第２６回社会保障審議会年金事業管理部会 平　成　２　８　年　８　月　４　日	参考資料１

平成２７事業年度業務実績報告書

日本年金機構

目　次

平成２７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	４
２．厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策	１４
（１）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	１４
（２）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	２０
３．年金給付	２４
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	２７
（１）年金記録の確認等の対応	２７
（２）再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	３１
５．事務処理の正確性の確保	３４
６．年金相談、情報提供等	４０
（１）年金相談	４０
（２）分かりやすい情報提供の推進	４６
（３）公的年金制度に対する理解の促進	５０
７．お客様サービスの向上	５２
８．ＩＣＴ化の推進	５６
（１）電子（媒体）申請の推進	５６
（２）ねんきんネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組	５７
（３）社会保障・税番号制度の活用	５８
９．年金制度改正等への対応	５９
（１）年金制度改正への対応	５９
（２）社会保障・税番号制度への対応	６２

平成２７年度計画	頁
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	６４
１．効率的な業務運営体制	６４
２．運営経費の抑制等	７０
３．外部委託の推進	７３
４．契約の競争性・透明性の確保等	７６
５．社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	７８
（１）社会保険オンラインシステムの見直し	７８
（２）社会保険オンラインシステムの運用・開発	７９
Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項	８１
１．内部統制システムの有効性確保	８１
（１）内部統制システムの構築に関する事項	８１
（２）コンプライアンス確保とリスク管理の取組	８４
（３）適正な監査の実施	９１
（４）組織風土改革の推進	９３
（５）文書の適正管理	９４
（６）お客様の住所の適切な把握	９４
２．人事及び人材の育成	９５
３．情報公開の推進	１１０
４．個人情報の保護に関する事項	１１４
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	１２３

はじめに

平成27年度につきましては、「国民の信認の獲得に向け結果を残す」ことを目標とし、内部統制システムの確立と事務処理誤りの防止の徹底、年金記録問題への対応、機構の基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等のさらなる推進に向けて、計画的な取組を進めることとしていました。

しかしながら、平成27年5月に「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生する事態を招き、情報セキュリティ体制の不十分さだけではなく、機構が抱える構造的な諸問題が明らかとなりました。

国民の皆様に大変なご迷惑をおかけする事態を招いたことにつきまして、深く反省するとともに、まず、お客様の年金支払に影響が出ることが万が一にもないように、お客様への主な対応として、

・電話相談窓口（コールセンター）の設置
・住所等の変更手続を行った方の本人確認のための個別訪問
・対象となった方の基礎年金番号の変更

などの取組を全力で行い、「なりすまし」による被害を防止しました。

また、平成27年9月25日に厚生労働大臣より発せられた業務改善命令に基づき、同年12月に「業務改善計画」を策定し、同年度から組織の一体化・内部統制の有効性の確保、情報セキュリティ対策の強化等に着手しました。

一方、情報流出事案への対応と並行して、同事案の影響を最小限にするよう努めながら、基幹業務を推進しました。
国民年金保険料収納対策については、中期目標期間中に最終納付率70%という目標の前倒しでの達成を目指す土台作りの年度と位置付け、効果的な特別催告状の発送や強制徴収対象者層の拡大、国税委任の実施等に取り組みました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、前年度実績の２倍を超えることを目標として設定し、国税源泉徴収義務者情報を活用することで、目標を上回る実績をあげました。

年金給付のサービススタンダードの達成率については、90%を維持しました。また、障害年金の認定や窓口対応について改善を図るため、精神の障害に係る等級判定ガイドラインの実施の準備を行うほか、「障害年金初期対応の手引き」や「障害年金請求キット」を作成・周知しました。

年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応として、厚生労働大臣から示された追加的施策等を実施するとともに、基礎年金番号の重複付番解消処理、住民票コードの収録などによる重複付番の新規発生の防止などの取組を実施しました。

事務処理の正確性の確保については、平成 26 年度下期から開始した、業務の根幹に関わる誤りを根絶するための取組により事務処理遅延・書類紛失は減少しましたが、依然として誤送付等の事務処理誤りもあることから、引き続き、事務処理誤りの根絶に取り組んでいきます。

年金相談については、スキルを持った職員で対応する体制の強化等により、待ち時間の減少、サービスの質の向上に取り組みました。

社会保険庁を廃止して新たに設立された日本年金機構は、国民の信頼確保、国民の意見の反映、サービスの質の向上、業務運営の効率化、公正性及び透明性の確保を基本理念として、厚生労働大臣の監督の下に、年金制度の業務運営を担う執行機関として発足しました。しかしながら、ガバナンスの脆弱さ、組織としての一体感の不足、リーダーシップの不足、ルールの不徹底など、旧社会保険庁時代から指摘されてきた諸問題や、公的年金制度の最も大切な実際の執行部分を責任を持って請け負うという緊張感、責任感、使命感が役職員全員に共有されるに至っていなかったという組織全体の基本姿勢に関わる問題が、本部、ブロック本部、年金事務所等の拠点に階層的に分散していた従来型の組織形態の中に残存していました。厚生労働大臣から発せられた業務改善命令を受けて、これらの積年の諸問題の解消・解決のため、日本年金機構を国民・お客様に一番近い接点である拠点・現場を中心に据える執行機関に作り替えることが急務です。

平成 28 年度は、業務改善計画の３年間の集中取組期間の初年度であり、大部分の事項に着手することになることから、「再生元年-自ら考え、自ら改革する-」ことを目標とし、その実現を図るため、「日本年金機構再生プロジェクトの実行」、「情報セキュリティ対策の強化」、「基幹業務の推進」を重点取組課題として計画的に取り組むこととしています。

公的年金制度を執行するという緊張感、責任感、使命感にあふれ、国民の信頼に応えられる組織として当機構を再生するため、役職員全員一丸となって努力してまいります。

※ 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
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の迅速化を図る。	○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を行いました。この結果、住基ネットにより把握した 20 歳到達者全員の加入手続を行いました。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等を実施しました。	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続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。	○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。 ○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	②ハローワークとの連携を強化して、転職者に対し、種別変更手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、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。

※ 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
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。	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）） ○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手続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	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

※ 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
	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。	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
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** **（２）国民年金保険料収納対策** ①行動計画の策定 　国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成２７年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。 　なお、行動計画の策定に当たっては、中期目標期間中に最終納付率７０％を前倒しで達成することを目指し、機構全体として、 ア　平成２７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こと。 イ　平成２６年度分保険料の平成２７年度末における納付率については、平成２６年度末から少なくとも４．０ポイント程度の伸び幅を確保すること。 ウ　平成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少なくとも７．０ポイント程度の伸び幅を確保すること。 エ　口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。 オ　コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保す	○平成27年度は国民年金保険料の最終納付率70%を前倒しで達成することを目指すための土台作りの年度と位置付け、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。 目標の設定に当たっては平成27年度の機構全体の目標を確実に達成するため、現年度納付率については、平成26年度末から1.0ポイント以上の伸び幅を確保することを最低目標とした上で、月数ベースでの目標を掲げ、納付月数を増加させることにより未納月数の減少を図ることとし、以下の最低基準を設定し計画を策定しました。 ・納付月数の増加における最低基準 　被保険者数の増減を踏まえた上で、納付月数を平成26年度から1.0ポイント以上増加させる。 ・未納月数の減少における最低基準 　被保険者数の増減を踏まえた上で、未納月数を平成26年度から4.0ポイント以上減少させる。 ○上記数値目標の達成に向け、行動計画の策定に際しては、本部、ブロック本部、年金事務所それぞれにおいて、目標達成のために必要な納付月数等を定め、最大限の取組を行う計画とし、以下の収納対策に取り組みました。 なお、日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案（以下「不正アクセスによる情報流出事案」という。）への対応として、未納者に対する納付勧奨を10月下旬まで中止していたものの、より効果的な特別催告状等の送付件数を増やすなど行動計画の見直しを行い実施しました。 ・特別催告状の送付については、全国一律の時期に発送することが効率的、効果的と考えられるものについては本部から発送することとし、地域の特性に応じて個別に発送することが効率的、効果的と考えられるものについては、年金事務所から発送することとして実施しました。 ・強制徴収については、対象者を拡大して実施し、これまでと同様に最終催告	①平成27年度においては、不正アクセスによる情報流出事案への対応として未納者に対する納付勧奨を10月下旬まで中止していました。事業再開後は見直しを行った行動計画を着実に実施するため、年金事務所において週次による進捗管理を徹底しました。 その結果、平成27年度分保険料の現年度納付率については、前年度納付率を0.3ポイント上回りました。 平成26年度分保険料の平成27年度末における納付率については、平成26年度末から5.5ポイント上回り目標を達成しました。 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9.2ポイント上回り、中期計画期間中に目指すこととしていた最終納付率の目標70%について前倒しで達成しました。 なお、口座振替やコンビニ

※ 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
ることを目標とする。	状を確実に送付した上で滞納処分を進めました。さらに一定以上の所得がありながら財産調査を実施しても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は、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）を実施しました。 ・国民年金保険料収納対策重点支援事務所を指定し、ブロック本部及び本部が、重点的に支援・指導を行いました。 ・市場化テスト事業（※５）と連携した取組が有効であることから、市場化テスト事業の受託事業者（以下「市場化テスト受託事業者」という。）との協力・連携を強化しました。 ○口座振替については、文書等による積極的な利用促進、コンビニエンスストアやインターネットバンキングを利用した納付については、納付書に同封するチラシ等による周知・広報を実施しました。 その結果、口座振替実施率は前年度をやや下回ったものの、コンビニエンスストア等による納付件数の合計数は前年度を上回りました。 【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）】 ≪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励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励や免除等申請勧奨を実施しました。	エンスストア等の利用について周知・広報した結果、口座振替実施率は前年度をやや下回ったものの、コンビニエンスストア等による納付件数の合計数は前年度を上回り、納付方法の多様化が進み、より収納しやすい環境が整いつつあります。

※ 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

・特別催告状の取組状況

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）

〇上記の取組を行った結果、納付率は次のとおりとなりました。

	平成 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%

〇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

	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%

・過年度分納付月数の状況

	年度当初の未納月数	対前年増減率	納付月数	対前年増減率
平成 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
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及びブロック本部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　新たに稼働する統計及び効果測定のシステムにより、納付状況や督励効果等について、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。	○年金事務所においては、取組ごとの効果測定に基づき策定した計画を確実に実施するために、週次による進捗管理を徹底し、取組の遅れや効果不足により必要な納付月数等に満たない場合は速やかに取組件数等の見直しを行いました。 ○本部においては、国民年金部内に「業績検討会」を設置するとともに、隔月で理事長、副理事長、担当理事及びブロック本部長が参加する国民年金収納対策会議を開催し収納対策全般における課題の共有と対策の協議を行い、実行しました。 また、ブロック本部においては、ブロック本部収納対策会議を開催し、ブロック全体の行動計画の進捗状況を把握の上、取組に遅れのある年金事務所に対し必要な指導・支援を行いました。 ○本部において、対象層ごとの特別催告状等の効果、所得や未納月数、年齢などの区分による未納者分布、さらに全国の年金事務所の納付率等の順位などが確認できる国民年金統計情報ポータル（以下「ポータル」という。）を構築しました。年金事務所はポータルを利用し未納者の所得や年齢分布等の分析を行い効果的な収納対策を実施しました。また、本部及びブロック本部においても、ポータルを活用し年金事務所ごとの納付状況や督励効果などの分析を行い年金事務所への指導・支援を行いました。	②年金事務所において、週次による進捗管理を行うとともに、本部及びブロック本部においては、収納対策会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を平成 27 年度計画のとおり実施しています。
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。	○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 31 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、本部及びブロック本部は督励スケジュールや納付状況の確認を行った上で、打ち合わせを実施し、取組の進捗管理及び指導を強化しました。	③本部とブロック本部の連携により、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平成 27 年度計画のとおり実施しています。

※ 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
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、納付督励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、督励件数増や接触件数及び約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督励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励方法や進捗管理等の検討を行う。	○納付督励においては、機構と市場化テスト受託事業者で役割分担し、市場化テスト受託事業者は、納付期限までに納付されない全ての者を対象に年金事務所と連携しつつ、民間のノウハウを生かし効率的・効果的な納付の勧奨等の取組を実施しました。機構は、度重なる納付督励を行っても納付いただけない者に対し、特別催告状の送付や強制徴収の取組を行いました。 ○本部においては、個人情報保護の観点から市場化テスト受託事業者（６事業者）全てに対して個人情報に係るセキュリティ対策等の状況について、以下の事項を確認するとともに、立入検査を実施しました。 【確認事項】 ・機構から市場化テスト受託事業者に提供する滞納者情報データの授受や管理方法 ・市場化テスト受託事業者のシステムに滞納者情報データを格納した後のサーバ室への入退室管理やサーバへのアクセスログの有無等 ・訪問員が使用する携帯端末の機能及びデータへのアクセス方法 ・訪問員等の採用時における守秘義務についての誓約書の提出や個人情報に対する意識向上のための研修等の実施状況 【別表３：市場化テスト事業における受託事業者のセキュリティ対策】 ○年金事務所は、地域の属性や滞納者の属性に応じた効率的・効果的な納付督励が行われるよう毎月市場化テスト受託事業者と個別の打合せを実施しました。また、市場化テスト受託事業者と都道府県単位で毎月開催する打合せ会議にブロック本部も出席し、助言・提案・指導を実施するなど協力・連携を図りました。 ○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励事業については、 ・個人情報が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	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。

※ 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
	・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。 ・督励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。	
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。	○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、納付督励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。	⑤所得情報を活用した納付督励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強制徴収の着実な実施 一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。 強制徴収の実施に当たっては、最終催	○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励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続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	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励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

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。
特に、平成２７年度においては、租税等控除後所得４００万円以上かつ未納月数７月以上の滞納者に督促を実施する。
また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。
さらに、国税庁との打ち合わせを定例化するなど、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。</td><td>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励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><th></th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th><th>対前年度比</th></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。</td><td>画に沿って実施しています。</td></tr>
<tr><td>⑦口座振替等の利用促進
保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。</td><td>○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）</td><td>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ＡＴＭ、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）</td></tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>（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。</td>
<td>・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）を行うとともに、「コンビニ窓口納付」「ＡＴＭ・インターネット納付」「クレジット納付」については、納付書に勧奨チラシを同封し、納付書裏面に納付方法の案内を掲載するなどの対策を実施し、さらに平成 26 年度に、全国のコンビニエンスストア約 5 万店舗に、コンビニエンスストアでの納付を勧奨するポスターの掲示を行いました。
これらの対策により平成 27 年度においてはコンビニエンスストアやＡＴＭ・インターネットでの納付が増加することとなりましたが、引き続き被保険者の属性等を考慮した納付方法の改善、その広報を戦略的に進めていきます。</td>
</tr>
</table>

※ 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
⑧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。	○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。	⑧平成27年度計画のとおり、所得情報の提供などの、市区町村等との連携・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。
⑨年金機能強化法等に基づく各制度の利用促進 「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金機能強化法」という。)」等に基づく国民年金保険料の免除に係る遡及期間の見直し及び２年前納制度について、市区町村等と協力・連携し、制度の利用促進を図る。	○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。	⑨平成 27 年度計画のとおり、「かけはし」による市区町村への情報提供や市区町村広報誌への制度内容の掲載依頼及びインターネットのバナー広告等による制度の周知･広報を実施しました。
⑩後納制度の利用促進 「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律（以下、「年金確保支援法」という。)」	○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。	⑩後納制度の利用促進については、平成 27 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、個別の納付勧奨及び

※ 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
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。	○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	申し込み勧奨を実施しました。

※ 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
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 **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** 厚生年金保険事業の健全で安定した制度の運営に資するため、ホームページやパンフレット等による制度周知を行う。これにより、適用となるべき事業所や既適用事業所からの自主的な届け出を促すとともに、以下の取組により、厚生年金保険・健康保険等の適用を促進する。特に、国税源泉徴収義務者情報があることを確認した適用調査対象事業所については、平成２７年度以降の３か年において優先的に職員による加入指導等に取り組むことを目標とする。		
①行動計画の策定 適用促進に当たっては、数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成２７年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、行動計画に基づき効果的・効率的に推進する。	○適用促進に当たっては、適用調査対象事業所の正確な実態把握に努め、機構全体及び年金事務所ごとの行動計画を策定し、前年度目標の２倍を超えることを目標として設定し、適用調査対象事業所への加入指導を行いました。	①平成 27 年度行動計画において、平成 26 年度の実績を大幅に上回ることを目標に設定し、加入指導回数の大幅な増加とともに効果的な取組を実施した結果、前年度を大きく上回る 92,550 事業所を加入指導により適用しており、平成 27 年度計画を大幅に上回っています。
②目標達成に向けた進捗管理の徹底等 目標達成に向け、取組の効果測定結果	○平成 27 年度においては、前年度より約４万件多い、15 万 7,184 事業所を新た	②目標達成に向け、平成 26 年度の取組の効果測定結果に

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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及びブロック本部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、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、事業所調査結果等を適切に進捗管理する。
ウ　本部及びブロック本部は、月次で年金事務所の進捗状況（加入指導数、適用事業所数、事業所調査結果等）、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、本部及びブロック本部共同により支援を行うとともに、月次、週次による管理をし、早期に対応を定め、実行する。</td>
<td>に適用し、年度末時点における適用事業所数は、197 万 4,655 事業所（対前年比＋10.7 万件）となりました。
なお、新たに適用した事業所のうち、職員等の加入指導により適用に結び付いた事業所数は、９万 2,550 事業所となり、前年度実績の２倍を超える実績をあげました。

<table>
<tr><th></th><th></th><th>平成 25 年度末</th><th>平成 26 年度末</th><th>平成 27 年度末</th></tr>
<tr><td colspan="2">適用事業所数</td><td>1,800,619 件</td><td>1,867,185 件</td><td>1,974,655 件</td></tr>
<tr><td colspan="2">新規適用事業所数</td><td>91,457 件</td><td>113,430 件</td><td>157,184 件</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>①職員の加入指導により適用となった事業所数</td><td>19,099 件</td><td>39,704 件</td><td>92,550 件</td></tr>
<tr><td>②外部委託の勧奨により適用となった事業所数</td><td>1,445 件</td><td>0 件</td><td>1,248 件</td></tr>
</table>
※新規適用事業所数のうち、①、②以外は、加入指導等を行わず自主的に適用の届出があった事業所

○平成 26 年度末時点における適用調査対象事業所と平成 27 年度に新たに把握した適用調査対象事業所の合計 98 万 1,720 事業所に対し、取組み効果を踏まえた延べ 113 万 1,194 回の加入指導を実施し、平成 27 年度末時点の適用調査対象事業所は 64 万 7,786 事業所となりました。

<table>
<tr><th colspan="3">適用調査対象事業所数</th></tr>
<tr><td colspan="2">平成 26 年度末時点</td><td>245,335 件</td><td rowspan="3">平成 27 年度末時点
647,786 件</td></tr>
<tr><td colspan="2">平成 27 年度に新たに把握</td><td>736,385 件</td></tr>
<tr><td colspan="2">合計</td><td>981,720 件</td></tr>
</table>
</td>
<td>基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理と PDCA サイクルを徹底しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>③適用調査対象事業所の適用の促進
ア　適用調査対象事業所の的確な把握
　国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突合せ、ハローワーク、地方</td>
<td>○国税源泉徴収義務者情報については、稼働している可能性の高い事業所の情報であることから、これらへの対応を優先し取組を行いました。
平成 27 年度においては、年金事務所又は本部からアンケートを送付し、適用調査対象事業所の実態把握を行い、事業実態が確認できた事業所への加入指導</td>
<td>③平成 27 年度においては、稼働している可能性の高い事業所の情報である国税源泉徴収義務者情報を優先的に活用し、昨年度実績の 2 倍</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の収集・活用により、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。また、適用調査対象事業所を的確に把握するために、事業所記号番号と会社法人等番号との紐付けを行う。
イ　適用調査対象事業所の加入勧奨
新規法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所の加入勧奨について、外部委託を活用することにより効率的に実施する。
ウ　適用調査対象事業所の加入指導及び認定による加入手続の実施
・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対して、文書勧奨を実施し、効率的に適用につなげる。また、文書勧奨実施後は、優先順位を付けて、職員による加入指導等の取組を実施する。
・加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて、立入検査を行い認定による加入手続きを実施する。なお、加入指導に従わない悪質な事業所については、本部及びブロック本部の指導・支援の下、告発も視野に対応する。
エ　本部及びブロック本部は、厚生労働省との連携のもと、関係機関への協力要請を計画的に実施する。</td>
<td>に取り組みました。
また、地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても取り組みました。
（※）国税源泉徴収義務者情報のあった事業所は、適用促進を行うべき事業所が中心ですが、一部には、適用済であった事業所、加入すべき被保険者が存在しない事業所、他制度加入済み事業所等もあります。

○年金事務所による適用調査対象事業所への加入指導に当たっては、文書又は電話・来所要請・訪問と段階に応じた有効な手法を選択して取り組んできました。全ての取組において、平成 26 年度と比べ対策効果が高かったことにより、適用件数を大きく伸ばすことができました。
なお、効果的な加入指導を実施するため、加入指導から立入検査に係る手順を定めました。

<table>
<tr><th></th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></tr>
<tr><td>１　文書または電話による指導回数Ⓐ</td><td>295,497 回</td><td>938,661 回</td></tr>
<tr><td>２　Ⓐにより適用となった事業所数</td><td>10,847 事業所</td><td>54,777 事業所</td></tr>
<tr><td>文書または電話の実施効果（１÷２）</td><td>27.2 回／事業所</td><td>17.1 回／事業所</td></tr>
<tr><td>３　来所要請の通知回数Ⓑ</td><td>96,993 回</td><td>121,620 回</td></tr>
<tr><td>４　Ⓑにより適用となった事業所数</td><td>9,167 事業所</td><td>21,675 事業所</td></tr>
<tr><td>来所要請の実施効果（３÷４）</td><td>10.6 回／事業所</td><td>5.6 回／事業所</td></tr>
<tr><td>５　訪問による実施回数Ⓒ</td><td>98,129 回</td><td>70,913 回</td></tr>
<tr><td>６　Ⓒにより適用となった事業所数</td><td>19,218 事業所</td><td>16,098 事業所</td></tr>
<tr><td>訪問の実施効果（５÷６）</td><td>5.1 回／事業所</td><td>4.4 回／事業所</td></tr>
<tr><td>７　指導回数合計</td><td>490,619 回</td><td>1,131,194 回</td></tr>
</table>
</td>
<td>を超える約 113 万回の加入指導を行いました。さらに、適用対象となる事業所に対して、勧奨の段階に応じた有効な手段を講じ、各対策の効果を高めた取組を工夫して実施しました。
なお、平成 28 年度以降においては、法人番号を活用した国税源泉徴収義務者情報と突合せを行い、適用調査対象事業所のより正確な把握に努めるとともに、法人番号を活用して一括適用・本社管理制度の推進を図ることとしています。</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td></td><td>○これらの加入指導を複数回実施しても加入に応じない事業所に対しては、立入検査を実施しました。
・立入検査を実施した件数･･･273 件（平成 26 年度 259 件）

○一方、法人登記簿情報及び雇用保険適用事業所情報のうち、国税源泉徴収義務者情報と一致しなかった事業所については、まずは、外部委託による加入勧奨を利用しつつ、勧奨によっても加入しなかった事業所については、年金事務所職員による加入指導に効果的に取り組んでいます。

【別表４：厚生年金保険等の適用促進に係る平成 27 年度行動計画の達成状況】
【別表５：厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）】</td><td></td></tr>
<tr><td>④事業主からの適正な届出の促進
ア　資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある労働者派遣業及び短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所に対し、関係機関と連携を図り、重点的な指導を行う。
イ　全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。
ウ　事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。
エ　事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。
オ　総合調査及び定時決定時調査等の事業所調査については、すべての適用</td><td>○被保険者の資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある事業所や各関係団体等から未加入者等の情報提供のあった事業所などを優先に総合調査（※）を実施し、未加入者の解消に努めました。
なお、調査事業所数目標を 43.2 万事業所（平成 26 年度 41.5 万事業所）として設定し、より詳細な調査を目的とした総合調査の実施割合の目標は 35.7%（平成 26 年度 34.0%）として取り組みました。
（※）総合調査とは、被保険者の資格及び報酬等の届出状況、被扶養者の認定や保険料控除について総合的に確認を行う調査。

○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><tr><th></th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></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></table></td><td>④事業所調査については、目標とした 43.2 万事業所を上回る 49.2 万事業所に対して実施し、約 26.7 万件の是正を行い、目標は概ね達成しました。
なお、平成 28 年度においては、未適用従業員が多いと想定される業種の事業所、前回の調査で指摘のあった事業所、新規適用事業所、短時間労働者適用拡大の対象事業所に加え、引き続き、平成 24 年度からの４年間で調査を実施できなかった事業所への調査に取り組むこととしています。
また、短時間労働者適用拡大に該当する特定適用事業所に対し、平成 28 年８月より通知を行い、届出を促し</td></tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><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></td><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></td><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。
</td>
<td>ます。施行後は、特定適用事業所の調査を実施し届出漏れの防止に努めます。</td>
</tr>
</table>

※ 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
	○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。	
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。	○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になりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。	⑤厚生年金特例法への対応については、平成27年度計画のとおり、特例納付保険料の納付勧奨の確実な実施及び債権管理の徹底を図りました。

※ 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
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 **２．厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策** **（２）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策** 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２７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、収納未済額の圧縮、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。	○平成 27 年度行動計画を策定し、行動計画の数値目標の達成に向けて、本部においては、年金事務所の行動計画の報告を確認、分析し、年度目標の達成が困難と判断される取組項目をブロック本部に伝え、課題の共有を図りました。 ○ブロック本部では本部からの指導を受け、目標達成が困難と判断される事務所を強化指定とし、年度目標達成のための改善指導、年金事務所で行う徴収強化対策会議に参画して実務指導を行いました。 ○年金事務所では毎回、年金事務所長も徴収強化対策会議に参画し、行動計画の数値を分析し、不足する取組を所内で共有し、目標達成のための対策を立て、その対策の効果測定も行いました。 ○また、年度目標の達成に向けてブロック本部において、年金事務所の職員を対象に実務研修を行い、本部もブロック本部の要請に応え、講師を派遣するなどの連携を図り、滞納処分のスキル向上を目的とした取組を行いました。	①行動計画の策定と進捗管理により厚生年金保険等の保険料の徴収対策を推進しました。 収納率については、進捗管理の徹底等により厚生年金保険では対前年度 0.2%など、３制度ともに平成 26 年度実績を上回っており、平成 27 年度計画を達成しています。 また、滞納事業所数も、適用事業所数が増加するなか、平成 26 年度に比べ減少しています。
②目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、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及びブロック本部で目標を	○新規適用届を受付した際に事業所に対して口座振替勧奨を行うとともに、適用事業所であるが口座振替未実施である事業所に対しては、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。 平成 27 年度口座振替実施率は厚生年金保険が 83.2%、全国健康保険協会管掌健康保険は 83.5%と、それぞれ前年度の実績を上回りました。 ○平成 27 年度の厚生年金保険料（過年度を含む。以下同じ）については、28 兆 1,830 億円を徴収決定し、27 兆 8,362 億円を収納し、厚生年金保険の保険料収納率（過年度分含む）は、98.8%と平成 26 年度の 98.6%を上回りました。	②本部、ブロック本部、年金事務所が課題を共有し、その課題の分析を行い、分析結果を踏まえた行動を行いました。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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、毎月開催する徴収対策会議において、収納率及び口座振替実施率等を適切に進捗管理する。
ウ　本部及びブロック本部は、月次で年金事務所の進捗状況（収納率及び口座振替実施率等）、課題等を把握・分析し、対応策の早期立案に努め、実行する。
③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、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。
④滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分
ア　滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督励を行い、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、納付督励、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</td>
<td>未加入事業所の適用拡大、厚生年金保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、早期の納付督励、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。

<table>
<tr><td>厚生年金保険</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>25 兆 4,629 億円</td><td>26 兆 6,941 億円</td><td>28 兆 1,830 億円</td></tr>
<tr><td>収納済額</td><td>25 兆 472 億円</td><td>26 兆 3,196 億円</td><td>27 兆 8,362 億円</td></tr>
<tr><td>収納率</td><td>98.4%</td><td>98.6%</td><td>98.8%</td></tr>
</table>

○また、平成 27 年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度を含む。以下同じ。）については、８兆 9,104 億円を徴収決定し、８兆 7,121 億円を収納し、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分含む。）についても、97.8%と平成 26 年度の 97.5%を上回りました。
未加入事業所の適用拡大、健康保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、厚生年金保険と同様に、早期の納付督励、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。

<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>

○時効中断措置を確実に行い、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。</td>
<td>③口座振替実施率については、厚生年金保険、全国健康保険協会管掌健康保険ともに、平成 26 年度を上回りました。

④納付指導、滞納処分の実績については、収納未済額は平成 26 年度と比べて減少しています。</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
<table>
<tr><th>収納未済額</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></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>
○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。
<table>
<tr><th></th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></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>
○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。
<table>
<tr><th></th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></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>
○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）

【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）】
</td>
<td>⑤滞納処分（差押え）実績は平成 26 年度からは減少しているもの、滞納処分の執行だけでなく、滞納事業所の納付資力に応じ、聞き取りを十分に行った上での納付計画による確実な納付を積み上げる取組を行った結果、行動計画の目的に沿った取組を行いました。なお、国税委任を 12 件（平成 26 年度７件）実施しており、平成 27 年度計画を達成しています。
⑥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、平成 27 年度計画に基づき、年金事務所で納付状況の確認、未納徴収金等への早期着手を行いました。また、本部でも未納徴収金等の状況を把握し、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。</td>
</tr>
</table>

※ 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
	○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
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 **３．年金給付** 年金給付については、迅速な支給の決定を行うとともに、受給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、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。		
①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。	○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金の支給に取り組んでいます。 〈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 ○平成 27 年度のサービススタンダードの達成率は、全ての年金種別について 90%を維持しています。 【別表８：サービススタンダードの達成状況】	①平成 27 年度におけるサービススタンダードの達成率は、全ての年金種別において 90%を維持しています。
②年金受給にできる限り結び付けていくための取組 ・受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（６０歳（女性のみ）、６１歳（男性のみ）又は６５歳）に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本	○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている者には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を、60 歳（女性）、61 歳※（男性）及び 65 歳到達の３か月前に送付しています。 ※昭和 30 年４月２日から昭和 32 年４月１日に生まれた男性は 62 歳 ○老齢基礎年金の受給資格を満たした者（60 歳到達時には厚生年金保険の期間が 12 月未満の者）には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない	②年金請求の節目となる機会をとらえてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ」等を平成 27 年度計画のとおり実施しています。

※ 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
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。 ・過去に発生した申請漏れや支給誤り等の事案に関し、可能なものについて対象者を抽出し、適正な受給に結び付けていく。	者には、「年金加入期間の確認について（ご案内）」を、60 歳到達の３か月前に送付しています。 ○老齢年金の受給資格を満たしていながら年金請求を行っていない者には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69 歳到達月に送付しています。 （平成 27 年度実績） ・年金請求書（ターンアラウンド方式） 1,376,600 件 ・老齢年金のお知らせ（はがき） 155,542 件 ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき） 117,984 件 ・年金請求を促すためのお知らせ（はがき） 25,271 件 ○平成 27 年５月 25 日現在で、障害認定基準が改正された平成 14 年４月以降に認定された障害厚生年金３級の受給権者のうち、人工透析に至る可能性がある傷病（腎疾患、糖尿病等）の者について、裁定請求書等に添付されていた診断書における人工透析の実施状況及び人工透析を行っている者の等級を確認し、26 名に障害認定の誤りがあることが判明しました。これらの者には、平成 27 年 12 月以降、正しい年金額のお支払いに向けた対応をしました。	
③障害年金の諸課題に対する改善への取組 障害等級の認定（地域差を含む。）や請求手続等における障害年金に関する諸課題について、お客様の声や職員からの意見などをもとに、実施体制や実務処理のあり方について調査・整理を行い、改善を図るための取組を進める。	○障害年金に関する事務について、障害年金の申請に対する都道府県事務センターの決定についての地域差、障害年金の申請に係る窓口対応の不十分さ等についてご指摘をいただいていることから、次の取組を行いました。 ・障害年金の初診日を明らかにすることができない場合の取扱いについて、年金局からの通知に基づき平成 27 年 10 月１日以降に決定するものから適用しました。平成 28 年度には、新しい取扱の運用状況を調査します。 ・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。	③平成 27 年度計画に基づき、障害年金の認定や請求書等の窓口での説明について改善を図るため、「障害年金初期対応の手引き」や「障害年金請求キット」を作成し、職員への周知を図る等の取組を進めました。

※ 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
	・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
Ⅰ提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 **４．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、必要な調査などの対応を適切に行う。 また、引き続き未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金請求書（ターンアラウンド方式）等を活用して、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけを行う。	○年金記録については、ねんきん定期便の送付やねんきんネットの普及、年金請求時の記録確認等を通じて、年金記録の確認や未統合記録の基礎年金番号への統合を進めました。 未解明記録は、平成 27 年３月の 2,032 万件から、平成 28 年３月の 1,986 万件に減少しました。 【別表９：未統合記録　（5,095 万件）の解明状況】 ○平成 26 年度に引き続き、お客様からの年金記録に関する申出等に対して、記録確認手順に基づき記録の確認を行いました。 ○また、「もれや誤り」が気になる者についても、平成 26 年度に引き続き、転職が多い者や、姓（名字）が変わったことがある者への注意喚起を「ねんきん定期便」や年金請求書（ターンアラウンド方式）に記載するとともに、ご家族の記録や亡くなられた者の記録も確認していただく呼びかけを年金請求書（ターンアラウンド方式）に記載しました。 ○「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）	①年金記録の確認等については、平成 27 年度計画に基づき、ねんきん定期便、年金請求時の記録確認や呼びかけ等を適切に実施したところであり、引き続き、未統合記録の解明に取り組みます。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>②未統合記録の解明に向けた対応
ア　厚生労働大臣により示された追加的施策の実施
・紙台帳とコンピュータ記録の突合せ等により判明した記録のお知らせに未回答である受給者の方に対して、さらに文書勧奨、電話勧奨、訪問勧奨による個別アプローチを実施する。
・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」に未回答の方に対して、「年金事務所にて記録確認をお願いする」等の旨を記載したねんきん定期便を送付する。
・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（サンプル調査）を行う。
イ　国民の皆様にご自身の年金記録を確認していただくための取組
　平成２７年１２月を目途に以下の取組を進める。
・年金請求時等における記録の確認方法について、統一的な手順を確認するとともに、実務上の問題点等について検討し必要な改訂を行う。さらに調査確認等については原則、年金事務所で行うなど体制についても検討する。</td>
<td>○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>

○紙台帳とコンピュータ記録の突合せ等により判明した記録のお知らせに未回答である受給者への個別アプローチについては、10.6 万人に文書勧奨を実施するとともに 3.3 万人に電話による勧奨を実施しました。
さらに、これらの勧奨にも未回答の者 5.0 万人について訪問勧奨を実施しました。その結果、5.3 万人から回答が得られ、1.8 万人の記録が訂正されました。

○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」に未回答の者等に対して、「年金事務所にて記録確認をお願いする」等の旨を記載した「ねんきん定期便」を 132 万件送付し、平成 28 年３月時点で 4.5 万件の記録が統合されました。

○過去に年金事務所に記録の相談に来られた者の年金記録で、その時には発見できなかった年金記録の再調査（サンプル調査）は継続中です。

○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。</td>
<td>②平成 27 年度計画のとおり、従来からの取組に加え、追加的施策の実施により、年金記録の回復を進めました。</td>
</tr>
</table>

※ 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
・戦災または風水害による紙台帳の消失や損傷の状況について改めて調査を行って資料整理を行う。 ・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。	○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。	
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	○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。	

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○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。

<table>
<tr><th>未処理件数</th><th>平成27年3月</th><th>6月</th><th>9月</th><th>12月</th><th>平成28年3月</th></tr>
<tr><td rowspan="2">再裁定</td><td>15.0 万件</td><td>7.2 万件</td><td>3.4 万件</td><td>1.8 万件</td><td>0.7 万件</td></tr>
<tr><td>(5.9 か月)</td><td>(5.7 か月)</td><td>(5.0 か月)</td><td>(3.8 か月)</td><td>(2.5 か月)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">時効特例給付</td><td>1.8 万件</td><td>1.7 万件</td><td>1.6 万件</td><td>0.9 万件</td><td>0.6 万件</td></tr>
<tr><td>(2.4 か月)</td><td>(2.5 か月)</td><td>(2.4 か月)</td><td>(2.6 か月)</td><td>(2.8 か月)</td></tr>
</table>
※（　）内は平均処理期間</td>
<td>③年金記録の確認事務の標準化については、業務改善計画に基づく事務センター広域集約に向けた業務量の調査を踏まえ、事務センター及び年金事務所での作業を明確にした上で、平成 28 年度中に事務処理の標準化を進めます。
平成 27 年度計画に基づき、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確保により、処理の迅速化を図りました。</td>
</tr>
</table>

※ 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
Ⅰ提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 **４．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** **（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 ・引き続き全ての加入者に対してねんきん定期便を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「ねんきんネット」のユーザＩＤを即時に取得できる「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」の利用を促進する。	○「ねんきん定期便」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） ○「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ＩＤ取得促進を図りました。	①平成 27 年度計画に基づき、「ねんきん定期便」を約 6,419 万人に送付し、年金記録の確認を促進しました。 「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」のユーザＩＤ取得者は平成 27 年度末で累計約 418 万人となりました。
②基礎年金番号の適正な付番等 基礎年金番号の重複付番の発生の防止と既に発生している重複付番の整理を進める。 ア　重複付番の新規発生の防止 ・新たに基礎年金番号の付番を行う場合には、住民票上の住所を記載してもらい、ご本人の住民票コード（※）を確認の上、確実に収録していくなどの取組により、重複付番の発生を防止する。 ※社会保障・税番号制度の創設に伴い、	○平成 26 年 10 月以降、厚生年金保険の資格取得届に基礎年金番号の記載のない者については、事業主に必ず住民票住所を記入していただき、機構が住基ネットに照合することで、本人の住民票コードを特定及び基礎年金番号へ収録を行っています。これにより、国民一人に一番号ずつ割り振られている住民票コードと基礎年金番号を一対一で対応させることとなり、重複付番の新規発生防止を図っています。 ○氏名、性別及び生年月日が一致する基礎年金番号が既にある場合は、新規に付番すると重複付番が発生する可能性があるため、平成 25 年４月から他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）により別管理しました。 また、基礎年金番号の有無調査において、照会票を複数回送付するなどにより	②基礎年金番号の重複付番の解消を図るため、平成 27 年度計画に基づき以下の取組を進めました。 ア　厚生年金保険の資格取得届の提出を契機として基礎年金番号を付番する際には、併せて住民票コードを収録することとしており、住民票コード収録処理時には重複付番のシステムチェックが行われます。資格取

※ 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
住民票コードを基にした個人番号の付番が実施される。この個人番号は国民一人に一番号ずつが割り振られるため、新規取得時に個人番号による本人特定を徹底することで、既に取得済の個人番号が付された基礎年金番号がないか確認することができる。 ・資格取得届に基礎年金番号が未記載のもので、氏名、性別及び生年月日の３項目が一致する基礎年金番号が既にある場合は、住民票コードの収録を行ったうえで、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）を付番し、既に取得済の基礎年金番号の有無について照会票を複数回送付するなどにより、重複付番の発生を防止する。 イ　既に発生している重複付番の解消 ・氏名、性別、生年月日及び住所等の４項目が一致するものを定期的に抽出し重複付番の解消を図る。 ・氏名、性別及び生年月日の３項目が一致するものはお客様に照会票を送付することで、お客様の基礎年金番号かどうか確認を行い、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。	仮基礎年金番号の解消を進めてきました。 【仮基礎年金番号払出し及び解消状況】 平成 27 年度　仮基礎年金番号払出件数 72,537 件、解消件数 60,968 件 平成 26 年度　仮基礎年金番号払出件数 79,033 件、解消件数 63,830 件 ○基礎年金番号の４項目（氏名、性別、生年月日及び住所（住所履歴含む））又は３項目（氏名、性別及び生年月日）に配偶者基礎年金番号を加えた４項目が一致する情報を年３回（２月、６月及び 10 月）抽出し、職権により重複付番の解消を行いました。 【４項目が一致し、重複付番を解消した件数】 平成 27 年度　解消件数　2,518 件 平成 26 年度　解消件数　11,670 件 ○基礎年金番号の３項目（氏名、性別及び生年月日）が一致する情報はそれだけでは同一人のものとは特定できないことから、該当する情報を年３回（２月、６月及び 10 月）抽出し、お客様へ照会票「年金履歴の確認のお願い」を送付し、回答された職歴等を基に、重複付番の解消を行いました。また、平成 27 年度においては、過去に未回答である者に対して、照会票を再送付し更なるアプローチを実施しました。 【３項目が一致し、重複付番を解消した件数】 平成 27 年度　解消件数　5,772 件 平成 26 年度　解消件数　10,527 件 ○基礎年金番号に未統合の共済過去記録については、平成 26 年３月 31 日より「ねんきんネット」に掲載して、記録の有無の検索を可能にすることで確認を呼びかけました。また、基礎年金番号に共済過去記録と同一の共済加入記録が収録されている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	得の際に、既に住民票コード収録済の基礎年金番号が他にあれば、新しい基礎年金番号が払い出されない仕組みとしており、これにより、重複付番の新規発生の防止を図りました。 ・既に払い出されている別の基礎年金番号に住民票コードが収録されていない場合は、基礎年金番号の有無調査を行うことにより重複付番を解消しました。仮基礎年金番号の払出し件数は、事務処理方法の見直しにより、対前年と比べ、減少しました。 イ　平成 27 年度計画に基づき、既に発生している重複付番の解消を進めました。 ウ　平成 27 年度計画に基づき、共済過去記録の基礎年金番号への統合を進めました。

※ 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
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）	○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。	③平成 27 年度計画のとおり、基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。

※ 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
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 **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。 ①業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。	○不正アクセスによる情報流出事案においても、お客様への説明誤りが発生したため、事務処理の正確性を期すための対策を進めました。 ○全国各拠点における業務処理の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルの改正を行いました。 ＜改正内容＞ ・平成 27 年度にマニュアルに反映させた指示依頼件数　51 件 ・平成 27 年度にマニュアルに反映させた疑義照会件数　19 件 ○業務処理マニュアルの徹底と、事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（40 名）（※）を対象とした研修を行いました。 （※）拠点における業務処理の標準化、適正化及び業務の品質向上を推進する者（相談・給付及び適用・徴収担当部署に所属する各グループ長） ○業務の標準化を進めるため、業務改善計画に基づき、マニュアル一元化に着手するとともに、ルール徹底を担う「地域部」や「地域部の事業推進役（地域マネージャー）」を平成 28 年４月当初に設置しました。	①不正アクセスによる情報流出事案において、お客様への説明誤りが発生したことも踏まえ、組織としての事務処理の正確性を期すための対策を業務改善計画に基づき取り組んでいきます。
②事務処理誤り防止の取組 ア　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付については、その根絶を期すため、届書等の受付から未	○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、拠点に指示を行うとともに、理事長から全職員に向けて緊急メッセージを発出し、事務処理誤りの削減と、事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付	②事務処理誤り等の再発防止策の取組の徹底を、拠点・ブロック本部及び本部が組織一体となって取り組んで

※ 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
完結届書等の確認、決裁までの一連の処理が確実に実施されているか点検を行うとともに取組が不十分な場合は指導を行い、取組の徹底を図る。 ・事務処理遅延・誤送付等防止チェックシートにより、事務処理遅延・誤送付等防止の取組が形骸化しないよう確認を徹底する。 ・受付進捗管理システムへの登録者の専任化、届書の担当者間の引継の明確化、不備届書の返戻ルール化、届書等の処理状態を明確にする６色ボックスの設置などにより、受付から処理が完結するまでの事務処理フローの標準化を徹底する。 ・受付進捗管理システムにより、届書の処理期限の遵守、未完結となっている届書の点検を確実に実施する。また、一定期間経過した未処理届書については、ブロック本部及び本部への報告により未処理届書を把握して指導を徹底する。 ・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。 イ　事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、過去に発生した事務処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。	の根絶を図るため、組織一丸となって以下の取組の徹底を図りました。 [平成 26 年度から継続して取り組んだ主なもの] ・受付進捗管理システム運用の見直しを行い、システムへの登録者を固定化し、受付から処理が完結するまでの事務処理フローを策定し、届書の受付状態や処理状態を確実にシステムへ登録させることとしました。 ・お客様から提出された届書等を適切に管理するため、届書等の処理状態ごとに、明確に区分した６色ボックスによる書類管理の徹底を図りました。 ・業務処理に携わった職員の責任の所在を明確にするため、原則、届書１枚ごとに担当者、チェック者及び決裁者が押印することの徹底を図りました。 ・受付進捗管理システムにより、毎月一定期間経過した未完結届書を把握しブロック本部または拠点長に対し指導を実施、また、届書の進捗状態を点検し早期処理の徹底を図りました。 ・事務処理遅延等の発生防止策の取組状況について、毎月、拠点長自らチェックを行い、事務処理遅延・誤送付等防止チェックシートにより報告を求めるとともに、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しました。 ・事務処理誤り等への組織横断的対応として、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、平成 26 年度（平成 26 年 12 月～平成 27 年 3 月）9 事項、平成 27 年度（平成 27 年 4 月～9 月）6 事項（合計 15 事項（※））について、具体的対策を本部から各拠点あてに指示しました。 なお、平成 27 年度において、指示に基づく「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	おり、現時点で平成 27 年度中に発生した件数が対前年同時期と比較して減少しています。そのうち、「事務処理遅延」「書類の紛失」の発生件数は大幅に減少し、「誤送付・誤送信・誤交付」についても対前年度比で減少しています。 引き続き、６色ＢＯＸによる書類管理、受付進捗管理システムや未完結リストを活用した書類の状況確認、書類の廃棄方法の徹底等の取組を進めます。 さらに、人事評価制度においても、「事務処理誤り等の再発防止」を評価指標とし、職員への周知・徹底を図ります。 また、立入指導の結果を踏まえ、平成 28 年度に次の対応策を検討しています。 〇既存の取組の徹底 ・「チェックシート」の改善 〇新たな取組の検討 ・好取組事例の全国展開 ・事務処理遅延・書類紛失・誤送付等を複数回発生させた拠点における再発防止策の取組状況の管理

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>（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 年度に新たに取り組んだ主なもの]
・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></td><td></td></tr>
</table>

※ 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
	・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の原則廃止等 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。	

※ 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
	【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 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 ※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 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 ※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。	

※ 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
	○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） （平成28年3月末現在判明） ※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。 ※１　制度別事務処理誤り件数 ○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。	

（平成27年3月末時点判明）

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**	-

（平成28年3月末現在判明）

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）

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
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 **６．年金相談、情報提供等** **（１）年金相談** 平成２７年度は、特例水準の解消、制度改正の実施等に伴い、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取組を進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を極力防止する。 ・年金相談マニュアルの充実を図り、相談担当者の応対レベルの統一に努めるとともに、円滑かつ効率的な相談体制を構築する。 ・相談担当者の業務スキルの向上を図るため、相談研修並びに現場でのＯＪＴを推進する。	○年金相談マニュアルの充実を図るため、死亡者の個人情報の取扱いなどについて、関係部署と調整を行い取扱いを明確にするなど、改善に取り組みました。 ○相談担当者の業務スキルの向上を図るため、本部、ブロック本部及び年金事務所において年金相談に特化した研修を実施し、サービス向上に努めました。 ・本部における、年金相談研修講師養成研修、障害年金事務研修など ・ブロック本部における、年金相談初心者研修など ・年金事務所における、ＯＪＴを含む職場内研修 【別表 10：年金相談にかかる研修（平成 27 年度）】	
①年金事務所での相談 ア　年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で３０分、混雑期においても１時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。 （ア）相談窓口体制の強化のため、大・中規模年金事務所を中心に、難易度の高い相談窓口ブース（障害年金、離婚分割、雇用保険との調整、併給調整等）は基本的にスキルを持った正規職員等で対応する体制（常設相談窓口ブースの４割程度）を維持する。 （イ）年金事務所において、お客様の見	○年金事務所窓口における待ち時間短縮などのために、引き続き以下の取組を行い平均待ち時間１時間以上の事務所は発生せず、30 分以上１時間未満の事務所数は、平成 23 年度の１か月平均 27 か所、平成 24 年度 12 か所、平成 25 年度以降３～５か所だったものが、平成 27 年度は２か所となりました。 ・窓口の混雑状況及び窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページにも掲載しています。 また、年金事務所の待ち時間をホームページ及び携帯サイトによりリアルタイムで確認できる仕組み「相談窓口の待ち時間等表示サービス」を平成 25 年度から都市部の混雑事務所を中心に順次導入を開始し、平成 27 年度末までに全国 154 の混雑年金事務所に導入を完了しています。 ・相談内容に応じた窓口仕分けを引き続き実施し、相談の効率化を図っていま	①年金事務所での相談について、平成 27 年度計画に基づき各種取組を実施した結果、年金事務所窓口での待ち時間は、平均待ち時間が１時間以上となった事務所は発生せず（平成 26 年度１か所）、30 分以上１時間未満の事務所数は１か月平均２か所（平成 26 年度５か所）となり、前年度と比べ改善を図ることができました。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>
えやすいところに待ち時間の目安を表示し、混雑情報の提供を行うとともに、窓口の一般的混雑予測をホームページ等で提供する。さらに、待ち時間等情報表示サービスを導入している年金事務所の混雑状況については、パソコンや携帯電話を通じてリアルタイムに情報提供する。
（ウ）「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け（老齢、障害、遺族、諸変更等）を行い、相談の効率化を図る。
（エ）年金事務所の状況に応じ、予約制の活用を行う。
（オ）年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について引き続き全国展開を図る。
（カ）特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。

イ　年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を引き続き実施する。
（ア）昼休み時間帯における年金相談の実施
（イ）毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長
（ウ）毎月第２土曜日における年金相談の実施
</td>
<td>
す。
・混雑の分散化を図るために、予約制による年金相談を 312 事務所中 251 事務所（平成 28 年１月現在）に拡大しました。（平成 27 年３月末時点で 240 事務所）
※予約制の実施に当たっては、各年金事務所の実情に応じた方法で行っている状況。
・待ち時間の短縮を図るのに効果のあった取組や、年金事務所独自で作成した研修教材を情報共有しました。
・待ち時間の長い年金事務所の個別状況を確認し、臨時的措置として社会保険労務士の委託窓口の増席対策を講じました。

【別表 11：年金事務所一般年金相談窓口月別状況】

○正規職員等の計画的な配置に取り組み、平成 27 年４月には 53.4%に達しました。

［一般相談窓口ブースの正規職員等配置状況］
<table>
<tr><th rowspan="3"></th><th colspan="8">一般年金相談ブース</th></tr>
<tr><th rowspan="2">ブース数</th><th colspan="5">正規職員等＋社労士</th><th rowspan="2">准職員</th><th rowspan="2">特定業務契約職員</th></tr>
<tr><th colspan="3">正規職員等</th><th rowspan="2">社労士</th></tr>
<tr><th>正規職員</th><th>エルダー職員</th><th>特定業務職員</th><th></th></tr>
<tr><td>平成 24 年度</td><td>1,728</td><td>注1</td><td>注1</td><td>－</td><td>362
(20.9%)</td><td>235
(13.6%)</td><td>597
(34.5%)</td><td>180
(10.4%)</td><td>951
(55.0%)</td></tr>
<tr><td>平成 25 年度</td><td>1,772</td><td>470
(26.5%)</td><td>38
(2.1%)</td><td>－</td><td>508
(28.7%)</td><td>346
(19.5%)</td><td>854
(48.2%)</td><td>139
(7.8%)</td><td>779
(44.0%)</td></tr>
<tr><td>平成 26 年度</td><td>1,785</td><td>587
(32.9%)</td><td>61
(3.4%)</td><td>－</td><td>648
(36.3%)</td><td>439
(24.6%)</td><td>1,087
(60.9%)</td><td>97
(5.4%)</td><td>601
(33.7%)</td></tr>
<tr><td>平成 27 年度</td><td>1,797</td><td>557
(31.0%)</td><td>82
(4.6%)</td><td>321
(17.9%)</td><td>960
(53.4%)</td><td>462
(25.7%)</td><td>1,422
(79.1%)</td><td>96
(5.3%)</td><td>279
(15.5%)</td></tr>
</table>
（注1）平成 24 年4月の正規職員等の内訳は取りまとめていない。
（注2）一般年金相談ブース各欄の( )は、「全ブース数」に占める割合。
</td>
<td>
また、難易度の高い相談ブースは、基本的に相談スキルを持った正規職員等で対応する体制（常設相談ブースの４割程度）の計画配置に取り組み、常設相談ブースへの正規職員等の配置割合は平成 27 年４月１日現在で 53.4%となっています。
引き続き、安定した相談体制を確立させるため、難易度の高い相談にも対応できる専門職員を配置するなど、職員配置の基準等を検討します。
年金事務所において混雑情報の提供を行い、あわせてホームページによる「相談窓口の待ち時間等表示サービス」を導入し、平成 27 年度までに、154 年金事務所で導入を行っています。
その他、平成 27 年度計画に基づく各種の取組により、サービス向上を図りました。
</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>ウ　年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所等において、社会保険労務士会等と連携・協力した出張相談を実施する。
また、常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部や遠隔地における相談の充実を図る。

エ　年金事務所への、制度の仕組み等の一般的な電話相談について、「自動音声応答システム（ＩＶＲ）」によるコールセンターへの転送を行うことにより、年金事務所への電話がつながりにくい状況の改善を図る。</td><td>○年金事務所における待ち時間の短縮や平日の昼間に相談できない者への年金相談対応として以下の取組を引き続き実施しました。
・昼休み時間帯における年金相談を全ての年金事務所で実施
・毎週月曜日の年金相談受付時間の延長を全ての年金事務所で実施
・毎月第２土曜日の年金相談を全ての年金事務所で実施

○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

[出張相談実施状況]
<table>
<tr><th></th><th>平成 23 年度</th><th>平成 24 年度</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></tr>
<tr><td>実施回数</td><td>8,332 回</td><td>7,059 回</td><td>6,976 回</td><td>6,991 回</td><td>6,746 回</td></tr>
<tr><td>相談者数</td><td>147,761 人</td><td>123,765 人</td><td>103,080 人</td><td>100,127 人</td><td>85,216 人</td></tr>
</table>
(注)表の平成 23 年度実績には、被災地域における被災者出張相談(出張相談回数 816 回、相談者数 18,620 人)の実績を含んでいます。
また、常設型出張相談所については、混雑が著しい都市部や出張相談ニーズが高い都道府県に設置していますが、平成 27 年度は出張相談ニーズが高い３か所(福井県、和歌山県、宮崎県）に設置しました。

○年金事務所の一般相談電話を架かりやすくするため、全ての年金事務所に自動音声システム（IVR）によるコールセンターへの転送電話を導入し、コールセンターを有効活用しています。(平成 27 年度における転送電話の応答数 1,051,695 件)
また、電話が繋がりにくいとの声が多いことへの改善策として、以下の取組に着手しました。
・応答時のガイダンス見直し
・回線増設に向けた受電状況調査
・IVR 選択番号の事前周知
・お客様宛て送付文書の分散発送</td><td></td></tr>
</table>

※ 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
②年金相談センターでの相談 年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協力を得て、効果的な業務実施を図る。また、市区町村等関係団体の協力の下、年金相談センターの周知広報などの利用促進に取り組む。	○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	②平成 27 年度計画に基づき、全国 78 年金相談センター（常設型出張相談所を含む）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託するとともに、都道府県社会保険労務士会と連携し、市区町村へ年金相談センターの利用促進実施のための案内チラシの配布等を行いました。
③コールセンターでの相談 ア 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのＱ＆Ａの掲載等により入電数の減少を図る。	○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。	③コールセンターでの相談については、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で混雑時におけるナビダイヤルのガイダンスの見直しや、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を実施するなど種々の取組を実施し、平成 27 年度計画のとおり、コールセンターの応答率の向上に努めました。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>イ　お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。</td><td>［ねんきんダイヤルの応答率の推移］
<table>
<tr><th></th><th>平成 23 年度</th><th>平成 24 年度</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></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。

［お客様満足度調査結果］
<table>
<tr><th></th><th>満足</th><th>ほぼ満足</th><th>普通</th><th>やや不満</th><th>不満</th></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%）</td><td>イ　お客様満足度調査を平成 28 年１月に実施しました。その結果、昨年度に比較して、お客様の満足度は若干下がっていますが、全体としては、概ね満足いただいているところです。この結果に甘んずることなく、今後も引き続き満足度調査を実施し、応答品質の向上を図っていきます。</td></tr>
<tr><td>＜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</td><td>○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</td><td>a)平成 28 年 10 月から全国的に全ての年金事務所で年金相談の予約を受け付けるこ</td></tr>
</table>

※ 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
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	制を実施する検討に着手しました。	とができるよう検討を進めていきます。
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	○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。	b)テレビ電話相談については、平成 29 年度の試行的実施に向けた検討を開始しました。

※ 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
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 **６．年金相談、情報提供等** **（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 お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組む。 ・年金Ｑ＆Ａコーナーに設けたアンケート回答やホームページアクセス件数の分析等により、お客様の意見やニーズを把握し、お客様が目的の情報に容易にアクセスでき、かつ、理解しやすいものとなるよう、常に画面構成や内容を工夫する。 ・特に年金Ｑ＆Ａについては、引き続き、改善・充実に努める。	○お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組みました。 ・ホームページの利用に不慣れな方々も含め、誰もがホームページの情報を支障なくご利用いただけるよう、画面コントラストや文字の拡縮、音声読み上げ機能の拡充などの見直しを行いました。（平成 27 年９月実施） ・時節に応じたテーマをトップページ「今月のご案内」に掲載するなど、お客様に分かりやすいご案内ができるよう工夫しました。 ・不正アクセスによる情報流出事案については、公表後、トップページにお詫び文書や二次被害の注意喚起、相談窓口等を記載し、不正アクセスによる情報流出事案や業務改善計画の状況等を適時適切に情報提供しました。 ○平成 27 年６月６日に、ホームページに脆弱性が発見されたため、同月 22 日までの間、修復及び安全性の確認作業のためホームページを一時停止しました。このため同月８日に暫定版のホームページを設置し、不正アクセスによる情報流出事案にかかる案内事項を最優先に情報提供を行い、お客様への影響の極小化に努めました。発見された脆弱性の改善を行い、掲載しているコンテンツについて、ホームページ作成業者以外の業者からも専門的見地から安全性の確認を受けて同月 22 日に稼働を再開しました。 また、「日本年金機構へのご意見・ご要望」等の入力フォームについては、ホームページ再開後もメンテナンス作業のためお客様にご利用いただけませんでしたが、安全性が確認できたことから 12 月 24 日から再開しました。	①ホームページの活用については、平成 27 年度計画に基づき、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるよう仕様の見直しを行い、お客様に見やすく利用しやすい画面構成とするとともに、アクセス数の分析を行い、アクセス頻度の高い年金Ｑ＆Ａを見やすい場所に配置するなどの改善を実施しています。

※ 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
	○平成 27 年度におけるホームページ総アクセス件数は１億 3,096 万アクセスとなりました。平成 24 年度及び平成 25 年度よりも増加したものの、ホームページを一時停止した影響もあり、26 年度の総アクセス件数を下回りました。（対 24 年度：＋30.3%、対 25 年度：＋0.96%、対 26 年度：△12.2%） ○年金Ｑ＆Ａのインデックスページ（目次）をジャンル別に整理しました。また、アクセス数の分析を行い、アクセス頻度の高いＱ＆Ａを見やすい場所に配置するなど、お客様が目的のＱ＆Ａに容易にアクセスできるような改善等を行いました。（平成 27 年９月実施）	
②「ねんきんネット」サービスの提供 ・被用者年金制度の一元化等の年金制度改正に対応した正確な年金記録を情報提供できるよう、それぞれの制度改正の施行のスケジュールに合わせて「ねんきんネット」の機能改善を図る。 ・年金事務所でアクセスキーを交付する際に、ユーザＩＤ取得申込みの画面へリンクする二次元バーコードを印刷したリーフレットを合わせてお渡しすることにより、スマートフォンによるＩＤ取得の増加につなげる。 ・年金事務所に来訪したお客様が待ち時間を利用してＩＤを取得できるよう、年金事務所にＩＤ取得用パソコンを設置する。 ・年金事務所ごとのアクセスキー発行件数と、それに紐づいたＩＤ取得件数の統計情報を平成２７年度上期に分析し、ＩＤ取得につながる効果的な事例を調査・紹介するなど、ＩＤ取得件数の増加の取組を行う。	○「ねんきんネット」について、次の機能改善を行いました。 ・被用者年金制度の一元化への対応として「ねんきん定期便」の情報を活用することにより、「ねんきんネット」の「年金記録照会」画面等に共済記録の加入月を表示 ○年金事務所での年金相談時等に、お客様に「ねんきんネット」をご案内するパンフレットをお渡しすることにより、ユーザＩＤ取得の増加を図りました。 ○国民一人一人に、「ねんきんネット」等を活用しながら、高齢期の生活設計に思いを巡らしていただく日とする「年金の日」に関して、下記の取組を実施して、「ねんきんネット」の周知を行いました。 ・年金事務所等における「ねんきんネット」の利用促進を促すための「年金の日」周知用ポスターの掲示やリーフレットの配布 ○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ＩＤ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ＩＤ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	②「ねんきんネット」サービスの提供については、平成 27 年度計画に基づき、機能改善や周知を図った結果、「ねんきんネット」の累計ユーザＩＤ取得件数は平成 27 年度末で約 418 万人となりました。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>③ねんきん定期便による情報提供
ねんきん定期便について、年金加入期間、標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況、年金見込額等、確認していただきたいポイントを分かりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（３５歳、４５歳、５９歳）の方には、封書形式で全加入期間の標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況等を通知する。</td><td>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ＬＡＮ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ＩＤ取得促進を図りました。</td><td>③ねんきん定期便による情報提供については、平成 27 年度計画のとおり約 6,419 万人に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進しました。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○「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</td><td>④年金関係の各種情報提供については、平成 27 年度計画に基づき、「ねんきん定期便」の紙面の活用による住民票コードの届出に関する呼びかけや、「年金額改定通知（振込通知）書」の紙面の活用による「ねんきんネ</td></tr>
</table>

※ 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
	○「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）	ット」の利用促進などの情報提供を行っています。

※ 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
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 **６．年金相談、情報提供等** **（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つけるため、様々な機会を捉え、地域、企業、教育の場等において、制度の周知、情報提供活動を展開する「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、政府広報の積極的な活用を図るとともに、公的年金制度に対する理解を促進する地域に根ざした活動を充実する。		
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、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を行う。	○全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等）を行いました。平成 27 年度の主な実績は、次のとおりです。 ⅰ　年金セミナーの回数：3,311 回（平成 26 年度：2,479 回） 受講者数は、平成 26 年度比 133%の約 26 万人 ⅱ　制度説明会等：3,382 回（平成 26 年度：3,115 回）	①地域活動の展開については、平成 27 年度計画に基づき、高校や大学等の教育機関向け年金セミナーを実施し、制度の周知やメリットなどの情報提供を行いました。受講者数は、平成 26 年度比 133%の約 26 万人となっています。
②年金委員の活用 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、各年金委員が適用事業所の事業主、被保険者及び地域住民に対して公的年金制度に関する情報提供を行えるようにする。	○年金委員に対して、ブロック本部や年金事務所単位で、年金委員研修会を 1,130 回実施しました。また、各ブロックから選出された年金委員（地域型・職域型各２名）に参集していただき、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 27 年９月） ○年金委員の活動内容を示した「年金委員（地域型）活動の手引き」について、法改正等を盛り込んだ改訂版を発行しました。（平成 27 年４月）	②年金委員の活用については、平成 27 年度計画のとおり、年金委員に対する本部による研修会の実施や、法改正等を盛り込んだ「活動の手引き」を改訂するなど、年金委員のスキルアップに努めました。 また、活発に活動している

※ 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
	○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に対して、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、ブロック本部長表彰を選定し､ねんきん月間中に各地で開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。（平成 27 年 11 月から 12 月）	年金委員に対し厚生労働大臣表彰等を実施しています。
③関係団体との連携 社会保険労務士会、年金受給者協会、教育関連団体、市区町村等と連携を密にし、年金啓発、周知に関して意見交換を行うとともに、地域年金展開事業を促進するため、「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。	○地域年金展開事業を推進するために、自治体や各都道府県の関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会等）で構成する地域年金事業運営調整会議を、平成 27 年度は全都道府県で開催し、合計で 78 回実施しました。運営調整会議では、委員からは地域年金展開事業の推進に関するご意見・ご指導をいただき、機構からは年金セミナー実施に向け協力をお願いするなど、連携を密にすることができました。	③地域年金事業運営調整会議については、平成 27 年度計画のとおり、全都道府県において開催し、合計で 78 回（平成 26 年度 79 回）実施しています。委員からは、今後の地域年金展開事業を促進するためのご意見・ご指導をいただき、機構からは年金セミナー実施に向けた協力依頼をするなど、連携を密にすることができました。
④「ねんきん月間」及び「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２６年度の実施結果を踏まえ実施方法を検討し、年金制度の周知・啓発の活動を促進する。	○「ねんきん月間」及び「年金の日」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 27 年度の主な実績は、次のとおりです。 ・大学や高校等の教育機関：1,193 回（平成 26 年度：952 回） ○年金エッセイについては、前年対比 123%の 1,424 人からの応募があり、11 月 30 日の「年金の日」が平日であったことから、その前日の 29 日（日）に厚生労働大臣賞（平成 26 年度より創設）と従来からの日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品について表彰しました。また、平成 26 年度から、厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の４組織から年金エッセイ事業実施に対するご理解を得ることができ、平成 27 年度においても後援名義をいただくことができました。	④平成 27 年度計画のとおり、「ねんきん月間」及び「年金の日」に合わせて年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等を実施しており、平成 27 年度は、前年度を 25%上回る 1,193 回実施しています。 厚生労働大臣賞等の表彰を行っている年金エッセイについては、平成 26 年度比 123%の 1,424 人からの応募がありました。

※ 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
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 **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。	○各年金事務所のサービスリーダーが、事務所内のサービス実施状況を四半期に一度チェックして改善に努めました。各ブロック本部においては、平成 27 年度より年金事務所に対し年間２回の無予告によるサービス状況のチェックを実施しました。また、年次報告書（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。	①お客様に対するサービスの向上を図るため、平成 27 年度計画に基づき、お客様へのお約束の実施状況を確認するためのサービスリーダーによる事務所内チェックを実施し改善に努めるとともに、各ブロック本部による無予告のサービス状況のチェックを実施しています。 「お客様へのお約束１０か条」の実現に努め、その達成状況等について、年次報告書（アニュアルレポート）に掲載しており、平成 27 年度計画を概ね達成しています。
②　ＣＳ（お客様満足）推進の取組 「サービス推進の手引き」の高齢のお客様や障害のあるお客様に対する対応ページの充実を図るとともにＣＳ研修体系に基づく研修を充実強化し、全職員に対してＣＳの意識を醸成させる。	○障害を理由とする差別の解消に関する理解を深めるために、「サービス推進の手引き」の別冊「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応」を作成しました。 ○ＣＳ（お客様満足）推進を目的とし、研修対象者に応じた研修プログラムを企画し、以下のとおり実施しました。 ｉ．ＣＳ本部研修 ブロック本部ＣＳ担当者及び年金事務所のサービスリーダーに対し、ＣＳへの	②ＣＳ（お客様満足）推進の取組については、平成 27 年度計画に基づき、障害を理由とする差別の解消に関する理解を深めるため、「サービス推進の手引き」の別冊「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応」を作成しました。 また、ＣＳ（お客様満足）

※ 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
	取組、他社事例（障害や老いを疑似体験できる研修など）、認知症サポーター養成講座（1,502 名の認知症サポーターを養成）、障害のあるお客様に対する対応方法等の研修を本部主催で実施しました。（平成 27 年５月） ⅱ．ＣＳ指導者研修 外部の講師を活用し、ＣＳ推進者であるＣＳ指導者の育成を目的とした研修を実施しました。（平成 28 年１月） ⅲ．ＣＳブロック本部研修 各ブロック本部管内のサービスリーダーや年金相談担当者を対象に、ＣＳ概念や障害をお持ちのお客様対応方法等の研修を２か所のブロック本部で実施しました。（平成 27 年８月）	推進を目的として本部やブロック本部において研修を企画し、ＣＳ研修体系化に基づき、障害や老いを疑似体験できる研修など職員の意識を醸成させる取組を実施しました。また認知症サポーター養成講座により 1,502 名の認知症サポーターを養成しました。
③お客様の声の収集 ・各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。 ・ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努める。 ・ブロックごとに、複数か所の年金事務所において「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施し、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見等をお聴きし、お客様の声の収集に努める。 ・現場で受け付けたお客様の声（苦情を含む）について、現場からブロック本部及び本部に報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約する。本部で集約したお客様の声のうち、制度改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、必要に応じ改善につなげる。 「お客様対応業務システム」を活用	○各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努めました。 ○ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努めました。 ○年金事務所お客様サービスモニター会議の開催 年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善に関するご意見・ご要望を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため全国 18 か所の年金事務所で実施しました。 モニターからいただいたご意見については、参加モニターに回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見は、機構 LAN で各拠点に周知し、サービス改善への参考としました。（平成 27 年 11 月から 12 月） ○本部で集約したお客様の声の中から、制度改正に関するものは厚生労働省に週１回情報提供し、サービス・業務改善に関するものは改善に取り組みました。	③平成 27 年度計画に基づき、お客様のご意見等を収集して業務改善への反映を図るため、ご意見等をいただき 28 件についてサービス・業務改善を実施しました。また、直接お客様からご意見をお聞きする「年金事務所お客様モニター会議」を全国 18 の年金事務所で実施し、いただいたご意見を業務改善の参考としています。 お客様の声のうち、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供し、平成 27 年度では平成 26 年度を上回るサービス改善に関するもの 28 件の業務改善を実施しました。また、お客様対応業務システムの利便性を高めるため検索機能の改善

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td>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、平成２８年度以降の二次開発に向けてさらに検討を行う。
・年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」については、引き続き定期的（四半期毎）にホームページに掲載する。また、お客様の声に基づき改善を行った事例をホームページで公表する。</td><td>＜機構全体のご意見・ご要望からのサービス・業務改善を実施した具体例＞
平成 27 年度改善状況：改善実施 28 件（平成 26 年度改善実施 18 件）
（具体例）
・「社会保険料の口座振替申出書」をホームページに掲載しました。（平成 27 年７月）
・「年金の請求手続きのご案内」の雇用保険関係書類欄に現在雇用保険加入中の選択肢を記載しました。（平成 28 年３月）

○お客様対応業務システムの利便性を高めるため、検索機能の改善等システム改修を実施しました。

○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、情報提供しました。</td><td>を行うなどのシステム改修を実施し、お客様へのサービス改善に取り組みました。</td></tr>
<tr><td>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、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果をサービス向上の取組に活用する。
・なお、覆面調査については、従来の接遇を中心とした調査内容の他に、職員の説明スキル等の調査を行い、お客様サービス向上に活用する。</td><td>○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」をこれまでの年１回から平成 27 年７月及び同年 12 月から平成 28 年１月にかけての年２回に増やして実施しました。「来訪された際の全体の満足度」のアンケート結果は、「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 86.6%（前年度 75.4%）、一方「やや不満」「不満」の合計が 2.5%（前年度 5.7%）となっており、概ね満足をいただいている状況です。

［お客様満足度アンケート結果］
<table><tr><th></th><th>満足</th><th>ほぼ満足</th><th>普通</th><th>やや不満</th><th>不満</th></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>56.8%</td><td>29.8%</td><td>10.9%</td><td>1.7%</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>36.6%</td><td>38.8%</td><td>18.9%</td><td>3.9%</td><td>1.8%</td></tr></table>
調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートはがきを配布し、郵送にて回収
調査対象件数：199,823 件
回答件数　　：58,264 件（回答率：29.2%）</td><td>④各種調査の実施については、平成 27 年度計画に基づき、平成 27 年７月及び同年 12 月から平成 28 年１月にお客様満足度アンケートを実施しました。概ね満足いただいているところですが、この結果に甘んずることなく引き続き調査を実施し、サービス向上の取組に活用していきます。
覆面調査については、「障害年金」の請求に関する相談を題材に、職員の説明スキル等に関する調査を実施し、その結果を踏まえさらなるお客様サービスの向上に努めていきます。</td></tr>
</table>

※ 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
	また、覆面調査については、「障害年金」の請求に関する相談を題材に、職員の説明スキル等に関する調査を実施しました。	
⑤分かりやすいお客様向け文書の作成 ・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」を毎月開催するなど、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、より詳細な情報をお届けするため、ホームページの活用を検討する。	○お客様向け文書モニター会議の開催 平成 27 年度は 11 回開催し、17 種類のお客様向け文書を審査し、より分かりやすい文書に改善しました。 ○お客様向け文書審査チームの開催 平成 27 年度は 43 回開催し、124 件のお客様向け文書について審査し、より分かりやすい文書に改善しました。 ○分かりやすい文書づくりのための機構職員研修 お客様向け文書を作成する担当者向けのスキルアップを目的とした研修を、文書デザイナーを講師に招き、ワークショップ形式で実施しました。（平成 28 年３月）	⑤平成 27 年度計画に基づき、外部のモニターによるお客様向け文書モニター会議を開催するとともに、本部職員による「お客様向け文書審査チーム」を開催して、お客様向け文書の改善を図りました。 また、文書デザイナーによる機構職員研修を実施し、文書作成担当者のスキルアップも図りました。
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。	○事業主、被保険者及び年金受給者などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、理事長の諮問機関である運営評議会を４回開催しました。運営評議会においては、平成 28 年２月 22 日に機構の課題についての提言が取りまとめられ、これを受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表 13：業務改善計画の確実な実行について（提言）】	⑥保険料拠出者やお客様の意見を反映し、開かれた組織運営とするため、運営評議会を開催しています。平成 28 年２月 22 日に機構の課題について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。

※ 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
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 **８．ＩＣＴ化の推進** 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。 **（１）電子（媒体）申請の推進** 政府が新たに策定した「世界最先端ＩＴ国家創造宣言工程表（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）」に基づき、電子申請の広報・普及啓発を積極的に実施し、利用率の向上とともに事務処理の効率化を図るため、事業主を対象にＣＳＶファイル方式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し、社会保障・税番号制度の導入を踏まえ、対象届書の拡大及び処理結果一覧表の電子媒体化の検討を行う。	○電子申請の利用推進に関し、以下のとおり取組を実施しました。 ・電子申請未実施事業所に訪問等により利用勧奨を行いました。特に、大規模事業所を中心として、重点的に利用勧奨を行いました。 ・電子申請の利用勧奨用リーフレットを作成し、算定基礎届事務説明会や事業所調査の機会に事業所に配布し利用勧奨を行いました。 ・国民年金関係報告書等の電子媒体化については、電子媒体化等の協力要請を平成 27 年６月以降実施しました。 （利用勧奨結果） 勧奨を実施した事業所数（訪問・電話等）・・・63,184 事業所 被保険者 1,000 以上の大規模事業所 2,739 事業所に勧奨を行いました。 ○電子申請件数の増加が予想されるため電子申請に係る業務改善を行いました。 ・事務処理結果（電子通知書）を通知する場合の通知可能件数の拡大を行いました。（平成 27 年４月） ○電子（媒体）申請の利用促進を行った結果、21 手続きに係る電子申請利用率（電子媒体を含む）は、平成 26 年度の利用率から+1.1%増加し 60.8%となりました。電子申請利用率では、＋1.9%増加し 8.7%となりました。また、被保険者 1,000 人以上の大規模事業所に勧奨を行い、34 事業所が電子申請の利用を開始しました。 ○国民年金関係届書等の電子媒体化を予定していた 699 市区町村について、平成 27 年度は、25 市町村が開始し 412 市区町村となりました。	（１）電子（媒体）申請については、平成 27 年度計画に基づき利用勧奨を実施し、着実に利用率が増加しました（1.1%増加）。平成 28 年度以降も積極的な電子申請の利用促進を実施します。国民年金適用関係届書の電子媒体化については、対象届書の拡大等の検討を進め、引き続き協力していただける市区町村の拡大に取り組みます。

※ 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
	○平成 29 年度に向けて、国民年金関係届書の電子媒体化を拡大すること（６届書から 15 届書）や処理結果一覧表の電子媒体化を行うことを検討しています。	
（２）ねんきんネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組 ・事務処理のＩＣＴ化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの充実に向けた取組を進める。	○「ねんきんネット」を活用した作成支援機能に進捗管理用二次元コードを利用できるよう機能追加し、改善を行いました。（６届書） ・年金請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付） ・年金受給権者住所・支払機関変更届 ・年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書 ・源泉徴収票交付（再交付）申請書 ・年金加入期間確認請求書 ・国民年金・厚生年金保険・船員保険・共済年金未支給【年金・保険給付】請求書・年金受給権者死亡届（報告者）	（２）ねんきんネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組として、平成 27 年度計画に基づき、ねんきんネットを活用した届書作成支援機能に機能追加する取組を行い、平成 27 年度の新規ユーザＩＤ取得件数が平成 26 年度から 16%増加し、約 418 万件となりました。
・パソコンをお持ちでない方向けに、市区町村でも「ねんきんネット」による年金記録の交付業務を行っており、「ねんきんネット」導入市区町村数の拡大を推進する。	○平成 27 年度の新規ユーザＩＤ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ＩＤ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。 ○特別区や政令指定都市等、人口の多い市を中心に 18 市区を訪問の上「ねんきんネット」の機能やメリットを説明して導入を要請しました。 平成 27 年度中に 34 市区町村が「ねんきんネット」を導入し、平成 27 年度末の導入市区町村の累計は 1,074 市区町村となりました。	特別区を始め、市区町村を訪問して 18 市区において「ねんきんネット」の導入要請を行いました。「平成 27 年度末の「ねんきんネット」の導入は平成 26 年度から 34 市区町村が増加し、累計 1,074 市区町村となりました。
＜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 c)既存チャネルの充実 ・ねんきんネットに、再交付申請等の	○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	○お客様チャネルの拡充として、平成 30 年度から「ねんきんネット」に「年金振込通知書」や「公的年金等の

※ 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
手続き機能や事業所用の情報閲覧機能を追加	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。	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、事業所向けの情報提供サービス機能を追加するための検討を平成27年度から開始しています。
（３）社会保障・税番号制度の活用 社会保障・税番号制度の導入に伴い、情報提供ネットワークを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や、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。	（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」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>
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
９．年金制度改正等への対応
（１）年金制度改正への対応
平成２７年度以降に施行が予定されている年金機能強化法の事項、「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（被用者年金一元化法）」等について、以下の対応を行う。
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、関係機関等と所要の調整を行い、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築する。
〔被用者年金一元化〕
・平成２７年１０月施行に向けて共済組合等と所要の調整を行い、新しい事務処理を検討するとともに、システム開発を行う。
〔年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）〕
・平成２８年１０月施行に向けて新しい事務処理を検討するとともに、システム開発を進める。
</td>
<td>
〔平成 27 年 10 月施行の制度改正への対応〕
〇被用者年金一元化法
・民間被用者、公務員を通じ、将来に向けて、同一の報酬であれば同一の保険料を負担し、同一の公的年金給付を受けるという被用者年金一元化法の趣旨に則り、お客様の手続きがスムーズに行えるよう、事前準備を着実に進めました。
・厚生年金と共済年金の統一に伴い、統一後の厚生年金に関する届書等はワンストップサービスとして年金事務所、共済組合等のどの窓口でも受付ができるよう、共済組合等と協議を行い、事務処理を検討するとともに、機構と共済組合等間でお互いの年金情報を確認できる仕組みとして共済情報連携システムの開発を行いました。
・施行前に、事務処理要領（マニュアル）等を作成し、年金事務所等の担当者に対して事務説明会を開催しました。
・平成 27 年 10 月から平成 28 年３月までの実施状況は、次のとおりです。
<table>
<tr><th>制度改正事項（主なもの）</th><th>件数
（平成 27 年 10 月～
平成 28 年３月）</th><th>参考</th></tr>
<tr><td>共済組合等の加入期間がある者からの来訪相談件数</td><td>116,274 件</td><td>来訪相談件数全体の４％</td></tr>
<tr><td>機構から共済組合等に回付したワンストップ対象届書の件数</td><td>98,692 件</td><td>年金給付関係の届書の総受付件数の３％</td></tr>
<tr><td>共済組合等から機構に回付したワンストップ対象届書の件数</td><td>30,246 件</td><td>年金給付関係の届書の総受付件数の１％</td></tr>
<tr><td>厚生年金と共済組合等の加入期間を有する者に対し、機構から年金受給者に年金請求書（ターンアラウンド）を送付した件数</td><td>送付件数
52,012 件</td><td>機構から年金受給者に年金請求書（ターンアラウンド）を送付した総件数の 12%</td></tr>
</table>
</td>
<td>
①被用者年金一元化法及び年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）に係る機構のオペレーションの確立については、平成 27 年度計画に基づき、システム開発や事務処理要領の作成など、所要の準備を図りました。
</td>
</tr>
</table>

※ 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
②制度改正の周知 厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続き等についてお客様への広報を実施する。 〔被用者年金一元化法〕 ・年金事務所、市町村等の窓口に制度改正のお知らせ（チラシ）を配備する。（平成２７年９月～） ・ホームページに制度改正の概要を掲載する。（平成２７年１０月～）	〔制度改正の周知〕 次のとおり周知を実施しました。 （一般周知） ・年金事務所、市町村等の窓口に制度改正のお知らせ（チラシ）を配備 ・市区町村の担当者に向けた情報誌に原稿を提供 ・機構ホームページに制度改正の概要を掲載 （個別周知） ・年金振込通知書に、制度改正に伴い平成 28 年２月支払期に端数加算する旨の周知文を掲載 ・国会議員及び地方議会議員に対し在職支給停止に係る制度周知文書を配付 ・追加費用削減対象者（旧三公社）に対し「年金額が変更される」旨のお知らせを送付 〔平成 28 年４月施行の制度改正への対応〕 〇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。） ⅰ特定事由に係る申出等の制度 ・「特定保険料納付申出等に係る承認基準専門委員会」でのご意見等及び制度の趣旨を踏まえ、施行後の事務がスムーズに行えるよう事前準備を行いました。 ・平成 28 年４月施行に向けてシステム開発を進めました。 ・施行前に事務処理要領（マニュアル）を作成し、改正後の事務処理がスムーズに行えるよう、事前準備を着実に進めました。 ⅱ特定付加保険料制度 ・平成 28 年４月施行に向けてシステム開発を進めました。 ・施行前に事務処理要領（マニュアル）を作成し、改正後の事務処理がスムーズに行えるよう、事前準備を着実に進めました。	②平成 27 年度計画に基づき制度改正の周知を図りました。 被用者年金一元化法については、年金事務所、市町村等の窓口にチラシを配備し、市区町村担当者向けの情報誌への原稿の提供などを実施しました。 年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）については、事業主向け納入告知書へのチラシの同封等を実施しました。

※ 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
	〔制度改正の周知〕 　次のとおり周知を実施しました。 ⅰ特定事由に係る申出等の制度 　（一般周知） 　・市区町村の担当者に向けた情報誌に原稿を提供 　・機構ホームページに制度改正の概要を掲載 　（個別周知） 　・制度の対象となる者について、平成 28 年４月に制度のお知らせを送付 ⅱ特定付加保険料制度 　（一般周知） 　・市区町村の担当者に向けた情報誌に原稿を提供 　・機構ホームページに制度改正の概要を掲載 　（個別周知） 　・制度の対象となる者について、平成 28 年２月に制度のお知らせを送付 〔平成 28 年 10 月施行の制度改正への対応〕 ○年金機能強化法（短時間労働者適用拡大） 　〔機構のオペレーションの確立〕 　・特定適用事業所（※）を判定するため、事業主に対して制度改正の説明をするとともに、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進めました。 　※短時間労働者の適用拡大の対象となる法人単位（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 　・収録した会社法人等番号から法人番号への切替えを行いました。 　・平成 28 年 10 月施行に向けてシステム開発を進めました。 　・平成 28 年１月から２月に事務処理概要を作成し、事務センター長及び年金事務所長等に対して事務説明会を開催しました。 〔制度改正の周知〕 　・事業主向け納入告知書に、制度改正のおしらせ（チラシ）を同封	

※ 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
③必要な人員の確保 年金機能強化法及び健全化法の施行に伴う業務の増加に対応するため、年金事務所、事務センター及び本部における事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備する。	○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。	③平成 27 年度計画のとおり、事務処理を円滑かつ着実に実施する体制を整備し、必要な人員を確保しています。
（２）社会保障・税番号制度への対応 ①個人番号への対応 社会保障・税番号制度に関し、年金記録問題再発防止の観点から活用するとともに、平成２８年１月から実施する個人番号に基づく年金相談について、円滑かつ着実に実施する。また、平成２９年１月からの個人番号による届書の受付及び平成２９年７月からの情報提供ネットワークシステム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、情報連携で取得した情報による業務の効率化の実現に向けた事務処理方法の検討を行う。 また、制度導入時に住民票コードを基に個人番号と基礎年金番号を円滑に紐付けることができるよう、現況届等を活用した住民票コードの申出勧奨のほか、平成２７年４月以降、住民票コード未収録者を対象として住民票住所を申し出ていただき、ご本人の住民票コードを確認するための勧奨通知の送付など、住民票コードの収録率向上のための取組を実施する。	○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。	①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。以下「改正番号法」という。）」が平成 27 年９月に公布され、機構における個人番号の利用開始時期は延期となっています。そのため、業務改善計画等に基づき情報セキュリティ対策等を実施し、個人番号に対応できるよう行っていきます。

※ 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
	○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	
②法人番号への対応 法人番号に関しては、厚生年金への適用促進業務において、適用調査対象事業所の把握をより効率的かつ正確に実施できるように活用するとともに、平成２８年１０月からの短時間労働者への適用拡大などの業務においても活用することを検討する。 平成２７年度においては、短時間労働者への適用拡大に向けて商業登記法に基づく会社法人等番号を算定基礎届書等により情報収集を行い、社会保険オンラインシステムへ収録し、平成２８年１月以降、会社法人等番号から法人番号へ切り替えを実施する。	○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。	②法人番号への対応としては、平成 27 年度計画に基づき、事業所情報と法人番号の紐付けを、法人である厚生年金保険適用事業所の約 94%の 174 万事業所について行っています。

※ 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
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** ①業務の合理化・効率化・標準化 ア　常に業務手順の点検等を行い、マニュアル（業務処理要領）の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。 イ　平成２９年１月から社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ１）が順次稼働することに伴い、電子決裁・経過管理業務に係るマニュアル作成等の準備を行いつつ、体制整備を進める。 ウ　年金事務所及び事務センターで対応している市区町村からの電話照会対応業務について、平成２８年１月を目途に外部委託化を実施する。	○職員や現場によって業務処理が異なることがないよう、全国統一的な業務標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルを改正しました。 ＜改正内容＞ ・平成 27 年度にマニュアルに反映させた指示依頼件数　51 件 ・平成 27 年度にマニュアルに反映させた疑義照会件数　19 件 ○業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター（40 名）を対象とした研修を実施しました。 ○平成 29 年１月から社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ１）の稼働に向け、電子決裁・経過管理業務の業務処理マニュアル（案）を策定し、平成 28 年２月に各拠点職員への説明会を実施し、意見・要望を取りまとめました。また、平成 29 年１月までに各拠点に対し、新たにスキャナやディスプレイなどの機器を導入する予定としており、これに係る調達手続、機器導入に伴う各拠点のレイアウト変更に向けた準備を行いました。 ○年金事務所及び事務センターで対応している市区町村からの電話照会については、平成 28 年１月に外部委託によるコールセンターを設置し、対応を開始しました。（応答率 94.2%）	①業務の合理化・効率化・標準化については、指示依頼 51 件、疑義照会 19 件をマニュアルに反映させ充実・精緻化を進めており、また、ブロック本部のマニュアルインストラクターの研修を実施するなどの取組を実施しました。さらに、業務改善計画の取組によりマニュアルの一元化による内容の充実・精緻化にも取り組みます。 社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ１）の稼働に向けた電子決裁・経過管理の業務処理マニュアルについての意見・要望を取りまとめ、その意見・要望を踏まえて業務処理マニュアルの整理を行い、平成 28 年 11 月に各拠点に配布予定であり、平成 27 年度計画を概ね達成しています。 各拠点への機器導入や、それに伴うレイアウト変更については、平成 28 年秋を目途に順次実施していきます。

※ 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
		市区町村からの電話照会対応業務について、平成27年度計画のとおり、平成28年１月から外部委託を開始しており、90%以上の応答率を達成しています。
②業務改善の推進 ア　お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。	○業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を活用して、職員から投稿された全ての提案について個別に評価を行い、その結果をフィード・バックしました。なお、平成27年度においては、投稿件数125件を評価し、18件の提案に基づき、届書様式、業務処理マニュアルなどの見直し等を順次行うこととしています。	②お客様や年金事務所職員からの業務改善要望・提案などを収集し、業務の見直しを順次実施するなど、平成27年度計画に基づき取り組んでいます。
イ　業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。	○業務の効率化・改善については、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づいて、業務の合理化・効率化を図るため取組を進めました。業務改善工程表の項目40件の中で平成27年度中に完了予定14件のうち、９件完了しました。残りについてはシステム改修など改善項目の完了に向けて取り組み中です。 （主な完了取組） ・電子（媒体）申請に係る業務プロセスの見直し 事務処理結果（電子通知書）の１日当たりの通知可能件数の拡大を行いました。（最大9,288件から最大84,888件） ・納付書作成業務の効率化 「短期未納者等に対する納付書作成」について、機構本部において事務処理計画書で登録することにより一括作成を可能としました。	業務の効率化・改善については、各種取組について業務改善工程表をもとに平成27年度中に完了を予定していた５件及び平成28年度以降の改善項目についても、早期に完了するよう取り組みます。
③事務センターにおける業務の標準化・効率化 ア　都道府県事務センターにおいて集約実施している業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を	○事務センターにおける業務の標準化と一層の効率化を図るための基本方針として、平成26年７月にとりまとめた「事務センター業務の標準化（最終版）」に基づき、以下の取組を実施しました。 ・平成27年10月より事務センターの業務の一部を年金事務所で行う業務処理の弾力的な運用を原則廃止しました。	③事務センターにおける業務の標準化・効率化については、年金事務所との役割を整理し、事務センターへの届書等の直接郵送の促進な

※ 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
図るとともに、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、標準化と効率化を進める。 イ　都道府県事務センターの広域集約化を計画的に実施していくため、順次、対象となる拠点の事務処理の標準化及び事務処理体制の整備等を進める。	・届書等の処理業務について、年金事務所から事務センターへの一層の集約化を図るため、届書等の直接郵送を促進させるよう、事業所、社会保険労務士及び市区町村に対する直接郵送の協力依頼等の取組を行いました。 ＜事務センターへの直接郵送率全国平均＞（電子申請を含む） 健康保険・厚生年金関係届書　61.3%（対前年度比＋12.9%） 国民年金関係届書　72.1%（対前年度比＋ 6.3%） ○各都道府県に設置されている事務センターについて、事務処理の標準化及び効率化を図るため、都道府県域を越えた広域集約化を次のとおり実施し、全国44拠点から39拠点に集約しました。 ＜平成27年10月＞ ・岡山広域事務センターに島根事務センターを集約 ・福岡広域事務センターに長崎事務センターを集約 ・大阪事務センターと奈良事務センターを集約し、大阪広域事務センターを設置 ＜平成27年11月＞ ・宮城事務センターと山形事務センターを集約し、仙台広域事務センターを設置 ＜平成28年１月＞ ・石川事務センターと富山事務センターを集約し、金沢広域事務センターを設置 ○業務改善計画を踏まえ、広域集約化を促進し、平成28年度中に29拠点、平成29年度中に20拠点、平成30年度中に8拠点に集約します。 【別表14：事務センターの広域集約化について】	ど計画どおり実施しています。 都道府県事務センターの広域集約化については、計画的に推進しています。 平成28年度以降も業務改善計画を踏まえて、集約化（平成30年度中に８拠点に集約）を図っていきます。
④本部・ブロック本部の連携強化 本部はブロック本部との情報共有及びコミュニケーションを活性化させる。また、ブロック本部は現場の実情を把握した上で、本部へ問題提起等を行うとともに、本部からの指示を現場に徹底・浸透させるべく、年金事務所、事務センタ	○組織の一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約及び効率化を目的として、平成28年４月に、全国９か所のブロック本部を本部に統合しました。統合に当たっては、業務運営に支障をきたさないよう、段階的に業務を集約することとし、平成28年４月には人事・労務関係業務を集約しました。 ※平成28年４月異動において、拠点から本部へ異動した者は190名	④組織一体化のため、ブロック本部の人事・労務関係業務を本部に統合しましたが、特に大きな混乱もなく統合が完了しました。 今後、平成28年10月に経理関係業務、平成29年４月

※ 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
一に対し適時適切な指導・支援を行う。		に現場管理・支援関係業務を集約し完全統合します。
⑤年金事務所の適正配置 年金事務所については、地域等のニーズを踏まえつつ、全体予算の状況も考慮の上、効率的かつ効果的な再配置の実施を検討する。	○年金事務所の機能集約の一環として、法人向け業務（厚生年金の適用・徴収業務）の集約に関する実施計画を策定しました。平成 28 年度中にまずは試行的に４か所の年金事務所（新宿、大曽根、大手前、広島東）で先行集約を行うこととし、該当拠点に通知しました。	⑤年金事務所の機能集約については、モデル実施における効果や問題点を見定めた上で、実施計画に沿って着実に進めます。
＜業務改善計画＞ 業務改革①～業務の効率化・合理化～ 業務効率化・合理化（人員配置の適正化）と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により、お客様対応に注力できる体制を構築する。 ○業務の集約化 a)本部への機能集約 ・全国に設置している９ブロック本部を本部に集約（本部・現場への人員の再配分） b)事務センターへの業務集約 ・本部の現業業務及び各 40 事務センターの業務の集約の促進（障害年金、記録審査の集約に着手） c)年金事務所の機能集約 ・都市部に点在する年金事務所の徴収・適用対策を強化するため、主要な年金事務所に機能を集約	※Ⅲ１（１）で記載 ※Ⅲ１（１）で記載 ※Ⅲ１（１）で記載	
＜業務改善計画＞		

※ 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
○業務の改廃・外部委託化・システム化 a)業務の改廃 ・業務削減会議（仮称）を設置し、業務の効率化を推進(発送物の統廃合等) ・新規業務開始時における既存業務のスクラップアンドビルドの徹底	○「業務削減会議」の設置及び運営について必要な事項を定めた「業務削減会議設置規程」を制定の上、業務削減会議を円滑に開始するための準備を進めました。	a）平成 27 年度において、業務の効率化の推進のため、「業務削減会議」の設置に係る必要な諸準備を進めたところであり、平成 28 年度より「業務削減会議」を運営し、機構業務全体の効率化を進めていきます。
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	○本部現業部門、年金事務所及び事務センターの業務処理における役割について、より効率化・簡素化・システム化を図るための検討に着手しました。 【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）	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について、平成 27 年度において、各業務処理における役割の検討に着手しました。平成 28 年度以降、届書の本部進達事務の簡素化、事務処理の電子審査・決裁、徴収事蹟管理のデータ化を進めていくほか、より効果的・合理的な方策で推進します。
○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	○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。	○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
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		

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項
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事務、厚生年金基金制度改正による特例解散に伴う徴収業務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、基本計画策定時には想定されていなかった新たな状況への的確な対応及び年金記録問題対応に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、不断の合理化・効率化を進める。
</td>
<td>
○機構の人員体制については、基本計画に基づき、システム改善による業務の効率化等により定員を削減する一方、基本計画策定時には想定されていなかった新たな取組及び年金記録問題への対応のため、必要な人員や体制を確保し、適切に対応しました。
また、平成 26 年及び平成 27 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等に伴い、基本給の改正等を行いました。

日本年金機構の定員推移
<table>
<tr><th></th><th>平成 23 年度</th><th>平成 24 年度</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th></tr>
<tr><td>正規職員・准職員</td><td>15,973 人</td><td>15,910 人</td><td>15,796 人</td><td>13,890 人</td><td>13,112 人</td></tr>
<tr><td>特定業務契約職員・アシスタント契約職員</td><td>12,179 人</td><td>10,301 人</td><td>9,871 人</td><td>9,173 人</td><td>8,862 人</td></tr>
<tr><td>合　　計</td><td>28,152 人</td><td>26,211 人</td><td>25,667 人</td><td>23,063 人</td><td>21,974 人</td></tr>
</table>

（改正内容）
平成26年及び平成27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

＜平成 27 年６月実施＞
<table>
<tr><th>実施項目</th><th>実施内容</th></tr>
<tr><td>基本給水準の引下げ</td><td>▲平均２％（管理職群の高位号俸を中心に最大▲４％）</td></tr>
<tr><td>地域調整手当の見直し</td><td>支給地域、支給割合の見直し</td></tr>
<tr><td>単身赴任手当の見直し</td><td>距離区分の追加、基礎額及び加算額の引上げ</td></tr>
<tr><td>若年層の給与水準の是正</td><td>一般職群の昇給単価の引上げ</td></tr>
<tr><td>50 歳台後半層の給与水準の上昇抑制</td><td>55 歳を超える職員の昇給抑制</td></tr>
</table>
</td>
<td>
①機構の人員体制について、基本計画に基づき、システム改善による業務の効率化等により定員を削減し、効率化を図りました。
また、人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与改定等を適切に実施しています。
</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>②一般管理費及び業務経費
一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進める。</td>
<td>＜平成 28 年 3 月実施＞
<table>
<tr><th>実施項目</th><th>実施内容</th></tr>
<tr><td>基本給月額の引上げ</td><td>平均 0.4%</td></tr>
<tr><td>役員報酬の引上げ</td><td>1,000 円</td></tr>
<tr><td>勤勉手当の支給月数の引上げ</td><td>（職員）0.1 月、（役員）0.05 月</td></tr>
<tr><td>地域調整手当の見直し</td><td>支給割合の見直し</td></tr>
</table>
＜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 27 年度において、平成 25 年度比で６%程度に相当する額（消費税増分を除く）以上の削減を行い、また、業務経費（年金記録問題対策経費、受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く）においては、平成 27 年度において、平成 25 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。

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%）

※（）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</td>
<td>②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削減目標を達成し、平成 27 年度計画を達成しています。
また、削減目標の実現に向けた取組みは、左記のとおり行いました。</td>
</tr>
</table>

※ 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
	＜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、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。	

※ 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
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項 **３．外部委託の推進** 　業務の外部委託を推進するとともに、外部委託にあたっては、以下により委託した業務の品質の維持・向上を図る。 ①委託業者の適切な選定 　業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、内部監査による事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。	○基本計画に基づき、業務の外部委託を推進し、平成 27 年度においては、新たに「国民年金の市区町村照会専用電話対応に関する業務」を外部委託しました。 ○業務を外部委託する契約方式については、基本的には一般競争入札（最低価格）で行いますが、業務の性格上、品質を確保する必要があるものは総合評価落札方式（※９）で行い、他の事業者で対応できない等、やむを得ない場合は随意契約方式としています。委託業者の選定に当たっては、外部委託実施要領等に定めた手順により委託業務を主管する各事業担当部等が作成した提案依頼書（委託業務仕様書）や、入札希望事業者が入札実施前までに提出する運用仕様書を各チェックリストに基づいて厳正に事前審査を行いました。 ○委託業者の適正な選定のため、事務センターにおける入力業務・共同処理委託については、平成 26 年度に委託業者の契約解除が発生したことを踏まえ、平成 27 年度以降の入札方式については、除算式による総合評価落札方式から、技術点を重視した加算式に変更しました。また、従来から個人情報が目に触れる業務については再委託を禁止していますが、平成 27 年度においては、委託業者管理強化の観点から、委託事業に従事する作業員は、原則として派遣職員によらず、委託業者が直接雇用することとし、やむを得ず繁忙期等に派遣職員を充てる場合は、事前承認の上、作業員の所属が分かる名簿を提出させることを義務付けました。さらに、当該委託事業に従事するすべての作業員について、作業員が委託業者に提出する守秘義務誓約書の写しを機構に提出させることを義務付けました。 ○平成 27 年度の外部委託業務の委託業務件数（※10）は 120 件で、契約件数（※11）は 345 件でした。	①業務の外部委託の推進に当たり、平成 27 年度において、新たに１業務の外部委託を実施しています。 平成 27 年度においても委託先事業者の選定は、委託先事業者選定の各審査チェックリストに基づき適切に選定しています。 平成 26 年度において発生した委託業者の契約解除を踏まえ、平成 27 年度は該当の委託業務の入札方式を見直しています。 内部監査による事後チェックを平成 27 年度計画のとおり実施したところ、委託業者の選定に関する指摘事項はありませんでしたが、不備事項については指摘を行い、委託契約の適正化に向けた助言、提言を行っています。

※ 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
	○内部監査による事後チェック 予算要求から支払までの会計業務のうち、主として調達、支払プロセスについて、本部 23 部室及び全ブロック本部に対し実施しました。 （Ⅲの１の（３）適正な監査の実施に同内容を記載） ≪用語解説≫ （※９）「総合評価落札方式」・・・入札価格に加え、性能、機能、技術などを総合的に評価し、落札者を決定する方式 （※10）「委託業務件数」・・・・・委託する業務内容の件数。年金事務所・事務センター又は県･地域単位で委託する業務内容で整理した件数 （※11）「契約件数」・・・・・・・委託する業務の契約締結の件数。同一業務内容でも実際に委託事業者と契約を締結した件数	
②委託業務の管理・監視 委託業者とサービス品質に関する合意（ＳＬＡ）を締結するとともに、契約違反等の不適切な処理の防止の観点も踏まえ、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。 また、業務の性格に応じ、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働くよう、求めるＳＬＡを上回る委託業者と優先的に次期契約に向けた交渉を行う「ＳＬＡを活用した契約更新制度」等を積極的に活用する。	○サービス品質を確保するため、求めるべきサービス品質を標準仕様書に記載し、業務の外部委託契約についてサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント：SLA）を締結しています。さらに外部委託契約の内容に応じ、委託先事業者からの定期的な報告や個人情報に関する立入検査を実施し外部委託事業者の管理・監督を徹底しました。 （実施結果はⅢ４.④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。	②委託業務の管理・監視については、SLA の締結や、 SLA を活用した契約更新制度を推進するとともに、外部委託の品質向上に努め、委託事業者の立入検査を実施するなど管理徹底を図っています。また、標準仕様書に基づき、委託先事業者とサービス品質に関する合意（SLA）を締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況などについて確認を行い、サービス品質の維持・向上に努めています。

※ 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
③複数年契約の活用 効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用する。	○平成 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。	③複数年契約の活用について、効率化の観点から積極的に複数年契約を行っています。
＜業務改善計画＞ 業務改革①～業務の効率化・合理化～ ○業務の改廃・外部委託化・システム化 ・本部の非現業業務の外部委託化 本部の非現業業務のうち、給与事務や契約後支払事務などの定型的業務を外部委託化	○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）	○本部の非現業業務の外部委託化については、平成 27 年度において、外部委託が可能な業務の検討に着手し、平成 28 年度においては、更なる外部委託の可能性について検討を進めます。

※ 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
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項 **４．契約の競争性・透明性の確保等** 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きの適正化に努める。 ①調達手続きの適正化 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。	○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した研修やブロック本部職員を対象に実施した会計事務研修等を活用し、調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努めました。 当該要領の遵守状況について、本部及びブロック本部の職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど、適正な取扱いの徹底に努めました。 なお、平成 28 年３月に「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」の一部改正を行い、守秘情報の範囲及び守秘期間を明確化し、調達情報の管理の徹底を図りました。	①調達手続きの適正化については、調達に関する事業者との接触や情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努め、また、諸規程の制定及び改正を行い、更なる契約の競争性・透明性の確保に取り組みました。
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、価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合を８０％以上の水準とすることを目指す。	○調達結果に対する監査部監査及び契約監視委員会の指摘を踏まえ、以下の改善を行い、調達手続きの更なる適正化を図りました。 ・公正な取引の秩序を守るため、平成 27 年６月に日本年金機構高落札率等調査実施要領を制定し、１者応札で１回目の入札かつ落札率が 98%以上となった場合は、落札者の決定を一旦保留し、必要な調査を行う手続きを定めました。 ・更なる透明性の確保のため、これまで非公表としていた予定価格・落札率についても、平成 27 年４月以降調達のものからホームページで公表しました。 ・機構の業務運営に重大な影響を及ぼす恐れのある事故等に対し、より厳正な対処ができるよう、平成 27 年 10 月に競争参加資格停止措置要領の一部改正を行いました。 ○契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた契約 1,175 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	②調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成 27 年度においては、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合が 82.8% と 80%を上回り、平成 27 年度計画を達成しています。

※ 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
	画競争、公募によるもの）973 件（不落随契となったもの 62 件を含む）の占める割合は、82.8%でした。	
③調達委員会による事前審査等 ・調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の１０％以上を削減することを目指す。 ・調達委員会等を定期的に開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。	○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行ったほか、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（106,061 百万円）からの削減額は 13,580 百万円、削減率は 12.8%となりました。	③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、年間調達計画額削減額は 13,580 百万円、削減率は 12.8% と、目標とした 10%削減を上回り、平成 27 年度計画を達成しています。
④複数年契約等合理的な契約形態の活用 複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。	○複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物賃貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等において、平成 27 年度に新たに 671 件の複数年契約を締結しました。また、27 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 9,915 百万円、削減率では 14.0%となっています。	④複数年契約を積極的に活用し、削減に努めています。

※ 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
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項 **５．社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し** 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って、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月からの順次稼働（フェーズ１）に向け、経過管理・電子決裁、統計・業務分析等、制度共通の事務処理機能の構築に、適切かつ確実に取り組む。 併せて、社会保障・税番号制度に関し、平成２８年１月及び平成２９年１月の２段階での実施に向けたシステム開発に、適切かつ確実に取り組む。	○事務処理の電子化等によるペーパーレス化や、届書の処理の工程管理の適正化を図るための「経過管理・電子決裁システム」の導入を目指し、平成 29 年１月から個人番号を活用しない厚生年金保険関係の５届書について当該システムを稼働できるように設計・開発を進めました。また、それ以外の届書については、情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携の開始と同時に稼働できるよう、稼働に向けて調達手続の準備等を進めました。 ○フェーズ２の適用・徴収等基幹系業務の機能を構築する際には、現行システムからのデータ移行を円滑に実施する必要があります。このため、フェーズ１の「統計・業務分析システム」は、現行システムとデータ連携ができる機能を持たせました。（平成 27 年８月稼働） また、本稼働に向けては、関係部署と継続的に調整を行いながら、設計・開発工程を進めました。	①刷新フェーズ１の稼働時期や稼働範囲の見直しを進めました。 「経過管理・電子決裁システム」においては、厚生年金保険関係の５届書にかかるシステム稼働に向けて、今後、プログラム開発工程、テスト工程を適切に実施していきます。 また、平成 29 年１月稼働に向け、平成 28 年 10 月～12 月に各拠点職員を対象に実機を使用した研修を実施する予定です。

※ 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
		なお、平成 29 年 11 月（予定）の厚生年金保険関係の５届書以外の届書にかかるシステム稼働に向けては、今後の調達スケジュール等を踏まえ準備を進めます。 「統計・業務分析システム」においては、平成 27 年８月に現行システムとのデータ連携機能のシステム構築を行いました。
②フェーズ２への対応 社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）に向け、・制度単位から被保険者単位のデータベースに見直し ・手作業処理のシステム化等適用、徴収業務等の見直し ・適用、徴収業務等の見直しを踏まえた統計・業務分析機能の強化を行うためのシステム開発に向けた準備に取り組む。	○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）に向け、事務処理におけるペーパーレス化、制度単位から被保険者単位へのデータベースの見直し等を基本コンセプトとした新たなシステムの構築に合わせ、適用・徴収等の基幹業務の刷新に必要な施策の検討・整理を行いました。 なお、業務処理を合理化するための施策の検討に当たっては、ブロック本部を対象に説明会を実施し意見交換を行い、現場の意見要望も積極的に取り入れつつ整理を進めました。	②社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）に向けたシステム開発の調達に向けて、業務処理を合理化するための施策の検討・整理を進めるとともに、厚生労働省との調整を行いながら、システム開発に向けた準備に取り組みました。
（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処理を適切かつ確実に行うため、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。	○適切な運用保守・管理により年金事務所の開所日（平日、毎月第２土曜日他、延べ 266 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。 ※平成 27 年度においては、これまでの運用実績を踏まえた運用マニュアルの見直しを行い、曖昧な記載内容の明確化等を図ったほか、新たに専用のチェックリストを作り、正確な業務の実施に努めました。	（２）現行システムの運用を引き続き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のためにも、システム開発に必要な職員のＩＴスキル向上に向けた研修や、各担当部署における人員体制の強化についての検討等を実施します。

※ 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
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 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。	○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、38 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…「事業運営改善法」、「短時間労働者への適用拡大」、「厚生年金保険法等改正法（第３号不整合記録関連）」など ・業務改善案件…「ねんきんネット」、「ねんきん定期便」など	

※ 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
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** 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）内部統制システムの構築に関する事項 「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第１６条)に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、厳格な内部統制の仕組みを確立する。内部統制システムの一層の有効性を確保するため、平成２６年度から実施している、人事評価における事務処理誤り等のウエイトの引上げ、事務処理誤り等防止推進者の指定、業務処理責任明確化のための届書への押印、無予告監査等を引き続き実施するとともに、業務管理の徹底等を目的とした業務報告書を導入する。 ＜業務改善計画＞ 組織の一体化・内部統制の有効性の確保について ◎組織改革 縦割りを排除し、本部と現場が一体となり、人材を糾合し、現場実態を踏まえた適切な意思決定システム	○昨年の不正アクセスによる情報流出事案では、情報セキュリティ体制にとどまらず、内部統制システムの有効性の確保、情報公開に関する構造的な諸問題が明らかとなり、同年９月には厚生労働大臣より業務改善命令が発せられました。同命令に基づく業務改善計画については、日本年金機構再生本部及び情報管理対策本部を立ち上げて検討を行い、同年 12 月に厚生労働省へ提出したところです。同計画を確実に実行・推進し、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、必要な取組を開始しました。 ○平成 26 年度から実施している、人事評価における事務処理誤り等のウエイトの引上げ、事務処理誤り等防止推進者の指定、業務処理責任明確化のための届書への押印、無予告監査等を引き続き実施するとともに、業務管理の徹底を目的とした業務報告書を導入しました。	（１）不正アクセスによる情報流出事案に関して、国民の皆様方に多大なるご心配、ご不安をおかけしましたが、二度とこのような事態を招かないよう、業務改善計画を策定し、平成 28 年度から３か年を集中取組期間として、組織再生に着手したところであり、計画を着実に実行し取り組んでいきます。

※ 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
を確立するとともに、お客様のニーズをとらえた機能集約等を図ることで、効率的・機能的な執行機関として再構築する。 〇本部 a)常勤役員会の設置 ・経営上重要な案件内容及び意思決定過程の共有のために、「常勤役員会」を設置 ・理事長、副理事長、常勤理事、常勤監事、経営企画部長及び財務部長の他、理事長が指名する職員により構成 ・議事は、案件担当部の部長が説明 b)現場管理統括部署の設置 ・年金事務所及び事務センター等の現場管理、指導、評価及び全体情報共有等を横断的かつ一元的に管理する「地域統括部（仮称）」を設置 c)本部組織の再編・効率化 ・事業に関連する部門について、国民年金・厚生年金保険等の制度別の縦割りを排除するため、事業企画部門と事業推進部門（仮称）に再編 ・お客様との接点に関する施策は、事業推進部門（仮称）が一元的に担当 ・本部現業部門を核とした給付関係業務の再編	〇平成 28 年１月に、理事長、副理事長、常勤理事等を構成員とする「常勤役員会」を設置し、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、組織内の縦割り排除、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有を強化しました（原則毎週１回開催）。 〇平成 28 年４月より、本部の制度別縦割り組織を、事業企画部門と事業推進部門の横断的組織として再編しました。 〇平成 28 年４月に、事業推進部門内に、拠点に対する業務全体を統括する事業推進統括部を設置するとともに、「地域部」を地域別に 15 部設置しブロック本部を統合しました。 〇地域部内に本部と現場間の情報共有のキーマンとして、事業推進役（地域マネージャー）を 15 名配置し、本部情報の伝達や現場からの情報の吸収等を図る体制を構築しました。 〇給付関連業務を中心とした本部現業部門を事務センターとして独立させ、本部組織の効率化を図る検討に着手しました。	〇本部の組織改革については、常勤役員会の運営を通じて、意思決定過程の共有、経営上重要な案件内容の共有を図るなど有効に機能しています。 また、平成 28 年４月の組織再編により、縦割り排除の組織改革を実現したところであり、現場を中心とした体制を構築しました。

※ 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
○ブロック本部 ・組織の一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約及び効率化を目的に、地域分散型機能をもつブロック本部を本部に統合 ※現場管理統括部署の設置とブロック本部の統合については、担当理事を発令	○組織の一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約及び効率化を目的として、平成 28 年４月に、全国９か所のブロック本部を本部に統合しました。統合に当たっては、業務運営に支障をきたさないよう、段階的に業務を集約することとし、平成 28 年４月には人事・労務関係業務を集約しました。 ※平成 28 年４月異動において、拠点から本部へ異動した者は 190 名 ※Ⅱ１．④の再掲	○組織一体化のため、ブロック本部の人事・労務関係業務を本部に統合しましたが、特に大きな混乱もなく統合が完了しました。 今後、平成 28 年 10 月に経理関係業務、平成 29 年４月に現場管理・支援関係業務を集約し完全統合します。
○年金事務所 ・お客様の利便性を高めつつ業務の効率化を図るため、年金事務所のフルスペック体制を見直し ・法人向け業務の集約及び年金相談の充実のためのチャネルの整備・拡大	○年金事務所の機能集約の一環として、法人向け業務（厚生年金の適用・徴収業務）の集約に関する実施計画を策定しました。平成 28 年度中にまずは試行的に４か所の年金事務所（新宿、大曽根、大手前、広島東）で先行集約を行うこととし、該当拠点に通知しました。 ※Ⅱ１．⑤の再掲	○年金事務所の機能集約については、モデル実施における効果や問題点を見定めた上で、実施計画に沿って着実に進めます。
○事務センター ・業務の効率化・合理化及び標準化の観点から、県別体制を抜本的に見直し、統合・集約を促進 ・障害年金業務については、早期に集約化を実施	○給付関係業務を担う本部現業部門について、平成 28 年 10 月より、「年金支払センター（仮称）」として再編するとともに、障害年金業務及び記録審査業務については早期に業務集約を行う再編方針を決定しました。 ○事務の効率化・合理化の観点から広域集約を進めてきた全国 40 か所の事務センターについて、平成 28 年度からの３年間で集中的に集約を進めることとし、平成 28 年度の統合・集約方針を決定しました。今後、平成 28 年度中には 29 か所に、平成 29 年度中には 20 か所程度に、平成 30 年度中には８か所程度に集約していく方針を決定しました。（別表 14 参照） ○本部及び事務センターで行っている障害年金の審査事務について、障害厚生年金・障害基礎年金ともに全国一体的な執行体制とすることにより審査の適正性を向上させ、集約による効率化を実現するため、平成 28 年 10 月に「障害年金	○事務センターの広域集約や年金事務所の機能集約、年金支払センターの設置等の今後の組織再編に当たっては、それぞれの集約方針に沿って進め、業務面・人事面など業務運営に支障をきたすことのないよう留意して進めます。

※ 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
	センター（仮称）」を設置し、平成 29 年４月より審査体制を全国集約する実施方針を決定しました。 〇本部で行っている年金記録管理業務及び事務センターで行っている記録審査業務の一部（基金解散に伴う記録確認）について、平成 28 年 10 月に設置する「記録業務センター（仮称）」に集約する方針を決定しました。	
（２）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とにより、その教訓を活かした再発防止策を具体的に徹底することで、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を継続的かつ徹底的に取り組む。	〇研修 ・リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透させるため、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。 ・法務・コンプライアンス部職員が年金事務所等の職場内研修の支援を行う取組を継続的に実施し、コンプライアンスに対し、職員一人ひとりがやるべきことと、やってはいけないこと及び「自ら考え、行動する」意識を十分浸透させることを目的とした、講義とディスカッション形式による研修を実施しました。 【参考】平成 27 年度に実施した主な研修 ≪各種研修≫ ⅰ人事企画室主催の研修（「リスク・コンプライアンス」について講義） ・新任所長研修、管理者研修、人材育成推進者研修、新入構員研修 ⅱ各ブロック単位で開催する所長会議等を活用した管理職研修 ・テーマ「コンプライアンスとリスク管理の徹底」 ⅲ本部管理職研修 ・テーマ「どうすればコンプライアンスを実現できるか～正しい理解と実践方法～」 ・テーマ「セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント防止研修」 ⅳブロック本部より要請を受けた拠点におけるハラスメント相談員を対象とした研修（東北ブロック・九州ブロック） ・テーマ「ハラスメント相談の受け方」	①平成 27 年度計画のとおり、役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェック、リスクアセスメント調査などの取組を行いました。 しかしながら、コンプライアンス問題事案が発生していることから、平成 28 年度においても、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識を浸透・定着させる取組を徹底していきます。

※ 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
	ｖ職場内研修を支援する研修 ・法務・コンプライアンス部職員が、年金事務所等においてリスク・コンプライアンスに関する職場内研修の支援を実施。実施拠点 42 拠点、受講者数のべ 1,992 名、アンケート回答者 1,640 名（アンケートの回答のうち、「コンプライアンスに対する理解が深まった、今後の業務に役立つ」等肯定的回答が 96%） ≪ＬＡＮシステム等を活用した情報発信≫ ⅰ全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を配信 ⅱ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 ⅲ各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報（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ＬＡＮ掲示板に掲載。これらを利用して、各拠点において研修を実施 〇コンプライアンス意識調査 ・役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、研修等今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、昨年に引き続き、10 月に全役職員を対象に実施しました。 ・調査結果を踏まえ、研修実施拠点の選定、研修内容の充実を図るとともに、情報発信の充実も図り、より実効性が伴うよう取り組んでいきます。 〇コンプライアンス自己点検 ・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、昨年に引き続き「個人情報保護セルフチェック」及び「情報セキュリティ自己点検」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、改善させる契機としていますが、「日本	

※ 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
	年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会」の報告書において、実効性ある自己点検とはなっていなかったとの指摘がされたことを踏まえ、平成 28 年度は、毎月、点検項目のテーマを変えて実施する等、自己点検の実施が形骸化しないよう、取り組んでいきます。 〇コンプライアンス問題事案の対応状況 ・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、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。 【内訳】 ・「制裁処分」「文書による指導」を実施した件数：122 件 ・不適正事務処理等　46 件 ・ハラスメント等　　３件 ・人事・労務関係　30 件 ・個人情報関係（業務目的外閲覧を含む）　27 件 ・交通事故・交通法規違反　11 件 ・その他　５件 ・非該当：100 件 ・引き続き調査：52 件 ・平成 27 年度は、３件（不適正事務処理１件、その他２件）について、解雇処分（懲戒解雇１件、諭旨解雇２件）を行う等、綱紀粛清及び信頼確保のため、厳正な処分を行いました。 〇これらのコンプライアンス問題事案について、制裁処分を行った場合、減給以上は即時、戒告は半期毎にプレスリリースするとともに、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かかる注意喚起を発信しました。また、研修資料等に反映し、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止に努めました。	
②リスクアセスメント調査 業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメン	〇事務処理リスク 事務処理誤り報告の中から、発生頻度・影響度等の高い事案のリスクを事務処	②平成 27 年度計画により実施した各リスクにおけるアセスメント調査において、

※ 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
ト調査を継続して実施し、改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。	理手順別に調査・分析し、再発防止策に繋げることを目的にリスクアセスメント調査を実施しました。（平成 28 年１月から３月） なお、アセスメント調査において洗い出した事務処理リスクに対して、平成 28 年度において新たな対策の策定を行います。 ○システムリスク 実際のシステム開発工程（企画、開発、運用管理）の各工程区分における具体的な業務内容や業務手順から内在するリスクを洗い出し、担当部署に対する個別具体的な対処方法を提示・把握し、システム事故の未然防止を図ることを目的に実施しました。（平成 28 年２月から３月） 調査は、各担当部署で実際に行っている業務内容について、それぞれ想定されるリスク発生の可能性（高・中・低の３段階）及び復旧に要する時間（大、中、小の３段階）の現状を自己評価し、数値化することでリスク評価を行いました。 平成 28 年度は、調査結果を踏まえ、システム開発工程の区分を担当する部署ごとに個別にリスク診断を行い改善計画を策定させ、定期的に改善状況のフォローを行うとともに、各部署の業務内容に応じた研修を通じ職員の IT スキルを育成して、リスクの最小化、システム事故の未然防止を図ります。 ○情報セキュリティリスク 情報セキュリティ対策のリスク評価は、平成 26 年度から外部からのサイバー攻撃をリスク項目として付加していたものの、不正アクセスによる情報流出事案の発生を踏まえると、外部からの攻撃に対する具体的なリスク対応の立案までは至っていませんでした。このため、機構 LAN システムについては、これまで実施してきた情報セキュリティ対策を継続実施した上で、機構職員及び情報セキュリティ対策専門の支援業者により、業務の実態を踏まえたリスク評価を実施しました。その結果に基づき、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（平成 26 年５月 19 日情報セキュリティ政策会議決定）（以下「統一基準」という。）等に準拠した多重の防御施策を講じていくこととしています。 平成 28 年度は、情報セキュリティに関する外部の専門家を活用し、機構の実情に沿ったリスク評価のフレームワークの定義を行うとともに「インターネットに接続された情報システム」等に対するリスク評価・分析等を実施します。	洗い出したリスクに対し、新たな対策や改善計画を策定し、事務処理誤りの発生等の未然防止に繋げていきます。 平成 28 年度は、情報セキュリティに関する外部の専門家を活用し、機構の実情に沿ったリスク評価のフレームワークの定義を行うとともに、「インターネットに接続された情報システム」等に対するリスク評価・分析等を実施します。

※ 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
	○不正アクセスによる情報流出事案の発生に伴い、対応方針の決定及び進捗状況の把握を組織横断的に行うため、６月 19 日に理事長を本部長とした緊急対策本部を設置し、原則毎日（９月中旬からは週１回）実施しました。	
③非常時対策 地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領を見直し、緊急時対応マニュアルを充実させる。また、防災訓練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、事業継続への対応力を高める。 併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備等を検討する。	○地震等の災害時を想定した防災対策として、全拠点で個別に防災訓練を行うとともに、安否確認システムの通信テストを年３回、電話が不通となった場合に活用するＭＣＡ無線機の通信テストを各設置拠点において年４回実施しました。 防災訓練は、避難訓練、ＡＥＤ操作訓練等の災害等の発生を想定した実地訓練を 96%（前年比△３ポイント）の拠点で実施しました。また、無予告で避難訓練を実施、怪我人を想定した担架による搬送訓練を実施する等、工夫した取組を実施する拠点もありました。 ○機構における社会保険オンラインシステムのバックアップ体制については、現在、システムの復元に必要なデータを電子媒体にバックアップし、遠隔地保管を行っています。また、災害等により本部での業務継続が困難になった場合も年金の支払いを確実に実施するため、遠隔地において年金の暫定支払を行える体制と手順等の整備を重ね、各種訓練も継続して実施しました。 なお、本格的なバックアップセンターの設置等については、政府全体のシステムインフラ整備の動向を踏まえつつ、引き続き検討します。 ・平成 27 年 10 月：外部機関との緊急連絡体制を整備 ・平成 28 年１月：被災時における暫定支払環境での年金支払訓練を実施 ・平成 27 年９月及び平成 28 年２月：近畿ブロック本部における年金の支払データ作成訓練を実施 【別表 15：熊本地震への対応状況】	③平成 27 年度計画どおり、通信訓練及び防災訓練を実施しました。また、平成 27 年度は、実地訓練を実施した拠点が３ポイント減少しているため、災害発生時に遅滞なく対応できるよう、引き続き実地訓練の実施を促していきます。 災害時のバックアップについては、バックアップデータの遠隔地保管を行うとともに、災害時に年金の暫定支払が遅滞なく実施できるよう支払までの手順を含めた訓練及び外部関係機関との調整を図っていきます。 平成 28 年４月に発生した熊本地震については、災害対策本部及び現地対策本部（福岡）を設置し、対策を実施しているところです。 また、きめ細かな対応を行えるよう被災者専用のコールセンターを設け、遺漏のないよう対応しています。

※ 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
＜業務改善計画＞ 業務改革②～ルールの設定･徹底～業務効率化・合理化（人員配置の適正化）と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により､お客様対応に注力できる体制を構築する。 ○「指示・依頼」発出件数の削減 a)ルールを徹底すべき重要な指示に限定して「指示・依頼」を発出することとし､「５割」削減（平成 26 年比）を目標 【26 年発出件数（本部・ブロック本部)】約 4,300 件(※１) →【発出ルール等の改善後発出件数】約 2,200 件(※２) (※１)国からの許認可通知に基づき発出された約 10,000 件の作業指示については件数から除外 (※２)削減対象として想定される｢指示・依頼｣ ･本部からブロック本部へ報告集計を指示したもの：約 1,100 件 ・本部の指示内容を補足したもの：約 350 件 ・研修受講命令、会議開催案内：約 700 件 b)本部の現場管理統括部署が､新たな発出ルールに基づく「指示・依頼」発出の妥当性及びルール徹底の実効性確保の観点からのチェックを担当 c)ブロック本部（事務センターを含	○本部及びブロック本部から大量の「指示・依頼」が発出されることで、現場において「指示・依頼」の理解及び遵守すべきルールの確認に相当の負荷がかかっていることから、「指示・依頼」の発出件数の「５割」削減を目指し、平成 28 年４月より以下の取組を実施しました。 ・「指示・依頼」を「指示」に改め、「指示」はルールを徹底すべき重要なものに限定 その他の文書（研修受講命令の連絡等）は、「事務連絡」（新設）に区分 ・ブロック本部（事務センターを含む。）の「指示・依頼」の発出権限を廃止 ・新たな「指示」及び「事務連絡」の発出要件の徹底及び実効性確保の観点から、本部の事業推進統括部に審査担当部署（品質管理室）を設置し、横断的な審査を開始	○実施状況を検証し、ルールの徹底を実現していきます。

※ 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
む。）の「指示・依頼」の発出権限を、原則、廃止 〇マニュアルの一元化 a)業務処理、内容審査、入力方法と、複数に分かれたマニュアルを統合 b)本部内に年金制度･年金業務に精通した職員を配置したマニュアル担当部署を設置し､マニュアルメンテナンスを一括対応 c)マニュアルメンテナンスの外部委託化すべき範囲と内容を検討 d)業務の標準化を進め､業務手順の地域による相違を排除	〇現場で使用する業務マニュアルについて､業務処理や入力方法など複数のマニュアルに分かれていること等から､マニュアルの統合と業務の標準化を進めるため、平成 28 年４月より、理事長直轄の再生プロジェクト推進室内にマニュアル一元化のためのプロジェクトチームを設置し、審議役、室長及び担当グループ長の下、マニュアルの一元化作業を開始しました。また、マニュアルの一元化（平成 29 年３月）までの間は、事業推進統括部にマニュアル担当部署（品質管理室）を設置し、現行マニュアルの管理を行うこととしました（プロジェクトチームの担当グループ長と品質管理室長は兼務）。 〇現場で使用している各種業務支援ツールについて、標準化すべきツールを 28 本選定し、処理手順を作成してマニュアル化することとしました。	〇マニュアルの一元化作業は、平成 28 年４月からの１年間を予定しており、職員の意見を反映させながら進めていきます。
〇ルール徹底を行う責任部署の明確化 a)現場に対するルール徹底の責任部署は､本部の現場管理統括部署と明確化 b)現場管理統括部署の地域マネージャー（仮称）が「指示・依頼」の伝達結果を把握し､状況に応じた指導を実施 c)現場管理統括部署がマニュアルの改善が必要と判断した場合は､マニュアル担当部署に連絡 d)拠点に「指示・依頼」の伝達担当者を設置し、「指示・依頼」の伝達を行うとともに職員のスキルチェックを実施	〇ルール徹底を行う責任部署及び責任体制を明確化するため、平成 28 年４月より、以下の取組を実施しました。 ・現場に対するルール徹底の責任部署を地域部と明確化 ・地域部の事業推進役（地域マネージャー）が「指示」の伝達結果を把握し、状況に応じた指導を実施するとともに､マニュアルの改訂が必要と判断した場合は地域部を通じてマニュアル担当部署（品質管理室）に改善提案を行うなど、現場の実態を本部へフィード・バックする仕組みを確立 ・各拠点の課（室）・グループごとに伝達担当者を設置し、「指示」の伝達を確実に行う体制を確立するとともに､事後的に職員の理解度をチェックするルールを決定	〇ルール徹底の取組状況については、定期的に現場の状況を把握するなど、運用状況をフォローアップしていきます。

※ 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
（３）適正な監査の実施 平成２７年度より各ブロック監査グループ体制から東西の２拠点に集約することにより、監査基準の標準化を図り、人員を含めた効率的な監査体制を確立する。 また、内部監査結果について理事長等への定期的な監査報告会を開催し、コンプライアンスの観点を含めて問題点の情報共有を図るとともに、引き続き、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。 内部監査及び外部監査において発見された改善の必要がある事項については、その改善状況を継続的にフォローするほか、必要に応じて自主点検項目による拠点の調査を行い、関連部門に対して具体的な改善策の提言を行い、その実施状況を確認する。	○効率的な監査体制の確立 監査実施基準の標準化を図るため、各ブロック本部に駐在していた監査グループを東・西日本監査グループに統合し、また「日本年金機構内部監査マニュアル」を策定しました。このことにより効率的な監査を実施し、年金事務所・事務センターの監査担当職員を 10 名削減しました（73 名体制から 63 名体制）。 ○年金事務所に対する一般監査 年金事務所に対する一般監査は、従来、事前予告による監査としていましたが、平成 27 年度より、検査的手法による拠点の実態把握を的確に行うため無予告による監査を導入しました。平成 28 年３月までに全年金事務所 312 拠点の「無予告一般監査」を実施し、監査結果による年金事務所の評価を試行的に行いました。監査結果による評価は、平成 28 年度に本格導入を図りその一部は拠点評価に活用する予定としています。 無予告一般監査の結果、受付進捗管理システムへの登録遅延、金庫保管台帳及び公印使用簿への記載不備等の不備事項を 3,813 件検出しました。不備事項のうち、3,772 件については平成 28 年３月末までに改善が完了したことを確認しており、改善未完了の 41 件については、引き続きフォローアップを行っています。 不備検出事項については、発生原因を特定する監査的手法で、現場業務の改善に向け対象部署への改善提言はもとより、本部主管部署との連携を図りました。管理の厳格化について、本部主管部署へ取扱いに係る改善提言を行い、公印管理規程や会計事務取扱要領等の改定につなげ、適正な管理・取扱を定めたことで不適切な取扱による事故を未然に防止することとしました。 ○特別監査の実施 ブロック別に分散していた監査グループを東西２拠点に集約し、監査体制の効率化を図ったことで、問題が発生した拠点に対する特別監査を本格的に実施する体制を整備しました。内部通報や不適切な事務処理事案等について、発生状況を調査する目的で検査的手法による特別監査として、年金事務所では 10 拠点、また事務センターは１拠点を実施し、中でも平成 27 年５月に判明した郵便物の紛失疑いに係る事案では、本部各部署における文書等の受付・発送業務等の現状調査を行いました。	（３）適正な監査の実施については、監査基準の標準化と監査体制の効率化を図りました。また、監査報告会を定例化したことで、適宜速やかに理事長に対して監査報告を行い、本部主管部署へ実効性のある改善提言を実施することができる体制を構築しました。 今後、検査体制を強化し、拠点ルールの適合性チェックによるルール順守の徹底を図り、情報セキュリティ対策の監査について、高度な専門性を有する監査体制を構築します。 その他、本部及びブロック本部に対する監査について、平成 28 年度の監査の際に、以下の事項に取組みます。 ・会計業務監査 平成 27 年度に改善を求めたものの未完了となっている不備事項 36 件について、平成 28 年度の監査の際にフォローアップを行います。 ・自主点検に係る監査 平成 27 年度に改善が完了している不備事項 107 件について、今年度の監

※ 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
	○本部及びブロック本部に対する監査 本部各部及び各業務に内在するリスクを考慮し、よりリスクの高いと考えられる部及び業務に対して監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。 ・会計業務監査 予算要求から支払までの会計業務のうち主として調達、支払プロセスについて、本部 23 部室及び全ブロック本部に対し実施し、被監査部署に 203 件の不備事項の改善を求め、平成 28 年３月末までに 167 件の改善が完了しました。 また、本部担当部に対し、標準契約書・仕様書及び調達手続き等の不明確事項の明確化等の改善を求めました。 ・システム監査 年金給付システムにおける開発状況、記録管理システムにおける運用状況等について確認し、被監査部署に改善を求めました。 ・自主点検に係る監査 事務処理誤り及びサービス残業等の発生防止、情報セキュリティ対策の確実な実施等を目的とし、本部各部室及びブロック本部が実施している自主点検の有効性を確認する監査を本部（24 部室）及び全ブロック本部に対し実施し、被監査部署に 107 件の不備事項の改善を求め、すべて改善が完了しました。 また、本部担当部に対して、「公印取扱規程の改善」、「業務引継要領の改善」等を求めました。 ・事務センターにおける外部委託監査 事務センター職員による受託事業者の管理状況、受託事業者の業務実施状況を確認し、被監査部署に対して 27 件の不備事項の改善を求めました（２事務センター、３事業者）。 ○監査報告会の開催 理事長に対して行う監査報告を定期的に実施する目的で、月例で監査報告会を開催し、監査結果を説明するとともに問題点を共有しました。(10 回実施) また、報告会を開催する毎に、改善に向けた提言を本部関係部門に行いました。	査の際に再確認を行います。 ・事務センターにおける外部委託監査 改善を求めた不備事項 27 件について、年度末に監査を行ったため、年度末時点の改善状況は限定的であり引き続きフォローアップを行います。

※ 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
（４）組織風土改革の推進 風通しのよい組織作りを目指し、組織風土改革について、これまでの取組を検証しながら引き続き推進する。 また、機構に与えられた役割を確実に実施するため、ＰＤＣＡサイクルを踏まえた事業運営のあり方を検討するとともに、年金事務所長が地域への情報発信を含め、より一層地域に貢献し、期待される存在となるべく、その役割を検討する。	○組織風土改革については、平成 22 年から、「組織風土改革実践プロジェクトチーム（以下「ＰＴ」という。）」を設置し、１年ごとにメンバーを入れ替え、４期にわたって、取組の４つの柱として①コミュニケーションの活性化、②ほめる文化・感謝する風土の醸成、③人を育てる文化・風土の形成、④組織力やチーム力の向上、を掲げ、ＰＴとブロック本部との意見交換会などの交流事業、本部職員が年金事務所の窓口を体験するなどの体験事業といった取組を進めてきました。 平成 27 年度当初は、第５期ＰＴを立ち上げ、これまでの取組の延長で、「職員意識調査」の結果を向上させるため、拠点での好事例を紹介するなどの普及・浸透事業等を計画していたところですが、平成 27 年５月に不正アクセスによる情報流出事案が発生し、機構が抱える組織風土を含めた構造的な諸問題が指摘されました。 このため、従来の組織風土改革の延長で行うのではなく、抜本改革を実現するため、全役職員より意見・改革案を募集し、真剣で、かつ建設的な意見・改革案を提出した職員から、当機構内の幅広い意見を吸収するために、採用区分や雇用形態を超えて選定し、日本年金機構再生本部を立ち上げ、検討を行い、業務改善計画をとりまとめ、同計画を実行していくことで組織の構造的問題に対し取り組むこととしました。 自ら考え、自ら実行し、公的年金制度を執行するという緊張感、責任感、使命感にあふれ、職員が一丸となって国民の信頼に応えられる組織の実現を目指すため、現場実態を踏まえたルールの設定・徹底や、管理職のリーダーシップ強化を含む業務改善計画の実行に着手しました。また、拠点毎に、プロジェクトチームを立ち上げ、「自ら考え、自ら実行する」意識を持って、日本年金機構再生プロジェクトを現場レベルで実践することとしています。	（４）機構の構造的問題の解決を目指した業務改善計画の実行により、組織風土のあり方も含め組織・人事・業務の改革を目指すこととしています。

※ 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
（５）文書の適正管理 文書の適正管理のため下記の対応を行う。 ①文書保存期間の見直し お客様からの申請書類等で重要な文書として指定したものは永年保存とし、永年保存以外の文書についても現行の保存期間が適正であるか見直しを行う。 ②効率的な文書保管のための電子データ化 永年保存すべき文書や新規文書につき、効率的な文書保管のため、他官庁の先行事例も参考にして、電子データ化を引き続き検討する。 ③行政文書の移管等 厚生労働省へ登録した行政文書目録に基づき、同省と調整の上、移管を進める。 ④社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル管理簿への登録 社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管以外の法人文書について法人文書ファイル管理簿への登録に向け必要な整理を行う。	○現状、法人文書は一部廃棄可能文書を除き、全て廃棄せず保管していますが、廃棄可能文書の拡大のため、法人文書保存年限等の見直し案を検討中です。 ○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。	（５）文書の適正管理を行うため、法人文書保存期限等の見直し案を作成し、法人文書の電子データ化について実施に向けた課題等の整理を行っています。
（６）お客様の住所の適切な把握 社会保障・税番号制度の導入に併せて、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民票上の住所を取得する仕組み等の構築に向けた検討を行う。	○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。	（６）社会保障・税番号制度の導入に併せ、被保険者資格取得届処理時、及び被保険者・受給者等の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調整を進めています。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>
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
２．人事及び人材の育成
①戦略的な人事政策
以下の取組を行うとともに、人事方針に基づき、引き続き全国異動の促進を図る。
ア　基幹業務の着実な実施及び次期制度改正を見据え、体制確保に向けた適材適所の人事を行う。
イ　若手職員については、様々な業務経験を通じ人材育成を図るとともに、中堅職員については、それまでの業務経験を踏まえ、その適性に応じた人事配置を行うことにより業務の専門性を確保する。
ウ　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。また、女性管理職の登用を進める。
エ　スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を進める。
オ　業務運営の体制確保及び組織の活性化を図るため、引き続き優秀な人材を採用する。
</td>
<td>
〇定期人事異動
不正アクセスによる情報流出事案への対応及び基幹業務の着実な実施に加え、制度改正への対応等、体制確保に向けた適材適所の人事配置を行うため、以下の点を踏まえ平成 27 年 10 月に定期人事異動を実施しました。
・不正アクセスによる情報流出事案への対応のため、新たに設置した「情報管理対策室」及び「日本年金機構再生本部」の体制を確保
・不正アクセスによる情報流出事案の影響がある中、基幹業務については着実に実施する必要があること、また、平成 27 年 10 月施行の制度改正により被用者年金の一元化に伴う事務処理に対応する必要があることから、人事異動サイクルの長期化を含めた専門性の確保
・一体的な組織作りを行う観点から全国異動を促進

（異動の全体像）
<table>
<tr><th rowspan="2">区　分</th><th colspan="2">異動者数</th></tr>
<tr><th>平成 27 年 10 月</th><th>（参考：平成 26 年 10 月）</th></tr>
<tr><td>管理職</td><td>299 人（10.6%）</td><td>509 人（18.6%）</td></tr>
<tr><td>一般職</td><td>1,799 人（21.8%）</td><td>2,011 人（24.4%）</td></tr>
<tr><td>合　計</td><td>2,098 人（19.0%）</td><td>2,520 人（22.9%）</td></tr>
</table>
※１　（　）内は管理職及び一般職それぞれの総数に対する割合。
※２　上記 10 月定期異動以外にも定年退職等に伴う欠員補充を中心とした人事異動を行っている。
※３　職場運営を考慮し、配偶者など家族が同一部署の配置とならないよう対応している。
</td>
<td>
①人事政策については、人事方針に基づき全国異動の推進を図っています。
また、能力・実績本位の人材登用、女性職員の管理職登用、有期雇用職員の正規職員への登用や無期雇用への転換など、組織の活性化を図るための人事施策を推進しました。
</td>
</tr>
</table>

※ 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
	（全国異動の状況） 区　分 ／ 全国異動の経験者：平成 27 年 10 月／（参考:平成 26 年 10 月） 全国異動：7,509 人（67.9%）／6,662 人（60.7%） ﾌﾞﾛｯｸ間(本部含む)異動：3,256 人（29.4%）／2,740 人（24.9%） ※１　（　）内は正規職員総数に対する割合。 ※２　平成 28 年４月時点における全国異動の経験者数は 8,307 人（74.6%）、ブロック間（本部を含む）異動の経験者数は 3,856 人（34.6%）と拡大している。 【別表 16：日本年金機構の全国異動状況（平成 28 年４月１日現在)】 〇年金事務所長登用試験及び管理職登用試験 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、年金事務所長登用試験及び管理職登用試験を実施し、合格者を登用候補者として名簿に登載し順次登用を行いました。 （登用試験実施状況） 区　分 ／ 応募者 ／ 名簿登載者 所　長：228 人（179 人）／66 人（ 64 人） 管理職：348 人（232 人）／264 人（180 人） ※（　）内は平成 26 年度実績。 （年金事務所長への登用時年齢） 区　分 ／ 41～45 歳 ／ 46～50 歳 ／ 51 歳以上 ／ 合　計 平成 27 年度：１人（ 1.8%）／14 人（25.0%）／41 人（73.2%）／56 人 試験導入前：8 人（ 5.0%）／28 人（17.5%）／124 人（77.5%）／160 人 ※ 登用試験合格による名簿登載時期と人事異動による年金事務所長への登用時期は、異なる場合があるため名簿登載者の人数とは一致しない。	

※ 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

（管理職への登用時年齢）

区　分	36～40 歳	41～45 歳	46～50 歳	51 歳以上	合　計
平成 27 年度	21 人 (10.5%)	133 人 (66.5%)	40 人 (20.0%)	6 人 (3.0%)	200 人
試験導入前	８人 (1.9%)	249 人 (58.2%)	137 人 (32.0%)	34 人 (7.9%)	428 人

※ 登用試験合格による名簿登載時期と人事異動による管理職への登用時期は、異なる場合があるため名簿登載者の人数とは一致しない。

○女性職員の管理職登用

女性が活躍できる職場として推進していくために、平成 27 年度末の目標として設定した管理職に占める女性の割合 13%の達成を目指し、女性職員の管理職登用を積極的に推進しました。その結果、平成 28 年４月時点では、13.2%（317 名/2,405 名）となっています。

（管理職の登用状況）

区分			管理職に登用した者	転居を伴う異動に対して配慮した者
平成 27 年度			200 人（100.0%）	15 人（7.5%）
	内訳	男	169 人（ 84.5%）	8 人（4.7%）
		女	31 人（ 15.5%）	7 人（22.6%）
（参考） 平成 26 年度			150 人（100.0%）	37 人（24.7%）
	内訳	男	136 人（ 90.7%）	31 人（22.8%）
		女	14 人（ 9.3%）	6 人（42.9%）

○正規職員への登用

有期雇用職員のモラールの維持･向上及びスキルのある優秀な職員を確保するため、有期雇用職員から正規職員への登用を平成 28 年１月に実施しました。

（正規職員への登用状況）

応募者	登用者
1,029 人（1,762 人）	106 人（165 人）

※（　）内は平成 26 年度実績。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td></td><td>○有期雇用職員の無期雇用への転換
有期雇用職員がこれまでに培ってきた業務の経験を活かし、年金相談窓口業務等の安定した業務運営を行うために、業務体制の維持を図るとともに、労働契約法の一部を改正する法律（平成 24 年法律第 56 号）の趣旨を踏まえ、有期雇用職員の無期雇用への転換を実施しました。

（無期転換試験の実施状況）
<table>
<tr><th>応募者</th><th>合格者</th></tr>
<tr><td>793 人(3,993 人)</td><td>353 人(2,498 人)</td></tr>
</table>
※１　（　）内は平成 26 年度実績。
※２ 平成 28 年４月には、前年度合格者を含め 485 人の有期雇用職員について、無期雇用への転換を行っている。

○正規職員の新規採用
退職者の欠員補充のため、平成 27 年４月に新卒者 260 名を採用しました。（平成 28 年４月は新卒者 241 名を採用）

○有期雇用職員の採用
基幹業務等への対応に必要な体制を確保するため、欠員状況を踏まえ随時採用しました。

（採用状況）
<table>
<tr><th>区　分</th><th>採用人数</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>特定業務契約職員</td><td>3,408 人</td><td>本部、ブロック本部毎に随時採用</td></tr>
<tr><td>アシスタント
契約職員</td><td>222 人</td><td>本部、ブロック本部、事務センター、年金事務所毎に随時採用</td></tr>
<tr><td>合　計</td><td>3,630 人</td><td></td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>②人事評価制度の定着促進
人事評価の公平性・公正性・納得性を高めるため、以下の取組を行う。</td><td>○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</td><td>②人事評価においては、年金事務所・事務センターの事業実績をより反映させるた</td></tr>
</table>

※ 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
ア　評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。 イ　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定着促進を図る。 ウ　年金事務所・事務センターの事業実績をより反映した実績評価を実施できるよう評価項目等の見直しを行う。	事評価の目的の再確認、評価内容の変更点、目標設定や面談の実施方法等を内容とした評価者研修を実施しました。 ・本部のグループ長及びブロック本部・年金事務所・事務センターの拠点長等の拠点代表に対して、一次評価者研修を実施。 ・年金事務所・事務センターにおいては一次評価者研修に参加した拠点代表による伝達研修を実施。 ・新任管理職 235 名に対して人事評価研修を実施。 ○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（260 名受講） ・若手職員研修（192 名受講） ・中堅職員研修（407 名受講） ・正規職員登用者研修（106 名受講） ○事業実績評価の実施 年金事務所及び事務センターの事業実績をより反映した実績評価ができるよう、事業実績に係る評価項目と評価指標の見直しを行いました。 ・委託業務の適正な管理に資するため、事務センター長の評価指標に、届書の外部委託に関して「委託実績の管理」及び「委託業者の管理」を追加しました。 ・年金事務所の重点項目を平成 26 年度に引き続き「国民年金収納対策」とし、また、早急に根絶する取組が必要な「事務処理遅延」、「書類の紛失」、「誤送付・誤送信・誤交付」についても平成 26 年度同様に、「事務処理誤り等の再発防止」として評価項目とすることで、機構の重点事項に応じた評価内容としました。	め、評価項目と評価指標の見直しや機構の重点事項を評価できる内容とし、評価を行い、また、公平性、公正性、納得性を高め、評価スキルの向上を図る観点から評価者研修を、評価制度の理解と定着の観点から被評価者研修を実施しています。 引き続き、誰もが納得できる評価制度にするため、能力や意欲が乏しい者に対する対応も含め人事評価制度の抜本的な見直しを進めていきます。

※ 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
③人材の育成 「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修、ＯＪＴを含む職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせ、ブロック本部と連携・協力し、体系的に実施する。また、内部資格の取得を促進する等、自己研鑽を重視する。 重点的に実施する事項は次のとおり。 ア　管理職としての意識付け、マネジメント能力の向上 イ　業務別研修の質の向上のための研修講師の育成 ウ　ＣＳ向上に向けた研修の充実 エ　事務処理誤りの防止に向けた研修の充実 オ　ｅ－ラーニングコンテンツの拡充	○集合研修 「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、以下の研修を実施しました。 ＜階層別研修＞ ・新入構員研修（１回 260 名受講） ・正規登用者研修（１回 106 名受講） ・採用５年目研修（30 回 1,351 名受講）　他 ＜業務別研修＞ ・滞納処分実務研修（新任担当者コース）（２回 119 名受講） ・適用調査研修（スタッフ）（20 回 990 名受講）　他 ＜共通研修＞ ・人材育成推進者研修実施（２回 80 名受講） ＜ブロック本部で実施する本部主催の集合研修＞ ・管理職マネジメント研修（９回 362 名受講） ・事務処理品質向上研修（23 回 898 名受講）　他 ○職場内研修 個人情報保護や情報セキュリティ等、全職員に確実に周知しなければならない事項にかかる以下の研修を通年で実施しました。 ・リスク・コンプライアンス研修（21,585 名受講） ・倫理研修（21,067 名受講） ・ハラスメント研修（20,968 名受講） ・個人情報保護研修（21,325 名受講） ・情報セキュリティ研修（23,619 名受講） ・労務研修（20,708 名受講） ○内部資格認定試験 業務のプロフェッショナルを目指し、自ら学ぶ職員を育成するため、年金実務２級及び年金実務１級（保険料徴収/適用調査/年金相談）の内部資格認定試験を実施しました。（受験者 1,804 名／合格者 1,230 名）	③職員の育成のため階層別・業務別の集合研修と、ＯＪＴを含む職場内研修などを組み合わせて実施するとともに、不正アクセスによる情報流出事案を踏まえ組織的対策を徹底するため全職員に対し情報セキュリティ研修を実施するなどの職員の育成を行っています。

※ 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
	○情報セキュリティ研修 不正アクセスによる情報流出事案を受け、情報セキュリティインシデント発生時の対応方法の習得、個人情報保護の取組及び情報セキュリティへの組織的対策を徹底するため以下の研修を随時実施しました。 ・平成 27 年６月、本部グループ長以上職員に対して緊急の情報セキュリティ研修を実施。（３回 97 名受講） ・平成 27 年６月、各拠点において標的型攻撃に関する攻撃者の手口と対処方法等を追加したテキストによる情報セキュリティ研修を実施。(21,265 名受講) ・平成 27 年６月 22 日以降、研修センターで行う全ての研修に情報セキュリティに関する講義を追加。(49 回 2,344 名受講) ・平成 27 年９月、本部幹部職員に対して、リスク管理や危機管理のあり方などのセキュリティマネジメントに係る研修を実施。（２回 131 名受講） ・平成 27 年 11 月～12 月、各ブロックの所長会議又は副所長会議を利用し、本部の幹部職員と同様に、リスク管理や危機管理のあり方などのセキュリティマネジメントに係る研修を実施。（９回 482 名受講） ○全ての集合研修において研修回顧アンケートを実施し、それぞれの研修のレベルアップ・改善（講義内容、教材の改善、講師のスキルアップ等）に努めました。 【別表 17：研修体系】 ○新たに年金事務所長となる職員を対象として、「新任所長研修」を実施し、拠点長としての自覚の醸成や職員のマネジメント力の強化を図りました。（２回 74 名受講） また、事務センター長、年金事務所長を対象として、「管理職マネジメント研修」を各ブロック本部で実施し、拠点長としてコンプライアンスを遵守させる責任や意識の向上について学ぶことでマネジメント能力向上を図りました。（合計 362 名受講） ○研修講師育成講座（基礎）のテキスト及びＤＶＤ教材を各ブロック本部へ配付し、研修や説明会等の前に必要に応じて学習できるようにしました。また、専	

※ 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
	門的な年金相談の研修を行う講師を養成するための「年金相談研修講師養成研修」を実施し、研修講師を務める職員の知識・技術の向上に伴う研修効果の向上を図りました。（２回 25 名受講） 加えて、ブロック本部や事務センターの担当者向けに、障害年金業務の資質向上と業務の共通化を図るため、「障害年金事務研修」を新設し実施しました。（２回 97 名受講） ○新たにＣＳ推進の担当者となった者が、ＣＳに必要な知識と技術を学習し、所属の拠点のＣＳ向上に活かすことを目的とした「ＣＳ研修」（１回 80 名受講）及び各拠点や管轄地域の CS を推進する指導者育成のための「ＣＳ指導者研修」を実施し、高齢者体験、障害者介助などの体験学習を取り入れるなどして、お客様から信頼を得るための意識の醸成と取組の徹底を図りました。（１回 60 名受講） ○各拠点の代表管理職を対象に「事務処理品質向上研修」を民間企業で全体品質管理（ＴＱＣ）の経験のある外部講師を招いて実施し、事務処理誤りの要因やミス防止策などに対する管理職の役割や取組について受講させるとともに(11 回 471 名受講)、受講者が各拠点の全管理職に対して、職場内研修を実施し、事務処理誤り防止策の強化を図りました。 ○新規採用内定者（260 名）に対して、「新卒採用の内定者向けコンテンツ（ｅーラーニング)」を提供し、基本的な年金知識を学習させることにより、新規採用時の新入構員研修における知識習得の効果向上を図りました。また、「基礎課程」及び「応用課程」についてはコンテンツを全面的に見直しました。 ・基礎課程（通年 8,108 名受講） ・応用課程 保険料徴収コース（通年 3,592 名受講） 適用調査コース　（通年 3,634 名受講） 年金相談コース　（通年 3,641 名受講） ※受講者数は年度末時点の人数	

※ 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
④働きやすい職場環境の確立 職員が健康で仕事と生活を両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。 ア　時間外勤務を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。 イ　職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。 ウ　ワークライフバランスを推進するため、第３期一般事業主行動計画を踏まえ諸施策を確実に実施する。	○36 協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を適宜管理者及び協定の対象となる一般職に対して発出し、適正な勤務時間管理の徹底を図りました。 ○職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、時間外勤務時間実績表を毎月各拠点へ送付し、長時間労働者に対しては産業医による面接指導を実施しました。 また、メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を実施するとともに、新たに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のストレスチェックを全職員を対象に実施しました。 ○健康保険組合と連携して人間ドック、健康診断のオプション健診及びインフルエンザ予防接種の費用補助を実施しました。 ○ハラスメント防止に関する意識等を高めるために、下記のとおり研修を実施しました。 ⅰ人事企画室主催の研修（「ハラスメント」について講義） ・管理者研修、採用５年目研修、新入構員フォローアップ研修 ⅱ本部管理職研修（参事役以上の役職員） ・テーマ「セクハラ・パワハラ防止研修」 ⅲブロック本部からの要請によるハラスメント相談員を対象とした研修 ・テーマ「ハラスメント相談の受け方」 ○次世代育成支援対策推進法により策定した「第３期一般事業主行動計画（計画期間：平成 27 年４月から平成 30 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て以下のとおり実施しました。 ・平成 27 年度から、全ての拠点において職場内研修とし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。	④働きやすい職場環境を確立するため、メンタルヘルスやハラスメント防止等に関する研修を行うとともにストレスチェックを実施し、職員の安全確保、健康の保持増進に努め、また、平成 27 年度から全ての拠点において職場内研修として労務研修を実施し、服務規律や休暇制度の理解に努めるなど、平成 27 年度計画に基づく取組を推進しています。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr><td></td><td>（平成 27 年度中に育児休業を取得した職員の状況）
<table>
<tr><td>育児休業を取得
した男性職員数</td><td colspan="2">22 人</td></tr>
<tr><td>出産した
女性職員数(A)</td><td>育児休業を取得
した女性職員数(B)</td><td>取得率
(B)／(A)×100</td></tr>
<tr><td>229 人</td><td>219 人</td><td>95.63%</td></tr>
</table>
（参考）第 3 期一般事業主行動計画の目標
〇計画期間中に、育児休業の取得状況を次の水準以上にする。
男性・・・計画期間中に取得者 20 名以上
女性・・・計画期間中の取得率を 90%以上</td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>〇機構の全国的な労働組合組織である２つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、職員の労働条件に関し団体交渉を実施するなど、適切な労組対応を行っています。</td><td>⑤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います。</td></tr>
<tr><td>＜業務改善計画＞
人事改革①～人事制度のあり方・職員の活性化～
職員が希望とやりがいをもって、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める人事を実現する。
〇組織一体化
a)人事権の本部一元化
・ブロック本部の人事権を本部人事管理部に統合
b)役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直し</td><td>〇組織一体化に向けた職員意識の醸成、一元的な若手人材の発掘・登用を推進するため、平成 28 年１月及び２月にブロック本部の人事担当者の一部を本部へ先行異動させ、同年４月にブロック本部の人事権を本部に完全統合しました。

〇本部とブロック本部の統合や年金事務所体制の見直しなどの組織再編に伴い、</td><td>〇業務改善計画どおり、人事権の一元化を図りました。引き続き、役職と資格の関係について国民接点重視の観点から必要な見直しを図るとともに全国異動につい</td></tr>
</table>

※ 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
・本部・ブロック本部の統合、年金事務所体制の見直しに伴い、国民接点重視の観点から見直し ・職責の困難度、特殊性を考慮した管理職手当のあり方の見直し c)全国異動の促進とルールの見直し ・組織一体化のため、現場相互間の異動に加え、本部・現場間異動を促進 ・全国一括採用の下で全国拠点網を維持するための全国異動を実施 ・現行の全国異動ルールの問題点の見直し	現行の役職（ポスト）と資格（グレード）の関係について、国民接点重視の観点からの見直しに着手しました。 ○管理職手当については、同一の役職（ポスト）であっても職責に応じたものとなるよう、手当のあり方の見直しに着手しました。 ○全国異動について、職員の個別事情に配慮しつつ、組織一体化の観点からの本部・拠点間の人事異動を促進するとともに、全国拠点網維持のため引き続き拠点相互間の異動を行う方針を、平成 28 年３月に職員に周知しました。	て促進していきます。
○希望とやりがい a)明確なキャリアパスの提示 ・専門職とゼネラリスト別のキャリアパスの提示 ・役員を展望しうるキャリアパスの提示 ・執行役員制度の検討 ・職務に応じた人事異動サイクルの明確化	○キャリアパスの提示について、役員に現場職員を登用し、キャリアパスの道筋をつけるほか、専門職とゼネラリストのキャリア形成案を作成するとともに、専門職制度等の具体的な検討に着手しました。 ○現行の画一的な人事異動サイクルについて、職務に応じた人事異動サイクルへの見直しの検討に着手しました。 ○新入構員の現場研修は、多くの業務を経験させることで能力開発を行い、多種多様な業務に対する考え方や自己の業務適性を理解させて、成長促進を図ることを目的として、採用初年度に主要４業務（厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金相談・給付）を実習により経験させることを決定し、４月から総合コースを開始しました。	○引き続き、キャリアパスに基づくキャリア形成、人事異動サイクルの明確化、給与のあり方の見直し、研修制度の充実を図っていきます。
b)給与のあり方の見直し ・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（管理職手当と一般職の時間外手当との関係のあり方） ・地域調整手当等諸手当のあり方の検討 c)研修制度の充実 ・多様な研修制度の採用（外部機関、	【別表 18：日本年金機構のキャリア形成に向けた取組】 ○一般職の時間外勤務手当を含めた給与が管理職の給与を超える逆転現象の主要な要因の一つとなっている時間外勤務について、その適正な運用を図る検討に着手しました。	

※ 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
学校、企業による研修（通学・合宿）、海外の外部機関での勤務など）	○組織一体化の観点から、地域調整手当等諸手当のあり方の検討に着手しました。 ○統一的・体系的な研修体系を整備し、人材育成を強化するため、平成 28 年４月に本部に「人材開発部」を設置しました。 ○職員が希望とやりがいを持って能力向上に努めるよう、職員の研修制度（外部機関、学校、企業による研修（通学・合宿）、海外の外部機関での勤務など）の拡充の検討に着手し、平成 28 年度研修計画を策定するとともに、平成 28 年４月から民間企業等との人事交流を拡大しました。 【平成 28 年４月からの人事交流等の拡大】 ①民間他企業への出向（新）　２名 ②海外政府への職員派遣（新）　１名 ③厚生労働省等との人事交流　16 名増（合計 52 名）	
○非正規職員の活性化と依存の是正 ・非正規職員に対する無期化制度の活用（地域限定職と位置づけ、主に事務所窓口の専任担当者として育成） ・評価の導入と意欲・成果に応じた処遇 ・業務の効率化による派遣・外部委託の活用	○非正規職員の活性化のため、無期化制度の活用と新たな給与体系や人事評価の導入についての検討に着手しました。	○引き続き、非正規職員の活性化等の取組の検討を進めていきます。
○女性の活躍推進 ・女性活躍のための多様なキャリアパスの提示（若年女性職員の増加を踏まえた長期的な女性管理職比率の設定） ・女性が活躍する分野の拡大と女性管理職育成プログラムの確立	○女性職員の活躍推進のため、以下の取組を行いました。 ・平成 28 年１月から、女性役員を内部から登用 ・平成 28 年４月１日の人事異動時点において、平成 27 年度の女性管理職比率の目標（13%）を達成 ・平成 28 年度の女性管理職比率の目標を「13.5%」と設定した上で、平成 28 年３月に一般事業主行動計画として東京労働局へ提出 ・平成 28 年４月から、本部に女性サポート専門部署を設置	○女性の活躍推進については、女性役員の内部からの登用や平成 27 年度の女性管理職登用の目標達成などを実現しました。引き続き、女性の活躍を推進していきます。

※ 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
・女性役員の登用	・女性職員育成プランを策定し、平成 28 年度から実施 ・女性にふさわしい管理職ポストの検討に着手	
＜業務改善計画＞ 人事改革②～人事評価制度の見直し・管理職の活性化～ 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る人材を育成する。 〇信賞必罰の人事評価 a)役員への評価の厳格化 b)意欲・実績ともに低い職員への厳正な対処 ・低評価が継続している職員を対象に、再生プログラムの提示と降格の実施 ・降格制度の見直しと厳正な運用 c)３６０度アセスメントの導入 ・管理職の適格性の指標として活用	〇役員への評価については、平成 27 年度の下期賞与から厳格化しました。 〇意欲や能力の高い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、評価分布、評価結果の昇給（降給）への反映及び評価結果の賞与支給月数への反映の見直しを行いました。 〇評価の厳格化による降格対象者の選定及び低評価が続いている職員を対象とした能力改善プログラム（研修、指導、経過観察）を実施する方針を決定しました。 〇意欲・実績ともに低い職員に対し、厳正に対処するため、平成 28 年４月から降格基準を見直し、改善が見られない場合の降格を厳正に実施することとしました。 ・管理職の降格基準：Ｄ評価１回に加え、同一等級通算５回Ｃ評価 ・一般職の降格基準：同一等級Ｄ評価通算２回に加え、同一等級通算５回Ｃ評価以下 〇管理職に対する「マネジメントの質の向上」と「行動の自己改善の促進」を図るための適格性の指標として、「360 度アセスメント（上司、同僚、部下からの多面的なアセスメント）」を平成 28 年度から実施する方針を決定しました。 【別表 19：信賞必罰の人事制度について】	〇今後とも、役職員に対する信賞必罰の人事評価を行っていきます。

※ 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
○人材育成 a)成果とプロセスのバランスのとれた評価 ・能力評価と実績評価の一体化 ・絶対評価に基づく相対配分方式の導入 ・評価の合議制の義務付け b)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 ・賞与配分、評価分布の見直し等	○お客様のために努力する職員を適切に評価するため、以下の人事評価制度の見直しを行い、平成 28 年４月から運用を開始しました。 ・能力と実績のバランスのとれた評価の実現 ・全て相対評価であった評価方法について、一次評価を点数のみの絶対評価とし、適正な評価を行うために、各拠点において評価調整会議（管理職による合議）の実施を義務付けた上で、二次評価はその順位付けを基に、定められた相対分布に応じた評語の配分を行う方式を導入	○人事評価制度を見直し、意欲や能力の高い職員に対して処遇を厚くし、意欲・実績ともに低い職員には厳しい処遇となるよう、メリハリのある評価を実施するなど、優秀な人材を育成していきます。
○管理職のレベルアップとリーダーシップの確立・強化 a)役職定年制度と早期退職募集制度の導入 ・一度管理職になると一律に定年まで役職にあり続けることの是正とポストの検討 〔役職定年年齢(案)〕 管理職Ａ群…55 歳管理職Ｂ群…57 歳管理職Ｃ群…60 歳 〔早期退職募集制度(案)〕 募集により原則として毎年実施、年齢等の要件は募集時に設定 b)管理職への若手登用の促進 ・試験に限定している登用制度の見直し(弾力化) ・管理職の負担軽減と若手育成のため「課長代理」「主任」を設置 c)管理職育成プログラムの導入 ・現在の業務スキル向上を中心とした研修体系に加え、民間企業との人事	○意欲や能力の高い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、メリハリのある、働く意欲に結びつく人事評価制度とするため、以下の見直しを行い、平成 28 年４月から運用を開始しました。 ・５段階評価（Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ・Ｄ）の評価分布について、管理職、一般職ごとに期待される役割や在級期間の位置付けを勘案した上で、評価のウエイトを見直し、例えば管理職においては、Ｂ評価のウエイト 60%のうち、Ａ評価、Ｃ評価以下に各５％を再配分しました。 ・最高評価（Ｓ）と最低評価（Ｄ）で明確な差がつくよう賞与支給月数を設定しました。 ○一度管理職になると一律に定年まで役職にあり続けることの是正とポストの検討により、管理職全体の若返り・新陳代謝を早め、組織の活性化を図ることとし、そのための役職定年制度の平成 28 年度末の導入、早期退職募集制度の平成 29 年度末の導入に向けて、検討に着手しました。 ○管理職への若手登用を促進するため、管理職登用試験の見直しに着手しました。 ○優秀な管理職を育成するため、ライン管理職に若手のポストを設けることの検討に着手しました。 ○管理職育成のため、マネジメント研修の研修カリキュラムへの導入と外部研修	○管理職のあり方を見直し、優秀な管理職を育成していきます。

※ 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
交流や体験学習を組込み、直に体験することにより管理者としての意識を醸成するためのプログラムを導入	の参加についての検討に着手しました。	

※ 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
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 **３．情報公開の推進** ①年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行 日本年金機構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の年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、公表する。	○日本年金機構の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伝えするため、アニュアルレポート（年次報告書）を平成 28 年３月に作成し、公表しました。 作成に当たっては、単年度の業務実績を中心に掲載してきた従来のアニュアルレポートを見直し、機構にとっての重点課題を挙げて、これらの課題に対する機構設立時からの対応状況や今後の取組も掲載しました。	①アニュアルレポートについては、機構にとっての重点課題を挙げて、これらの課題に対する機構設立時からの対応状況や今後の取組も掲載・公表したところであり、平成 28 年度もより分かりやすい内容となるよう見直しを行っていきます。
②事務処理誤り等の公表 事務処理誤りを原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ等を活用して毎月公表する。 また、解明中の案件についてもその件数等を年次で公表する。 なお、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するため、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部等により公表する。	○事務処理誤りについては、お客様対応や事務処理対応が完了した時点で順次整理し、個別の内容を公表するほか、「誤り区分」や「制度別の発生状況」など分類化したデータをグラフ化する等、全体の状況が分かりやすい公表に努めています。 なお、平成 26 年度分の年次公表及び平成 27 年９月分の月次公表から事務処理誤りの発生状況を分かりやすくするよう、公表する各事案の発生がいつだったのかを年度別に分類するようにしました。 また、平成 26 年度分の年次公表から、お客様対応が完了していない解明中の案件についても件数等を公表しました。 ○加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずに、お客様の了解を得たものから個別報道発表案件として本部による公表と併せて影響のある地域においても、ブロック本部より公表を行っています。	②事務処理誤りの公表については、事務処理誤りの発生状況等が分かりやすいよう月次公表及び年次公表の様式変更を行いました。 今後も、業務改善計画に基づき、透明性を確保する観点から、情報公開の取組を進めていきます。

※ 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
③その他業務運営に関する情報の公表 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報等についても、適切に公開する。	○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。 ・事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁といった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。 ・契約に関する情報についても、業務運営の透明性を確保する観点から適切に公開しました。	③公表が必要な事項について、諸規程や事業計画に基づき、適時、適切な情報公開を行っています。
＜業務改善計画＞ 情報開示の抜本的な見直しについて～情報開示・共有の促進～ 透明性を確保し、お客様に安心いただける組織づくりのため、情報開示体制を見直すとともに、組織内及び厚生労働省との間の情報共有を強化する。 ◎情報開示の促進 ○情報開示の担当部署と担当理事の設置（理事はコンプライアンス及び監査も担当） ○モニタリングシステムの構築と監査機能の活用 ・届書等の受付進捗管理システム、お客様対応業務システムなどの各種情報等をモニタリングし、問題点を早期に把握する仕組みを構築 ・その情報に基づき監査を行うことで、事象の洗出しを行い、迅速に開示 ○情報開示ルールの見直し・規定化	○情報開示の一元化を図るため、平成 28 年１月から、情報開示担当理事を新たに設置するとともに、同年４月からは、情報開示の担当部署として、情報を一元的に管理する「リスク統括部」を設置し、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責任体制を確立しました。 ○平成 28 年４月から、届書等の受付進捗管理システムやお客様対応業務システムなどの各種情報等をリスク統括部がモニタリングし、その情報等に基づき監査を実施することで事象の洗い出しを行い、問題点を早期に把握する体制の確立に向けた検討を進めました。 ○機構運営の透明性及び国民の信頼を確保するため、機構の各種情報が適切に開示されるよう、情報開示ルールの一元化に着手するとともに、人事評価上の手当てを行うこととし、平成 28 年４月から運用を開始しました。	○情報開示に係る組織体制を整備するとともに、モニタリングシステムの構築、情報開示ルールの一元化などに着手したところであり、引き続き、情報開示の促進に取り組んでいきます。

※ 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
○現行ルールを見直し、案件把握から開示までの手続き等を明確化 ○「悪い知らせ」の報告を促すよう制度を見直し ・起きたことよりも報告しないことを厳しく評価		
＜業務改善計画＞ ◎組織一体化のための情報共有の促進 ○本部と現場の情報共有 ・現場管理統括部署の地域マネージャー（仮称）を、情報共有のキーマンとし、本部情報の伝達、現場からの情報の吸収に責任を持つポストと位置づけ ・報道発表事項、マスコミ等に取り上げられた事項については、お客様からの照会対応を円滑に行えるよう、原則として即日現場への連絡を徹底 ・情報共有ツールとしてＴＶ会議システムを導入 ○現場からの日次での業務報告の実施 ○本部内の情報共有 ・本部内の情報共有の責任部を経営企画部と位置づけ ・主要課題についての各部の対処・共有状況を常勤役員会に報告	○組織としての一体感を醸成するため、本部と現場間の情報共有促進策として、以下の取組に着手しました。 ・平成 28 年４月より、地域部の事業推進役（地域マネージャー）を本部と現場間の情報共有のキーマンとし、本部情報の伝達及び現場からの情報の吸収に責任を持つポストと位置付け ・事業推進役（地域マネージャー）は定例的に拠点訪問を行い、拠点長及び拠点職員との意見交換及びルールの徹底状況を確認し、その結果について、月１回程度本部役員へ報告 ・報道発表事項、マスコミ等に取り上げられた事項について、お客様からの照会対応を円滑に行えるよう、平成 28 年１月から、原則として即日現場への連絡を徹底 ・情報共有ツールとしてＴＶ会議システムの導入の検討に着手 ○お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を迅速に把握するため、平成 28 年４月から、拠点長からの日次での業務報告を開始しました。 ○各部間の情報共有に加え、平成 28 年１月以降、経営企画部が各部門の動きをより一層把握し、必要な情報共有が本部内及び厚生労働省との間で行われているか確認を行うとともに、主要課題についての各部の対処状況を常勤役員会に報告する仕組みを構築しました。	○組織一体化のための情報共有の促進については、事業推進役（地域マネージャー）をキーマンとする本部情報の伝達及び現場情報の吸収の仕組みを構築したところであり、今後とも、本部と現場間の情報共有の促進に取り組んでいきます。 ○業務報告を実施し、現場からの迅速な把握に取り組んでいます。 ○経営企画部を本部内情報共有の責任部としたことで情報の共有化が図られ、主要課題について適切に常勤役員会に報告することができました。

※ 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
◎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 ・役員等幹部を含めたそれぞれのレベルでの報告・連絡・相談ルールを明確化 ・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	○厚生労働省との情報共有促進策として、平成 27 年 10 月から、以下の取組に着手しました。 ・組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を作成し、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 ・役員等幹部を含めたそれぞれのレベルでの報告・連絡・相談ルールを明確化 ・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	○機構と年金局の情報共有については、年金局と機構の定例連絡会議や幹部を含めた重層的な情報共有の体制を構築しました。

※ 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
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 **４．個人情報の保護に関する事項** ①個人情報保護に対する職員の意識の徹底 ・職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした研修を効果的に実施する。また、職員向け研修用資料を充実し、機構内報等を活用した啓発と併せ、自己点検を継続的に行う。 ・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具体的に徹底する。 ・誤送付等防止に向けた発送プロセスの見直し等について検討する。 ②システム上の対策 個人情報保護のため、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、個人情報に関わる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。 ③セキュリティ対策の実施 プライバシーマークの基準を踏まえ	○平成 27 年５月に、不正アクセスによる情報流出事案が発生し、国民の皆様にご迷惑とご心配をお掛けしました。これを踏まえ、「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査委員会」を設置し、原因究明や再発防止策の検討に取り組みました。さらに、厚生労働省における「検証報告書」（日本年金機構における不正アクセス事案による情報流出事案検証委員会）等の各種報告書を踏まえ、セキュリティ対策や個人情報対策を含む「業務改善計画」を策定したところであり、これに基づく対策を進めています。 ○不正アクセスによる情報流出事案のほか、誤送付、誤送信等の機構職員による個人情報の不適正な取扱の件数は平成 26 年度と比較して減少していますが、これら事務処理誤りの根絶を図るため、事務処理遅延・誤送付等防止チェックシートの活用や本部監査部が実施する無予告特別監査における指摘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の確認を行うなどの取組の徹底に努めます。 平成 27 年度：110 件（平成 26 年度：148 件） ○職場内研修において、研修計画に基づき、「情報漏えいの防止」、「守秘義務」、「業務目的外の閲覧禁止」という機構職員としての個人情報保護の基本的な考え方及び個人情報の適切な取扱（保有制限、安全確保の措置等）を理解させるとともに、所掌業務で取り扱われる個人情報の範囲や取扱上の留意点を把握・徹底させることを目的として、年１回以上、全職員を対象に個人情報に関する研修を実施しました。また、コンプライアンス、個人情報保護、情報セキュリティに対する機構職員の意識の向上を目的として、月１回自己点検を実施し、さらに、発生しやすい主な事例を基とした点検項目を追加した重点自己点検を年２回実施し、点検の実施結果及び改善指示を行いました。	○不正アクセスによる情報流出事案により個人情報の流出が起こりましたが、流出の原因として、インターネット接続環境下にある共有サーバに個人情報を置くことに対するリスクへの認識の甘さ、インシデント対応に関する具体的なルールの不存在、危機に対応するリーダーシップの不足等が指摘されています。これらの要因は、従来より当機構の構造的問題として指摘されてきたものであり、ガバナンス、組織風土等の抜本的改革が急務であると考えています。 また、誤送信、誤送付等の事務処理誤りの根絶にも引き続き努めていきます。

※ 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
つつ、個人情報保護管理推進３か年計画（計画期間：平成２６年度～２８年度）の個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。	○個人情報漏えい事案の発生を確認した際、その内容を職員及び委託業者に対して周知し、個人情報等を含む重要情報の適正管理について徹底を行いました。 ○年金事務所から事務センターへの定型的な発送業務について、職員から発送業務に精通した委託業者による発送を推進し、本部が行う拠点への立入指導時において取組の徹底状況の確認・指導を実施しました。 ○個人情報等を取り扱う基幹システムを利用する際の利用者認証において、生体情報認証等による厳格なアクセス制御を行っています。 個人情報を取り扱う委託業者の管理・監督を厳格に行うため、標準契約書に定める個人情報管理の体制、委託業者における個人情報管理の確認方法及び確認内容の報告について厳格な運用を改めて周知し、個人情報管理の強化を実施しました。 ○日常の個人情報保護に関するチェックの効率化・適正化として、年金個人情報の目的外閲覧を防止するための氏名索引チェックを各拠点において全件実施しています。（平成 27 年度の目的外閲覧件数：18 件） ○職員の個人情報保護意識のレベルアップとして、新たに採用された職員等に対して速やかに研修を実施し、個人情報保護の重要性について意識付けを徹底しています。	
④外部委託先における個人情報の管理 個人情報に関わる業務を外部委託する場合においては、事業者に個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、入札に参加する要件の有無を判定するとともに、委託業務実施後においては、個人情報の管理体制を確認するため効果的・効率的に立入検査を実施し、的確に委託事業者を監督する。	○入札参加の要件として、情報セキュリティに関する書類の提出を求め、審査を実施し契約締結しました。 ○個人情報に関する立入検査においては機構施設内で実施する外部委託業務も対象とすると同時に、検査項目毎の具体的な根拠を確認することとし、検査の実効性の強化を図りました。平成 27 年度中実施対象の 223 件について、全て立入検査を実施しました。 （年度別内訳：平成 27 年度契約分 132 件、平成 26 年度契約分 79 件、平成 25 年度契約分 12 件の計 223 件） 契約終了時においては、個人情報等の消去の申立書を徴取及び確認を対象 252 件全てに実施することにより、個人情報の漏えい防止の観点から的確に	④外部委託先における個人情報の管理については、平成 27 年度の取組に加え、平成 28 年度に全委託先への点検を実施し、これを踏まえて、個人情報に関する契約条項を強化し、さらに立入検査の無予告化などにより、委託先での個人情報の管理体制の監督を強化しています。

※ 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
	委託事業者を監督しました。 （年度別内訳：平成 27 年度契約分 162 件、平成 26 年度契約分 71 件、平成 25 年度契約分６件、平成 24 年度契約分 13 件の計 252 件）	
⑤内部監査によるチェック 個人情報の保護・管理に関する各種施策について、内部監査等により実施状況を適宜把握し、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証する。	○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、個人情報を含む媒体の管理・保管状況を確認することで、不備事項については改善を図りました。特に、氏名索引の適切な運用や私用の携帯電話等に係る持込制限の管理状況を確認した結果の不適切な取扱については是正を要求し、直ちに改善を図りました。	⑤無予告による監査で実態把握が行われ、什器などの設備改修が図られるなど、個人情報の適切な管理を進めています。
＜業務改善計画＞ 情報セキュリティ対策の強化について ◎情報セキュリティ対策①～組織面～ 組織の一体性を確保し、実効性のある情報セキュリティ対策を実現するための体制を構築する。 ○情報管理対策本部の設置 ・情報セキュリティ対策を一元的に管理することで、リスク管理や情報セキュリティ対策に関する機構全体のガバナンスの強化を図るため、理事長を本部長とした「日本年金機構情報管理対策本部」を設置（平成 27 年 10 月１日設置済） ○情報管理対策室の設置 ・情報管理対策本部の下で情報セキュリティ対策を確実に実施するため、情報管理対策室（３グループ体制）を設置（平成 27 年 10 月１日設置	情報セキュリティ対策について、国民の年金を最優先に守る観点から、サイバー攻撃に対応し個人情報を保護できるよう、組織面、技術面、業務運営面など全般的に見直し、抜本的かつ迅速に強化することとしました。 ○情報セキュリティ対策を重要課題と位置付け、平成 27 年 10 月１日より、理事長を本部長とし、各部門の理事等を本部員とした情報管理対策本部を設置し、組織横断的な情報セキュリティへの対応体制を確立するとともに、迅速かつ的確な情報セキュリティ対策を実施しています。 ○情報管理対策本部の所掌事務の実施に関する事務をつかさどる理事長直轄の推進部署として、情報管理対策室を設置しました。 ○情報管理対策室には、情報管理グループ（情報管理対策本部の事務局、個人情報の保護・管理、情報セキュリティに係る研修及び訓練内容の企画等）、情報リスク分析グループ（リスクアセスメント調査・分析・評価、情報セキュリティに係る諸規程等の整備・運用・指導等）、インシデント対策グループ（平時における脆弱性調査・情報取集等、有事における発生事案の調査・分析・対応指示等）の３つのグループを置き、情報セキュリティの専門家からの指導・助言等を受けつつ、実効性のある対策を推進しています。	○情報セキュリティ対策強化のための体制整備については、理事長を本部長とする情報管理対策本部の下で情報セキュリティ対策を一元的に管理することとし、情報管理対策室、機構 CSIRT を設置するなど一定程度の成果を上げたところです。今後、現場の職員一人一人まで、国民の重要な個人情報の保護に関する責任を自覚し、ルールの内容と、いざというときに自らが何をすべきかの理解を、迅速かつ徹底して深めていきます。また、組織としてインシデントを予防し、適切に対応していくための専門的な視点による情報セキュリ

※ 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
済） ○機構ＣＳＩＲＴの設置 ・情報セキュリティインシデントへの即応性を向上させるため、情報管理対策室（インシデント対策グループ）を中心に本部内の即戦力のある職員で構成する機構ＣＳＩＲＴを設置（平成 27 年 10 月１日設置済） ※CSIRT:Computer Security Incident Response Team（通称：ｼｰｻｰﾄ） ○最高情報セキュリティアドバイザーの設置 ・情報管理対策本部等に対して、情報セキュリティ対策の推進に係る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）を設置予定	○統括情報セキュリティ責任者（情報管理対策室長）の下に、「機構 CSIRT」を設置し、情報セキュリティインシデントに係る連絡調整や情報管理対策本部が決定した方針を機構職員に適切に実行させるための指示・管理等の業務を行えるようにしました。 ○また、事案発生時には、情報セキュリティインシデントへの即応性を向上させるため、インシデント対策グループ員以外の情報管理対策室職員及び関係部署からの支援要員（本部の即戦力のある職員に併任発令）を招集できる体制を確保しています。 ○情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構 CSIRT の運営並びに施策等の網羅性及び有効性等の向上を目的として、情報セキュリティ専門家の立場から支援を行う情報セキュリティ対策専門の支援業者を平成 28 年４月から設置できるよう、その業務範囲の検討や調達手続を進めました。 ○情報管理対策本部及び最高情報セキュリティ責任者（CISO）が情報セキュリティ対策の推進に係る意思決定を行う際に、高度の専門知識・経験に基づき助言や支援を行う最高情報セキュリティアドバイザーを平成28年４月から設置できるよう、その業務範囲の検討や調達手続を進めました。	ティ対策の司令塔機能を強化します。
＜業務改善計画＞ 情報セキュリティ対策②～技術面～ 年金個人情報に対して攻撃が及ばないシステムとするため、独立したインターネット環境を構築し、年金個人情報を管理・運用する領域を基幹システムに限定するとともに、機構ＬＡＮシステムからのアクセス制限による分離を徹底するなど、情報システムのリスク評価・分析結果を踏まえ、各システムの入口・内		○年金個人情報を扱う基幹システム、機構 LAN システムをインターネット環境から区分して、より安全に設計する方針としました。 今後は、情報技術の進展や内外の環境の変化等を的確にとらえ、それに応じた情報セキュリティ対策を適切に講じます。 また、システムを構築する

※ 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
部・出口の多重の防御対策を実施する。 ○基幹システム メインフレームを主体とする基幹システムはシステムアーキテクチャ上の特性から情報セキュリティが確保されていることを踏まえ、引き続きインターネットには接続しないこととし、多重の防御対策を徹底 a)年金個人情報専用の共有フォルダ ・年金個人情報を収納対策等に使用する場合は、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 ・当該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) ・基幹システムへの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 ○機構ＬＡＮシステム 機構ＬＡＮシステムは、インターネット環境から切り離したシステムとし、窓口装置（WM）から機構ＬＡＮ	○新たに年金個人情報専用の共有フォルダ（以下「専用共有フォルダ」という。）を機構 LAN システムから遮断された基幹システムの領域に構築し、そこで年金個人情報を管理・運用することとしています。また、当該専用共有フォルダへのアクセスを限定し、年金個人情報のインターネット環境への移動も物理的に制限することとしています。さらに、年金個人情報等を当該フォルダへ格納する場合は、自動的に暗号化設定を行う仕組みを導入することとしています。平成 27 年度においては、専用共有フォルダの構築に係る基本方針や要件の検討を進めました。 ○これまで窓口装置（WM）に対して実施してきた情報セキュリティ対策を継続実施した上で、今後は専用共有フォルダの安全性を更に高めるため、基幹システムへのアクセスと同様に、生体認証をもってアクセス可能な者を識別する仕組みを導入し、より厳格なアクセス制御を行います。また、未知のウィルス検知機能の追加により入口対策を強化することとしています。平成 27 年度においては、これらの実現に向けて基本方針や要件の検討を進めました。 ○機構 LAN システムは、これまで実施してきた情報セキュリティ対策を継続実施した上で、機構職員及び情報セキュリティ対策専門の支援業者により、業務の実態を踏まえたリスク評価を行い、基幹システムやインターネット環境の領域	に当たっては、業務の実態を踏まえた、外部の専門家によるリスク評価・分析を行う等、情報セキュリティの確保を前提として業務環境の整備に努めてまいります。

※ 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
システムへのアクセスは業務上必要な機能に限定 a)機構ＬＡＮシステムはイントラネットメール、グループウェア及びマニュアル等を有するが、年金個人情報は保有しない b)年金個人情報の保護強化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 c)運用管理（サーバ・端末） ・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 〇インターネット環境 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を構築 a)機能は、ＷＥＢ閲覧、インターネットメールのみ b)インターネット専用ＰＣを設置（窓口装置（WM）及びＬＡＮ－ＰＣからのアクセスは不可）	から分離した領域とする統一基準等に準拠した多重の防御策に係る基本方針や要件の検討を進めました。 〇また、年金個人情報の管理・運用は、基幹システムの領域に限定し、機構 LAN システムでは保有しないこととしました。窓口装置（WM）から機構 LAN システムの利用は、業務上必要な機能に限定することとし、そのために必要な基本方針や要件の検討を進めました。 〇システムの運用管理において、セキュリティパッチの最新化について、既知の脆弱性を放置しないようオペレーティングシステムやソフトウェアに対する最新のセキュリティパッチの適用を遵守するよう運用管理業者に指示し、適切に最新化を行っています。 〇機構 LAN システムにおける管理者権限の適切な管理に当たっては、管理者権限の不正利用を防止し、そのセキュリティレベルを向上する観点から、全てのパスワードを変更し、継続的に変更していく運用に見直すとともに、不要な管理者 ID を確実に消去する運用に着手しました。 〇重要機器の監視について、運用管理業者や情報セキュリティ対策専門の支援業者の意見を踏まえながら、監視方法及び監視基準等を規定した上で、監視を行っています。 〇インターネット環境については、基幹システム及び機構 LAN システムの領域から分離した領域に、新たに専用の環境を構築するための基本方針や要件の検討を進めました。 〇ねんきんネット等については、運用管理業者等により情報セキュリティ対策の点検を行い、多重の防御策が講じられていることが確認されました。	

※ 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
○ねんきんネット ・ねんきんネットについては、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 ＜業務改善計画＞ 情報セキュリティ対策③～業務運営面～ 情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にするとともに、役職員の危機意識の向上、運用ルールやインシデント発生時の対処手順の徹底を図るため、情報セキュリティポリシーの整備及び職員研修の充実を図るとともに監査体制を整備する。 ○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 ・体制の整備、情報の保存方法、外部委託における情報セキュリティの確保及び標的型攻撃対策等、厚生労働省情報セキュリティ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の制定 ・情報セキュリティ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 ・情報セキュリティポリシーの改正等	○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。）や各種手順書等は、業務改善計画に基づく情報セキュリティ対策の実施内容等に合わせて、順次、改正を進めました。 機構ポリシーは、統一基準や厚生労働省情報セキュリティポリシーに準拠し改正を行うこととしており、それらに規定されている情報セキュリティ対策について、項目ごとに機構における取組の実情に照らし、適用の必要性等を検証の上、改正を実施しました。 ○インシデント対処手順書を策定し、緊急時に対処にあたる組織、役割分担のほか、運用管理業者におけるインシデント対応とも連動した職員による具体的な対処フローや機構内外の連絡体制を明確化しました。	○全役職員に対するセキュリティ研修を年１回以上行うとともに、インシデント対処手順に基づく訓練を実施しました。今後、研修結果をフォローアップしつつ定期的な研修を行い、全職員を対象とする訓練を実施することで、役職員のセキュリティの意識付けを定着させます。 また、システムを構築するに当たっては、業務の実態を踏まえつつ、外部の専門家によるリスク評価・分析及びセキュリティ監査等を踏まえて進めます。

※ 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
に伴い関係規程を整備		
○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 ・情報セキュリティ関係規程等への理解を深め運用ルールを徹底するため、情報セキュリティ対策の内容やサイバー攻撃の動向を踏まえた情報セキュリティ研修を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)	○情報セキュリティに対する危機意識を高め、適切な対応が取れるようにするため、以下の研修を実施しました。(Ⅲの２の②の情報セキュリティ研修を除く。) ・情報管理対策室職員が、厚生労働省及びNISC共催の「法人等理事及び所管課室長対象のNISCセミナー」(平成27年10月６日)、NISC主催の「第２回情報セキュリティ勉強会(情報セキュリティ監査)」(平成27年11月20日)に参加しました。 ・本部各部門の職員が、厚生労働省主催の「情報セキュリティ研修」に参加しました。(平成28年１月７日) ・機構ポリシーの改正及び関連諸規程の制定内容の周知徹底を図るため、機構ポリシー等の改正内容を分かり易くまとめた手引きを作成して、各拠点ごとに集合研修を実施しました。(平成28年３月)	
・機構ＣＳＩＲＴに属する職員に対するインシデント対応能力向上のための研修を実施 b)情報セキュリティ対策訓練の実施 ・情報セキュリティ対策の運用ルールの更なる徹底を図るため、実践形式の訓練を実施	○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、情報管理対策室職員が、平成27年10月に総務省主催の研修(CYDER)に、同年11月にはWASForum主催（内閣府共催）の「情報セキュリティ演習」に参加しました。また、機構内での取組として、機構CSIRT要員に対して、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「CSIRT研修」を実施しました。 ○平成28年３月には、情報セキュリティインシデント対処訓練を実施し、今回制定したインシデント対処手順書の実効性及び機構内関係部署や関係機関(厚生労働省含む）との連絡・報告体制に係る即応性を確認するとともに、インシデント対処にかかる運用ルールの徹底を図りました。	
○監査体制の整備 a)内部監査の強化 ・本部監査部に情報セキュリティに精通した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こと等により、情報セキュリティ対策の実施状況等に係る内部監査を強	○内部監査については、機構ポリシーに基づく基本的な情報セキュリティ対策に係る監査を幅広く実施するための方法や体制について検討を進めました。 ○情報セキュリティ対策の最先端の技術的な動向を踏まえた独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査を定期的・継続的に受け、結果を厚生労働省と共有することの要件の検討や、調達手続を進めました。	

※ 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
化 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 ・独立した外部の専門家による情報システムのリスク評価・分析及び脆弱性診断等により、情報セキュリティの問題点を把握するとともに、これに対して適切に対処しているか定期的、継続的に情報セキュリティ監査を実施		

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

<table>
<tr><th>平成２７年度計画及び業務改善計画</th><th>平成２７年度計画及び業務改善計画に対する取組状況</th><th>自己評価・今後の取組</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○平成 27 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>
<tr><th colspan="3">区分</th><th>予算額</th><th>執行額</th></tr>
<tr><td colspan="3">業務経費</td><td>1,585.1 億円</td><td>1,397.1 億円</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">保険事業経費</td><td>708.1 億円</td><td>639.4 億円</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>国民年金の適用関係業務</td><td>95.2 億円</td><td>86.2 億円</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>178.2 億円</td><td>166.8 億円</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>国民年金の収納関係業務</td><td>314.1 億円</td><td>272.5 億円</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>34.4 億円</td><td>35.4 億円</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>年金給付関係業務</td><td>86.3 億円</td><td>78.5 億円</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">オンラインシステム経費</td><td>433.8 億円</td><td>379.3 億円</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">年金相談等経費</td><td>429.9 億円</td><td>370.5 億円</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">年金記録問題対策経費</td><td>13.3 億円</td><td>7.9 億円</td></tr>
<tr><td colspan="3">一般管理費</td><td>1,183.7 億円</td><td>1,148.5 億円</td></tr>
<tr><td colspan="3">計</td><td>2,768.9 億円</td><td>2,545.6 億円</td></tr>
</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。</td>
<td>○中期計画、年度計画に基づき予算等を作成しました。
また、予算執行については、入札によって調達コストを低減したことなどにより、予算全体で 223.2 億円を削減しました。
なお、監査法人による監査報告において、日本年金機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認められています。</td>
</tr>
</table>

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

別紙１

平成２７年度予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	276, 554
運営費交付金	119, 370
事業運営費交付金	157, 184
その他の収入	333
計	276, 887
支出	
業務経費	158, 512
保険事業経費	70, 811
オンラインシステム経費	43, 379
年金相談等事業経費	42, 994
年金記録問題対策経費	1, 328
一般管理費	118, 375
計	276, 887

（注記）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙２

平成２７年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	276, 887
経常費用	276, 887
業務経費	158, 512
保険事業経費	70, 811
オンラインシステム経費	43, 379
年金相談等事業経費	42, 994
年金記録問題対策経費	1, 328
一般管理費	118, 375
人件費	103, 630
その他一般管理費	14, 745
収益の部	276, 887
経常収益	276, 887
運営費交付金収益	276, 554
運営費交付金収益	119, 370
事業運営費交付金収益	157, 184
その他の収入	333
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

（注記１）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。
（注記２）当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

※ 枠囲い中は「業務改善計画」

別紙３

平成２７年度資金計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	
業務活動による支出	276,887
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	276,887
資金収入	
業務活動による収入	276,887
運営費交付金による収入	119,370
事業運営費交付金による収入	157,184
その他の収入	333
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	276,887

（注記）金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成２７事業年度業務実績報告書＜別表＞目次

	資料名称	ページ
【別表　1】	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】	市場化テスト事業における受託事業者のセキュリティ対策	3
【別表　4】	厚生年金保険等の適用促進に係る平成27年度行動計画の達成状況	7
【別表　5】	厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）	8
【別表　6】	事業所調査関係内訳（年度別）	9
【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）	10
【別表　8】	サービススタンダードの達成状況	12
【別表　9】	未統合記録（5,095万件）の解明状況	13
【別表10】	年金相談にかかる研修（平成27年度）	14
【別表11】	年金事務所一般年金相談窓口の月別状況	17
【別表12】	ねんきんダイヤル月別応答状況（一般）	18
【別表13】	業務改善計画の確実な実行について（提言）	19
【別表14】	事務センターの広域集約化について	20
【別表15】	熊本地震への対応状況	23
【別表16】	日本年金機構の全国異動状況（平成28年4月1日現在）	25
【別表17】	研修体系	26
【別表18】	日本年金機構のキャリア形成に向けた取組	27
【別表19】	信賞必罰の人事制度について	31
＜参考資料＞	日本年金機構の職員の区分について	32

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度	
第１号被保険者数※1 （対前年度比）	1,985 万人 (-0.8%)	1,938 万人 (-2.4%)	1,904 万人 (-1.7%)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	
納付月数 （対前年度比）	10,381 万月 (-4.5%)	9,893 万月 (-4.7%)	9,407 万月 (-4.9%)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	
全額免除者数 （対前年度比）	535 万人 (+2.7%)	551 万人 (+3.1%)	568 万人 (+3.1%)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	
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%)	35.0% (-0.0%)	
強制徴収の着実な実施	最終催告送付 17,131 件 督促状送付 10,061 件 差押実施 3,092 件	最終催告送付 24,232 件 督促状送付 10,583 件 差押実施 3,379 件	最終催告送付 30,045 件 督促状送付 17,615 件 差押実施 5,012 件	最終催告送付 68,974 件 督促状送付 34,046 件 差押実施 6,208 件	最終催告送付 78,030 件 督促状送付 46,274 件 差押実施 10,476 件	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	
最終納付率 （現年度からの伸び幅）	68.6% (+4.7%)	66.8% (+4.8%)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	目標:67.9% (7.0%程度の伸び幅確保)
過年度１年目 （現年度からの伸び幅）	65.0% (+2.9%)	63.2% (+3.3%)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	目標:67.1% (4.0%程度の伸び幅確保)
現年度納付率 （対前年度比）	60.0% (-2.1%)	59.3% (-0.7%)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	目標:64.1%
口座振替利用率 （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%)	35.1% (-0.6%)	目標:35.7% (26年度と同等以上の水準を確保)
クレジット利用率 （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%)	1.9% (+0.1%)	
マルチペイメント利用状況 （ｺﾝﾋﾞﾆ、ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞ、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ、ﾍﾟｲｼﾞｰ）	1,226万件 (+18.3%)	1,308万件 (+6.7%)	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%)	

※1　第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

【別表2】

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）

25年度末		26年度末		27年度末
36%	→	36%	→	35%
427万人		407万人		383万人

○ 口座振替による２年前納制度の導入（H26.4～）

（利用状況）

26年度		27年度
29万件	→	21万件

○ クレジットカード納付の導入（H20.2～）

（利用状況）

25年度		26年度		27年度
135万件	→	146万件	→	151万件

○ コンビニ納付の導入（H16.2～）

（利用状況）

25年度		26年度		27年度
1,438万件	→	1,550万件	→	1,518万件

○ インターネット納付の導入（H16.4～）

（利用状況）

25年度		26年度		27年度
42万件	→	139万件(※)	→	313万件(※)

※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。

○ 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化（H17.11～）

未納者

市町村からの所得情報（平成28年3月現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象

納付督励の実施

・質の向上
・効率化

文　書
- H25年度　4,347万件
- H26年度　4,546万件
- H27年度　3,810万件

電　話
- H25年度　4,439万件
- H26年度　4,262万件
- H27年度　2,129万件

戸別訪問（面談）
- H25年度　757万件
- H26年度　795万件
- H27年度　381万件

度重なる督励にも応じない

強制徴収の実施

⇒　不公平感の解消と波及効果

	２５年度	２６年度	２７年度
最終催告状	78,030件	65,654件	84,801件
督　促　状	46,274件	46,586件	43,757件
財 産 差 押	10,476件	14,999件	7,310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1000万円以上かつ滞納月数13月以上（H27.10～）
［実績］H27年度　22件

納付督励対象

○市場化テストによる外部委託（H17.10～）

（実施対象事務所数）		（督励件数）	
H21年度	312か所	H21年度	2,431万件
H22年度	312か所	H22年度	3,436万件
H23年度	312か所	H23年度	5,227万件
H24年度	312か所	H24年度	6,500万件
H25年度	312か所	H25年度	6,254万件
H26年度	312か所	H26年度	6,131万件
H27年度	312か所	H27年度	3,076万件

免除等対象

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）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

- ○　ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知（H16.10～）
- ○　若年者納付猶予制度の導入（H17.4～）
- ○　免除基準の緩和・免除の遡及承認（H17.4～）
- ○　免除の遡及期間の見直し（H26.4～）
- ○　申請免除の簡素化（①継続意思確認H17.7～、②申請免除手続きの簡素化H21.10～　③所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10～）
- ○　学生納付特例の申請手続の簡素化（H20.4～）

普及・啓発活動等

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

市場化テスト事業における受託事業者のセキュリティ対策

機構において、市場化テスト受託業者（６事業者）に対して、情報セキュリティ対策の対応を仕様書等において求めているほか、全ての事業者へ立入検査を実施して、以下の対策を確認している。

項番	大項目	小項目	対策・対応状況	根拠等	該当箇所
1	機構から市場化業者に対しての情報提供時（ＤＶＤ媒体に収録）	情報の暗号化	暗号化ソフトを用いて暗号化を行う	受託者における媒体作成仕様書： 4.セキュリティ対策（１）	4.セキュリティ対策 （１）暗号化方式 セキュリティ対策の一環として暗号化を実施する。
2		ＤＶＤ媒体の受渡し	速達・書留郵便で郵送する	国民年金保険料収納事業業務取扱マニュアル：Ⅰ1.⑵	Ⅰ日本年金機構からの情報の提供等 １．滞納者情報の提供 ⑵ 滞納者情報の提供方法及び提供サイクル 滞納者情報については、日本年金機構本部（以下「機構本部」という。）（三鷹）において一括作成（ＤＶＤ媒体）し、各受託事業者あてに簡易書留（速達）にて送付する。
3		媒体封入時のチェック	媒体封入時に二人体制でチェックする	業務処理マニュアル（共通編）： 手順書【書類の作成・受付・返戻】⑪ １．基本事項②	１．基本事項 ②封緘作業担当者の選定 管理者は当日の封緘作業適任者（以下、「封緘者」という。）を選任する。 ※封緘作業は封入作業者とは異なる者が行うこと。
4		媒体受渡しの記録	機構及び業者それぞれの管理簿に情報の抽出日、媒体の送付日、返却日を記入して管理を行う	日本年金機構個人情報保護管理規程第19条２項	第１９条 ２ 職員は、媒体を授受したときは、相手方、種類、数量等について確認し、媒体の収受を記録するための台帳等に記録した上で、定められた場所に保管しなければならない。

項番	大項目	小項目	対策・対応状況	根拠等	該当箇所
5	市場化業者のシステムにおけるデータの保護対策	格納先のサーバは専用サーバか、共用サーバか。	専用サーバに格納して管理	国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項：８（２）（ア）①	８　民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等 （２）秘密の保持等 （ア）個人情報の取扱い等 ①　民間事業者は、日本年金機構から提供された滞納者の個人情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）に基づき、適切な管理を行わなければならない。 　また、当該個人情報については、本事業以外の目的のために使用してはならない。
6		サーバ室への入退室の管理 （①入退室者の指定、②方法、③記録）	①入退室はシステムの担当者等に限定、②入退室に際しては鍵、ＩＣカード、暗証番号等で管理、③入退室記録については管理簿、ＩＣカードのログ、監視カメラ等で管理		
7		サーバへのアクセスログの有無（訪問員の端末含む）	アクセスログについては一定期間保存。不要なアクセスが行われていないか確認		
8	訪問員のサーバへのアクセス、端末の管理	端末ID・PWの適正な管理	パスワードの変更についてルール化	国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項：８（２）（ア）②	８　民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等 （２）秘密の保持等 （ア）個人情報の取扱い等 ①　（略） ②　民間事業者は、滞納者の個人情報を携行する場合には、パスワード等によるセキュリティが確保された情報端末を用意してこれを利用することとし、紙媒体等による個人情報を携行してはならない。
9		サーバへのアクセスの時間制限（①タイムアウト）及び端末不操作時の時間制限（②端末の自動ロック）	①サーバへのアクセスについては一定時間で遮断する ②端末不操作時については、一定時間でロックする		
10		端末からのアクセス制限	勤務時間外（夜間）においては、サーバへのアクセスを遮断		
11		端末へのデータの保存可否	データのダウンロードはシステム的に不可能		
12		プリントアウト機能有無	プリントアウト機能は無い		
13		外部媒体（SDカード等）の使用制限	端末は外部媒体が使用できないあるいは外部媒体を使用できないようシステム的に制限している		
14		端末紛失時の対応	遠隔操作により端末をロックして通信の遮断及び端末内の全データ消去等を行う		

<table>
<tr><th>項番</th><th>大項目</th><th>小項目</th><th>対策・対応状況</th><th>根拠等</th><th>該当箇所</th></tr>
<tr><td>15</td><td rowspan="3">訪問員のサーバへのアクセス、端末の管理</td><td>守秘義務契約</td><td>採用時及び退職時に従事者から誓約書徴取</td><td>〇国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項：８（２）（イ）

〇業務委託契約書第１３条３項</td><td rowspan="4">〇実施要項
８　民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等
（２）秘密の保持等
（ア）個人情報の取扱い等
　略
（イ）秘密の保持
　民間事業者において、本事業に従事している者又は従事していた者は、本事業に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第５４条の規定により罰則が適用される。

〇業務委託契約書
第１３条　乙は、本契約の履行において知り得た秘密を、他に漏らし、目的外に使用し又は盗用してはならない。なお、秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第５４条の規定により罰則が適用される。
（略）
３ 乙は、責任者等及び業務委託員と、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約を締結すること（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）等により、秘密の保持等のための管理体制を整備するものとする。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">16</td><td rowspan="2">罰則の適用</td><td>法的対応
　公共サービス改革法（第５４条）・・・秘密を漏らし又は盗用した者は、１年以下の懲役又は50万円以下の罰金
　日本年金機構法（第５７条）・・・秘密を洩らした者は、１年以下の懲役又は100万円以下の罰金</td><td>業務委託契約書第13条</td></tr>
<tr><td>市場化業者は、従事者が守秘義務違反をした場合、従事者に対して以下の責任を負わせることを誓約させている
損害賠償、刑事告訴、解雇等について記載した誓約書を徴取</td><td>業務委託契約書第１３条３項</td></tr>
</table>

項番	大項目	小項目	対策・対応状況	根拠等	該当箇所
17	データ読込み処理終了後及び受託事業終了後における、業者のシステムからデータが削除されていることの確認	媒体受渡し後のデータ消去	媒体内のデータは取込後削除し、機構へ返戻	国民年金保険料収納事業業務取扱マニュアル：Ⅰ1.(2)	Ⅰ　日本年金機構からの情報提供等 １．滞納者情報の提供 (2) 滞納者情報の提供方法及び提供サイクル （略） なお、当該ＤＶＤ媒体を受領した受託事業者は、自社のシステム等に収録情報を速やかに格納し、その作業が完了した後は当該ＤＶＤ媒体の収録情報を消去した上で、速やかに機構本部へ返却すること。
18		データ消去後の確認体制等	データ消去は担当者等が実施し、データ消去の確認は、システム部長等が実施	国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項：８（２）（ア）③	○実施要項 ８　民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等 （２）秘密の保持等 （ア）個人情報の取扱い等 ①②　（略） ③　民間事業者は、本事業の実施期間中に作成した個人情報の複写複製物等について、委託期間終了後速やかに、当該個人情報の復元又は判読等が不可能な方法により当該情報の消去又は廃棄等を行わなければならない。
19		管理簿の有無	データ消去に関する管理簿有		
20		機構におけるデータ消去確認方法	「終了時検査報告書」を徴取し確認する	業務委託契約書第15条４項	第１５条 ４ 乙は、前項の規定により複写複製物等を作成していた場合において、当該業務が終了し、又は甲からの指示があった場合は、いずれも甲の指示に従い適切に廃棄又は消去した上、作業の完了を甲に報告しなければならない。

※上記のセキュリティ対策に関する確認は、市場化テスト事業を受託している6事業者に対し平成27年7月に4事業者、平成27年11月から12月にかけて5事業者に立入検査を実施して確認した。
　なお、検査は、業務開始後3か月以内及び1年を経過するごとに３か月以内に実施するため、平成26年10月開始事業と27年5月開始事業に重複する業者があることから、6事業者中３事業者は年2回立入検査を実施した。

【別表４】

厚生年金保険等の適用促進に係る平成２７年度行動計画の達成状況

	項　　目	年間目標値（Ａ）	実　績（Ｂ）	達成率（Ｂ／Ａ）	備　考
1	加入指導実施状況 内訳：（１）電話・文書による加入指導 （２）来所要請による加入指導 （３）戸別訪問による加入指導		938,661 事業所 121,620 事業所 70,913 事業所		・平成26年度実績は、 （電話・文書）　295,497事業所 （来所要請）　96,993事業所 （戸別訪問）　98,129事業所
2	立入検査実施通知送付数		1,713 件		・平成26年度実績は、 3, 788件
3	適用に結び付いた事業所数	70,000 事業所	92,550 事業所	132.2 %	・26年度末実績は、 39,704事業所
4	事業所調査件数	432,910 事業所	492,001 事業所	113.6 %	・平成26年度実績は、 （事業所調査件数）　474,098事業所

※　来所要請による加入指導件数は、来所通知書を送付した件数。

※　立入検査実施通知送付数には立入検査予告通知書の送付件数を含む。

【別表5】

○ 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	26年度と27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	138.6%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	41,173	101.9%
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	105.8%
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	264.0%
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	103.2%
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	100.1%
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	102.4%
8	外部委託による加入勧奨事業所数	事業所	146,698	396,884	207,365	110,079	0	167,989	—
9	職員による加入指導事業所数	事業所	34,252	57,453	113,112	65,163	490,619	1,131,194	230.5%
10	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	233.1%
11	上記のうち、認定による加入手続事業所数	事業所	71	165	57	8	3	0	0.0%

【別表6】

○ 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	26年度と27年度との比較
1	事業所調査実施事業所数		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	492,001	103.8%
2	重点調査事業所数 ①		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	210,959	113.5%
3	①のうち、全喪事業所調査		事業所	25,416	31,699	23,690	21,506	15,514	17,825	114.9%
4	調査指摘件数（ ②＋③ ）		件	129,368	225,751	302,831	238,301	273,511	267,442	97.8%
5	資格得喪関係指摘件数 ②		件	34,585	52,429	71,622	57,816	60,654	59,038	97.3%
6	②の指摘のうち適用した被保険者数		人	12,453	15,636	21,778	18,178	14,713	13,170	89.5%
7	標準報酬月額関係指摘件数 ③		件	94,783	173,322	231,209	180,485	212,857	208,404	97.9%
8	事業所調査のきっかけとなった情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	496	385	77.6%
9		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	168	69.4%
10		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	70	116.7%

【別表7-1】

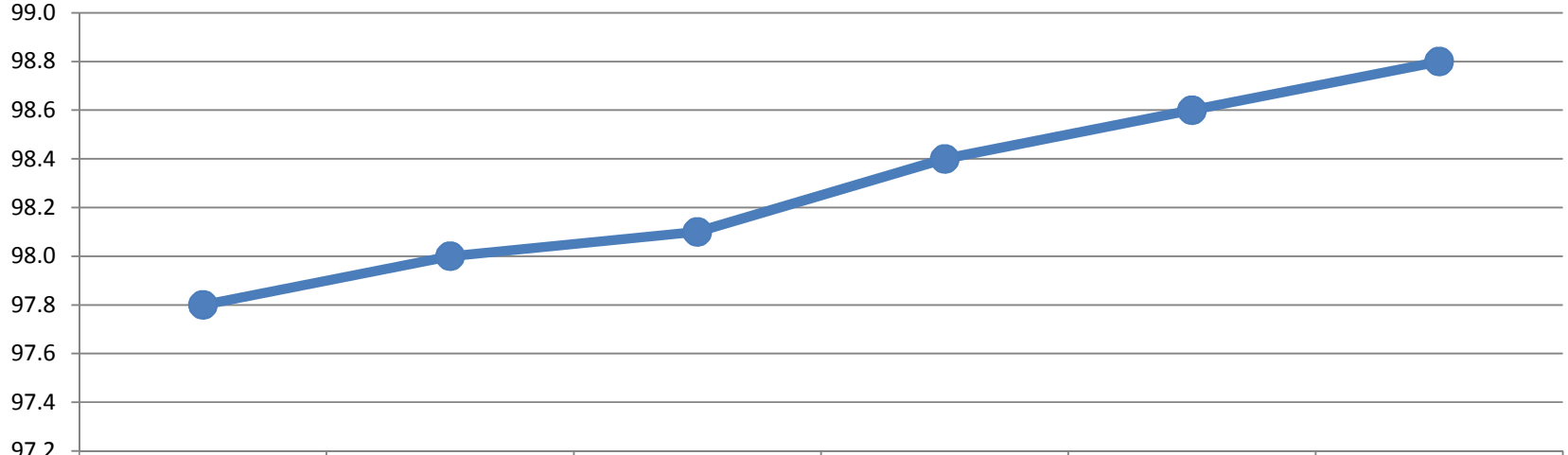
厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）

指標名		単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
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
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312	89,104
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370
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
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183	87,121
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	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
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951	1,793
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18
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
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300
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%
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5%
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3%

（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。

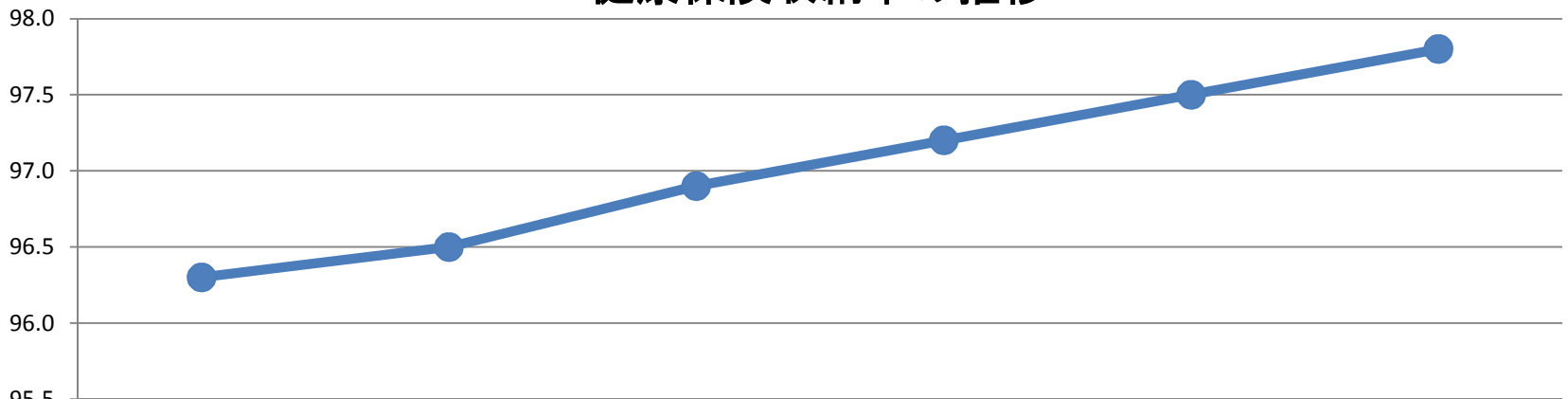
厚生年金保険収納率の推移

【別表7-2】



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
系列1	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8

健康保険収納率の推移



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
系列1	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8

サービススタンダードの達成状況

【別表８】

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（4月末）	33.3	96.7%	25.0	95.6%	33.8	97.5%	25.1	95.5%	36.0	93.8%	26.6	91.6%	39.1	90.4%	25.1	96.7%	50.8	95.5%	75.6	93.6%
27（5月末）	33.1	97.3%	25.3	95.0%	34.1	97.2%	25.4	94.9%	35.2	95.0%	26.6	92.4%	38.8	90.9%	25.3	96.4%	50.0	96.1%	76.3	93.4%
27（6月末）	33.5	97.1%	25.6	94.0%	34.4	97.1%	25.6	94.4%	34.4	95.5%	26.4	91.6%	38.9	91.4%	25.5	95.4%	49.8	96.5%	77.0	92.7%
27（7月末）	33.6	97.0%	25.5	94.3%	34.6	96.9%	25.6	94.9%	34.5	95.6%	26.1	92.5%	39.2	90.9%	25.5	95.7%	49.8	96.8%	78.7	91.3%
27（8月末）	33.4	97.2%	25.4	94.7%	34.5	96.8%	25.5	95.3%	34.5	95.8%	26.2	92.4%	39.5	90.7%	25.5	96.0%	50.2	96.9%	79.9	90.5%
27（9月末）	33.2	97.4%	25.3	95.0%	34.4	96.9%	25.4	95.6%	34.1	96.2%	26.2	92.5%	39.5	90.6%	25.4	96.2%	50.4	96.8%	80.8	89.4%
27（10月末）	33.0	97.5%	25.3	94.7%	34.1	97.0%	25.4	95.2%	33.7	96.7%	26.2	92.5%	39.3	90.7%	25.4	96.2%	51.4	96.1%	81.3	88.7%
27（11月末）	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%	82.0	88.3%
27（12月末）	33.9	96.9%	25.8	91.9%	35.1	95.9%	25.9	92.4%	34.1	96.7%	26.4	90.9%	39.6	90.6%	25.7	95.4%	53.0	95.3%	82.3	88.4%
28（1月末）	34.1	96.5%	25.8	91.6%	35.3	95.6%	26.0	92.0%	34.3	96.6%	26.5	90.1%	39.8	90.4%	25.7	95.3%	53.0	95.2%	82.5	89.0%
28（2月末）	34.3	96.5%	26.0	90.8%	35.9	94.9%	26.2	91.0%	34.4	96.7%	26.5	89.8%	40.0	90.2%	25.8	95.2%	52.8	95.4%	82.4	89.5%
28（3月末）	34.5	96.3%	26.1	91.6%	36.8	94.1%	26.3	91.8%	34.8	96.3%	27.0	90.5%	40.2	90.1%	25.9	95.0%	52.5	95.6%	82.0	90.1%

（参考）

（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９０％以上を維持するよう取り組む。」とされている。

【別表9】

未統合記録（5，095万件）の解明状況

＜平成28年3月時点＞

Ⅰ〈解明された記録〉 3，110万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録	1，866万件
	（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 死亡者に関連する記録 699万件 ② 年金受給に結び付かない記録 545万件	1，244万件
Ⅱ〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1，986万件	（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 ・ご本人から未回答のもの 285万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 179万件 ・お知らせ便の未到達のもの 48万件 ・その他（注1） 276万件	788万件
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 ～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	896万件
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）	302万件

人数ベース 1，448万人
受給者 826万人
被保険者等 622万人

※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

【別表 10-1】

年金相談にかかる研修（平成 27 年度）

１．本部集合研修（正規職員を対象として研修センターで実施）

研修名	目的・内容	対象者	回数
年金給付事務研修	制度や法律、疑義事例の解説、事務処理誤り事例の内容検討他	正規職員（給付業務経験２年以上職員）	4
障害年金事務研修	障害認定基準及びその基準に沿った審査事例	正規職員（障害年金事務担当者）	2
年金相談研修講師養成研修	研修講師の心構えや講師として必要なスキル、研修計画の作成方法、実用的な教材作成方法等	正規職員（年金に関する業務通算 10 年以上職員）	2

２．ブロック本部での研修（全職員を対象として各ブロック本部で実施）

研修名	内容	対象者	回数
年金相談初心者研修	職場内研修の年金相談初心者研修受講者について、年金相談窓口対応に必要な年金制度の基礎知識の習得	全職員（新たにお客様相談室に配属された職員等）	213
年金相談スキルアップ研修	年金相談窓口担当者にレアケースや困難事例等を研修し、相談スキルの向上を図る。	全職員	139
年金相談講師養成研修	本部での講師養成研修受講者が講師となり、研修講師の心構えや講師として必要なスキル、研修計画の作成方法、実用的な教材作成方法等	正規職員（職場の研修担当となる職員）	7

３．職場内研修（全職員を対象として各職場で実施）

研修名	内容	対象者	回数
年金相談初心者研修	年金相談窓口対応に必要な対応時の心得や機器操作訓練等について、各職員のスキルに応じた実務や知識の習得	全職員（新たにお客様相談室に配属された職員等）	5,755
ＯＪＴ	年金相談初心者研修受講後、相談ブース等において、指導職員とともに実際にお客様の対応を行う。	全職員（お客様相談室職員等）	2,267
年金相談スキルアップ研修	年金相談窓口担当者にレアケースや困難事例等を研修し、相談スキルの向上を図る。	全職員（お客様相談室職員等）	5,175
年金相談特定業務研修	年金額改定や扶養控除申告、確定申告時の源泉徴収票等、適宜業務対応に必要な知識の習得	全職員（お客様相談室職員等）	387

【別表 10-2】

年金給付研修の効果測定について

○ 本部の研修について

本部の研修については、研修の効果を把握し、研修をよりよいものとしていくため、講義内容の満足度や、研修教材のわかりやすさ、講師の説明のわかりやすさ等について、アンケートを実施

また、「理解度テスト」を実施することで、受講生の理解度を確認するとともに、回答と解説を配付するなどして理解度を高める取組を実施

○ ブロック本部の研修について

全てのブロック本部において、研修の効果を把握し、その後の研修実施に役立てるため、本部と様式は異なるもののアンケートを実施

また、「理解度テスト」も、一部のブロック本部を除いて実施

○ 今後の取り組み

以上のとおり、研修の効果測定はブロック本部間において統一したものになっていなかったため、平成 28 年度後半から順次、研修資料、アンケート、理解度テストの全国統一化を図っていく予定

【別表10-3】

「平成27年度　年金相談関連研修　効果測定結果」

研修名	研修回顧 回答結果 ： 1…満足 2…どちらかと言えば満足 3…どちらかと言えば不満 4…不満												理解度テスト結果
	①講義内容の満足度				②研修教材の分かりやすさ				③講師の説明の分かりやすさ				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
第1回　年金相談研修講師養成研修	40.8%	49.3%	9.9%	0.0%	50.0%	43.3%	6.7%	0.0%	42.4%	49.2%	8.4%	0.0%	—
第2回　年金相談研修講師養成研修	55.6%	36.1%	8.3%	0.0%	63.8%	31.9%	4.3%	0.0%	68.8%	27.1%	4.1%	0.0%	—
第1回　年金給付事務研修	46.6%	46.1%	6.4%	0.9%	41.2%	53.9%	3.9%	1.0%	38.9%	53.7%	6.4%	1.0%	平均9.0点/10点満点
第2回　年金給付事務研修	45.4%	44.4%	7.2%	3.0%	48.8%	44.5%	5.7%	1.0%	40.4%	44.7%	12.0%	2.9%	平均9.0点/10点満点
第3回　年金給付事務研修	46.3%	48.1%	5.6%	0.0%	48.3%	48.0%	2.6%	1.1%	45.0%	46.1%	8.5%	0.4%	平均8.9点/10点満点
第4回　年金給付事務研修	44.2%	50.7%	4.0%	1.1%	44.2%	48.6%	6.2%	1.0%	40.4%	48.4%	9.8%	1.4%	平均9.0点/10点満点
第1回　障害年金事務研修	51.2%	44.0%	3.8%	1.0%	52.7%	42.0%	4.9%	0.4%	59.6%	36.3%	3.7%	0.4%	平均8.5点/10点満点
第2回　障害年金事務研修	44.4%	45.5%	9.5%	0.6%	49.6%	43.5%	5.7%	1.2%	47.4%	45.7%	6.1%	0.8%	平均8.0点/10点満点
CS研修	33.2%	56.9%	9.6%	0.3%	36.0%	52.9%	7.8%	3.3%	43.3%	46.5%	6.5%	3.7%	—
CS指導者研修	68.1%	30.2%	1.7%	0.0%	67.1%	31.5%	1.4%	0.0%	75.7%	22.6%	1.0%	0.7%	—

【別表11】

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均
平成２３年度	１ヶ月の待ち時間の平均が１時間以上の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	１ ヶ所	３ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	６ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	１３ ヶ所	１ ヶ所
	１ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	２７ ヶ所	２８ ヶ所	２３ ヶ所	８ ヶ所	１１ ヶ所	１１ ヶ所	２５ ヶ所	２５ ヶ所	１６ ヶ所	７３ ヶ所	４３ ヶ所	２８ ヶ所	３１８ ヶ所	２７ ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	6,177,985	514,832

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均
平成２４年度	１ヶ月の待ち時間の平均が１時間以上の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	１ ヶ所	１ ヶ所	２ ヶ所	０ ヶ所
	１ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	２８ ヶ所	８ ヶ所	３ ヶ所	０ ヶ所	１ ヶ所	４ ヶ所	１５ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	３６ ヶ所	２８ ヶ所	１９ ヶ所	１４３ ヶ所	１２ ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	6,112,648	509,387

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均
平成２５年度	１ヶ月の待ち時間の平均が１時間以上の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所
	１ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	１５ ヶ所	４ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	２ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	１１ ヶ所	２ ヶ所	５ ヶ所	３９ ヶ所	３ ヶ所
	相談件数	523,342	467,490	434,768	443,155	425,580	410,040	473,555	423,705	397,233	463,822	466,269	512,660	5,441,619	453,468

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均
平成２６年度	１ヶ月の待ち時間の平均が１時間以上の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	１ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	０ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所
	１ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数（312年金事務所・13時時点）	１１ ヶ所	３ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	３ ヶ所	２ ヶ所	１ ヶ所	１ ヶ所	０ ヶ所	１９ ヶ所	１７ ヶ所	３ ヶ所	６１ ヶ所	５ ヶ所
	相談件数	488,463	441,726	484,518	456,457	428,806	450,770	497,388	416,060	415,035	503,895	537,759	575,733	5,696,610	474,718

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	平均
平成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	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	１ ヶ所	２ ヶ所	２ ヶ所	０ ヶ所	２９ ヶ所	２ ヶ所
	相談件数	471,694	400,689	507,293	440,777	423,648	413,249	463,391	432,419	420,782	461,912	540,150	551,572	5,527,576	460,631
	不正アクセス事案に係る相談件数（再掲）	—	—	32,471	10,836	2,215	1,976	456	179	44	41	23	26	48,267	4,827
	不正アクセス事案を除いた相談件数	471,694	400,689	474,822	429,941	421,433	411,273	462,935	432,240	420,738	461,871	540,127	551,546	5,479,309	456,609

【別表12】

ねんきんダイヤル月別応答状況（一般）

【平成23年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数：745席（4月～） 785席（6月～） 繁忙期ブース数：885席（23.11，24,1～24,3）
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数：785席 繁忙期ブース数：845席（6月、10月） 885席（24.11，25,1～25,3）
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,655	360,531	4,755,005	396,250	通常期ブース数：785席 繁忙期ブース数：845席（6月、10月） 885席（25.11，26,1～26,3）
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	86.8%	

【平成26年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	326,023	253,810	578,968	270,779	305,517	245,867	633,608	362,301	304,465	426,155	573,284	359,322	4,640,099	386,675	通常期ブース数：795席 繁忙期ブース数：855～885席 855席（6月、10月）
応答呼数 (1)	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,676	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990	323,666	
応答率	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%	86.4%	
≪参考≫ 事務所からの転送分応答呼数 (2)	76,887	65,507	57,373	72,941	68,291	69,993	90,507	73,059	81,330	94,844	110,098	116,237	977,067	81,422	
≪参考≫ 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	312,391	387,166	582,853	322,720	4,724,136	393,678	通常期ブース数：795席 繁忙期ブース数：855～945席 （6月、10月～11月、1月～3月）
応答呼数 (1)	276,985	224,973	365,558	224,327	250,867	191,414	294,949	500,045	280,204	354,490	418,548	296,546	3,678,906	306,576	
応答率	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%	75.0%	89.7%	91.6%	71.8%	91.9%	77.9%	82.9%	
≪参考≫ 事務所からの転送分応答呼数 (2)	113,796	90,197	11,711	49,153	85,935	81,993	87,094	91,336	97,631	101,533	118,462	122,854	1,051,695	87,641	
≪参考≫ 応答呼数総計 (1)+(2)	390,781	315,170	377,269	273,480	336,802	273,407	382,043	591,381	377,835	456,023	537,010	419,400	4,730,601	394,217	

改定通知書
振込通知書

振込通知書（介護保険料の変更）

社会保険料控除証明書

扶養親族等申告書

源泉徴収票

（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

平成２８年２月２２日

日本年金機構
　理事長　水島　藤一郎　殿

日本年金機構運営評議会
座長　岩村　正彦

業務改善計画の確実な実行について
（提言）

昨年５月に発生した日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案によって、機構は国民に多大な不安を与えるとともに、当該事案発生の一因として発足以前より抱えていた機構の構造的問題が強く指摘され、厚生労働省より業務改善命令が発せられる事態となった。これを踏まえ機構が同年12月に策定した業務改善計画は、自ら問題を解決し再生していくために確実に実行されなければならないものである。また、機構が真に国民から信頼を取り戻すためには、厚生労働省と連携し必要な予算・人員を確保しながら、多岐にわたる業務改善計画を確実に実行することと同時に、引き続き、国民年金保険料の収納対策を始めとする基幹業務を着実に推進していくことが肝要である。

このことから、私たち運営評議会として、業務改善計画の３年間の集中取組期間が来年度から開始し、また、第３期委員での最後の会合となるこの機に改めて以下の点について提言する。

記

１．業務改善計画の実行に当たっては、国民からの信頼を取り戻すべく、役職員が一丸となって取り組むこと。特に管理職はそれぞれの部署のリーダーとして計画の目的と意義を管下職員に伝え、組織一体となって取り組むという意識の醸成を図ること。また、厚生労働省、市区町村、関係諸団体の理解を得て、これら機関等と連携しながら計画を進めること。さらに、計画の進捗については定期的に開示を行い、国民への説明責任を果たすこと。

２．情報セキュリティについて、組織面・技術面・業務運営面の必要な対策を講じること。特に、職員一人ひとりが国民の重要な個人情報を大量かつ長期に保有・管理することの重大性を十分に理解し、ルールを遵守するよう、意識啓発・周知徹底に努めること。

３．業務改善計画を実行すると同時に、国民年金保険料納付率のさらなる向上、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対する調査と的確な適用の推進、障害年金に関する諸課題への対応、事務処理の正確性の確保、順次施行される様々な制度改正への対応、セキュリティ対策を確実にした上でのマイナンバーの導入準備等の課題に確実に対応できるよう、安定した事業運営体制を確立するとともに、効率的・効果的に基幹業務に取り組むこと。

以上

事務センターの広域集約化について

１．背景・目的

事務センターの都道府県域を超えた集約化については、「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）及び「公的年金業務の業務・システム最適化計画」（平成23年3月30日策定、平成26 年6 月3 日改正、厚生労働省年金局）に基づき、組織のスリム化と事務処理の一層の効率化及び標準化を進めるため、平成26年度から順次、実施してきたところ。

更に、「業務改善計画」（平成27年12月9日、日本年金機構）に基づき、組織の一体化・内部統制の有効性を確保するため、今後３年間で全国８か所への統合・集約を実現する方針としている。

【年金事務所と事務センターの役割】

（１）年金事務所

事業所の調査、強制徴収、年金相談などの対人業務を行う組織

届出・申請の受付（窓口）点検
事業所調査、職権適用、保険料収納、納付督励、免除、強制徴収、年金相談

（２）事務センター

届書等の審査事務など定型的業務を処理する組織

届書等の審査、入力、決定、通知書等の作成・発送、編綴・保管

２．これまでの集約効果

各都道府県に設置されていた47事務センターを、平成26年度から平成27年度までの2年間で39事務センターに統合・集約を実施。
統合・集約等による効果については、以下のとおり。

○ 組織のスリム化と人員削減（平成26年度～平成28年度）
事務集中化による定型的業務の効率化　▲116人
届書等の事務センターへの直接郵送化・電子申請化　▲231人

○ 業務の標準化
事務センターの広域集約により、事務処理の不統一を排除し、標準化を推進

○ 事務処理の一層の効率化
事業規模の拡大に伴い、外部委託を推進

３．今後の集約の方向性

○ 事務センターの集約を加速
⇒　39事務センターを8事務センターに統合・集約。

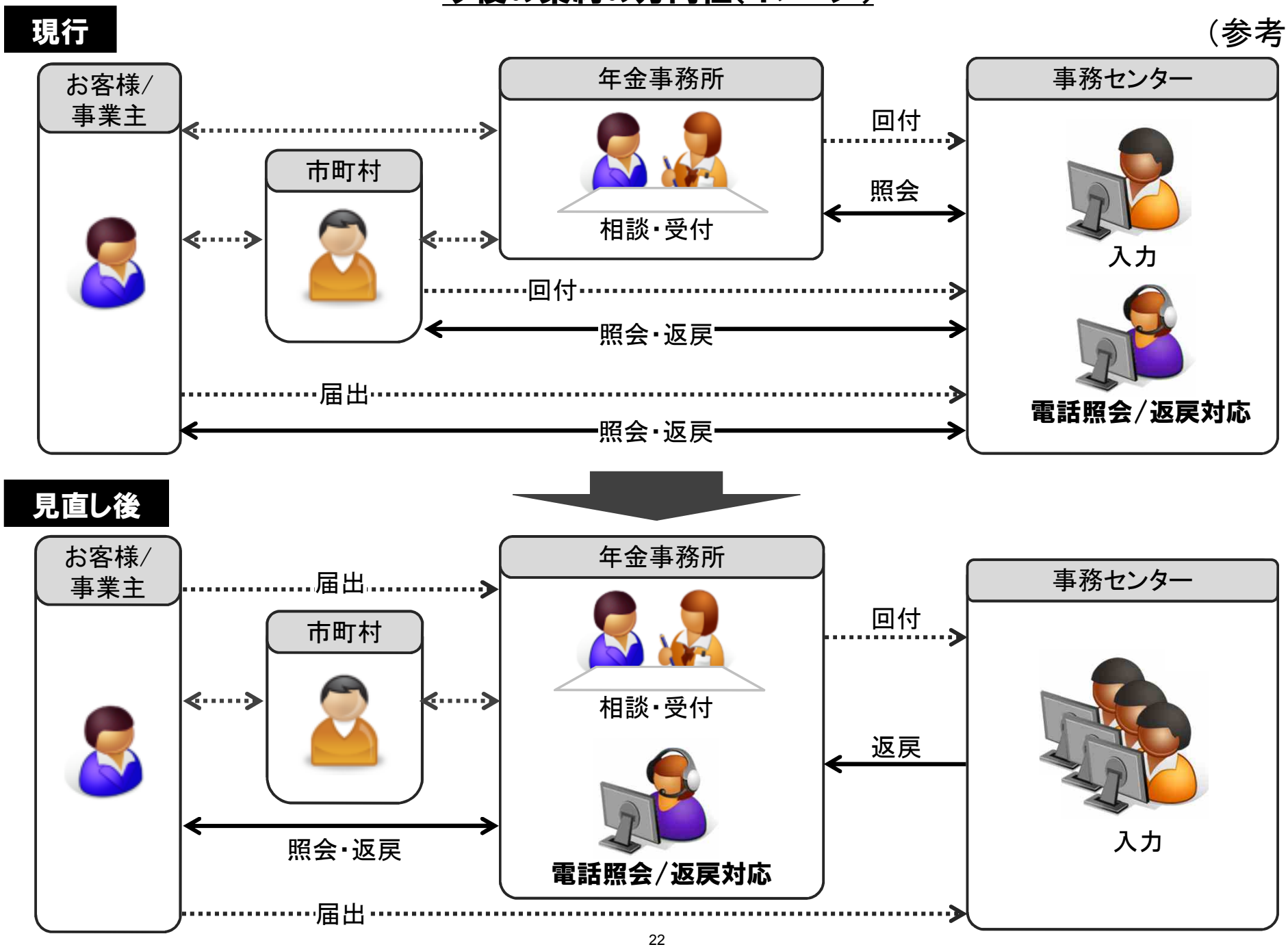
○ 事務センターは、業務処理に特化した組織へ
⇒　集中して届書等の処理に専念できる環境を整備。

○ 年金事務所は、お客様対応に特化した組織へ
⇒　お客様（事業主を含む。）及び市町村等からの届書等の照会対応（電話照会対応を含む。）や不備返戻業務は、統一的に年金事務所で実施。

【別表14】

（参考）

今後の集約の方向性（イメージ）



熊本地震への対応状況

１．災害対策本部等の設置

災害対策本部（本部長：理事長）を設置し、４月 15 日（金）に第１回対策会議を開催（６月２日現在：１９回開催）。

事業推進部門西日本担当理事を責任者として、現地対策本部を九州地域第一部内（福岡市）に設置。

２．年金事務所等の被災状況

○　機構職員に対する人的被害なし。

○　建物被害等で開所不可となった年金事務所は２事務所（熊本西、熊本東）と熊本事務センターの３拠点。

２事務所は、地震発生日翌日（４月 15 日）から閉鎖していたが、４月 19 日（火）13 時より開所（仮設トイレを設置して開所）。

熊本事務センターについては、４月 20 日（水）から業務を再開。

○　一時業務を停止していた３拠点に対しては、他拠点から業務支援として職員を派遣。

３．被災者に対する支援措置の実施状況

○　被災者からの専用コールセンター（フリーダイヤル）を４月 21 日（木）から実施（プレスリリース）。

（設置までの間は、機構本部（高井戸）の代表番号を周知（機構ＨＰ）して対応）

○　年金に関する特例措置をはじめ、避難者の方に知っていただきたい情報を避難所に掲示（４月 22 日、職員が避難所に出向いてポスター掲示）

○　被害を受けられた方向けのＱ＆Ａを機構ホームページに掲載（４月 28 日）。

４．これまでに講じられた特例措置等

○　国民年金関係

・保険料の免除（住宅、家財、その他の財産について、おおむね２分の１以上の損害を受けた場合、本人からの申請に基づき全額免除又は一部免除）

・納付督励業務及び強制徴収業務の中止（当分の間）【大分県由布市及び竹田市も含む】

○　厚生年金保険関係

・納付督励業務及び強制徴収業務の中止（当分の間）

・保険料の納期限の延長（別途厚生労働省告示で定める期日まで）

○　年金給付関係

・障害基礎年金等の支給停止の解除（住宅、家財、その他の財産について、おおむね２分の１以上の損害を受けた場合、本人からの申請に基づき支給停止解除）

・返納金債権の督促及び新規発生分の納入告知事務の中止（当分の間）

５．機構ホームページ等による広報

○　機構ホームページへ専用バナーを設置（被災者専用フリーダイヤル、事務所稼働状況、被災された方に対する措置等）

○　twitter（ツイッター）に被災者専用フリーダイヤルのご案内掲載

○　電子政府の総合窓口（ｅ-Ｇｏｖ）への機構ＨＰ（専用バナー）のご案内掲載

○　厚生労働省ホームページへの機構ＨＰ及び被災者専用フリーダイヤルのご案内掲載

○　熊本コミュニティＦＭ放送局を活用した被災者専用フリーダイヤル等のご案内

○　熊本日日新聞、西日本新聞及び大分合同新聞の記事下に政府広報「年金保険料の免除や猶予があります」の掲載

【別表16】

日本年金機構の全国異動状況（平成28年4月1日現在）

〇正規職員のうち、機構設立以降に全国異動を行った者は、8，307人（7，328人※1）.
全体の74．6%（65．7%）に達している。（女性職員は、2，408人（2，099人）、64．4%（56．8%））
また、全国異動経験有り者のうち、旧他ブロックへの異動（本部含む）は46．4%（43．1%）となっている。

※1 カッコ内は平成27年4月1日現在の数値

（単位：人）

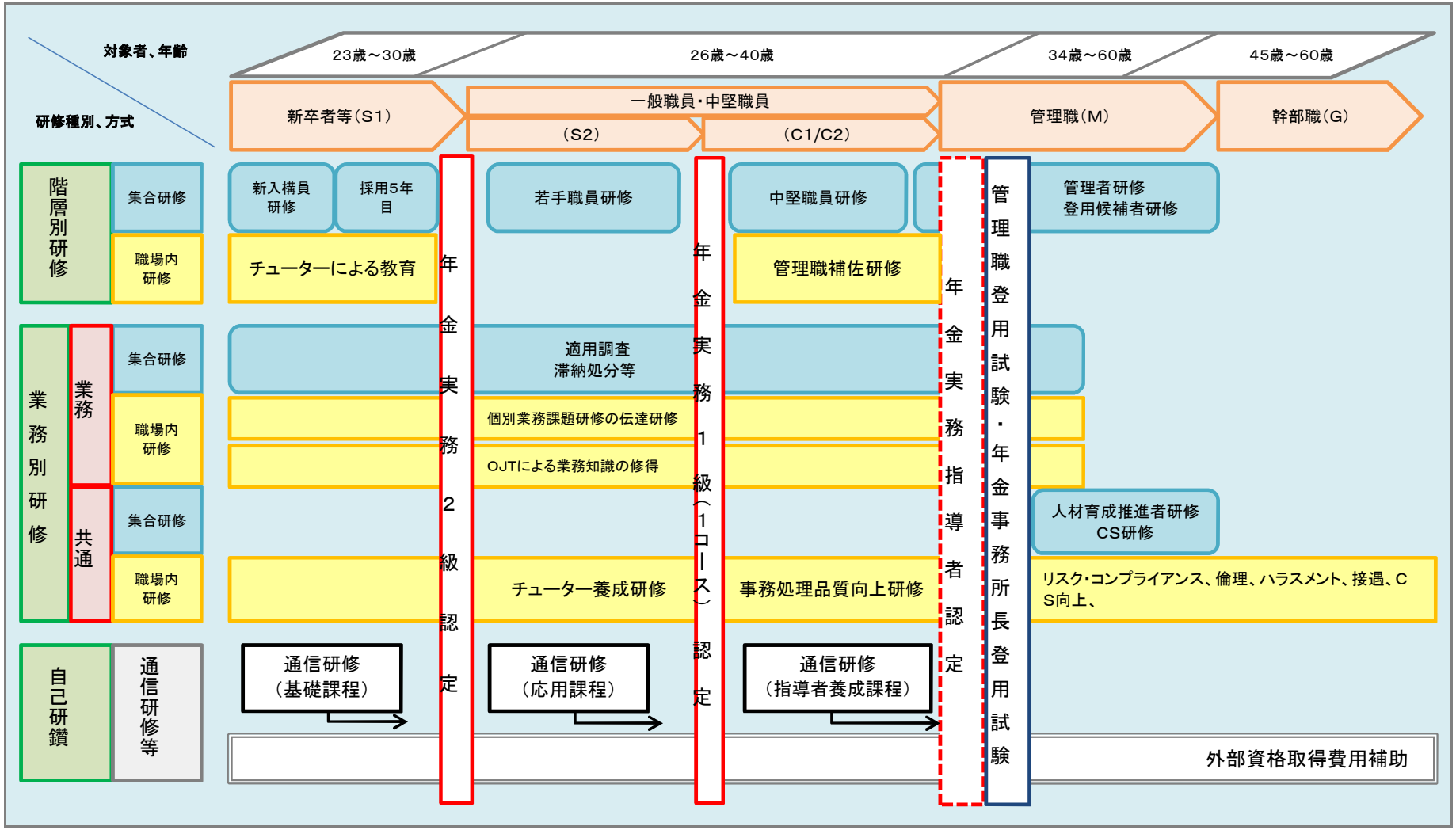
	正規職員数		全国異動の経験		【再掲】全国異動先の内訳		
			有り	無し	旧自ブロック内	旧ブロック間（本部含む）	【再掲】本部
	11,134	(100.0%)	8,307 (74.6%)	2,827 (25.4%)	4,451 (40.0%)	3,856 (34.6%)	1,802 (16.2%)
内訳 男	7,395	(66.4%)	5,899 (79.8%)	1,496 (20.2%)	3,141 (42.5%)	2,758 (37.3%)	1,242 (16.8%)
女	3,739	(33.6%)	2,408 (64.4%)	1,331 (35.6%)	1,310 (35.0%)	1,098 (29.4%)	560 (15.0%)
（再掲）							
管理職	2,405	(21.6%)	2,110 (87.7%)	295 (12.3%)	1,261 (52.4%)	849 (35.3%)	161 (6.7%)
（再掲）女性管理職	(317)	※2 (13.2%)	(206) (65.0%)	(111) (35.0%)	(136) (42.9%)	(70) (22.1%)	(15) (4.7%)
一般職	8,729	(78.4%)	6,197 (71.0%)	2,532 (29.0%)	3,190 (36.5%)	3,007 (34.5%)	1,641 (18.8%)
（再掲）女性一般職	(3,422)	(39.2%)	(2,202) (64.3%)	(1,220) (35.7%)	(1,174) (34.3%)	(1,028) (30.0%)	(545) (15.9%)

※2 管理職に占める女性の割合

（注1）人事給与システムのデータを機械的に集計したものである。
（注2）正規登用者や新卒採用者等、本拠地が未登録の一部の者については、一定の前提により集計しているため数値に変動があり得る。
（集計の考え方）
本人から登録のあった直近の本拠地（都道府県単位）を基準に、人事記録から勤務県（47＋本部）の履歴を比較し全国異動の有無を集計。
旧社会保険庁出身者のうち、本庁採用者の本拠地は本部に読み替えて比較を実施した。また、旧社会保険庁時代の全国異動経験者についてはカウントしていない。
全国異動先の内訳については、全国異動を2回以上経験している場合、旧自ブロック内＜旧他ブロック＜本部の優先順位により整理している。

研修体系

【別表17】


対象者、年齢
研修種別、方式
23歳～30歳
26歳～40歳
34歳～60歳
45歳～60歳
新卒者等（S1）
一般職員・中堅職員
（S2）
（C1/C2）
管理職（M）
幹部職（G）
階層別研修
集合研修
職場内研修
新入構員研修
採用5年目
若手職員研修
中堅職員研修
管理者研修
登用候補者研修
チューターによる教育
管理職補佐研修
年金実務2級認定
年金実務1級（1ロース）認定
年金実務指導者認定
管理職登用試験・年金事務所長登用試験
業務別研修
業務
共通
適用調査
滞納処分等
個別業務課題研修の伝達研修
OJTによる業務知識の修得
人材育成推進者研修
CS研修
チューター養成研修
事務処理品質向上研修
リスク・コンプライアンス、倫理、ハラスメント、接遇、CS向上、
自己研鑽
通信研修等
通信研修
（基礎課程）
通信研修
（応用課程）
通信研修
（指導者養成課程）
外部資格取得費用補助

【別表18-1】

日本年金機構のキャリア形成に向けた取組

日本年金機構再生プロジェクト工程表（案）（第21回年金事業管理部会（平成28年2月8日）配付資料）一部抜粋

事　項		H27年度				H28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
○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	職員周知	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					意向調査	枠等検討	専門コースへの募集開始	

○平成28年2月に、新たなキャリア形成に向けた取組として、ゼネラリストとスペシャリスト（専門職）別のキャリアパスを提示する方針を固め、その趣旨と目的、それぞれのコースの具体的内容、人事異動や各役職への登用パターンの原案をとりまとめた。

○新たなキャリア形成に関して、全国異動の具体的な方針やルール、新入職員の研修内容を固めた。

○3月16日に、これらの新たなキャリア形成に向けた取組の概要について、再生プロジェクトにおける検討状況として職員に周知した。

○3月28日に、職員に向けた全国異動の新たなルールを提示した。

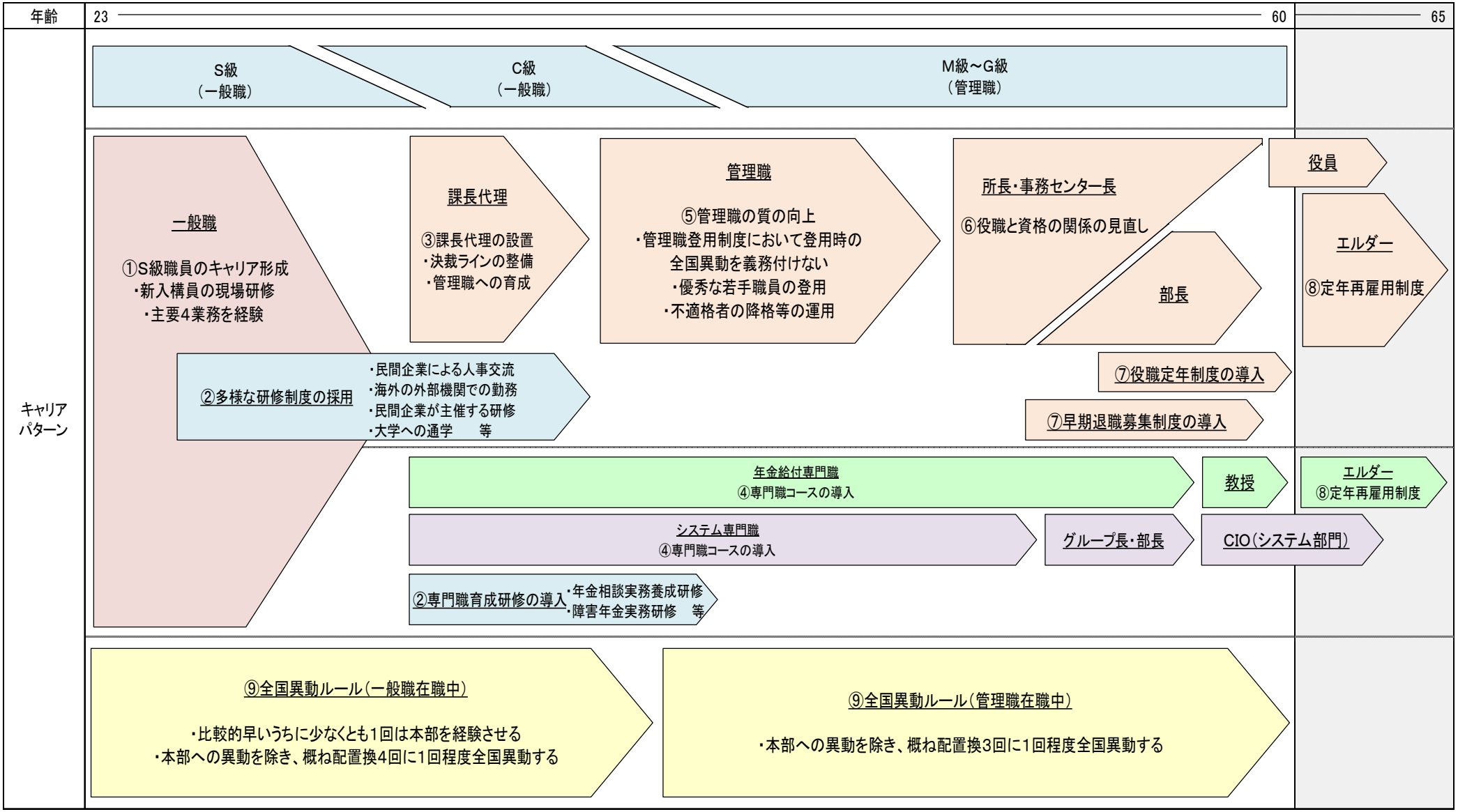
○4月1日からは、新入職員のキャリア形成のため、総合コースとして採用初年度に主要4業務を経験させ、年金事務所、事務センター及び機構本部を経験させる新たなキャリア形成のための研修をスタートさせた。

○6月1日に、新たなキャリア形成の全体像を職員に提示。
　今後、キャリアパターンに対応した新たな役職（課長代理制度）の設置や専門職コースの導入等について、人事制度の一環として検討し随時実施していく。

日本年金機構のキャリアパターン（案）

平成２８年６月１日
職　員　周　知

【別表18-2】



日本年金機構のキャリアパターン（各施策の実施スケジュール）

	平成２８年３月に周知した項目	平成２８年４月実施済の施策	今後実施する施策	実施時期
体制・全国異動	人事権の本部一元化	・人事部、人材開発部の設置 ・人事の一本化 ・職員を本部へ糾合	・人事部による全拠点への人事ヒアリングの実施	平成２８年５月～ （下半期にも実施）
	全国異動ルール	・全国異動ルールの明確化 ・新たな本拠地登録制度の導入		
Ｓ級	Ｓ級職員のキャリア形成	・新入構員現場研修の導入（採用初年度に主要４業務を経験） ・早い段階で本部を経験		
	多様な研修制度の採用	・民間企業への出向（２名） ・海外政府機関への職員派遣（１名）	・民間企業が主催する研修の活用 ・大学院への通学　等	平成２８年１０月
Ｃ級	課長代理の設置		・課長代理の設置	平成２９年４月
	ゼネラリストと専門職のキャリアパスの提示	・専門職コースの導入に向けた希望業務の意向調査の実施	・専門職コース（年金相談分野（年金給付を含む）及びシステム分野）の導入	平成２８年１０月
	管理職の質の向上	・管理職登用時の全国異動ルールの見直し ・管理職の降格基準の見直し	・優秀な若手職員の管理職への登用 ・不適格者の降格等の運用	平成２８年７月

【別表18-3】

	平成２８年３月に周知した項目	平成２８年４月実施済の施策	今後実施する施策	実施時期
Ｍ級 ～ Ｇ級	役職と資格の関係の見直し		・資格（グレード）の見直し ・職責に応じた管理職手当の見直し	（資格）平成２８年１０月 （手当）平成２９年４月
	役職定年制度の導入		・役職定年制度の導入	平成２９年４月
	早期退職募集制度の導入		・早期退職募集制度の導入	平成３０年３月
女性	女性の活躍推進	・管理職に占める女性職員の割合１３．２％達成（４月１日付人事異動） ・一般事業主行動計画の策定 ・人材開発部内に女性活躍推進チームを設置	・管理職に占める女性職員の割合１３．５％達成	平成２９年４月
評価	信賞必罰の人事評価	・役員評価及び職員の人事評価の厳格化 ・能力評価と実績評価を一体化した総合的な評価体系の実施 ・評価調整会議の義務化 ・評価項目、評価分布の見直し ・降格基準の見直し		
	３６０度アセスメントの導入	・対象者の選定、確定	・３６０度アセスメントの導入	平成２８年９月

信賞必罰の人事制度について

<table>
<tr><th>目的</th><th>項目</th><th>実施内容</th></tr>
<tr><td>意欲や能力の高い職員には処遇を厚くし、意欲・能力ともに低い職員には厳しい処遇となるよう、メリハリのある、働く意欲に結びつく人事評価制度とする。</td><td>評価分布の見直し</td><td>
<table>
<tr><th rowspan="2">評語</th><th rowspan="2">現行制度</th><th colspan="3">見直し後</th></tr>
<tr><th>管理職</th><th>一般職(C級)</th><th>一般職(S級)</th></tr>
<tr><td>S</td><td>5%</td><td>5%</td><td>5%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>A</td><td>25%</td><td>30%</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td>B</td><td>60%以内</td><td>50%以内</td><td>55%以内</td><td>60%以内</td></tr>
<tr><td>C･D</td><td>10%以上</td><td>15%以上</td><td>10%以上</td><td>5%以上</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>人事評価の透明性、公正性、納得性を高めるための仕組みを導入し、お客様のために努力する職員を適切に評価する。</td><td>評価調整会議の義務化</td><td>一次評価を終えた時点で評価調整会議の開催を義務化し、多面的な視点、スコアと評語の目安、事業結果等で調整し、調整後、二次評価者が評語を付す。
なお、一次評価は点数のみの絶対評価とする。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">意欲と能力のある職員の業務に対するモチベーションを下げる要因となっている「意欲・実績ともに低い職員」に対し、厳正に対処することにより、組織が一体となって業務に取組める環境を構築する。</td><td>職員の人事評価の厳格化</td><td>評価の厳正化により対処が必要な者については人事上の措置（平成２８年４月）及び降格（平成２８年７月）を実施する。</td></tr>
<tr><td>降格制度の見直し</td><td>意欲・実績ともに低い職員への厳正な対処について、降格基準を追加し、厳正な降格の運用を行う。
・管理職の降格基準：Ｄ評価１回基準に加え、同一等級通算５回Ｃ評価
・一般職の降格基準：同一等級Ｄ評価通算２回に加え、同一等級通算５回Ｃ評価以下
※平成２８年度評価結果から適用し、Ｃ評価基準による最初の降格は平成３２年度評価結果が確定した後の平成３３年７月から実施する。</td></tr>
<tr><td>再生プログラム、経過観察
（能力改善プログラムの実施）</td><td>低評価が継続している職員に対して、「能力改善プログラム」（研修、指導、経過観察）を実施する。
なお、機構設立後から通算して「同一等級通算４回以上Ｃ評価以下」が続いている者については、平成２８年度から「能力改善プログラム」を実施する。</td></tr>
<tr><td>管理職に対し多面的な視点（上司、同僚、部下）からのアセスメントを実施することにより、「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し、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する。</td><td>３６０度アセスメントの導入・実施</td><td>１．被観察者及び観察者
被観察者：平成２８年度は管理職約４２０名（年金事務所長、事務センター長、本部部（室）長）
観察者：上司（１名）、同僚（１名）、部下（３名）の計５名
２．実施時期
平成２８年９月
３．アセスメント（観察）項目
管理職としての適格性を測定できる最適な設問を項目とする。
・統率力や達成思考などの行動（コンピテンシー）
・責任性、協力性などの勤務態度
・具体的な「気づき」を促すためのフリーコメント</td></tr>
</table>

＜参考資料＞

日本年金機構の職員の区分について

正規職員は組織継続の中核的な位置づけであり、全ての業務に対応するとともに下級者への指導・育成など、機構の業務運営全般に関与する。一方、非正規職員は正規職員の補完的な位置づけであり、原則として特定の業務や補助的業務に従事し、勤務地は一定の地域に限定されている。このように、これらの職種の役割や職責は異なっている。

<table>
<tr><th colspan="2">区　分</th><th>具体的な業務内容</th><th>指導・育成</th><th>人 事 異 動</th></tr>
<tr><td colspan="2">正規職員</td><td>日本年金機構法第 27 条に規定する業務及びこれらの業務に関する企画、調整、調査分析、広報、経理その他機構の目的を達成するために必要な業務（従事する業務に制約はなく、業務運営全般に関与）</td><td>下級者の指導・育成に関する責任がある</td><td>出向及び全国異動あり</td></tr>
<tr><td rowspan="3">非正規職員</td><td>准職員</td><td>正規職員の業務に準じて従事
（機構設立後一定期間内に削減予定）</td><td>正規職員に準ずる</td><td rowspan="2">業務上必要がある場合は勤務場所の変更を命ずることがあるただし、一定の地域内に限定</td></tr>
<tr><td>特定業務契約職員
（特定業務職員）</td><td>以下の<u>特定の業務</u>に従事
・保険料等の収納に関する事務
・適用事業所等に対する調査、指導に関する事務
・年金相談や照会等の処理に関する事務
・記録整備・提供に関する事務
・社会保険に関する各種届等の受付、審査、入力等の事務</td><td rowspan="2">他職員の指導・育成までの役割は担っていない</td></tr>
<tr><td>アシスタント契約職員
（アシスタント職員）</td><td>受付、簡易な書類チェック、封入封緘など定期的な<u>補助的業務</u>に従事</td><td>なし</td></tr>
</table>

※（　）内は、無期転換職員。