

日本年金機構の平成27年度の 業務実績の評価結果（案）

1. 平成27年度の業務実績評価について

平成27年度の評価においては、昨年の平成26年度業務実績評価を踏まえた厚生労働大臣による「業務改善命令(平成27年9月25日)」を受け策定した日本年金機構の「業務改善計画(平成27年12月9日)」に基づく取組について、平成27年度計画とあわせて、その達成状況の評価する。

2. 個別事項の評価

年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添のとおりである。

年度計画	25年度	26年度	27年度
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	B	B	B
(2) 国民年金保険料収納対策	A	A	A
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策			
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	A	B	A
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	A	A	A
3. 年金給付	C	B	B
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応			
(1) 年金記録の確認等の対応	A～B (注)	B	B
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施		B	B
5. 事務処理の正確性の確保	—	C	B
6. 年金相談、情報提供等			
(1) 年金相談 ※	A	B	B
(2) 分かりやすい情報提供の推進	A	B	B
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	—	A	A
7. お客様サービスの向上	B	B	B
8. ICT化の推進 ※	B	B	B
9. 年金制度改正等への対応	—	C	C
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 ※	B	C	B
2. 運営経費の抑制等	B	B	B
3. 外部委託の推進 ※	B	C	B
4. 契約の競争性・透明性の確保等	B	B	B
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	B	B	B
III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項			
1. 内部統制システムの有効性確保 ※	C	D	C
2. 人事及び人材の育成 ※	B	C	B
3. 情報公開の推進 ※	B	D	C
4. 個人情報の保護に関する事項 ※	C	D	C
IV 予算、収支計画及び資金計画			
	B	B	B

※は、業務改善計画を含めた事項である。

(注) 年金記録問題に係る平成25年度までの評価項目	25年度
○ねんきん特別便、ねんきん定期便の処理、再裁定の迅速化	B
○紙台帳とコンピュータ記録の突合せ	B
○「ねんきんネット」等による情報提供	A
○厚生年金基金記録との突合せ	A
○その他の年金記録問題	B

第1期中期計画の最終年度である平成25年度と平成26年度以降の評価項目は異なっている。

●判定基準

- 「S」：年度計画を大幅に上回っている。
- 「A」：年度計画を上回っている。
- 「B」：年度計画を概ね達成している。
- 「C」：年度計画をやや下回っている。
- 「D」：年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

目 次

平成27年度計画	頁
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	9
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	9
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	13
3. 年金給付	15
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	17
(1) 年金記録の確認等の対応	17
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	20
5. 事務処理の正確性の確保	22
6. 年金相談、情報提供等	26
(1) 年金相談	26
(2) 分かりやすい情報提供の推進	30
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	32
7. お客様サービスの向上	33
8. ICT化の推進	35
9. 年金制度改正等への対応	37

平成27年度計画	頁
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	40
1. 効率的な業務運営体制	40
2. 運営経費の抑制等	43
3. 外部委託の推進	45
4. 契約の競争性・透明性の確保等	47
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	48
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	50
1. 内部統制システムの有効性確保	50
2. 人事及び人材の育成	58
3. 情報公開の推進	67
4. 個人情報の保護に関する事項	69
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	74

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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				評価：B
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き等を確実に実施する。 また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの迅速化を図る。 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の連携に努め、適正な届出を促進する。 ③第３号不整合問題への対応 第３号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下、「健全化法」という。）」に基づき、時効消滅不整合期間に対する特定期間該当届の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申出に適切に対応する。 また、平成２６年１２月から始まった被扶養配偶者非該当届に関する事務を適切に行うとともに、健康保険組合及び共済組合から提供される被扶養配偶者情報（過去分）に基づく、３号不整合記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨を行う。 その際、対象者が年金事務所の管轄外の市町村に転出していた場合には、年金事務所間での引継及びその管理を徹底する。	○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。）を利用して把握した全ての２０歳到達者（１２１万人）に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付（５２万人）し、第１号被保険者として資格取得等の手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した２０歳到達者全員の加入手続きを行いました。住基ネットにより把握した３４歳及び４４歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（１２か月）資格取得がなされていない方に対して届出勧奨、届出がない場合の資格取得の手続き等を実施しました。 ○転職者等（失業者及び被扶養配偶者を含む）に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから２か月後に届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促しました。 届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第１号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続きを行いました。 ○転職者等の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。 ○機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、市区町村へ情報提供を行いました。 ○市区町村担当当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。 ○市区町村における「ねんきんネット」の導入について協力要請を進めてきた結果、平成２８年３月末で「ねんきんネット」の協力市区町村数は３４市町村増加し、１,０７４市区町村となりました。 ○第３号被保険者記録不整合問題（※１）に対処するため、平成２３年１１月から第３号不整合期間を有する者に対するお知らせの送付及び種別変更並びに特定期間該当届（※２）及び特例追納（※３）の勧奨を行ってきました。 ○平成２７年度においては、協会けんぽの被扶養者情報等に基づき、特定期間該当届及び特例追納の勧奨を２２.５万人に送付し、累計で９１.２万人に対して勧奨を行いました。 ○被扶養配偶者非該当届により、被扶養配偶者でなくなった日から２か月経過しても第１号被保険者への種別変更が行われない場合は、届出勧奨（初回勧奨）を行い、自主的な届出を促しました。 初回勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、初回勧奨から２か月後に第１号被保険者として届出によらない種別変更の処理を行いました。 （被扶養配偶者非該当届の受付件数 １０万件（平成２８年３月末現在））	①住基ネットにより把握した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手續等を確実に実施しており、昨年度と同様に着実に実施しています。 ②ハローワークとの連携を強化して、転職者に対し、種別変更手續の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、適正な届出を促進しています。 また、市町村との連携協力については、「かけはし」等による情報提供等のほか、「ねんきんネット」導入の協力要請を行うなど、平成２７年度計画のとおり、関係機関との連携・協力を図りました。 ③第３号被保険者記録不整合問題への対応については、以下のとおり、概ね平成２７年度計画に基づき対応しています。 ・平成２７年度においては、時効消滅不整合期間に係る特定期間該当届の届出勧奨及び特例追納勧奨を実施しました。 ・平成２６年１２月から始まった被扶養配偶者非該当届については、関係団体等への周知協力要請を行い円滑な施行実施を図るとともに、被扶養配偶者非該当届に基づく種別変更の届出勧奨を行い、届出がなされない場合には届出によらない種別変更の処理を行っています。 ・健康保険組合の被扶養配偶者情報に基づく種別変更並びに特定期間該当届及び特例追納の勧奨を実施するため、健康保険組合からの情報提供を受けて勧奨を行う	○住基ネットにより把握した２０歳到達者等に対する届出勧奨を確実に実施し、適用促進を推進したか。 ○市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進するために、実効的な取組を行ったか。	○住基ネットにより把握した２０歳到達者等及び転職者等に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続き等は、前年度と同様に着実に実施している。 ○市区町村の国民年金担当者向けの情報発信（かけはし）や事務説明会の実施及びハローワークでの雇用保険受給者説明会での届出等勧奨・受理を前年度と同様に実施している。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 27 年度計画及び業務改善計画	平成 27 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	○特定受給者（※４）のうち、年金額の９割が保障されるため特例追納をしても年金額に変更がない者については、年金事務所の窓口等において負担と年金額との関係を丁寧に説明した上で対応しました。 ○健康保険組合に対して、被扶養配偶者情報の提供を依頼しました。 ○平成 26 年度から引き続き、機構ホームページに健全化法の概要や特定期間該当届の受付方法等を掲載するとともに、制度周知チラシを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置し制度周知を図りました。 また、特例追納の施行（平成 27 年 4 月 1 日）以後は、新たに特例追納制度の周知チラシを作成し、制度周知を図りました。 ○第 3 号被保険者の不整合記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨中に、対象者が年金事務所の管轄外の市町村に転出していた場合には、年金事務所間での引継漏れがないよう管理を徹底するとともに、四半期ごとの実績を年金局に報告しています。 《用語解説》 （※１）「第 3 号被保険者記録不整合問題」・・・サラリーマン（第 2 号被保険者）の被扶養配偶者である第 3 号被保険者について、第 2 号被保険者の退職などにより、実態としては第 1 号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第 3 号被保険者のままとされている期間を有する者が多数存在することが明らかとなりました。 （※２）「特定期間該当届」・・・不整合期間をそのままにすると未納期間となるため、将来の老齢基礎年金の受給資格期間に算入されませんが、特定期間該当届を提出した場合、当該期間は老齢基礎年金の受給資格期間に算入されることになります。 （※３）「特例追納」・・・平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 3 年間は、特定期間該当届を提出し特定期間となった期間のうち、過去 10 年以内（60 歳以上の者は 50 歳から 60 歳未満までの 10 年間）について、特例追納により特定保険料を納付することができます。 （※４）「特定受給者」・・・健全化法の施行時（平成 25 年 7 月 1 日）において既に老齢年金を受給している者とされており、特定受給者の不整合期間については、特例追納の納付期限である平成 30 年 3 月 31 日までの間は、保険料納付済期間とみなされ、従前の年金額が保障されます。 また、平成 30 年 4 月以降は保険料の納付実績に応じて支給額が減額されますが、減額の上限は従前の年金額の 10%までとなります。	ための準備を進めました。 ・年金事務所間での引継漏れがないよう管理を徹底するとともに、四半期ごとの実績を年金局に報告しています。		

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																																						
理する。 ウ 新たに稼働する統計及び効果測定 のシステムにより、納付状況や督促効 果等について、これまでより早期に詳 細な情報を把握できることから、これ を活用し本部及びブロック本部は、年 金事務所の進捗状況、課題等を把握・ 分析のうえ、対応策の早期立案に努 め、実行する。 ③収納対策強化年金事務所の指定 納付率及び強制徴収の実施状況を踏 まえ、保険料収納対策の強化が必要な年 金事務所を指定し、本部及びブロック本 部の指導・支援の下、納付率の向上に取り 組む。 ④市場化テスト受託事業者との連携・強 化 市場化テスト受託事業者と本部、ブロ ック本部及び年金事務所が連携を強化 し、納付督促業務及び免除等勧奨業務そ れぞれについて達成目標の実現に向け た取組を実施する。 また、市場化テスト受託事業者の取組 が不十分な場合には、督促件数増や接触 件数及び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。 ⑤免除等申請の勧奨 所得が低い等の事情により、本来は保 険料免除や学生納付特例の対象となり 得る者であるにもかかわらず、申請手続 きを行っていないために未納状態とな っている者について、免除等申請勧奨を 行った結果として免除等に結び付いた 割合を把握するとともに、免除勧奨対象 者等について少なくともその半数を免 除・納付に結び付けるべく、未納者の属 性等に応じた収納対策を推進する。 ⑥強制徴収の着実な実施 一定の所得があり、保険料免除や学生 納付特例の対象とはならない者が、保険 料を長期間滞納している場合には、全員	《用語解説》 (※5) 市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」 (平成18年法律第51号)に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業 に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用によ り、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。 機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴 収を除く納付督促業務等を包括的に民間委託しています。 ○行動計画に基づき、本部及び年金事務所の計画により未納者属性に応じた特別 催告状を送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問 による納付督促や免除等申請勧奨を実施しました。 ・特別催告状の取組状況 <table><tr><td>計画件数</td><td>905 万件</td></tr><tr><td>実施件数</td><td>828 万件</td></tr><tr><td>実施率</td><td>91%</td></tr><tr><td>対前年度比</td><td>△16.3% (前年度実績 989 万件)</td></tr></table> ○上記の取組を行った結果、納付率は次のとおりとなりました。 <table><tr><td></td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>平成 25 年度分保険料</td><td>60.9%</td><td>67.2%</td><td>70.1%</td></tr><tr><td>平成 26 年度分保険料</td><td></td><td>63.1%</td><td>68.6%</td></tr><tr><td>平成 27 年度分保険料</td><td></td><td></td><td>63.4%</td></tr></table> ○現年度納付月数については、平成 28 年 3 月末の第一号被保険者数が前年度よ り 4.3%減少しているのに対し、納付月数は 3.7%の減少に留まっています。 また、過年度分納付月数の状況は、年度当初の未納月数が前年度と比べ 13.7% 減少したのに対し、納付月数は 17.2%減少しました。 ・現年度納付月数の状況 <table><tr><td></td><td>被保険者数</td><td>対前年 増減率</td><td>納付月数</td><td>対前年 増減率</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>1,742 万人</td><td>—</td><td>8,607 万月</td><td>—</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>1,668 万人</td><td>△4.3%</td><td>8,291 万月</td><td>△3.7%</td></tr></table> ・過年度分納付月数の状況 <table><tr><td></td><td>年度当初の 未納月数</td><td>対前年 増減率</td><td>納付月数</td><td>対前年 増減率</td></tr><tr><td>平成 26 年度 (24, 25 年度分)</td><td>11,219 万月</td><td>—</td><td>1,230 万月</td><td>—</td></tr><tr><td>平成 27 年度 (25, 26 年度分)</td><td>9,685 万月</td><td>△13.7%</td><td>1,019 万月</td><td>△17.2%</td></tr></table> ○年金事務所においては、取組ごとの効果測定に基づき策定した計画を確実に実 施するために、週次による進捗管理を徹底し、取組の遅れや効果不足により必 要な納付月数等に満たない場合は速やかに取組件数等の見直しを行いました。	計画件数	905 万件	実施件数	828 万件	実施率	91%	対前年度比	△16.3% (前年度実績 989 万件)		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 25 年度分保険料	60.9%	67.2%	70.1%	平成 26 年度分保険料		63.1%	68.6%	平成 27 年度分保険料			63.4%		被保険者数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率	平成 26 年度	1,742 万人	—	8,607 万月	—	平成 27 年度	1,668 万人	△4.3%	8,291 万月	△3.7%		年度当初の 未納月数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率	平成 26 年度 (24, 25 年度分)	11,219 万月	—	1,230 万月	—	平成 27 年度 (25, 26 年度分)	9,685 万月	△13.7%	1,019 万月	△17.2%	④本部及びブロック本部は、市場化 テスト事業の進捗管理や市場化 テスト受託事業者への助言・提 案・指導を行いました。また、年 金事務所は、市場化テスト受託事 業者と月例での打ち合わせ会議 等を実施し、助言・提案を行い、 平成 27 年度計画のとおり実施し ています。 ⑤所得情報を活用した納付督促及 び免除等申請勧奨を平成 27 年度 計画のとおり実施しています。 ⑥不正アクセスによる情報流出事 案への対応として納付督促を中 断したことにより、平成 28 年 3 月までに実施した督促状及び差 押実施件数は平成 26 年度を下回 ったものの、国税庁への委任を積 極的に行う等の取組を行い、概ね 平成 27 年度計画に沿って実施し ています。 ⑦国民年金保険料の口座振替につ いては、保険料の納付の利便性を 向上することにより納付率の向 上に資するものとして、これまで 積極的に推進してきたところで すが、この他、納付率の向上に資 する対策として、 ・コンビニエンスストア(コンビニ) での納付(平成 15 年度開始、以 下同じ) ・銀行 A T M、インターネット納付 (平成 16 年度) ・クレジットカード納付(平成 19 年度) ・口座振替割引制度(平成 17 年度) ・口座振替による 2 年前納(平成 26 年度) など納めやすい納付環境の整備 を行ってきました。 これらの対策の周知策として、毎 年度、現金納付の方へ個別に口座 振替勧奨(年 2 回)を行うるととも に、「コンビニ窓口納付」「A T M・インターネット納付」「クレ		
計画件数	905 万件																																																									
実施件数	828 万件																																																									
実施率	91%																																																									
対前年度比	△16.3% (前年度実績 989 万件)																																																									
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度																																																							
平成 25 年度分保険料	60.9%	67.2%	70.1%																																																							
平成 26 年度分保険料		63.1%	68.6%																																																							
平成 27 年度分保険料			63.4%																																																							
	被保険者数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率																																																						
平成 26 年度	1,742 万人	—	8,607 万月	—																																																						
平成 27 年度	1,668 万人	△4.3%	8,291 万月	△3.7%																																																						
	年度当初の 未納月数	対前年 増減率	納付月数	対前年 増減率																																																						
平成 26 年度 (24, 25 年度分)	11,219 万月	—	1,230 万月	—																																																						
平成 27 年度 (25, 26 年度分)	9,685 万月	△13.7%	1,019 万月	△17.2%																																																						

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																
めの国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金確保支援法」という。）」等に基づく後納制度について、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施するとともに、制度の利用促進を図る対策を講じる。	○不正アクセスによる情報流出事案の対応として、なりすましによる保険料詐欺等の被害を防止する観点から見合わせていた納付督促事業については、 ・ 個人情報流出したお客様の基礎年金番号の変更が概ね平成 27 年 9 月末までに終了したこと ・ 年金の支払いは 6 月及び 8 月定期支払日において別人に支払われたとの報告はなかったこと ・ 不正アクセスによる情報流出事案に便乗した不審電話の件数も平成 27 年 9 月には減少傾向にあったこと 以上のことから、平成 27 年 10 月から再開の準備を行い、同年 11 月に以下の対策を行った上で当該事業を再開しました。 ・ なりすまし防止のため、市場化テスト受託事業者の戸別訪問員が未納者を訪問する際、身分証明書を提示することの徹底や、戸別訪問員の身分や連絡先を明示するために新たに名刺を配付する等の取組を行いました。 ・ 督促再開後に機構から送付する特別催告状等の文書に、納付勧奨を行っている市場化テスト受託事業者名を記載したチラシを同封しました。 ○免除等の対象となり得る者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者に対し、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が困難な者には、免除等の申請勧奨を実施しました。 また、保険料の免除、若年者納付猶予及び学生納付特例制度の利用者に対して、免除等の承認を受けた期間が 2 年目、9 年目となる時期に保険料の追納勧奨を実施しました。 ○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの滞納処分の流れに沿った一連の手續により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、平成27年度から対象者層を拡大したことにより、最終催告状の送付件数は増加しました。最終催告状を送付してもなお自主的に納付しない者については、着実に滞納処分を行いました。 なお、不正アクセスによる情報流出事案への対応として納付督促を中断したことにより、最終催告状の送付が平成27年11月以降となったことから、平成28年 3 月までに実施した督促状及び差押実施件数は平成26年度を下回りました。 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>最終催告状送付</td><td>6. 6 万件</td><td>8. 5 万件</td><td>+1. 9 万件</td></tr><tr><td>督促状送付</td><td>4. 7 万件</td><td>4. 4 万件</td><td>△0. 3 万件</td></tr><tr><td>差押実施</td><td>1. 5 万件</td><td>0. 7 万件</td><td>△0. 8 万件</td></tr></table> ○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2, 713件に対し、年金事務所において平成28年 3 月末までに完納するよう最優先に取組を進めたことにより、納付や差押えに至った件数は1, 895件、財産調査中などの取組中の件数は796件となりました。また、財産調査を実施したが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者について、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22件実施しました。		平成 26 年度	平成 27 年度	対前年度比	最終催告状送付	6. 6 万件	8. 5 万件	+1. 9 万件	督促状送付	4. 7 万件	4. 4 万件	△0. 3 万件	差押実施	1. 5 万件	0. 7 万件	△0. 8 万件			
	平成 26 年度	平成 27 年度	対前年度比																	
最終催告状送付	6. 6 万件	8. 5 万件	+1. 9 万件																	
督促状送付	4. 7 万件	4. 4 万件	△0. 3 万件																	
差押実施	1. 5 万件	0. 7 万件	△0. 8 万件																	

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																					
	○口座振替及びクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しました。平成 27 年度の口座振替利用率は 35. 1%（平成 26 年度は 35. 7%）、クレジットカードによる納付の利用率は 1. 9%（平成 26 年度は 1. 8%）となりました。 ○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。 コンビニエンスストア等での納付件数の合計数は 1, 982 万件となり、前年度の 1, 835 万件を上回りました。（別表 1 参照） （参考：平成 27 年度現年度保険料に係る納付方法別の納付月数（割合）の推計） （各年度 4 月末時点 単位：万月） <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="5">金融機関窓口以外</th><th rowspan="2">金融機関 窓口</th><th rowspan="2">計</th></tr><tr><th>計</th><th>口座振替</th><th>クレジッ トカード 納付</th><th>コンビニ</th><th>インターネ ットバンキ ング等</th></tr><tr><td>26 年度割合 （納付月数）</td><td>77. 3% (6, 656)</td><td>52. 1% (4, 488)</td><td>2. 9% (250)</td><td>19. 8% (1, 700)</td><td>2. 5% (218)</td><td>22. 7% (1, 952)</td><td>100% (8, 607)</td></tr><tr><td>27 年度割合 （納付月数）</td><td>82. 5% (6, 846)</td><td>51. 4% (4, 258)</td><td>2. 9% (244)</td><td>21. 2% (1, 760)</td><td>7. 0% (584)</td><td>17. 5% (1, 446)</td><td>100% (8, 291)</td></tr><tr><td>対前年比</td><td>+5. 2 ポイント</td><td>△0. 7 ポイント</td><td>0 ポイント</td><td>+1. 4 ポイント</td><td>+4. 5 ポイント</td><td>△5. 2 ポイント</td><td>-</td></tr></table> ※各項目で端数処理を行っているため合計数と一致しません。 ○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ました。この結果、全国 1, 741 市区町村のうち 1, 735 市区町村から提供を受けました。 ○市区町村担当者事務説明会・研修会の開催や全国都市国民年金協議会の総会及び研修会に参加し、国民年金事業に関して意見交換を行うなど、市区町村や各種団体との連携・協力に取り組みました。 また、雇用保険受給者初回説明会や初回認定日における相談窓口の設置を含め、免除制度等の周知及び免除等申請書受理について、ハローワーク（職業安定所）で実施できる体制の整備について協力を依頼しました。 ○平成 27 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。 ○年金機能強化法等に基づく国民年金保険料に係る免除の申請期間が 2 年間遡及する制度や 2 年前納制度について、平成 26 年度に引き続き機構から市区町村の国民年金担当者向けの情報誌「かけはし」（隔月発行）での情報提供・協		金融機関窓口以外					金融機関 窓口	計	計	口座振替	クレジッ トカード 納付	コンビニ	インターネ ットバンキ ング等	26 年度割合 （納付月数）	77. 3% (6, 656)	52. 1% (4, 488)	2. 9% (250)	19. 8% (1, 700)	2. 5% (218)	22. 7% (1, 952)	100% (8, 607)	27 年度割合 （納付月数）	82. 5% (6, 846)	51. 4% (4, 258)	2. 9% (244)	21. 2% (1, 760)	7. 0% (584)	17. 5% (1, 446)	100% (8, 291)	対前年比	+5. 2 ポイント	△0. 7 ポイント	0 ポイント	+1. 4 ポイント	+4. 5 ポイント	△5. 2 ポイント	-			
	金融機関窓口以外					金融機関 窓口	計																																		
	計	口座振替	クレジッ トカード 納付	コンビニ	インターネ ットバンキ ング等																																				
26 年度割合 （納付月数）	77. 3% (6, 656)	52. 1% (4, 488)	2. 9% (250)	19. 8% (1, 700)	2. 5% (218)	22. 7% (1, 952)	100% (8, 607)																																		
27 年度割合 （納付月数）	82. 5% (6, 846)	51. 4% (4, 258)	2. 9% (244)	21. 2% (1, 760)	7. 0% (584)	17. 5% (1, 446)	100% (8, 291)																																		
対前年比	+5. 2 ポイント	△0. 7 ポイント	0 ポイント	+1. 4 ポイント	+4. 5 ポイント	△5. 2 ポイント	-																																		

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	力依頼を行い、市区町村の窓口で制度の案内が円滑に実施できるよう対応しました。また、市区町村の広報誌への掲載を依頼しました。さらに、インターネットのバナー広告を利用し周知を図りました。 ○10 年後納制度については、平成 24 年 10 月から平成 27 年 9 月までの 3 年間の時限措置として実施され、平成 27 年度においては、9 月に 10 年後納制度を申し込んでいる者で、まだ後納保険料を納付していない者（約 9 万人）に対して納付勧奨を実施しました。 ○5 年後納制度については、平成 27 年 10 月から平成 30 年 9 月までの 3 年間の時限措置として施行され、平成 27 年度においては、約 180 万人に対して申し込みの勧奨を実施しました。また、市区町村に対して、市区町村広報誌への後納制度に係る周知等文章の掲載依頼及び周知用ポスターの窓口掲示依頼を実施するとともに、インターネットのバナー広告を活用した周知を図りました。 i 平成 27 年度における 10 年後納制度の実施状況（括弧内は平成 24 年 8 月から平成 27 年 9 月までの累計） ・相談件数 11 万件（139 万件） ・後納申込書受付数 13 万件（141 万件） ・利用者総数 16 万人（118 万人） ・後納保険料納付月数 265 万月（1,614 万月）（1 人当たり平均 16.1 月（13.6 月）） ・後納保険料の納付済み額 400 億円（2,397 億円）（1 人当たり 243,181 円（平均 202,294 円）） ・老齢基礎年金が裁定された者で、裁定前に後納制度を利用した者 13,357 人（68,352 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者 6,001 人（29,849 人） ii 5 年後納制度の実施状況（平成 27 年 10 月から平成 28 年 3 月まで） ・相談件数 7 万件 ・後納申込書受付数 10 万件 ・利用者総数 9 万人 ・後納保険料納付月数 50 万月（1 人当たり平均 5.3 月） ・後納保険料の納付済み額 77 億円（1 人当たり平均 81,895 円） ・老齢基礎年金が裁定された者で、裁定前に後納制度を利用した者 12,496 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者 5,411 人			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 27 年度計画及び業務改善計画	平成 27 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																											
提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。 エ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。 オ 総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用事業所を対象に 4 年に 1 回実施することを基本とする。平成 27 年度が 4 年目に当たるため、前 3 年間にあって調査がされていない事業所に対して漏れなく実施する。総合調査及び定時決定時調査等の調査結果については、今後の取組に反映させる。 カ 番号制度の導入を契機として、一括適用・本社管理の一層の促進を図るため、平成 27 年度においては、事業所記号番号と会社法人等番号の紐付けを行う。 ⑤厚生年金特例法への対応 ア 厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理を徹底する。 イ 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。	○平成 27 年度における調査事業所数は、49 万 2,001 事業所と目標を約 6 万件上回ることができました。 また、総合調査の実施割合については、42.9%と目標を 7.2%上回る実績をあげました。 <table border="1"> <tr> <td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr> <tr> <td>調査事業所数</td><td>474,098 件</td><td>492,001 件</td></tr> <tr> <td>うち、総合調査実施数</td><td>185,856 件</td><td>210,959 件</td></tr> <tr> <td>総合調査割合</td><td>39.2%</td><td>42.9%</td></tr> <tr> <td>指摘事業所数</td><td>39,946 件</td><td>41,518 件</td></tr> <tr> <td>是正件数</td><td>273,511 件</td><td>267,442 件</td></tr> <tr> <td>うち、資格関係で指摘し訂正となった件数（適用漏れを除く）</td><td>45,941 件</td><td>45,868 件</td></tr> <tr> <td>うち、報酬関係で指摘し訂正となった件数</td><td>212,857 件</td><td>208,404 件</td></tr> <tr> <td>うち、適用漏れを指摘し適用となった人数</td><td>14,713 件</td><td>13,170 件</td></tr> </table> 【別表 6：事業所調査関係内訳（年度別）】 ○平成 24 年度からの 4 年間で全ての事業所の調査を実施することを基本として取り組みましたが、複数回の訪問による調査を実施しても接触が困難な事業所など（5.7 万件）が調査未了となっています。 ○従来からの取組について、平成 27 年度は以下のとおり実施しました。 i 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事業所について、事業実態の確認を行い適正な処理に努めました。 また、被保険者 0 人事業所の実態確認についても、速やかに取り組みました。 ・全喪調査事業所数……………17,825 件 ・被保険者 0 人事業所の実態確認……………124,650 件 ii 60 日以上遡及した資格喪失届や、5 等級以上降級する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより事実関係の確認を行いました。 ・60 日以上遡及した資格喪失届の確認……………15,312 件 ・5 等級以上降級する月額変更届の確認……………12,236 件 iii 事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等通知の徹底については、事業所調査時の指導や、平成 27 年 8 月、平成 28 年 2 月及び 3 月発行の「日本年金機構からのお知らせ」により全事業所に注意喚起を行いました。 ○厚生年金保険適用事業所情報と法人登記簿情報の突き合わせにより会社法人等番号の把握を行い、算定基礎届提出に併せて事業主に会社法人等番号を確認していただきました。また、会社法人等番号を法人番号に切り替え、平成 27 年度は法人番号未把握事業所への文書での届出勧奨を行っています。 これらの取組により、事業所情報と法人番号の紐付けについては、平成 27 年度末までに、法人である厚生年金保険適用事業所 186 万事業所のうち、174 万		平成 26 年度	平成 27 年度	調査事業所数	474,098 件	492,001 件	うち、総合調査実施数	185,856 件	210,959 件	総合調査割合	39.2%	42.9%	指摘事業所数	39,946 件	41,518 件	是正件数	273,511 件	267,442 件	うち、資格関係で指摘し訂正となった件数（適用漏れを除く）	45,941 件	45,868 件	うち、報酬関係で指摘し訂正となった件数	212,857 件	208,404 件	うち、適用漏れを指摘し適用となった人数	14,713 件	13,170 件			
	平成 26 年度	平成 27 年度																													
調査事業所数	474,098 件	492,001 件																													
うち、総合調査実施数	185,856 件	210,959 件																													
総合調査割合	39.2%	42.9%																													
指摘事業所数	39,946 件	41,518 件																													
是正件数	273,511 件	267,442 件																													
うち、資格関係で指摘し訂正となった件数（適用漏れを除く）	45,941 件	45,868 件																													
うち、報酬関係で指摘し訂正となった件数	212,857 件	208,404 件																													
うち、適用漏れを指摘し適用となった人数	14,713 件	13,170 件																													

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	事業所について紐付けしました。 ○また、これを活用して、一括適用制度及び本社管理の利用促進を進めることとしており、平成 27 年 9 月発行の「日本年金機構からのお知らせ」においても、その周知を行いました。 ○厚生年金特例法への対応（※ 6）に関しては、平成 27 年度に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 4, 275 件、4. 8 億円の特例納付保険料について 2, 538 件、2. 6 億円の納付がありました。 《用語解説》 （※ 6）「厚生年金特例法の対応」・・・厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあつ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。			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況				自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																
陰料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。 なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促、納付協議及び滞納処分を確実に実施する。 イ 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には納付協議に応じ、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、納付方法等についてきめ細かな指導を行う。 ウ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施する。 ⑤徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 徴収が困難である事業所に対しては、本部、ブロック本部及び年金事務所が連携して早期の滞納解消に向けた取組を実施する。また、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。 ⑥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。	<table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>徴収決定済額</td><td>8 兆 2, 950 億円</td><td>8 兆 6, 312 億円</td><td>8 兆 9, 104 億円</td></tr><tr><td>収納済額</td><td>8 兆 606 億円</td><td>8 兆 4, 183 億円</td><td>8 兆 7, 121 億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97. 2%</td><td>97. 5%</td><td>97. 8%</td></tr></table>	協会管掌健康保険	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	徴収決定済額	8 兆 2, 950 億円	8 兆 6, 312 億円	8 兆 9, 104 億円	収納済額	8 兆 606 億円	8 兆 4, 183 億円	8 兆 7, 121 億円	収納率	97. 2%	97. 5%	97. 8%	○時効中断措置を確実にを行い、24, 300 件の預金等の差押えを行うなど債権管理の徹底を図りつつ、滞納処分を確実に行った結果、平成 27 年度末の厚生年金保険料の収納未済額は約 3, 130 億円となり、前年度より約 292 億円未済額を減少させました。同様に全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額も約 1, 793 億円と前年度より約 158 億円未済額を減少させました。				況を把握し、催告状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化を行った結果、99. 7%の収納率となりました。	
協会管掌健康保険	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度																				
徴収決定済額	8 兆 2, 950 億円	8 兆 6, 312 億円	8 兆 9, 104 億円																				
収納済額	8 兆 606 億円	8 兆 4, 183 億円	8 兆 7, 121 億円																				
収納率	97. 2%	97. 5%	97. 8%																				
<table><tr><td>収納未済額</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>3, 788 億円</td><td>3, 422 億円</td><td>3, 130 億円</td></tr><tr><td>健康保険</td><td>2, 145 億円</td><td>1, 951 億円</td><td>1, 793 億円</td></tr></table>	収納未済額	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	厚生年金保険	3, 788 億円	3, 422 億円	3, 130 億円	健康保険	2, 145 億円	1, 951 億円	1, 793 億円	○徴収業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行っています。確実な初期対応を行い、滞納事業所への納付指導を確実に行ったことから、新たな滞納事業所を増やすことなく、平成 27 年度の滞納事業所数は 135, 860 件と、前年度より 2, 302 件減少させました。										
収納未済額	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度																				
厚生年金保険	3, 788 億円	3, 422 億円	3, 130 億円																				
健康保険	2, 145 億円	1, 951 億円	1, 793 億円																				
<table><tr><td></td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>滞納事業所数</td><td>141, 284 事業所</td><td>138, 162 事業所</td><td>135, 860 事業所</td></tr></table>		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	滞納事業所数	141, 284 事業所	138, 162 事業所	135, 860 事業所	○また、滞納処分のみならず、事業所の事業状況等を十分に聴き取り、計画的納付による納付指導を行った結果、平成 27 年度の差押事業所数は 24, 300 件と前年度の 25、094 件を下回りましたが、未済額は減少しています。														
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度																				
滞納事業所数	141, 284 事業所	138, 162 事業所	135, 860 事業所																				
<table><tr><td></td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>差押事業所数</td><td>24, 626 事業所</td><td>25, 094 事業所</td><td>24, 300 事業所</td></tr></table>		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	差押事業所数	24, 626 事業所	25, 094 事業所	24, 300 事業所	○国税庁への滞納処分の権限委任については、委任要件の見直しに伴い国税委任事務マニュアルを改正し、国税局との連携強化を図るなどして委任促進に努めた結果、平成 27 年度には 12 件を委任し、平成 26 年度よりも 5 件増加しました。（機構発足以降これまでに 25 件を委任）														
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度																				
差押事業所数	24, 626 事業所	25, 094 事業所	24, 300 事業所																				
【別表 7：厚生年金保険料等の収納対策に関する関係指標の推移（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、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 4, 714 百万円に対し、4, 698 百万円の納付が図られ、収納率 99. 7%となりました。																							

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	・事務センター及び年金事務所で障害年金に従事する職員への教育、指導並びに判断困難事例への対応のため、障害年金専門職を平成 27 年 10 月に埼玉事務センター及び東京事務センターに、平成 28 年 4 月に北海道事務センターに設置しました。 ・全国 9 ブロックにおいて障害認定医会議を開催し、「国民年金・厚生年金保険精神の障害に係る等級判定ガイドライン(案)」の説明を行うとともに意見交換を行いました。 ・外部委員を入れた「覆面調査検討タスクフォース」を設置し、覆面調査の内容を検討するとともに、実施結果を踏まえ、年金事務所での障害年金の申請に係る相談の際に活用する「初期対応の手引き（案）」及び「障害年金請求キット（案）」を平成 27 年 12 月 7 日に本部において策定しました。これに基づき、全国 9 ブロックにおいて障害年金事務研修を開催し、「初期対応の手引き（案）」、「障害年金請求キット（案）」の説明及び意見交換を行いました。その結果を踏まえ、現場の実態を最大限反映させた、相談対応に関するルール(請求書を「障害年金ガイド」と同様に全ての初回相談者にお渡しすること、年金の決定までの道筋を職員とお客様が共有するための文書を交付すること等)を平成 28 年 3 月 28 日より実施し、「初期対応の手引き」、「障害年金請求キット」の運用を開始しました。			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
・戦中・戦後における厚生年金加入記録の確認について、都道府県等に照会するなど改めて調査するとともにその確認方法等について周知を図る。また、これらの資料の所在等について公開するとともに相談者が自ら確認できる方途も公開できるよう検討する。 ・記録確認事務に係る参考資料等について、掲載の方法の見直しを行うとともに、さらに年金事務所等で保有するデータの有無等について再度確認を行う。 ・その他、記録確認事務にかかる研修を行うなど、年金事務所等において長期間年金記録の確認業務に携わる職員の知識（ノウハウ）等について他の職員も共有できる方策を検討するなど必要な取組を進める。 ウ オンライン記録に結びつかない紙台帳（約１．２億件）の分析や紙台帳検索システムの活用方法の検討 ・オンライン記録に結びつかなかった約１．２億件についてサンプル調査により収録内容の分析を行い、記録調査における検索方法等について検討を行う。 ・紙台帳検索システムに関する年金事務所等からの改善要望について、システム改修の費用や効果を検証したうえで必要なシステム改修の検討を行う。 ③年金記録の確認等に関する事務処理体制等の整備 お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して、どの年金事務所においても記録の調査等の事務処理が同じ水準で行われるよう、記録の確認手順の見直しを行い、平成２７年１２月を目途に記録確認事務の標準化等を行う。 また、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を引き続き確保する。	○年金請求時等における記録の確認方法について、記録確認方法の手順書の本部改訂案を拠点へ意見照会しました。これに寄せられた意見のうち、記録の確認の全体的な手順については、見直し案の取りまとめ作業を行いました。 ○戦災又は風水害による紙台帳の消失や損傷の状況については、事務センターや年金事務所に対し、改めて実態把握の調査を行うことで新たな事例を確認し、必要な要領の改訂を行い、平成 28 年 1 月に年金事務所等へ情報提供を行いました。 ○戦中・戦後における厚生年金加入記録のうち、駐留軍関連施設での勤務に関する資料について、各地の防衛事務所や都道府県等より情報を収集し、平成 28 年 3 月に年金事務所等へ情報提供を行いました。 ○記録確認事務に係る参考資料等について、年金事務所に対し、改めて資料保有の調査を行うとともに、機構 LAN に掲載されている資料の整理を行い、平成 28 年 3 月に年金事務所等へ情報提供を行いました。 ○オンライン記録に結びつかない紙台帳（約 1.2 億件）についてサンプル調査を継続中です。 ○年金事務所等から改善要望のあった、以下のシステム改修を実施し、業務の効率化を図りました。 ・画像データを拡大表示した画像の印刷機能を追加 ・画像検索結果一覧画面のソート機能の変更 また、厚生労働大臣により示された追加的施策（個別アプローチ）への対応として、「記録判明通知未回答・未送達事跡の一括更新処理」を拠点において即時更新を可能とする処理のオンライン化を実施しました。 ○年金請求時等における記録の確認方法について、記録確認方法の手順書の本部改訂案を拠点に意見照会した上で寄せられた意見の取りまとめ作業を行いました。このうち取りまとめた意見に加え、事務センターの広域集約化に伴う事務センターと年金事務所との役割分担のあり方の明確化を整理中です。 ○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業に伴う再裁定については、前年度までは本部内各部署からの職員支援を得て未処理解消に努めてきました。しかしながら、よりスキルの必要な旧法等の困難事案については十分に対応できなかったため、平成 27 年度は主にその対応に重点を置き、職員を新法担当から旧法担当へシフトするとともに、職員スキルの向上（OJT）にも取り組みました。 この結果、平成 28 年 1 月には旧法の滞留分も解消され、未処理件数は 1 万件以下まで減少し、平均処理期間も年度当初の 5.9 か月から平成 28 年 3 月現在で 2.5 か月まで短縮しました。			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況						自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	未処理件数	平成27年3月	6月	9月	12月	平成28年3月			
	再裁定	15.0 万件	7.2 万件	3.4 万件	1.8 万件	0.7 万件			
		(5.9 か月)	(5.7 か月)	(5.0 か月)	(3.8 か月)	(2.5 か月)			
	時効特例 給付	1.8 万件	1.7 万件	1.6 万件	0.9 万件	0.6 万件			
		(2.4 か月)	(2.5 か月)	(2.4 か月)	(2.6 か月)	(2.8 か月)			
	※ () 内は平均処理期間								

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 27 年度計画及び業務改善計画	平成 27 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
どうか確認を行い、重複付番の解消を図る。 ウ その他の取組 平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなった方の共済記録の基礎年金番号への統合を進める。 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。 ④その他 ①～③の他、年金記録問題の再発防止等のため、以下の取組を進める。 ・「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」（Ⅰ－１－（２）－⑩、Ⅰ－９－（１）参照） ・「文書保存の合理化」（Ⅲ－１－（５）参照） ・「受付進捗管理システム・お客様対応業務システムなどの効果的活用」（Ⅰ－５－②、Ⅰ－７－③参照） ・「受給待機者への対応」（Ⅲ－１－（６）参照） ・「年金機構のシステム面の再構築」（Ⅱ－５－（１）参照）	かけました。また、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録が収録されている記録や共済組合等から情報提供された記録などについて確認作業を行い、その結果 2.3 万件の共済過去記録を基礎年金番号に統合等を行いました。 【共済過去記録を基礎年金番号に統合した件数】 平成 27 年度 23,003 件 平成 26 年度 21,959 件 ○事業主から機構に提供された届出書等の処理により、平成 26 年 12 月から平成 27 年 11 月までに変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、6 ヶ月毎の 2 回に分け、平成 27 年 7 月に 52 基金に、平成 28 年 1 月に 28 基金に情報提供しました。			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由												
理誤りの発生件数の多いものを類型化し、組織横断的な事務処理誤りの再発防止に取り組む。 ウ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。	に活用されているか、担当職員全員が指示に基づき取り組んでいるかなどについて拠点長から報告を求め、立入指導時等においても取組状況を確認しました。 (※) 組織横断的対応 15 項目 (国民年金関係) ・国民年金保険料口座振替納付 (変更)・辞退申出書の誤り ・国民年金保険料後納申込書の誤り ・国民年金付加保険料納付 (辞退) 申出書の誤り ・国民年金任意加入申出書の誤り (厚生年金関係) ・資格取得届の誤り ・算定基礎届の誤り ・二以上事業所勤務被保険者の誤り ・保険料の調査決定事務の誤り ・特例納付保険料の誤り (年金給付関係) ・年金選択の誤り ・老齢年金の繰上げ・繰下げ請求の誤り ・老齢年金の国民年金や厚生年金期間の誤り ・老齢年金の共済組合期間の誤り ・遺族年金の受給要件等の誤り ・年金の支払額や支払時期の誤り ・「事務処理誤り・事務処理遅延等の根絶」に向け、平成 26 年度下期の人事評価の評価指標に、重点項目として「事務処理誤り等の再発防止」を追加しました。引き続き、平成 27 年度も同様の評価指標とし、職員への周知・徹底を図り再発防止に努めました。 [平成 27 年度に新たに取組んだ主なもの] ・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しました。 ・平成 27 年度において、事務処理誤り発生拠点のうち改善指導が必要とされた拠点へ本部による立入指導を実施しました。 ●事務処理誤り発生拠点への立入指導結果 <table><tr><th></th><th>指導実施済拠点</th><th>改善指示対象拠点 (再掲)</th></tr><tr><td>年金事務所</td><td>78</td><td>43</td></tr><tr><td>事務センター</td><td>32</td><td>20</td></tr><tr><td>計</td><td>110</td><td>63</td></tr></table> ・受付進捗管理システムにおいて、本部と拠点間の年金給付関係届書の進捗管理を一元的に行うことにより、書類管理の徹底を図りました。 ・平成 27 年度末に向けて「誤送付・誤交付」の再発防止策の再徹底を行うとともに、年金事務所窓口における「誤交付防止対策」として、拠点の好取組事例を全国展開し、直ちに実施するよう本部から各拠点あてに指示を行いま		指導実施済拠点	改善指示対象拠点 (再掲)	年金事務所	78	43	事務センター	32	20	計	110	63			
	指導実施済拠点	改善指示対象拠点 (再掲)														
年金事務所	78	43														
事務センター	32	20														
計	110	63														

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																																																																																								
	した。 ・書類紛失のリスクを削減するため、以下の再発防止策を策定し、本部から各拠点あてに指示を行うとともにチェックシートの項目にも追加し取組の確認・徹底を図りました。 i 個人の判断に基づくシュレッダーの禁止 ii 書類の引継時における引継簿等の作成 iii 回付決裁後における書類の引き抜き原則廃止等 上記による取組の徹底を図った結果、「事務処理遅延・書類の紛失」については、根絶には至らないものの発生件数は大幅に減少しています。 また、「誤送付・誤送信・誤交付」については、対前年度と比較して発生件数は減少しましたが、さらに再発防止の取組の徹底に努めることとしています。 【事務処理遅延、書類紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生状況】 ●事務処理遅延・書類の紛失 <table><tr><th> 発生月 発生年度 </th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th></tr><tr><td>平成26年度</td><td>43</td><td>31</td><td>24</td><td>31</td><td>27</td><td>24</td><td>11</td><td>6</td><td>9</td><td>5</td><td>6</td><td>16</td><td>233</td></tr><tr><td>平成27年度</td><td>12</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>5</td><td>3</td><td>1</td><td>0</td><td>51</td></tr></table> ※今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。 ※機構職員以外(市区町村・委託業者等)が発生させた事務処理誤りを除く。 ●誤送付・誤送信・誤交付 <table><tr><th> 発生月 発生年度 </th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th></tr><tr><td>平成26年度</td><td>25</td><td>13</td><td>15</td><td>21</td><td>18</td><td>10</td><td>6</td><td>7</td><td>9</td><td>6</td><td>4</td><td>7</td><td>141</td></tr><tr><td>平成27年度</td><td>6</td><td>10</td><td>19</td><td>11</td><td>11</td><td>11</td><td>6</td><td>12</td><td>5</td><td>8</td><td>8</td><td>6</td><td>113</td></tr></table> ※今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。 ※機構職員以外(市区町村・委託業者等)が発生させた事務処理誤りを除く。 ○平成 28 年 3 月末時点における「事務処理誤りの発生状況」は下記のとおりです。 【事務処理誤りの発生状況】 事務処理誤り件数 (平成27年3月末時点判明) <table><tr><th>発生年度 (判明年月)</th><th>平成24年度 (平成24年4月～平成27年3月)</th><th>平成25年度 (平成25年4月～平成27年3月)</th><th>平成26年度 (平成26年4月～平成27年3月)</th><th>平成27年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>2,332</td><td>2,135</td><td>1,429</td><td>-</td></tr></table> (平成28年3月末現在判明) <table><tr><th>発生年度 (判明年月)</th><th>平成24年度 (平成24年4月～平成28年3月)</th><th>平成25年度 (平成25年4月～平成28年3月)</th><th>平成26年度 (平成26年4月～平成28年3月)</th><th>平成27年度 (平成27年4月～平成28年3月)</th></tr><tr><td>件数</td><td>2,380</td><td>2,164</td><td>1,614</td><td>1,238 (※1)</td></tr></table> ※公表件数＋解明中案件(事件・事故を除く) ※今後件数が変動することがあります。	発生月 発生年度	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	平成26年度	43	31	24	31	27	24	11	6	9	5	6	16	233	平成27年度	12	4	5	6	5	4	3	3	5	3	1	0	51	発生月 発生年度	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	平成26年度	25	13	15	21	18	10	6	7	9	6	4	7	141	平成27年度	6	10	19	11	11	11	6	12	5	8	8	6	113	発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成27年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成27年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成27年3月)	平成27年度	件数	2,332	2,135	1,429	-	発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成28年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成28年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成28年3月)	平成27年度 (平成27年4月～平成28年3月)	件数	2,380	2,164	1,614	1,238 (※1)			
発生月 発生年度	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																																																																																															
平成26年度	43	31	24	31	27	24	11	6	9	5	6	16	233																																																																																															
平成27年度	12	4	5	6	5	4	3	3	5	3	1	0	51																																																																																															
発生月 発生年度	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																																																																																															
平成26年度	25	13	15	21	18	10	6	7	9	6	4	7	141																																																																																															
平成27年度	6	10	19	11	11	11	6	12	5	8	8	6	113																																																																																															
発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成27年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成27年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成27年3月)	平成27年度																																																																																																								
件数	2,332	2,135	1,429	-																																																																																																								
発生年度 (判明年月)	平成24年度 (平成24年4月～平成28年3月)	平成25年度 (平成25年4月～平成28年3月)	平成26年度 (平成26年4月～平成28年3月)	平成27年度 (平成27年4月～平成28年3月)																																																																																																								
件数	2,380	2,164	1,614	1,238 (※1)																																																																																																								

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																
	※ 1 制度別事務処理誤り件数 <table><tr><td>国民年金適用関係</td><td>国民年金保険料関係</td><td>厚生年金適用関係</td><td>厚生年金徴収関係</td><td>年金給付関係</td><td>船員保険関係</td><td>その他</td><td>合計</td></tr><tr><td>75</td><td>241</td><td>213</td><td>76</td><td>610</td><td>1</td><td>22</td><td>1,238</td></tr></table> ○平成 28 年 3 月までに全年金事務所 312 拠点の一般監査を無予告で実施し、受付進捗管理システムや6色BOXを活用した届書等の管理状況を確認するとともに、管理職員へインタビューを行い未処理届書の管理方法等を確認しました。また、拠点の「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」による点検内容をチェックしました。	国民年金適用関係	国民年金保険料関係	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	合計	75	241	213	76	610	1	22	1,238			
国民年金適用関係	国民年金保険料関係	厚生年金適用関係	厚生年金徴収関係	年金給付関係	船員保険関係	その他	合計													
75	241	213	76	610	1	22	1,238													

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由												
イ お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。 <業務改善計画> 業務改革①～業務の効率化・合理化～ ○年金相談の充実・お客様チャネルの拡充 a) 年金相談の予約制の拡充 - お客様の相談待ち時間をなくし、より丁寧な相談対応を行うため、全国の年金事務所の相談窓口を原則として予約制とし、全国の予約状況を案内する年金相談予約センター（仮称）を設置 b) 新規チャネルの開設 - お客様が年金相談をしやすい環境を整備するため、遠隔地の市町村役場等に試行的に「テレビ電話」を設置	- お客様宛て送付文書の分散発送 ○全国 78 か所の年金相談センター（常設型出張相談所を含む。以下同じ）における年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会（以下「連合会」という。）へ委託して実施しました。委託業務の実施に当たり、年金相談センターと年金事務所及びブロック本部、連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取組を行いました。 - 年金相談センター職員向け研修教材の提供 - 連合会主催の研修への講師派遣 - 都道府県社会保険労務士会と連携し、市区町村等へ案内チラシを配布し年金相談センターの利用促進を実施 ○お客様からの相談対応の充実を図るため、全国 3 か所のコールセンターにおいて以下の取組を行いました。 - 電話が繋がらなかったお客様のかけ直し（入電数の増）を抑制するため、混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンスの見直し（閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内）（平成 24 年 1 月から実施） - 入電数の平準化を図るため、コールセンター管轄エリア内における通知書の分散送付 - 入電数を減少させるため、ねんきんネットの機能強化やホームページの Q&A の見直しなど、情報提供の充実 - 扶養親族等申告書、源泉徴収票などテーマごとの Q&A を作成し、オペレーターのスキルを形成 - 電話相談が増加すると見込まれる期間におけるオペレーターの増席対応 - 年金事務所の電話相談を繋がりやすくするため、自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの転送を拡大（平成 25 年から段階的に拡大し、平成 27 年 4 月に全ての年金事務所に設置） ○平成 27 年度の応答率は、不正アクセスによる情報流出事案の対応もあり、前年度よりは低下しましたが、12 月以降は前年度とほぼ同水準の応答率となっています。 [ねんきんダイヤルの応答率の推移] <table><tr><td></td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td></tr><tr><td>応答率</td><td>60.1%</td><td>78.7%</td><td>84.9%</td><td>83.7%</td><td>77.9%</td></tr></table> 【別表 12：ねんきんダイヤル月別応答状況（一般）】 ○コールセンターにおける応答品質向上のため、平成 28 年 1 月にお客様満足度調査を実施し、結果をそれぞれのオペレーターにフィードバックするとともに改善指示を行いました。 お客様満足度調査の結果は、「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ており、「満足」「ほぼ満足」の合計が 83.3%（前年度 84.5%）、一方「やや不満」及び「不満」の合計が 2.1%（前年度 2.0%）となっており、概ね満足をいただいている状況です。		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	応答率	60.1%	78.7%	84.9%	83.7%	77.9%			
	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											
応答率	60.1%	78.7%	84.9%	83.7%	77.9%											

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																		
	[お客様満足度調査結果] <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 27 年度</td><td>54.6%</td><td>28.7%</td><td>14.6%</td><td>1.3%</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>57.1%</td><td>27.4%</td><td>13.6%</td><td>1.2%</td><td>0.8%</td></tr></table> 調査方法：アンケートに対して了解いただいたお客様にはがきを送付し、郵送にて回収 調査対象件数：15,388 件 回答件数：9,134 件（回答率：59.4%） ○より丁寧な相談対応を効率的に実施するため、一部の年金事務所で導入している年金相談の予約制について、平成 28 年 10 月より、全ての年金事務所で予約制を実施する検討に着手しました。 ○離島などの遠隔地に居住する者に対するテレビ電話相談について、平成 29 年度の試行的実施に向け、お客様のニーズの調査と具体的な設置手法の検討を開始しました。		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平成 27 年度	54.6%	28.7%	14.6%	1.3%	0.8%	平成 26 年度	57.1%	27.4%	13.6%	1.2%	0.8%			
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満																	
平成 27 年度	54.6%	28.7%	14.6%	1.3%	0.8%																	
平成 26 年度	57.1%	27.4%	13.6%	1.2%	0.8%																	

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由												
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、保険料納付状況等々を通知する。 ④年金関係の各種情報提供 年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を提供できるよう、限られた紙面の中で検討を行う。	○最新の「ねんきんネット」の機能に合わせて「ねんきんネット」紹介用の動画をリニューアルし、YouTube にアップしました。（再生回数約 29,000 回、平成 28 年 3 月末時点） ○平成 27 年度の新規ユーザ I D 取得件数は約 58 万件となり、平成 27 年度末時点の累計ユーザ I D 取得件数は約 418 万件（平成 26 年度末時点は約 360 万件）となりました。 また、平成 27 年度の「ねんきんネット」へのログイン数は約 740 万件（平成 27 年度末時点の累計ログイン数は約 2,496 万件）となりました。 ※平成 27 年度に新たに計画したインターネットを利用した事業は、不正アクセスによる情報流出事案により、機構 L A N からインターネットへのアクセスを遮断したため、実施を見送りました。 ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者を対象に、35 歳、45 歳及び 59 歳（節目年齢）の者には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の年齢の者にははがき形式で直近 1 年間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。 （平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月末までに、約 6,419 万人に送付） ○その結果、平成 27 年度は「ねんきん定期便」契機の年金記録の確認に関する申出が約 3 万件ありました。 【年金記録の確認に関する申出の受付件数】 <table><tr><td>年度</td><td>23 年度</td><td>24 年度</td><td>25 年度</td><td>26 年度</td><td>27 年度</td></tr><tr><td>受付件数</td><td>約 25 万件</td><td>約 9 万件</td><td>約 5 万件</td><td>約 3 万件</td><td>約 3 万件</td></tr></table> ○「ねんきん定期便」対象の全ての被保険者約 6,419 万人にアクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付し、「ねんきんネット」のユーザ I D 取得促進を図りました。 ○「ねんきん定期便」の紙面を活用して、下記の情報提供を行いました。 ・社会保障・税番号制度の導入に向けて、基礎年金番号と住民票コードが紐付いていない 59 歳の者を対象にした住民票コードの届出に関する呼びかけ ・仮基礎年金番号がある者を対象にした年金記録の確認の呼びかけ ・59 歳の者を対象にした 60 歳からの老齢年金の繰上げ請求に関する案内 ○「年金額改定通知（振込通知）書」の紙面を活用して、下記の情報提供を行いました。 ・年金受給者が所在不明となって 1 か月以上経過した場合には、世帯員から届出が必要になったこと ・「ねんきんネット」の利用促進 ・「年金情報流出」を口実とした犯罪への注意喚起（不正アクセスによる情報流出事案の発覚以降）	年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	受付件数	約 25 万件	約 9 万件	約 5 万件	約 3 万件	約 3 万件			
年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度											
受付件数	約 25 万件	約 9 万件	約 5 万件	約 3 万件	約 3 万件											

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
い、情報提供ネットワークを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や、情報提供等記録開示システムを通じたお客様への年金に関する情報の提供に向けて検討を進める。	の導入市区町村の累計は 1,074 市区町村となりました。 ○お客様へのサービス拡充として、年金事務所の機能集約の検討にあわせ、その効果を活用した分室の設置等、お客様チャネルの拡充の検討に着手しました。 ○平成 30 年度より、ねんきんネットに、「年金振込通知書」や「公的年金等の源泉徴収票」などの再交付・再発行申請の手続きが行える機能や、事業所が自ら事業所情報を閲覧できる事業所向けの情報提供サービス機能を追加する検討に着手しました。 （次の「９．年金制度改正等への対応（２）社会保障・税番号制度への対応」に記載）			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 27 年度計画及び業務改善計画	平成 27 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	○年金機能強化法及び健全化法の施行に伴う業務の増加については、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）」策定時に想定されていなかった新たな業務ですが、業務が円滑かつ適切に遂行されるよう、必要な人員を確保しました。 ○個人番号に基づく年金相談については、その実施に向けて、システム開発や事務処理方法の整理を行いました。 ○個人番号による届書の受付及び情報提供ネットワークシステムを活用した事務処理方法に関して、届書の様式レイアウトや情報連携により取得したデータのシステム処理における利用方法などの検討を行いました。 具体的には、情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や届出そのものの省略の実施に向けて、関係省庁（内閣官房、総務省、厚生労働省）等と調整を行った上で、情報連携対象となる手続の選定、取得する情報項目の決定、事務処理フローの策定を行い、調達に向けた仕様書（業務・システム要件）の整理を行いました。 ○また、制度導入時に円滑な紐付けが実施できるよう、住民票コード収録率向上のための取組を行いました。具体的には、住民票コード未収録者のうちねんきん定期便等が未送達等となっている者を除いた 221 万件に対して、ターンアラウンド方式による「住民票住所申出書」を平成 27 年 4 から 5 月に送付しました。いただいた回答を基に住民票コードを特定し、基礎年金番号に住民票コードの収録を 69 万件行いました。 ○なお、改正番号法が平成 27 年 9 月に公布され、個人番号の利用開始時期が延期となったため、今後のスケジュール等について検討を行いました。併せて、情報セキュリティ対策を点検し、個人番号の利用開始時には、番号制度の運用について適正に対応できるよう準備を進めました。 ○利用者の利便性の確保等の観点から、情報提供等記録開示システム（マイナポータル）を通じたお客様への年金に関する情報提供のあり方等について検討しました。具体的には、マイナポータルとねんきんネットの ID 連携によるシングルサインオン（※7）の実現に向けて、検討を進めました。 《用語解説》 （※7）シングルサインオン・・・一度のログインにより複数のサービスを利用可能とする機能 ○厚生年金保険適用事業所情報と法人登記簿情報の突き合わせにより会社法人等番号の把握を行い、算定基礎届提出に併せて事業主に会社法人等番号を確認していただきました。会社法人等番号を法人番号に切り替え、平成 27 年度は法人番号未把握事業所への文書での届出勧奨を行っています。 これらの取組により、事業所情報と法人番号の紐付けについては、平成 27 年度末までに、法人である厚生年金保険適用事業所 186 万事業所のうち、174 万事業所について紐付けしました。			

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
底 b) 事務センター・年金事務所の事務の簡素化及びシステム化 ・年金給付の請求書等の事務処理工程の簡素化 ・各種届書の事務処理（受付～決定）のシステム化（電子審査・決裁）や、徴収事蹟管理のシステム化 ○人員配置の適正化 a) 業務量調査の実施 ・各拠点の職種（正規・非正規・派遣）に応じた業務内容を明確化し、職種毎の業務量調査を実施 b) 適正人員の配置 ・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、各拠点に正規・非正規職員を適正配置 ・将来にわたって、機構の基本計画に沿った人員計画が立てられるよう継続的な適正人員の配置を検討	【検討例】 ①現在、事務センター経由で実施している年金給付の各種変更届の本部進達事務の簡素化（平成 28 年 10 月から） ②事務センターにおける各種届書の事務処理（受付～決定）を画像化・データ化し、電子審査・決裁を実施（平成 29 年 1 月から段階的に実施） ③年金事務所における厚生年金保険の徴収業務の事蹟管理をデータ化（平成 30 年 1 月から） ○年金事務所及び事務センターに適正な人員配置を行うため、事務センターの業務実態の調査方法を決定し着手しました。年金事務所の業務等調査手法についても検討を進めました。 ○ブロック本部の統合に伴う本部の人員の効率化についても、検討を行っていきます。	ほか、より効果的・合理的な方策で推進します。 ○業務実態調査の調査結果やブロック本部の完全統合を踏まえ、機構全体の人員配置の適正化を図ります。		

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 2 7 年度計画及び業務改善計画	平成 2 7 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																		
	年度比で 2 %程度に相当する額以上の削減を行い、それぞれ削減目標を達成しました。 <table><tr><td></td><td>平成 25 年度実績</td><td>平成 27 年度予算</td></tr><tr><td>・ 一般管理費</td><td>129.8 億円</td><td>109.5 億円</td></tr><tr><td><30' までに 15%削減></td><td></td><td>(▲15.7%)</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>平成 25 年度実績</td><td>平成 27 年度予算</td></tr><tr><td>・ 業務経費</td><td>967.5 億円</td><td>920.8 億円</td></tr><tr><td><30' までに 5 %削減></td><td></td><td>(▲4.8%)</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「年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費」を除く <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 26 年度と同様、複数年契約の実施、事務処理機器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、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構 L A N 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、研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。 ○一般管理費（人件費を除く）の執行額は、複数年契約の実施等による効率的な予算執行を行ったため、予算額（147.5 億円）を 1.4 億円（0.9%）下回りました。 ○業務経費の執行額は、複数年契約の実施、事務処理機器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ため、予算額（1,585.1 億円）を 188.0 億円（11.9%）下回りました。		平成 25 年度実績	平成 27 年度予算	・ 一般管理費	129.8 億円	109.5 億円	<30' までに 15%削減>		(▲15.7%)		平成 25 年度実績	平成 27 年度予算	・ 業務経費	967.5 億円	920.8 億円	<30' までに 5 %削減>		(▲4.8%)			
	平成 25 年度実績	平成 27 年度予算																				
・ 一般管理費	129.8 億円	109.5 億円																				
<30' までに 15%削減>		(▲15.7%)																				
	平成 25 年度実績	平成 27 年度予算																				
・ 業務経費	967.5 億円	920.8 億円																				
<30' までに 5 %削減>		(▲4.8%)																				

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成 27 年度計画及び業務改善計画	平成 27 年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	(実施結果はⅢ 4. ④に記載) ○平成 26 年度に導入した SLA を上回った優良委託事業者と優先交渉を行う「SLA の契約更新制度」(※12) を運用した契約を 44 件締結しました。また平成 27 年度に新たに SLA 契約更新制度を採用し締結した随意契約は 10 件でした。 《用語解説》 (※12)「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。 ○平成 27 年度は継続的な実施に伴う委託業務従事者の質的向上などの観点から、128 件（外部委託契約件数の 345 件中 128 件：37%、前年度 336 件中 179 件：53%）について複数年契約を行いました。 ○事務の効率化・コスト削減を図るため、民間企業等の動向も踏まえ、外部委託の拡大の検討に着手しました。 【検討例】 ・給与事務（職員の雇用保険の適用届の手続き及び健康保険・厚生年金保険の諸手続きに関する業務） ・契約後支払事務（旅費の審査業務）	いて検討を進めます。		務の外部委託拡大のための取組を進めている。

※ 枠内中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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 システム再構築工程表に基づく各種システム開発に、適切かつ確実に取り組む。				

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

平成２７年度計画及び業務改善計画	平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況	自己評価・今後の取組	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	○法人文書の電子データ化については、業務・システム刷新における会議において検討しており、他の行政機関等の先行事例も踏まえつつ、実施に向けた課題等の整理を行っています。 ○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。 ○社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管以外の法人文書については、法人文書保存年限等の検討の中で整理を行い、法人文書ファイル管理簿への登録を行っていく方針です。 ○社会保障・税番号制度の導入に併せて、直近の住民票上の住所を把握・管理し、業務で活用できるようにするため、被保険者資格取得届処理時に住民票上の住所を住民基本台帳ネットワークシステムから取得できるようにするとともに、被保険者及び受給者等の住民票上の住所を定期的に住民基本台帳ネットワークシステムから取得できるように、地方公共団体情報システム機構と調整を行いました。			

