

中期計画・平成28年度計画関係参考資料

【 目 次 】

① 平成 2 7 年度の取組状況

I 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況	1
○国民年金適用・収納業務の状況	3
○厚生年金保険適用・徴収業務の状況	7
○サービススタンダードの達成状況	9
○制度改正への対応状況	11
II 事務処理の正確性に関する取組状況	15
○事務処理誤り等に関する緊急再発防止策にかかる取組状況等について	17
○「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」に基づく取組状況等について	19
III 年金相談の状況及びお客様の声の状況	21
○年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）	23
○コールセンターの対応状況（応答率）	25
○日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況	27

② 日本年金機構の宿舎の見直しについて

29

③ 日本年金機構再生プロジェクト工程表（案）

31

④ 情報セキュリティ対策の強化に係る工程表（案）

38

I 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況

○国民年金適用・収納業務の状況

○厚生年金保険適用・徴収業務の状況

○サービススタンダードの達成状況

○制度改正への対応状況

1. 国民年金適用収納業務の状況

事項	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成26年度 (平成26年10月末)	平成27年度 (平成27年10月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	19,851,287 人 (-0.8%)	19,382,219 人 (-2.4%)	19,044,336 人 (-1.7%)	18,637,478 人 (-2.1%)	18,054,196 人 (-3.1%)	17,420,087 人 (-3.5%)	17,438,998 人 (-3.7%)	16,736,707 人 (-4.0%)
納付月数 (対前年度比)	103,812,372 月 (-4.5%)	98,928,808 月 (-4.7%)	94,074,454 月 (-4.9%)	90,101,973 月 (-4.2%)	88,170,593 月 (-2.1%)	86,074,592 月 (-2.4%)	41,384,542 月 (-2.7%)	38,983,681 月 (-5.8%)
全額免除者数 (対前年度比)	5,349,621 人 (+2.7%)	5,513,067 人 (+3.1%)	5,683,868 人 (+3.1%)	5,869,868 人 (+3.3%)	6,059,345 人 (+3.2%)	6,020,373 人 (-0.6%)	5,078,678 人 (-0.7%)	4,872,324 人 (-4.1%)
全額免除率 (対前年度比)	27.4% (+0.9%)	29.0% (+1.6%)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	29.5% (+0.9%)	29.5% (-0.0%)
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	68.6% (+4.7%)	66.8% (+4.8%)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	66.2% (+7.2%)	68.8% (+7.9%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	65.0% (+2.9%)	63.2% (+3.3%)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	64.4% (+3.5%)	65.4% (+2.4%)
現年度納付率 (対前年度比)	60.0% (-2.1%)	59.3% (-0.7%)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	57.7% (+1.6%)	56.7% (-1.0%)
口座振替実施率 (対前年度比)	36.3% (-1.7%)	36.0% (-0.3%)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	33.1% (-0.2%)	32.5% (-0.6%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.0% (+0.4%)	1.2% (+0.2%)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.7% (+0.2%)	1.7% (+0.0%)
コンビニエンスストア 納付件数	11,072,659 件 (+14.6%)	11,637,070 件 (+5.1%)	12,232,971 件 (+5.1%)	13,156,938 件 (+7.6%)	14,382,260 件 (+9.3%)	15,503,469 件 (+7.8%)	9,078,239 件 (+9.6%)	8,589,212 件 (-5.4%)
インターネットバンキング等 納付件数※2	406,553 件 (+7.8%)	410,465 件 (+1.0%)	401,486 件 (-2.2%)	409,139 件 (+1.9%)	418,872 件 (+2.4%)	1,392,960 件 (+232.6%)	597,429 件 (+130.4%)	1,808,349 件 (+202.7%)
クレジットカード 納付件数	778,068 件 (+139.5%)	1,034,027 件 (+32.9%)	1,181,482 件 (+14.3%)	1,258,473 件 (+6.5%)	1,351,047 件 (+7.4%)	1,456,494 件 (+7.8%)	883,124 件 (+7.7%)	922,750 件 (+4.5%)

※1 「第1号被保険者数」には任意加入被保険者を含む。

※2 「インターネットバンキング等納付件数」については、平成26年度からゆうちょ銀行（郵便局）において、保険料収納事務を順次マルチペイメントによる処理に切り替えていることから、納付件数が増加している。

【平成27年度行動計画の全体目標】

① 平成27年度分保険料の現年度納付率については、平成26年度末納付率に1ポイントを加えた納付率とすること。

② 平成27年度末における平成26年度分の納付率については、平成25年度末（63.1%）から4ポイント程度の伸び幅を確保すること。

③ 平成25年度の最終納付率については、平成25年度の現年度納付率（60.9%）から7ポイント程度の伸び幅を確保すること。

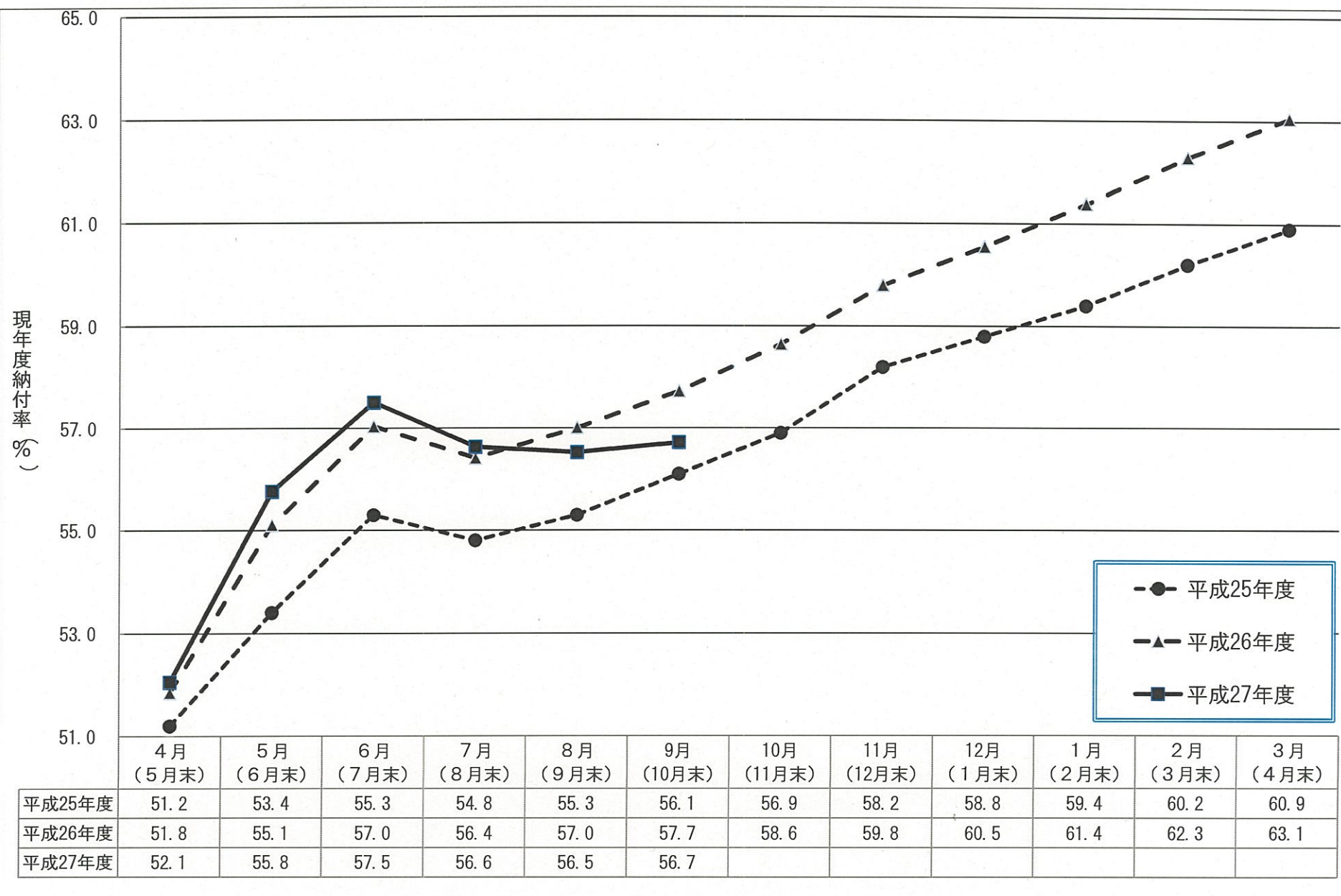
④ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

⑤ 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。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、取組ごとの効果測定に基づき、目標達成のために必要な納付月数（免除等承認件数）を意識した行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、週次による進捗管理を徹底し、必要に応じて取組件数等の見直しを行う。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（平成25～27年度）

（参考1）



平成27年度における国民年金収納対策に係る行動計画のポイント

1. 平成27年度目標納付率

- (1) 現年度納付率については、平成26年度末納付率から少なくとも1.0ポイント以上上乗せした納付率を目標とする。(平成27年度目標64.1%以上)
- (2) 平成26年度分保険料の平成27年度末時点の納付率については、平成26年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
- (3) 平成25年度分保険料の最終納付率については、平成25年度の現年度納付率から7.0ポイント程度の伸び幅を確保する。

2. 目標を達成するための取組

(1) 特別催告状の着実な実施

現年度保険料・過年度保険料のより一層の実績向上を図るため、毎週計画的に実施する。

(2) 強制徴収の着実な実施

平成27年度における最終催告状の発行対象者は、強制徴収を行うことが適当でないと判断される者を除き控除後所得400万円以上かつ7月以上未納者とし、最終催告状発行月の翌々月までに督促すべき者全員に督促状を送付する。

また、進捗管理を徹底し、着手から1年以内に完納に結び付くよう計画的に取り組む。

(3) 免除等申請書の着実な処理

事務センターにおいては、平成26年度実績を基に、年度末の未処理件数が前年度より減少することを意識した計画を策定し、週次による進捗管理を徹底する。

(4) 市場化テスト受託事業者との協力連携

市場化テスト受託事業者との月例打合せ会議において、市場化テスト受託事業者からの督励実施計画及び月次報告等に基づく事業進捗結果の分析と今後の取組方針等の報告を受けて、効果が見込める未納者情報の提供を検討するとともに、事業目標達成に向けた助言、提案及び指導を積極的に行う。

(5) 進捗管理の徹底

行動計画として策定した計画の進捗状況を週次管理し、遅れが生じた場合は、速やかにリカバリープランを作成し、遅れを最小限に抑えるようリスク管理を行う。

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

項目	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成26年度 (平成26年10月末)	平成27年度 (平成27年10月末)	備 考
1 適用事業所数 (対前年度)	1,743,792 (-5,223) 事業所 [4,804]	1,740,357 (-3,435) 事業所 [4,670]	1,753,610 (13,253) 事業所 [4,582]	1,796,137 (42,527) 事業所 [4,482]	1,867,185 (71,048) 事業所 [4,426]	1,843,083 (62,345) 事業所 [4,540]	1,929,972 (86,889) 事業所 [4,487]	
2 被保険者数 (対前年度)	34,356,680 (164,775) 人 [54,294]	34,461,448 (104,768) 人 [53,388]	34,664,806 (203,358) 人 [52,513]	35,220,602 (555,796) 人 [52,219]	35,985,388 (764,786) 人 [52,160]	36,019,116 (699,462) 人 [54,122]	36,745,771 (726,655) 人 [54,039]	
3 平均標準報酬月額 (対前年度)	305,600 (1,549) 円 [379,254]	304,475 (-1,125) 円 [377,725]	306,022 (1,547) 円 [378,687]	306,282 (260) 円 [382,651]	308,382 (2,100) 円 [385,514]	309,169 (2,305) 円 [388,313]	309,790 (621) 円 [393,662]	
4 保険料収納額 (過年度分を含む) (対前年度)	227,253 億円 (4,842) 億円	234,699 億円 (7,446) 億円	241,549 億円 (6,850) 億円	250,472 億円 (8,923) 億円	263,196 億円 (12,724) 億円	147,658 億円 (6,911) 億円	156,003 億円 (8,345) 億円	
5 収納率 (対前年度)	97.8 % (-0.2) %	98.0 % (0.2) %	98.1 % (0.1) %	98.4 % (0.3) %	98.6 % (0.2) %	97.1 % (0.4) %	97.5 % (0.4) %	
6 口座振替実施率 (対前年度)	81.6 % (0.4) %	82.7 % (1.1) %	83.0 % (0.3) %	83.3 % (0.3) %	83.1 % (-0.2) %	88.1 % (0.2) (注)	88.1 % (0.0) (注)	(注) 平成26年10月末、27年10月末については、被保険者「0」人の事業所も含まれている。
7 滞納事業所数 (対前年度)	162,461 事業所 (38) 事業所	162,735 事業所 (274) 事業所	154,013 事業所 (-8,722) 事業所	141,284 事業所 (-12,729) 事業所	138,162 事業所 (-3,122) 事業所	160,721 事業所 (-12,170) (注)	154,283 事業所 (-6,438) (注)	(注) 平成26年10月末、27年10月末については、延滞金のみ滞納している事業所も含まれている。

※ 項目1～3の【 】内は、船舶所有者数、船員被保険者数、船員平均標準月額を別掲

【平成27年度行動計画の全体目標】

○適用対策は、

①国税源泉徴収義務者情報により新たに判明した適用対象事業所等を対象に、7万事業所を適用すること。

②総合調査及び定時決定調査等により4年に1回実施することを基本とし、特に前3年間にあって調査が実施されていない事業所を対象にもれなく実施する。

○徴収対策は、

①収納率及び口座振替実施率については、前年度の実績を超える数値を目標とすること。特に収納未済額の圧縮を目標とすること。

②新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づいて滞納を早期に解消すること。

③時効中断措置の全件実施を確実にし、繰り返しの納付指導に応じない事業所には滞納処分を確実に実施すること。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

(参考1)

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

厚生年金保険等適用対策の状況〔平成27年度上期（4月～11月）に係る取組〕

1 適用調査対象事業所の適用の促進

項 目				平成26年11月末	平成27年11月末	備考
1	加入指導	文書・電話	(回数)	218,323 回	747,141 回	
		来所要請	(来所通知書送付件数)	57,227 件	85,611 件	
		訪 問	(回数)	88,012 回	49,615 回	
2	適用に結び付いた事業所数			26,413 事業所	63,393 事業所	
3	適用した被保険者数			84,249 人	168,726 人	

2 適用事業所の事業所調査

項 目				平成26年11月末	平成27年11月末	備考
4	調査事業所数			402,727 事業所	384,900 事業所	平成27年度は、すべての適用事業所を4年に1回調査を実施する最終年度
5	適用した被保険者数			9,796 人	8,668 人	

サービススタンダードの達成状況

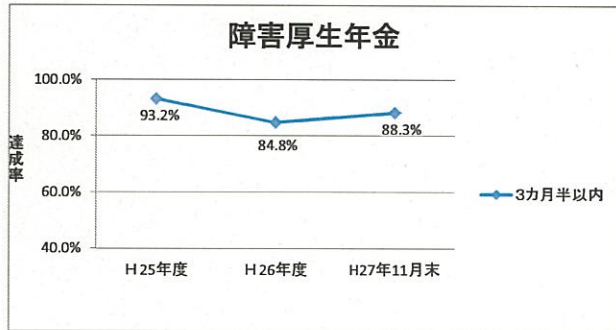
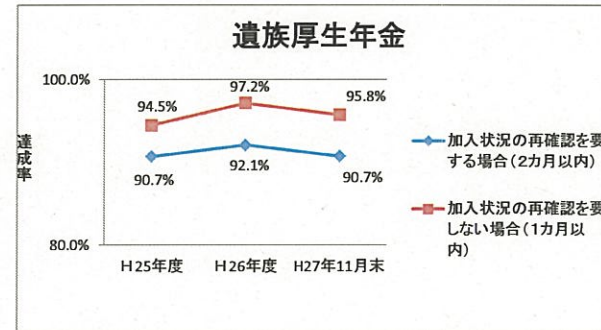
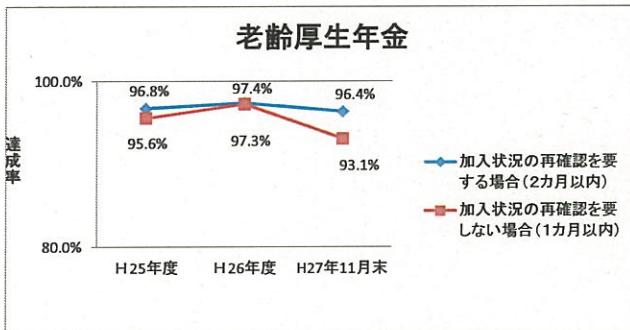
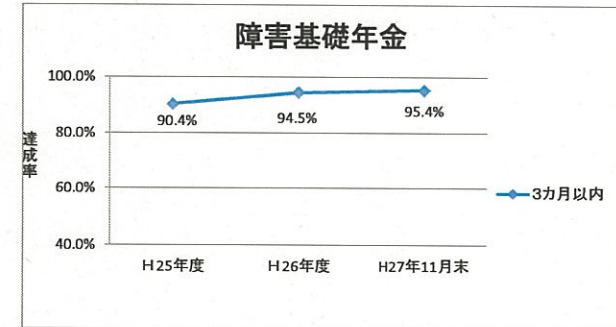
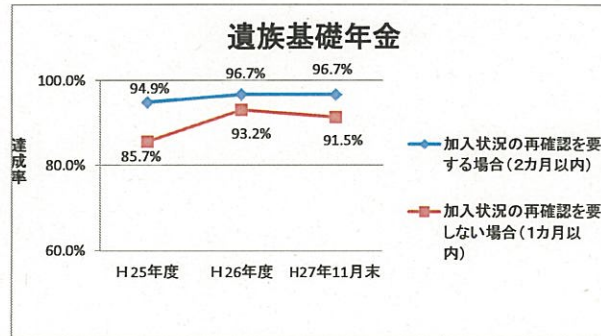
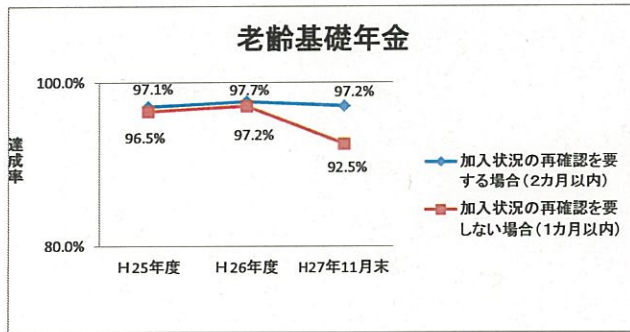
年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金	
	加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		3カ月以内		3カ月半以内	
	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%
24	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%
25	33.3	97.1%	25.1	96.5%	35.0	96.8%	25.6	95.6%	34.8	94.9%	28.8	85.7%	41.0	90.7%	26.5	94.5%	55.7	90.4%	76.8	93.2%
26	32.5	97.7%	25.0	97.2%	33.7	97.4%	25.2	97.3%	32.9	96.7%	25.6	93.2%	38.8	92.1%	25.5	97.2%	53.3	94.5%	89.3	84.8%
27（11月末）	33.6	97.2%	25.6	92.5%	34.8	96.4%	25.7	93.1%	33.9	96.7%	26.4	91.5%	39.5	90.7%	25.5	95.8%	52.6	95.4%	82.0	88.3%
（参考）																				
11月単月	37.5	95.1%	28.0	76.8%	38.6	92.9%	28.1	77.7%	35.5	97.0%	28.0	83.9%	40.5	90.7%	26.8	93.0%	59.8	91.2%	87.8	85.1%

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

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

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

(参考) サービススタンダード推移



制度改正への対応状況

○平成 24 年制定分

【平成 28 年 10 月施行分】

I. 年金機能強化法（短時間労働者に対する厚生年金・健康保険の適用拡大）

- ◆ システム開発中。
- ◆ 特定適用事業所（※）を判定するため、平成 27 年の定時決定以降に法人適用事業所の会社法人等番号の収録作業を行った。（7 月～12 月）
 - ※ 法人単位（会社法人等番号が同一）で被保険者が常時 500 人を超える事業所。
- ◆ 会社法人等番号の法人番号への切替え（平成 28 年 1 月予定）【本部での機械処理】

【平成 29 年 4 月施行分】

II. 年金機能強化法（受給資格期間の短縮）・年金生活者支援給付金法

- ◆ 年金請求書（ターンアラウンド）及び給付金請求書（ターンアラウンド）の送付、受付について、施行 6 ヶ月前（平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月の間）から開始するよう作業を進めている。

※ 上記の制度改正事項について、今後、次のとおり各種マニュアル等を事前に提示し、意見照会を行ったうえ、事務説明会を開催する予定。

＜説明会スケジュール＞

平成 27 年 12 月 : 具体的な事務処理の概要を提示。

平成 28 年 1 月～2 月 : 管理者を対象とした説明会を開催。意見照会を行う。

2 月～3 月 : 詳細な事務処理内容（各種マニュアル等）を示し、改めて意見照会。

5 月 : 意見を資料に反映し、担当者を対象とした事務処理説明会を開催。

○平成 25 年制定分（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）関連）

実施に向けては、以下のような取組を進めてきたところであるが、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」により「個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 65 号）」において、日本年金機構は「平成 29 年 5 月 31 日までの間において政令で定める日」までの間は、個人番号の利用を行わないこととされ、また、「平成 29 年 11 月 30 日までの間において政令で定める日」までの間は特定個人情報の照会及び提供（情報連携）を行わないこととされた。

【当初平成 28 年 1 月から実施を予定していた事項分】

I. 個人番号と基礎年金番号の紐付、個人番号による年金の相談・照会業務

- ◆ 機構における個人番号利用時期の延期を踏まえた実施スケジュールの見直しを行っている。

【当初平成 29 年から実施を予定していた事項分】

II. 個人番号による届出・申請の受付業務、情報提供ネットワークシステムによる情報連携

- ◆ システム開発に向けた調達準備中。
- ◆ 情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を行う手続及び情報項目に係る関係省庁（内閣官房、総務省、厚生労働省各部局等）等との調整を行い、業務・システム要件の整理を進めている。

○平成 26 年制定分（年金事業運営改善法関連）

【平成 27 年 7 月施行分】

I. 国民年金保険料の免除申請の受託制度

◆ 当分の間、実施を延期

【平成 27 年 10 月施行分】

II. 国年保険料の新後納制度（5 年後納）

◆ 周知広報の取組

- ・ 機構ホームページによるお知らせ
- ・ 市区町村向け広報誌「かけはし」による情報提供
- ・ 年金事務所、市区町村に対するポスター掲示の依頼
- ・ 後納利用対象者に対する勧奨文書の送付

【平成 28 年 4 月施行分】

III. 事務処理誤りによる特例保険料の納付制度

IV. 付加保険料の納付等の特例制度

◆ システム開発中

【平成 28 年 7 月施行分】

V. 国年保険料の納付猶予制度の対象者拡大

◆ システム開発中

Ⅱ 事務処理の正確性に関する取組状況

- 事務処理誤り等に関する緊急再発防止策にかかる取組状況等について
- 「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」に基づく取組状況等について

○事務処理誤り等に関する緊急再発防止策にかかる取組状況等について

組織運営に大きな影響を及ぼし、年金制度への信頼を著しく損ねることにもつながる事務処理誤り等の再発を防止するため、平成26年9月に「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を策定し、特に「事務処理遅延」、「書類紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」といった業務の根幹を揺るがす事務処理誤りの根絶に向け組織全体で取り組んでいるところです。

【取組事項】

1 事務処理誤り根絶に向けた取組の徹底及びブロック本部による巡回指導の実施

事務処理誤りを根絶させるため、平成26年度下期に本部監査部が実施した無予告特別監査における指摘事項及び事務処理誤りの再発防止に向けた対策への取組状況について、ブロック本部による管内全拠点への巡回指導を実施。

[巡回指導の実施状況]

- 実施対象拠点数 356拠点（年金事務所312、事務センター44）
- 上期実施済拠点数 345拠点
- 下期実施済拠点数 11拠点（11月13日完了）

[今後の取組]

平成27年度下期において、事務処理誤り発生拠点のうち改善指導が必要と思われる拠点に対して、本部による立入指導を実施。

2 「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」を活用した取組状況の確認及び改善指導の実施

事務処理遅延等の発生防止策の取組状況について、毎月、拠点長から報告されるチェックシートにより確認し、取組が不十分である場合は改善報告書を提出させ、取組の改善が図られない拠点については、ブロック本部と連携し改善指導を実施。

[改善指導の実施状況]

- 実施対象拠点数 356 拠点（年金事務所312、事務センター44）
- 改善指導拠点数 60 拠点

[書類紛失（所在不明）の再発防止策の策定（平成27年6月）]

書類紛失の防止対策として、書類を拠点内・他拠点・機構外部へ引き継ぐ場合等のルールを策定するとともに、上記チェックシートのチェック項目として追加。

3 未完結届書の状況確認・指導の実施

毎月、報告される「未完結届書の状況」の確認を行い、未完結となっている理由及び今後の対応方針が不明確な届書等について、必要に応じブロック本部または拠点長に対し指導を実施。

[改善指導の実施状況]

- 実施対象拠点数 356 拠点（年金事務所312、事務センター44）
- 改善指導拠点数 208 拠点

○「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」に基づく取組状況等について

事務処理誤りの発生件数を削減させる取組として、平成26年11月に本部に事務処理誤り削減対策チームを設置して、過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものについてその発生原因を分析し、具体的な発生防止策を検討し、9月末までに15事項すべてについて取組を指示しました。

また、指示依頼に基づく「チェックシート」などが適切に活用されているか、担当職員全員が指示依頼に基づき取組んでいるかなどについて拠点長から報告を求め、取組状況を確認しています。

【拠点からの報告結果】

○確認対象拠点数 356拠点（年金事務所312、事務センター44）

○取組が全てできていた拠点数 167拠点（年金事務所143、事務センター24）

【取組の状況】

年金給付関係で指示した「チェックシート」を活用した点検の実施等については、全拠点で概ね取組みができていたのに対し、国民年金関係及び厚生年金関係で指示した各取組については、「チェックシート」の活用不徹底や「WMの照会画面」への確認時の押印もれなど取組に不備があったとした拠点が約15%、また、年金給付関係の説明誤りの防止策として指示した定期的な自己点検等が形骸化していた拠点が約33%という状況。

なお、平成27年度下期においては、取組状況の確認結果を踏まえ、取組の改善状況や取組が継続的に実施されているか、また、事務処理誤りを発生させた拠点に対しては、発生原因は何か、再発防止策は適正なものになっているかなど拠点訪問を含めたフォローアップを行い取組の徹底を図っています。

事務処理誤り削減対象事項

制度	事 項		主 な 事 象
国民年金関係	1	国民年金保険料口座振替納付(変更)・辞退申出書の誤り	金融機関コード等の入力誤り、金融機関への申出書回付もれ、緊急停止の対応誤りなどにより、口座振替が行われなかったもの
	2	国民年金保険料後納申込書の誤り	合算対象期間などの確認不足により、承認期間を誤ったもの
	3	国民年金付加保険料納付(辞退)申出書の誤り	納付書作成状況の確認不足により、付加保険料納付書が送付されなかったもの
	4	国民年金任意加入申出書の誤り	合算対象期間などの確認不足により、任意加入期間を誤ったもの
厚生年金関係	1	資格取得届の誤り	事業所整理記号が記載もれにて提出された届書の補正誤り及び入力誤り等により、被保険者資格取得処理を誤ったもの
	2	算定基礎届の誤り	報酬月額平均額が、審査誤り及び入力誤り等によって、標準報酬月額を誤ったもの
	3	二以上事業所勤務被保険者の誤り	二以上事業所勤務被保険者の標準報酬月額審査時の登録票への記載誤り及び該当・不該当年月日等の入力を誤ったもの
	4	保険料の調査決定事務の誤り	保険料額の調整入力の際の手作業計算の誤り等により、保険料額の決定を誤ったもの
	5	特例納付保険料の誤り	厚生年金特例法の納付勧奨がマニュアル等に従って適切に行われていなかったもの
年金給付関係	1	年金選択の誤り	国から支給される年金以外の給付の有無や、税への影響を考慮した選択意思の確認不足により、選択処理を誤ったもの
	2	老齢年金の繰上げ・繰下げ請求の誤り	繰上げ請求区分(全部・一部)の判断誤り、老齢給付請求者(65歳以上)の繰下げ意思確認不足により、裁定を誤ったもの
	3	老齢年金の国民年金や厚生年金期間の誤り	厚生年金記録や合算対象期間の判断誤りや確認もれにより、裁定を誤ったもの
	4	老齢年金の共済組合期間の誤り	統合共済・農林共済期間に関する法令判断誤り、共済組合期間の入力誤りにより、裁定を誤ったもの
	5	遺族年金の受給要件等の誤り	裁定要件(短期・長期)の確認もれ、戦時加算入力もれにより、裁定を誤ったもの
	6	年金の支払額や支払時期の誤り	年金見込額や支払時期を誤って説明したもの

Ⅲ 年金相談の状況及びお客様の声の状況

○年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

○コールセンターの対応状況（応答率）

○日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成27年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	4月～11月 平均
1ヶ月平均待ち時間	1時間以上の事務所数	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	4ヶ所	5ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	7ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	3ヶ所
	相談件数	471,694件	400,689件	507,293件	440,777件	423,648件	413,249件	463,391件	432,419件	444,145件
	平均待ち時間	12分	12分	11分	9分	10分	12分	11分	10分	11分

（注）312事務所の13時台の状況（お客様対応業務システムより抽出）

※ 中期計画

「来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

(備考1)

項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 21年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	46ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。									103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	626,391
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 22年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	498,412
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 23年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	514,832
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	509,387
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 25年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	15ヶ所	4ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	11ヶ所	2ヶ所	3ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	453,468
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 26年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	11ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	3ヶ所	2ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	19ヶ所	17ヶ所	5ヶ所
	相談件数	488,463	441,726	484,518	456,457	428,806	450,770	497,388	416,060	415,035	503,895	537,759	474,718
項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 27年度	1ヶ月の待ち時間の平均が1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所					0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	4ヶ所	5ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	2ヶ所	7ヶ所	4ヶ所	0ヶ所				3ヶ所
	相談件数	471,694	400,689	507,293	440,777	423,648	413,249	463,391	432,419				444,145
	不正アクセス事案に係る相談件数(再発)	—	—	32,471	10,836	2,215	1,976	456	179				8,022
	不正アクセス事案を疑った相談件数	471,694	400,689	474,822	429,941	421,433	411,273	462,935	432,240				438,128

コールセンターの対応状況（応答率）

平成27年度

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	4月～11月の 各月の 加重平均	(参考) 4月～11月の 各月の 単純平均
一般年金相談 〔ねんきん ダイヤル〕	応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%	75.0%	74.7%	81.2%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>27.7万件</u> 31.0万件	<u>22.5万件</u> 25.3万件	<u>36.6万件</u> 77.6万件	<u>22.4万件</u> 24.2万件	<u>25.1万件</u> 31.4万件	<u>19.1万件</u> 20.9万件	<u>29.5万件</u> 34.8万件	<u>50.0万件</u> 66.7万件	—	—
記録問題 〔ねんきん 定期便・ ねんきん ネット等専用 ダイヤル〕	応答率	88.4%	80.2%	10.7%	61.8%	89.4%	90.0%	89.9%	82.9%	49.6%	74.2%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	<u>7.3万件</u> 8.3万件	<u>10.5万件</u> 13.1万件	<u>5.7万件</u> 53.7万件	<u>7.1万件</u> 11.5万件	<u>5.8万件</u> 6.5万件	<u>6.7万件</u> 7.4万件	<u>6.2万件</u> 6.9万件	<u>9.8万件</u> 11.8万件	—	—

※中期計画 「コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。」

（注）6月は、日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案に対応したため、応答率が低下している。

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	6月～11月の 各月の 加重平均	(参考) 6月～11月の 各月の 単純平均
不正アクセス による情報流 出事案専用 コールセン ター	応答率	—	—	49.6%	90.5%	91.5%	93.8%	87.0%	88.8%	59.3%	83.5%
	月間応答呼数 ／ 月間総呼数	—	—	<u>25.5万件</u> 51.4万件	<u>3.4万件</u> 3.8万件	<u>2.9万件</u> 3.2万件	<u>3.0万件</u> 3.2万件	<u>3.4万件</u> 3.9万件	<u>1.8万件</u> 2.0万件	—	—

（注1）不正アクセス対応のコールセンターは ①27.6.1～27.8.31：ねんきん定期便・ねんきんネット専用コールセンター内に設置。

②27.6.3～27.8.31：ねんきんダイヤルのブースも活用。

③27.9.1～：ねんきんダイヤルのブースのみで対応。

※6月中（6/3以降）は①②合わせ約1000席、7月中は50～100席、8月中は20～100席、9月以降は30～60席で対応。

（注2）10月に対応した3.4万件的うち、約9割（2.7万件～2.8万件）は、一般年金相談であった。

ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

【平成22年度】

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

【平成23年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: 745席(4月~) 785席(6月~) 繁忙期ブース数: 885席(23.11, 24.1~24.3)
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,284	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,824	455,469	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(24.11, 25.1~25.3)
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25年度】

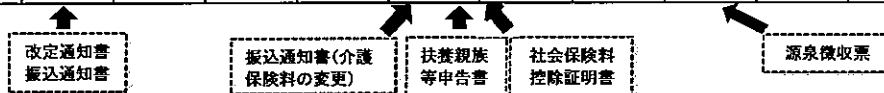
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 845席(6月、10月) 885席(25.11, 26.1~26.3)
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475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

【平成26年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	326,023	253,810	578,988	270,779	305,517	245,867	633,608	362,301	304,466	426,155	573,284	359,322	4,640,099	386,675	通常期ブース数: 785席 繁忙期ブース数: 855~885席 855席(6月、10月)
応答呼数 (1)	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,676	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990	323,666	
応答率	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%	86.4%	
(参考) 分 応答呼数総計 (1)+(2)	76,887	65,507	57,373	72,941	68,291	69,893	90,507	73,059	81,330	94,844	110,098	116,237	977,067	81,422	
(2)	374,982	298,353	426,509	323,166	341,592	295,509	565,639	402,735	361,060	479,422	547,610	444,480	4,861,057	405,088	
応答呼数総計 (1)+(2)	374,982	298,353	426,509	323,166	341,592	295,509	565,639	402,735	361,060	479,422	547,610	444,480	4,861,057	405,088	

【平成27年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	310,132	252,852	776,338	242,425	313,751	208,532	348,226	666,750					3,119,006	389,876	通常期ブース数: 795席 繁忙期ブース数: 855~885席 855席(6月、10月)
応答呼数 (1)	276,985	224,973	365,558	224,327	250,867	191,414	294,949	500,045					2,329,118	291,140	
応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%	75.0%					74.7%	81.2%	
(参考) 分 応答呼数総計 (1)+(2)	113,796	90,197	11,711	49,153	85,935	81,893	87,094	91,336					611,215	76,402	
(2)	390,781	315,170	377,269	273,480	336,802	273,407	382,043	591,381					2,940,333	367,542	
応答呼数総計 (1)+(2)	390,781	315,170	377,269	273,480	336,802	273,407	382,043	591,381					2,940,333	367,542	



(注1)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度～25年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2)偶数月15日に年金振込

(注3)特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を平成25年12月上旬、及び平成26年6月上旬に送付

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成27年度)

分類			4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計		
			件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	140	14.2%	88	9.3%	127	4.5%	118	10.5%	92	9.0%	88	12.4%	117	14.5%	67	9.0%										835 (10)	9.1%
		②事務所への電話・コールセンター	78	7.9%	48	5.1%	203	7.2%	62	5.6%	54	5.3%	38	5.3%	45	5.6%	62	8.3%									590 (102)	6.4%	
		③各種お知らせ文書	94	9.6%	89	9.4%	187	6.6%	112	10.1%	165	16.1%	126	17.7%	112	13.8%	145	19.5%									1,030 (60)	11.2%	
		④ホームページ・ねんきんネット	71	7.2%	35	3.7%	87	3.1%	17	1.5%	24	2.3%	22	3.1%	16	2.0%	14	1.9%									286 (44)	3.1%	
		小計（①～④合計） a	383	38.9%	260	27.6%	604	21.3%	307	27.8%	335	32.8%	274	38.5%	290	35.8%	288	38.8%									2,741 (216)	29.9%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	144	14.6%	209	22.2%	194	6.8%	101	9.1%	131	12.8%	69	9.7%	140	17.3%	99	13.3%									1,087 (17)	11.9%	
		⑥国民年金業務	102	10.4%	90	9.5%	69	2.4%	51	4.6%	30	2.9%	30	4.2%	29	3.6%	58	7.8%									459 (4)	5.0%	
		⑦厚生年金保険業務（適用・徴収）	64	6.5%	56	5.9%	53	1.9%	59	5.3%	49	4.8%	42	5.9%	60	7.4%	48	6.5%									431 (5)	4.7%	
		小計（⑤～⑦合計） b	310	31.5%	355	37.6%	316	11.1%	211	19.1%	210	20.5%	141	19.8%	229	28.3%	205	27.6%									1,977 (26)	21.6%	
		⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）	16	1.6%	5	0.5%	61	2.2%	15	1.4%	12	1.2%	6	0.8%	10	1.2%	8	1.1%									133 (51)	1.5%	
		⑨施設・組織等のご意見	19	1.9%	30	3.2%	1,552	54.7%	315	28.5%	241	23.6%	108	15.2%	63	7.8%	40	5.4%									2,368 (2,118)	25.9%	
		⑩その他（①～⑨以外）	29	2.9%	131	13.9%	53	1.9%	21	1.9%	17	1.7%	15	2.1%	11	1.4%	9	1.2%									286 (13)	3.1%	
		小計（a+b+⑧～⑩合計） c	757	76.9%	781	82.8%	2,586	91.2%	669	78.6%	815	79.7%	544	76.4%	603	74.5%	550	74.0%									7,505 (2,424)	82.0%	
	⑪励まし・おほめ	103	10.5%	81	8.6%	85	3.0%	81	7.3%	93	9.1%	81	11.4%	97	12.0%	114	15.3%									735 (1)	8.0%		
⑫年金政策、制度立案関係		124	12.6%	81	8.6%	166	5.9%	156	14.1%	114	11.2%	87	12.2%	109	13.5%	79	10.6%									916 (38)	10.0%		
合計（①～⑫合計）		984	100%	943	100%	2,837 (1,777)	100%	1,106 (282)	100%	1,022 (224)	100%	712 (118)	100%	809 (45)	100%	743 (17)	100%									9,156 (2,463)	100%		

※合計欄の()内は、お客様の声のうち不正アクセスによる情報流出事案にかかる件数(再掲)

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成27年4月1日～平成27年11月30日受付分)

分類			件数	内訳(%)	具体例
機構運営関係	サービス関係	①接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	835	9.1%	対応が悪い（職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い）等
		②事務所への電話・コールセンター	590	6.4%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情（説明不十分・対応の悪さ）等
		③各種お知らせ文書	1,030	11.2%	支給額変更通知書に関する苦情、ねんきん定期便に関する苦情等
		④ホームページ・ねんきんネット	286	3.1%	ホームページの内容に関する苦情等
		小計（①～④合計） a	2,741	29.9%	
	事務処理関係	⑤年金給付業務	1,087	11.9%	年金の支払に関する苦情等
		⑥国民年金業務	459	5.0%	収納業務に関する苦情等
		⑦厚生年金業務（適用・徴収）	431	4.7%	適用業務に関する苦情、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等
		小計（⑤～⑦合計） b	1,977	21.6%	
	⑧個人情報（本人確認・代理人による手続）		133	1.5%	本人確認（照会時の確認が厳しすぎる）等
	⑨施設・組織等のご意見		2,368	25.9%	不正アクセスによる情報流出事案への苦情等
	⑩その他（①～⑨以外）		286	3.1%	
小計（a+b+⑧～⑩合計） c		7,505	82.0%		
⑪励まし・おほめ		735	8.0%	激励（年金事務所職員の親切・丁寧な説明に対するおほめ、励まし）等	
⑫年金政策、制度立案関係			916	10.0%	障害年金に関するご意見等
合計（①～⑫合計）			9,156	100%	

日本年金機構の宿舎の見直しについて

1. 会計検査院の指摘(平成27年10月20日)

- ① 機構は、保有財産を見直し、保有する合理的理由が認められない土地・建物について、国庫納付すること。
- ② 厚生労働省は、国庫納付させる適切な制度を整備すること。

(注)3年以上入居者のいない宿舎等として8宿舎(幕張寮、東久留米寮、桜宿舎、1区宿舎・1区宿舎2、西原宿舎・西原宿舎2、鷺山宿舎)・4事務所(群馬倉庫、旧京都事務センター、兵庫事務センター熊内倉庫、旧阿波半田事務所)を指摘(土地の簿価計約14億円)

2. 宿舎の現状

- 宿舎 207棟(2,473戸)
 - 入居者 1,638世帯 平均入居率 66%(H27.3末)
 - 職員数 約2万人 うち、広域異動者 約3,500人
- ※機構の宿舎は、転居を伴う勤務地異動をしている者(広域異動者)のみが入居

3. 対応

■ 制度の整備

不要財産 → 処分・国庫納付

法改正により所要の規定を整備

(参考) 日本年金機構の宿舎の見直し

○ 会計検査院の指摘への対応 8宿舎・4事務所 → 処分・国庫納付

○ その他の宿舎についても見直しを実施

・ 今後10年間で耐用年数を超えない宿舎(175宿舎＝約2,000戸) → 入居率の向上
(不断の見直し)

・ 今後10年間で耐用年数を超える宿舎 (22宿舎＝約300戸)

→ 土地が狭い、勤務エリア等を
考慮し適地でない

→ 解体し、土地を
売却する候補

→ 売却収入の
活用も検討

→ 土地が適地である

→ 引き続き宿舎として
継続利用する候補

機構の業務改善計画で定めた
・ブロック本部の本部への統合
・事務センターの集約
等の進捗を見極めたうえで対応

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

1. 組織改革

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期
○本部改革																		
常勤役員会の設置	常勤役員会の設置	設置規程の作成	常勤役員会の設置【平成28年1月設置済】															
本部組織の再編・効率化	縦割りから横断的組織への再編(事業企画部門と事業推進部門の分離)	組織の検討 所掌事務・権限の整理	定員の整理・配分	諸規程等 改正作業	関係機関との調整 職員周知	事業企画部門と事業推進部門の再編 ・縦割り組織から横断的組織へ再編 ・担当理事及び関連人事の発令												
	現場管理統括部署の設置	組織の検討 所掌事務・権限の整理	定員の整理・配分	諸規程等 改正作業	関係機関との調整 職員周知	現場管理統括部署の設置 ・担当理事及び地域統括部長(仮称)、地域マネージャー(仮称)の発令												
						関係機関等への周知・広報	所掌事務・権限の整理	諸規程等 改正作業	関係機関との調整 職員周知	現場管理統括部署の体制確立 ・ブロック本部支援機能の完全統合 ・ブロック本部間接業務人員の現場への配付								
		組織のスリム化・効率化(現業部門の分離) ※詳細は「事務センターの業務集約」に記載	※ 2. 業務改革①の「事務センターの業務集約」を参照															
○ブロック本部のあり方の見直し ※H28.4.1付で本部とブロック本部を統合。(組織規程を改正)																		
本部・ブロック本部の統合	人事・労務関係業務の統合 ※詳細は「人事権の本部一元化」に記載	諸規程改正作業等	ブロック本部人事担当者の一部先行異動		ブロック本部労務担当者の異動													
		移転先の決定 レイアウト作成	ブロック本部人事担当者の異動															
	経理関係業務の統合	現場ヒアリング 他機関の調査	新調達ルールの策定 既契約分の変更	現場の意見反映	関係部署との調整 レイアウト作成等	ブロック本部経理担当者の異動												
	現場管理・支援関係業務の統合	ブロック本部の業務振り分けの検討			関係機関との調整	諸規程等 改正作業	ブロック本部現場管理・支援担当者の異動 (ブロック本部機能の完全統合)											
		文書の移管方法の検討 本部の移転先・ブロック本部の場所の活用等の検討		レイアウト作成等		職員周知												

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

2. 業務改革①

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期
○業務改革のための業務集約																		
年金事務所の業務集約	モデル事務所の設置	実施方針/実施計画の策定	システム等の影響調査	モデル実施の準備 ・事務の引継ぎ準備 ・事業所等へ周知広報	モデル事務所の選定・格付けの検討 集約後の適用徴収事務の検討	事務所機能集約のモデル実施（数か所程度）				機能集約事務所の実施/事業所向け業務の集約（段階的に実施）								
	フルスペック体制の見直し				年金局及び関係機関（協会けんぽ等）との調整					モデル実施の結果検証/改善の検 対象事務所の選定・格付けの整理	本格実施の準備 ・機器、什器の移設 ・事務の引継ぎ準備 ・事業所等へ周知広報 年金局、関係機関との調							
事務センターの業務集約	事務センターの広域集約化の促進	事務センターの広域集約化の実施方針の策定	広域事務センターの設計監理・入居工事・移設の調達準備	レイアウト作成 機器、什器の移設	事務センターの集約（39拠点⇒29拠点）	事務センターの集約（29拠点⇒20拠点程度）				事務センターの集約（20拠点程度⇒8拠点程度）								
		28年度実施拠点の決定	関係機関との調整	周知広報	工事等の調達準備 関係機関との調整 / 周知広報	工事等の調達準備 什器の移設等 関係機関との調整 / 周知広報				工事等の調達準備 什器の移設等 関係機関との調整 / 周知広報								
				29年度実施計画の策定 / 予算要求	30年度実施計画の策定 / 予算要求				31年度実施計画の策定 / 予算要求									
	年金支払センター（仮称）の設置（本部現業部門の再編）	設置計画の策定	移管業務の選定	レイアウト作成 諸規程の改正/実施準備 関係機関との調整 周知広報	年金支払センター（仮称）の設置（本部現業部門の再編）													
	障害年金センター（仮称）の設置	設置計画の策定	事務処理方法の検討 認定医の確保策の検討	レイアウト作成等 諸規程の改正/実施準備 関係機関との調整 周知広報	障害年金センター（仮称）の設置 ※28年度中に先行して、本部（障害年金業務部）と一部の事務センター（障害年金担当）を集約													
	記録業務センター（仮称）の設置	設置計画の策定	事務処理方法の検討 紙台帳の移管方法の検討	レイアウト作成等 諸規程の改正/実施準備 関係機関との調整 周知広報	記録業務センター（仮称）の設置 ※28年度中に先行して、本部（年金記録管理室）と一部の事務センター（記録審査G）を集約													
○業務の改廃・外部委託化・システム化																		
業務削減会議の設置・運営	業務削減会議の設置	設置要綱・要領の策定 会議メンバー（外部有識者等）の決定 事務局の設置及び議題の選定	目標等の設定 開催準備	業務削減会議の設置（当面は、機構の主要な業務を対象に見直しを検討）														
	非現業業務の外部委託化	外部委託範囲（給与・支払等）の検討	業務見直し方針書策定（職員/委託区分）	調達仕様書の作成 29年度予算要求	調達手続 委託手順書作成/業者研修	外部委託開始												
	事務の簡素化	事務処理工程の見直し方針の策定	拠点ヒアリング	マニュアル修正/職員周知	事務の簡素化（事務センター経由事務の廃止）													
	事務のシステム化	マニュアル作成 職員説明会 徴収事項のデータ化・システム化の範囲の検討	委託要領の作成	関係機関への周知 委託の調達手続 基本計画書の作成	職員研修 業者研修 調達仕様書の作成 29年度予算要求	事務処理の電子化（電子審査・決裁の開始、段階的に対象届を拡大）	事務管理のシステム化（年金事務所機能集約の本格実施にあわせ構築を検討）											

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

2. 業務改革①

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期
○お客様サービスの向上																		
年金相談の充実	年金相談予約センターの設置	相談予約制の実施方針の策定		年金事務所の窓口体制の検討		お客様への周知広報		全国で予約制を導入、相談予約センターの設置										
		予約センターの設置方法の検討		相談予約の手続き及び相談事務要領の策定		研修												
お客様チャネルの拡充	チャネルの企画管理体制の確立	お客様チャネル管理の一本化の検討		本部組織再編の検討		本部組織規程等の改正準備		お客様チャネルの企画管理体制の部署を設置（お客様チャネル全般のあり方（コールセンターや年金相談センター等）を検討）										
	事務所分室の設置			年金事務所、分室、相談センターのあり方を整理		事務所分室（サテライト）の設置場所の検討		設置場所の確保等		周知広報		事務所分室の設置（段階的に拡大） ※要員は、事務所機能集約で捻出						
	29年度予算要求			30年度予算要求														
	テレビ電話相談の設置			実施方法の検討		モデル実施基本計画策定		モデル箇所の決定		TV電話相談マニュアル作成		テレビ電話相談の開設（試行的に設置した上で拡充を検討）						
	29年度予算要求			調達手続		機器の設置準備		モデル実施の効果検証 / 実施方法等を検討		32年度予算要求の整理								
ねんきんネットの拡充			実施方法の検討		基本計画策定		年金局・外部機関との調			調達手続		システム開発		ねんきんネット 再交付・再発行申請機能の追加				ねんきんネット 事業所版の開設
			29年度予算要求															
○人員配置の適正化																		
事務センターの適正配置	業務量調査と業務区分の明確化（派遣職員等の活用）	業務量算出基準の作成		業務実態調査		業務量算出		業務区分と適正人員の算出		各拠点の職種別定員の調整		29年度定員配付と人事異動準備		広域事務センターの適正人員の配置（※広域集約化を実施する都度、適正人員の配置を検討）				
		事業指数等からの件数収集		現場ヒアリング														
		実測方法の整理		データ検証・再調査														
年金事務所の適正配置	業務量調査と業務区分の明確化（派遣職員等の活用）	業務量算出基準の作成		業務実態調査		業務量算出		業務区分と適正人員の算出		各拠点の職種別定員の調整		29年度定員配付と人事異動準備		年金事務所の適正人員の配置（※事務所の機能集約等を実施する都度、適正人員の配置を検討）				
		事業指数等からの件数収集		現場ヒアリング														
		実測方法の整理		データ検証・再調査														

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

3. 業務改革②～ルールの設定・徹底

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期
○ルールの設定																		
「指示・依頼」発出件数の削減	「5割」削減に向けた新ルールの策定	ルール徹底すべき「指示」要件の定義 諸規程の改正作業、様式の見直し		周知	・新ルールに基づく「指示（仮称）」の発出開始 ・新ルールに基づく「業務連絡（仮称）」の発出開始 ・旧ルールの「情報提供」を廃止													
	本部以外の「指示・依頼」発出権限の廃止	・発出権限廃止後の本部における発出方法の検討 ・諸規程の改正		周知	・ブロック本部・事務センターの発出権限廃止 （地域ごとに必要な指示は、現場管理統括部署から発出）													
	現場管理統括部署による事前審査	審査担当部署の審査基準・方法の策定		周知	・新ルールの「指示（仮称）」発出前の事前審査（要件・内容・形式）の実施 ・新ルールの「業務連絡（仮称）」発出前の事前審査（要件のみ）の試験実施													
	「5割」達成に向けた検証	「5割」達成に向けた検証方法の策定			現場管理統括部署による「指示（仮称）」発出状況等の検証 ※5割削減達成													
マニュアルの一元化	マニュアル担当部署の設置	マニュアル一元化PTの作業体制の検討・整理		職員 招集	マニュアル一元化PTの設置													
		マニュアル担当部署の管理方法・体制の検討・整理			マニュアル担当部署の設置 一元化前のマニュアルの管理		職員 招集	マニュアル担当部署の体制確立 一元化後のマニュアルの一元管理及びマニュアルメンテナンスの一括対応										
	マニュアル統合作業の実施	年金事務所・事務センターが使用するマニュアル・要領に関する統合作業の計画策定			マニュアルと要領の統合作業を実施		統合されたマニュアルによる事務処理の実施											
	標準化作業（地域差の解消）の実施	地域差実態調査の検討	・地域差実態調査の実施 ・調査結果の検証 ・マニュアル改訂対象となる処理手順の選別		マニュアルの標準化作業を実施		処理手順に関する地域差の解消											
	「指示・依頼」等に関する総点検作業の実施	機構発足後の「指示・依頼」、国からの通知、疑義照会・回答の総点検の実施		取込み対象を選定	マニュアルへの取込み作業を実施		マニュアルへの取込み完了											
	マニュアルメンテナンス手法の確立	・マニュアルメンテナンス基準等の検討 ・マニュアルの検証内容及び検証方法の検討			・マニュアルメンテナンス基準、サイクル等の策定 ・マニュアルの検証内容及び検証方法の策定		・新基準に基づくマニュアルメンテナンスの実施 ・マニュアル検査役（仮称）の設置 （※電子化、メンテナンス業務の外部委託化の検討）											
	機構本部職員が利用する要領に関する管理体制の検討			管理状況の実態調査方法の検討	・管理状況の実態調査 ・管理部署の整理		要領管理部署の一本化 管理責任部署の明確化と管理要員の異動											
○ルールの徹底																		
ルール徹底を行う責任部署の明確化	責任部署・責任体制の確立	・地域マネージャー（仮称）にかかる担当業務の整理 ・指示・依頼伝達担当者にかかる担当業務の整理 ・諸規程の改正			・ルール徹底を行う責任部署の設置 ・地域マネージャー（仮称）の設置													
	伝達担当者の設置	・伝達担当者にかかる担当業務の整理 ・職員のスキルチェックの実施方法の整理		担当者への説明・周知	・伝達担当者の設置 ・職員に対するスキルチェックの実施													
処理漏れを発生させないルール作り	情報発信ルールの見直し	・新ルールに基づく情報発信方法（機構LAN等）の検討 ・機構LANの一部改修 ・情報確認機能等の検討			新ルールに基づく情報発信方法の実施													
		新ルールを元に、過去に発出された「指示・依頼」「情報提供」を分割		再徹底策の検討	徹底が不十分な過去の「指示・依頼」の確定・再徹底													

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

4. 人事改革

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度					
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期					
○人事の体制																							
人事権の本部一元化 (ブロック本部人事の廃止)		地方人事担当者の一部先行異動 ・諸規程改正 ・文書及びデータ等移管準備 ・人事異動の考え方とツールの整備 ・ブロックにおける研修計画の見直し ・有期雇用職員の採用方法の見直し ・地方厚生局との人事交流に係る手順の見直し ・徴収職員に係る認可申請手順の見直し 地方人事担当者の異動 ・文書等の移管 ・有期職員の本部採用開始				ブロック本部の所掌権限を本部に集約																	
○人事評価																							
信賞必罰の人事評価 (評価の厳格化及び意欲・実績ともに低い職員への厳正な対処)	役員への評価の厳格化	役員評価の厳格化																					
	意欲・実績ともに低い職員への厳正な対処	職員の人事評価の厳格化（対象者選定等）				人事異動																	
		降格制度の見直し・職員周知				再生プログラム、経過観察				再生プログラム、経過観察				再生プログラム、経過観察				人事異動					
	360度アセスメントの導入	実施概要の検討（対象範囲、集計・分析の外部委託による実施も含めた検討） ・管理職の適格性を判断する指標としての活用				360度アセスメントの実施																	
○人事制度の見直し																							
キャリアパス・全国異動ルールの提示	ゼネラリストと専門職のキャリアパスの提示	キャリアパスの策定、職員意向調査準備 ・ゼネラリストと専門職のキャリアパス検討 ・役員を展望しうるキャリアパスの検討 ・全国異動ルール問題点の解消				新キャリア形成の策定				総合コース（人材育成の開始）													
	役員を展望できるキャリアパスの提示					職員周知				意向調査 人事検討 専門コースへの募集開始				専門コースの設置（実施）									
	管理職登用ルールの見直し	・管理職登用時のルールの見直し（全国異動条件の見直し） 新管理職登用ルールの策定				職員周知				全国異動を条件としない				全国異動を条件としない管理職登用（順次実施）									
	管理職への若手登用の促進	・管理職登用関係諸規程及び要領の見直し ・新設役職の具体的な業務内容の明確化 ・新役職登用基準の作成 ・ポスト数（定数）の整理				管理職登用制度の見直し「募集時期：9月下旬～10月上旬」				若手職員の管理職登用（順次実施）													
						候補者の選定・決定・人事異動の検討				「課長代理」「主任」の新設〔平成29年4月人事異動発令〕													
	役職と資格の関係見直し	所長、センター長の資格引上げ検討				人事異動作業				人事異動 ※組織の見直しにあわせ実施													

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

4. 人事改革

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度						
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期						
人材育成	新卒採用者の人材育成の充実	キャリアパスの策定、職員意向調査準備 ・職務に応じた人事異動サイクルの検討		新キャリア形成の策定	職員周知	新ジョブローテーション（人材育成の開始）																		
	若手・中堅・管理職の研修制度の充実（外部機関、海外、学校）	・中堅研修や管理職研修等カリキュラムの見直し ・平成28年研修計画の策定 ・他企業との人事交流先の候補先の選定 ・民間企業が実施する研修の選定（実施調整、調達）				研修カリキュラムの見直し・追加																		
	管理職育成プログラムの導入					（新）職員の海外派遣（予定） ・民間との人事交流のための調整 ・民間企業が実施する研修の契約事務の調整				民間企業との人事交流・民間企業が実施する研修への参加及び研修の追加														
組織活性化（お客様の ために努力する職員を 高く評価するなど）	働く意欲に結びつく、メリハリのついた評価と処遇の実現	新制度運用にかかる具体的検討、諸規程改正 ・管理職と一般職の評価指標を見直し、組織貢献項目等、成果を挙げるためのプロセスの評価 ・中心化傾向を排除し、メリハリをつけた評価分布の実現（賞与配分、評価分布の見直し等）				新評価運用開始	平成28年度上期評価の実施（以後半期ごとに実績・能力評価を実施） ・評価制度の説明会、人事評価研修の実施																	
	成果とプロセスのバランスのとれた評価																							
	役職定年制度と早期退職募集制度の導入	・組織及びポスト格付けの整理 ・制度導入・実施に向けた具体的工程の策定（制度周知、募集スケジュール等） ・諸規程の作成（各制度、退任後の専門職等） ・役職定年後の処遇のあり方の検討				29' 予算要求・制度の対象者の把握				役職定年制度 〔年度末実施〕				第1段				第2段				第3段		
給与のあり方の検討	諸手当のあり方の検討	給与のあり方の検討				方向性の整理	順次見直し																	
	管理職と一般職との給与逆転現象の解消に向けた見直し																							
	非正規職員の活性化	位置付けの明確化と育成	業務範囲、処遇、新評価制度の具体的検討				職員周知	無期化職員（地域限定職）選考 ※新評価制度による選考を予定				無期化職員（地域限定職）の登用												
評価の導入と処遇の改善	就業規則改正手続き								新評価制度の運用開始															
女性の活躍推進	長期的な女性管理職比率の設定	人事異動検討				女性管理職13%の達成・目標																		
		平成28年度末の目標値設定 ・事業主行動計画の策定				女性管理職比率の目標設定（平成29年度末以降） （事業主行動計画の策定）				職員周知 公表														
		子育て期間申請制度の具体的検討、要領策定				子育て期間申請制度の実施																		
女性の活躍推進	活躍分野の拡大と育成プログラムの確立	内部から女性役員への登用																						
		サポート専門部署（チーム）の検討 育成プログラム実施要領の策定 ・キャリアデザイン研修（30歳頃） ・キャリア面談（育休復帰時、35歳、40歳、45歳） ・女性リーダー研修				育成プログラムによる研修、キャリア面談の実施 ・女性職員の就業継続率の向上（離職率の低下） ・女性管理職育成																		
		管理職ポストの具体的検討				サポート専門部署（チーム）の設置、ポスト拡大																		

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

日本年金機構再生プロジェクト工程表(案)

5. 情報開示・共有の促進

事 項		H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度
		12月	1月	2月	3月	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期	第Ⅱ四半期	第Ⅲ四半期	第Ⅳ四半期	第Ⅰ四半期
○情報開示の促進																		
情報開示の担当部署 と担当理事の設置	情報開示の担当理事の設置	所掌事務の 整理	情報開示の担当理事の設置															
	情報開示の担当部署の設置	所掌事務・業務量の整理	関係諸規程の改正	情報開示の担当部署の設置(平成28年4月～)														
モニタリングシステムの 構築と監査機能の 活用	モニタリングと監査の実施	モニタリング対象項目 の選定	モニタリング及び監査の実 施手順書の作成 組織再編に伴うお客様対応 業務システムへの影響確 認・対応	モニタリング及び監査機能の活用の開始 (※モニタリングの充実に向けたシステム化の検討)														
情報開示ルールの見 直し・規定化	情報開示促進規程(仮称)の 策定	情報開示促進規程(案)の策定	情報開示促進手順書(案) の策定 関係諸規程の改正	情報開示促進規程(仮称)の制定、運用の開始														
「悪い知らせ」の報告 を促すよう制度を見直 し	隠蔽を防止するルールの確 立	情報開示促進規程(案)へのルールの取り込み、評 価ルールの見直し及び他の関係諸規程との関連確認		情報開示促進規程(仮称)の制定、運用の開始														
○組織一体化のための情報共有の促進																		
本部と現場間の情報 共有の促進	責任体制の明確化	地域マネージャー(仮 称)の業務内容、配置 人員、配置(駐在)場 所の整理	地域マネ ージャー(仮 称)業務手 順書作成	地域マネ ージャー(仮 称)任命予 定者への説 明会実施	地域マネージャー(仮称)の設置													
	TV会議システムの導入	他社事例等の調査	使用用途、 業務要件の 整理	業務要件の確定、基本計画書の作成等						TV会議システムの導入								
	報道発表事項等の即日伝達	実施方法の整理	報道発表事項等の即日伝達運用開始															
現場からの日次での 業務報告の実施	現場からの日次での業務報 告の実施	実施内容の整理	運用手順書 の作成	運用手順書 の周知 (指示・依頼)	日次業務報告の開始													
本部内の情報共有の 徹底	本部内の情報共有の責任体 制、ルールの確立	「本部内情報共有の 取組」の制度化	運用開始(本部各部が理事長・副理事長協議を行う場合、原則経営企画部職員が陪席)															
○厚生労働省との情報共有																		
厚生労働省との情報 共有の強化	共有体制の確立	進捗管理表を作成し、年金局と機構の定例連絡会議で共有(実施中)																
	日常的な報告・連絡・相談 ルールの明確化	幹部を含めたそれぞれのレベルでの日常的な報告・連絡・相談ルールの明確化(実施中)																
	人事交流の拡大	人事交流の拡大(人事交流の未実施地方厚生局の解消、管理職クラスの人事交流の拡充)																

※最速の実施を想定して設定したものであり、今後、関係機関との調整により、実施時期については変更があり得る。

情報セキュリティ対策の強化に係る工程表(案)

事 項		対応方針	平成27年度				平成28年度				29		
			12月	1月	2月	3月	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月			
組織面	情報管理対策本部・情報管理対策室の設置	▶理事長を本部長とした「日本年金機構情報管理対策本部」及びその実行部署である情報管理対策室を設置	設置済(H27.10.1)										
	機構CSIRTの設置	▶本部内の即戦力のある職員で構成する機構CSIRTを設置	設置済(H27.10.1)										
	最高情報セキュリティアドバイザーの設置	▶高度な専門的知識・経験を有する者(又は機関)を設置予定	調達手続				H28.4 設置予定						
技術面	基幹システム	a)年金個人情報専用の共有フォルダ ▶ 基幹システムの領域に年金個人情報専用の共有フォルダを設置して管理・運用 ▶ 共有フォルダへのアクセスは窓口装置(WM)のみ可能とし、LAN-PCからは遮断 ▶ 年金個人情報を含むファイルは自動暗号化 b)窓口装置(WM) ▶ アクセスを生体認証及びID・パスワードにより管理 ▶ 年金個人情報専用の共有フォルダへのアクセスは生体認証により管理 ▶ 未知のウィルス検知機能の追加による入口対策を強化	年金個人情報専用共有フォルダの運用ルール作成				平成27年度中に設置(セキュリティ機能を順次強化)						
			窓口装置(WM)セキュリティ機能を順次強化										
			窓口装置(WM)からの利用制限の方針整理				平成27年度より実施						
	機構LANシステム	▶ イン트라ネットメール、グループウェア及びマニュアル等を有するが、個人情報は保有しない ▶ 年金個人情報保護の観点から窓口装置(WM)から、機構LANのグループウェア等を利用する際は業務上必要な機能に限定 ▶ セキュリティパッチを最新化、重要機器の監視 ▶ LAN-PCの管理者権限のID・パスワードを個別化、適切な管理	運用管理機能を順次強化										
			方針整理・調達手続				平成27年度より順次再開(平成29年度から本格実施)						
	ねんきんネット	▶ 情報セキュリティの強化を図るため、多重の防御対策を整備	多重防御対策の整備										
業務運用面	情報セキュリティポリシーの改正等	a)情報セキュリティポリシーの改正 ▶ 厚労省ポリシーに準拠しつつ、実効性のある内容に改正 b)情報セキュリティインシデント対処手順書 ▶ インシデント発生時に迅速かつ的確に対処するため、具体的な手順を明確に規定 c)関係規程の改正 ▶ ポリシーの改正等に伴い関係規程を整備	ポリシー改正	適用開始(順次改正)				H28.4 適用					
				手順書作成									
			情報セキュリティ対策の手引き作成				ポリシー改正内容の周知		情報セキュリティ研修の実施				
	情報セキュリティ研修等の実施	a)情報セキュリティ研修の実施 ▶ 全職員に対して毎年度1回以上実施(採用後3か月以内に実施) b)情報セキュリティ対策訓練の実施 ▶ 実戦形式の訓練を実施	訓練実施計画作成				インシデント対応訓練(訓練実施)		(訓練実施)		(訓練実施)		
			情報セキュリティ専門チームの設置準備				H28.4 内部監査の強化						
	監査体制の整備	a)内部監査の強化 ▶ 専門チームを設置するとともに、随時に無予告の監査を行う b)独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査の実施 ▶ 外部の専門家によるリスク評価・分析及び脆弱性診断等により、問題点を把握し、定期的、継続的に監査を実施	外部の専門家によるリスク評価・監査等の方針整理・調達手続き							実施予定			