の継続免除処理や免除勧奨等の事務について、今後、所得情報等大量の情報を情報提供ネットワークシステムを通じて一括して取得することにより業務の効率化が図られるよう、システム開発や事務処理方法の検討等、着実に準備を行う。	○平成 31 年 4 月以降、地方公共団体等への情報照会を開始できるよう、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会により住民票情報や所得情報等を取得するシステム開発を進め、地方公共団体や国等の機関との間の情報連携のための試験や J-L I S との間の試験を実施し、試験で判明した課題に対処しながら、情報連携の開始に向けた準備を行いました。 また、情報連携を活用した事務処理を適切に実施するため、研修資料を作成するとともに、平成 31 年 1 月から年金事務所及び事務センターの職員向けの研修を実施しました。 国民年金保険料の継続免除処理や免除勧奨等の事務については、市区町村からの電子媒体での情報の取得に替えて、情報提供ネットワークシステムを通じて所得情報等を電子データで取得し、システムチェックを行うことで事務処理の効率化を図るシステム開発を進めました。	○情報照会に係るシステム開発を進め、情報連携の開始に向けて情報提供ネットワークシステムを通じて住民票情報や所得情報等の個人情報を取得する仕組みを構築しました。 また、情報連携に係る研修資料を作成し、集合研修を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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 再生プロジェクトにおける71の改革項目については、平成29年度末時点で70項目が実施済み又は一部着手済みであり、概ね順調に進捗しているところであるが、業務運営の効率化等の観点から対応すべき以下の事項に引き続き取り組む。 ① 外部有識者を含めた業務削減会議において審議した業務改善・合理化に係る提案について、その具体化・施策化を進め、業務の効率化を図る。	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 ○業務削減会議を引き続き開催し、これまで審議を行ってきた業務の見直しに係る提案のうち、事業担当部署で具体的な対応策を検討していた案件について審議を行い、審議結果を踏まえた改善を行いました。 〈審議内容〉 ア) 年金手帳の取扱い及び国民年金第1号被保険者に係る届出制の見直し イ) コールセンター運営の今後の方向性 ○また、各拠点に設置した再生プロジェクト推進チーム（以下「拠点PT」という。）から提案のあった、機構全体の業務削減につながり効率化効果が期待できる具体策の中から、新たに20件の提案を実現し、業務削減・効率化を推進しました。 なお、業務削減会議については、所期の役割を果たしたことから、平成31年3月末で終了し、今後は「業務改善工程表」に基づき、引き続き業務削減・効率化を進めていくこととしています。 ○平成28年度から平成30年度に行った審議の結果、経費削減の効果として、平成28年度に3.9億円、平成29年度に15.0億円、平成30年度に31.4億円を達成しました。 また、業務削減・効率化として、平成29年度に年間約17.8万時間、平成30年度に年間27.1万時間の削減・合理化を実現しました。	○業務削減会議において、業務の構造的な問題の抜本的な見直しに取り組み、経費削減及び業務削減・効率化の取組を推進しました。 ○経費削減効果として平成30年度に31.4億円を達成しました。また、平成30年度に年間27.1万時間の業務削減・効率化を実現しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																													
	<table><tr><th rowspan="2">審議実績等※</th><th colspan="3">経費削減効果 (単位：億円)</th><th colspan="2">業務削減効果 (単位：時間)</th></tr><tr><th>28年度末</th><th>29年度末</th><th>30年度末</th><th>29年度末</th><th>30年度末</th></tr><tr><td>審議案件（13議題）</td><td>3.9</td><td>13.8</td><td>30.0</td><td>7,800</td><td>32,175</td></tr><tr><td>拠点PTからの業務削減提案</td><td>—</td><td>1.2</td><td>1.4</td><td>169,944</td><td>238,381</td></tr><tr><td>合計</td><td>3.9</td><td>15.0</td><td>31.4</td><td>177,744</td><td>270,556</td></tr></table> ※1：削減効果は段階的に発生し、継続する効果に新たに生じる効果を加えたもの。 ※2：一部の案件は、令和元年度以降に効果発現予定。	審議実績等※	経費削減効果 (単位：億円)			業務削減効果 (単位：時間)		28年度末	29年度末	30年度末	29年度末	30年度末	審議案件（13議題）	3.9	13.8	30.0	7,800	32,175	拠点PTからの業務削減提案	—	1.2	1.4	169,944	238,381	合計	3.9	15.0	31.4	177,744	270,556	
審議実績等※	経費削減効果 (単位：億円)			業務削減効果 (単位：時間)																											
	28年度末	29年度末	30年度末	29年度末	30年度末																										
審議案件（13議題）	3.9	13.8	30.0	7,800	32,175																										
拠点PTからの業務削減提案	—	1.2	1.4	169,944	238,381																										
合計	3.9	15.0	31.4	177,744	270,556																										
② 本部の業務運営を効率化し、スリム化を図るため、本部事業推進部門（地域部を含む。）及び事業企画部門の役割整理・体制見直しを検討する。	○本部をより現場と近い組織とし、現場の事業推進・支援機能を強化するため、平成31年4月に事業推進部門と事業企画部門の再編を行いました。 具体的には、「事業管理部門」を新設することで、「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」の三部門体制に再編成を行い、「事業管理部門」を国民年金及び厚生年金保険に関する基幹業務の企画・推進を行う部門、「事業推進部門」を年金事務所、事務センターの管理・支援・評価を行う部門として整理する等の見直しを行いました。	○「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」三部門体制とし、本部の企画機能と推進機能をより明確化することで、現場から見て分かりやすくかつ効率的な体制を確立しました。																													
③ 障害年金センターについて、より集約効果を出せるよう事務処理体制を検討する。	○障害年金センターに障害年金業務を集約したことに伴い、事務処理の標準化及び効率化を進めるため、障害審査支援システムの導入に向けた検討を進め、平成31年1月にシステム開発に着手しました。また、障害年金センターに配置した上席年金給付専門職によりセンター内研修を実施し、専門的な人材の育成に取り組みました。	○事務処理の標準化及び効率化を進めるためのシステム開発や専門人材の育成を進めました。																													
④ 中央年金センターについて、業務	○中央年金センターにおける業務量調査を実施し、適正人員の配置に取り組みました。	○業務量調査の結果を踏まえ																													

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
量調査結果を踏まえ、より適正かつ効率的な事務処理工程及び体制の見直しを検討する。 ⑤ 事務センターについて、すでに広域集約が完了している東北、四国及び九州地域の各広域事務センターで集約効果を検証した上で、事務工程の見直しを行うとともに新たな集約計画を策定する。 ⑥ 都道府県単位で行われていた年金事務所等の配置について、人口動態の変化等を踏まえた適正配置を検討する。	○現在、本部現業の在り方を検討しているところであり、この結果を踏まえ、中央年金センターにおける業務リスクを可視化し、これに対応するための組織体系を検討するとともに、併せて事務処理工程も見直し、正確な本部現業に努めていきます。 ○平成26年度から広域集約化を進めてきましたが、事務センターを単純に統合する手法では、人員面、ピーク対応等で効率化効果に課題があるため、今後の集約計画を策定する上で、以下の課題の解消に向けた検討を進めています。 ・年金事務所で行っている定型業務の実態調査を行い、事務センターへの更なる集約の在り方について検討中です。 ・福岡広域事務センター等における試行実施を踏まえ、職員等の役割を整理するとともに、事務センター業務の中心を担う新たな職種（事務センター専任職員）の導入等について検討中です。 ・大規模事務センターの管理の在り方について、各拠点の実態調査等を行い、マネジメント体制強化に向けた管理手法を検討中です。 ・事務処理の効率化を図るため、電子申請届書の処理に関して具体的なシステム改修の検討を行い、改善工程を確立しました。 ○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、人口動態の変化等を踏まえてお客様の利便性を向上させるため、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。 ○近年の人口動態の変化等を踏まえて、お客様の利便性を高めるため、以下の2か所に新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設しました。 ・平成30年7月2日 ねんきんサテライト成田（佐原年金事務所成田分室）を開設 ・平成31年2月1日 ねんきんサテライト加須（熊谷年金事務所加須分室）を開設	て、適正な人員配置を進めました。 ○事務センターの業務を安定させることを優先しつつ、集約業務の整理、職員の役割の整理、システム面の更なるレベルアップ等のそれぞれのテーマについて着実に検討を進めています。 ○人口増加地域に対するお客様の利便性を高めるため、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を2か所開設することにより、身近な相談窓口として地域住民の好評をいただいています。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
⑦ 社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ1）の安定稼働と国民年金保険料免除等申請書に係る添付書類の省略に伴う電子決裁・経過管理業務に係るマニュアル改正、各拠点の職員に対する研修の実施を着実にを行うとともに、円滑な業務・システム運用を確実に実施する。 ⑧ お客様や職員からの業務改善要望や提案について効果等を検討し、業務改善工程表による管理を行うとともに、効率化効果の早期発現が期待できる提案についてシステムを含む業務改善に取り組む。	○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ1）について、現場からの要望を踏まえ、関係部署と調整し、効率化の効果が高いと見込まれる事項を中心にシステム改修を行いました。 ○経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書を段階的に拡大し、平成30年3月からは年間処理件数の約80%を対象とする処理体制を確立しました。 ○平成31年4月以降、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会により住民票情報や所得情報等を取得し、国民年金保険料免除等申請書の添付書類の省略に伴う事務処理が開始できるようシステム開発を行いました。また、情報連携を活用した事務処理を適切に実施するため、経過管理・電子決裁サブシステムに係る操作マニュアルの改正を行い、平成31年1月から円滑な業務に向けて年金事務所及び事務センター職員の集合研修を実施しました。 ○「業務改善工程表」で一元管理している業務改善及び業務削減・効率化に関する事項について、引き続き以下の取組を実施しました。 ア）職員提案による改善（実施：27件） ＜主な取組＞ ・マイナンバーを利用した申請に係る記載例等の充実 ・クレジットカード納付申出書勸奨様式の管理帳票への追加 ・内部事務で使用する国民年金任意加入・後納チェックシートの改善 等 イ）拠点PTからの業務削減提案の実現（実施：20件） ＜主な取組＞ ・統一業務マニュアルのWeb化による疑義照会等の検索性向上 ・J-LIS提供情報を活用した国民年金第1・3号被保険者資格取得後の住所変更等処理の自動化 ・ねんきんネットを活用した各種通知書等再交付処理 等 ウ）お客様の声による改善（実施：36件） ＜主な取組＞	○フェーズ1の安定稼働に向けて、システム改修を行いました。 ○情報連携開始による添付書類の省略に向けて、事務処理事項の整備を着実に進めました。 ○お客様や年金事務所等職員からの要望・提案などを収集し、業務改善工程表などで適切に進捗管理を行いつつ、順次業務の見直しを行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
⑨ 現場等からの意見を踏まえ、常に業務手順の点検等を行い、業務の標準化を進め、業務品質を確保する。また、業務の標準化、適正化を進めるに当たり、業務処理を補完し効率的に行うことを目的として作成する業務支援ツール等については、業務支援ツール等運用要領に基づき、確実に管理を行う。	・ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容を分かりやすくする 等 エ) 継続的に取り組んでいる業務改善の取組（実施：1件） ＜取組＞ ・行政文書として国へ移管するものを除いた古い法人文書の法人文書管理ファイル管理簿への登録を完了 ○統一業務マニュアルの検索機能の向上など利用する職員の利便性を向上させるため、統一業務マニュアルのWeb形式化に向けたデータ移行作業に取り組み、平成30年9月から業務処理要領確認システム（MACS）の運用を開始しました。 ※ 平成30年9月以降、毎月約12,800人の職員が利用し、毎月の総アクセス数は60万件を超えるなど、利用状況は順調に推移しています。さらに利用拡大を図るため、内容の見直しやコンテンツの充実を図ってまいります。 ○業務支援ツール等については、役職員が独自に作成・使用することを禁止し、本部が一律に管理運用することで標準化を進めました。また、平成29年4月に制定した業務支援ツール運用要領について、要領に基づく運用が適正に行われているか、中央年金センター、障害年金センター、事務センター及び年金事務所（22か所）において遵守状況調査を行い、管理方法が不適切（個人フォルダ内で保管等）なものは適切な管理方法とするよう指導するとともに、不要なツールは削除しました。	○業務処理要領の検索性が向上したことで、業務手順が効率的に確認できるようになり、毎月約12,800人の職員が利用し、毎月の総アクセス数は60万件を超えるなど多くの職員に利用されるようになりました。 ○業務支援ツールの適正な管理運用を図ることで、事務処理誤り発生リスクを低減させ、情報セキュリティ確保を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価									
2. 運営経費の抑制等 ① 人員体制及び人件費 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正の施行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、「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）」の策定時には想定されていなかった新たな状況への的確な対応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、一層効率的な予算執行を進めるなどにより、中期計画で掲げた一般管理費（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。）については、平成25年度比で15%程	2. 運営経費の抑制等 ① 人員体制及び人件費 平成30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、基本給の改正等を行いました。 （改正内容） 平成30年人事院勧告に基づき改定を行った国家公務員の給与水準を踏まえた改正 <table border="1"> <thead> <tr> <th>実施項目</th><th>実施内容</th><th>実施時期</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本給月額引き上げ</td><td>平均0.2%</td><td>平成31年2月実施</td></tr> <tr> <td>勤勉手当の支給月数の引き上げ</td><td>（職員）0.05月、（役員）0.05月</td><td>平成30年12月実施</td></tr> </tbody> </table> ② 一般管理費及び業務経費 <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30年度までに、平成25年度比で29.7%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（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、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費を除く。）においては、平成30年度までに、平成25年度比で5.0%に相当する額（消費税増分を除く）の削減を行い、それぞれの削減目標を達成しました。	実施項目	実施内容	実施時期	基本給月額引き上げ	平均0.2%	平成31年2月実施	勤勉手当の支給月数の引き上げ	（職員）0.05月、（役員）0.05月	平成30年12月実施	○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等を実施しました。 ○中期目標期間における削減目標については、一般管理費及び業務経費それぞれ目標を達成しました。
実施項目	実施内容	実施時期									
基本給月額引き上げ	平均0.2%	平成31年2月実施									
勤勉手当の支給月数の引き上げ	（職員）0.05月、（役員）0.05月	平成30年12月実施									

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																					
度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金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。）については、平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を達成する。	<table border="0"> <tr> <td></td><td>平成25年度実績</td><td>平成30年度予算</td></tr> <tr> <td>・一般管理費</td><td>129.8億円</td><td>91.2億円</td></tr> <tr> <td>〔30'までに15%削減〕</td><td></td><td>(▲29.7%)</td></tr> <tr> <td colspan="3"> </td></tr> <tr> <td></td><td>平成25年度実績</td><td>平成30年度予算</td></tr> <tr> <td>・業務経費</td><td>967.5億円</td><td>919.1億円</td></tr> <tr> <td>〔30'までに5%削減〕</td><td></td><td>(▲5.0%)</td></tr> </table> ※（ ）は、平成25年度比の削減割合 ※一般管理費は「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「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、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費」を除く。 ＜削減目標の実現に向けた取組＞（効率的な予算執行） ○効率的な予算執行を進めるため、平成29年度と同様、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の借料の引下げや入札によるコストの削減といった取組を行いました。 ○職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所ごと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コスト可視化の取組を実施するとともに、会議等の場においても、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（人件費除く）の執行額は、予算額（139.9億円）に対して●億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施等による効率的な予算執行を行ったことによるものは●億円でした。 ○業務経費の執行額は、予算額（1,871.3億円）に対して●億円を削減しました。そのうち、複数		平成25年度実績	平成30年度予算	・一般管理費	129.8億円	91.2億円	〔30'までに15%削減〕		(▲29.7%)					平成25年度実績	平成30年度予算	・業務経費	967.5億円	919.1億円	〔30'までに5%削減〕		(▲5.0%)	
	平成25年度実績	平成30年度予算																					
・一般管理費	129.8億円	91.2億円																					
〔30'までに15%削減〕		(▲29.7%)																					
	平成25年度実績	平成30年度予算																					
・業務経費	967.5億円	919.1億円																					
〔30'までに5%削減〕		(▲5.0%)																					

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引下げ等による効率的な予算執行を行ったことによるものは●億円でした。 （実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定）	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
3. 外部委託の推進 業務の外部委託を促進する。特に、本部の非現業業務について、経理・調達業務に係る外部委託を推進し、業務の効率化・コスト削減を図る。また、外部委託を主とした機構内物流の在り方について、一層の効率化、情報管理の徹底等の観点から、機構全体の物流を一元的に管理する方策等の検討を進める。 ただし、年金からの源泉徴収税額を算定するための扶養親族等申告書に係る一連の事案を踏まえ、業務を委託する場合における事務処理のあり方の見直しを行う。 業務の外部委託に当たっては、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、標準チェックリスト等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、関係諸法令の改正内	3. 外部委託の推進 ○経理・調達業務に係る外部委託の推進として、契約後支払事務等定型的業務（地域経理における検収情報の確認・支払い事務及び、職員の旅費等経費精算業務）について、平成30年9月18日から外部委託を行い、業務の効率化等を図りました。 ○平成30年度の年金個人情報を取り扱う外部委託業務の契約件数は367件で、委託業務件数は141件でした。 （※）（平成29年度の外部委託業務の契約件数334件、委託業務件数125件。） ＜用語解説＞ （※）契約件数・・・締結された業務委託契約の件数。 委託業務件数・・・委託する業務（そのもの）の件数。1つの業務の委託が、実施される地域や数量によって複数の契約に分割して行われている場合に、1「委託業務件数」としたものの。 ○機構内物流に関しては、一元的に管理する方策等を検討し、情報提供依頼（以下、「RFI」という。）を実施しました。 物流業界全体で人件費が大幅に上昇しており、特定個人情報を含む届書の物流に関しても、更なるコスト増が見込まれることから、書類送付の廃止を含めた方策の見直しを行うこととしました。 ① 委託業者の適切な選定 ○RFIの一層の活用に加え、複数年契約や業務の包括的な委託の活用など、優良な事業者が受託しやすい環境を整えるための取組を行いました。 （調査委員会報告書の提言に基づく改善への取組） ○扶養親族等申告書に係る一連の業務における事務処理に関し、平成30年6月にとりまとめられた「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言に基づき、調	○契約後支払事務等定型的業務について外部委託を行い、業務の効率化等を図りました。 ○機構内物流について、書類送付の廃止を含めた方策の見直しを行うこととしました。 ○扶養親族等申告書における一連の業務における事務処理に関し、「調査委員会報告書」の提言に基づき、ルールの見直しや体制強化等によ

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
容や機構の業務運営方針の変更内容等について、委託業者に適切に実施させるため、審査内容の改善・検討を行う。	達・外部委託管理ルールの見直し及び組織体制の強化等を行いました。 ア. 調達ルール等の見直し 提言内容を踏まえ、業務委託に係る調達・委託管理・監査ルールの見直しとして、7月31日付けで日本年金機構外部委託規程等の関係諸規定等の全面的な見直し・改正を行い、8月1日より新ルールによる運用を開始しました。 ・年金個人情報を取り扱う外部委託業者の履行能力の見極めが必要な場合は、総合評価落札方式の適用を原則化しました。 ・年金個人情報を取り扱う案件は、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化しました。 ・RFIの的確な実施とRFI対象事業者の拡大を図りました。 ・複数年契約、業務の包括的な委託、調達単位の分割などを活用しました。 ・履行開始前、履行中管理・検品・検査、履行後検査の強化と問題発生時の組織的な情報共有を図るためのルールを整備しました。 イ. 組織体制の強化 ・平成30年8月に事業全体の総合調整及び外部委託事業の適正な実施を管理する「調達企画部」を事業企画部門内に新設しました。 ・平成30年8月に調達内容の審査等、公正な調達手続の実務を担う部署として調達部を「調達管理部」に名称変更しました。	る再発防止の徹底を行いました。 ○調達ルール等の見直し 業務品質の確保と円滑な調達手続に向け、RFIの実施方法を明確化しました。 重要案件については、組織横断的管理に向けたPT設置やコンティンジェンシープランの作成等を義務化しました。また、全省庁統一資格の本来等級の適用や総合評価落札方式を原則化しました。 ○組織体制の強化 新設された調達企画部において、事業企画段階から各調達案件に参画すると同時に、事業全体の総合調整及び事業担当部署における委託先事業者の管理が適切に行われていることの確認を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 委託業務の管理・監視 委託業務の実態を十分に把握し、委託業務に係るリスク管理を適切に行うため、SLA（サービス合意）の進捗状況や定期報告の内容確認、定期会議の開催や立入検査等により、委託業務のモニタリングを的確に実施し、必要に応じて業務改善指示を行う。 また、業務実績・効果の向上につな	ウ. インハウス型委託の推進 ・機構が用意した場所で業務を履行させるインハウス型委託により、情報セキュリティ上のリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務を行うリスクを機構がコントロールできるようにしました。 ・年金個人情報を取り扱う業務のうち「届書の処理（中央年金センター業務）」、「データ入力（事務センターのパンチ委託）」については、平成30年度中にインハウス型委託への移行を完了し、「年金相談（コールセンター）」については、次期契約時（令和元年5月、10月）にインハウス型委託の実施に向けた準備を進めました。 ○新ルールを適用した実績は、以下のとおりです。（平成30年8月1日以降） ・総合評価落札方式による契約件数・・・35件 ・本来等級適用による契約件数・・・A等級149件、B等級12件、その他25件 ・インハウス推進による契約件数・・・23件 ② 委託業務の管理・監視 ○履行開始前、履行中、履行後検査の目的及び定例会議での確認項目の明確化を行う等の外部委託実施要領の抜本的見直しを行い、管理・監視の改善・強化を図りました。 ○事業担当部署で確認すべき事項や確認方法のポイントを、より明確にするなどの検査調書の見直しを行い、適正に行っていることを客観的に確認できるよう改正しました。 ○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仕様書に記載し、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。以下「SLA」という。）を締結しました。 ○SLAを上回った優良委託事業者と優先交渉を行う「SLAを活用した契約更新制度」（※）を採用した契約を17件締結しました。平成30年度において新たにSLA契約更新制度を採用し締結した随意契約は1件でした。	○インハウス型委託の推進 年金個人情報を取り扱う業務は、機構が用意した場所で情報セキュリティのリスクや仕様書と異なる業務を行うリスクを機構がコントロールする必要があるため、インハウス型委託を推進しました。 ○委託業務の管理・監視 仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備、履行能力の確保の観点から、ルールの見直しを行い、委託業務の管理・監視の改善・強化を図りました。 また、業務品質の確保のため、SLAの締結やSLAを

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
がるインセンティブが働くよう、求めるSLAを上回る委託業者に対して優先的に次期契約の交渉を行う「SLAを活用した契約更新制度」を積極的に活用する。 （委託業者による事務処理誤り重点三事案の発生防止についてはⅠ.5②に記載、外部委託先における個人情報の管理についてはⅢ.4③に記載） ③ 複数年契約の活用 業務の性格に応じ、複数年契約が可能な委託業務は積極的に複数年契約を活用し、調達業務の効率化及び事業の品質向上を図る。	《用語解説》 (※)「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。 ③ 複数年契約の活用 ○委託業者の業務のノウハウの蓄積及び業務委託員のスキル向上等の観点から、引き続き複数年契約を推進し、平成30年度においては、114件（外部委託契約件数の367件中114件：31%、前年度334件中144件：43%）の契約を締結しました。 なお、今まで複数年契約を締結してきた業務のうち、平成30年度は、事務センターの入力・共同処理委託業務及びパンチ委託業務につきまして、作業工程の見直しとシステム化を進めるため17件を単年度契約としました。また、不要文書の廃棄業務においても調達単位の見直しを検討するために13件を単年度契約としました。	活用した契約更新制度を推進しました。 ○複数年契約の活用 委託事業者の業務ノウハウの蓄積及び業務委託員の質的向上等の観点から、引き続き複数年契約を推進しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
4. 契約の競争性・透明性の確保等 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続の適正化に努める。 ① 調達手続の適正化 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）の割合は81.9%となり80%を上回りました。	4. 契約の競争性・透明性の確保等 ① 調達手続の適正化 ○「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言を踏まえ、業務の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用と厳正な審査・点検による業務の正確性とサービスの質の向上を図るため、調達手続に関する諸規程を改正しました。 ・これまで主に事業者との接触ルールを定めていた「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を改正し、RFIで情報収集すべき事項を追加整理しました。 ・「日本年金機構契約事務取扱細則」を改正し、年金個人情報を取り扱う外部委託の入札における、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用及び業務品質を確保するために業者の履行能力を見極める必要がある場合には総合評価落札方式の適用を原則化することを定めました。 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、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いた契約1,191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。）975件（不落随契となったものを含む。）の占める割合は、81.9%でした。	○調達手続の適正化のため、諸規程の改正を行い、契約の競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りました。 ○平成30年度における、競争性のある契約件数の占める割合は81.9%となり80%を上回りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
るもの。)の件数(不落随契となったものを含む。)が占める割合を80%以上とすることを旨とする。なお、平成27年度から実施している予定価格・落札率の公表及び入札参加基準の見直し等は、継続して実施する。 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するとともに、業務の性質に応じ、業務品質の維持・向上を図る観点から総合評価落札方式を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減	③ 調達委員会による事前審査等 ○平成30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、数量及びコストの妥当性等について審査を行ったほか、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、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、年間調達計画額(133,566百万円)からの削減額は15,266百万円、削減率は11.4%となりました。 ④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用 ○複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等において、平成30年度に新たに1,125件の複数年契約を締結しました。また、平成30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10,934百万円、削減率では10.3%となっています。	○調達委員会等において、契約方式の妥当性などの調達の適正化、透明性の確保とコスト削減に努めたほか、年間調達計画額からの削減額は15,266百万円、削減率は11.4%と、目標の10%を上回りました。 ○複数年契約等合理的な契約形態を積極的に活用し、調達事務の効率化と調達コストの削減に努めました。

平成３０年度計画	平成３０年度計画に対する取組状況	自己評価
に努める。		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し 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、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び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のため、以下の取組を行う。 (1) 社会保険オンラインシステムの見直し 「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成26年6月厚生労働省改定）」の基本的な理念に沿いつつ、業務の正確性向上の視点も含め、システム開発が何を指すのか、その目的を再定義するとともに、当該目的を関係者で共有した上で、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。 ① フェーズ1への対応 平成29年1月から順次稼働（フェーズ1）している、経過管理・電子決裁、統計・業務分析等、制度共通の事	5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し (1) 社会保険オンラインシステムの見直し ○将来にわたり、年金制度の信頼を確保し、質の高いサービスを確実に展開していける基盤を創るため、厚生労働省年金局と機構が相互に協力しながら一体となり、組織を挙げて、この刷新プロジェクトに挑んでいく必要がある。このため、新たな環境変化・ニーズへの対応及び現在の業務・システムの持つ根本的な問題を解消する新たな業務体系・システムを構築し、中長期的に持続可能な安定業務基盤を確立するとともに、「サービスの質の向上」、「業務の効率性・公平性の確保」、「ITガバナンスの確立」に資することを目指して、刷新プロジェクトを行うものとし、その目的、要求事項、運営体制その他の基本的事項を明らかにするため、「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第I版】（平成30年12月）」を厚生労働省年金局と機構で策定しました。 ① フェーズ1への対応 ○現行データベースを前提に、審査・入力・決裁までの処理を一元管理するための「経過管理・電子決裁サブシステム」（制度共通機能）について、平成29年1月以降、厚生年金保険の算定基礎届・賞与支払届・月額変更届等、31届書（全届書数の80%程度に相当）の経過管理・電子決裁を	○刷新プロジェクトの目的、要求事項、課題、工期その他基本的な方針を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第I版】」を平成30年12月に策定し、関係者の共通認識を図るとともに、運営体制と権限・責任の明確化等を図りました。 ○現場からの意見を踏まえたシステム改修により、システムチェックによる審査業務

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
務処理機能の安定稼働と対象届出拡大に適切かつ確実に取り組み、事務処理の適正化と効率化を進める。 また、厚生労働省が策定した「行政手続コスト」削減のための基本計画に基づき、業務プロセスの改善を図りつつ、電子申請による届出の促進を図るためのシステム開発に適切に取り組む。 併せて、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に関して、情報保有機関への情報提供を適切かつ確実に実施するとともに、年金請求に係る住民票情報や国民年金保険料の継続免除処理等に係る所得情報等を情報連携により取得するためのシステム開発に適切に取り組む。 ② フェーズ2への対応 適用・徴収等の業務機能に係る刷	順次実施しました。 また、事務処理機能の安定的な稼働に向けて、現場からの意見を踏まえ、事務処理を効率的に行うことが見込まれる改修及び夏季繁忙期に効果が見込まれる改修等について優先してシステム改修を実施しました。 平成31年4月以降、更に9届書の追加及び情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携を行うため、設計工程、プログラム開発工程、テスト工程を計画どおり実施しました。 ○令和2年4月以降の大規模法人の電子申請義務化による電子申請件数増加に対応するため、経過管理・電子決裁サブシステムを活用することで効率的に電子申請処理ができるようシステム開発に着手しました。 ○マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携により、他機関が保有する電子情報を取得し、添付書類提出の省略、届出内容の妥当性確認、システムチェックの導入を図るため、地方公共団体等との機関間の試験や性能試験を行い、平成31年4月からの試行運用（機構から地方公共団体への情報照会）を開始しました。 ② フェーズ2への対応 ○フェーズ2では、デジタルファーストや技術進捗への対応など新しい環境の変化・ニーズに対応	の合理化、事務処理の効率化を図りました。 ○経過管理・電子決裁システムの対象届書の拡大を図るため、平成31年4月稼働に向けて、プログラム開発、テスト工程を計画どおり実施しました。 ○大規模法人の電子申請義務化による電子申請件数増加に対応するため、令和2年3月の稼働を目指し、システム開発に着手しました。 ○情報連携の開始に向けて、機関間の試験や性能試験を繰り返し実施し、より確実な情報連携が可能となるよう準備を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
新フェーズ2の開発について、社会保障審議会年金事業管理部会「情報セキュリティ・システム専門委員会」において示された『年金業務システムの開発（フェーズ2）に向けた基本方針について』に基づき、ア～カの実現を基本コンセプトとして、以下のように要件定義、設計等を着実に進める。 ア システムのオープン化による複数ベンダの調達参画 イ 個人別へのデータベース体系の見直しによるデータ管理の簡素化 ウ 全国一元管理による基幹業務の構築 エ 事務のシステム化の拡大 オ 審査・決裁事務等のペーパーレス化 カ 事業運営状況把握の迅速化・効率化（統計業務） ・ フェーズ1の開発結果について、プロジェクト運営、適用した技術、作成された成果物の品質等の観点から整理、評価を行い、推進すべき	し、かつ、現行システムの根本的な問題を解消する新たな業務体系・システムを構築して、中長期に持続可能な公的年金業務の安定基盤を確立することとしました。具体的には、以下のア～ウを行うこととしました。 ア、新たな刷新形式データベースの構築とデータ移行 ・ 人の生涯にわたる年金記録を正確に把握・保持し、拠点にとらわれない業務を実現できるデータ構造とするため、記録管理システムの被保険者及び事業所原簿のデータベースを、制度別・年金事務所別から、個人別・全国ベースにデータ構造を見直し、刷新形式データベースの運用へと移行する。 ・ 刷新形式データベースへの移行に当たっては、旧データベースとの同期性を適切に確認し、その上で、適切な時期に、旧データベースの利用を終える。 イ、サブシステムの再構築 ・ サブシステムは、システム構成全体の基本方針（(1)共通基盤サブシステム・業務サブシステム・統合データベースによる構成、(2)疎結合なサブシステムの構成、(3)汎用性の高い製品等の利用、(4)製品の変更に容易に対応できるシステム構造）の考え方に沿って、分割して構築する。 ・ サブシステム構成の在り方については、開発準備工程の結果等を踏まえ、確定する。 ウ、事務処理の電子化・統一化の完成 ・ フェーズ1の対象とならなかった保険料決定・通知業務等の事務処理系業務及び収納対策等の対策系業務についても、フェーズ1と同様の方針でシステム化を行い、業務支援ツールや手作業の業務及び管理の電子化・統一化を図る。 ・ 上記の対象範囲等は、事務処理上のニーズ、新たなシステム開発を行うこととの費用対効果等も踏まえながら、必要な検討を行う。 （プロジェクト憲章） ○刷新プロジェクトは、「年金業務システムの開発（フェーズ2）に向けた基本方針について」（平	○刷新プロジェクトの目的、要

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
事項、改善すべき事項を明確にし、開発に確実に反映させる。 ・ 具体的には、発注者としてのガバナンス強化のため、担当職員の増員や、支援事業者の強化等による体制強化を行う。 ・ また、開発するシステムが現場で円滑に利用されるようにするため、全国の拠点及び本部職員の協	成 29 年 7 月 社会保障審議会年金事業管理部会情報セキュリティ・システム専門委員会) 及び「年金業務システムの開発（フェーズ 2）の取組について」（平成 30 年 6 月 社会保障審議会年金事業管理部会情報セキュリティ・システム専門委員会）を踏まえ、刷新プロジェクトの目的、要求事項、課題、工期その他基本的な方針を明確にし、関係者と共通認識を図るとともに、運営体制と権限・責任の明確化を図り、刷新プロジェクトの円滑かつ適正な実施に資するために、「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第 I 版】」を平成 30 年 12 月に策定しました。 （フェーズ 1 構築時の教訓の反映） ○フェーズ 1 の要件定義や設計・開発時の教訓を踏まえて、「業務・システム刷新プロジェクト憲章」を策定し、関係者間の共有認識を図るとともに、業務プロセス点検を行うことで利用者視点からの設計内容の検証を行いました。また、設計・開発業者と発注者の共通理解を深めるため業務プロセス図を作成するとともに、開発準備工程推進協議会ワーキングチームにおいて、フェーズ 1 開発を踏まえた意見・要望について聞き取りを行い、開発管理標準等の設計開発のプロセスの見直しなどを行いました。 （IT ガバナンスの確立） ○発注者としての IT ガバナンスを確立するため、プロジェクトマネジメント体制の強化や人材育成、技術支援の適切な確保を図ることとし、支援事業者による OJT や研修機会の提供、外部研修機会の確保などにより、プロジェクトに従事する職員に対して、継続的、実践的に研修を行うとともに、業務や技術に詳しい外部人材の必要に応じた登用などにより刷新プロジェクトの推進体制の強化に取り組みました。 （業務プロセス点検の実施） ○新たなシステムが現場で円滑に利用されるよう、利用者視点を含め設計内容の妥当性を十分に検証するため、平成 29 年 12 月に拠点及び本部の担当者をメンバーとする実情点検WG等を設置	求事項、課題、工期その他基本的な方針を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第 I 版】」を平成 30 年 12 月に策定し、関係者の共通認識を図るとともに、運営体制と権限・責任の明確化を図りました。 ○フェーズ 1 構築時の教訓を踏まえて体制等の見直しを図り、設計・開発作業を実施することとしました。 ○刷新プロジェクト推進室の職員体制を増強するとともに、支援事業者を調達し、プロジェクト実施体制を強化しました。 ○業務プロセス点検により、現場の実情を踏まえた要件定

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
力を得て、事務処理の実情、法制度、システム運用、セキュリティ等の多角的な観点から、現行及び見直し後の業務プロセス等の点検に機構一丸となって取り組む。 ・ 開発工程における設計方式等を確定させるための開発準備工程の円滑な実施に向け、当該工程に参加の意向を持つ事業者により構成される協議会における協議を着実に進める。 ③ 年金給付システムの見直し 年金給付システムについては、(2)の④に掲げる端末設備等再構築などこれまで行ってきた一連のシステムの見直しをステップ1として進め、加えて今般の振替加算の総点検の結果を踏まえたリストの見直し	し、業務プロセス点検を実施することとしました（全418業務を実施予定）。また、「業務・システム刷新本部」において、業務フローを可視化して分析等を行う手法（BPMN）を活用することで、システム部門・業務部門が連携し、実務レベルだけではなく、経営層を含め、業務プロセス点検結果を検証・判断することとしました。 （点検の主な観点） ①ペーパーレス化の推進、②システムチェック等が可能な手作業のシステム化・自動化、③処理時間の短縮・処理遅延の削減、④不要な業務・機能の廃止・統合、⑤拠点を越えた事務処理、進捗管理、⑥事務処理誤りの検証 （開発準備工程の実施） ○フェーズ2の本開発を見据えたプロトタイプを作成し、設計方式の妥当性や性能を検証することにより、本開発工程におけるリスクの回避、課題の抽出、見積精度の向上等を図ることを目的として、本開発着手の前に開発準備工程を実施することとし（令和元年度着手予定）、これまでに情報提供依頼を3回実施しました（①平成30年10月、②平成31年2月、③同年4月）。 また、開発準備工程の実施するに当たって、公募の上、参加を希望する複数の事業者との開発準備工程推進協議会を設置し、情報収集、意見交換等を実施し、開発準備工程の実現に向けた取組を進めました。 ③ 年金給付システムの見直し ○事務処理誤りの総点検の結果を踏まえ、重複するリストや出力契機について、見直しを実施し、リスト出力の総量を削減するとともに確認業務を効率化するシステム開発に着手しました。 ○年金給付システムの将来的な最適化に向けた準備作業として、業務の正確性、事務処理誤り防止の観点から、届書を契機とした年金給付業務及びシステムの見える化、プログラム資産分析及びシステム運用分析に着手しました。	義を行うこととなり、設計・開発後の大幅な変更や稼働後の見直しを防ぐのみならず、開発されるシステムの要件の完全性を確保するとともに、機構内における刷新プロジェクトの理解の促進・体制強化を行いました。 ○開発準備工程に参加の意向を持つ事業者と協議会を開催し、情報収集、意見交換等を実施し、本格開発を見据え、開発準備工程の実現に向けた取組を進めました。 ○年金給付業務のシステムの最適化に向けての対応を着実に進めました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
を含め、正確な給付業務を行うための今後の対応をステップ2として、更にその先のステップも視野に入れつつ業務の正確性の確保と効率化に向けた年金給付システムの調査に、厚生労働省と連携を図りつつ、着手する。		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 社会保険オンラインシステムの運用・開発 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情報処理を適切かつ確実に行うため、運用経費の抑制にも配慮しつつ、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や再発防止に取り組む。 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 費用対効果を踏まえつつ、業務の正確かつ効率的な処理を図るため、業務改善に資するシステム開発に取り組む。 ④ 端末設備等再構築への対応 端末設備等の更改時期到来に伴う	(2) 社会保険オンラインシステムの運用・開発 ① 現行システムの適切かつ確実な運用 ○適切な運用保守・管理により年金事務所の開所日中の社会保険オンラインシステムの停止はなく、年金の支払をはじめ、年金事務所での年金相談や届書の処理業務などのお客様サービスを実施することができました。 ○システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止の取組として、平成29年度末に改正された「システム障害発生手順書」において、システム障害発生時の対応部署、影響確認及び対策等の具体的内容を明確化し、関係部署への速やかな周知・情報共有の連携を強化したことにより、障害発生時の初動対応を迅速、正確に行うことができました。 ② 現行システムの制度改正等への対応 ③ 現行システムの業務改善への対応 ○現行システムにおけるシステム開発については、各法律事項の施行や業務改善による効率化など、22件の開発に取り組みました。 〈主なシステム開発〉 ・制度改正案件・・・「改元対応」、「特定事由（事務処理誤り）区分への特例追納処理の追加対応」など ・業務改善案件・・・「共済組合との情報連携強化に伴うシステム開発」など ④ 端末設備等再構築への対応 ○端末設備等再構築について、滞りなく調達手続を進め、情報セキュリティ強化、利用者の利便性	○現行システムの運用を着実に実施するとともに、システム事故及びシステム障害の極小化や障害発生時の早期復旧の対応を行いました。 ○現行システムにおける開発について、制度改正等及び業務改善について適切かつ確実に取り組みました。 ○端末設備等再構築について、

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
端末設備等の再構築においては、情報セキュリティ強化の更なる推進、利便性の向上、業務の効率化及び更なるコスト削減を図る。 ア 情報セキュリティの強化 ・ 基幹システムをインターネット上の脅威から守るため、インターネットセグメントの完全分離を徹底する。 ・ 各システムにおける認証方式の統一、証跡ログの取得・管理を実施し、情報セキュリティ対策の向上を図る。 イ 利用者の利便性及び業務処理効率の向上 ・ 年金事務所と本部で使用する端末で画面・機能の統一化等を図り、円滑な業務処理を実現させるため、業務処理のシステム化を検討し、実施する。 ウ 端末設備等に係るコストの削減 ・ 機器の導入・保守運用に係る費用軽減を図るため、システム構造を単純化（最適化）し、運用基盤の統合（共通基盤化）を実施する。	の向上及び業務処理効率の向上等が図れるよう、令和元年5月～7月の端末設備等の更改の実施に向けて以下のとおり順調に準備を進めています。 ・ 基幹システムをインターネット上の脅威から守るため、従来からのインターネットからの分離及び年金個人情報の分離の徹底を図り、年金個人情報の取扱いを基幹システムの領域に限定する仕組みの強化 ・ 共用IDの廃止、認証方式の統一、社会保険オンラインシステム内での複数要素主体認証方式の導入 ・ 情報セキュリティの向上を図るため、端末やサーバ等のログを一元的に管理するシステムの構築 ・ 年金給付オンラインシステムの画面をWeb化し、端末の汎用化を図るとともに、職員等が利用する照会画面等については、これまでの画面構成等を大きく変更しないことで、更改後における利便性や操作性の低下を防止 ・ ハードウェアの更なる集約、仮想化技術等の導入及び基盤化の拡充により運用基盤の統合を図り、運用コストを削減 ・ 業務により使い分けていた端末についてセキュリティ対策を講じた上で共通化を図り、運用コストを削減 ・ ハードウェアの調達については、原則一般競争入札とし、市販ハードウェアを導入することにより調達の競争性を向上	以下の取組を進めました。 ・ 基幹システムとインターネットセグメントの完全分離の徹底や、認証方式の統一等による情報セキュリティの向上。 ・ 画面のWeb化により端末の汎用化を図る等、利用者の利便性向上及び業務処理効率の向上。 ・ システム構造の最適化や効率化の促進。

平成３０年度計画	平成３０年度計画に対する取組状況	自己評価
・ オープン化（汎用製品の利用）を促進し、調達競争性を高める。 ・ 環境構築、ハードウェア等、保守運用に係る費用削減のため、仮想化技術等を導入し、サーバのリソースを有効活用する。		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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 再生プロジェクトにおける71の改革項目については、平成29年度末時点で70項目が実施済み又は一部着手済みであり、概ね順調に進捗しているところであるが、国民の信頼に応えられる組織として機構を再生するための更なる改革を推進するため、以下の重点項目に取り組む。	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 ○平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案により明らかとなった、組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底といった構造的な問題の抜本的な解決に向けて、内部統制システムの有効性の確保、情報開示の抜本的な見直し及び情報セキュリティ対策の強化を柱とした「業務改善計画」を平成27年12月に策定し、平成28年度からの3年間を集中取組期間として、計画の実行を推進してきました。 ○内部統制システムの有効性確保及び情報開示の抜本の見直しについては、「再生プロジェクト」として組織改革、人事改革、業務改革、そして情報開示・共有の促進を柱とした71項目に及ぶ広範な改革に取り組んできましたが、全ての事項について、平成30年7月までに実施又は着手するに至りました。 ○平成30年度は、集中取組期間の最終年度として、同計画をより一層確実に実行、推進し、お客様の信頼回復につなげるため、『機能を完成させる一制度を実務に一』を目標とし、その実現に向け5つの重点テーマ「年金給付業務の抜本改革」「お客様チャネルの再構築」「事務センターのビジネスモデルの確立」「公正な公権力行使業務の再構築」「更なる現場重視の人事改革」を定め、プロジェクトチームやワーキングチームを立ち上げて集中的に検討・実施を進めました。	○工程表に沿って取組を進めた結果、再生プロジェクト71項目全てに着手しました。 ○集中取組期間の最終年度として、再生プロジェクトをより一層確実に実行、推進し、お客様の信頼回復につなげるため、年金給付業務の抜本改革など5つの重点テーマを設定し、改革を推進しました。 ○一方、扶養親族等申告書に係る一連の事案が生じ、厚生労働大臣から業務改善命令を受けたため、再生プロジェクト71項目を更に拡充し、より一層組織内に浸透・定着させる努力を続けました。 ○今後、機構がお客様のために存在する組織としてより一層の信頼を得られるよう、組織一体となって取組を進め

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 本部給付業務研修強化室の設置による研修の充実	スト処理の進捗管理を行うためのシステム改修に着手しました。 (実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定) ○事務処理誤りを早期に発見し、お客様に正しい年金額をお支払するために本部内（中央年金センター）において年金の決定内容をチェックする体制の整備及び実施方法等の検討を進めました。 (研修の実施) ○平成30年1月に設置した給付業務研修強化室において、給付業務研修強化の一環として、全国の年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施するとともに、実践を交えた実務研修を行いました。 ○給付審査事務の移管を円滑に実施するため、管理者も含めた「研修プログラム」を設定し、移管スケジュールに準じて研修を実施しました。さらに移管が行われた拠点に対しては、一定期間経過後のフォローアップ研修を実施し、審査事務が円滑に進むよう研修の充実を図りました。 ○上席年金給付専門職等を活用して、給付審査業務の移管時の事前研修や事後のフォローアップ、年金相談窓口職員の研修など年金給付業務に携わる現場職員の人材育成を図りました。	した。 ○出力されるリストの総数を削減し効率化を図りました。 ○給付の正確性を確保するため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制の整備に着手しました。 ○給付業務研修強化室を設置し、本部による研修体系を整備しました。また、年金相談対応を行う全ての職員等を対象とした研修及び審査移管に伴う研修を実施しました。 ○上席年金給付専門職が各拠点を巡回し、審査業務や年金相談業務の研修等を行い、現場職員の人材育成に取り組みました。 ○給付業務研修強化室の研修、上席年金給付専門職の研修を組み合わせ、効果的な研修を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② お客様チャネルの再構築 ・ 人口動態の変化等を踏まえた年金事務所・分室の適正配置 ・ 街角の年金相談センター（オフィス）との連携強化 ・ 応答率の抜本的改善を目指したコールセンター改革 ・ インターネット環境への復帰を踏まえたバーチャルチャネルの構築	○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、街角の年金相談センター等の適正配置基準を検討し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。その中で、近年の人口動態の変化等を踏まえつつ、お客様の利便性を高めるため、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設しました。 ○年金事務所分室や特定年金事務所が抱える拠点運営上の課題点等をフォローアップするため、分室長会議及び特定年金事務所長会議を開催し、具体的対応策の検討を進めました。 ○更なるお客様チャネルの再構築の推進体制を強化するため、「チャネル戦略プロジェクトチーム」を組織化することとし、平成31年4月に新設した未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました。 ○全国80か所の街角の年金相談センターにおける年金相談業務を、社労士会連合会へ委託し実施しました。また、市区町村の協力の下、街角の年金相談センターの移転に関する周知広報を実施するなど、利用促進に向けた取組を実施しました。 ○コールセンターについては、IVRによる振分に加えて、個別番号による目的別のダイヤル開設を推進することで、入電量の分散を図るとともに、照会目的ごとに専門的な知識を持ったオペレーターが効率的に対応できるよう、体制の見直しを行うこととし、拠点への電話照会に係る負担軽減と応答率の向上のため、以下の施策を実施しました。 ・ 各種通知書の送付に当たっては、関係部署間で連携し、コールセンターの入電内容に基づいて関連する通知の内容を見直したり、発送時期を調整したりしました。 ・ ホームページにおいて、日別・時間別の混雑予測やQ＆Aの掲載を行いました。 ・ 年金相談の予約制が浸透してきたことによる予約電話の増加に対応するため、「予約受付専用	○2か所の年金事務所分室を開設し、人口動態の変化等を踏まえた全国ベースでの拠点網の見直しを開始しました。 ○街角の年金相談センターについては、社労士会連合会へ運営を委託し、年金事務所を補完する相談チャネルとして相談業務を実施することにより、お客様の利便性向上を図りました。 ○コールセンターの再編や目的別専用ダイヤルを開設するとともに、「予約受付専用ダイヤル」の開設等の取組を推進し、応答率向上を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
③ 事務センターのビジネスモデルの確立 ・ システム刷新の効果、正規職員、無期転換職員及び有期雇用の役割見直しによる年金事務所への人員再配置	ダイヤル」を開設しました。 ・ コールセンター体制の見直しの一環として「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」に統合しました。 ・ 災害発生時には、速やかに専用のフリーダイヤルを開設し、被災者の方々を支援する体制を構築するとともに、特別な対応が必要となる事案が発生した際は、影響の生じたお客様専用のダイヤルを開設しました。 ※具体的取組事項は後述Ⅲ－１－（２）－②参照。 （ねんきんネットの機能追加） ○お客様の利便性向上及び業務効率化を図るため、平成30年3月に、「ねんきんネット」に利用頻度の高い5種類の通知書の再交付機能を追加しました（平成29年度：52件、平成30年度：17,109件）。 ○平成30年10月から「ねんきんネット」とマイナポータルとの連携を開始し、マイナンバーカードでマイナポータルにログインすれば、ユーザIDを未取得又は取得済どちらの場合であっても、「ねんきんネット」にログインできるようになりました。 ③ 事務センターのビジネスモデルの確立 ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するとともに、審査事務の効率化、電子化の効果を最大限に引き出す事務処理体制に転換するため、以下の取組を行いました。 ・ 福岡広域事務センター、神奈川事務センター、名古屋広域事務センターにおいて試行実施を行	○災害発生時や特別な対応が必要となった場合には、速やかに専用ダイヤルを開設するなど、機動的な対応を行うことができました。 ○「ねんきんネット」に利用頻度の高い5種類の通知書の再交付機能を追加することで、お客様の利便性向上及び業務効率化を図りました。 ○マイナポータルと「ねんきんネット」の連携機能を追加し、よりお客様が利用しやすい環境整備を進めました。 ○正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を整理するとともに、事務センター専任職員制度の創設に向け

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
・ 都道府県代表事務所の公権力行使機能の拡大 ・ 更なる徴収業務集約の検討、人材育成機能の強化	※具体的取組事項は後述Ⅲ－１－（２）－①参照。 ○年金事務所の機能集約については、都市部における年金事務所の適用・徴収対策業務を強化するために近隣の年金事務所（同一行政区域内）の集約を進めてきましたが、新たな拠点の集約を進める上でより効果的なものとなるよう、具体的対応策の検討を進めました。 ※具体的取組事項は後述Ⅲ－１－（２）－①参照。 ○年金事務所で行っている業務のうち、対面を必要としない届書の入力・審査・決定などの定型業務について、更なる集約化・効率化を検討するため、平成31年2月に「定型業務の事務センター集約検討チーム」を設置し、多岐にわたる業務内容の確認や関係部署間の調整を行いました。今後は、平成30年10月に設置した「特別徴収対策部」の取組状況等を踏まえ、都道府県代表事務所への適用・徴収対策業務の集約について、引き続き検討を進めています。	接、滞納処分等を実施しました。 ○都市部の一部の年金事務所の厚生年金保険の適用・徴収対策業務を近隣の年金事務所に集約し、効率的かつ専門性の高い業務処理体制の実現を図り、事業実績の向上に取り組みました。 ○年金事務所の適用・徴収対策業務の集約の現状や特別徴収対策部における取組実績等を踏まえ、都道府県代表事務所への集約の在り方について検討を進めました。
⑤ 更なる現場重視の人事改革 ・ ブロック本部統合・事務センター集約等を踏まえた正規職員の年金事務所へのシフトによる現場強化 ・ 地域代表年金事務所長の機能充実にに向けたサポート体制強化 ・ 個人情報保護に関する拠点長の	⑤ 更なる現場重視の人事改革 ○年金事務所への年金給付審査業務の移管に伴う人事異動や、事務センターの広域集約化等に伴う人事異動について適材適所の配置を行いました。 ○管理業務専任役（エルダー職員）は地域代表年金事務所及び年金個人情報をもく扱う広域事務センター等から優先的に配置した結果、24名（平成30年4月）から40名（平成31年4月）に拡大し、個人情報保護に関する拠点長の管理業務のサポート体制を強化しました。 ○年金相談窓口体制の安定化を図る観点から、各年金事務所における整備計画を策定し、年金相談	○年金事務所長をサポートする管理業務専任役を配置し、情報セキュリティ対策の体制強化等の現場強化を図るとともに、無期転換職員や有期雇用職員の処遇見直しと

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
管理業務を補佐する職員の配置 ・ 年金相談職員、事務センター専門職等無期転換職員及び有期雇用職員の活躍促進	窓口を担う職員を有期雇用職員から無期転換職員へ配置変更を着実に進めました。 ○事務センターにおけるビジネスモデルの見直しに向け、職種別の業務役割の範囲を整理するとともに、給与等処遇の設計を行いました。 ○無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化のため、職員のモチベーションの観点から、平成30年度より賞与支給を開始するとともに、平成31年3月より一部、基本給の見直し（単価の引き上げ）を行いました。	確保を行うなど、更なる現場重視の各人事改革施策を戦略的に行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
1. 内部統制システムの有効性確保 ＜業務改善計画関連＞ 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。 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 内部統制の仕組みについては、引き続き、「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、理事会の統括の下で、機構の業務の適正を確保し、継続的にその改善を図る。	1. 内部統制システムの有効性確保 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 ○業務改善計画に基づく取組に加え、リスク・コンプライアンスの確保や適正な監査の実施など、内部統制システムの構築に向けた取組については、「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、理事会の統括の下、適正な実施に努めています。	○内部統制システム構築に向けた取組については、理事会の統括の下で適正な実施に努めています。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(2) 組織改革 組織一体化のために、本部、年金事務所及び事務センターの在り方に関し、以下の取組を行う。 ① 本部 ア 常勤役員会による効率的かつ安定的な業務運営の実現 効率的かつ安定的な業務運営に資するため、引き続き、常勤役員会において、経営上重要な案件内容及び意思決定過程の共有を図るとともに、組織内の縦割排除、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有及び厚生労働省との連携を強化する。 イ 本部組織の再編・効率化 本部を制度と実務に強い組織に変革することによって、より一層現場力の強化を図るため、以下の取組を行う。 厚生年金保険料徴収に係る体制強化を図るため、本部に機動力のある専門部署の設置を検討するとともに、事業企画部門と事業推進部門の役割を整理する。	(2) 組織改革 現場から見てより分かりやすく、現場と一体となった組織とすべく、本部現業の在り方を踏まえた本部組織の見直しや、現場の事業推進・支援機能の強化、組織内の役割分担を進め、有機的に結合した一体となった組織の実現に向け、以下の取組を実施しました。 ① 本部 (常勤役員会の運営) ○平成28年1月に設置した「常勤役員会」は、平成30年度も継続して原則毎週1回開催し、3月末までに50回開催（協議案件：214件、報告案件：235件）しました。これにより、経営上重要な案件について役員が恒常的に合議を行うとともに、役員間の情報共有が図られる体制が整えられました。 (厚生年金保険料徴収に係る体制強化) ○全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として、事業推進統括部門内に「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。	○組織内の情報共有・合議体制として有効に機能しており、引き続き経営上重要な案件内容等の共有、組織経営に関する合意形成の迅速化を図っています。 ○年金事務所で早期解決が困難な事案から選定した滞納事業所に対し、特別徴収対策部が直接、納付折衝、照会対

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況				自己評価
		H30.9（移管時）	H31.1 末時点		応、滞納処分を実施し、滞納額を大幅に削減しました。
	滞納事業所数	184 件	173 件	▲11 件	
	滞納額（延滞金含む）	6,845 百万円	5,803 百万円	▲1,042 百万円	
・より正確な年金給付を行うため、年金給付全体の在り方を見直し、中央年金センターに裁定業務のチ	また、これに加え拠点における徴収体制を強化するため、滞納処分権限の整理や滞納処分の事務処理手順（ルール）の明確化を図りました。				○「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」の三部門体制とし、本部の企画機能と推進機能をより明確化することで、現場から見て分かりやすいシンプルかつ効率的な体制を確立しました。また、現場を支える本部体制強化を図るため、地域部の役割強化の見直しを進め、本部と現場の更なる一体化を促進しました。
	（事業企画部門と事業推進部門の役割再整理）				
	○本部をより現場と近い組織とし、現場の事業推進・支援機能を強化するため、平成31年4月に事業推進部門と事業企画部門の再編を行いました。				
	具体的には、「事業管理部門」を新設することで、「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」の三部門体制に再編成を行い、「事業管理部門」を国民年金及び厚生年金保険に関する基幹業務の企画・推進を行う部門、「事業推進部門」を年金事務所、事務センターの管理・支援・評価を行う部門として整理する等の見直しを行いました。				
	○拠点を支える本部の役割をより果たすため、地域部における現場支援機能を更に強化すべく、「定員」、「人事」及び「経理」のそれぞれの施策における地域部関与の強化を検討し、本部と拠点がより一体となって年金事業を円滑に推進できる体制の確立を進めました。				○事務処理誤りの主な原因である手作業処理のシステム
	その一環として、定員に関しては令和元年度より、地域部による管内年金事務所の定員配分を実効性のあるものとするため、経営企画部及び事業推進統括部から各地域部に提示される定員の総数の範囲で、各地域部長がそれぞれの現場実態を踏まえ、年金事務所ごとの定員を決定する仕組みに変更しました。				
	（年金給付業務体制の強化）				
	○事務処理誤りを早期に発見し、お客様に正しい年金額をお支払するために本部内（中央年金センター）において年金の決定内容をチェックする体制の整備及び実施方法等の検討を進めました。				

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
エック専任部署を設置する方向で検討を進めるとともに、年金給付業務に関する監査を強化し、年金給付業務体制の強化を図る。 中央年金センター及び障害年金センターにおける職種別の役割分担等の見直しにより更なる効率化を進める。 ② 年金事務所 ア フルスペック体制の見直し 平成29年度までに実施した適用・徴収対策の機能集約を踏まえ、平成30年度中に更に機能集約を実施し、	○年金給付審査業務が年金事務所へ順次移管されることに伴い、年金給付業務の適正化の観点から検査項目を追加し、試行的な業務検査を実施しました。 ○現在、本部現業の在り方を検討しているところであり、この結果を踏まえ、中央年金センター及び障害年金センターにおける業務リスクを可視化し、これに対応するための組織体系を検討するとともに、併せて事務処理工程も見直し、正確な本部現業に努めていきます。 ○また、中央年金センター及び障害年金センターにおける正規職員及び有期・無期転換職員の役割を整理し、安定的で効率的な体制を検討します。 ② 年金事務所 ○年金事務所の機能集約については、都市部における年金事務所の徴収・適用対策を強化するために近隣の年金事務所（同一行政区域内）の集約を進めてきましたが、新たな拠点の集約を進める上でより効果的なものとなるよう、基幹年金事務所（14拠点）との意見交換を行うなどの検証を行いました。	チェック強化を図るとともに事後チェック体制の構築について検討しました。 ○年金給付審査業務に関する検査項目の追加し、処理状況の検証、統一業務マニュアルの遵守状況等を確認しました。 ○本部現業の代表的業務のリスク分析、評価、本部現業の洗出し等を進めており、今後はこの確認結果を踏まえ、業務執行体制の在り方やリスクマネジメント体制の見直しを進めます。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおける正規職員及び有期・無期転換職員の役割を整理しました。 ○都市部の一部の年金事務所の厚生年金保険の適用・徴収対策業務を近隣の年金事務所に集約し、効率的かつ専門

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
適用・徴収対策の実施体制の強化を図る。 また、本部徴収専門部署設置を検討するとともに、都道府県代表事務所への適用・徴収対策専門部署の設置等を引き続き検討する。 イ お客様対応チャネルの拡充 お客様により質の高いサービスを提供するため、お客様ニーズを捉えた業務環境整備等お客様チャネルの再構築を進めるための総合的な検討を行う専門部署を設置するとともに、以下の取組を進める。 ・ 事業指数や地域事情等を踏まえた年金事務所の再編 ・ 年金事務所の混雑状況等を踏まえた拠点網の整備（街角の年金相談センター含む） ・ 拠点の電話対応業務のコールセンターへの集約と高い応答率の確保 ・ ねんきんネット、ホームページ等インターネットチャネルの有効活用	また、特定年金事務所（19 拠点）が抱える拠点運営上の課題点等をフォローアップするため、特定年金事務所長会議を開催し、現場の状況をヒアリングし、具体的対応策の検討を進めました。 ○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、街角の年金相談センター等の適正配置基準を検討し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。 ○近年の人口動態の変化等を踏まえつつ、お客様の利便性を高めるため、以下の2か所に新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設しました。 ・ 平成30年7月2日 ねんきんサテライト成田（佐原年金事務所成田分室）を開設 ・ 平成31年2月1日 ねんきんサテライト加須（熊谷年金事務所加須分室）を開設 ○年金事務所分室や特定年金事務所が抱える拠点運営上の課題点等をフォローアップするため、分室長会議及び特定年金事務所長会議をそれぞれ開催し、現場の状況をヒアリングし、具体的対応策の検討を進めました。 ・ 平成31年1月11日 分室長及び管理事務所長参集意見交換会を開催 ・ 平成31年2月18日 特定年金事務所長参集会議を開催 ○更なるお客様チャネルの再構築の推進体制を強化するため、「チャネル戦略プロジェクトチーム」を組織化することとし、平成31年4月に新設した未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました。 ○全国80か所の街角の年金相談センターにおける年金相談業務を、社労士会連合会へ委託し実施しました。委託業務の実施に当たり、街角の年金相談センターと年金事務所、社労士会連合会と本部により定例会議を開催し情報交換を行うなど、効果的な事業実施へ向け協力連携を図りました。	性の高い業務処理体制の実現を図り、事業実績の向上に取り組みました。 ○2か所の年金事務所分室を開設し、人口動態の変化等を踏まえた全国ベースでの拠点網の見直しを開始しました。 ○街角の年金相談センターについては、社労士会連合会へ運営を委託し、年金事務所を

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	た。 また、市区町村の協力の下、街角の年金相談センターの移転に関する周知広報を実施するなど、利用促進に向けた取組を実施しました。 ○コールセンターについては、ＩＶＲによる振分に加えて、個別番号による目的別のダイヤル開設を推進することで、入電量の分散を図るとともに、照会目的ごとに専門的な知識を持ったオペレーターが効率的に対応できるよう、体制の見直しを行いました。 ＊平成30年5月：年金事務所等における来訪相談の電話予約受付を行う「予約受付専用ダイヤル」を開設 ＊平成30年9月：扶養親族等申告書発送に伴う照会件数の急増に対応するため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」を開設 また、災害発生時には、速やかに専用のフリーダイヤルを開設し、被災者の方々を支援する体制を構築するとともに、特別な対応が必要となる事案が発生した際は、影響の生じたお客様専用のダイヤルを開設しました。 ＊平成30年7月：西日本豪雨及び胆振東部地震被災者からの照会に対応するため、「被災者専用フリーダイヤル」を開設 ＊平成31年1月：毎月勤労統計調査に関する一連の照会に対応するため、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」を開設 さらに、源泉徴収票発送時期など、繁忙期にオペレーターを増員することで、応答率の水準維持に努めました。 ・「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、各種通知の送付に当たっては、関係部署間で連携し、コールセンターの入電内容に基づいて関連する通知の内容を見直したり、発送時期を調整したりしました。また、ホームページには、日別・時間別の混雑予測やＱ＆Ａの掲載を行いました。 ・来訪相談の予約制拡大に伴う予約電話の増加に対応するため、平成30年5月に予約受付専用ダ	補完する相談チャネルとして相談業務を実施することにより、お客様の利便性向上を図りました。 ○コールセンターの再編や目的別専用ダイヤルの開設を行うことで、コールセンターを効果的・効率的に運営しました。 ○災害発生時や特別な対応が必要となった場合には、速やかに専用ダイヤルを開設するなど、機動的な対応を行うことができました。 ○「ねんきんダイヤル」の応答率は平成29年度の44.7%から66.6%まで回復しました。また、コールセンター全体の応答率としても71.4%まで

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																
	ダイヤルを開設することで、予約電話がつながりやすい環境を構築し、同ダイヤルの応答率についても、76.3%と、高い率を達成することができました。 ・コールセンター体制の見直しの一環として、平成30年9月をもって「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」等に統合し、お客様の利便性を向上させるとともに、掛け直し抑制による入電呼数の減少、オペレーター稼働率の向上を図りました。 【ねんきんダイヤルにおける応答率推移】 <table><tr><th>年 度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>4,768,768件</td><td>10,841,512件</td><td>4,838,425件</td></tr><tr><td>応答数</td><td>3,890,159件</td><td>4,843,761件</td><td>3,221,338件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>81.6%</td><td>44.7%</td><td>66.6%</td></tr></table> 【コールセンター全体（※）応答率の前年度比較】 <table><tr><th>年 度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>6,474,801件</td><td>14,049,768件</td><td>10,880,736件</td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>5,413,750件</td><td>7,491,312件</td><td>7,770,721件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>83.6%</td><td>53.3%</td><td>71.4%</td></tr></table> ※「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「控除証明書専用ダイヤル」、「給付点検専用ダイヤル」、「再計算お問い合わせダイヤル」、「被災者専用（フリー）ダイヤル」、「源泉徴収（票）お問い合わせダイヤル」、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」、「（不正アクセス事案照会）専用ダイヤル」 （ねんきんネットの機能追加） ※具体的取組事項は前述Ⅲ－②参照。	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	入電総呼数	4,768,768件	10,841,512件	4,838,425件	応答数	3,890,159件	4,843,761件	3,221,338件	応答率	81.6%	44.7%	66.6%	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	入電総呼数	6,474,801件	14,049,768件	10,880,736件	応答呼数	5,413,750件	7,491,312件	7,770,721件	応答率	83.6%	53.3%	71.4%	回復しました。
年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																															
入電総呼数	4,768,768件	10,841,512件	4,838,425件																															
応答数	3,890,159件	4,843,761件	3,221,338件																															
応答率	81.6%	44.7%	66.6%																															
年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																															
入電総呼数	6,474,801件	14,049,768件	10,880,736件																															
応答呼数	5,413,750件	7,491,312件	7,770,721件																															
応答率	83.6%	53.3%	71.4%																															

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
ウ 年金給付業務体制の強化 年金事務所における届書等の点検業務と事務センターにおける審査業務が同様の内容で重複しており、これを解消し責任の明確化を図るとともに、効率化を図るため、年金給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管を進める。また、スキルを持った年金給付専門職及び年金相談職員を配置することにより、お客様との接点である現場を強化し、年金相談体制の拡充を進める。 ③ 事務センター ア 事務センターの広域集約化については、業務の効率化・合理化及び標準化の観点から、統合・集約を進めるととし、平成29年度末現在の18拠点を平成30年度中に16拠点到集約する。	(年金給付業務体制の強化) ○年金給付の手続は、これまで手続に必要な事項の聴取・確認及び点検を年金事務所で、その結果に基づく審査・入力を事務センターで分散して業務を行っていましたが、これを年金事務所で情報の入手から審査・決定までを一体で行う体制に見直すことで、権限を年金事務所に集中させて責任の所在を明確化するとともに、年金事務所における給付業務の体制強化を図りました。 具体的には、平成30年1月から順次給付審査業務を事務センターから年金事務所への移管を進め、平成31年4月に全国の年金事務所への移管を完了しました。 ○移管に当たっては、年金事務所の体制を強化するために、事務センターから年金事務所に534名(正規職員277名、有期・無期転換職員257名)の人員をシフト(増員)しました。 また、人事部内に移管に向けた推進チームを設置し、対象となる拠点の状況や体制を個々に確認・把握し、年金事務所の実情に応じたきめ細かな対応を行い、体制の強化を図りました。 ○年金事務所の給付業務の実施体制を強化するため、スキルを持った年金給付専門職を配置するとともに、相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員(年金相談に従事する無期化職員)を配置しました。 これらの取組により、年金事務所の給付業務の実施体制の強化、職員の専門性の向上に取り組みました。 ③ 事務センター ○広域集約を以下のとおり実施し、全国18拠点から16拠点到集約しました。 <平成30年10月> ・大阪広域事務センターに福井事務センター及び滋賀事務センターを集約。	○年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた審査業務を移管することにより、権限を年金事務所に集中させ、責任の明確化を図り、正確な給付に向けた体制整備を行いました。 ○審査業務を実施するために、事務センターから年金事務所へ534名(正規職員277名、有期・無期転換職員257名)をシフトするとともに年金給付専門職を配置するなどお客様相談室の体制を整備しました。 ○事務センターの広域集約については、平成30年度計画のとおりに集約を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
イ 事務センターの集約効果実現のために、以下の施策によりビジネスモデルの確立を進める。 ・ 年金給付の審査業務を年金事務所へ移管することによる給付体制の強化 ・ 業務・システム刷新の対象届書の拡大などによる事務処理の効率化 ・ 正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を見直し、事務センターの正規職員を年金事務所へシフト ・ 電子申請など機能別センターの設計など ウ すでに広域集約が完了している東北、四国及び九州地域の各広域事務センターにおいて新たなビジネスモデルを確立するとともに、その効果を検証した上で、今後の集約の方向性を検討する。	○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するとともに、審査事務の効率化、電子化の効果を最大限に引き出す事務処理体制に転換するため、以下の取組を行いました。 ・ 福岡広域事務センター、神奈川事務センター、名古屋広域事務センターにおいて試行実施を行い、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割の整理に向けた具体的な検討を行いました。 ・ 厚生年金保険・国民年金届書の審査業務等を中心に担う無期雇用前提の事務センター専任職員制度の創設に向けた検討を行いました。 ○年金給付の正確性を確保することを目的に、お客様から年金手続に必要な情報を的確に把握し、その内容に基づき正しく審査・決定を行うため、事務センターで行っている審査業務を155拠点の年金事務所に移管しました。また、平成31年4月の移管を円滑に実施することができるよう、研修等の準備を進めました。 平成30年4月 6県35拠点で移管 平成30年10月 18道府県120拠点で移管 平成31年4月 13都県121拠点で移管（全対象拠点への移管が完了） ○業務・システム刷新により、紙届書の画像・電子処理を開始しました。また、対象届書を順次拡大するとともに、システムチェックにおいてエラーや警告が発生しない届書について、システム的に一次審査を行う機能等を追加しました。 ○電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するための事務センターの改革については、当面の対応として、電子申請により受理した届書等の処理を効率的に行うための事務の見直しを行うとともに、事務センターの機器や人員などの体制を強化しました。また、今後更に電子申請事務を効率化するため、システム改修を行っています（令和2年3月稼働予定）。 ○平成26年度から広域集約化を進めてきましたが、事務センターを単純に統合する手法では、人員面、ピーク対応等で効率化効果に課題があるため、今後の集約計画を策定する上で、以下の課題の解消に向けた検討を進めています。	○正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を整理するとともに、事務センター専任職員制度の創設に向けた検討を行いました。 ○移管準備として十分に事前研修等を行い、円滑な移管を実施しました。なお、平成31年4月に全拠点への移管が完了しました。 ○業務・システム刷新（フェーズ1）により紙や電子媒体が移動しない体制を確立しました。また、対象届書の拡大を図るとともに、システム改修による審査事務の効率化を進めました。 ○事務センターの業務を安定させることを優先しつつ、集約業務の整理、職員の役割の

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	・年金事務所で行っている定型業務の実態調査を行い、事務センターへの更なる集約の在り方について検討中です。 ・福岡広域事務センター等における試行実施を踏まえ、職員等の役割を整理するとともに、事務センター業務の中心を担う新たな職種（事務センター専任職員）の導入等について検討中です。 ・大規模事務センターの管理の在り方について、各拠点の実態調査等を行い、マネジメント体制強化に向けた管理手法を検討中です。 ・事務処理の効率化を図るため、電子申請届書の処理に関して具体的なシステム改修の検討を行い、改善工程を確立しました。	整理、システム面の更なるレベルアップ等のそれぞれのテーマについて着実に検討を進めています。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組 ① 職員の意識改革等 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、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、発生したコンプライアンス問題事案の背景や原因を分析した情報提供を行う。これにより、分析で得られた教訓を活かした再発防止策を具体的に徹底し、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させることで、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に行う。また、職員の不祥事に対しては、厳正に対応し、綱紀肅正の徹底を図る。	(3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組 ① 職員の意識改革等 (コンプライアンス意識の向上) ○リスク・コンプライアンス研修の実施 ・コンプライアンス確保やリスク管理の取組に対する意識を職場内に浸透・定着させるため、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修の実施に取り組みました。 ・リスク統括部・コンプライアンス部が連携して、本部各部室のリスク管理・コンプライアンス職場内研修への講師派遣、事務処理誤り防止やコンプライアンス確保の意識を高めることを目的とした年金事務所内でのワーク形式（再発防止のための取組や意識啓発のためのディスカッション）による研修を実施しました。 【参考】平成30年度に実施した主な研修 ≪各種研修≫ ア 人材開発部主催の研修（「リスク・コンプライアンス」について講義） ・新任所長研修、管理者研修、新入構員研修、正規登用者研修 ・各地域部単位で開催する副拠点長（事務処理誤り防止推進者）研修 イ 本部管理職研修（外部講師による研修） ・テーマ「不当要求等に対する組織としての対応について」 ウ リスク統括部及びコンプライアンス部主催の研修 ・本部における研修 リスク統括部・コンプライアンス部の職員が、各部室にて実施するリスク管理・コンプライアンス職場内研修に講師として参加。（参加部室24部室、受講者数延べ974名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が98%）	○役職員の意識改革のための各種研修や、機構LANシステム等を活用した情報発信を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	・年金事務所における研修 事務処理誤り重点三事案（処理遅延・書類紛失・誤送付等）を複数発生させた年金事務所に対して、リスク統括部・コンプライアンス部の職員が訪問し、ワーク形式を取り入れた研修を実施。（実施拠点 10 拠点、受講者数延べ 563 名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が 98%） 《機構 L A N システム等を活用した情報発信》 ア 全役職員宛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）を配信 イ 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）を掲載 ウ 各拠点のコンプライアンス責任者等宛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（リスコン通信）を配信 《職場内研修の資料提供》 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機構 L A N 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。 ○コンプライアンス意識調査の実施 役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、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、10 月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。 ○コンプライアンスに関する自己点検の実施	○コンプライアンス意識の浸透度の確認のため、役職員のコンプライアンスに関する意識調査を実施しました。 ○職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すため、コ

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
	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、「個人情報保護に関する自己点検」及び「情報セキュリティ対策に関する自己点検」を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、必要な指導や改善を行う契機とするとともに、自己点検の実施が形骸化しないよう、毎回、点検項目の検討やテスト項目を設ける等の工夫をしました。 (SNS投稿に対する対応) ・平成31年3月24日、前世田谷年金事務所長が私的なSNS（ツイッター）アカウント環境において差別的な内容を含む不適切な投稿を繰り返していた事案が判明しました。 ・判明した翌日、全職員に対して、コンプライアンス部長・リスク統括部長・人事部長の連名で綱紀粛正を図る注意喚起を行うとともに、同年4月11日に行行為者の制裁処分(停職2月)を行いました。 ・全拠点に対して、「ソーシャルメディアの私的利用に当たっての留意点」の再徹底に関して指示文書を発出し、今後、研修等の取組を通じて、再発防止の徹底を図っていきます。 (職員の制裁処分について) ○制裁処分の状況 ・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、平成30年度は12件について制裁処分を行いました。 ・制裁処分を行った場合、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時、戒告は半期ごとにプレスリリースを出して公表するとともに、年2回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。また、研修資料等に反映するなど、再発防止に努めました。 【制裁処分の内訳】 ・不適正事務処理等 8件	ンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティに関する自己点検を実施しました。 ○事案判明後、速やかに全職員に対して綱紀粛正を図る注意喚起を実施するとともに、行為者の制裁処分を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② リスクの把握及び分析、評価 顕在化したリスクに対する再発防止策を講ずるとともに、その再発防止策の効果の検証及び必要な改善措置等を行う。また、リスクアセスメント調査を実施し、把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。	・個人情報関係（業務目的外閲覧を含む） 2件 ・その他 2件 【職員制裁規程に基づく公表件数】 ・懲戒解雇 1件 ・戒告 7件 ② リスクの把握及び分析、評価 ○各種リスクに対するリスクアセスメントを実施しました。 ア 情報セキュリティリスク 外部の専門家を活用し、社会保険オンラインシステム（年金給付システム）、住基関連システム（住基即時／一括システム、住基情報交換システム）、年金業務システム、厚生年金保険適用業務支援システム、お客様対応業務システム及び公的年金給付総合情報連携システムに対するリスク分析・評価等を実施しました。 イ システムリスク 情報セキュリティリスクアセスメントと併せて、社会保険オンラインシステム（年金給付システム）、住基関連システム（住基即時／一括システム、住基情報交換システム）、年金業務システム、厚生年金保険適用業務支援システム、お客様対応業務システム及び公的年金給付総合情報連携システムにおける許容量を超えた処理、老朽化及び故障による情報システムの停止、処理遅延及び処理誤りのリスクについて、分析・評価を実施しました。 ウ 事務リスク 本部現業の代表的な業務のリスク分析及び本部現業の洗い出しと類型化を実施しました。 エ 災害その他リスク 各拠点所在地のハザードマップにより、地震・津波・洪水・土砂災害における人命に係るリスクを把握し、分析・評価を実施しました。	○各種リスクに対しリスクアセスメントを実施し、必要な対策を検討しました。なお、情報セキュリティリスクについては、外部の専門家による分析・評価等を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
③ 非常時対策 地震等の災害時に迅速・確実に対応するため、定期的に連絡体制及び防災担当職員等の見直しを行う。また、防災訓練に加え、防災研修を実施し、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等を検討する。	③ 非常時対策 ○地震等の防災対策として、本部及び全拠点で防災訓練を実施しました。実施に当たっては、関係機関の協力により避難誘導等の実地訓練や応急救護の訓練等を行い、災害発生時の初動対応等の手順を確認しました。 また、災害時の職員の安否を確認するための安否確認システムの通信テストを年3回（平成30年5月、11月、平成31年2月）、電話が不通となった場合に使用するMCA無線機の通信テストを各設置拠点において年3回（平成30年6月、10月、平成31年2月）実施しました。 ○防災対応力の強化を目的として、災害発生時における連絡・対応体制の整備を始めとした災害に対する日頃からの備えについて、機構内報にて情報発信を行いました。 ○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一環として、首都直下型地震等により年金給付システムが停止した場合に備え、遠隔地において年金の暫定支払いを行うことができる体制と設備の整備を進めており、平成29年度に続き暫定支払環境での年金支払訓練を実施しました。	○防災訓練や各種通信テストにより、各拠点において災害発生時の対策が取られていることを確認しました。また、年金の暫定支払環境については、手順等の整備を図るため、暫定支払い環境での年金支払訓練を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(4) 人員配置の適正化 効率化、合理化策の人員効果と業務量調査の結果を踏まえ、引き続き適正人員の配置に取り組む。	(4) 人員配置の適正化 ○平成28年度に実施した事務センター及び年金事務所に係る業務量調査結果を踏まえ、平成29年度、30年度に引き続き、定員の拠点間格差を是正し、平成31年4月に是正を完了しました。(正規職員は年金事務所+205人、事務センター▲115人、有期・無期転換職員は年金事務所+222人、事務センター▲55人は是正) ○制度改正への対応として、受給資格期間の短縮に係る請求書が未請求となっている方や受給資格期間が10年に満たない方への勧奨に対応するため、年金事務所や事務センターに有期・無期転換職員を事務担当職員として約200人配置するとともに、年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、新たに必要な正規職員及び有期・無期転換職員を事務担当職員として年金事務所等に配置することを検討しました。 ○年金給付審査事務の見直しに伴い事務センターから年金事務所へ正規職員277人、有期・無期転換職員257人の定員をシフトしました。 ○現場実態を踏まえた体制強化を図るため、業務効率化により捻出した有期・無期転換職員172人を事業推進部門において各拠点に重点配置しました。	○業務内容の見直しや効率化により、現場実態を踏まえた弾力的な人員配置に努めました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価														
(5) ルールの統一・徹底 統一したルールを確実に徹底し現場に定着させるため、以下の取組を行う。 ① 統一業務マニュアルの更なる整備 ア 統一業務マニュアルのWeb化により検索機能等の改善を行い、利便性の向上を図る。また、現場実態を踏まえた統一業務マニュアルとなるよう課題を把握し反映させる仕組みを構築する。 イ 年金給付をはじめとした本部現業部門の業務マニュアルのうち、リストの処理方法に関するマニュアルを整備する。	(5) ルールの統一・徹底 ① 統一業務マニュアルの更なる整備 ○統一業務マニュアルの検索機能の向上など利用する職員の利便性を向上させるため、統一業務マニュアルのWeb形式化に向けたデータ移行作業に取り組み、平成30年9月から業務処理要領確認システム(MACS)の運用を開始しました。また、現場職員との意見交換を行い、MACSへの意見や要望を収集し、使いやすい構成となるよう改善(※)を図りました。 平成30年9月以降、毎月約12,800人の職員が利用し、毎月の総アクセス数は60万件を超えるなど、利用状況は順調に推移しています。さらに利用拡大を図るため、内容の見直しやコンテンツの充実を図ってまいります。 ※ 検索機能の改善や、リンク機能を使った作業手順と法令の紐付け 等 (各月ごとの利用状況) <table><tr><td>年月</td><td>30.9</td><td>30.10</td><td>30.11</td><td>30.12</td><td>31.1</td><td>31.2</td></tr><tr><td>ユーザ数</td><td>8,271</td><td>12,561</td><td>12,364</td><td>12,765</td><td>12,849</td><td>12,838</td></tr></table> (参考) Aというユーザが10回検索しても、ユーザ数は1となります。 ○本部現業部門について、届書(届出、申請書、裁定請求書等)に関するマニュアルに加えその届書の処理を契機として出力されるリストの処理方法に関するマニュアル(602本)を整備し、平成30年4月から運用を開始しました。また、届書によらないリストの処理方法に関するマニュアル(463本)を整備し、平成31年1月から運用を開始しました。	年月	30.9	30.10	30.11	30.12	31.1	31.2	ユーザ数	8,271	12,561	12,364	12,765	12,849	12,838	○業務処理要領確認システム(MACS)の運用開始後は、統一業務マニュアルの検索時間が短縮され利便性が向上し、毎月約12,800人の職員が利用し、毎月の総アクセス数は60万件を超えるなど多くの職員に利用されるようになりました。 ○リストの処理に関するマニュアルを整備したことにより、業務処理の統一及びその徹底を図りました。
年月	30.9	30.10	30.11	30.12	31.1	31.2										
ユーザ数	8,271	12,561	12,364	12,765	12,849	12,838										

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価												
② ルールの徹底 ア 指示等の発出の妥当性及びルール徹底の実効性を確保する観点から内容の事前審査を確実に行之、不要・不急の発出を防止する。また、指示内容の質の向上の観点から「分りやすい」を基準にした現場からの評価を実施し、評価の可視化を図る。 イ テレビ会議システムを活用した指示等の解説により、その内容の周知・徹底を図る。 ウ 制度と実務の正確な理解を徹底するため、理解度テスト等を実施し、その結果に基づき地域マネージャー等の訪問による指導や、実施結果の分析を行い、理解度の低い拠点に対し個別指導を実施する。	② ルールの徹底 ○平成29年度に引き続き、「指示」・「事務連絡」の効率化・簡明化を図るため、徹底した事前審査の取組によって、平成26年比で約8割削減（目標は5割削減）しました。 （指示・事務連絡発出状況） ・指 示：平成30年度月平均発出51.7件、平成26年月平均358件発出 ▲85.6%削減 ・事務連絡：平成30年度月平均発出50.7件、平成26年月平均224件発出 ▲77.4%削減 ・合 計：平成30年度月平均発出102.4件、平成26年月平均583件発出 ▲82.4%削減 （「指示」発出件数の平準化） ○平成29年度に引き続き、毎月、指示の発出予定件数を把握し、1日の発出件数の上限を定めるなど、発出件数の平準化を図ることで現場負担の軽減に努めました。また、発出が集中する年末・年度末には、関係部署と調整を行い、発出が集中しないように努めました。 （平成30年12月、平成31年3月指示発出状況） <table><tr><td></td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>12月</td><td>72件</td><td>66件</td><td>43件</td></tr><tr><td>3月</td><td>117件</td><td>77件</td><td>90件</td></tr></table> ○分かりやすい指示文書の作成研修を半期ごとに行いました。 平成30年度上期 4回（63名出席）、平成30年度下期 4回（81名出席） ○指示内容の質の向上の観点から「分かりやすい・周知しやすい」を観点にした現場からの評価を実施し、指示の質の向上を図りました。 （指示内容に対する現場の評価）		平成28年度	平成29年度	平成30年度	12月	72件	66件	43件	3月	117件	77件	90件	○「指示」等の発出件数については、平成30年度計画に基づく取組を実施し、平成26年比で発出件数を5割削減する目標を達成しました。 ○ルール徹底の実効性を確保する観点から、一度に指示等の発出が集中しないよう分散（平準化）を図りました。 ○現場からの意見・評価等を参考として、分かりやすい・周知しやすい指示内容となるよう努め、指示の周知・徹底を図りました。
	平成28年度	平成29年度	平成30年度											
12月	72件	66件	43件											
3月	117件	77件	90件											

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況					自己評価																		
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		○重要な指示文書の発出部署からテレビ会議システムを活用した現場向け説明を日々実施し、指示の理解度向上を図りました。 （テレビ解説実施状況） <table><tr><td>平成30年度</td><td>テレビ解説実施件数</td><td>月平均</td><td>15.9件</td></tr></table> ○解説者の能力向上のためのアナウンス研修の実施や、テレビ解説用として資料を作成するなどにより、視聴環境の向上を図りました。 ○テレビ解説の質を向上させるため、「分かりやすい解説」を評価ポイントとして現場からの評価を実施し、テレビ解説の質の向上を図りました。 （テレビ解説に対する現場の評価） <table><tr><td>第1四半期</td><td>第2四半期</td><td>第3四半期</td><td>第4四半期</td></tr><tr><td>2.4点</td><td>2.6点</td><td>2.7点</td><td>2.7点</td></tr></table> ※1点～4点（4点満点）で評価 ○発出された指示に関する理解度を事後的に確認する仕組みとして、理解度チェックを実施しました。また、正答率が低かった（正答率80%未満）拠点の課室・グループについては、再度理解度チェックを実施し、また、拠点単位の実施結果を地域部と共有して現場指導を進めました。なお、再度の理解度チェックについては、高い正答率を確保しました。 （理解度チェック（初回）の平均正答率） <table><tr><td>担当業務</td><td>実施回数</td><td>平均正答率</td></tr><tr><td>厚生年金保険適用</td><td>10回</td><td>98.3%</td></tr></table>	平成30年度	テレビ解説実施件数	月平均	15.9件	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2.4点	2.6点	2.7点	2.7点	担当業務	実施回数	平均正答率	厚生年金保険適用	10回	98.3%
	平成30年度	テレビ解説実施件数	月平均	15.9件																				
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期																				
	2.4点	2.6点	2.7点	2.7点																				
	担当業務	実施回数	平均正答率																					
	厚生年金保険適用	10回	98.3%																					
	2.3点	2.6点	2.6点	2.8点																				
	※1点～4点（4点満点）で評価（ただし、第1四半期は5月からカウントしています。）																							
	○重要な指示文書の発出部署からテレビ会議システムを活用した現場向け説明を日々実施し、指示の理解度向上を図りました。																							
	（テレビ解説実施状況）																							
<table><tr><td>平成30年度</td><td>テレビ解説実施件数</td><td>月平均</td><td>15.9件</td></tr></table>					平成30年度	テレビ解説実施件数	月平均	15.9件																
平成30年度	テレビ解説実施件数	月平均	15.9件																					
○解説者の能力向上のためのアナウンス研修の実施や、テレビ解説用として資料を作成するなどにより、視聴環境の向上を図りました。																								
○テレビ解説の質を向上させるため、「分かりやすい解説」を評価ポイントとして現場からの評価を実施し、テレビ解説の質の向上を図りました。																								
（テレビ解説に対する現場の評価）																								
<table><tr><td>第1四半期</td><td>第2四半期</td><td>第3四半期</td><td>第4四半期</td></tr><tr><td>2.4点</td><td>2.6点</td><td>2.7点</td><td>2.7点</td></tr></table>					第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2.4点	2.6点	2.7点	2.7点												
第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期																					
2.4点	2.6点	2.7点	2.7点																					
※1点～4点（4点満点）で評価																								
○発出された指示に関する理解度を事後的に確認する仕組みとして、理解度チェックを実施しました。また、正答率が低かった（正答率80%未満）拠点の課室・グループについては、再度理解度チェックを実施し、また、拠点単位の実施結果を地域部と共有して現場指導を進めました。なお、再度の理解度チェックについては、高い正答率を確保しました。																								
（理解度チェック（初回）の平均正答率）																								
<table><tr><td>担当業務</td><td>実施回数</td><td>平均正答率</td></tr><tr><td>厚生年金保険適用</td><td>10回</td><td>98.3%</td></tr></table>					担当業務	実施回数	平均正答率	厚生年金保険適用	10回	98.3%														
担当業務	実施回数	平均正答率																						
厚生年金保険適用	10回	98.3%																						

○現場からの意見・評価等を参考として、分かりやすいテレビ解説となるよう努め、指示の周知・徹底を図りました。
○理解度チェックについては、拠点単位の実施結果を地域部と共有して現場指導を進めました。再度の理解度チェックでは、高い正答率を確保しました。

平成 3 0 年度計画	平成 3 0 年度計画に対する取組状況			自己評価
	厚生年金保険徴収	9 回	97. 4%	
	国民年金	10 回	97. 0%	
	年金給付	10 回	97. 7%	
	合計	39 回	97. 6%	
	○さらに、平成 31 年 3 月に、統一業務マニュアルの理解度の向上を図るため、統一業務マニュアルに対する「理解度テスト」を実施しました。			
	今回の出題範囲は、事務処理誤りの発生が多い「窓口対応時の禁止事項」とし、あらかじめ拠点のマニュアルインストラクターを対象にテレビ解説を実施し、その後マニュアルインストラクターによる職場内研修を行い「理解度テスト」を実施しました。今後も、これらの取組を定期的実施することにより、統一業務マニュアルの理解度の向上と事務処理誤りの再発防止に努めてまいります。			
	(実施結果)			
	対象拠点	実施人数	平均正答率	
	年金事務所・事務センター・年金センター	18, 129 人	94. 8%	

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(6) 適正な監査の実施 一般監査において、機構における業務ルールの徹底や適正化に向け、また、監査機能の有効性を一層高めるため、監査体制の効率化を図り、検査機能及び監査機能を強化するとともに、本部及び拠点の運営におけるルール準拠性、効率性、妥当性の確保を図る。 ① 監査の実効性確保 - 平成27年度から実施した監査結果の5段階評価制度の定着を踏まえ、より実効性のある監査（評価）項目について継続的な見直しを行う。 - 監査結果において評価の低い拠点については、フォローアップ監査を強化し、拠点への改善提言はもとより、問題点について本部主管部署に対し取扱いに関する改善提言を確実に実施する。	(6) 適正な監査の実施 ① 監査の実効性確保 ○平成29年度に引き続き、平成30年度も全ての年金事務所（312 年金事務所）及び事務センター（18 事務センター）に対して業務検査を実施しました。加えて、平成29年度は試行実施としていた年金センター（2 年金センター）に対する業務検査の本格運用を開始しました。 - 年金事務所に対しては、業務の準拠性、拠点の運営管理状況等を確認する検査項目に加えて、滞納処分に係る新たに策定されたルールの徹底状況を確認する項目を追加するとともに、年金給付審査業務が年金事務所へ順次移管されることに伴い、年金給付業務の適正化の観点から検査項目を追加し、試行的な業務検査を実施しました。 - 事務センターに対しては、事務プロセスに関する適切性及び正確性を確認する検査項目に加えて、年金給付業務の適正化の観点から検査項目を追加し、試行的な業務検査を実施しました。 - 年金センターに対しては、平成29年度に実施した試行的な業務検査の結果を踏まえ、副センター長の担当業務（中央年金センター6業務、障害年金センター3業務）ごとをそれぞれ監査対象単位と定め、届書の管理及びルールの徹底を主なテーマとして、平成30年4月に制定された業務処理要領に係る業務手順の遵守状況を確認する検査項目を設定しました。 ○フォローアップ監査については、結果が低調であった拠点に加えて、格付評価又は評価点数が悪化した拠点、及び事件・事故・事務処理誤り報告における重点3事案に係る事故が発生した拠点	○試行的に実施した業務検査項目について、業務検査での不備状況等を関係部署と共有し、確認事項の見直し等を行ったことで、より実効的な監査が実施できました。 ○平成29年度にフォローアップ監査を実施した12拠点の

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
② 監査内容の質的向上 - 年金給付業務の監査に新たな検査項目を設定するとともに、外部委託先の管理に関する監査及び外部委託先における個人情報の保護・管理状況の監査を実施する。 ③ 監査を担う人材の育成・確保 - 内部監査を担う人材を継続的に育成するとともに、監査専門職の要件、キャリアパスを明確にして	等 16 拠点を監査対象としました。監査において判明した不備事項については、監査対象部署に改善対応の報告を求めるとともに、監査報告会で本部主管部署に対して、指示文書の発出等による注意喚起を促す等の改善提言を行いました。また、検出された不備事項以外で監査実施時の気づいた事項があった場合には、本部主管部署に対して情報提供を行いました。 ② 監査内容の質的向上 ○業務検査項目に、新たに年金給付審査移管に伴う適正な審査業務を確認するための項目を追加し、監査実施日において既に移管が行われた全ての年金事務所に対して、処理状況の検証、統一業務マニュアルの遵守状況等を確認しました。加えて、年金給付審査業務の移管済年金事務所のうち上席年金給付専門職及び年金給付専門職の配置されている年金事務所 17 拠点を対象に、専門職による年金給付審査業務の品質確保・維持等に係る取組状況の確認のため、監査を実施しました。 ○調達プロセス及び外部委託に係る監査の実施体制の強化を図るため、平成 30 年 8 月に外部委託監査を所掌とするグループを新設し、個人情報等を取扱う契約の受託事業者 7 社、国民年金保険料収納事業を取扱う受託事業者 3 社、扶養親族等申告書等の受付・審査・入力業務を行う受託事業者 3 社に対して、監査を実施しました。 ○品質確認チェックシートを新たに作成するとともに、各グループに品質管理担当者を設置する等、品質保証体制を整備し、監査調書の品質を確認する体制を構築しました。 ③ 監査を担う人材の育成・確保 ○監査部全職員を対象とした有資格者による研修及び新規で監査部に配属された職員に対する外部講師による研修を実施するとともに、外部機関が主催する講習等の受講や監査の専門資格の取得を勧めることにより、内部監査を担う人材の育成に努めました。	うち、11 拠間で平成 30 年度の業務検査結果が向上しており、改善提言に基づく本部主管部署による対応及びフォローアップ監査による指導型監査が効果を上げていると考えています。 ○年金給付審査業務に関する検査項目の追加及び外部委託監査を所掌するグループを新設したことにより、専門的な監査を実施することができました。 ○個々の監査における監査調書の品質を確認する体制や手順を整備し、監査品質向上のための仕組みを構築しました。 ○監査業務の経験者及び高度専門職の採用により、監査を担う人材を確保するととも

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
外部からの人材の登用を進める。	○外部から監査経験のある者を2名採用するとともに、公認会計士の資格を有する者を高度専門職として1名採用することにより、監査を担う人材等を確保しました。 ○年金事務所長登用試験の合格者が、拠点におけるマネジメントの在り方やルールの遵守状況を確認する手法等を監査の実務を通じて習得することを目的として、監査部へ配置を行いました。	に、研修等を通じて人材の育成を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(7) 組織風土改革の推進 職員意識調査等により組織風土を分析し、その改革を一層推進していくとともに、自ら考え、自ら実行する、公的年金制度を執行しているという緊張感、責任感及び使命感にあふれた、職員が一丸となって職務に取り組み、国民の信頼に応えられる組織の実現を目指すため、業務改善計画を確実に実行していく。	(7) 組織風土改革の推進 ○平成30年度は、平成29年度に引き続き、5月に外部講師を招聘し、本部部長クラスを対象に、コンプライアンス改革を通じた組織風土改革の取組や、環境変化に柔軟に対応できるリーダーシップの在り方などについて、グループ討議なども交えた「組織風土改革研修」を実施しました。 ※その他の取組状況及び自己評価についてはⅢ－1に記載。	○組織風土改革研修を通じて、職員が一丸となって職務に取り組み、国民の信頼に応えられる組織の実現に向けた取組を実施しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(8) 文書の適正管理 文書の適正管理のため、以下の対応を行う。 ① 保存文書の整理 年金記録や年金額に関する文書を中心とした機構が保存する文書を適正かつ効率的に管理するため、電子データによる保存の推進や保存期間の見直しを行う。また、廃棄可能となった文書の廃棄を進める。 ② 法人文書及び行政文書の適正な管理 機構が保有する法人文書について、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。また、行政文書について、厚生労働省と調整の上、同省への移管を進める。	(8) 文書の適正管理 ① 保存文書の整理 ○機構が保有する文書のうち、資格取得届等の経過管理・電子決裁サブシステムにより画像化処理された資格取得届等の電子データについては、平成30年2月の年金事業管理部会で審議いただいた上で、原本として保存する取扱いとしたことから、具体的な取扱方法や関係諸規程の整備等について検討を進めました。また、年金記録や年金額に直接関係する文書については、実質的に永年保存としてきましたが、保存すべき期間について改めて検討を行っています。年金記録や年金額に直接関係しない文書については、平成29年12月の日本年金機構文書管理細則の改正により廃棄が可能となったため、それらに該当する文書については、必要な手続を経て適切に廃棄しました。 ② 法人文書及び行政文書の適正な管理 ○政府全体の公文書管理の方針等を踏まえ、適切に規程等の見直しを進める方針です。機構で保管している行政文書については、厚生労働省年金局と移管に向けて調整を行っています。	○年金事業管理部会での結論を踏まえ、具体的な取扱方法や関係諸規程の整備等の検討を実施しました。 また、廃棄可能となった文書については、必要な手続を経て適切に廃棄しました。 ○政府全体の公文書管理の方針等を踏まえ、規程等の見直しを進めていきます。行政文書について、引き続き厚生労働省と連携して整理を進めています。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
(9) お客様の住所の適切な把握 住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民基本台帳上の住所を月次で取得し、被保険者等からの住所変更届によらず住所を把握することにより、未送達となる郵便物を削減する。 また、未送達となった郵便物を郵便物管理システムにより管理し、複数回未送達となった郵便物の送付を抑止するとともに、お客様相談等に対応する。	(9) お客様の住所の適切な把握 ○平成29年4月に構築・運用開始した「郵便物管理システム」を活用した取組を引き続き行いました。	○お客様に送付する郵便物のうち、複数回連続で未送達となった郵便物の送付を抑止するとともに、郵便物の送付状況がどの拠点からでも確認できるようにすることでお客相談等の対応力が向上しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
2. 人事及び人材の育成 <業務改善計画関連> 希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組むことを可能とする人事を実現するとともに、お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。 ① 戦略的な人事施策 制度改正を含む基幹業務の着実な実施、体制確保に向けた適材適所の人員配置を行うことに加え、全国異動の方針、本部・拠点を通じた新しいキャリアパスに基づき以下の取組を行い、お客様から信頼され、職員が誇りを持ち魅力ある組織への再生を図る。 ア 組織一体化に向けた人事 本部人事部において、異動対象者と個別面談を実施し、本人の適性や生活環境等を見極めた上で、本部・現場の人材を適材適所で配置	2. 人事及び人材の育成 <業務改善計画関連> 再生プロジェクトの集中取組期間の最終年度として、組織の一体化及び組織の活性化を進めるとともに、「制度を実務に」というコンセプトを基に現場重点主義を基本とした人事施策を行いました。 ① 戦略的な人事施策 組織の一体化及び組織の活性化に向け、現場重点施策を掲げて各取組を実施しました。具体的には、拠点の状況等に応じた適材適所の人事、管理業務専任役の配置拡大、本部・拠点間の人事異動の促進、管理職の若手登用の促進、役職定年制度及び早期退職制度による組織の活性化、無期転換職員及び有期雇用職員の活性化等の各施策を行いました。 ○現場を重視した人事 - 人事部の各地域担当者が半期ごとに行う全拠点での人事ヒアリングに加え、拠点長・地域部長及び事業推進役（地域マネージャー）との情報共有により、拠点の状況や各職員の能力及び個別状況を把握し適材適所の配置に努めました。 - また、年金事務所への年金給付審査業務の移管及び事務センターの広域集約化に当たっては移管・	○組織一体化に向け、現場重点施策を掲げて適材適所の人事配置を行うとともに、組織の活性化に向け各取組を実施しました。 ○拠点の状況や各職員の能力・個別状況の把握に努め、特に異動候補者については必ずヒアリングを実施する体制を整備し、適材適所の配置を

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																			
を行う。 ・ 組織の一体化を進めるため、本部・現場間の全国異動を更に活性化させる。 ・ お客様との接点を重視する観点から、役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直しを踏まえ、現場重視の体制への移行を促進する。 イ 組織の活性化	集約実施前の拠点に対し人事ヒアリングを行い、適材適所の配置を行いました。 ・ 個人情報保護に関する拠点長の管理業務を補佐するためのエルダー職員である管理業務専任役について、平成31年4月時点で40人を配置しました。 <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr> <tr> <th>平成31年4月1日現在</th><th>（参考：平成30年4月1日現在）</th></tr> <tr> <td>管理業務専任役</td><td>40人</td><td>24人</td></tr> </table> ○全国異動の促進 正規職員のうち、機構設立以降に全国異動を行った者は、全体の約8割に達しています。また、全国拠点網維持のため、引き続き拠点相互間の全国異動を行うとともに、組織の一体化と、制度と実務に強い人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。 <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">区 分</th><th colspan="2">全国異動の経験者</th></tr> <tr> <th>平成30年10月</th><th>（参考：平成29年10月）</th></tr> <tr> <td>全国異動</td><td>8,678人（79.7%）</td><td>8,704人（80.3%）</td></tr> <tr> <td>本部・拠点間異動</td><td>2,579人（23.7%）</td><td>2,384人（22.0%）</td></tr> </table> ※（ ）は、正規職員総数に対する割合 ※平成30年度の全国異動者数の減少は、340名を超える新規採用者について、配属方針を変更したことによるものです。 ○現場重視の幹部人事 お客様との接点を重視する観点から、本部と拠点との資格関係を見直し、平成28年度に拠点に振替えたG級ポストに引き続き地方出身の本部部長級の職員を配置しました。 【機構の資格】G・・・ゼネラルマネージャー職群、M・・・マネージャー職群、C・S・・・一般職群 ○所長・管理職の若手登用	区分	配置人数		平成31年4月1日現在	（参考：平成30年4月1日現在）	管理業務専任役	40人	24人	区 分	全国異動の経験者		平成30年10月	（参考：平成29年10月）	全国異動	8,678人（79.7%）	8,704人（80.3%）	本部・拠点間異動	2,579人（23.7%）	2,384人（22.0%）	行いました。 ○拠点長の管理業務を補佐するため管理業務専任役の配置を拡大しました。 ○組織の一体化のため本部、拠点間の異動を促進しました。 ○現場重視の観点から、拠点のG級ポストに引き続き本部部長級を経験した地方出身者を配置しました。 ○所長・管理職の若手登用を引
区分	配置人数																				
	平成31年4月1日現在	（参考：平成30年4月1日現在）																			
管理業務専任役	40人	24人																			
区 分	全国異動の経験者																				
	平成30年10月	（参考：平成29年10月）																			
全国異動	8,678人（79.7%）	8,704人（80.3%）																			
本部・拠点間異動	2,579人（23.7%）	2,384人（22.0%）																			

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
・ 役員を展望しうるキャリアパスと、若手職員や中堅職員の人材育成や適性を踏まえたキャリアパスによる人事を推進する。	年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、所長・管理職の若手登用を引き続き推進しました。 (所長登用状況) <table> <tr> <th>区分</th><th>平成30年度</th><th>(参考：平成29年度)</th></tr> <tr> <td>所長登用数</td><td>58人</td><td>70人</td></tr> <tr> <td>平均年齢</td><td>50.8歳</td><td>50.9歳</td></tr> </table> (管理職登用状況) <table> <tr> <th>区分</th><th>平成30年度</th><th>(参考：平成29年度)</th></tr> <tr> <td>管理職登用数</td><td>142人</td><td>268人</td></tr> <tr> <td>平均年齢</td><td>42.7歳</td><td>42.4歳</td></tr> </table> ○人材育成や適性を踏まえた配置 若手職員は人材育成期間と位置付け本人の適性に応じて年金事務所、事務センター、本部において未経験業務を経験させ、また中堅職員についてはこれまでの業務経験や適性に応じた人事異動を推進しました。 ○人事交流の実施 民間企業を含めた外部機関及び厚生労働省との人事交流を引き続き実施しました。 ○専門職の配置 ・ 上席システム専門職及びシステム専門職の配置 IT関係業務の高度な専門性を発揮する人材を育成するため、平成31年4月現在、「上席システム専門職」6人、「システム専門職」42人を配置しました。 ・ 上席年金給付専門職及び年金給付専門職の配置 年金給付における業務の専門性の確保・向上ため、平成31年4月現在「上席年金専門職」74人、	区分	平成30年度	(参考：平成29年度)	所長登用数	58人	70人	平均年齢	50.8歳	50.9歳	区分	平成30年度	(参考：平成29年度)	管理職登用数	142人	268人	平均年齢	42.7歳	42.4歳	引き続き推進しました。 ○若手職員は人材育成のため本人の適性に応じた人事異動を、また中堅職員は業務経験や適性に応じた人事異動を推進しました。 ○専門職制度の定着・充実のため、引き続き専門職の配置を進めました。なお、年金給付専門職の配置については、給付改革に伴い、全拠点への配置を目指し、300人規模に拡
区分	平成30年度	(参考：平成29年度)																		
所長登用数	58人	70人																		
平均年齢	50.8歳	50.9歳																		
区分	平成30年度	(参考：平成29年度)																		
管理職登用数	142人	268人																		
平均年齢	42.7歳	42.4歳																		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価												
・平成28年度より段階的に実施している役職定年制度を確実に推進するとともに早期退職優遇制度を導入し、実施する。	「年金給付専門職」227人を配置しました。なお、年金給付専門職については、全拠点への配置を目指し、平成31年3月に73名を専門職候補名簿に搭載しました。令和元年度より順次配置し、300人規模に拡大する予定です。 ○役職定年制度の推進 平成29年度に引き続き組織の活性化を図るため123人の役職定年を実施しました。 （実施した役職） <table><tr><td>区分</td><td>本部</td><td>事務センター</td><td>年金事務所</td></tr><tr><td>59歳</td><td>副年金センター長、グループ長、上席参事役</td><td>—</td><td>所長、副所長、課（室）長</td></tr><tr><td>58歳</td><td colspan="3">参事役</td></tr></table> ○早期退職優遇制度の運用開始 一定年齢に到達した職員の選択肢を増やし多彩なキャリア形成を支援するとともに、年齢別人員構成を適正化し、組織の活性化を図ることを目的として、早期退職優遇制度を導入し、27人の早期退職を実施しました。 ○優秀な人材の確保 ・これからの機構を担う人材や、地方拠点を支える人材等を確保するため、新卒採用活動について、拠点の若手職員を採用サポーターに委嘱し、採用セミナー等に参加させるなど、採用体制を強化するとともに、早期選考活動、インターンシップの開催、Webを活用したセミナーの実施等従来以上の取組を実施した結果、平成30年10月1日に19人、平成31年4月1日に410人が入構しました。	区分	本部	事務センター	年金事務所	59歳	副年金センター長、グループ長、上席参事役	—	所長、副所長、課（室）長	58歳	参事役			大する予定です。 ○役職定年を引き続き実施することで、組織の活性化を図りました。 ○早期退職優遇制度の運用を開始し、職員の選択肢を増やすとともに組織の活性化を図りました。 ○採用規模の拡大に伴い、新卒採用活動体制を強化するとともに、新たな取組として早期選考活動、インターンシップ、Webセミナーを実施し優秀な人材の確保に努めました。
区分	本部	事務センター	年金事務所											
59歳	副年金センター長、グループ長、上席参事役	—	所長、副所長、課（室）長											
58歳	参事役													

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
新たな取組を強化するとともに、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。 - 効率的で公正、透明な業務運営が行える、国民から「信頼」される組織として再生を更に加速させるため、外部から優れた能力を有する人材を中途採用する。特に、ITガバナンスや内部監査機能の強化を図るため、システムや監査等の専門性を持つ人材を積極的に採用する。 エ 無期転換職員及び有期雇用職員の活性化 - スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。 - 有期雇用職員については、その能力・経験を踏まえ無期転換を推進する。 オ 女性の活躍推進	- また、「情報セキュリティ・システム専門委員会」での提言や「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言を踏まえ、ITガバナンスや内部監査機能の強化を図るため、システムや監査の専門知識を有する人材の確保に向け、従来の機構ホームページ及びハローワークでの募集に加え、転職サイトを活用した募集を実施し、システムの専門性を持つ人材を8人、監査の専門性を持つ人材2人の外部人材を採用しました。 ○無期転換職員及び有期雇用職員の活性化 - スキルのある優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員及び無期転換職員を対象とした正規職員への登用試験を実施し、平成31年1月1日に52人を登用しました。 - 有期雇用職員の無期転換を引き続き推進し、平成31年4月現在で2,553人配置しました。また、安定した年金相談体制を確立するために設置した年金相談職員については、平成31年4月現在で541人配置しました。 - 無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化のため、職員のモチベーションの観点から、平成30年度より賞与支給を開始しました。 - さらに、平成31年3月より、基本給の見直し（単価の引き上げ）を行いました。 ○女性の活躍推進	○ITガバナンス及び内部監査機能の強化を図るため、外部からシステムや監査の専門性を持つ人材を採用しました。 ○無期転換職員及び有期雇用職員等からの正規職員登用、有期雇用職員からの無期転換について積極的に進めました。また、無期転換職員及び有期雇用職員に対し賞与支給を行いました。 ○女性職員を対象とした研修

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価									
- 女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、女性管理職の育成及び登用を進め、平成32年度末の女性管理職比率15.5%の達成を目指す。 - 女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続実施する。	女性管理職の育成及び登用を促進するため、女性職員を対象とした研修やキャリア面談を実施したほか、内報誌による情報発信を行いました。女性管理職比率は前年同期を上回ることができませんでした。令和元年度末に向けて、女性管理職比率が前年同期を上回ることができるよう、女性管理職育成のための研修強化や拠点長・地域部長及び事業推進役（地域マネージャー）との情報共有を図り人材発掘を行うための体制強化に向けた検討を進めています。 (女性管理職の割合) <table><tr><td>平成31年4月1日現在</td><td>(参考：平成30年4月1日現在)</td></tr><tr><td>13.7%</td><td>13.9%</td></tr></table>	平成31年4月1日現在	(参考：平成30年4月1日現在)	13.7%	13.9%	や面談等により、適材適所の配置を行いました。引き続き女性管理職比率の向上に向け、今後取組を強化していきます。					
平成31年4月1日現在	(参考：平成30年4月1日現在)										
13.7%	13.9%										
カ その他 幹部登用試験を引き続き実施する等、能力・実績本位の人事配置を行う。	- 育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」では、業務研修及び子育てサポートを実施しています。 - また、育児休業等の取得により人事評価を受けなかった職員に対して、復職時の基本給の調整（昇給）を実施する制度を新設しました。 ○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施 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。 (登用試験の状況) <table><tr><td>区分</td><td>応募者</td><td>名簿登載者</td></tr><tr><td>所長</td><td>273人(284人)</td><td>92人(90人)</td></tr><tr><td>管理職</td><td>329人(413人)</td><td>250人(324人)</td></tr></table> ※（ ）内は平成29年度実績。	区分	応募者	名簿登載者	所長	273人(284人)	92人(90人)	管理職	329人(413人)	250人(324人)	○年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため引き続き登用試験を実施しました。
区分	応募者	名簿登載者									
所長	273人(284人)	92人(90人)									
管理職	329人(413人)	250人(324人)									
管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については配置	○課長代理の配置拡大及び主任の配置 管理職の負担軽減と若手育成のため、課長代理を平成31年4月現在で742人を配置しました。	○管理職の負担軽減と若手育成のため、課長代理の配置を									

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価											
の拡大を図るとともに、「主任」については引き続き配置する。	また、業務を円滑に実施するため、主任についても平成31年4月現在で1,856人を配置しました。 <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr> <tr> <th>平成31年4月1日現在</th><th>(参考：平成30年4月1日現在)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課長代理</td><td>742人</td><td>546人</td></tr> <tr> <td>主任</td><td>1,856人</td><td>1,878人</td></tr> </tbody> </table>	区分	配置人数		平成31年4月1日現在	(参考：平成30年4月1日現在)	課長代理	742人	546人	主任	1,856人	1,878人	拡大するとともに、主任についても引き続き配置しました。
区分	配置人数												
	平成31年4月1日現在	(参考：平成30年4月1日現在)											
課長代理	742人	546人											
主任	1,856人	1,878人											
キ 更なる現場重視の人事施策 ・ 公権力行使を伴う業務について、基幹年金事務所を中心に専門性の高い人材を配置し、体制を強化する。 ・ 安定的な現場体制の確立に向け、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を見直し、広域事務センター等に専門職の導入を検討する。 ② 適正な人事評価制度の運用 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。 ・ 人事評価制度について、年金給付の適正化、事務センター業務の効	○更なる現場重視の人事施策 ・ 公権力行使を伴う業務の中心的役割を担う基幹年金事務所の厚生年金適用担当課長、厚生年金徴収担当課長には適材適所の人事配置を行いました。また、公正な公権力行使業務を再構築するため平成30年10月に本部に設置した特別徴収対策部には専門性の高い人材を配置し、滞納整理の体制強化を図りました。 ・ 一般的な無期転換職員よりも高い専門性を持つ職種として、窓口業務を専任で行う年金相談職員に続き、事務センターの届書審査等の業務を専任で行う事務センター専任職員を令和元年度に導入することとし、その具体的な役割・業務及び処遇等を整理し職員周知を行いました。 ② 適正な人事評価制度の運用 お客様のために努力する職員には処遇を厚くし、意欲・実績ともに低い職員には厳しい処遇となるよう引き続き厳正に運用しました。 ○事業実績評価の見直し ・ 年金給付審査業務の事務所への移管及び公権力行使体制の強化を踏まえ、拠点の役割に応じた事	○基幹年金事務所及び特別徴収対策部に専門性の高い人材を適切に配置し、体制の強化を図りました。 ○事務センター業務を専任で行う新たな職種として、事務センター専任職員を令和元年度に導入することとし、その役割・業務及び処遇等を整理し職員周知を行いました。 ○お客様のために努力する職員に報いる評価とするためメリハリのある人事評価を実施しました。 ○年金事務所等の事業実績をより反映した実績評価とな											

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
率化や公権力行使業務の再構築を踏まえ、適正な評価を行う仕組み（年金事務所の属性（地域代表、県代表、一般）、規模、役割に応じた目標設定及び評価等）を検討する。 ・ 管理職の適格性の指標として360度アセスメントを引き続き実施する。 ・ 意欲・実績ともに低い職員を対象に能力改善プログラムの実施や改善が見られない場合の降格制度を厳正に運用する。	業実績評価となるよう評価指標の見直しを行い、適正に評価しました。 ・ また、事務所の属性及び職員規模等を勘案し、評価グループの細分化を行い、適正に評価しました。 ○360度アセスメントの実施 「気づき」による行動の自己改善を促進し、優れたリーダーシップを発揮することによって、質の高いマネジメントを行う管理職を育成することを目的とし、計2,491人を対象に360度アセスメントを実施しました。 <table border="1"> <tr> <td>対象者</td><td>事務センター長 所長</td><td>本部のグループ長、参事役 事務センターの副センター長、グループ長 年金事務所の副所長・課（室）長</td></tr> <tr> <td>対象人数</td><td>計330人</td><td>計2,161人</td></tr> </table> ○意欲・実績ともに低い職員への対応 ・ 同一等級で年度（能力）評価が通算4回以上C評価以下となった者等、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員71人に対し、研修、指導、経過観察を含む「能力改善プログラム」を実施しました。 <table border="1"> <tr> <td>区分</td><td>平成30年度</td><td>（参考：平成29年度）</td></tr> <tr> <td>対象者</td><td>71人</td><td>74人</td></tr> </table> ・ また、平成29年度の能力改善プログラムを実施しても平成29年度の人事評価結果が低評価となった者については、平成30年7月に降格・降給を実施しました。 <table border="1"> <tr> <td>区分</td><td>平成30年7月</td><td>（参考：平成29年7月）</td></tr> <tr> <td>降格・降給</td><td>5人</td><td>10人</td></tr> </table>	対象者	事務センター長 所長	本部のグループ長、参事役 事務センターの副センター長、グループ長 年金事務所の副所長・課（室）長	対象人数	計330人	計2,161人	区分	平成30年度	（参考：平成29年度）	対象者	71人	74人	区分	平成30年7月	（参考：平成29年7月）	降格・降給	5人	10人	るよう見直しを実施しました。 ○質の高いマネジメントを行う管理職を育成するため360度アセスメントを実施しました。 ○低評価が続く職員に対して「能力改善プログラム」を実施するとともに、改善が見られない者に対しては降格・降給を実施しました。
対象者	事務センター長 所長	本部のグループ長、参事役 事務センターの副センター長、グループ長 年金事務所の副所長・課（室）長																		
対象人数	計330人	計2,161人																		
区分	平成30年度	（参考：平成29年度）																		
対象者	71人	74人																		
区分	平成30年7月	（参考：平成29年7月）																		
降格・降給	5人	10人																		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価												
・ 評価スキル向上のための評価者研修等を継続して実施する。 ・ 被評価者に対しては若手・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その定着促進を図る。 ③ 人材の育成 平成29年度の研修体制の本部集約に伴い、階層別研修及び業務別研修の体系整備を行ったものについて更なる充実を図る。 また、制度と実務の双方に精通した職員を育成するため、特に以下の	○人事評価研修の実施 ア 評価者に対しての研修 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、評価者としての心構え、人事評価作業の留意点等を内容とした評価者研修を引き続き実施しました。 ・ 上期は拠点長（事務センター長、所長）に対して、地域部ごとの拠点長会議を利用した評価者研修を実施。 ・ 下期は副拠点長（副事務センター長、副所長）に対して、テレビ会議システムを活用した評価者研修を実施。なお、各管理職（一次評価者）へは伝達研修を実施。 ・ 上記のほか、平成30年度に新たに課（室）長に登用された者に対して評価者研修を実施。 イ 被評価者に対しての研修 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（341人受講） ・ 正規職員登用者研修（51人受講） ・ セルフマネジメント研修（47人受講） ③ 人材育成 ○本部に集約した研修体系を更に充実させるとともに、職員のニーズを踏まえ、制度と実務の双方に精通した職員を育成するため、階層別研修と業務別研修に取り組みました。 （参考）平成30年度集合研修 ○階層別 <table><tr><th>階層</th><th>採用・正規登用時</th><th>S級</th><th>C級</th><th>M級以上</th><th>合計</th></tr><tr><td>研修数</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td><td>6</td><td>16</td></tr></table>	階層	採用・正規登用時	S級	C級	M級以上	合計	研修数	2	3	5	6	16	○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 ○本部に集約した研修体系の更なる充実を図り、制度と実務に精通した職員を育成しました。
階層	採用・正規登用時	S級	C級	M級以上	合計									
研修数	2	3	5	6	16									

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況							自己評価
取組みを重点事項として実施する。	受講者数	411	463	956	1,441	3,271		
	○業務別							
	業務	厚年適用	厚年徴収	国民年金	年金給付	合計		
	研修数	5	5	5	4	19		
	受講者数	798	911	884	2,092	4,685		
ア 集合研修の拡充	○集合研修の拡充							○年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした研修により窓口職員の質を高めることができました。
・ 現場における指導的立場にある職員に対しては、法令に基づいた具体的な実務知識を習得することに加え、現場職員育成のための役割意識を醸成する研修を実施する。	・ 事務処理誤り総点検を踏まえ、年金給付業務に係る研修体制を強化するため、平成30年1月に設置した給付業務研修強化室において、業務別研修の見直しを行い、年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施しました。講義に留まらず、実践を交えた実務研修を実施し、窓口職員の育成を強化しました。(1,693人が受講) ・ 給付審査事務の移管を円滑に実施するため、管理者も含めた「研修プログラム」を設定し、移管スケジュールに合わせて研修を実施しました。さらに移管が行われた拠点に対しては、一定期間経過後のフォローアップ研修を実施し、審査事務が円滑に進むよう研修の充実を図りました。(既に給付審査事務が移管された85事務所、146人が受講)							○給付審査事務移管に当たり、移管時に加え、移管後のフォローアップ研修を実施することで、円滑な事業推進に貢献しました。
イ テレビ会議研修の拡充・強化	○テレビ会議研修の拡充・強化							○テレビ会議研修の科目を増やし、活用方法を工夫する等により研修のツールとして定着させました。
・ 制度理解、実務知識習得のための研修を全職員に対し効率的に実施するため、テレビ会議研修を活用し、研修科目の拡充を図る。	・ テレビ会議研修で発信する研修科目を増やし、職員のニーズに柔軟に対応するとともに、有期雇用職員の採用時や職員の異動の時期に合わせた科目を定例化するなど活用の拡大を図りました。(平成29年度22科目→平成30年度33科目に拡大) ・ また、業務別研修については、集合研修の実施前にテレビ会議研修による座学を必ず受講させる仕組みとし、集合研修の効果を高めました。							○集合研修の前にテレビ会議研修により座学を取り入れることで、集合研修の効果を
・ 受講対象となる職員が、必要な研修を必ず受講する仕組みを作り、								

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
テレビ会議研修の活用の推進を図る。 ウ 研修講師の質の向上 - 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、研修講師のスキルアップを目指し、研修講師の育成を強化する。 エ 実務指導者の充実 - 現場における実務指導を充実させるため、実務指導を担う職員に対し、使命感を持って自ら率先して課題に取り組む役割意識の醸成と、OJT指導者としての育成を行う。 オ 年金塾の拡充 - 上席年金給付専門職を中心とした、年金塾の更なる拡充を図る。 カ 施策に応じた研修体系の確立 - 本部給付業務研修強化室に年金	○研修講師の質の向上 - 年金事務所に配置している上席年金給付専門職 54 名に対しては、教材や手順書等を作成した上で講師養成研修を行い、全国どの会場に置いても統一の研修となるよう講師の育成を徹底しました。 - また、職場内における「情報セキュリティ研修」を実施する人材育成推進者 429 名に対しては、情報セキュリティ対策の注意事項等を盛り込んだ講師用資料を作成した上で、講師養成研修を実施し、職場内研修の充実を図りました。 ○実務指導者の充実 - 拠点において日常的にOJT指導を行う主任職員を対象として、「実務指導者養成研修」を行い、実務指導に必要なスキル向上と役割意識の醸成に努めました。 ○年金塾の拡充 - 上席年金給付専門職が実施する年金塾は、県単位で実施する研修及び拠点を直接巡回する実務指導を通年で実施しました。 - さらに、年金相談窓口職員を対象とした集合研修においては、上席年金給付専門職が講師になって研修の強化を図りました。 - 平成 30 年 1 月に設置した給付業務研修強化室において、給付業務研修強化の一環として、年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施しました。講義に留	高めました。 ○上席年金給付専門職に対して、講師養成研修を実施することで、全国統一的な研修を実施することができました。 ○情報セキュリティ研修については、講師養成研修を実施し、講師の質を高めました。 ○実務指導を担う職員に対して研修を実施し、実務指導者としてのスキル向上等を図りました。 ○年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」により窓口職員の質を高めることができました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
給付研修を集約し、一元的に実施する。 ・ 無期転換職員及び年金相談職員への研修を充実する。 ・ 公権力行使について、専門性が高く自ら行動できる職員を育成する。 ④ 働きやすい職場環境の確立 職員が、健康で働きがいのある職場環境を確立するとともに、疾病を抱えていても治療を受けながら安心して働くことができる職場づくりを進めていく。また、引き続き、子育てや介護と仕事の両立支援を図る。 ア 長時間労働の是正 ・ 時間外勤務及び管理職の長時間労働を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。	まらず、実践を交えた実務研修を実施し、窓口職員の育成を強化しました。(1,693人が受講) ・ 新たに無期転換職員及び年金相談職員に登用された者に対し、登用時研修を引き続き実施しました。 ○有期雇用職員の育成強化 ・ 採用内定時からの1か月经過までの研修プログラムを設定し、確実に研修を受講する仕組みを設定するとともに、音声付教材の提供、テレビ会議研修の受講などにより育成強化を図りました。 ・ 公権力を行使する業務（適用、徴収、国民年金）においては、経験年数に応じた研修プログラムを設定し、法令と実務を体系的に学習することにより公権力を使う業務に強い人材の育成を行いました。(713人が受講) ④ 働きやすい職場環境の確立 ○「心の健康づくり計画」に基づきメンタルヘルス対策を実施し、必要な対策を講じるなど組織的に取り組みました。また、令和元年度から「働き方改革関連法」が施行されることから、今まで以上に健康で安心して働き続ける職場環境を目指すため、機構のメンタルヘルス対策に係る基本方針を定め職員に周知しました。 ア 長時間労働の是正 全拠点に対する勤務実態調査（ログ調査等）を実施するとともに、時間外勤務が増加している拠点や急激に時間外勤務が増加している職員に対しての個別対応として拠点訪問を行い、管理職や当該職員へのヒアリングなどを実施しました。	○登用時研修を実施し、意識の醸成を図りました。 ○有期雇用職員に対する研修の機会を増やし、育成強化を図りました。 ○公権力を行使する業務について、経験年数に応じた人材育成を図りました。 ○働きやすい職場環境の確立に向けて、時間外勤務の縮減対策やメンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策を中心に取り組んできました。 ○全拠点に対する勤務実態調査や時間外勤務が多い拠点などへの拠点訪問によるヒアリングの実施などを取り

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
時間外勤務が月60時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。	- 時間外勤務縮減を必須項目として人事評価を引き続き実施しました。 - ノー残業デーの徹底を図りました。 【時間外勤務の状況】 ＜管理職＞ (時間：分) <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>平成30年度</th><th>(参考：平成29年度)</th></tr> <tr> <td>本部</td><td>30:19</td><td>31:13</td></tr> <tr> <td>拠点</td><td>33:30</td><td>39:00</td></tr> </table> ※法定休日勤務含む。 ＜一般職＞ (時間：分) <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>平成30年度</th><th>(参考：平成29年度)</th></tr> <tr> <td>本部</td><td>29:35</td><td>31:02</td></tr> <tr> <td>拠点</td><td>19:17</td><td>23:20</td></tr> </table> ※法定休日勤務含む。	年度	平成30年度	(参考：平成29年度)	本部	30:19	31:13	拠点	33:30	39:00	年度	平成30年度	(参考：平成29年度)	本部	29:35	31:02	拠点	19:17	23:20	組んだ結果、時間外勤務は、管理職・一般職とも前年度に比べ減少しました。
年度	平成30年度	(参考：平成29年度)																		
本部	30:19	31:13																		
拠点	33:30	39:00																		
年度	平成30年度	(参考：平成29年度)																		
本部	29:35	31:02																		
拠点	19:17	23:20																		
イ メンタルヘルス対策 メンタルヘルス不調にならないための予防対策と不調になった者へのケア対策を徹底するなど、組織全体として職員の健康管理に積極的に取り組む。	イ メンタルヘルス対策 - 全国拠点長研修、各地域部副拠点長研修、本部管理職研修においてメンタルヘルス研修を実施しました。 - 全職員に対しストレスチェックにより高ストレス者と判定された場合は、産業医への面接指導の申出が可能であることを周知しました。また面接指導の対象者に対しストレスチェックの実施事務従事者が面接指導の申出の勧奨を行いました。 - 時間外勤務が60時間を超えた職員に対する自己診断（健康チェック）による上長や産業医との面談について、本部に加え、全ての拠点で実施しました。 「こころとからだの健康相談」事業を実施しました。 - 専門医を活用した職場復帰支援プログラム（※）の実施をしました。	○メンタルヘルス研修や全拠点での長時間勤務者の上長や産業医との面談などの対策を取り組んだ結果、メンタル不調者の割合は減少しました。																		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																											
	※職場復帰を実効あるものとするため、休職期間中のケアから職場復帰のフォローまでの5つのステップを実施。 - 第1ステップ・・・休職開始及び休職期間中のケア - 第2ステップ・・・主治医による職場復帰可能の判断 - 第3ステップ・・・職場復帰の可否の判断及び職場復帰支援プランの作成 - 第4ステップ・・・最終的な職場復帰の決定 - 第5ステップ・・・職場復帰後のフォローアップ 【メンタル不調により1か月以上休業した職員の割合】 <table> <tr> <th>年 度</th><th>平成30年度</th><th>(参考:平成29年度)</th></tr> <tr> <td>長期休業者</td><td>148人</td><td>158人</td></tr> <tr> <td>割 合</td><td>1.07%</td><td>1.15%</td></tr> </table> 【こころとからだの健康相談実施件数】 <table> <tr> <th>年 度</th><th>平成30年度</th><th>(参考:平成29年度)</th></tr> <tr> <td>相談件数</td><td>345件</td><td>275件</td></tr> </table> 【ストレスチェック実施状況】 <table> <tr> <th>年 度</th><th>平成30年度</th><th>(参考:平成29年度)</th></tr> <tr> <td>受検者数</td><td>20,827人</td><td>20,924人</td></tr> <tr> <td>高ストレス者</td><td>3,496人</td><td>3,653人</td></tr> <tr> <td>割合</td><td>16.8%</td><td>17.5%</td></tr> </table>	年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)	長期休業者	148人	158人	割 合	1.07%	1.15%	年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)	相談件数	345件	275件	年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)	受検者数	20,827人	20,924人	高ストレス者	3,496人	3,653人	割合	16.8%	17.5%	○「こころとからだの健康相談」事業について、人事異動者向けの周知などを実施しました。「こころとからだの健康相談」件数は、前年度に比べ増加しました。 ○個々の職員が自らのストレス状況を把握し、適切なセルフケアを行うため、ストレスチェックを実施しました。高ストレス者数・割合は、前年度に比べ減少しました。
年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)																											
長期休業者	148人	158人																											
割 合	1.07%	1.15%																											
年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)																											
相談件数	345件	275件																											
年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)																											
受検者数	20,827人	20,924人																											
高ストレス者	3,496人	3,653人																											
割合	16.8%	17.5%																											

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価						
	【職場復帰支援プログラム実施件数】 <table> <tr> <td>年 度</td><td>平成30年度</td><td>(参考：平成29年度)</td></tr> <tr> <td>実施件数</td><td>81件</td><td>81件</td></tr> </table>	年 度	平成30年度	(参考：平成29年度)	実施件数	81件	81件	○復職復帰を実効あるものとするため、休職期間中のケアや主治医・専門医を活用した職場復帰の可否の判断及び職場復帰支援プランの作成などの職場復帰支援プログラムを実施しました。実施件数については、前年度に比べて増加しています。
年 度	平成30年度	(参考：平成29年度)						
実施件数	81件	81件						
ウ 疾病の治療と仕事の両立 治療と仕事の両立を安心してできるよう、管理職等の意識改革や治療に専念しやすい環境整備に取り組む。	ウ 疾病の治療と仕事の両立 - 疾病を抱えていても治療を続けながら安心して働くことができる職場づくりを目指すため、衛生委員会において、仕事と治療の両立について、管理監督者に安心して相談できる環境づくりや短時間治療や検査等で時間単位の年次有給休暇を取得しやすい環境づくりを進めました。 - 健康保険組合と連携して巡回健康診断のオプション検査及び人間ドックの費用補助、インフルエンザ予防接種の費用補助を実施しました。また、全拠点を対象に歯科検診を実施しました。	○仕事と治療の両立について、安心して働くことができる環境づくりを進めました。						
エ 子育てや介護との両立 男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。	エ 子育てや介護との両立 - ワークライフバランス促進の観点から、休暇取得促進の徹底を行いました。なお、働き方改革関連法の施行を視野に、年次有給休暇の平均取得日数や、ライフサポート休暇取得率や未取得者一覧を各拠点長に通知し休暇取得の促進を図りました。 - 人事評価指標にライフサポート休暇取得率を導入しました。 - 次世代育成支援対策推進法により策定した「第4期一般事業主行動計画（計画期間：平成30年	○各拠点に対し、年次有給休暇の平均取得日数やライフサポート休暇取得率等を周知するなどの休暇取得の促進を行った結果、年次有給休暇の取得日数は、平成29年度						

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																		
	4月～令和3年3月)」に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指し、全ての拠点において労務研修を実施し、育児休業等の取得促進に資するよう各種休暇制度の周知を行いました。 また、男性の育児休業取得への理解を深めるために「リーフレット」を作成・配布しました。 【年次有給休暇取得状況】 <table> <tr> <td>年 度</td><td>平成30年度</td><td>(参考:平成29年度)</td></tr> <tr> <td>取得日数</td><td>12.9日</td><td>11.8日</td></tr> </table> 【男性の育児休業取得人数】 <table> <tr> <td>年 度</td><td>平成30年度</td><td>(参考:平成29年度)</td></tr> <tr> <td>取得人数</td><td>27人</td><td>12人</td></tr> </table> 【女性の育児休業取得率】 <table> <tr> <td>第4期一般事業主行動計画</td><td>平成30年4月1日～平成31年3月31日</td><td>99.37%</td></tr> <tr> <td>(参考) 第3期一般事業主行動計画</td><td>平成29年4月1日～平成30年3月31日</td><td>98.09%</td></tr> </table>	年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)	取得日数	12.9日	11.8日	年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)	取得人数	27人	12人	第4期一般事業主行動計画	平成30年4月1日～平成31年3月31日	99.37%	(参考) 第3期一般事業主行動計画	平成29年4月1日～平成30年3月31日	98.09%	の11.8日から12.9日に増加しました。 ○男性の育児休業取得への理解を深めるためにリーフレットを作成・配布する等の対策を取り組んだ結果、男性の育児休業取得人数は増加しました。 また、女性の育児休業取得率も増加しました。
年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)																		
取得日数	12.9日	11.8日																		
年 度	平成30年度	(参考:平成29年度)																		
取得人数	27人	12人																		
第4期一般事業主行動計画	平成30年4月1日～平成31年3月31日	99.37%																		
(参考) 第3期一般事業主行動計画	平成29年4月1日～平成30年3月31日	98.09%																		
オ ハラスメントの防止 ・ 研修や会議等を通じてハラスメントについての理解を深め、相談しやすい体制の周知を図るとともに、ハラスメントには厳正に対処する。	オ ハラスメント防止対策 ・ 全職員が対象である職場内研修や集合研修である新任課長研修、管理職研修、副拠点長研修、本部管理職研修においてハラスメント研修を実施しました。今年度は新たに、新任所長研修においてもハラスメント研修を実施しました。 ・ 機構内報などの職員向け媒体を利用し、ハラスメント相談窓口の相談員の周知徹底やハラスメント防止に対する意識を高めました。	○ハラスメント防止の研修の受講者の拡大、機構内報の活用によるハラスメント相談窓口の周知やハラスメントの禁止行為を周知した結果、調査件数は増加しているも																		

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価									
カ 無期転換職員及び有期雇用職員の処遇 ・ 無期転換職員及び有期雇用職員への賞与の支給を検討する。 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。	【ハラスメントに関する調査件数と認定件数】 <table border="1" data-bbox="654 276 1700 426"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>平成30年度</th><th>(参考:平成29年度)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>調査件数</td><td>51件</td><td>39件</td></tr> <tr> <td>認定件数</td><td>3件</td><td>6件</td></tr> </tbody> </table> カ 無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化のため、職員のモチベーションの観点から、平成30年度より賞与支給を開始するとともに、平成31年3月より一部、基本給の見直し（単価の引き上げ）を行いました。 ⑤ 健全な労使関係の維持 ○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「労使間の取り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行いました。	年度	平成30年度	(参考:平成29年度)	調査件数	51件	39件	認定件数	3件	6件	の認定件数は減少しました。 ○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てきました。
年度	平成30年度	(参考:平成29年度)									
調査件数	51件	39件									
認定件数	3件	6件									

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
3. 情報公開の推進 ＜業務改善計画関連＞ 透明性を確保し、お客様に安心していただける組織作りのため、組織内及び厚生労働省との情報共有を強化する。また、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。 ① 情報公開の推進 情報公開を一元的にモニタリングし、情報開示に至るまでの一連の対応を統括する組織体制により、引き続き以下の取組を行う。 ア 事務処理誤り等の公表 情報開示規程に基づき、適切な情報開示を行い業務運営の透明性の確保を図るため公表内容の厳格な確認を行うとともに点検結果を常勤役員会に報告する。 イ モニタリング及び監査機能の活用による問題案件の事象の洗い出し ・ 届書等の受付進捗管理システム、	3. 情報公開の推進 ＜業務改善計画関連＞ ① 情報公開の推進 ○一元的に情報公開を実施するため、平成28年1月から情報開示担当理事を設置するとともに、同年4月に情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括する担当部署として「リスク統括部」を設置し、情報公開に係る責任体制を整備した上で、以下の取組を実施しました。 （事務処理誤り等の公表） ○情報開示規程に基づき、適時適切に事務処理誤り等の公表を行いました。公表に当たっては、業務運営の透明性を確保するため、公表内容の厳格な確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告しました。 （各種情報のモニタリングと発生事案への対応） ○各拠点長からの日次の業務報告を始め、受付進捗管理システムやお客様対応業務システムによる事務処理誤り報告・お客様から寄せられた情報等を常にモニタリングし、対応を要する案件があ	○情報開示規程に基づき、事務処理誤り等の公表を適時適切に実施しました。 ○各種情報のモニタリングについて、問題点の早期把握、

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
お客様対応業務システムなどの各種情報等について、モニタリング及び分析を行い、問題点を早期に把握する。 ・ モニタリングによる分析結果に基づいて、監査機能を活用し、事象の洗い出しを行い、実態の早期把握及び解決を図る。 ウ 情報開示ルール の運用 ・ 国民の信頼を確保するため、お客様の権利に影響する事件・事故・事務処理誤り及び機構の不祥事に関し、案件把握から開示までの手続等を適時適切に運用する。 ・ 適正な報告の観点から、起きたことよりも報告しないことを厳しく評価し、職員の意識改革に取り組む。 ・ 事務処理誤りの月次・年次・個別公表については、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、適切に実施する。 エ 年次報告書（アニュアルレポート）	ったときは、関係部署に情報提供しつつ対応について協議しました。また、これらの情報に基づき実施した監査の結果を踏まえて再発防止策を講じるなど、問題事案の早期把握及び解決並びに再発防止に取り組みました。 ○さらに、リスクへの早期対応を目的として、監査結果、事務処理誤り報告、お客様の声及びその他各種情報について行ったモニタリングの分析結果に基づき、監査機能を活用しつつ問題となる可能性のある事象を洗い出した上で、それらの情報を定期的に関係部署へ提供し、必要な対策を実施しました。 （情報開示ルールの運用） ○事務処理誤り等について、情報開示規程に基づき、案件把握から開示までの手続等を適時適切に実施し、月次及び年次の公表を行いました。 （年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行）	早期対応につなげるとともに、再発防止策の徹底に取り組みました。 ○さらに、監査機能を活用した事象の洗い出しを行い、その結果について定期的に関係部署へ情報提供し、必要な対策を実施しました。 ○事務処理誤り等について、案件把握から開示までの手続等を適時適切に実施し、公表しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
の作成・発行 日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、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、お客様目線で、できるだけ分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配付・公表を行うとともに、地域年金展開事業での一層の活用等を図る。 オ 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	○年次報告書（アニュアルレポート）については、単年度（平成29年度）の業務実績はもちろんのこと、再生プロジェクトや情報セキュリティ対策の強化など、機構がお客様から信頼され、評価される組織を作り上げるために行っている様々な取組や、国民年金の収納対策等の設立当初から取り組んできた組織としての重点課題についても掲載しており、また、図や表を多く用いることで、できるだけ、分かりやすく見やすくなるよう取りまとめ、平成30年11月に公表しました。 ○年次報告書（アニュアルレポート）の冊子については、各拠点（年金事務所・街角の年金相談センター・事務センター）やハローワーク等へ送付し、備え置くとともに、年金事務所から管轄の市区町村に配付しました。 特に、年金事務所及び街角の年金相談センターについては、窓口等のお客様の目につきやすい場所に冊子を設置するよう本部から事務連絡を発出し、冊子が窓口等に設置されるようにしました。 さらに、年金事務所から各年金委員へ冊子等を配付し、活動時における積極的な活用を依頼するとともに、地域年金展開事業においては、各都道府県の有識者や関係機関、関係団体等の民間委員により構成される「地域年金事業運営調整会議」の会合の際に、各委員へ冊子を配付し、機構の業務運営への理解を深めていただく等の取組を進めました。 ○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全ての情報をホームページに掲載しました。 ・業務に直接関係するお客様向けのお知らせに加え、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重要な事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームペ	○単年度の業務実績だけでなく、機構がこれまでお客様のために取り組んできた様々な取組等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすくとりまとめ公表しました。 ○年次報告書の冊子は、年金事務所等の窓口を設置し、また、市区町村やハローワーク等の関係機関に配付するとともに、年金委員に配付するなど、積極的な活用を努めました。 ○公表が必要な事項について、諸規程や事業計画に基づき、随時、適切な情報公開を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
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。 ② 情報共有の促進 組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を強化し、連携・相互理解を促進する。 ア 組織一体化のための情報共有の促進 a 本部と現場の情報共有 理念・方針が現場の隅々まで浸透することで、役職員一体となって業務に取り組む体制を構築し、組織としての一体感を醸成する。 ・ 地域部の地域マネージャーを情報共有のキーマンとし、現場からの情報の収集及び本部情報の伝達を行うとともに、現場職員が本部施策の考え方や今後の方針等を正しく理解しているかのチェックを徹底させる。 ・ お客様からの照会に円滑に対	ージに掲載しました。 ・ 契約に関する情報についても、業務運営の透明性を確保する観点から適切に公表しました。 ② 情報共有の促進 (地域マネージャーの活動実績) ○本部と現場間の情報共有のキーマンである事業推進役（地域マネージャー）が、現場実態を直接幹部役職員に報告すること等により、本部における現場情報の共有を進めました。（平成30年度は延べ約1,800拠点（月平均約10拠点／人）を訪問） ○本部の考え方や今後の方針等について、事業推進役（地域マネージャー）が現場を訪問し、拠点職員等に対する説明や意見交換等を行いました。事業推進役（地域マネージャー）の説明により解消された拠点職員の疑問や解決された問題点とともに、今後更に説明や対応が必要となった課題や問題点について状況を十分に把握し、本部と現場の間の情報共有を進めました。 (報道発表事項等の周知)	○事業推進役（地域マネージャー）を通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。事業推進役（地域マネージャー）が収集した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、迅速な現場への助言・指導が可能となり、本部と現場の距離が縮まり、更にルールの徹底が図られました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
応できるよう、報道発表事項及びマスコミ等に取り上げられた事項については、原則即日現場に連絡することを徹底し、情報共有の促進を図る。 ・ テレビ会議による指示等の拠点への説明について、各拠点に導入した大型液晶モニター等を活用し、更なるルール徹底を図るとともに、指示等に対する現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。 b 現場からの日次での業務報告の実施 ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き拠点長からの日次での業務報告を実施する。 c 本部内の情報共有 ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果	○機構が報道発表した事項や新聞報道された記事等について、その概要、事実関係及びお客様や報道機関から照会があった場合の統一的な対応を資料にまとめ、年金事務所等に周知しました。これにより本部と現場の情報共有を進めました。(平成30年度：14件) (テレビ会議システムの活用) ○全ての拠点に導入したテレビ会議システムを活用し、重要な指示文書の発出部署から各拠点に向けた説明を、平成30年度中に合計で200回行いました。 ○平成30年3月に大型液晶モニターを各拠点に導入し、従来のようなノートパソコンでの視聴から大型液晶モニターでの視聴に切り替えたことにより、大勢の職員が一度に視聴できるようになり、情報伝達・情報共有の効率化・迅速化が図られました。 (日次報告の実施) ○平成30年度において、本部が現場で発生した事象を迅速に把握するため、拠点長による日次報告を実施しました。 ○特記すべき事象が報告された場合は、地域部や拠点長から当該事象の詳細(原因、規模、影響度等)について報告を求め、それらを十分に把握した上で関係部署へ情報提供を行うことにより、本部と現場が一体となって、課題解決へ向けた取組を実施しました。 (常勤役員会の開催) ○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、平成30年度も継続して原則毎週1回開催し、3月末までに50回開催(協議案件：214件、報告案件：235件)しました。	○報道発表事項等について、速やかに年金事務所等に周知することで、本部と現場の情報共有を進めました。 ○テレビ会議システムの活用については、会議や研修だけでなく、本部からの指示等の各拠点への説明が、日常的に数多く実施されており、機構にとって必要不可欠なコミュニケーションツールとして定着しました。 ○日次報告が定着し、本部が現場の状況把握を迅速に行えるようになったことにより、課題解決へ向け本部と現場が一体となって取り組む体制が強化されました。 ○常勤役員会については、組織内の情報共有・合議体制とし

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。 イ 厚生労働省との情報共有の強化 ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。 ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を拡大する。	これにより、経営上重要な案件について役員が合議する体制が恒常的に整えられるとともに、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有が更に図られました。 ○平成30年8月より、外部委託に係る情報共有を本部内で徹底するため、調達企画部が、事業担当部署による委託業者に対する検査等の内容を審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する体制を構築しました。 (厚生労働省との情報共有) ○厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定例連絡会議を、平成30年度も継続して原則隔週で開催し、組織的に継続して取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。 ○厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、厚生労働省（年金局）職員と機構職員の相互の人事交流を実施するとともに、引き続き厚生労働省職員の常駐を受け入れました。	て有効に機能しており、引き続き経営上重要な案件内容等の共有が図られました。 ○定例連絡会議の開催や、年金局職員と機構職員の人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有を推進しました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
4. 個人情報の保護に関する事項 < 業務改善計画関連 > お客様のプライバシーの保護を最優先とする観点から、情報セキュリティに係る組織面、技術面及び業務運営面の対策を着実に進め、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して強固な情報システムを構築するとともに、実効性のある対応体制を構築することにより、お客様の重要な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー）等）の保護及び管理を確実に行う。 ① 情報セキュリティ対策 ア 組織の一体性の確保 ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である本部情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策	4. 個人情報の保護に関する事項 ○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、厚生労働大臣の業務改善命令（平成27年9月）を踏まえて策定した「業務改善計画」（同年12月）に沿って、組織面、技術面及び業務運営面の取組を進めてきたところであり、平成30年度については、組織面では大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置、技術面ではインターネット環境の本格運用開始や保存期間を経過したファイルの自動削除の実施、業務運営面では情報セキュリティポリシー等の改正、情報セキュリティ研修の実施といった取組を進めました。 ① 情報セキュリティ対策（組織体制） ○情報管理対策本部においては、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行うとともに、外部の機関による監査等で明らかになった課題に対する対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策を推進しました。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○機構と厚生労働省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」において、機構の情報セキュリティに関する課題を共有しました。	○情報セキュリティ対策（組織体制） ・ 情報管理対策本部において、情報セキュリティ対策の強化を図るとともに、最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
に必要な体制を確保する。 ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するため、その助言等を行う高度な専門的知識・経験を有する者（又は機関）による業務支援体制を確保する。 ・ 個人情報保護に関する管理業務を補佐する職員の配置を進め、拠点における管理体制強化を図る。 イ システム上の対策 ・ 年金個人情報にインターネット	（機構CSIRT） ○機構CSIRTに属する職員のインシデント対応能力向上のための研修等として、情報管理対策室職員が、内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）が主催する独立行政法人向けCSIRT研修会に全7回、情報通信研究機構（NICT）が主催する「実践的サイバー防御演習（CYDER）」に延べ7回（Aコース22名、Bコース9名）参加し実践的知識を得るとともに、最新の情報を得るため、積極的に外部の研修会に参加しました。 ○機構内での取組として、機構CSIRT職員に対して、情報セキュリティインシデント対応の取組をリードできる人員の養成を目的とした実機を使用した研修（全2回）を実施しました。 ○厚生労働省と合同で平成30年9月7日、11月21日及び12月26日に情報セキュリティインシデント対応訓練を実施し、エスカレーションの手續に問題がないか等を検証しました。 ○職員に対する標的型メール攻撃対処訓練を平成30年9月に実施し、その結果を検証し、注意喚起等のフォローアップを行うとともに、再度の訓練を平成31年2月に実施しました。 （管理業務専任役） ○平成30年4月より、大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を開始し、逐次拡充を図っています。 ・ 平成30年4月：25拠点配置 ・ 平成30年10月：27拠点配置 （システム上の対策） ○年金個人情報にインターネット上の脅威が及ばないよう、引き続き情報システムの開発に当たっ	報セキュリティ対策の強化を図りました。 （機構CSIRT） ・積極的な外部研修への参加によりCSIRT職員のインシデント対応能力の向上を図りました。 ・職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、業務上メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。 （管理業務専任役） ・情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を開始しました。 （システム上の対策） ・情報システムの独立性及び完

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
上の脅威が及ばないよう、引き続き情報システムの開発に当たっては、業務の円滑実施を前提として、システム分離を徹底していく。 ・ 引き続き検疫PCによる入口対策を徹底するとともに、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、年金個人情報等専用共有フォルダの自動暗号化を行う。 ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及びLAN共有フォルダについて、適切に運営されていることを定期的に確認する。 ・ 機構が管理・運用する情報システム等について、外部専門家によるリスク分析評価・脆弱性診断等を	ては、業務の円滑実施を前提として、システム分離を徹底しています。 (検疫PC及び共有フォルダ) ○外部機関等から受け取った外部電磁的記録媒体については検疫PCで読み込む運用を徹底し、引き続き入口対策の強化を行うとともに、年金個人情報等を取り扱う年金個人情報等専用共有フォルダ（以下「専用共有フォルダ」という。）は、保存するファイルは自動暗号化を行い、そのアクセスについては窓口装置（WM）からのみ可能とし、引き続きインターネット環境及び機構LANシステムから遮断しています。 ○専用共有フォルダについてはファイルへのアクセス権の設定状況等、機構LAN共有フォルダについては年金個人情報等を保有していないこと等の点検を、情報セキュリティ責任者が毎月実施しています。これらの点検結果については、情報管理対策本部に報告するとともに、平成30年12月に指示を発出し職員への意識付けを行ってきました。その他、各共有フォルダ内の長期保存フォルダについて、保存期限を経過したファイルがないか等の点検を平成31年3月に実施しました。 ○専用共有フォルダ及び機構LAN共有フォルダについて、不要なファイルの削除を徹底するため、最終更新日から2年を経過したファイルの自動削除を平成30年12月及び平成31年3月に実施しました。 (情報セキュリティリスク分析評価・脆弱性診断等の実施) ○外部の専門家を活用して、情報セキュリティリスク分析・評価については、主要な基幹システムを含む8システム・業務を対象に実施し、その結果を踏まえ4システムについて必要な追加対策	全性を確保するため、インターネット環境の基幹システム及び機構LANシステムの領域からの分離を徹底しました。 (検疫PC及び共有フォルダ) ・基幹システム及び機構LANシステムは、検疫PCにより入口対策を徹底の上、点検やファイルの自動削除など、要領に基づく運用を徹底しました。 (情報セキュリティリスク分析評価・脆弱性診断等の実施) ・情報セキュリティリスク分析

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
実施し、その結果を踏まえて、必要な対策を講じる。 ・ インターネット環境については、年金個人情報に対してインターネットからの攻撃が及ばないよう、基幹システム及び機構LANシステムから切り離し、防御対策を講じた安全性の高いシステムにおいて、必要なルールを定めた上で、円滑な業務を確保しつつ、適切に管理運用していく。 ウ 業務運営上の対策 ・ 情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等について、政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向を踏まえ、実効性に留意し、速やかに改正する。 ・ 役職員に対する情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性	について対策導入計画として策定しました。また、脆弱性診断等については、計画どおりにインターネットに接続しているシステムを含む6システムを対象に実施し緊急性のある脆弱性が無いことを確認しました。 (インターネット環境) ○平成30年3月に基幹システム及び機構LANシステムの領域から分離した厚生労働省統合ネットワーク内の領域に新たに構築したインターネット環境において、Web閲覧及びインターネットメールの機能を試行的に使用し、運用検証を行いました。運用検証において認められた課題に対しては必要な見直しを行うとともに、その結果を踏まえインターネット環境の利用ルールを制定し、平成30年11月からインターネットの業務利用を本格的に開始しました。 (情報セキュリティポリシー) ○日本年金機構情報セキュリティポリシー（以下「機構ポリシー」という。）及び各種手順書等については、平成30年7月に改正された「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」（以下「政府統一基準群」という。）及び同年10月に改正された「厚生労働省情報セキュリティポリシー」に準拠しつつ、機構の実情に照らし、適用の必要性等を検証の上、同年12月に改正を実施しました。 (情報セキュリティ研修) ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報	評価・脆弱性診断等の実施については、計画どおりに実施し、必要な追加対策について対策導入計画として策定しました。 (インターネット環境) ・インターネット環境については、平成30年11月から多重の防御対策を講じたシステムにより、Web閲覧及びインターネットメールの業務利用を本格的に開始しました。 (情報セキュリティポリシー) ・機構ポリシーについては、政府統一基準群等に準拠し、改正を完了しました。 (情報セキュリティ研修) ・全役職員に対する2回にわた

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
及びその役割に応じた責務を果たすため、情報セキュリティ研修及び個人情報保護に関する研修を定期的・継続的に実施し、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや模擬訓練により検証する。 各拠点で発生した個人情報漏えい事案の背景や原因を分析した情報提供を行うことにより、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。 ② マイナンバー等の適正な管理 マイナンバー等の適切な保護及び管理のため、特定個人情報等取扱者及び取扱区域等の指定をするとともに、マイナンバーが記載された文書について、その保管場所を明確にし、施錠管理するなど、適正な管理を徹底する。 ③ 外部委託先における個人情報の管理 ア 個人情報に関わる業務を外部委託する場合においては、平成29年度に	セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全役職員（派遣職員を含む）を対象とした情報セキュリティ研修を計2回（平成30年4月～6月、平成31年1月～2月）実施しました。 ○上記の研修実施後の平成30年7月及び平成31年2月に情報セキュリティに関する理解度テストを実施しました。 ○実効性の高い点検が実施できるよう、毎月内容を変えたテスト形式の設問を取り入れた自己点検を実施しました。 ○研修教材は、照会が多い事項、理解度テスト及び自己点検の結果等を反映して適宜見直しを行いました。 ○管理職として実施すべき情報セキュリティ対策を取りまとめた「情報セキュリティ管理職ハンドブック」を逐次更新しました。 ② マイナンバー等の適正な管理 ○マイナンバー等の適切な保護及び管理のため、人事異動時における特定個人情報等取扱者の指定及びレイアウト変更時等における取扱区域等の指定を確実に実施しました。また、マイナンバーが記載された文書について、平成30年6月に要領の改正を行い拠点の実態に即した取扱いにするとともに、同年10月に手順書の改正を行い届書等に添付された書類を含めて、マイナンバーが指定された取扱区域で適切に保管されるよう取扱いを明確化するなど、より一層、適切な保護及び管理の徹底を図りました。 ③ 外部委託先における個人情報の管理 ○個人情報に関わる外部委託を行う業務への入札希望者については、情報セキュリティに関する以下の内容について提出を求め、事前審査の徹底を行った上で、入札参加要件の判定を行いました。	る情報セキュリティ研修と、研修後の理解度テスト、自己点検等の実施により、役職員に対し情報セキュリティ対策の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。 ○手順書の改正により、マイナンバー等の取扱いのより一層の明確化を図りました。 ○外部委託先における個人情報の管理について、事前審査

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
引き続き、入札希望者に情報セキュリティ対策の状況など個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、事前審査を厳格に行った上で、入札に参加する要件の有無を判定する。 イ 業務開始前、業務開始後及び業務終了後の各段階において、以下のような取組を行うことにより、外部委託先における個人情報の管理を徹底し、強化を図る。 ・ 業務開始前に、当該委託事業者と従業員との間で守秘義務契約の締結を行い、その写しを提出するよう求める。 ・ 業務開始後に、定期及び随時の立入検査を行うとともに、自主点検のチェックリストの報告を求める。また、立入検査の実施に当たっては、個人情報を取り扱う電子計算機器がインターネットに繋がっていないか等、情報セキュリティに関する契約内容について検査項目ごとに現地確認又は証跡を徴取し、遵守状況のチェックを厳格に	・ 情報セキュリティの基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置 ・ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する規程や規則の制定 ・ 個人情報等や機密情報の漏えいが発生した場合における対応方法及び体制の整備 ・ 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画 ・ 情報セキュリティに関する第三者評価の証明 （平成30年度に新たに追加した内容は以下のとおり） ・ 業務履行場所に関する安全管理措置計画 ・ 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画 ・ 電子計算組織に関する安全管理措置計画 ○業務履行開始前においては、当該委託事業者と従業員との間で守秘義務契約を締結した上で、その写しを提出するよう求め、また、履行開始後には、定期及び随時の立入検査を行い、個人情報を取り扱う電子計算機器がインターネットに繋がっていないか等、情報セキュリティに関する契約内容について、検査項目ごとに現地確認又は証跡を徴取することで、遵守状況のチェックを行いました。さらに、平成30年8月に外部委託実施要領の見直しを行い、以下のとおり取り扱うこととしました。 ・ 仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報保護及び情報セキュリティ体制を整備し、履行能力が確保されているかを確認する履行開始前検査を実施する。 ・ 事前審査時に提出を求めた情報セキュリティ体制について確認する履行中検査を原則1か月以内に実施する。 ・ 外部委託履行後に個人情報等の返却状況及び完全消去又は廃棄状況等を確認する履行後検査を実施する。	の更なる徹底を図るとともに、履行前検査の厳格化を図るなど、改善・強化を図りました。 ○仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備、履行能力の確保の観点から外部委託実施要領の見直しを行い、履行開始前の事前審査、履行開始前・履行中・履行後の各検査を厳格に行い、外部委託先における個人情報の管理の改善・強化を図りました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
行う。 ・ 業務終了後に、外部委託先が個人情報情報を消去・廃棄した具体的な方法について、確認ができるものを求める。 ④ 監査によるチェック ア 外部監査 ・ 業務改善計画に基づき、情報セキュリティ対策の主として技術面の対応についての妥当性等を確認・評価する外部専門家による保証型監査を実施する。 イ 内部監査 ・ 情報セキュリティ監査及びシステム監査の専門チームが情報セキュリティ対策の運用状況を確認する監査を実施する。監査の実施に当たっては、外部専門家から提供された知見も活用する。 ・ 本部監査部による無予告を含む	④ 監査によるチェック ア 外部監査 ○情報セキュリティ対策の技術面の対応について妥当性を確認・評価する外部専門家による監査（保証型監査）を以下のとおり実施し、業務改善計画・対策推進計画に照らして適切であるとの評価を受けました。（平成30年7月～12月） ・ 情報管理対策室等が行う「リスク評価・分析」に関する有効性評価（平成30年8月～10月） ・ 年金個人情報等専用共有フォルダの設置における情報セキュリティ対策の有効性評価（平成30年10月～12月） ・ インターネット環境の構築における情報セキュリティ対策の有効性評価（平成30年10月～12月） イ 内部監査 ○情報セキュリティ監査及びシステム監査の専門チームが、外部専門家の知見も活用し、情報セキュリティ対策の運用状況を確認する以下の監査を実施しました。 ・ 情報セキュリティに係る教育・訓練の実施状況監査（平成30年8月～10月） ・ 政府統一基準群と機構ポリシー等の整合性及び機構ポリシーと関連する諸規程類の整合性監査（平成30年12月～平成31年3月） ○本部一般監査を行い、情報セキュリティ対策・個人情報保護に係る監査項目について確認・評価	○業務改善計画に基づく、情報セキュリティ対策の技術面の対応について、独立した外部の専門家による保証型監査を実施し、業務改善計画・対策推進計画に照らして適切であると評価を受けました。 ○情報セキュリティ監査及びシステム監査の専門チームが、情報セキュリティ対策の運用状況を確認する監査を実施しました。 ○本部及び各拠点に対する一

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
一般検査・監査等の中で、本部各部室及び各拠点における情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報の保護・管理に関する実施状況を適宜把握し、併せて、本部各部室及び各拠点が毎月実施する自主点検の結果が適切であるか確認することで、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証し、問題点を把握した際には、必要な改善提言を行う。 ・ マイナンバーを取り扱う個人番号管理システム等に係るシステム監査を実施する。 ・ 本部及び事務センターの外部委託先に対し個人情報の保護・管理状況を確認する監査を実施する。	を実施しました。(平成30年11月～平成31年3月) また、年金事務所、事務センターに対して無予告の業務検査を行い、情報セキュリティ対策・個人情報保護に係る監査項目についても確認・評価を実施しました。(平成30年5月～平成31年3月) 不備事項について監査対象部署に是正を求め、問題点については本部所管部署に対して改善提言を行いました。 ○マイナンバーを取り扱う情報連携システムの総合テスト及び受入テストが適切に行われる仕組みが構築され、実施していることを確認・評価しています。(平成31年1月～令和元年5月予定) ○個人情報等を取り扱う外部委託業務の契約先について特別監査を行い、個人情報の保護・管理状況について確認・評価を実施しました。(平成30年3月～4月) 発見された不備事項については是正を求め、対応は完了しました。 平成30年8月以降は、外部委託監査を所掌するグループを設置し、個人情報等を取り扱う外部委託業務の契約先に対して、個人情報の保護・管理状況を確認する監査を実施しました。 また、システム運用・保守業務に係る外部委託先に対するシステム監査を実施しました。(平成30年12月～平成31年3月)	般検査・監査を実施し、情報セキュリティ対策・個人情報保護に関する実施状況を確認し、不備の是正、問題点に対する改善提言を行いました。 ○マイナンバーを取り扱う情報連携システムのシステム監査を実施しています。 ○外部委託先に対し個人情報の保護・管理状況を確認する監査を実施し、不備の是正、問題点に対する改善提言を行いました。

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価																																				
IV 予算、収支計画及び資金計画 1. 予算については、別紙1のとおり。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。	IV 予算、収支計画及び資金計画 ○平成30年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は、以下のとおりです。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>業務経費</td><td>1,871.3 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> 保険事業経費</td><td>856.2 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> 国民年金の適用関係業務</td><td>111.6 億円</td><td>●●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>314.6 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> 国民年金の収納関係業務</td><td>271.8 億円</td><td>●●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>40.9 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> 年金給付関係業務</td><td>117.2 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> オンラインシステム経費</td><td>587.6 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td> 年金相談等経費</td><td>427.5 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td>一般管理費</td><td>1,089.8 億円</td><td>●●億円</td></tr> <tr> <td>計</td><td>2,961.1 億円</td><td>●●億円</td></tr> </tbody> </table> ※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。 (実績数値については、令和元年6月下旬取りまとめ予定)	区分	予算額	決算額	業務経費	1,871.3 億円	●●億円	保険事業経費	856.2 億円	●●億円	国民年金の適用関係業務	111.6 億円	●●億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	314.6 億円	●●億円	国民年金の収納関係業務	271.8 億円	●●億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	40.9 億円	●●億円	年金給付関係業務	117.2 億円	●●億円	オンラインシステム経費	587.6 億円	●●億円	年金相談等経費	427.5 億円	●●億円	一般管理費	1,089.8 億円	●●億円	計	2,961.1 億円	●●億円	○中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。また、予算執行については、事業内容の見直しや入札によるコスト削減により予算全体で●億円を削減しました。 ○監査法人による監査報告において、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全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。
区分	予算額	決算額																																				
業務経費	1,871.3 億円	●●億円																																				
保険事業経費	856.2 億円	●●億円																																				
国民年金の適用関係業務	111.6 億円	●●億円																																				
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	314.6 億円	●●億円																																				
国民年金の収納関係業務	271.8 億円	●●億円																																				
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	40.9 億円	●●億円																																				
年金給付関係業務	117.2 億円	●●億円																																				
オンラインシステム経費	587.6 億円	●●億円																																				
年金相談等経費	427.5 億円	●●億円																																				
一般管理費	1,089.8 億円	●●億円																																				
計	2,961.1 億円	●●億円																																				

平成30年度計画	平成30年度計画に対する取組状況	自己評価
V 不要財産又は不要財産となること が見込まれる財産の処分に関する計 画 「日本年金機構の資産管理の在り 方に関する会議」において、速やかに 廃止することが適当とされた宿舎に ついては、速やかに国庫納付を行う。 また、耐震補強工事の未実施等 により仮移転中の年金事務所及び老朽 化等により使用できない状態の宿舎 で、建替の方がコスト面で有利とな る場合について、PPP／PFI手 法の活用を含め、多様な手法による 建替の検討・準備を行う。	V 不要財産又は不要財産となること が見込まれる財産の処分に関する計画 ○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」と された22宿舎のうち、入居者がいない6宿舎を先行して、境界確定や地歴調査、建物の環境汚 染調査等の対応をした後、国庫納付しました。 ○耐震補強工事の未実施等により仮移転中の年金事務所及び将来にわたり宿舎の需要が見込まれ る地域において、老朽化等により使用できない状態の宿舎で、建替の方がコスト面で有利となる 場合について、PPP／PFI手法の導入可能性調査を外部専門機関に委託し実施しました。	○平成30年度計画のとおり、 「速やかに廃止することが 適当」とされた22宿舎のう ち、入居者がいない6宿舎を 先行して、国庫納付を行いま した。 ○平成30年度計画のとおり、 耐震補強工事の未実施等 により仮移転中の年金事務 所及び老朽化等により使用 できない状態の宿舎で、建 替の方がコスト面で有利と なる場合について、PPP／P FI手法の導入可能性調査 を実施しました。
VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡 又は担保に関する計画 なし		

平成30年度業務実績報告書＜別表＞目次 （案）

	資料名称	ページ
【別表 1】	国民年金保険料の納付率等の状況	1
【別表 2】	収納対策のスキーム（概念図）	2
【別表 3】	厚生年金保険等の適用促進等に係る平成29年度行動計画の取組状況	3
【別表 4】	厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）	4
【別表 5】	厚生年金の適用促進対策	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（年度別）	7
【別表 8】	未統合記録（5,095万件）の解明状況	9
【別表 9】	提言（運営評議会）	10

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	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	平成28年度	平成29年度	平成30年度
第1号被保険者数※ (対前年度比)	1,904 万人 (-1.7%)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	1,471 万人 (-2.3%)
納付月数 (対前年度比)	9,407 万月 (-4.9%)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	●●● 万月 (-●.●%)
全額免除者数 (対前年度比)	568 万人 (+3.1%)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	574 万人 (-0.0%)
全額免除率 (対前年度比)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)
強制徴収の着実な実施	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	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	●●.●% (+●.●%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	●●.●% (+●.●%)
現年度納付率 (対前年度比)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	●●.●% (+●.●%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)
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)	1,382 万件 (+5.7%)	1,482 万件 (+7.2%)	1,615 万件 (+9.0%)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (-4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)

※ 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）

28年度末 29年度末 30年度末
36% → 35% → 35%
355万人 330万人 310万人

○口座振替による2年前納制度の導入

（利用状況） (H26.4～)
28年度 29年度 30年度
35万件 → 26万件 → ●●●万件

○クレジットカード納付の導入

（利用状況） (H20.2～)
28年度 29年度 30年度
159万件 → 172万件 → ●●●万件

○コンビニ納付の導入

（利用状況） (H16.2～)
28年度 29年度 30年度
1,589万件 → 1,518万件 → ●●●万件

○インターネット納付の導入

（利用状況） (H16.4～)
28年度 29年度 30年度
316万件(※) → 288万件(※) → ●●●万件(※)
※ゆうちょ銀行(郵便局)におけるマルチペイメント処理
への切り替え分を含む。

○現金及びクレジットカードでの2年前納制度の導入

（利用状況） (H29.4～)
29年度 30年度
6万件 → ●●●万件

未納者

市町村からの所得情報（平成31年3月現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象

納付督促対象

免除等対象

納付督促の実施

- ・質の向上
- ・効率化

文書

H28年度 4,242万件
H29年度 3,706万件
H30年度 ●●●万件

電話

H28年度 3,846万件
H29年度 3,311万件
H30年度 ●●●万件

戸別訪問（面談）

H28年度 673万件
H29年度 614万件
H30年度 ●●●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

	28年度	29年度	30年度
最終催告状	85,342件	103,614件	133,900件
督促状	50,423件	66,270件	81,597件
財産差押	13,962件	14,344件	17,977件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

○国税庁への強制徴収委任

〔基準〕所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上（H27.10～）
〔実績〕H29年度 54件 → H30年度 75件

○納付督促の外部委託（H17.10～）

	文書	電話	戸別訪問	督促件数 合計
H28年度	1,052万件	3,845万件	669万件	5,566万件
H29年度	827万件	3,309万件	607万件	4,743万件
H30年度	●●●万件	●●●万件	●●●万件	●●●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～）・納付猶予対象者の拡大（H28.7～）
- 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きの簡素化（H20.4～）
- 免除委託制度開始（H28.4～）

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等に係る平成30年度行動計画の取組状況

項 目			年 間 目 標 値 (A)	実 績 (B)	達 成 率 (B/A)
1	適 用 促 進	新規適用事業所数	153,000 事業所	157,818 事業所	103.1 %
		職員の加入指導により、適用に 結び付いた事業所数	87,500 事業所	100,727 事業所	115.1 %
		新規適用被保険者数	400,000 人	395,101 人	98.8 %
		職員の加入指導により、資格取 得した被保険者数	196,500 人	200,155 人	101.9 %
2	適 用 促 進	加入指導実施回数		1,590,536 回	
		内訳 (1) 電話・文書による加入指導		内訳 (1) 863,066 回	
		(2) 来所要請による加入指導		(2) 628,316 回	
		(3) 戸別訪問による加入指導		(3) 99,154 回	
3	事 業 所 調 査	総合調査実施件数	325,000 事業所	326,474 事業所	100.5 %
		調査指摘事業所数		92,965 事業所	
		事業所調査により、 適用となった被保険者数		38,072 人	

○ 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	27年度	28年度	29年度	30年度	29年度と30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	157,184	182,422	165,007	157,818	95.6%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	41,173	39,957	41,644	41,414	99.4%
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	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	104.9%
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	647,786	513,332	421,377	361,481	85.8%
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	6,913,401	7,476,219	7,333,746	7,432,648	101.3%
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	6,038,882	6,148,007	6,401,556	6,743,903	105.3%
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	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	101.8%
8	職員による加入指導事業所数（文書・電話・来所要請・訪問指導のべ事業所数）	事業所	34,252	57,453	113,112	65,163	490,619	1,131,194	1,515,661	1,215,093	1,590,536	130.9%
9	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	92,550	115,105	99,064	100,727	101.7%

厚生年金保険の適用促進に係る取組

【別表5】

未適用事業所に対する適用促進

- 従来より、雇用保険適用事業所情報(平成14年度～)、法人登記簿情報(平成24年度～)を活用し、未適用の可能性のある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。
- 平成27年度からは、国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。
- 適用促進にあたっては、加入すべき被保険者数が多い法人事業所から、優先的に加入指導の取組を推進している。
 - ・加入すべき被保険者数10人以上の法人事業所：平成30年9月末までに適用。(新たに判明したものは半年までを目途に適用。以下も同様。)
 - ・加入すべき被保険者数5～9人の法人事業所：令和元年9月末までを目途に適用を進める。
 - ・加入すべき被保険者数が5人未満であって事業主とその家族以外の従業員を雇用する法人事業所：令和元年9月末までを目途に適用を進める。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	<u>92,550</u>	<u>115,105</u>	<u>99,064</u>	<u>100,727</u>
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	<u>239,024</u>	<u>265,002</u>	<u>228,970</u>	<u>200,155</u>

適用事業所に対する事業所調査

- 被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化することにより、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進している。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性がある者(国民年金被保険者実態調査における推計)

約200万人程度
〔H26.3末時点〕

→

約156万人程度(※)
〔H29.3末時点〕

※適用拡大により対象となった
短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性がある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)

約97万件
〔H27.3末時点〕

→

約36万件
〔H31.3末時点〕

↑

約27万件

〔この間に新たに厚生年金の適用の可能性があるとして判明した法人事業所〕

○ 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	27年度	28年度	29年度	30年度	29年度と30年度との比較
1	事業所調査実施事業所数 ①		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	492,001	565,356	481,848	326,474	—
2	①のうち、総合調査事業所数 ②		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	100.8%
3	総合調査実施割合(②／①)		—	20.3%	18.3%	19.3%	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%	67.2%	100.0%	—
4	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	385	489	445	521	117.1%
5		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	168	169	123	138	112.2%
6		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	70	120	191	161	84.3%

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)

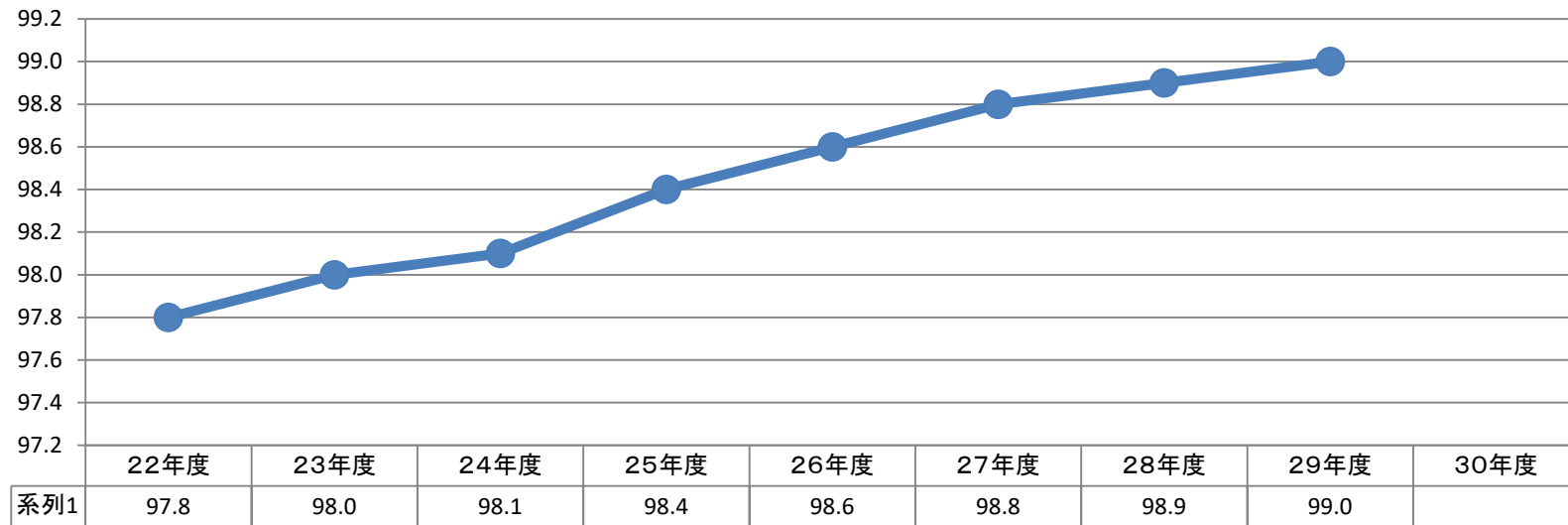
指標名		単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
保険料決定額 (過年度分を含む)①	厚生年金保険	億円	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941	281,830	297,992	312,525	●●
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312	89,104	93,068	97,667	●●
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	●●
保険料収納額 (過年度分を含む)②	厚生年金保険	億円	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196	278,362	294,754	309,442	●●
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183	87,121	91,211	95,891	●●
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	●●
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	●●
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	●●
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	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	3,130	2,952	2,843	●●
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951	1,793	1,693	1,639	●●
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	●●
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	●●
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	●●
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	●●
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306	●●
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7	●●
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5	83.2	83.0	●●
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	●●

(実績数値については、6月下旬とりまとめ予定)

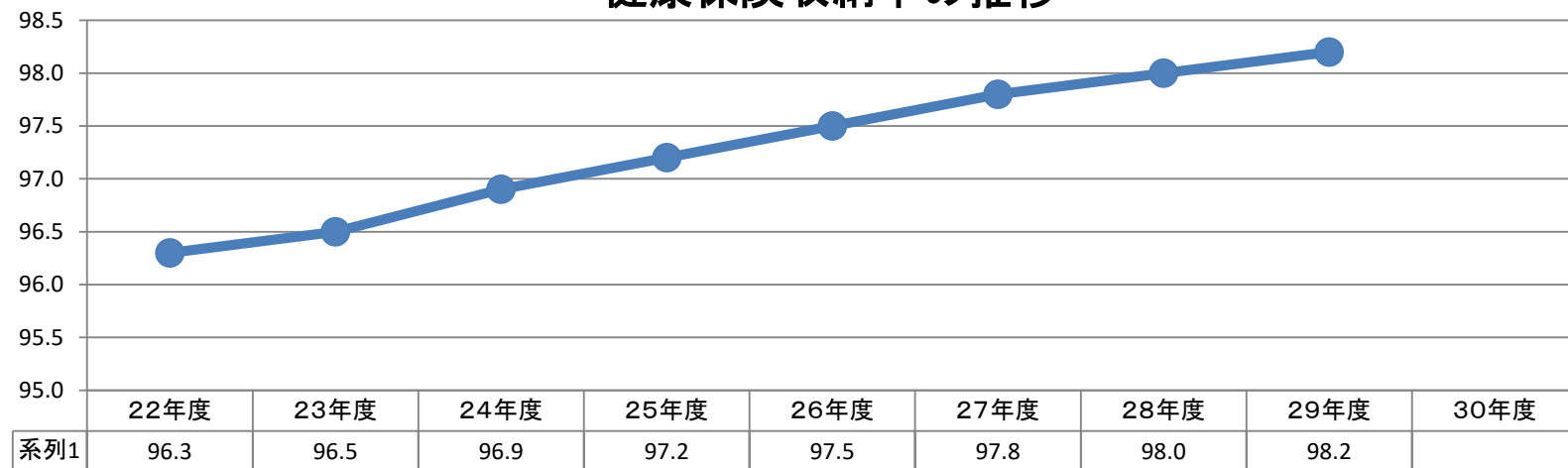
(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(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



未統合記録(5, 095万件)の解明状況

<平成31年3月時点>

I 〈解明された記録〉 3, 234万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 1, 978万件	人数ベース 1, 521万人 〔 受給者 978万人 被保険者等 543万人 〕
	(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 1, 256万件 〔 ① 死亡者に関連する記録 720万件 ② 年金受給に結び付かない記録 536万件 〕	
II 〈解明作業中 又はなお解明を要する記録〉 1, 862万件	(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) 0. 4万件	
	(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 716万件 〔 ・ご本人から未回答のもの 250万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 167万件 ・お知らせ便の未到達のもの 43万件 ・その他(注1) 256万件 〕	
	(3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 862万件 〔 ~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 〕	
	(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録 (注2) 284万件	

※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

平成 31 年 2 月 4 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 菊池 馨実

提 言

来年度は、日本年金機構（以下「機構」という。）第 3 期中期計画のスタートの年である。これまでの足掛け 10 年にわたる取組を総括するとともに、社会経済情勢の変化に適切に対応し、国民から真に信頼され、職員が誇りを持つことができる組織となるよう、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

1. 「日本年金機構再生プロジェクト」については、この 3 月で 3 年間の集中取組期間を終えるが、年金制度を正確かつ公正に運営し、将来にわたり、国民生活の安定に寄与していくため、引き続き、組織改革・人事改革・業務改革に取り組むこと。特に、複雑化した制度の中で正確な給付を行う体制の再構築や、将来の機構を担う人材育成や職員の意欲向上に資する人事体制の改革に取り組むこと。
2. 年金生活者支援給付金制度への対応、出入国管理法改正を踏まえた対応、5 月に予定されている改元に伴う対応、今後の年金制度改革への対応などについて、厚生労働省と連携し、必要な人員・予算・実施体制を確保し万全の準備をした上で、制度の運用に携わる組織として円滑かつ確実に対応すること。
3. 国民年金の適用・収納対策や厚生年金保険の適用・徴収対策については、機構発足以降の継続的な取組の積み重ねにより、相当な成果をあげてきたところであるが、今後、更なる実績の向上を図るため、社会経済情勢の変化や将来を見据えた効果的、効率的な手法について検討し、基幹業務の推進を図ること。また、健康保険被保険者証の早期交付に向けて、届出に係る事務処理の迅速化を図ること。
4. 調達・外部委託については、新たに定めたルールの徹底を図るとともに、個人情報保護について、引き続き、情報セキュリティ対策を維持・徹底するため、情報技術の進展を踏まえた不断の見直しを行うこと。

5. 正確な年金制度の理解と事務手続きの徹底を図る必要性や、地域共生社会における年金制度の重要な位置付けを踏まえ、年金制度説明会や年金委員制度の充実に取り組むとともに、市区町村や社会保険労務士会などの関係機関との協力体制の強化に努めること。また、年金委員の幅広い活動を支援するため、活動状況を把握するとともに、デジタル化や高齢化を踏まえた活動支援の強化を図ること。
6. お客様サービスの向上のため、お客様とのチャネルの再検討を進めるとともに、機会を捉えて、お客様に応じた年金関係の各種情報提供に努めること。

以上