

第2期中期業務実績報告書（案）

日本年金機構

目 次

第二期中期計画	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	11
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	11
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	17
3. 年金給付	21
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	32
(1) 年金記録の確認等の対応	32
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	35
5. 事務処理の正確性の確保	39
6. 年金相談、情報提供等	43
(1) 年金相談	43
(2) 分かりやすい情報提供の推進	50
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	54
7. お客様サービスの向上	58
8. ICT化の推進	63
(1) 電子（媒体）申請の推進	63
(2) ねんきんネットを活用した年金記録の正確性確保・お客様の利便の向上・業務の効率化の取組	66
(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の活用	67
9. 年金制度改正等への対応	68
(1) 年金制度改正への対応	68
(2) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	74

第二期中期計画	頁
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	75
1. 効率的な業務運営体制	75
2. 運営経費の抑制等	82
3. 外部委託の推進	84
4. 契約の競争性・透明性の確保等	89
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	91
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	99
1. 内部統制システムの有効性確保＜業務改善計画関連＞	104
（1）内部統制システム構築の適正な運用	104
（2）組織改革	105
（3）コンプライアンス確保とリスク管理の取組	111
（4）人員配置の適正化	114
（5）ルールの徹底	115
（6）適正な監査の実施	116
（7）組織風土改革の推進	119
（8）文書の適正管理	120
（9）お客様の住所の適切な把握	121
2. 人事及び人材の育成	122
3. 情報公開の推進	137
4. 個人情報の保護に関する事項	140
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	148
Ⅴ 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画	149
Ⅵ Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画	149

はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度のお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命としています。

この使命を果たすため、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務運営についてお客様の信頼を確保すべく不断の改善を行ってまいりました。

第2期中期計画期間（平成26年4月～平成31年3月末）においては、平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案及び、平成29年度に発生した外部委託にかかる不適切な事案により、2度に渡り、厚生労働大臣から業務改善命令を受けました。また、平成29年度に振替加算の支給漏れ事案を公表するとともに、年金給付に係る事務処理誤りの総点検について公表を行い、その対処を行ってまいりました。このような事態を招いたことについて、深くお詫びを申し上げます。

機構では、平成27年12月に踏まえ「日本年金機構再生プロジェクト」を策定し、平成28年度からの3年間を集中取組期間と定め、組織改革、人事改革、業務改革、情報開示・共有の促進及び情報セキュリティ対策の強化を柱とする改革に、組織を挙げて取り組んでまいりました。

再生プロジェクトにおいては、組織改革について、経営資源管理機能を本部に統合することで分散型組織を集約型組織に移行させるとともに、人事改革について、職員が希望とやりがいを持てるよう、現場重視の人事体制の改革を行いました。また、業務改革について、統一業務マニュアルの策定や地域マネージャーの設置等により、ルールの統一と遵守の徹底等を図りました。さらに、情報セキュリティ体制を確立するため、組織面・技術面・業務運営面にわたり、徹底した取組を行ってまいりました。

一方で、平成29年度に振替加算の支給漏れ事案については、対象者へのお支払いが概ね完了いたしました、総点検及び引き続き年金給付に係る事務処理誤りの総点検結果を踏まえ、適切な対処を行ってまいります。について公表し、それを契機に

給付業務の抜本的改革に取り組むとともに、平成 30 年度には扶養親族等申告書に関する業務委託に係る事案について、厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことを踏まえ、また、扶養親族等申告書に関する業務委託における事務処理が適切でなかった事案については、調達ルール・外部委託管理の見直しや、調達企画部の設置等の組織体制の強化を行い、インハウス型委託の実施を進めました。

上記の改革に係る取組については、第 3 期中期計画期間においても、引き続き本部実務の組織・業務の見直し、情報共有体制の強化等、業務運営に係る改善措置を確実に実行していくこととしております。

以下、まずは第 2 期中期計画期間における基幹業務等に関する取組の状況を申し上げます。

国民年金保険料の納付率については、年齢、所得、未納月数別の属性別に未納者数を分類し、それぞれの未納者属性に応じた効果的・効率的な収納対策を実施することで、現年度分保険料の納付率については、平成 28 年度以降 60%半ばを超え、前倒しで目標を達成するとともに、平成 30 年度における現年度納付率は 68.1% になりました。また、最終納付率については、各年度の現年度納付率から目標とする 5 ポイント以上の伸び幅を確保するとともに、平成 27 年度以降は、9 ポイント以上の伸び幅を実現することができました。これにより、平成 30 年度には、平成 28 年度分保険料の最終納付率について 74.6% を達成し、平成 30 年度目標の 73%を超える実績となりました。

厚生年金保険の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策の取組を進め、職員による加入指導を実施した結果、調査対象事業所数約 97 万件を約 36 万件に大幅に減少させました。また、総合調査による事業所調査に取り組んだ結果、事業所調査指摘率については、平成 26 年度の 8.4%から平成 30 年度においては 28.5%と増加しました。厚生年金保険料・健康保険料の収納実績については、納付計画提出の徹底や早期の納付督促等の取り組みの結果、厚生年金保険料・健康保険料の収納率は毎年度増加し、平成 30 年度末にはそれぞれ、99.1%、98.3%となりました。

年金給付については、本部における年金給付業務の執行体制を見直し、年金支払等を担う本部現業部門を中央年金センターに移管するとともに、障害年金の認定業務の標準化を図るため、各事務センターで行っていた障害基礎年金の審査・認定業務を障害年金センターに集約しました。また、振替加算の総点検について平成 29 年 9 月に公表するとともに、これを受けて、

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検を実施し、その結果を平成 29 年 12 月に公表しました。この問題を契機として、給付業務の抜本的改革に取り組み、中央年金センターの業務を見直すとともに、従来事務センターと年金事務所に分かれていた給付の審査機能を年金事務所に一元化し、責任ある年金裁定体制の確立を図りました。さらに、サービススタンダードの達成状況については、第 2 期中期計画期間中の全期間を通して、概ね 90%以上を達成しました。

年金記録の確認等の対応については、引き続き未統合記録の解明を図るため、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」があった場合は申し出るよう働きかけを行うとともに、年金記録問題の再発防止のため、マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消を図るなど年金記録の適正な管理を行いました。

年金相談については、相談窓口の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進めて年金相談職員を配置し、相談窓口の安定化や相談職員の質の向上に取り組みました。また、年金事務所窓口の相談待ち時間の短縮や、相談サービス品質の維持・向上を図るため、全ての年金事務所において予約相談を開始するとともに、お客様の利便性を更に高めるため、千葉県成田市と埼玉県加須市に年金事務所分室を設置しました。コールセンターについては、これまでの「ねんきんダイヤル」における年金電話相談に加え、目的別の専用ダイヤルを開設することにより、お客様の利便性向上を図り、一定の品質を確保しつつ、応答呼数を増加させました。

年金の受給資格期間短縮や短時間労働者への被保険者の適用拡大等の制度改正に係る対応については、適切な事務処理体制の確立、制度改正の周知を円滑かつ確実に実施しました。

社会保険オンラインシステムの刷新については、デジタル・ファーストの原則を踏まえ、フェーズ 1 として経過管理・電子決裁サブシステムを平成 29 年 1 月に稼働させ、順次対象届の拡大を行いました。フェーズ 2 については、本格的な設計・開発に向けて、刷新プロジェクトのロードマップ等を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第 I 版】」を平成 30 年 12 月に策定し、プロジェクト体制や工程の明確化と関係者間での認識共有を図りました。

次に、再生プロジェクトに係る取組の状況を申し上げます。

組織改革については、地方分散型の組織体系から全国集約型・一体型組織への転換を図るため、現場と本部の中間組織であったブロック本部を廃止して本部に統合し、現場と本部が直接つながる体制を確立するとともに、事務の合理化及び標準化の観点から、事務センターの統合・集約を推進し、平成 25 年度時点で 47 拠点あった事務センターを平成 30 年 10 月時点で 16 拠点まで統合を進めました。

人事改革については、職員が希望とやりがいを持てるよう、現場重視の人事体制の改革を推進し、人事権を本部に一元化した上で、拠点の G（ゼネラルマネージャー）級ポストの拡大や、本部と拠点間の人事異動を推進し、本部に拠点出身者を増加させることで本部の現場力強化を図りました。

業務改革については、外部有識者を含めた業務削減会議を設置し、将来にわたって効果をもたらす経費削減及び業務削減・効率化の取組を推進した結果、経費削減効果として平成 30 年度に 31.4 億円を達成するとともに、年間 27.1 万時間の業務削減・効率化を実現しました。また、機構内のルール全体を体系的にまとめた統一業務マニュアルを作成するとともに、「指示・依頼」の発出ルールの見直しや、(当時の)ブロック本部の発出権限を廃止することにより、「指示・依頼」発出件数を「5 割」以下に削減しました。

情報公開の促進については、一元的に情報公開を実施するため、平成 28 年 1 月から情報開示担当理事を設置するとともに、同年 4 月に情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括する担当部署として「リスク統括部」を設置し、情報公開に係る責任体制を整備しました。また、平成 28 年 1 月より「常勤役員会」を設置するとともに、平成 28 年 4 月より、本部と現場の間の情報共有のキーマンである事業推進役（地域マネージャー）を設置し、組織内の情報共有を促進しました。

平成 27 年 5 月に発生した不正アクセスによる情報流出事案を踏まえた情報セキュリティ対策の強化の取組については、組織面の対策として、情報管理対策本部及び情報管理対策室を設置するとともに、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、機構 CSIRT を設置しました。

技術面の対策としては、年金個人情報に攻撃が及ばないシステムとするため、インターネット環境と完全に分離した領域に「年金個人情報等専用共有フォルダ」を整備し、基幹業務をサポートする体制を整備するとともに、自動暗号化の導入や検疫

ＰＣの設置などのセキュリティ対策を順次実施し、多重の防御対策を講じました。

業務運営面の対策としては、日本年金機構情報セキュリティポリシー及び各種手順書等について、政府統一基準群等に準拠しつつ、機構の実情に照らして適用の必要性等を検証した上で順次改正を実施し、役割・責任・権限の明確化を図りました。

以上が第２期中期計画期間における取組の概要ですが、当機構のミッションは、複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与することです。

第３期中期計画においては、引き続き組織改革、人事改革、業務改革を進めていくことにより、効率的な業務の執行体制を確立するとともに、当機構に課せられたミッションを果たすため、社会経済情勢の変化に適切に対応しながら、「制度を実務に」を基本コンセプトとし、「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことを基本方針とし、各施策に取り組んでまいります。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																														
I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項 1. 国民年金の適用・収納対策 (1) 国民年金の適用促進対策 以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。 ① 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 20 歳到達者について、届出がない場合の資格取得手続き等を確実に促進する。	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 ○住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）により把握した全ての 20 歳到達者（延べ 624 万人）のうち、第 1 号被保険者として適用すべき者（延べ 512 万人）に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第 1 号被保険者として職権適用（延べ 262 万人）を行いました。 この結果、自主的に届出がされた者（延べ 251 万人）を含めて、住基ネットにより把握した 20 歳到達者全員の加入手続を行いました。 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>20 歳到達者</td><td>126 万人</td><td>121 万人</td><td>125 万人</td><td>125 万人</td><td>127 万人</td></tr><tr><td>第 1 号被保険者として適用すべき者</td><td>106 万人</td><td>100 万人</td><td>102 万人</td><td>100 万人</td><td>104 万人</td></tr><tr><td>職権適用者</td><td>54 万人</td><td>52 万人</td><td>51 万人</td><td>49 万人</td><td>56 万人</td></tr><tr><td>届出者</td><td>53 万人</td><td>48 万人</td><td>51 万人</td><td>51 万人</td><td>48 万人</td></tr></table> ○住基ネットにより把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者（延べ 1,987 万人）のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間（12 か月）資格取得がなされていない方（延べ 62 万人）に対して届出勧奨を行い、届出がない場合には、第 1 号被保険者として職権適用を行いました。 ○また、退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから 2 か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。届出勧奨を行ってもなお届		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	20 歳到達者	126 万人	121 万人	125 万人	125 万人	127 万人	第 1 号被保険者として適用すべき者	106 万人	100 万人	102 万人	100 万人	104 万人	職権適用者	54 万人	52 万人	51 万人	49 万人	56 万人	届出者	53 万人	48 万人	51 万人	51 万人	48 万人	○住基ネットにより把握した 20 歳、34 歳、44 歳及び 54 歳到達者、転職者等に対して第 1 号被保険者として適用すべき者全員を適用しました。
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																											
20 歳到達者	126 万人	121 万人	125 万人	125 万人	127 万人																											
第 1 号被保険者として適用すべき者	106 万人	100 万人	102 万人	100 万人	104 万人																											
職権適用者	54 万人	52 万人	51 万人	49 万人	56 万人																											
届出者	53 万人	48 万人	51 万人	51 万人	48 万人																											

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 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連携した届出勧奨、関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。また、健康保険組合及び共済組合からの情報を得て、適正な届出を促進する。 ③ 国民健康保険の保険者である市区町村との連携により、適正な届出を促進する。	出がなされない場合には、第1号被保険者として職権適用を行いました。 ○市区町村については、機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）を作成し、新成人に対しての広報文書や国民年金加入方法の案内など情報提供を行うとともに、市区町村担当当事務説明会等において国民年金の資格手続に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。 ○転職者及びその被扶養配偶者に対して、自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。 ○また、退職者及びその被扶養配偶者に対しては、関係情報に基づき、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行いました。 【特定期間該当届及び特例追納制度への対応】 ○第3号被保険者から第1号被保険者へ種別変更処理を行った方に対処するため、「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。）に基づく、特定期間該当届（平成25年7月1日施行の恒久措置）及び特例追納（平成27年4月1日～平成30年3月31日までの3年間の時限措置）について、平成25年度以降、機構ホームページに健全化法の概要や特定期間該当届及び特例追納制度の手続方法等を掲載するとともに、制度周知チラシ及びポスターを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等に設置し制度周知を図りました。 また、特定期間該当届及び特例追納について、個別勧奨を行いました。	○市区町村との連携協力については、「かけはし」等による情報提供等を行い関係機関との連携・協力を図りました。 また、市区町村や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ました。 ○第3号被保険者から第1号被保険者へ種別変更を行った方に対し、特定期間該当及び特例追納の勧奨を適切に実施しました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価															
	【特定事由に係る申出等の制度への対応】 ○平成 28 年 4 月に、事務処理誤り等の事由により国民年金保険料の納付機会を逸失した方を救済するために、申出を行うことによりその内容が承認されれば国民年金保険料を事後的に納付できる特例制度（以下「特定事由制度」という。）が創設されました。特定事由制度に基づく申出についてその内容が公平・公正に承認決定等が行われるようにするために審査委員会を設置し、平成 30 年度までに 26 回開催しました。 <table><tr><td></td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td><td>合計</td></tr><tr><td>委員会開催実績</td><td>7 回</td><td>10 回</td><td>9 回</td><td>26 回</td></tr><tr><td>承認件数</td><td>237 件</td><td>150 件</td><td>165 件</td><td>552 件</td></tr></table> 【特定付加保険料制度の対応】 ○平成 28 年 4 月に、国民年金付加保険料を納付期限までに納付しなかったことにより、納付辞退の申出をしたものとみなされた期間に係る国民年金付加保険料の納付特例制度（以下「特定付加保険料制度」という。）が創設されました。特定付加保険料制度について、機構ホームページや年金事務所の窓口等で周知・徹底を図るとともに、対象者に対して制度開始前に事前にお知らせを行い、更に提出がなかった方に対して勧奨を実施しました。その結果、対象者約 49 万人に対して、約 43 万人の方から届出があり、約 88%と高い利用率となりました。		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	合計	委員会開催実績	7 回	10 回	9 回	26 回	承認件数	237 件	150 件	165 件	552 件	○特定事由制度に基づく申出について、公平・公正に認定するために、審査委員会を設置し 26 回開催しました。 制度創設から 3 年間で 552 件を承認決定しました。 ○特定付加保険料制度について機構ホームページや年金事務所等の窓口等で周知・徹底を図りました。また、利用促進を図るため対象者に対し事前にお知らせをするとともに未提出者に対し勧奨を実施しました。
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	合計													
委員会開催実績	7 回	10 回	9 回	26 回													
承認件数	237 件	150 件	165 件	552 件													

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																																
(2) 国民年金保険料収納対策 以下の取組により、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、中期目標期間中に60%台半ばを目指す。また、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。	(2) 国民年金保険料収納対策 ○国民年金保険料の納付率については、以下の取組により、現年度納付率は平成28年度以降、60%台半ばを上回って推移し、平成30年度には68.1%となり、目標を達成しました。また、最終納付率については、各年度の現年度納付率から5ポイント以上の伸び幅を確保しました。特に、平成27年度以降は、9ポイント以上の伸び幅となり目標を大きく超えて達成しています。 (第2期中期計画期間中における現年度及び最終納付率の推移) <table><tr><td></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>平成24年度分保険料</td><td>67.8% (+8.8%)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>平成25年度分保険料</td><td>67.2%</td><td>70.1% (+9.2%)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>平成26年度分保険料</td><td>63.1%</td><td>68.6%</td><td>72.2% (+9.1%)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>平成27年度分保険料</td><td></td><td>63.4%</td><td>69.9%</td><td>73.1% (+9.8%)</td><td></td></tr><tr><td>平成28年度分保険料</td><td></td><td></td><td>65.0%</td><td>71.5%</td><td>74.6% (+9.6%)</td></tr><tr><td>平成29年度分保険料</td><td></td><td></td><td></td><td>66.3%</td><td>73.4%</td></tr><tr><td>平成30年度分保険料</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>68.1%</td></tr></table> ※太枠内の数値は現年度納付率、二重線枠内の数値は最終納付率 ※括弧内の数値は、現年度納付率からの伸び幅 ○目標達成に向けて、毎事業年度、数値目標や具体的スケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所において策定し、計画的に、また効果的・効率的に取り組みました。 ○本部において、年齢、所得、未納月数別の属性別に未納者数を分類した資料や特別催告状の効果		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成24年度分保険料	67.8% (+8.8%)					平成25年度分保険料	67.2%	70.1% (+9.2%)				平成26年度分保険料	63.1%	68.6%	72.2% (+9.1%)			平成27年度分保険料		63.4%	69.9%	73.1% (+9.8%)		平成28年度分保険料			65.0%	71.5%	74.6% (+9.6%)	平成29年度分保険料				66.3%	73.4%	平成30年度分保険料					68.1%	○収納対策の取組の結果、現年度分保険料の納付率については、中期目標期間中に60%半ばを超え、目標を達成しました。また、最終納付率については、各年度の現年度納付率から目標とする5ポイント以上の伸び幅を確保しました。特に平成27年度以降は、9ポイント以上の伸び幅となり目標を大きく超えて達成しました。 ○国民年金保険料納付率向上に向けて、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																													
平成24年度分保険料	67.8% (+8.8%)																																																	
平成25年度分保険料	67.2%	70.1% (+9.2%)																																																
平成26年度分保険料	63.1%	68.6%	72.2% (+9.1%)																																															
平成27年度分保険料		63.4%	69.9%	73.1% (+9.8%)																																														
平成28年度分保険料			65.0%	71.5%	74.6% (+9.6%)																																													
平成29年度分保険料				66.3%	73.4%																																													
平成30年度分保険料					68.1%																																													
① 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に																																																		

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組に当たっては、毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。 ② 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、達成目標を明確にして外部委託を行い、適切な進捗管理を実施する。	測定結果を示した資料等を作成し年金事務所に情報提供することにより、未納者属性に応じた効果的・効率的な収納対策の促進を図りました。 ○年金事務所においては、これらを活用し年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的・効率的に実施しました。 ○また、収納対策の実施に当たっては、本部及び年金事務所において進捗管理を徹底し、取組の遅れや目標を下回った場合は、原因を分析して速やかに計画の見直しを行うなどPDCAサイクルに基づいた取組を実施しました。 ○保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務については、民間事業者に委託し、納付期限までに納付されない全ての方を対象に年金事務所と連携しつつ、民間のノウハウを活用し効果的・効率的な納付督促及び免除等勧奨を実施しました。	なスケジュールを機構全体及び各年金事務所において策定しました。 本部において、効果測定結果を示した資料等を年金事務所に情報提供し、未納者の属性に応じた効果的・効率的な収納対策の促進を図りました。 年金事務所において、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的・効率的に実施しました。 ○保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務については、民間事業者に委託し未納者の属性に応じた効果的な収納対策に取り組んだ結果、督促件数の増加とともに納付率の向上につながりました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																				
③ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、本部と年金事務所の連携を密にして、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、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。また、強制徴収の実施体制等を踏まえながら督促の範囲の拡大を図る。	○強制徴収について、保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、最終催告状を送付し、それでもなお未納が解消されない者に対しては、督促状の送付、差押の実施など、強制徴収の厳正な執行を関係法令に基づき適切に実施しました。 ○また、平成27年度以降、順次、督促範囲を拡大しました。そのため、強制徴収の対象者が増加したことから、最終催告状等の自動作成についてシステム開発を行うなど、事務の効率化を図り、取組の強化に努めました。 (督促範囲の拡大) 平成26年度：控除後所得400万円以上かつ未納月数13月以上の滞納者 平成27年度：控除後所得350万円以上かつ未納月数13月以上の滞納者 平成28年度：控除後所得350万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者 平成29年度：控除後所得300万円以上かつ未納月数13月以上（控除後所得350万円以上である場合は、未納月数7月以上）の滞納者 平成30年度：控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者 (強制徴収の取組状況) <table><tr><th></th><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>最終催告状送付</td><td>65,654件</td><td>84,801件</td><td>85,342件</td><td>103,614件</td><td>133,900件</td></tr><tr><td>督促状送付</td><td>46,586件</td><td>43,757件</td><td>50,423件</td><td>66,270件</td><td>81,597件</td></tr><tr><td>差押件数</td><td>14,999件</td><td>7,310件</td><td>13,962件</td><td>14,344件</td><td>17,977件</td></tr></table> (強制徴収による獲得状況) <table><tr><th></th><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>納付対象月数</td><td>1,212,374月</td><td>1,293,161月</td><td>1,187,446月</td><td>1,520,106月</td><td>1,956,087月</td></tr></table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	最終催告状送付	65,654件	84,801件	85,342件	103,614件	133,900件	督促状送付	46,586件	43,757件	50,423件	66,270件	81,597件	差押件数	14,999件	7,310件	13,962件	14,344件	17,977件		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	納付対象月数	1,212,374月	1,293,161月	1,187,446月	1,520,106月	1,956,087月	○強制徴収については、平成27年度以降、順次、督促範囲を拡大して取組を強化し、最終催告状、督促状の送付、差押実施件数が増加しました。 直近の所得が1,000万円以上の悪質滞納者については、厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限委任を実施し、毎年度、前年度実績を上回り、平成30年度には75件を委任しました。
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
最終催告状送付	65,654件	84,801件	85,342件	103,614件	133,900件																																	
督促状送付	46,586件	43,757件	50,423件	66,270件	81,597件																																	
差押件数	14,999件	7,310件	13,962件	14,344件	17,977件																																	
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
納付対象月数	1,212,374月	1,293,161月	1,187,446月	1,520,106月	1,956,087月																																	

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況						自己評価
	納付月数	726, 755 月	815, 761 月	846, 326 月	1, 016, 794 月	1, 299, 177 月	
	獲得納付率	59. 9%	63. 1%	71. 3%	66. 9%	66. 4%	
	○直近の所得が 1, 000 万円以上の滞納者で、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方、悪質滞納者に係る保険料徴収の困難な事案については、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。						
		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	
	国税委任(国年)	0 件	22 件	35 件	54 件	75 件	
	国税委任(厚年)	7 件	12 件	18 件	23 件	28 件	
④ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の利用促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。	○口座振替等の利用促進を図るため、資格取得時における口座振替等の勧奨、口座振替申出書やクレジット納付申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、委託事業者による勧奨等により積極的に取り組みました。勧奨の結果、毎年度の口座振替とクレジット実施率の合計は、前年度の当該率と同程度の水準を確保しました。						
⑤ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保することを目指す。	○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットバンキングによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。その結果、被保険者数が減少している中ではあるが、平成 29 年度を除く各年度は、対前年度の件数を上回りました。						○口座振替等の利用促進については、様々な取組を実施した結果、毎年度の口座振替とクレジット実施率の合計は、前年度の当該率と同程度の水準を確保しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況					自己評価
	(口座振替及びクレジット実施率)					○コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる毎年度の納付件数の合計の対前年度比については、平成29年度を除く各年度は、対前年度の件数を上回りました。
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	口座振替実施率	35.7%	35.1%	35.7%	35.5%	34.6%
	クレジット実施率	1.8%	1.9%	2.3%	2.9%	3.7%
	合計	37.5%	37.0%	38.0%	38.3%	38.3%
	(納付件数の状況)					
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	コンビニエンスストア	1,550 万件	1,518 万件	1,589 万件	1,518 万件	1,533 万件
	インターネットバンキング	139 万件	313 万件	316 万件	288 万件	280 万件
	クレジットカード	145 万件	151 万件	159 万件	172 万件	189 万件
	合 計 (対前年度比)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (▲4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)
※「インターネットバンキング」については、平成26年度からゆうちょ銀行（郵便局）において、保険料収納事務を順次マルチペイメントによる処理に切り替えていることから、納付件数が増加している。						
(参考) 被保険者数の減少割合						
平成26年度末 1,742 万人			対前年度比 ▲3.5%			

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況		自己評価								
⑥ 所得情報の取得や年金制度の周知に係る協力等、市区町村やハローワークや各種団体と連携・協力して取組を進める。	<table><tr><td>平成27年度末 1,668万人</td><td>対前年度比 ▲4.3%</td></tr><tr><td>平成28年度末 1,575万人</td><td>対前年度比 ▲5.5%</td></tr><tr><td>平成29年度末 1,505万人</td><td>対前年度比 ▲4.5%</td></tr><tr><td>平成30年度末 1,471万人</td><td>対前年度比 ▲2.3%</td></tr></table>		平成27年度末 1,668万人	対前年度比 ▲4.3%	平成28年度末 1,575万人	対前年度比 ▲5.5%	平成29年度末 1,505万人	対前年度比 ▲4.5%	平成30年度末 1,471万人	対前年度比 ▲2.3%	○市区町村との連携協力については、「かけはし」等による情報提供を行い第2期中期計画のとおり、連携・協力を図りました。 また、特に顕著な功績が認められ、他に模範となる市区町村については、平成29年度より厚生労働大臣表彰を実施しました。 ○10年後納制度の利用促進について、第1期中期計画期間に実施した個別勧奨に加え、第2期中期計画において、再勧奨を実施し、その結果118万人の方に後納申し込みを承認しました。ま
	平成27年度末 1,668万人	対前年度比 ▲4.3%									
	平成28年度末 1,575万人	対前年度比 ▲5.5%									
	平成29年度末 1,505万人	対前年度比 ▲4.5%									
	平成30年度末 1,471万人	対前年度比 ▲2.3%									
○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、市区町村へ協力要請を行い所得情報の提供を受け、強制徴収を含む納付督促や、免除等申請勧奨に活用しました。											
○機構と連携強化に向けた取組としてユニークかつ、他の市区町村にも取り組んでほしいような試みを実施している市区町村や納付率向上に向けた取組を実施している市区町村を市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰被表彰候補者として推薦しました。 (参考) 国民年金事業功績厚生労働大臣表彰市区町村 平成29年度 4自治体 (岩手県九戸郡野田村、富山県富山市、島根県大田市、鹿児島県枕崎市) 平成30年度 4自治体 (秋田県南秋田郡大潟村、富山県南砺市、滋賀県栗東市、兵庫県神戸市)											
○ハローワークへの取組は、Ⅰ－１－(１)－②に記載。											
【後納制度への対応】 ○後納制度については、機構ホームページへの掲載、周知用のポスターやリーフレットの作成といった一般的な広報に加えて、以下のとおり個別勧奨を実施しました。 ・10年後納制度については、平成24年10月から平成27年9月までの3年間の時限措置として実施されました。 第1期中期計画期間中においては、平成24年7月から平成25年7月の間で、未納期間を有する延べ2,009万人に対して個別勧奨を実施し、第2期中期計画期間中においては、再勧奨として、後納制度を利用すれば受給資格を有することになる199万人に対して個別勧奨を实											

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	施しました。その結果、3年間で118万人の方から後納申し込みがあり承認しました。 ・5年後納制度については、平成27年10月から平成30年9月までの3年間の時限措置として実施され、839万人に対して個別勧奨を実施した結果、約30万人の方から後納申し込みがあり承認しました。	た、5年後納制度については、市区町村と連携・協力して広報を実施するとともに、後納可能な未納期間を有する全ての対象者に個別勧奨を実施した結果、約30万人の方から後納申し込みがあり承認しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策 (1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 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。その取組に当たっては、平成24年度に設定した「平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内（平成26年度まで）に半減」という目標の達成状況等を踏まえ、平成27年度以降の新たな目標を策定するとともに、法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所に対する調査・加入指導等に、集中的に取り組む。なお、毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。 ① 適用調査対象事業所の適用の促進 ア 法人登記簿情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突合せ、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等が保有する社会保険加入状況等の情報の	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 ○適用促進については、負担の公平性や年金受給権の確保の観点から、機構が取り組むべき重点課題の一つと位置付け、適用調査対象事業所の正確な把握に努めてきました。 平成27年度からは、国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、平成29年度からは、適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所（以下「優先加入指導事業所」という。）に対して、従業員規模に応じた取組期限を定めた優先的な加入指導に取り組みました。 事業所調査については、第1期中期計画から継続した取組として、平成24年度から平成27年度の4年間に於いて、全ての適用事業所に事業所調査を実施しました。平成28年度からは、それまでの調査結果を踏まえ、未適用従業員に係る適用漏れの防止や届出の適正化を目的として調査対象事業所を選定し、被保険者の資格取得、資格喪失、標準報酬等の適否の詳細な確認等を行う総合調査を主として、事業所調査に取り組みました。 なお、取組に当たって、毎事業年度、機構全体の目標を定め、目標達成のための行動計画と年金事務所ごとの目標を設定し、進捗管理を徹底しながら取り組みました。 ① 適用調査対象事業所の適用の促進 ○平成27年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、平成26年度末時点で把握した適用調査対象事業所（約97万件）及び平成27年度以降に国税源泉徴収義務者情報により新たに把握した適用調査対象事業所（約27万件）に対する加入指導を実施し、適用調査対象事業所は平成31年3月末時点で約36万件まで減少させました。	○国税源泉徴収義務者情報の活用により、平成27年3月末時点で約97万件（その後新たに判明した事業所を

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																																																
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、会社法人等番号を活用し、適用調査対象事業所を的確に把握する。更に短時間労働者の適用拡大の対象事業所の特定への活用することを検討する。 イ 適用調査対象事業所の加入勧奨について、外部委託を活用することにより効率的に実施する。 ウ 適用調査対象事業所の重点的加入指導等について、イの外部委託先との連携により効果的・効率的に実施する。 エ 加入指導後においても届出を行わない事業所に対して、立入検査を行い認定による加入手続きを実施しつつ、着実な適用に努める。	(国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策) <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>新たに把握した適用調査対象事業所数</td><td>—</td><td>51,528 件</td><td>61,974 件</td><td>66,438 件</td><td>85,761 件</td></tr><tr><td>年度末時点の適用調査対象事業所数</td><td>975,664 件</td><td>647,786 件</td><td>513,332 件</td><td>421,377 件</td><td>361,481 件</td></tr></table> ○国税源泉徴収義務者情報や関係機関からの情報等を活用した職員の加入指導により、第 2 期中期計画期間において 447,150 件（下表の④の平成 26 年度から平成 30 年度までの合計数）の事業所及び 1,056,800 人（下表の⑤の平成 26 年度から平成 30 年度までの合計数）の被保険者を職員の加入指導により適用しました。特に、平成 27 年度から国税源泉徴収義務者情報の提供を受け、これを活用することにより、職員の加入指導により適用した事業所数及び被保険者数は、平成 26 年度と比較し、大幅に増加しました。 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>①適用事業所数</td><td>1,867,185 件</td><td>1,974,655 件</td><td>2,109,345 件</td><td>2,227,353 件</td><td>2,336,872 件</td></tr><tr><td>②被保険者数</td><td>35,985,388 人</td><td>36,863,741 人</td><td>38,217,576 人</td><td>39,112,169 人</td><td>39,806,245 人</td></tr><tr><td>③新規適用事業所数</td><td>113,430 件</td><td>157,184 件</td><td>182,422 件</td><td>165,007 件</td><td>157,818 件</td></tr><tr><td>④職員の加入指導により適用した事業所数</td><td>39,704 件</td><td>92,550 件</td><td>115,105 件</td><td>99,064 件</td><td>100,727 件</td></tr></table>		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	新たに把握した適用調査対象事業所数	—	51,528 件	61,974 件	66,438 件	85,761 件	年度末時点の適用調査対象事業所数	975,664 件	647,786 件	513,332 件	421,377 件	361,481 件		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	①適用事業所数	1,867,185 件	1,974,655 件	2,109,345 件	2,227,353 件	2,336,872 件	②被保険者数	35,985,388 人	36,863,741 人	38,217,576 人	39,112,169 人	39,806,245 人	③新規適用事業所数	113,430 件	157,184 件	182,422 件	165,007 件	157,818 件	④職員の加入指導により適用した事業所数	39,704 件	92,550 件	115,105 件	99,064 件	100,727 件	合わせると約 124 万件）の適用調査対象事業所を把握し、加入指導により適用するなどにより、平成 31 年 3 月末までに約 36 万件に減少させました。 ○国税源泉徴収義務者情報等の活用により、職員の加入指導による事業所及び被保険者の適用に努め、特に平成 27 年度以降は、国税源泉徴収義務者情報の提供を受け活用することで、職員の加入指導により適用した事業所数及び被保険者数は大幅に増加し、平成 26 年度と比較し、平成 30 年度実績では、事業所数は約 2.5 倍、被保険者数は約 1.6 倍となりました。
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																																													
新たに把握した適用調査対象事業所数	—	51,528 件	61,974 件	66,438 件	85,761 件																																													
年度末時点の適用調査対象事業所数	975,664 件	647,786 件	513,332 件	421,377 件	361,481 件																																													
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																																													
①適用事業所数	1,867,185 件	1,974,655 件	2,109,345 件	2,227,353 件	2,336,872 件																																													
②被保険者数	35,985,388 人	36,863,741 人	38,217,576 人	39,112,169 人	39,806,245 人																																													
③新規適用事業所数	113,430 件	157,184 件	182,422 件	165,007 件	157,818 件																																													
④職員の加入指導により適用した事業所数	39,704 件	92,550 件	115,105 件	99,064 件	100,727 件																																													

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 事業主からの適正な届出の促進 ア 適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を実施する。 イ 事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。 ウ 遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。 エ 事業所調査については、すべての適	は除いている。 ※2 対応困難事業所については、現在も継続して加入に向けた取組を進めている。 ※3 「5人以上10人未満」については、令和元年9月末までの取組期限であり、期限以降も加入指導を優先的に行う。 ○これらの適用促進の取組もあり、平成26年度末に比べ、適用事業所数は約47万増加し、約234万事業所に、被保険者数は約382.1万増加し、約3,981万人となりました。 ② 事業主からの適正な届出の促進 ○適正な届出の促進を図るため、第1期中期計画から継続した取組として、平成24年度から平成27年度の4年間に於いて、全ての適用事業所に事業所調査を実施しました。 また、平成28年度からは、4年間の全適用事業所への事業所調査の結果を踏まえ、未適用従業員が多いと想定される事業所や前回の調査で指摘事項が検出された事業所等を選定し調査対象事業所を重点化するとともに、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を徹底するため、被保険者の資格取得、資格喪失、標準報酬等の適否の詳細な確認等を総合的に行う総合調査の割合を増やすこととし、平成30年度においては、原則として総合調査により事業所調査に取り組みました。	て、取組期限であった平成30年9月末までに1,960事業所を適用したところですが、取組期限までに対応が困難であった事業所に対しては、引き続き加入指導等に取り組んでいます。 ○これらの適用促進の取組もあり、平成26年度末に比べ、適用事業所数は約47万増加し、約234万事業所に、被保険者数は約382.1万増加し、約3,981万人となりました。 ○4年に1回の事業所調査を推進したことにより、平成24年度から平成27年度において、約192万事業所に対する事業所調査を実施しました。 平成28年度からは、届出の適正化等を徹底するため、総合調査の割合を増やし、

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																				
用事業所を対象に4年に1回実施することを推進する。	○これにより、事業所調査指摘率については、平成26年度においては8.4%でしたが、平成30年度においては28.5%と増加しました。 <table><tr><td></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>①調査事業所数</td><td>474,098件</td><td>492,001件</td><td>565,356件</td><td>481,848件</td><td>326,474件</td></tr><tr><td>②うち総合調査実施数</td><td>185,856件</td><td>210,959件</td><td>297,777件</td><td>323,986件</td><td>326,474件</td></tr><tr><td>③指摘事業所数</td><td>39,946件</td><td>41,518件</td><td>44,730件</td><td>63,177件</td><td>92,965件</td></tr><tr><td>④事業所調査指摘率（③／①）</td><td>8.4%</td><td>8.4%</td><td>7.9%</td><td>13.1%</td><td>28.5%</td></tr><tr><td>⑤調査により適用した被保険者数</td><td>14,713人</td><td>13,170人</td><td>9,007人</td><td>19,241人</td><td>38,072人</td></tr></table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	①調査事業所数	474,098件	492,001件	565,356件	481,848件	326,474件	②うち総合調査実施数	185,856件	210,959件	297,777件	323,986件	326,474件	③指摘事業所数	39,946件	41,518件	44,730件	63,177件	92,965件	④事業所調査指摘率（③／①）	8.4%	8.4%	7.9%	13.1%	28.5%	⑤調査により適用した被保険者数	14,713人	13,170人	9,007人	19,241人	38,072人	平成30年度においては、原則として総合調査により事業所調査に取り組みました。 ○これにより、事業所調査指摘率については、平成26年度においては8.4%でしたが、平成30年度においては28.5%と増加しました。
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
①調査事業所数	474,098件	492,001件	565,356件	481,848件	326,474件																																	
②うち総合調査実施数	185,856件	210,959件	297,777件	323,986件	326,474件																																	
③指摘事業所数	39,946件	41,518件	44,730件	63,177件	92,965件																																	
④事業所調査指摘率（③／①）	8.4%	8.4%	7.9%	13.1%	28.5%																																	
⑤調査により適用した被保険者数	14,713人	13,170人	9,007人	19,241人	38,072人																																	
オ 一括適用・本社管理制度の推進を図る。この場合、会社法人等番号を用いて複数の事業所を有する法人を特定して勧奨することについて検討する。	○一括適用・本社管理制度について、全ての適用事業所へ送付する「日本年金機構からのお知らせ」による周知、事業所調査時における勧奨等を行うことにより、当該制度の活用の推進を図りました。 なお、法人番号については、事業所への届出勧奨、事業所調査による把握に努め、平成30年度末時点で収録率は99.5%となりました。 （短時間労働者の適用拡大） ○平成28年10月に施行された501人以上の企業に対する短時間労働者への適用拡大において、特	○一括適用・本社管理制度の活用の推進を図るとともに、適用事業所に係る法人番号の収録を進めました。 ○特定適用事業所について																																				

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価									
	定適用事業所に該当する事業所に対し、事前お知らせの送付や事業所調査を実施することにより、短時間労働者の資格取得届に係る提出漏れ等の防止に努めました。 また、平成29年4月に施行された500人以下の企業に対する短時間労働者の適用拡大については、チラシの配布、算定基礎説明会での説明等により制度周知を行いました。 その結果、平成<u>31</u>年<u>1</u>月末時点で対象となった事業所数及び適用した被保険者数は、下表のとおりとなりました。 <table border="1" data-bbox="642 552 1534 798"> <thead> <tr> <th></th><th>事業所数</th><th>被保険者数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特定適用事業所 (501人以上の企業)</td><td><u>30,498</u> 事業所</td><td><u>426,798</u> 人</td></tr> <tr> <td>任意特定適用事業所 (500人以下の企業)</td><td><u>4,327</u> 事業所</td><td><u>6,208</u> 人</td></tr> </tbody> </table>		事業所数	被保険者数	特定適用事業所 (501人以上の企業)	<u>30,498</u> 事業所	<u>426,798</u> 人	任意特定適用事業所 (500人以下の企業)	<u>4,327</u> 事業所	<u>6,208</u> 人	は、事前お知らせの送付や事業所調査の実施により、短時間労働者の資格取得届に係る提出漏れ等の防止に努めました。
	事業所数	被保険者数									
特定適用事業所 (501人以上の企業)	<u>30,498</u> 事業所	<u>426,798</u> 人									
任意特定適用事業所 (500人以下の企業)	<u>4,327</u> 事業所	<u>6,208</u> 人									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																				
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、確実に保険料収入を確保するため、当該計画に基づいて以下の取組を効果的・効率的に推進する。 口座振替実施率及び厚生年金保険等の収納率については、毎事業年度の収納率が前事業年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。	(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策 ○厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、毎事業年度、数値目標等を定めた行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進し、保険料収入の確実な確保に努めました。 (収納実績) ○適用調査対象事業所の適用促進や保険料率の引き上げ等により、保険料徴収決定額は年々増加してきましたが、納付計画提出の徹底、納付計画不履行時の厳正な滞納処分や法定納付期限までに納付できなかった事業所への早期の納付督促等、収納を確保する取組により、厚生年金保険料(過年度分を含む。)の収納率は毎年度増加し、平成30年度末には <u>99.1%</u>となりました。 <table><tr><td>厚生年金保険</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>26兆6,941億円</td><td>28兆1,830億円</td><td>29兆7,992億円</td><td>31兆2,525億円</td><td><u>32兆2,267</u>億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>26兆3,196億円</td><td>27兆8,362億円</td><td>29兆4,754億円</td><td>30兆9,442億円</td><td><u>31兆9,287</u>億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.6%</td><td>98.8%</td><td>98.9%</td><td>99.0%</td><td><u>99.1%</u></td></tr></table> ○全国健康保険協会管掌健康保険料(過年度分を含む。)の収納率についても同様に毎年度増加し、平成30年度末には <u>98.3%</u>となりました。 <table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>8兆6,312億円</td><td>8兆9,104億円</td><td>9兆3,068億円</td><td>9兆7,667億円</td><td><u>10兆1,063</u>億円</td></tr></table>	厚生年金保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	徴収決定額	26兆6,941億円	28兆1,830億円	29兆7,992億円	31兆2,525億円	<u>32兆2,267</u> 億円	収納額	26兆3,196億円	27兆8,362億円	29兆4,754億円	30兆9,442億円	<u>31兆9,287</u> 億円	収納率	98.6%	98.8%	98.9%	99.0%	<u>99.1%</u>	協会管掌健康保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	徴収決定額	8兆6,312億円	8兆9,104億円	9兆3,068億円	9兆7,667億円	<u>10兆1,063</u> 億円	○収納実績については、厚生年金保険料の収納率は平成26年度末は98.6%でありましたが、平成30年度末には <u>99.1%</u>となりました。 また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は平成26年度末は97.5%でありましたが、平成30年度末には <u>98.3%</u>となりました。
厚生年金保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
徴収決定額	26兆6,941億円	28兆1,830億円	29兆7,992億円	31兆2,525億円	<u>32兆2,267</u> 億円																																	
収納額	26兆3,196億円	27兆8,362億円	29兆4,754億円	30兆9,442億円	<u>31兆9,287</u> 億円																																	
収納率	98.6%	98.8%	98.9%	99.0%	<u>99.1%</u>																																	
協会管掌健康保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
徴収決定額	8兆6,312億円	8兆9,104億円	9兆3,068億円	9兆7,667億円	<u>10兆1,063</u> 億円																																	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況						自己評価																							
① 口座振替の勧奨及び周知を実施し、 口座振替の利用促進を図る。	収納額	8兆4,183 億円	8兆7,121 億円	9兆1,211 億円	9兆5,891 億円	9兆9,340 億円	○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の実施率は、約83.0%を維持するとともに、口座振替実施事業所件数も増加しました。																							
	収納率	97.5%	97.8%	98.0%	98.2%	98.3%																								
	(口座振替の勧奨及び利用促進)																													
	○新規適用事業所に対する利用勧奨と、納付書による現金納付を行っている適用事業所に対する利用促進の取組により、適用事業所数が毎年増加している中、口座振替実施率は平成26年度実績と同程度を維持するとともに、口座振替を実施した事業所件数は、厚生年金保険では約38万事業所、全国健康保険協会管掌健康保険では約39万事業所増加しました。																													
	<table><tr><td>厚生年金保険</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>1,867,185</td><td>1,974,655</td><td>2,109,345</td><td>2,227,353</td><td>2,336,872</td></tr><tr><td>口座振替実施率</td><td>83.1%</td><td>83.2%</td><td>83.0%</td><td>82.7%</td><td>82.8%</td></tr><tr><td>適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）</td><td>1,551,630</td><td>1,642,912</td><td>1,750,756</td><td>1,842,020</td><td>1,935,254</td></tr></table>							厚生年金保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	適用事業所数	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	口座振替実施率	83.1%	83.2%	83.0%	82.7%	82.8%	適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）	1,551,630	1,642,912	1,750,756	1,842,020
厚生年金保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																									
適用事業所数	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872																									
口座振替実施率	83.1%	83.2%	83.0%	82.7%	82.8%																									
適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）	1,551,630	1,642,912	1,750,756	1,842,020	1,935,254																									
	<table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>1,749,753</td><td>1,858,730</td><td>1,994,022</td><td>2,113,990</td><td>2,218,376</td></tr><tr><td>口座振替実施率</td><td>83.4%</td><td>83.5%</td><td>83.2%</td><td>83.0%</td><td>83.3%</td></tr><tr><td>適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）</td><td>1,459,998</td><td>1,551,280</td><td>1,658,806</td><td>1,754,279</td><td>1,848,239</td></tr></table>						協会管掌健康保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	適用事業所数	1,749,753	1,858,730	1,994,022	2,113,990	2,218,376	口座振替実施率	83.4%	83.5%	83.2%	83.0%	83.3%	適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）	1,459,998	1,551,280	1,658,806	1,754,279	1,848,239
協会管掌健康保険	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																									
適用事業所数	1,749,753	1,858,730	1,994,022	2,113,990	2,218,376																									
口座振替実施率	83.4%	83.5%	83.2%	83.0%	83.3%																									
適用事業所に占める口座振替実施事業所数（件数）	1,459,998	1,551,280	1,658,806	1,754,279	1,848,239																									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																								
② 保険料等を滞納する事業主に対する納付指導及び滞納処分を関係法令に基づき、適正かつ確実に実施する。	(滞納事業所への取組) ○平成26年度より適用事業所は約47万事業所増加していますが、早期初期対応と滞納事業所への納付指導等を確実にを行った結果、適用事業所に占める滞納事業所の割合は、平成26年度の7.4%から、平成30年度には5.7%へと確実に減少しています。 <table><tr><td></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>1,867,185</td><td>1,974,655</td><td>2,109,345</td><td>2,227,353</td><td>2,336,872</td></tr><tr><td>滞納事業所数</td><td>138,162</td><td>135,860</td><td>134,940</td><td>135,306</td><td>133,807</td></tr><tr><td>適用事業所に占める滞納事業所の割合</td><td>7.4%</td><td>6.9%</td><td>6.4%</td><td>6.1%</td><td>5.7%</td></tr></table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	適用事業所数	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	滞納事業所数	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807	適用事業所に占める滞納事業所の割合	7.4%	6.9%	6.4%	6.1%	5.7%	○滞納事業所を増やさないよう、確実な初期対応を行い、滞納事業所への納付指導等を確実にを行った結果、適用事業所に占める滞納事業所の割合は、平成26年度実績の7.4%から、平成30年度には5.7%へ減少しました。
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																					
適用事業所数	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872																					
滞納事業所数	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807																					
適用事業所に占める滞納事業所の割合	7.4%	6.9%	6.4%	6.1%	5.7%																					
③ 強制徴収については、関係法令に基づき、適正に実施するとともに、徴収が困難な事案については、本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図る。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。	○また、事業所の事業状況等を十分に聴き取り、計画的納付を指導するとともに、法令に基づく納付の猶予、換価の猶予等の保険料の緩和措置を踏まえた納付方法等についても指導を行いました。 繰り返しの納付指導にも応じない事業所には、滞納処分を迅速かつ確実に実施しました。その結果、差押事業所数は平成26年度実績から以下のとおりとなりました。 <table><tr><td></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>差押事業所数</td><td>25,094</td><td>24,300</td><td>25,174</td><td>27,581</td><td>30,978</td></tr></table> ○国税庁への滞納処分の権限委任については、国税委任事務マニュアルを改正し、各国税局との連携強化を図った結果、平成26年度には7件でありましたが、平成30年度には28件委任を行いました。(機構発足以降平成30年度末までに94件(厚生年金保険)を委任しました。)		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	差押事業所数	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978	○繰り返しの納付指導に応じない事業所に対する滞納処分を確実に実施した結果、差押事業所数は30,978事業所となりました。 ○国税委任については、毎年度、前年度実績を上回りました。												
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																					
差押事業所数	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978																					

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																											
	<table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>国税委任（厚年）</td><td>7 件</td><td>12 件</td><td>18 件</td><td>23 件</td><td>28 件</td></tr><tr><td>国税委任（国年）</td><td>0 件</td><td>22 件</td><td>35 件</td><td>54 件</td><td>75 件</td></tr></table> ○平成 30 年 10 月には、全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として、事業推進統括部門内に「特別徴収対策部」を設置し、東西 2 か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。 <table><tr><td></td><td>平成 30 年 9 月末時点（特別徴収対策部への対応移管時点）</td><td>平成 31 年 3 月末時点</td></tr><tr><td>滞納事業所数</td><td>184 件</td><td>169 件</td></tr><tr><td>滞納額（延滞金含む）</td><td>6, 845 百万円</td><td>5, 509 百万円</td></tr></table>		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	国税委任（厚年）	7 件	12 件	18 件	23 件	28 件	国税委任（国年）	0 件	22 件	35 件	54 件	75 件		平成 30 年 9 月末時点（特別徴収対策部への対応移管時点）	平成 31 年 3 月末時点	滞納事業所数	184 件	169 件	滞納額（延滞金含む）	6, 845 百万円	5, 509 百万円	○年金事務所で早期解決が困難な事案から選定した滞納事業所に対し、特別徴収対策部が直接、納付折衝、照会対応、滞納処分を実施し、困難事案の解消を図るとともに、滞納額を大幅に削減しました。
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																								
国税委任（厚年）	7 件	12 件	18 件	23 件	28 件																								
国税委任（国年）	0 件	22 件	35 件	54 件	75 件																								
	平成 30 年 9 月末時点（特別徴収対策部への対応移管時点）	平成 31 年 3 月末時点																											
滞納事業所数	184 件	169 件																											
滞納額（延滞金含む）	6, 845 百万円	5, 509 百万円																											

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																																																						
3. 年金給付 年金給付の迅速な決定及び正確な支給を行うため、以下の取組を行う。 ① 迅速な支給決定 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（サービススタンダード）を次のとおり定め、所要日数（請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市区町村からの回付に要した日数を除く。）での当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。 ＜サービススタンダード＞ ・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（加入状況の再確認を要しない方は、1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	3. 年金給付 ① 迅速な支給決定 ○拠点のサービススタンダード達成状況を把握し、達成していない拠点に対して指導を実施した結果、概ね達成率90%以上となりました。 ＜サービススタンダードの達成率（年金の裁定）＞ ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内※ ・障害基礎年金：3か月以内 ・障害厚生年金：3か月半以内 ※加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内 【サービススタンダードの達成状況】 （老齢年金） <table><tr><th rowspan="3"></th><th colspan="4">老齢基礎年金</th><th colspan="4">老齢厚生年金</th></tr><tr><th colspan="2">加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）</th><th colspan="2">加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）</th><th colspan="2">加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）</th><th colspan="2">加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）</th></tr><tr><th>平均所要日数</th><th>達成率</th><th>平均所要日数</th><th>達成率</th><th>平均所要日数</th><th>達成率</th><th>平均所要日数</th><th>達成率</th></tr><tr><td>26年度</td><td>32.5</td><td>97.7%</td><td>25.0</td><td>97.2%</td><td>33.7</td><td>97.4%</td><td>25.2</td><td>97.3%</td></tr><tr><td>27年度</td><td>34.5</td><td>96.3%</td><td>26.1</td><td>91.6%</td><td>36.8</td><td>94.1%</td><td>26.3</td><td>91.8%</td></tr><tr><td>28年度</td><td>34.0</td><td>96.6%</td><td>22.2</td><td>95.5%</td><td>35.5</td><td>95.9%</td><td>25.0</td><td>95.1%</td></tr><tr><td>29年度</td><td>43.3</td><td>86.3%</td><td>28.2</td><td>83.7%</td><td>42.1</td><td>88.2%</td><td>28.4</td><td>83.2%</td></tr><tr><td>30年度</td><td>38.8</td><td>93.0%</td><td>25.9</td><td>91.3%</td><td>39.5</td><td>92.2%</td><td>26.4</td><td>90.2%</td></tr></table> （遺族年金）		老齢基礎年金				老齢厚生年金				加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	26年度	32.5	97.7%	25.0	97.2%	33.7	97.4%	25.2	97.3%	27年度	34.5	96.3%	26.1	91.6%	36.8	94.1%	26.3	91.8%	28年度	34.0	96.6%	22.2	95.5%	35.5	95.9%	25.0	95.1%	29年度	43.3	86.3%	28.2	83.7%	42.1	88.2%	28.4	83.2%	30年度	38.8	93.0%	25.9	91.3%	39.5	92.2%	26.4	90.2%	○全期間を通して、概ね90%以上を達成しました。 なお、平成29年度は、受給資格期間の短縮による受付件数の増加により一時的に低下しました。
	老齢基礎年金				老齢厚生年金																																																																			
	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）																																																																	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率																																																																
26年度	32.5	97.7%	25.0	97.2%	33.7	97.4%	25.2	97.3%																																																																
27年度	34.5	96.3%	26.1	91.6%	36.8	94.1%	26.3	91.8%																																																																
28年度	34.0	96.6%	22.2	95.5%	35.5	95.9%	25.0	95.1%																																																																
29年度	43.3	86.3%	28.2	83.7%	42.1	88.2%	28.4	83.2%																																																																
30年度	38.8	93.0%	25.9	91.3%	39.5	92.2%	26.4	90.2%																																																																

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況								自己評価
② 正確な事務 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの周知徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、関係組		遺族基礎年金				遺族厚生年金			
		加入状況の再確認を要する場合（2 か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1 か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2 か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1 か月以内）	
		平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
	26 年度	32.9	96.7%	25.6	93.2%	38.8	92.1%	25.5	97.2%
	27 年度	34.8	96.3%	27.0	90.5%	40.2	90.1%	25.9	95.0%
	28 年度	35.9	95.8%	25.8	92.9%	40.4	91.1%	26.2	91.7%
	29 年度	38.2	94.4%	27.3	84.9%	41.1	90.1%	26.5	90.4%
	30 年度	38.2	95.3%	26.8	93.3%	40.5	90.2%	27.12	90.0%
	(障害年金)								
		障害基礎年金		障害厚生年金					
		3 か月以内		3 か月半以内					
		平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率				
	26 年度	53.3	94.5%	89.3	84.8%				
	27 年度	52.5	95.6%	82.0	90.1%				
28 年度	50.3	96.2%	89.0	91.7%					
29 年度	75.6	87.5%	91.0	85.0%					
30 年度	68.3	93.6%	85.5	88.5%					
②正確な事務 複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するために、業務改善計画の重点取組課題として、平成 28 年から年金給付業務の抜本的改革に着手し、 ・年金給付業務の執行体制の再編及び年金決定の責任の明確化 ・公的年金制度を執行するという個々の職員の責任感とスキルの醸成									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価														
組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。	を図るために以下の取組を実施しました。 （年金給付業務の執行体制の再編） ○本部における年金給付業務の執行体制を見直し、平成29年1月に中央年金センターを設置し、年金支払等を担う本部現業部門を移管しました。 ○障害年金の認定業務の標準化を図るため、平成28年10月に新たに障害年金センターを設置し、事務センターで行っていた障害基礎年金の審査・認定業務を順次集約し、平成29年4月に全国集約を完了しました。 ○相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員（年金相談に従事する無期化職員）を配置し、相談窓口の安定化や相談職員の専門性の向上に取り組みました。 これらの取組により、平成31年4月時点における相談窓口の正規職員等（正規職員、年金相談職員などのパートナー職員、社会保険労務士）の配置割合は、93.4%となりました。 ＜参考＞相談窓口における正規職員等の配置割合の推移 <table><tr><td>H25.4</td><td>H26.4</td><td>H27.4</td><td>H28.4</td><td>H29.4</td><td>H30.4</td><td>H31.4</td></tr><tr><td>48.2%</td><td>60.9%</td><td>79.1%</td><td>80.0%</td><td>78.8%</td><td>87.8%</td><td>93.4%</td></tr></table> ※H29.4は受給資格期間の短縮による相談ブース数増加の影響により一時的に減少している。 （給付審査業務の移管） ○年金給付の手続きは、これまで手続きに必要な事項の聴取・確認及び点検を年金事務所で、その結果に基づく審査・入力を事務センターで分散して業務を行っていましたが、これを年金事務所で情報の入手から審査・決定までを一体で行う体制に見直すことで、権限を年金事務所に集中させ責任の明確化を図るとともに、年金事務所における給付業務の体制強化を図りました。 ○具体的には、平成30年1月から順次給付審査業務を事務センターから年金事務所へ移管を進め、平成31年4月に全国の年金事務所への移管を完了しました。 ○移管に当たっては、年金事務所の体制を強化するために、事務センターから年金事務所に711	H25.4	H26.4	H27.4	H28.4	H29.4	H30.4	H31.4	48.2%	60.9%	79.1%	80.0%	78.8%	87.8%	93.4%	○中央年金センターを設置し、本部現業部門の再編を行いました。 ○障害年金センターを設置し、障害年金の認定業務の標準化に向けて体制を整備しました。 ○相談窓口の正規職員等の配置割合は、平成25年4月時点の48.2%から93.4%まで増加し、相談窓口体制の安定化に向けて強化を図りました。 ○年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた審査業務を移管することにより、権限を年金事務所に集中させ、責任の明確化を図り、正確な給付に向けた体制整備を行いました。
H25.4	H26.4	H27.4	H28.4	H29.4	H30.4	H31.4										
48.2%	60.9%	79.1%	80.0%	78.8%	87.8%	93.4%										

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	名（正規職員 363 名、有期・無期転換職員 348 名）の人員をシフト（増員）しました。 また、人事部内に移管に向けた推進チームを設置し、対象となる拠点の状況や体制を個々に確認・把握し、年金事務所の実情に応じたきめ細かな対応を行い、体制の強化を図りました。 ○さらに、審査業務の移管に当たっては、座学研修、実践研修及び上席年金給付専門職の巡回による研修を強化するとともに、決裁権限の見直しやサポート職員の設置などを実施して、スムーズな移管を進めました。 （年金給付に係る人材育成） ○年金給付における事務処理誤りを防止する体制を構築するとともに、専門性の高い知識と経験を有する職員を計画的に育成するために、平成 28 年 10 月から上席年金給付専門職を、29 年 4 月から年金給付専門職を設置し、平成 31 年 4 月現在、上席年金給付専門職 74 人、年金給付専門職 227 人を配置しました。 ○相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員を平成 31 年 4 月時点で 557 名配置し、相談業務に従事する職員の育成を行いました。 ○制度・実務・接遇の一体的な研修を実施し職員スキルの向上を図るため、平成 30 年 1 月に「給付業務研修強化室」を新設し、審査移管に係る研修、年金相談対応に係る研修、事務処理誤り等の総点検に係る研修など給付業務研修を強化しました。 また、平成 30 年度においては、給付業務の研修を最重要事項と位置付け、年金相談窓口を担当する全職員を対象とした座学研修・実践研修を実施しました。 （業務処理要領の一元化） ○年金給付業務の適正化・標準化を図るため、職員が給付業務遂行の際に使用する業務処理要領（マニュアル）を策定・整備し、平成 29 年 4 月から年金事務所、事務センター及び障害年金センターを対象として運用を開始しました。 ○中央年金センターで使用する業務処理要領については、届書に関するものを平成 29 年 10 月から	○審査業務を実施するために、事務センターから年金事務所へ 711 名（正規職員 363 名、有期・無期転換職員 348 名）をシフトするとともに年金給付専門職を配置するなどお客様相談室の体制を整備しました。 ○給付の体制強化を図るため、上席年金専門職及び年金給付専門職を配置し、専門性の高い知識を有する職員の計画的な育成に取り組みました。 ○年金給付業務に係る人材育成の体制を構築するため、給付業務研修強化室を設置し、給付業務の研修を強化しました。 ○業務処理要領に基づく、業務の標準化及び適正化を図りました。 ○本部において処理を行う

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	順次運用を開始し、平成30年4月に完了しました。 また、本部において処理を行う1,065種類のリストに係る業務処理要領の整備を進め、届書の処理を契機に出力されるリスト602種類の業務処理要領の運用を平成30年4月から開始し、残るリスト（リストの削減により廃止した26種類を除く437種類）の業務処理要領の運用を平成31年1月から開始しました。 （振替加算の総点検の対応） ○配偶者の加給年金が終了している一方で振替加算が加算されていない夫婦の事例を総点検し、平成29年9月に公表しました。 ○公表時の対象者105,963人の方のうち、101,685人の方については平成29年11月までにお支払を行い、その後も引き続き年金の選択関係、遺族の方の振込先等の確認を進め、平成31年3月までに105,026人の方にお支払を行いました。 （事務処理誤り等の総点検の対応） ○振替加算の総点検を契機とし、同様の問題を有する事案が他にないかという問題意識から年金給付に係る事務処理誤り等の総点検を実施し、その結果を平成29年12月に公表しました。 ○事務処理誤りの総点検については、類似の事務処理誤りを「事象」としてまとめて分類し、10件以上となった33事象について再発防止策の実施状況及び同種の事案の対象者を系統的に特定できるか等について点検を行った。このうち、系統的に対象者の特定が可能な24事象については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成31年3月までに24事象全事象に着手しました。事務処理誤り等の総点検等の結果については、月次公表により公表しており、平成31年3月までの対応状況は、未払い51,823件、約38.7億円、過払い313件、0.1億円となっています。 また、取扱いルールを徹底することにより再発防止を図る9事象については、マニュアルに基づく事務処理の徹底を図るとともに、年金給付業務強化室を設置し研修の強化を図りました。 ○事務処理誤りの年次公表に合わせて、前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析を行い、新た	1,065種類のリストに係る業務処理要領の整備を進め、平成30年4月から順次運用を開始し、平成31年1月に完了しました。 ○振替加算の支給漏れの総点検を行い、該当する方への支払いを概ね完了しました。 ○振替加算の支給漏れ事案が発生したことに伴い、給付全体の総点検を行い、対処すべき事象を特定し、対象者の特定が可能な24事象全てに着手しました。 ○取扱いルールを徹底する9事象については、マニュアルに基づく事務処理を徹底するとともに、研修を強化しました。 ○対応状況（結果）は、毎月

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	に判明した事象の再発防止に取り組みました。 (業務適正化部会の設置) ○「お客様の声」として機構に寄せられたご意見等により事務処理誤り疑いの早期発見を行うため、機構内に設置しているサービス・業務改善委員会に「業務適正化部会」を設置し、事務処理誤りの早期発見と再発防止に取り組みました。 (システムチェックの強化) ○平成30年7月に共済情報連携システムの機能強化等のシステム改修を行い、共済組合との情報連携を強化し、これに伴いシステムチェック機能の強化を図りました。 ○また、平成31年4月に、新規の年金裁定の正確性を確保するためにシステムチェック機能を強化するためのシステム改修に着手しました。 (リスト処理の適正化) ○共済組合との情報連携の強化により、振替加算に関するリストを削減し、リスト処理の効率化を図るとともに、生計維持関係を確認する必要がある方のリスト処理を適正化し、対象となる全ての方への勧奨を実施しました。 ○また、リストの総点検を行い、本部で処理するリスト(1,065種類)の正確かつ適切な処理を推進するため、マニュアルの整備、システム改修により出力されるリスト総数の削減、リスト処理	事務処理誤り等報告で公表しました。 また、事務処理誤りの年次公表に合わせて、前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析を行い、新たに判明した事象を公表し、再発防止に取り組みました。 ○機構に寄せられた「お客様の声」について業務適正化部会で確認し、事務処理誤りの早期発見と再発防止に取り組みました。 ○振替加算の支給漏れ事案を契機として、共済組合との情報連携を強化し、システムチェック機能の強化を図りました。 ○共済組合との情報連携の強化を図り、リスト処理の効率化・適正化を行いました。 ○リストの総点検を行い、出力されるリストの総数を削

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	の進捗管理の徹底に取り組みました。 その結果、平成 31 年 4 月時点で、<u>平成 29 年 10 月公表時の</u>リストの総量 <u>(257.8 万件)</u> を <u>対前年度比-20%</u> (約 51 万件) 削減しました。また、更にリストの出力件数を削減するためのシステム開発や、リスト処理の進捗を管理システムの開発に着手しました。 (事後チェック体制の整備) ○事務処理誤りを早期に発見し、お客様に正しい年金額をお支払するために年金請求書の審査・入力部署とは異なる部署において年金の決定内容をチェックする体制を本部内に設置する方針を決め、体制整備に着手しました。 (障害年金をめぐる諸課題等への対応) ○障害認定の地域差の解消 ・障害年金の申請に対する各事務センターの決定について地域差を解消するため、障害年金業務の全国集約を実施し、障害年金に係る諸課題の解決に向けて、以下の取組を行いました。 - ア 「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」(平成 28 年 9 月厚生労働省年金局策定)に基づき、障害認定事務を適切に実施しました。 - イ 平成 28 年 10 月に障害年金センターを開設し、順次集約を行い、平成 29 年 4 月に全国集約を完了して全国一括の執行体制としました。 - ウ 定期的に障害認定医会議を開催し、障害認定基準改正の周知及び障害認定医相互間の情報共有を図りました。 ○障害年金事務の改善 ・平成 30 年 12 月に国民年金法施行規則等が改正されたことに伴い、事務処理に関する課題を整理した上で、以下の事項の事務処理方法の整理、システム改修に取り組みました。また、市区町村窓口用リーフレットの内容検討も行いました。 - ア 診断書の作成期間の拡大(1 か月から 3 か月に変更)等により、障害年金に係る障害状態確認届の送付時期を変更	減し効率化を図りました。 ○給付の正確性を確保するため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制の整備に着手しました。 ○障害年金業務の全国集約を実施し、障害年金の認定に係る地域差の解消するための体制整備を図りました。 ○障害年金の初診日を確認する書類の改善を図りました。また、20 歳前障害基礎年金の所得審査、障害状況確認届の生月化等の実施準備を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	イ 20歳前障害基礎年金の所得連名簿の廃止により、所得情報の確認方法を見直し、所得審査事務を変更 ウ 20歳前障害基礎年金の障害状態確認届の提出月を7月から誕生月に変更 ・平成27年9月及び平成31年2月の厚生労働省からの通知により、次の取組を実施しました。 ア 初診日を明らかにすることができる書類が提出されない場合の事務処理を規定 イ 20歳前障害基礎年金の初診日を明らかにすることができる書類を添えることができない場合の取扱いを緩和 ○窓口相談対応の充実 ・障害年金の申請に関する窓口対応に係る覆面調査を実施し、その実施結果及び現場からの意見を反映して、平成28年3月より障害年金の申請に係る相談の際に活用する「障害年金請求キット※1」及び「障害年金初期対応の手引き※2」の運用を開始しました。 ※1 請求書と「障害年金ガイド（パンフレット）」等をあらかじめ同封したもの ※2 「障害年金キット」を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規定したもの ・年金給付に関する研修等により「障害年金初期対応の手引き」の周知徹底を図りました。 （年金不正受給対策） ○生存確認の徹底 ・住基ネットで生存を確認するためにマイナンバーの収録を進め、生存確認の徹底により過払い防止を図りました。 ア 平成29年1月から現況届に住民票を添付又はマイナンバーの記入の徹底 イ 平成29年4月から年金請求書へのマイナンバーの記入の徹底 ウ 平成29年度から、住民票の添付がなく、かつ、マイナンバーが未記入の現況届提出者のうち、書類提出の勧奨を実施してもなお、住民票の添付又は個人番号等登録届の提出がない者に対して訪問調査等を実施	○障害年金の申請に関する窓口対応について、「障害年金初期対応の手引き」に基づき標準化を図りました。 ○マイナンバーの収録を推進し、マイナンバー等を活用した年金の不正受給を防止しました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況			自己評価										
③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組 年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を行う。	<table><tr><td></td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>訪問調査等件数</td><td>212 件</td><td>92 件</td></tr></table>			平成 29 年度	平成 30 年度	訪問調査等件数	212 件	92 件			○年金返納金債権の全てを本部で一括管理し、適正な収納対策を行いました。 ○年金請求の節目となる機会をとらえてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ」等の送付を計画のとおり実施し、様々な局面に応じた対応を行いました。			
		平成 29 年度	平成 30 年度											
	訪問調査等件数	212 件	92 件											
	○遺族年金の失権勧奨													
	・平成 30 年 3 月から、地方公共団体情報システム機構（以下「J－L I S」という。）から提供を受けた氏名変更情報に基づき、遺族年金受給権者に対して「遺族年金失権届」又は「遺族年金受給権者氏名変更理由届」の提出勧奨を実施しました。													
	（債権管理対策の強化）													
	○平成 29 年 7 月から、年金返納金債権の全てを本部で一括管理し、債権の発生年度や金額等の優先順位の高い債権を選定するなど、きめ細やかな収納対策を行いました。													
	また、返納金収納対策に係る行動計画を策定し、専任チームによる定期的な納付督励等の取組を強化しました。													
	<table><tr><td></td><td>債権数</td><td>債権額</td></tr><tr><td>平成 29 年度</td><td>631 件</td><td>142,512 千円</td></tr><tr><td>平成 30 年度</td><td>1,463 件</td><td>228,228 千円</td></tr></table>				債権数	債権額	平成 29 年度	631 件	142,512 千円	平成 30 年度		1,463 件	228,228 千円	
		債権数	債権額											
平成 29 年度	631 件	142,512 千円												
平成 30 年度	1,463 件	228,228 千円												
③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組														
（老齢年金の請求）														
○年金請求者の利便性の向上や裁定請求漏れの防止など、年金行政のサービスの一層の向上と年金相談の効率化や裁定事務の迅速化を進めるため、年金支給開始年齢到達者に対して、年金加入記録等を記載した年金請求書（ターンアラウンド方式）を送付しました。														
＜実績＞														
ア. 60～61 歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の請求勧奨														
<table><tr><td>年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr></table>			年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度						
年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況						自己評価
	件数	1,206,380 件	1,027,575 件	711,977 件※ ¹	1,038,429 件	595,085 件※ ²	
	※1 男性 62 歳開始へ引上げ ※2 女性 61 歳開始へ引上げ						
	イ. 65 歳到達時の老齢基礎年金の請求勧奨						
	年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	
	件数	190,733 件	165,646 件	153,926 件	177,655 件	154,394 件	
	ウ. 65 歳到達時の特別支給の老齢厚生年金の未請求者への請求勧奨						
	年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	
	件数	110,760 件	183,379 件	105,225 件	107,212 件	116,243 件	
	エ. 69 歳到達時の未請求者への請求勧奨						
	年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	
	件数	17,849 件	25,271 件	36,950 件	33,646 件	32,510 件	
	(老齢年金に係る事前のお知らせ) ○60 歳到達の 3 か月前に以下のお知らせを送付し、制度の周知や記録確認の促進などを推進しました。 ア. 老齢基礎年金の受給資格要件のある方 65 歳到達に請求書を送付することや、繰上げ請求の仕組みなどを記載した「老齢年金のお知らせ」を送付 イ. 受給資格要件を満たしていない方 記録の漏れや合算対象期間の確認などを記載した「年金加入期間の確認について(ご案内)」を送付						

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	(受給資格期間短縮年金の請求) ○平成29年8月の受給資格期間短縮の施行に向け、保険料納付済期間及び保険料免除期間を合わせた期間が10年以上ある67.6万人の方に対し、年金請求書の事前送付を平成29年2月から順次開始し、平成29年7月までに送付しました。 ○事前送付した年金請求書の未提出者に対し、平成29年6月から順次ハガキ及び電話による提出勧奨を行いました。 また、保険料納付済期間及び保険料免除期間を合わせた期間が10年未満で、住基ネットが保有する情報と一致し、かつ、生存が確認できた40万人の方に対し、お知らせハガキを平成29年12月から順次開始し、平成30年6月までに送付しました。 (マイナンバーを活用した遺族年金の請求) ○住基ネットを活用し、遺族年金の納付要件(25年)を満たす方が死亡された場合に、遺族年金の請求手続の勧奨を平成30年4月から開始しました。	○受給資格期間の短縮については、年金事務所の相談窓口の体制強化や関係機関等への働きかけなど、広範な施策を行った結果、請求書入り封筒を送付した受給資格期間10年以上25年未満の方(障害・遺族年金を受給している方を除く)のうち、新たに年金の受給に結びついた方は85%を超えました。 ○住基ネットにより遺族年金の納付要件(25年)を満たす方の死亡が判明した機会を捉えて、その遺族に対して遺族年金の請求手続を勧奨しました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																					
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応 (1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の回復のため、引き続き、以下の取組を行う。 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、ねんきん定期便等を活用し年金記録の「もれや誤り」の申出の働きかけを行う。	4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応 (1) 年金記録の確認等の対応 ① お客様からの年金記録に関する申出への対応 ○第 2 期中期計画中も引き続き、未統合記録の解明を図るため、ねんきん定期便等を活用して年金記録の「もれ」や「誤り」の申出の働きかけを行ったことに加え、下記の取組を実施した結果、未解明記録は次のとおりとなりました。 【未統合記録 5,095 万件の解明状況】 (単位：万件) <table><tr><td></td><td>平成 26 年 3 月時点</td><td>平成 27 年 3 月時点</td><td>平成 28 年 3 月時点</td><td>平成 29 年 3 月時点</td><td>平成 30 年 3 月時点</td><td>平成 31 年 3 月時点</td></tr><tr><td>解 明 さ れ た 記 録</td><td>3,012</td><td>3,063</td><td>3,110</td><td>3,145</td><td>3,192</td><td>3,234</td></tr><tr><td>未 解 明 の 記 録</td><td>2,083</td><td>2,032</td><td>1,986</td><td>1,951</td><td>1,903</td><td>1,862</td></tr></table> 特に、平成 29 年 8 月に施行された受給資格期間の短縮に合わせた記録確認の取組により、未統合記録の解明件数が増加しました。(平成 28 年度約 35 万件、平成 29 年度約 48 万件、平成 30 年度約 41 万件解明) ○未統合記録の解明に向けたフォローアップ ・「紙台帳等とコンピュータ記録突合せ事業」及び「未統合記録の持ち主検索事業」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約 14 万人のうち、既に記録訂正済となった方等を除いた約 10.6 万人に文書による勧奨を実施するとともに、ご本人の電話番号が判明した約 3.3		平成 26 年 3 月時点	平成 27 年 3 月時点	平成 28 年 3 月時点	平成 29 年 3 月時点	平成 30 年 3 月時点	平成 31 年 3 月時点	解 明 さ れ た 記 録	3,012	3,063	3,110	3,145	3,192	3,234	未 解 明 の 記 録	2,083	2,032	1,986	1,951	1,903	1,862	○ねんきん定期便や「ねんきんネット」での加入状況の確認や、お客様からの年金記録に関する申出等について、必要な記録の調査等を行い適切に対応しました。 また、ねんきん定期便等を活用して、年金記録の「もれ」や「誤り」があれば、申し出るよう働きかけを行いました。 ○各種フォローアップ事業を計画どおり行い、未統合記録の解明に努めました。
	平成 26 年 3 月時点	平成 27 年 3 月時点	平成 28 年 3 月時点	平成 29 年 3 月時点	平成 30 年 3 月時点	平成 31 年 3 月時点																	
解 明 さ れ た 記 録	3,012	3,063	3,110	3,145	3,192	3,234																	
未 解 明 の 記 録	2,083	2,032	1,986	1,951	1,903	1,862																	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価									
万人には電話による勧奨も行いました。さらに、これらの勧奨にも未回答の者約5万人には訪問勧奨を実施しました。 その結果、約5.3万人の方から回答が得られ、約1.8万人の方の年金記録を訂正しました。 ・過去に年金事務所に記録の相談に来られたときには発見できなかった年金記録の再調査を行いました。 具体的には、全国の拠点で保管している相談記録を集約し、そのうち未統合記録の解明につながらなかった相談記録について、再度、氏名索引等の調査を行いました。 <table><tr><td>相談記録対象件数</td><td>約626万件</td></tr><tr><td>調査対象件数</td><td>約50.7万件</td></tr><tr><td>本人と思われる記録</td><td>2,097件</td></tr><tr><td>記録回復人数</td><td>576人</td></tr><tr><td>回復額</td><td>約39.6百万円</td></tr></table> ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で受給者の方約14万人のうち、平成30年度は約5万人に対して再度「年金記録の確認のお知らせ」を送付しました。 その結果2,156人の記録が回復し、約272.1百万円の年金額が回復しました。	相談記録対象件数	約626万件	調査対象件数	約50.7万件	本人と思われる記録	2,097件	記録回復人数	576人	回復額	約39.6百万円	○「紙台帳等とコンピュータ記録突合せ事業」及び「未統合記録の持ち主検索事業」のフォローアップでは約1.8万人の年金記録を回復することができました。 ○過去の相談では関係する年金記録を発見できなかった方についての再調査を行った結果、576人の方の記録を回復することができました。 ○「年金記録の確認のお知らせ」の再送付では約2,156人の記録を回復することができました。
	相談記録対象件数	約626万件									
調査対象件数	約50.7万件										
本人と思われる記録	2,097件										
記録回復人数	576人										
回復額	約39.6百万円										
② 年金記録の確認等に関する事務処理体制の整備 お客様からの申出等に迅速、適切に対応するとともに、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を迅速、適切に処理するための体制を確保する。	② 年金記録の確認等に関する事務処理体制の整備 ○お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して適切な相談、調査等を行えるよう「記録確認の統一マニュアル」を作成し、年金事務所、事務センターに周知徹底しました。 ○年金記録の訂正に伴う再裁定及び時効特例給付の処理については、平成26年度当初、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業の実施に伴い、要処理件数が大幅に増加しましたが、平成27年度中には、体制整備等により処理状況を改善することができました。また、その後も実務に精通した職員の育成に努め、3か月以内の処理を維持することができました。	○年金記録調査について、事務処理の標準化と業務品質の向上を図りました。また、早期に再裁定及び時効特例給付を行うため、体制を整備すると共に職員の育成に									

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																																																												
	(再裁定) <table><tr><td></td><td>平成 27 年 3 月</td><td>平成 28 年 3 月</td><td>平成 29 年 3 月</td><td>平成 30 年 3 月</td><td>平成 31 年 3 月</td></tr><tr><td>処理件数</td><td>84.6 万件</td><td>35.3 万件</td><td>12.3 万件</td><td>10.5 万件</td><td>11.2 万件</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>15.0 万件</td><td>0.7 万件</td><td>0.6 万件</td><td>0.9 万件</td><td>0.6 万件</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>5.9 か月</td><td>2.5 か月</td><td>2.4 か月</td><td>3.0 か月</td><td>2.5 か月</td></tr><tr><td>処理体制</td><td>268 人</td><td>128 人</td><td>110 人</td><td>95 人</td><td>90 人</td></tr></table> (時効特例給付) <table><tr><td></td><td>平成 27 年 3 月</td><td>平成 28 年 3 月</td><td>平成 29 年 3 月</td><td>平成 30 年 3 月</td><td>平成 31 年 3 月</td></tr><tr><td>処理件数</td><td>64.2 万件</td><td>29.1 万件</td><td>6.3 万件</td><td>4.9 万件</td><td>4.5 万件</td></tr><tr><td>未処理件数</td><td>1.3 万件</td><td>0.6 万件</td><td>0.5 万件</td><td>0.4 万件</td><td>0.8 万件</td></tr><tr><td>平均処理期間</td><td>2.4 か月</td><td>2.8 か月</td><td>2.3 か月</td><td>2.8 か月</td><td>2.3 か月</td></tr><tr><td>処理体制</td><td>129 人</td><td>74 人</td><td>32 人</td><td>26 人</td><td>28 人</td></tr></table>		平成 27 年 3 月	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月	平成 30 年 3 月	平成 31 年 3 月	処理件数	84.6 万件	35.3 万件	12.3 万件	10.5 万件	11.2 万件	未処理件数	15.0 万件	0.7 万件	0.6 万件	0.9 万件	0.6 万件	平均処理期間	5.9 か月	2.5 か月	2.4 か月	3.0 か月	2.5 か月	処理体制	268 人	128 人	110 人	95 人	90 人		平成 27 年 3 月	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月	平成 30 年 3 月	平成 31 年 3 月	処理件数	64.2 万件	29.1 万件	6.3 万件	4.9 万件	4.5 万件	未処理件数	1.3 万件	0.6 万件	0.5 万件	0.4 万件	0.8 万件	平均処理期間	2.4 か月	2.8 か月	2.3 か月	2.8 か月	2.3 か月	処理体制	129 人	74 人	32 人	26 人	28 人	努めました。
	平成 27 年 3 月	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月	平成 30 年 3 月	平成 31 年 3 月																																																									
処理件数	84.6 万件	35.3 万件	12.3 万件	10.5 万件	11.2 万件																																																									
未処理件数	15.0 万件	0.7 万件	0.6 万件	0.9 万件	0.6 万件																																																									
平均処理期間	5.9 か月	2.5 か月	2.4 か月	3.0 か月	2.5 か月																																																									
処理体制	268 人	128 人	110 人	95 人	90 人																																																									
	平成 27 年 3 月	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月	平成 30 年 3 月	平成 31 年 3 月																																																									
処理件数	64.2 万件	29.1 万件	6.3 万件	4.9 万件	4.5 万件																																																									
未処理件数	1.3 万件	0.6 万件	0.5 万件	0.4 万件	0.8 万件																																																									
平均処理期間	2.4 か月	2.8 か月	2.3 か月	2.8 か月	2.3 か月																																																									
処理体制	129 人	74 人	32 人	26 人	28 人																																																									

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																								
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施 記録問題の再発防止等のため、以下の取組を行う。 ① 情報提供とお客様による確認 ねんきん定期便や「ねんきんネット」により、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様による年金記録の確認を促進する。特に、持ち主不明の未統合記録の検索もできる「ねんきんネット」については、利用促進のための取組や、その機能の一層の充実を図る。	(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施 ① 情報提供とお客様による確認 ・ねんきん定期便は、全ての被保険者の方を対象に、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書により加入されている全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の方にははがきにより直近 1 年間の年金記録に関する情報提供を行いました。 (単位：万件) <table><tr><td>事業年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>送付件数</td><td>6, 462</td><td>6, 418</td><td>6, 380</td><td>6, 362</td><td>6, 361</td></tr></table> ・被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金記録をインターネット経由で確認できる「ねんきんネット」を普及させるため、ねんきん定期便に「ねんきんネット」の案内を記載して利用促進を図りました。 (単位：万件) <table><tr><td>事業年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>ユーザ I D 発行件数</td><td>79. 8</td><td>57. 4</td><td>39. 6</td><td>69. 4</td><td>95. 7</td></tr></table> ・「紙」から電子版「ねんきん定期便」(「ねんきんネット」上で確認)への移行を促進するため、紙の「ねんきん定期便」にご案内の文章を記載して周知を行いました。また、お知らせ欄等を活用し「ねんきんネット」のメリットを実感できる丁寧な周知を行いました。 さらに、ユーザ I D を取得している方には、電子版「ねんきん定期便」の利用と紙の「ねんきん定期便」の停止を選択していただくようメールでお知らせを行いました。これらの結果、ね	事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	送付件数	6, 462	6, 418	6, 380	6, 362	6, 361	事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	ユーザ I D 発行件数	79. 8	57. 4	39. 6	69. 4	95. 7	○第 2 期中期計画どおり、全ての被保険者にねんきん定期便を送付しました。また、「ねんきんネット」の利用促進に努めました。 ○紙の「ねんきん定期便」の送付を停止し、電子版「ねんきん定期便」を利用していただくようお知らせを行った結果、約 69 万人の方が「紙」から電子版「ねんき
事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																					
送付件数	6, 462	6, 418	6, 380	6, 362	6, 361																					
事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																					
ユーザ I D 発行件数	79. 8	57. 4	39. 6	69. 4	95. 7																					

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価															
② 基礎年金番号の整理等 ・重複付番の疑いがある基礎年金番号を有する方については、定期的な調査などにより、基礎年金番号の重複付番解消を進める。 ・基礎年金番号が未記載の資格取得届が提出された場合は、引き続き、事業主による本人確認が行われるまで処理を保留するなど本人確認を徹底するとともに、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ときは、いったん、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）を用いて別管理し、必要な調査等を行った上で本来の基礎年金番号へ統合する等の取組を推進する。 ・また、社会保障・税番号制度（マイナンバー）の導入後は資格取得の際	んきんネットに紙の「ねんきん定期便」の郵送は不要と登録していただいた人数は、平成30年度末現在約69万人となりました。 <参考：「紙」から電子版「ねんきん定期便」へ移行登録した人数> <table><tr><td></td><td>平成27年度末</td><td>平成28年度末</td><td>平成29年度末</td><td>平成30年度末</td></tr><tr><td>移行登録人数</td><td>約31万人</td><td>37万人</td><td>約48万人</td><td>約69万人</td></tr><tr><td>対前年度増数</td><td>－</td><td>約6万人</td><td>約11万人</td><td>約21万人</td></tr></table> ※ねんきんネットで「紙」の「ねんきん定期便」の郵送は不要と登録した人数 ② 基礎年金番号の整理等 ・重複付番の疑いがある基礎年金番号を有する方については、定期的に文書を送付し調査を行うなど、基礎年金番号の重複付番解消に努めました。 ○マイナンバーと紐づいていない基礎年金番号の解消 被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、下記の取組を行った結果、約19.2万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は99.4%となりました。 ・1号被保険者は市区町村に協力依頼 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住基情報を確認していただいた結果、機構で保有する住所情報等と相違している者については、市区町村に対して関係届書の提出を依頼しました。 市区町村から提出された関係届書を処理する際に、マイナンバーとの紐付けを行うことで、約5.7万件の紐付けを行いました。 ・2号被保険者は事業主に協力依頼 機構から事業主にマイナンバー未収録者リストを送付し、事業主に対して、個人番号等登録届の提出を依頼しました。		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	移行登録人数	約31万人	37万人	約48万人	約69万人	対前年度増数	－	約6万人	約11万人	約21万人	ん定期便」へ移行登録しました。 ○年金記録の正確な管理を行うため、計画どおり基礎年金番号の重複付番の解消に努めました。また、資格取得時等における基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底しました。 さらに、マイナンバー未収録者には市区町村や事業主に協力依頼等を行い、1号被保険者は約5.7万件、2号被保険者は約8.6万件、3号被保険者は約1.9万件、
		平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末												
	移行登録人数	約31万人	37万人	約48万人	約69万人												
	対前年度増数	－	約6万人	約11万人	約21万人												

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価												
に、個人番号による本人特定を徹底することで重複付番の発生防止を図る。 ③ 届書の電子化 機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請や電子媒体による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。 ④ 厚生年金基金への情報提供 厚生年金基金記録との突合せの状況を踏まえ、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。 ⑤ その他	個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約 8.6 万件の紐付けを行いました。 ・ 3号被保険者はご本人に提出勧奨 機構からご本人に個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約 1.9 万件の紐付けを行いました。 ・ 年金受給者は現況届提出時等における紐付けを徹底 年金受給者については、新規裁定における年金請求書及び現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することでマイナンバーとの紐付けを行い、約 3.0 万件の紐付けを行いました。 ③ 届書の電子化 ※取組状況・自己評価については、Ⅰ－8－（1）に記載。 ④ 厚生年金基金への情報提供 ○事業主から機構に提出された届出書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の情報について、平成 27 年 1 月以降、毎年 2 回に分けて厚生年金基金に情報提供しました。 【厚生年金基金への定期的情報提供の実績】 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>7 月提供</td><td>—</td><td>52</td><td>18</td><td>11</td><td>8</td></tr></table>		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	7 月提供	—	52	18	11	8	年金受給者は約 3.0 万件について、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行うことで、合計で約 19.2 万件の紐付けを行いました。 ○第2期中期計画のとおり、厚生年金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。
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度									
7 月提供	—	52	18	11	8									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況							自己評価
①～④の他、年金記録問題の再発防止等のため、以下の取組を進める。 ・「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」（Ⅰ－９－（１）参照） ・「文書保存の合理化」（Ⅲ－１－（８）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－（９）参照） ・「年金機構のシステム面の再構築」（Ⅱ－５－④参照）	1月提供	100	28	14	8	7		
	※毎年、12月から5月までの変動情報を7月に、6月から11月までの変動情報を1月に情報提供している。							

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価												
5. 事務処理の正確性の確保 事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。	5. 事務処理の正確性の確保 ○事務処理誤りの発生は、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を組織一丸となって取組を進めた結果、下表のとおりとなりました。 〔事務処理誤りの発生状況〕 (平成31年3月末時点) <table><tr><td>発生年度</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>件数</td><td>1,684</td><td>1,616</td><td>1,336</td><td>1,381</td><td>781</td></tr></table> ※今後事象が判明することで件数が増加することがあります。	発生年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	件数	1,684	1,616	1,336	1,381	781	○事務処理誤りは、早期に見し、早期に対策を講じることが重要であることから、左記のとおり、早期発見、未然防止及び再発防止に向けた取組を組織一丸となって進めました。
発生年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度									
件数	1,684	1,616	1,336	1,381	781									
① 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、その徹底を図る。	(取組の概要と成果) ○事務処理手順の不統一、不備に起因する事務処理誤りの発生防止のため、ルールの見直し、マニュアルの整備、ルールの周知・徹底及びそのための体制強化等を実施しました。	○事務処理手順の不統一・不備の解消やルール徹底を図るため、統一業務マニュアルの制定等事務処理に関するマニュアルの整備と使いやすさの向上を図りました。												
② 事務処理誤り防止の取組 事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。	・重点三事案（「事務処理遅延」、「書類紛失」、「誤送付・誤交付・誤送信」）の根絶に向けた取組（平成26年4月～） 第1期中期計画からの取組に加え、届書の管理方法の統一化（6色BOXの導入）、「未完結リスト」による一定期間経過した書類のリスト化と確認、書類の廃棄ルール・引継ぎルールの策定、見込額回答票等の窓口交付時のルールの策定等を行いました。	・重点三事案の根絶に向け、各種ルールの策定及び徹底を進めた結果、発生件数は平成26年度386件に対して平成30年度は131件（平成31年3月末時点）となりました。												

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	・「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」の策定（平成26年12月） 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「事務処理誤り削減対象事項」として国民年金関係4事項・厚生年金保険関係5事項・年金給付関係6事項を選定し、発生原因の分析を行い、マニュアル整備やチェックシートの導入による再発防止策を実施しました。 ・統一業務マニュアルの制定（平成29年4月） 従前のマニュアルでは、記載内容が不十分であったために地域ごとに独自の取扱いが行われるなどの問題があったことから、全国的な事務処理の見直しを実施して「統一業務マニュアル」として取りまとめ、全国統一的な事務処理手順の運用を開始しました。 ・ルールの徹底と地域差の解消（平成29年4月） ルールや指示の周知徹底を目的として各拠点に「ルール徹底責任者」「ルール徹底担当者」を設置しました。また、本部から現場への情報伝達・現場における情報収集等を行う「専門役」として事業推進役（地域マネージャー）を本部の地域部ごとに設置し、ルールの徹底を図る取組を開始しました。 ・給付業務研修強化室の設置（平成30年1月） 年金給付の適正化に向け、年金給付担当職員の育成強化を図るため、これまで本部事業推進部門の各部で実施していた年金給付業務の研修を一元的に企画・実施する部署として、「給付業務研修強化室」を設置しました。 ・外部委託におけるルールの見直し（平成30年8月） 「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言を踏まえ、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の原則化など、外部委託契約に係るルールの見直しを実施しました。	・過去の事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、「事務処理誤り削減対象事項」として再発防止に向けたマニュアルの整備等を行いました。 ・「統一業務マニュアル」を策定した結果、地域ごとの独自の取扱いの解消につながりました。 ・事業推進役（地域マネージャー）が設置され、本部と現場の間の情報伝達・共有が円滑に行われたことにより、ルールの徹底が図られました。 ・年金給付業務の研修を一元的に企画・実施することで、年金給付担当職員の育成強化につながりました。 ・インハウス型委託、総合評価落札方式の原則化等の実施を進めることで、外部委託業者の管理の徹底、事務処理の正確性の向上を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	○過去に発生した事務処理誤り事例を分析して、他に同様の事務処理誤りがないか点検し、厚生労働省と連携して必要な対応を行いました。 ・振替加算の支給漏れの総点検（平成29年9月） 配偶者の加給年金が終了している一方で振替加算が加算されていない夫婦の事例を総点検し、平成29年9月に公表しました。 公表時の対象者105,963人の方のうち、101,685人の方については平成29年11月までにお支払を行い、その後も引き続き年金の選択関係、遺族の方の振込先等の確認を進め、平成31年3月までに105,026人の方にお支払を行いました。 併せて65歳に至ったお客様で振替加算の支給漏れの可能性のあるものについて、システムで対象者を抽出し、確認を行うことで支給漏れを防止する再発防止策を実施しました。 ・年金給付に係る事務処理誤り等の総点検（平成29年12月） 振替加算の総点検を契機とし、同様の問題を有する事案が他にないかという問題意識から年金給付に係る事務処理誤り等の総点検を実施し、その結果を平成29年12月に公表しました。 事務処理誤りの総点検については、類似の事務処理誤りを「事象」としてまとめて分類し、10件以上となった33事象について再発防止策の実施状況及び同種の事案の対象者を系統的に特定できるか等について点検を行った。このうち、系統的に対象者の特定が可能な24事象については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成31年3月までに24事象全事象に着手しました。事務処理誤り等の総点検等の結果については、月次公表により公表しており、平成31年3月までの対応状況は、未払い51,823件、約38.7億円、過払い313件、約0.1億円となっています。 取扱いルールを徹底することにより再発防止を図る9事象については、マニュアルに基づく事務処理の徹底を図るとともに、年金給付業務強化室を設置し研修の強化を図りました。	○過去の事務処理誤り事例の原因分析及び対象者の確認を行い、下記のとおり必要な対応を実施しました。 ・振替加算の支給漏れの総点検を行い、該当する方への支払いを概ね完了しました。 ・年金給付に影響する事務処理誤りの総点検を実施し、同種の事案の対象者を特定し、お客様への対応を行っていくとともに再発防止策の実施を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	・事務処理誤りの定期的な点検（平成30年9月） 平成29年度の総点検を受け、毎年度、前年度に月次公表した事務処理誤りを取りまとめている「事務処理誤り等の年次公表」の際に、年金給付関係に加え厚生年金保険関係及び国民年金関係についても点検・分析を行い、公表することとしました。 平成30年度に実施した点検・分析においては、上記の33事象以外で同種の事務処理誤りが3件以上発生している事象が、年金給付については2事象、厚生年金保険関係については2事象、国民年金関係については5事象判明したことから、平成31年2月にそれらの再発防止に向けた研修を全拠点で実施しました。併せて過去に発生した同種の事務処理誤りの対象者の抽出を進めており、抽出できたものから順次お客様対応を実施していきます。	・年金給付関係に加えて厚生年金保険関係、国民年金関係についても毎年点検を実施しお客様対応、再発防止に向けた対応を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価														
6. 年金相談、情報提供等 (1) 年金相談 年金相談について、制度改革に対応しつつ、お客様の立場に立って、利用しやすく、懇切丁寧な相談サービスを効率的に実施するため、以下の取組を行う。 ① 年金事務所での相談 ・より丁寧な相談対応を効率的に行うため、予約制の拡充を図る。 ・来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。また、お客様の見えやすいところに、待ち時間の目安を表示する。	6. 年金相談、情報提供等 (1) 年金相談 ① 年金事務所での相談 ○相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員（年金相談に従事する無期化職員）を配置し、相談窓口の安定化や相談職員の専門性の向上に取り組みました。 これらの取組により、平成31年4月時点における相談窓口の正規職員等（正規職員、年金相談職員などのパートナー職員、社会保険労務士）の配置割合は、93.4%となりました。 ＜参考＞相談窓口における正規職員等の配置割合の推移 <table><tr><td>H25.4</td><td>H26.4</td><td>H27.4</td><td>H28.4</td><td>H29.4</td><td>H30.4</td><td>H31.4</td></tr><tr><td>48.2%</td><td>60.9%</td><td>79.1%</td><td>80.0%</td><td>78.8%</td><td>87.8%</td><td>93.4%</td></tr></table> ※H29.4は、受給資格期間短縮への対応で相談ブースを臨時で増設した影響により一時的に減少 ○年金給付における事務処理誤りを防止する体制を構築するとともに、専門性の高い知識と経験を有する職員を計画的に育成するために、平成28年10月から上席年金給付専門職を、29年4月から年金給付専門職を設置し、平成31年4月現在、上席年金給付専門職74人、年金給付専門職227人を配置しました。 ○相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員を平成31年4月時点で557名配置し、相談業務に従事する職員の育成を強化しました。	H25.4	H26.4	H27.4	H28.4	H29.4	H30.4	H31.4	48.2%	60.9%	79.1%	80.0%	78.8%	87.8%	93.4%	○正規職員等の配置割合を平成31年4月時点で93.4%まで引き上げ、安定的かつ専門性の高い窓口体制を整備しました。 ○平成31年4月現在、上席年金給付専門職74人、年金給付専門職227人を配置し、専門性の高い知識を有する職員の計画的な育成に取り組むとともに、年金相談職員を557人配置し相談窓口体制の安定化を図りました。
H25.4	H26.4	H27.4	H28.4	H29.4	H30.4	H31.4										
48.2%	60.9%	79.1%	80.0%	78.8%	87.8%	93.4%										

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価								
	○年金事務所窓口における相談待ち時間の短縮や相談サービス品質を維持・向上させるために以下の取組を実施しました。 （予約制拡充のための取組） ・平成28年10月から全ての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を開始しました。その実施に当たっては、市区町村や関係機関に対しポスター・チラシの掲示や設置の依頼を積極的に行うとともに、年金請求書（ターンアラウンド方式）など機構からの送付物や機構ホームページに予約相談周知の記載をする等周知広報を実施しました。 ・また、お客様が予約相談を利用しやすい環境を整備するため、街角の年金相談センターでの予約相談開始（平成29年4月～）、コールセンターにおける予約受付専用電話の導入（平成30年5月～）等を実施するとともに、効率的に予約受付をするため、平成29年3月から予約管理システムを導入しました。 ・これらの取組により、試行期間に7.2%（平成28年7月から9月の平均予約率）だった予約率が平成31年3月末時点で87%まで上昇しました。 【全国平均予約率の推移】 <table><tr><td>試行期間の平均予約率 （平成28年7月から9月）</td><td>平成28年度末</td><td>平成29年度末</td><td>平成30年度末</td></tr><tr><td>7.2%</td><td>26.5%</td><td>62%</td><td>87%</td></tr></table> （待ち時間の短縮へ向けた取組） ・窓口混雑予測の年金事務所掲示及び機構ホームページ掲載を行うとともに、年金事務所窓口のお客様から見えやすい場所に、混雑時の待ち時間の目安を表示しました。また、平成28年10月より混雑の分散化を図るため、状況に応じて事前予約及び当日予約を効率的に活用することにより待ち時間の短縮に努めた結果、13時台の全国平均待ち時間は、平成26年度の11分から平成30年度は1分まで短縮しました。 予約外のお客様についても、窓口以外の職員を活用して、臨機応変に予備ブースで相談をお受けするなどの対応を行っており、今後も、全てのお客様の待ち時間短縮に向けた取組	試行期間の平均予約率 （平成28年7月から9月）	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末	7.2%	26.5%	62%	87%	○予約制拡充に向けた取組により、当初7.2%だった予約率が平成31年3月末時点で87%まで上昇しました。また、事前準備が可能となることで、相談の質の向上が図られるとともに、お客様をお待たせすることのないスムーズな年金相談体制を確立しました。 ○窓口混雑予測や待ち時間目安の表示を行うとともに、予約制を効率的に活用し混雑の分散化を図ることお客様の、待ち時間の短縮につなげました。
試行期間の平均予約率 （平成28年7月から9月）	平成28年度末	平成29年度末	平成30年度末							
7.2%	26.5%	62%	87%							

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価										
・また、各地域における窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開所等を適切に実施する。 ・出張相談については、地域のニーズを踏まえながら、社会保険労務士会や市区町村と連携・協力し、効果的な実施を図る。 ・電話相談については応答状況を踏まえながら、お客様のニーズに応え事務所サービスの向上が図られるよう、業務の効率化を進めつつ、適切な体制の整備を図る。 ・お客様が年金相談しやすい環境を効率的に整備するため、遠隔地の市町村役場等で試行的に「テレビ電話相談」を実施するなど、チャンネルを	をやってまいります。 （平日業務時間内に相談できない方への相談時間確保のための取組） ・ 昼休み時間帯における年金相談の実施、毎週第一営業日における年金相談の受付時間延長、毎月第二土曜日における年金相談を実施し、平日業務時間内に相談できない方への相談時間を確保しました。 （出張相談の取組） ・ 市区町村や地域の要請を踏まえ、当該市区町村庁舎や商工会議所等に職員や委託社会保険労務士を派遣し出張相談を行っていますが、予約制を積極的に活用することで効率的に実施しました。（平成30年度平均予約率92.5%） 【出張相談件数の推移】 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>103,921件</td><td>89,209件</td><td>85,833件</td><td>79,438件</td><td>63,689件</td></tr></table> （電話相談） ・ 一般的な内容の相談はコールセンター、専門性の高い内容の相談は年金事務所において行うことで役割に応じた電話相談を実施しました。また、相談予約を適宜活用することにより、お客様サービスの向上を図りました。 （テレビ電話相談の試行実施） ・ 遠隔地における相談サービスの充実を図るため、平成30年1月23日からテレビ電話相談の試行を開始しました。 実施場所：新潟県佐渡市 佐和田行政サービスセンター	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	103,921件	89,209件	85,833件	79,438件	63,689件	○全国の年金事務所における受付時間の延長や休日開所を継続的に実施することにより、お客様が利用しやすい相談環境を確保しました。 ○出張相談はニーズに応じて実施するとともに、今後、出張相談とテレビ電話相談の在り方について試行結果を踏まえ検討していく方針です。 ○専門性の高い電話相談を年金事務所に対応することにより、お客様サービスを向上させました。
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度								
103,921件	89,209件	85,833件	79,438件	63,689件								

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
拡充する。 ② 年金相談センターでの相談 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に外部委託し、効果的で質の高い相談サービスの提供を図る。 ③ コールセンターでの相談 コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図る	実施方式：現地に設置した専用ブースと新宿年金事務所のオペレーターを専用回線で結び、双方向のテレビ会議システムにより相談業務を実施 ・佐渡市や外部関係機関の協力を得て十分な周知広報に努めたところ、平成30年度末までに510件（平成30年1月～平成31年3月）の利用があり、概ね出張相談がテレビ電話に置き換わった上で、更に前年同時期の出張相談357件を上回る件数となっています。 ② 街角の年金相談センターでの相談 ○平成26年度以降、年金事務所窓口の混雑緩和及び遠隔地対策を目的とした常設型出張相談所を8か所新設し、全国80か所の街角の年金相談センターにおける年金相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託し実施しました。 ・平成26年度：青森、新横浜、徳島 ・平成27年度：和歌山、宮崎、福井 ・平成29年度：上田、長崎 ○委託業務の実施に当たり、全国社会保険労務士会連合会と機構本部及び街角の年金相談センターと管轄年金事務所の間で、それぞれ定期的に会議を開催し、業務に必要な情報交換を行うなどにより協力連携を図り、以下の取組を実施しました。 ・予約制の導入に伴い、平成29年4月から街角の年金相談センターにおいても予約相談を開始 ・全国社会保険労務士会連合会からの依頼に基づき、街角の年金相談センターにおける相談研修に年金事務所職員を講師として派遣し、支援を実施 ・市区町村やハローワーク、関係団体等へ案内チラシを配布するなど周知広報を行うことにより、街角の年金相談センターの利用を促進 ③ コールセンターでの相談 ○コールセンターにおいては、これまでの「ねんきんダイヤル」における年金電話相談に加え、電話のつながりやすさの確保、お客様の利便性・満足度向上のため、平成26年度以降、以下のとおり専用ダイヤルを開設し、基盤強化を図りました。	○街角の年金相談センターについて、混雑緩和型・出張相談型それぞれの特徴を活かして、年金事務所の混雑緩和やお客様の利便性向上を図り、地域における効果的な相談チャネルとして定着させました。 ○コールセンターの新規構築、再編に加え、目的別の専用ダイヤルを開設すること

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
ことにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。	ア)「ねんきん加入者ダイヤル」の開設 ・平成28年1月：市区町村からの年金加入期間等に関する電話照会対応を開始 ・平成29年1月：国民年金被保険者等からの納付、免除等に関する電話照会対応を開始 ・平成30年1月：事業主等からの厚生年金保険関係届出等に関する電話照会対応を開始 イ)「予約受付専用ダイヤル」の開設 ・平成30年5月：年金事務所等における来訪相談の予約電話を本格的に受付開始 ○その他、特別な対応が必要となる事案が発生した際は、その都度目的に応じた専用ダイヤルを開設し、きめ細やかなお客様対応を行いました。 ・平成27年6月：不正アクセス事案に関する照会に対応するため、「専用コールセンター」を開設（～平成28年8月） ・平成29年9月：振替加算総点検に関する照会に対応するため、「振替加算専用ダイヤル」を開設 ・平成30年1月：源泉徴収票表示誤りに関する照会に対応するため、「源泉徴収（票）お問い合わせダイヤル」を開設（～平成31年2月） ・平成30年9月：扶養親族等申告書発送に伴う急激な照会件数の増加に対応するため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」を開設 ・平成31年1月：毎月勤労統計調査に関する一連の照会に対応するため、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」を開設 ○災害発生時には、速やかに専用フリーダイヤルを開設し、被災者の方々への支援体制を整えました。 ・平成28年4月：熊本地震被災者からの照会に対応するため、「被災者専用フリーダイヤル」を開設（～平成28年6月） ・平成30年7月：西日本豪雨及び胆振東部地震被災者からの照会に対応するため、「被災者専用フリーダイヤル」を開設 ○日本語の不自由な外国人のお客様に対しては、平成29年10月から5か国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）の通訳が利用できるマルチランゲージサービス（多言語通訳	により、お客様の利便性の向上に努め、一定の品質を確保しつつ、コールセンターを効率的・効果的に運営しました。 ○マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）を導

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																														
	サービス）を導入し、平成30年10月以降は、全ての年金事務所及び分室、主要コールセンター、中央年金センターにおける利用を可能としました。 【マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）の利用状況】 <table><tr><td></td><td>平成29年度 (※平成29年10月～)</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>利用件数</td><td>289件</td><td>2,664件</td></tr></table> ○コールセンター業務及び体制における効率化施策として、以下の対策を実施しました。 ・（通年）：オペレーター個人の生産性向上を図るため、各オペレーターに年金制度の知識や機器操作等について研修を行うとともに、各種サポートツールを作成 ・平成30年9月：お客様のかけ直し抑制、オペレーター稼働率の向上を図るため、「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」等に統合 ○上記取組の結果、平成26年度から28年度においては、比較的高い応答率を確保できました。平成29年度は、受給資格期間の短縮や扶養親族等申告書の様式変更等の影響により大量の入電があったため、オペレーター数の増設を行ったものの、応答率が低下しました。平成30年度は、入電量が正常化したことや、様々な取組を行ったことにより、応答率は回復しつつあります。 【ねんきんダイヤル応答率推移】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>4,640,099件</td><td>4,724,136件</td><td>4,768,768件</td><td>10,841,512件</td><td>4,838,425件</td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>3,883,990件</td><td>3,678,906件</td><td>3,890,159件</td><td>4,843,761件</td><td>3,221,338件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>83.7%</td><td>77.9%</td><td>81.6%</td><td>44.7%</td><td>66.6%</td></tr></table>		平成29年度 (※平成29年10月～)	平成30年度	利用件数	289件	2,664件	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	入電総呼数	4,640,099件	4,724,136件	4,768,768件	10,841,512件	4,838,425件	応答呼数	3,883,990件	3,678,906件	3,890,159件	4,843,761件	3,221,338件	応答率	83.7%	77.9%	81.6%	44.7%	66.6%	入し、コールセンターや全国の年金事務所窓口において通訳サービスを利用可能としたことで、外国人のお客様の利便性向上を図ることができました。 ○「ねんきんダイヤル」の応答率について、平成26年度から28年度においては、高い水準を確保しました。平成29年度は扶養親族等申告書の様式変更等による影響が生じたため低下しましたが、平成30年度は66.6%まで回復しました。また、コールセンター全体の応答率は、扶養親族等申告書の様式変更等による影響が生じた平成29年度を除き、70%を超える水準を確保することができました。
	平成29年度 (※平成29年10月～)	平成30年度																														
利用件数	289件	2,664件																														
年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																											
入電総呼数	4,640,099件	4,724,136件	4,768,768件	10,841,512件	4,838,425件																											
応答呼数	3,883,990件	3,678,906件	3,890,159件	4,843,761件	3,221,338件																											
応答率	83.7%	77.9%	81.6%	44.7%	66.6%																											

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																								
	【コールセンター全体（※）の応答率推移】 <table><tr><th>年 度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th><th>平成 28 年度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>5, 872, 998 件</td><td>7, 256, 864 件</td><td>6, 474, 801 件</td><td>14, 049, 768 件</td><td>10, 880, 736 件</td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>4, 947, 517 件</td><td>5, 277, 038 件</td><td>5, 413, 750 件</td><td>7, 491, 312 件</td><td>7, 770, 721 件</td></tr><tr><td>応答率</td><td>84. 2%</td><td>72. 7%</td><td>83. 6%</td><td>53. 3%</td><td>71. 4%</td></tr></table> ※ 「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、 「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、 「控除証明書専用ダイヤル」、「給付点検専用ダイヤル」、「再計算お問い合わせダイヤル」、 「被災者専用（フリー）ダイヤル」、「源泉徴収（票）お問い合わせダイヤル」、 「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」、 「（不正アクセス事案照会）専用ダイヤル」	年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	入電総呼数	5, 872, 998 件	7, 256, 864 件	6, 474, 801 件	14, 049, 768 件	10, 880, 736 件	応答呼数	4, 947, 517 件	5, 277, 038 件	5, 413, 750 件	7, 491, 312 件	7, 770, 721 件	応答率	84. 2%	72. 7%	83. 6%	53. 3%	71. 4%	
年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																					
入電総呼数	5, 872, 998 件	7, 256, 864 件	6, 474, 801 件	14, 049, 768 件	10, 880, 736 件																					
応答呼数	4, 947, 517 件	5, 277, 038 件	5, 413, 750 件	7, 491, 312 件	7, 770, 721 件																					
応答率	84. 2%	72. 7%	83. 6%	53. 3%	71. 4%																					

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価										
(2) 分かりやすい情報提供の推進 公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行うため、以下の取組を行う。 ① ホームページの活用 ホームページによる情報提供をさらに充実させ、お客様に分かりやすく利用しやすいホームページを目指す。	(2) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 ○ホームページは、お客様からのご意見等も踏まえて、分かりやすく利用しやすいように改善しました。 (実績) ・多くの方に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大、音声読み上げ対応の拡充などの見直しを実施しました。(平成27年度) ・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するとともに、アクセス数の分析結果を踏まえQ＆Aの設置場所を変更しました。(平成27年度) ・トップページに「障害のある方」バナーを新設し、バナーでリンクされているページに障害のある方に必要な情報を集約しました。(平成29年度) ・障害年金ガイドの点字ダウンロードファイルと音声ダウンロードファイルを新たに掲載しました。(29年度) ・トップページについて、バナーの集約など画面構成を見直しました。(平成29年度) ・全てのページで通信の暗号化を実施し安全性の強化を図りました。(平成30年度) ・障害年金ガイドの拡大文字版とテキスト版を新たに掲載しました。(平成30年度) 【各年度のホームページへのアクセス数】 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>1億4,900万件</td><td>1億3,096万件</td><td>1億4,219万件</td><td>1億6,589万件</td><td>1億8,042万件</td></tr></table>	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	1億4,900万件	1億3,096万件	1億4,219万件	1億6,589万件	1億8,042万件	○ホームページによる情報提供の充実や安全性の強化を実施し、お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするための改善に取り組みました。
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度								
1億4,900万件	1億3,096万件	1億4,219万件	1億6,589万件	1億8,042万件								

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 「ねんきんネット」サービスの提供 年金加入情報の提供や年金見込額試算を可能とする「ねんきんネット」を活用したサービスの提供を進め、「ねんきんネット」の利用の促進を図る。	② 「ねんきんネット」サービスの提供 ○「ねんきんネット」について、年金見込額試算、電子版「ねんきん定期便」、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応などの従来からの機能に加え、利用者の利便性向上を図るため以下の機能の追加・拡充を行いました。 ・平成27年10月からの被用者年金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するとともに、平成30年3月から、年金見込額、標準報酬月額、標準賞与額等を表示しました。 ・平成30年3月から、利用頻度の高い5種類の通知書の再交付申請機能を追加しました。 ・平成30年10月からマイナポータルとの連携を開始し、マイナンバーカードでマイナポータルにログインすれば、ユーザIDを未取得又は取得済どちらの場合であっても、「ねんきんネット」にログインできるようになりました。 ○「ねんきんネット」普及のため、平成23年4月以降、「ねんきん定期便」にユーザIDを簡単に取得できる「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」のユーザID取得を呼びかけました。 平成30年6月から、20歳到達者等の新規に年金制度に加入した方を対象に、年金制度への加入当初から「ねんきんネット」を利用していただくため、アクセスキー及びユーザID申請画面へのリンク（二次元コード）を記載した「ねんきんネット」のご案内を制度加入のタイミングに合わせて送付しました（このご案内により「ねんきんネット」登録者数が約3万人増加）。 ○年金事務所でのアクセスキー発行の取組、周知用ポスターの掲示やリーフレットの配布等、積極的に「ねんきんネット」の周知を行いました。 ○平成27年度に、「ねんきんネット」の各機能の紹介を行う動画をYouTubeに掲載しました。 平成28年度に「ねんきんネット」ホームページをリニューアルし、新規登録方法や主なサービス内容等の表示をコンパクトにまとめました。また、「ねんきんネット」PRマスコットとして「ねんきん太郎」を作成しアニメーション動画を掲載したほか、平成30年に若い世代を対象とした「ねんきんネット」利用者拡大のため意識調査を実施しました。 ○これらの取組の結果、ユーザIDの発行件数は以下のとおり増加し、平成31年3月には約622	○「ねんきんネット」について、利用者の利便性向上を図るため、共済加入記録の表示、通知書の再交付機能の追加、マイナポータルとの連携などの機能の追加・拡充を行いました。 ○「ねんきんネット」については、機構ホームページ、リーフレット、ポスター等を活用して積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」、20歳到達者等への通知、年金事務所を含めた機構全体で「アクセスキー」の発行を進め、利用者の拡大を図りました。 ・累計ユーザIDの取得件数：平成31年3月末で約622万件 ・累計ユーザID取得件数から再発行によるID取

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																		
	万件となり、「ねんきんネット」の利用者は約 506 万人となりました。 <参考：各年度中のユーザ I D 発行件数と各年度末現在のユーザ I D 発行件数（累計）の推移> <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>発行数</td><td>約 79 万件</td><td>約 57 万件</td><td>約 39 万件</td><td>約 69 万件</td><td>約 95 万件</td></tr><tr><td>累 計</td><td>約 360 万件</td><td>約 417 万件</td><td>約 457 万件</td><td>約 526 万件</td><td>約 622 万件</td></tr></table> ○平成 31 年 1 月から、世代別、加入制度別のニーズに応じた「ねんきんネット」の活用方法等をお知らせするメールや 1 年以上ログインしていない利用者に対して利用を促すメールの配信を開始しました。		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	発行数	約 79 万件	約 57 万件	約 39 万件	約 69 万件	約 95 万件	累 計	約 360 万件	約 417 万件	約 457 万件	約 526 万件	約 622 万件	得等を除いた「ねんきんネット」利用者数：平成 31 年 3 月末時点で約 506 万人))
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度															
発行数	約 79 万件	約 57 万件	約 39 万件	約 69 万件	約 95 万件															
累 計	約 360 万件	約 417 万件	約 457 万件	約 526 万件	約 622 万件															
③ ねんきん定期便による情報提供 加入者に対して、保険料納付実績や年金額見込みをお知らせする「ねんきん定期便」を送付する。また、加入者の利便性や意向に配慮しつつ、「ねんきんネット」への移行を検討する。	③ ねんきん定期便による情報提供 加入者に対して、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の方にははがきにより保険料納付実績や年金見込額、直近 1 年間の年金記録に関する情報提供を行いました。 <table><tr><td>事業年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>送付件数</td><td>6,462 万件</td><td>6,418 万件</td><td>6,380 万件</td><td>6,362 万件</td><td>6,361 万件</td></tr></table>	事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	送付件数	6,462 万件	6,418 万件	6,380 万件	6,362 万件	6,361 万件	○加入者に対して、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書により保険料納付実績や年金見込額、全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の方にははがきにより保険料納付実績や年金見込額、直近 1 年間の年金記録に関する情報提供を行いました。						
事業年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度															
送付件数	6,462 万件	6,418 万件	6,380 万件	6,362 万件	6,361 万件															
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て、年金関係の各種情報	④ 年金関係の各種情報提供 <「ねんきん定期便」を活用したお知らせ> ○「ねんきん定期便」を活用して、下記の情報提供を行いました。 ・「ねんきんネット」の利用促進	○「ねんきん定期便」の紙面を活用した年金関係手続等																		

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
提供を行う。	・国民年金任意加入制度のお知らせ ・老齢年金の受給資格期間短縮に係るお知らせ など ○下記のとおり、お客様に応じて必要な年金に関する情報提供を行いました。 ・社会保障・税番号制度の導入に向けて、基礎年金番号と住民票コードが紐付いていない方を対象に、住民票コードの届出に関する呼びかけ（平成26年度） ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便）」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便）」の未回答者への勧奨（平成27、29、30年度） ・国民年金における3号不整合期間の届出勧奨（平成29年度） ・仮基礎年金番号の方に向けた年金加入記録確認の勧奨（平成29、30年度） ・「ねんきんネット」ID保有者に電子版「ねんきん定期便」の利用勧奨（平成29、30年度） ・「ねんきんネット」ID未保有者に「ねんきんネット」の利用勧奨（平成29、30年度）	の情報提供や、「お客様へのお知らせ」欄を活用し、個々のお客様に応じた必要な年金に関する情報提供を行いました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																				
(3) 公的年金制度に対する理解の促進 年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、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ための活動を充実する。 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。	(3) 公的年金制度に対する理解の促進 ○平成24年度から実施している「地域年金展開事業」を推進するため、自治体、地域の関係団体、年金委員と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、年金制度の普及・啓発活動を行いました。また、これらの実施に当たっては、各地域を取りまとめる担当部署と連携し、年金事務所の活動に対する指導・助言等の支援を行いました。 ① 地域活動の展開 ○自治体、地域の関係団体、年金委員と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知リーフレット、ポスター等の配布を行いました。 ○全国の年金事務所において、自治会、企業、地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）等に出向き、年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等を実施しました。各事業年度の実績は以下のとおりです。 ・年金セミナーの実施状況 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>2,479回</td><td>3,311回</td><td>3,467回</td><td>3,650回</td><td>3,993回</td></tr></table> ・制度説明会等の実施状況 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>3,115回</td><td>3,382回</td><td>2,785回</td><td>2,885回</td><td>3,142回</td></tr></table>	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2,479回	3,311回	3,467回	3,650回	3,993回	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	3,115回	3,382回	2,785回	2,885回	3,142回	○自治体、地域の関係団体、年金委員と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知リーフレット、ポスター等の配布を行うとともに、大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーや、自治会や企業を対象とした年金制度説明会等の拡充に努めました。年金セミナーにおいては、地域年金推進員を活用したアプローチ活動を積極的に展開し、平
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
2,479回	3,311回	3,467回	3,650回	3,993回																		
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
3,115回	3,382回	2,785回	2,885回	3,142回																		

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	(地域年金推進員) ○平成26年度より、教育機関との連絡調整や生徒・学生への伝達能力に長けた教員又はその経験者に「地域年金推進員」を委嘱して中学・高校等を対象とした訪問によるアプローチ活動等を展開する「地域年金推進員制度」を開始し、年金セミナーの実施拡大に取り組みました(平成31年3月末現在の委嘱数:42都道府県、102名)。 (年金セミナー、年金制度説明会の質の向上) ○地域単位での集合研修や年金事務所PTによる実践研修を実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。また、平成29年度より機構本部において年金セミナーコンテストを実施し、講師スキルや説明資料を競い合うことで、職員相互のレベルアップと質の向上を図りました。 (年金啓発資料) ○公的年金制度の啓発資料である「知っておきたい年金の話」及び「退職後の年金手続きガイド」について、法改正事項等を盛り込んだ改訂版を毎年度に発行しました。 ○平成26年度に、視覚障害のお客様向けの「障害年金ガイド」の点字冊子及び音声CDを作成し、年金事務所に設置しました。また、視覚または聴覚に障害のあるお客様向けの音声説明、手話通訳や字幕を用いた説明動画と併せて、法改正事項等を盛り込んだ改訂版を発行しました。 (ねんきん月間及び年金の日の取組) ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関(大学、高校、専門学校等)に出向き、公的年金制度の周知活動(年金セミナーや年	成30年度における実施回数は、平成26年度比161%の3,993回となっています。 ○年金セミナーの質の向上に向けて、法改正事項等を反映した啓発資料の改訂版を毎年度発行するとともに、講師育成のための研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。 また、既存の啓発資料について、視覚障害のお客様向けの「障害年金ガイド」の点字冊子及び音声CDを作成し、各年金事務所へ設置する等の充実を図りました。 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価										
② 年金委員の活用 地域型、職域型の年金委員を活用し、お客様へ年金制度に関する情報提供を行う。	金制度説明会、出張相談会等）を実施しました（平成30年度においては、計3,885回の取組を実施）。 （「わたしと年金」エッセイの取組） ○毎年度、「わたしと年金」エッセイを募集し、「ねんきん月間」に合わせて、厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品の表彰を行いました。 また、平成26年度より、厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の4組織から年金エッセイ事業実施に対するご理解を得て、後援のご協力をいただきました。 ・年金エッセイ応募数 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>1,162件</td><td>1,424件</td><td>1,341件</td><td>894件</td><td>1,154件</td></tr></table>	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	1,162件	1,424件	1,341件	894件	1,154件	金セミナーや年金制度説明会、出張年金相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、「年金の日」の取組として、年金エッセイの厚生労働大臣表彰を行いました。
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度							
1,162件	1,424件	1,341件	894件	1,154件								
	② 年金委員の活用 ○厚生労働省から各事業年度の4月に通知される「年金委員の重点的な活動内容について」に基づき、年金委員活動に関する取組方針を整理し、全国に周知しました。（各事業年度の4月） ○年金委員の活動を後押しするため、全国の年金事務所において、年金委員研修会を実施しました。 また、各地域から選出された年金委員（地域型・職域型各2名）に参集いただき、機構本部主催による全国年金委員研修会を実施しました。（平成26年10月、平成27年9月、平成28年10月、平成29年9月、平成30年10月） ○年金委員の活動内容を示した「地域型年金委員活動の手引き」について、法改正事項等を盛り込んだ改訂版を毎年度作成し、全ての地域型年金委員に配付しました。 ○平成29年度より、年金委員に対する依頼事項の伝達や定期的な情報共有（交換）を目的とした地域型年金委員連絡会を開催し、年金委員との協力連携に努めました。 ○年金委員活動に積極的で、特に顕著な功績が認められた年金委員の中から厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間中に全国各地で表彰を行いました。	○本部及び各拠点において年金委員研修会を実施するとともに、法改正事項等を盛り込んだ「活動の手引き」の配布や地域型年金委員連絡会の開催により、年金委員の活動に必要な情報の提供に努めました。また、特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、厚生労働大臣表彰等を実施しました。										

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
③ 関係団体との連携 社会保険労務士会、教育関連団体、市区町村等と連携し、年金制度に関する情報提供を行う。	した。 ○機構ホームページ上の「年金委員通信」の掲載情報を随時更新し、時節に応じた積極的な情報提供に努めました。 ○「ねんきん月間」及び「年金の日」においては、街頭でのチラシ配布、年金セミナー、年金制度説明会、出張年金相談会などの様々な取組を、年金委員と連携して実施しました。 ③ 関係団体との連携 ○自治体や地域の関係団体と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知リーフレット等の配布や年金セミナー、年金制度説明会等の実施による年金制度の普及・啓発活動を実施しました。 ○地域年金展開事業を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を毎年度全ての都道府県において開催しました。同会議においては、委員の方から地域年金展開事業の運営に関するご意見・ご提案をいただき、機構から制度周知リーフレット等の設置や年金セミナー、年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。	○地域年金事業運営調整会議を、全都道府県で毎年度開催し、自治体や地域の関係団体と連携した取組を推進することができました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
7. お客様サービスの向上 公的年金事業及び機構に対するお客様からの信頼を確保するため、お客様の声（苦情を含む）を的確に把握・分析し、業務運営に反映させ、お客様サービスの向上を図るよう、以下の取組を行う。 ① 「お客様へのお約束10か条」の実現 お客様へのサービスの具体的目標を定めた「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、毎事業年度、年次報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすい情報提供を行う。 ② CS（お客様満足）推進の取組 「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、全職員に対してCSの意識を醸成させる。	7. お客様サービスの向上 ① 「お客様へのお約束10か条」の実現 ○各拠点に「お客様へのお約束10か条」のポスターを掲示するとともに、サービスリーダー実施要領に基づき、年金事務所のサービスリーダーである拠点長が、自拠点内のサービス実施状況を四半期ごとにチェックし、改善に努めました。また、各地域を取りまとめる担当部署においても管轄する年金事務所の状況を定期的に確認することで、お客様サービスの向上に努めました。毎年度のアニュアルレポートに「お客様へのお約束10か条」の達成状況等を掲載しました。 ② CS（お客様満足）推進の取組 ○拠点のCS活動を推進するため、「サービス推進の手引き」を基本としたCS研修を体系化し、以下の研修を実施しました。 ・年金事務所のサービスリーダー（拠点長）、副拠点長を対象としたCS研修、障害者対応研修 ・外部講師を活用したCS推進者養成研修 ・各拠点のサービスリーダーや年金相談担当者を対象としたCS概念及びマナースタンダード研修 ・各拠点のサービスリーダーや年金相談担当者を対象とした認知症サポーター養成講座 ・新入講員を対象としたCS概念及び障害者対応研修 ・拠点職員を対象としたCS職場内研修 また、平成30年12月には、身だしなみの具体例、お客様の声に多く寄せられた苦情の事例集	○サービスリーダーによる事務所内チェック及び、本部職員による「サービス巡回指導」を実施し、「お客様へのお約束10か条」の実現に努めました。 ○拠点のCS活動を推進するため、「サービス推進の手引き」を基本としたCS研修を体系化し、各種研修を実施しました。また、「サービス推進の手引き」の改訂版を全職員に配付し、職員のCSに対する意識醸成を図りました。その他、窓口対応コンテス

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																				
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。 ・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」を開催し、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。 ・年金事務所等の現場で受け付けたお	などを新たに取り込んだ「サービス推進の手引き」の改訂版を全職員に配付するとともに、拠点向けテレビ会議を活用し、改訂の主なポイント等を全拠点に伝達しました。 ○平成29年度から窓口対応コンテストを年次で実施し、お客様対応への意識を高め、職員のスキルアップを図りました。 ③お客様の声の収集 ○年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナー等からお客様の声を収集・分析し、サービス改善・業務改善に反映すべく検討するとともに、制度改正に関するものは厚生労働省に毎週情報を提供しました。 [お客様の声の推移] <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>13,433件</td><td>12,623件</td><td>14,562件</td><td>15,441件</td><td>13,764件</td></tr></table> [機構全体のご意見・ご要望からの改善] <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>18件</td><td>28件</td><td>48件</td><td>20件</td><td>36件</td></tr></table> ・年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」は、引き続きホームページに掲載しており、積極的な情報共有・開示を進めています。 ・年金事務所の利用者から、サービス改善についての意見・要望を直接伺い、現場主導のサービス改善を推進するため、全国の年金事務所で「年金事務所お客様サービスモニター会議」を開催しました。 (お客様対応業務システム)	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	13,433件	12,623件	14,562件	15,441件	13,764件	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	18件	28件	48件	20件	36件	トを実施し、職員のスキルアップを図るとともに、優秀な職員を表彰することで、職員のモチベーション向上に結び付けました。 ○お客様サービス向上の取組として、お客様の声を収集・分析し、サービス改善に取り組みました。また、全国の年金事務所で「年金事務所お客様サービスモニター会議」を開催し、モニターからいただいたご意見については、今後の対応方針を取りまとめて参加したモニター宛てに回答するとともに、機構全体で共有すべきご意見については、機構LANを通じて周知することで、今後のサービス改善への参考としました。 ○「お客様対応業務システム」
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
13,433件	12,623件	14,562件	15,441件	13,764件																		
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
18件	28件	48件	20件	36件																		

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価															
お客様の声については、現場から本部へ報告するとともに、「お客様対応業務システム」を活用し、これらのお客様の声に対する対応管理や集積・分析を行い、その内容を検討し、サービス改善につなげる。 ④ 各種調査の実施 お客様のサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、サービス向上の取組に活用する。	○お客様の声への対応については、「お客様対応業務システム」を活用して分析・検討を行い、その結果をサービス・業務改善委員会に報告するとともに必要な措置を講じました。 機構が把握可能な全体的なお客様相談情報を一元的に管理できるシステムとするため、令和元年5月の稼働開始を目途にシステム改修を行ってきました。 ④ 各種調査の実施 ○拠点のお客様サービスに対するお客様の評価や満足度を調査し、サービス向上の取組に活用するため、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調査」を毎年度実施しました。「来訪された際の全体の満足度」について、直近の3年間においては、約9割のお客様に満足いただいている結果となりました。各事業年度の実績は以下のとおりです。 <table><tr><th colspan="5">[お客様満足度アンケート調査における満足度（「満足」、「ほぼ満足」）の推移（年金相談窓口）]</th></tr><tr><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>75.4%</td><td>86.6%</td><td>91.6%</td><td>90.0%</td><td>88.9%</td></tr></table> 調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケート用紙を配布し、郵送にて回収 ※平成26年度においては、相談終了から相当期間経過後に、本部より対象のお客様宛て一斉に用紙を送付 ○年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口業務等におけるお客様サービスの状況を把握し、客観的に評価することを目的として、平成22年度から実施してきた覆面調査については、平成27年度より、従来の接遇を中心とした調査内容に加え、制度説明や事務取扱に関する事項を追加し、調査内容の充実を図りました。また、その調査結果を基にして「障害年金初期対応の手引	[お客様満足度アンケート調査における満足度（「満足」、「ほぼ満足」）の推移（年金相談窓口）]					平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	75.4%	86.6%	91.6%	90.0%	88.9%	により情報共有することが可能となり、サービス改善や業務改善を進めることができました。 ○お客様満足度アンケートを実施し、お客様の回答結果から、一定のお客様満足度が得られていることを確認するとともに、更なるお客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討しました。 また、窓口業務等におけるお客様サービスの状況を把握し、客観的に評価する覆面調査やサービス巡回指導を実施し、拠点ごとの課題の把握に努めるとともに、実地での改善指導を行い、サービス向上を図りました。
[お客様満足度アンケート調査における満足度（「満足」、「ほぼ満足」）の推移（年金相談窓口）]																	
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度													
75.4%	86.6%	91.6%	90.0%	88.9%													

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																				
⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成 機構本部に設置した「文書審査チーム」や、一般の方及び文書デザイナーにご参画いただく「お客様向け文書モニター会議」において、できる限り分かりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努める。 ⑥ 運営評議会における意見の反映 機構の理事長の諮問機関として設置	き」を作成し、平成28年3月から、制度説明のリーフレットや障害年金請求書などの書類一式をまとめた「障害年金キット」をお客様にお渡しして、請求書提出までの流れをお示しするよう見直しを行うことで、サービス改善を図りました。 ○平成29年度以降においては、総合案内窓口の実態と問題点を把握し、標準業務の提案を行うことを目的として、総合案内窓口の実態調査を覆面にて実施し、サービス巡回指導と併せた調査を行うことで、各拠点の個別課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導を行いました。また、その結果をサービス・業務改善委員会に報告するとともに把握された課題を分析し、必要な改善策の検討を行いました。 ⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、お客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。 また、特に影響度の高い文書については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう必要な修正等を行いました。各事業年度の実績は以下のとおりです。 <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>119件</td><td>124件</td><td>94件</td><td>84件</td><td>89件</td></tr></table> [お客様向け文書審査チームによる文書審査件数の推移] <table><tr><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>14件</td><td>17件</td><td>19件</td><td>9件</td><td>12件</td></tr></table> [お客様向け文書モニター会議による文書審査件数の推移] ⑥ 運営評議会における意見の反映 ○日本年金機構法等に基づき、事業主、被保険者及び年金受給者の方などのご意見を機構の業務に	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	119件	124件	94件	84件	89件	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	14件	17件	19件	9件	12件	○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。 ○運営評議会において取りま
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
119件	124件	94件	84件	89件																		
平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																		
14件	17件	19件	9件	12件																		

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
している有識者、関係者からなる運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。	反映させることを目的として設置された運営評議会が19回開催されました。 運営評議会においては、 ・平成26年12月16日に「基幹業務の適切な実行、必要な人員体制の確保及び職員の専門性の維持向上について」の提言 ・平成28年2月22日に「業務改善計画の確実な実行について」の提言 ・平成29年2月6日に「多岐にわたる業務改善計画の確実な実行、基幹業務の更なる推進及び制度改正への確実な対応について」の提言 ・平成30年2月1日に「多岐にわたる業務改善計画の確実な実行、基幹業務の更なる推進及び年金給付適正化の取組に係るより一層の強化等について」の提言 ・平成31年2月4日に「年金制度の正確かつ公正な運営、今後の制度改正への確実な対応及び社会経済情勢の変化に応じた基幹業務の更なる推進等について」の提言 が取りまとめられ、これらの提言を受けた機構は、自ら取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省による取組や支援が必要な事項について、同省に対応の検討を依頼しました。	とめられた提言を受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めるとともに、厚生労働省による取組や支援が必要な事項については、対応の検討を依頼する等、お客様本位の業務運営の実現に努めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
8. ICT化の推進 年金記録の正確性を確保し、お客様の利便性の向上と事務の効率化を図るため、ICT（情報通信技術）を活用した以下の取組を行う。 ICTを活用した年金記録の正確性の確保については、下記のほか、I－4－（2）を参照。 （1）電子（媒体）申請の推進 ・ 政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、利用頻度が高いもの及び主として事業主等が反復的又は継続的に利用する手続きについて、電子（媒体）申請の利用を促進するための取組を進めるとともに、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進める。 ・ また、市区町村が報告する国民年金適用関係届書の電子媒体化を更に促進する。	8. ICT化の推進 （1）電子（媒体）申請の推進 政府が策定したオンライン利用に関する方針、計画に基づき、電子申請の利用を促進するため、以下の取組を実施しました。 ○利用勧奨 ・ 電子（媒体）申請未実施事業所に対する利用勧奨については、事業年度ごとに取組方針を策定し、訪問、文書、電話等による利用勧奨を実施しました。（平成26年度～） ・ 機構ホームページのトップ画面のバナーを利用して電子（媒体）申請の利用促進の広告を掲載しました。（平成26年度～） ・ 電子申請の利用勧奨用のチラシやリーフレットを作成し、算定基礎届説明会や事業所調査の機会に事業主に配布するなど、利用勧奨を行いました。（平成26年度～） ・ 都道府県の社会保険労務士会に対し、電子（媒体）申請の利用の働きかけを行いました。（平成27年度・平成29年度～） ・ インターネット広告やツイッターによる情報発信を行いました。（平成28年度～） ・ 電子申請の利用方法を紹介する動画を作成し、年金事務所の待合室や各種説明会等において放映を行い、また、機構ホームページに掲載しました。（平成30年度） ・ 電子申請の利用勧奨に必要な知識を習得するため、年金事務所の電子申請の推進責任者・担当者に対してテレビ会議を利用した研修を実施しました。（平成27年度～）	○年金事務所職員による利用勧奨の取組やインターネット広告を行った結果電子申請の利用率は平成30年度末で17.7%となり、前期より12.0ポイントプラスとなりました。 また、電子（媒体）申請のシステム改修を行い、電子（媒体）申請事務の効率化を行いました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																								
	○システム改修 ・電子（媒体）申請の業務処理の効率化及び利便性向上を図るために 25 項目についてシステム改修を実施しました。（平成 26 年度） [主な改修] ➤申請データ一覧照会の新設 申請データを一覧表示する申請データ一覧照会画面を追加しました。事業所整理記号や基礎年金番号で絞り込みを行うことができ、また、審査で使用する帳票を一括出力することが可能となりました。 ➤電子申請進捗状況照会画面の新設 処理の進捗状況及び処理年月日の確認が可能となりました。 ➤電子添付書類として J P E G に加え P D F 形式の利用を可能とするとともに、添付できるデータ量の上限の拡大を行いました。 ・電子申請可能な届書を 12 届書追加し、平成 30 年 3 月末で 274 届書が電子申請可能となりました。（平成 26～28 年度） ・お客様に対して、処理結果の通知がより迅速に行えるよう電子通知書の送信件数の拡大を行いました。（平成 27 年度） [電子（媒体）申請利用率の推移] 届書処理件数に占める電子（媒体）申請の割合（単位：％） <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>電子申請</td><td>6.8</td><td>8.7</td><td>11.4</td><td>14.4</td><td>17.7</td></tr><tr><td>電子媒体</td><td>41.5</td><td>40.3</td><td>39.3</td><td>37.8</td><td>37.2</td></tr><tr><td>合計</td><td>48.3</td><td>49.0</td><td>50.7</td><td>52.2</td><td>54.9</td></tr></table> ※年間の申請件数が 100 万件以上の手続や企業等が反復的・継続的に行う電子申請対象手続等の 21 手続に係る割合。		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	電子申請	6.8	8.7	11.4	14.4	17.7	電子媒体	41.5	40.3	39.3	37.8	37.2	合計	48.3	49.0	50.7	52.2	54.9	
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																					
電子申請	6.8	8.7	11.4	14.4	17.7																					
電子媒体	41.5	40.3	39.3	37.8	37.2																					
合計	48.3	49.0	50.7	52.2	54.9																					

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	○国民年金関係届書等の電子媒体化の促進 ・年金事務所において、管内の市区町村へ文書送付や、訪問を行うなど、国民年金関係届書等の電子媒体化について協力依頼を行いました。（平成27、28年度） ・また、市区町村向け情報誌「かけはし」へ利用勧奨の記事を掲載しました。 ・電子媒体を利用したのは平成25年度末で323市区町村でしたが、平成30年度末では、1,156市区町村となりました。	○国民年金届書等の磁気媒体化について市区町村への協力要請を行い、第2期中期期間中に利用を開始したのは833市区町村でした。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(2) ねんきんネットを活用したお客様の利便の向上・業務の効率化の取組 「ねんきんネット」等のＩＣＴを活用した届書作成支援の強化を図るとともに、年金記録等の情報提供を推進する また、ねんきんネットの機能を拡充し、申請手続や事業所向けの情報提供を検討し、利便性の向上を図る。	(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 ※取組状況及び自己評価については、Ⅰ－６－（２）－②に記載。	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー）の活用 社会保障・税番号制度（マイナンバー）の施行に当たり、情報提供ネットワークの活用により届書・添付書類の軽減を図るとともに、マイナポータルによる年金受給情報や資格記録情報の提供等に対応し、お客様の利便性の向上に努める。	(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー）の活用 ○マイナンバーの施行に当たり、マイナンバーが関連する業務の実施に向けた検討を行うとともに、マイナンバーを記載する対象の届書や情報連携により省略される添付書類の選定作業を行いました。また、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会により住民票情報や所得情報等を取得するシステム開発を進め、地方公共団体や国等の機関との間で、試験を順次実施するとともに、J-LISとの間での試験についても継続して実施しました。情報連携を活用した事務処理を適切に実施するため、研修資料を作成のうえ、平成31年1月から年金事務所及び事務センターの職員向けの研修を実施しました。	○情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会に係るシステム開発を進め、住民票情報や所得情報等の個人情報を取得する仕組みを構築しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価				
9. 年金制度改革等への対応 (1) 年金制度改革等への対応 「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（年金機能強化法）」、「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）」及び「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（健全化法）」等の円滑かつ着実な施行、実施を図るため、以下の取組を行う。 ① 機構のオペレーションの確立 ・新しい制度・事務に十分対応できるよう事務の流れ、体制の構築、関係職員の知識蓄積等オペレーションの確立を行う。 ・新しい制度・事務に十分対応できるよう効率的かつ正確なシステムを構築する。 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	9. 年金制度改革等への対応 (1) 年金制度改革等への対応 ○下記の制度改正に係る機構オペレーションの確立、制度改正の周知について、円滑かつ着実に実施できるよう様々な取組を実施しました。 ○制度改正の対応に必要な人員を要求し、措置された人員を年金事務所や事務センター等に配置し、事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備しました。 (1) 年金の受給資格期間短縮(25年→10年)（平成29年8月1日施行） 「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（以下「年金機能強化法」という。）」による年金の受給資格期間短縮 <table><tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr><tr><td>年金請求書等の送付</td><td>・保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方(約67.6万人)へ請求書を送付【平成29年2月下旬～7月上旬】 ・保険料納付済等期間が10年未満の方(約40万人)への勧奨(記</td></tr></table>	取組	具体的な内容	年金請求書等の送付	・保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方(約67.6万人)へ請求書を送付【平成29年2月下旬～7月上旬】 ・保険料納付済等期間が10年未満の方(約40万人)への勧奨(記	○制度改正を円滑かつ着実に実施するために必要な人員を確保しました。 ○年金の受給資格期間短縮については、システム開発、事務処理要領（マニュアル）の作成、事務説明会など所要の準備を行い、制度改正の円滑かつ着実な実施を図りました。
取組	具体的な内容					
年金請求書等の送付	・保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方(約67.6万人)へ請求書を送付【平成29年2月下旬～7月上旬】 ・保険料納付済等期間が10年未満の方(約40万人)への勧奨(記					

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況			自己評価
の周知を図る。 ③ 必要な人員の確保 制度改正を円滑かつ着実に実施するために必要な人員を確保する。		年金請求書の提出勧奨	録確認のお知らせ) 【平成 29 年 12 月～平成 30 年 6 月】 ・市区町村、生活保護実施機関等への協力依頼 【平成 29 年 6 月 5 日から実施済】 ・年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【平成 29 年 7 月 27 日、平成 30 年 2 月 16 日】 ・年金請求書が未提出の方への文書勧奨(予約受付を含む) 【平成 29 年 6 月 19 日～8 月 31 日】(1 回目) ※上記のうち電話番号が登録されている方については、電話勧奨も実施 ・年金請求書が未提出の方への文書再勧奨 【平成 30 年 4 月 26 日～7 月 24 日】(2 回目) ・年金請求書が未提出の方への文書再々勧奨 【平成 31 年 3 月 11 日】(3 回目)	また、年金事務所と市区町村等と連携し適切に制度改正の周知を図るとともに、受給資格期間の短縮の対象者に対しては、年金請求書(ターンアラウンド方式)を順次送付し、併せて予約相談のリーフレットを同封しその周知を図りました。その結果、年金請求書入り封筒を送付した受給資格期間 10 年以上 25 年未満の方(障害・遺族年金を受給している方を除く)のうち、新たに年金の受給に結びついた方は 85%を超えました。
		周知広報	・市区町村への広報の協力依頼 ・政府広報 ・厚生労働省 Facebook、Twitter による情報発信 ・金融機関等への予約制周知の協力依頼	
		請求実績	ア平成 31 年 3 月末までに年金事務所等で受け付けた請求書の総数 約 62.4 万人 約 62.4 万人の内訳は以下のとおり。 (i) 請求書入り封筒を送付した方 ((ii) を除く。) 約 44.7 万人 (ii) 請求書入り封筒を送付した方のうち、既に障害・遺族を要件とした年金を受給している方 約 3.5 万人 (iii) 請求書入り封筒の送付対象外であった方(保険料納付済等期間が 10 年未満の方でカラ期間を足すと 10 年以上となった	

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況			自己評価						
			方等) 約 14.2 万人 イ上記の約 62.4 万人の他に、請求書入り封筒を送付した方のうち、年金事務所等の窓口で請求手続をした結果、カラ期間等が確認されたため、受給資格期間が 25 年以上となった方 約 6.6 万人 ⇒上記ア（i）にイを加えると約 51.3 万人となり、請求書入り封筒を送付した受給資格期間が 10 年以上 25 年未満の方のうち、障害・遺族を要件とした年金を受けていない方の数、約 59.8 万人に対して、約 85.8%。 ウ平成 29 年 10 月から平成 31 年 3 月までに初回の支払いがされた方（受給資格期間 10 年以上 25 年未満） 約 59.3 万人							
	(2) 短時間労働者への被用者保険の適用拡大 「年金機能強化法（平成 28 年 10 月 1 日施行分）」及び「公的年金制度の持続可能性の向上を図るための国民年金法等の一部を改正する法律（以下「持続可能性向上法」という。）」（平成 29 年 4 月 1 日施行分）による短時間労働者への被用者保険の適用拡大			○501 人以上の企業に対する短時間労働者の適用拡大については、チラシの配布や対象事業所に対し事前に特定適用事業所に該当する旨をお知らせする等により、制度周知に努めました。 また、500 人以下の企業に対する短時間労働者の適用拡大については、チラシの配布、算定基礎説明会での説明等により制度周知に努めました。 なお、特定適用事業所に対						
	【501 人以上の企業（平成 28 年 10 月 1 日・年金機能強化法）】 <table><tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr><tr><td>資格取得届の送付</td><td> ・対象事業所に対し、特定適用事業所に該当する旨を事前にお知らせし、資格取得届を送付。 </td></tr><tr><td>提出勧奨</td><td> ・平成 28 年 10～11 月に、短時間労働者の資格取得届の提出がない事業所に対し、電話による届出勧奨を実施。 ・平成 29 年 3 月末までに、電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにも関わらず、届出がない事業所に対し、事業所調査を実施。 </td></tr></table>				取組	具体的な内容	資格取得届の送付	・対象事業所に対し、特定適用事業所に該当する旨を事前にお知らせし、資格取得届を送付。	提出勧奨	・平成 28 年 10～11 月に、短時間労働者の資格取得届の提出がない事業所に対し、電話による届出勧奨を実施。 ・平成 29 年 3 月末までに、電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにも関わらず、届出がない事業所に対し、事業所調査を実施。
	取組	具体的な内容								
資格取得届の送付	・対象事業所に対し、特定適用事業所に該当する旨を事前にお知らせし、資格取得届を送付。									
提出勧奨	・平成 28 年 10～11 月に、短時間労働者の資格取得届の提出がない事業所に対し、電話による届出勧奨を実施。 ・平成 29 年 3 月末までに、電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにも関わらず、届出がない事業所に対し、事業所調査を実施。									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況			自己評価
			・上記により調査を実施した事業所以外の事業所（制度施行時に把握した事業所）についても、平成30年9月までに調査を実施。	しては、事業所調査を実施し、短時間労働者の資格取得届の提出漏れ等の防止に努めました。 その結果、501人以上の企業において30,498事業所、426,798人が短時間被保険者として適用され、500人以下の企業において4,327事業所、6,208人が短時間被保険者として適用されました。
	周知広報		・事業主あて納入告知書に制度改正のチラシを同封。 ・機構ホームページに事務の取扱いに関する事業主向けQ&A集を掲載。	
	適用実績		・事業所数 30,498事業所 ・短時間被保険者数 426,798人	
	【500人以下の企業（平成29年4月1日・持続可能性向上法）】			
	取組	具体的な内容		
	周知広報	・事業主あて納入告知書に制度改正のチラシを同封。 ・機構ホームページに労使合意の方法等に関する事業主向けQ&A集を掲載。 ・平成29年5～6月に、年金事務所で事業主向けに開催する算定基礎説明会の際に制度周知を実施。（30年度も継続） ・平成29年6月に、全ての事業所に配付した算定基礎届にチラシを同封。 ・平成29年10月より、年金事務所において、新規適用時の制度周知、窓口へのチラシ設置等を実施。 ・平成29年12月に、納入告知書に同封するお知らせで制度周知を実施。 ・平成30年1月より、年金事務所に制度周知ポスターを掲示。 ・平成30年3月に、納入告知書に制度周知のチラシを同封。		
	適用実績	・事業所数 4,327事業所 ・短時間被保険者数 6,208人		

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価										
	(3) 被用者年金一元化 「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」(平成 27 年 10 月 1 日施行)による被用者年金一元化 <table><tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr><tr><td>事務処理方法</td><td> ・厚生年金と共済年金の統一に伴い、 ① 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 ② 共済組合等の加入期間がある方で、統一後に厚生年金を受ける権利が発生する被保険者及び受給者の方は、年金事務所、共済組合等のどの窓口でも相談ができる ③ 年金請求時に加入期間や年金の受給を明らかにする書類として添付を求めていた「年金加入期間確認通知書」や「年金証書」について、原則として添付を不要とする等、共済組合等と協議を行い、事務処理方法を確立。 </td></tr><tr><td>システム</td><td> ・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を構築。 ・厚生年金を受給している国会議員又は地方議会議員の方について、議員報酬の月額及び期末手当の額に応じて、年金支給の停止を行う機能を構築。 </td></tr></table> (4) 国民年金保険料産前産後免除(平成 31 年 4 月 1 日施行)(持続可能性向上法) <table><tr><th>取組</th><th>具体的な内容</th></tr><tr><td>事務処理方法・</td><td>・事務処理方法を検討し、平成 30 年 3 月よりシステム開発を進</td></tr></table>	取組	具体的な内容	事務処理方法	・厚生年金と共済年金の統一に伴い、 ① 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 ② 共済組合等の加入期間がある方で、統一後に厚生年金を受ける権利が発生する被保険者及び受給者の方は、年金事務所、共済組合等のどの窓口でも相談ができる ③ 年金請求時に加入期間や年金の受給を明らかにする書類として添付を求めていた「年金加入期間確認通知書」や「年金証書」について、原則として添付を不要とする等、共済組合等と協議を行い、事務処理方法を確立。	システム	・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を構築。 ・厚生年金を受給している国会議員又は地方議会議員の方について、議員報酬の月額及び期末手当の額に応じて、年金支給の停止を行う機能を構築。	取組	具体的な内容	事務処理方法・	・事務処理方法を検討し、平成 30 年 3 月よりシステム開発を進	○被用者年金一元化については、システム開発や事務処理要領の作成など、所要の準備を行い、制度改正の円滑かつ着実な実施を図りました。 ○国民年金保険料産前産後免除については、システム開発や業務処理要領の作成など、制度改正の円滑かつ着
取組	具体的な内容											
事務処理方法	・厚生年金と共済年金の統一に伴い、 ① 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 ② 共済組合等の加入期間がある方で、統一後に厚生年金を受ける権利が発生する被保険者及び受給者の方は、年金事務所、共済組合等のどの窓口でも相談ができる ③ 年金請求時に加入期間や年金の受給を明らかにする書類として添付を求めていた「年金加入期間確認通知書」や「年金証書」について、原則として添付を不要とする等、共済組合等と協議を行い、事務処理方法を確立。											
システム	・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を構築。 ・厚生年金を受給している国会議員又は地方議会議員の方について、議員報酬の月額及び期末手当の額に応じて、年金支給の停止を行う機能を構築。											
取組	具体的な内容											
事務処理方法・	・事務処理方法を検討し、平成 30 年 3 月よりシステム開発を進											

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(2) 社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応 社会保障・税番号制度（マイナンバー）実施のためのシステム開発や個人番号の初期収録などの準備を進めるとともに、各種様式・マニュアルの改定整備、職員への研修、事業主、市区町村、社会保険労務士等の関係者への周知等の施行準備作業を行う。 また、平成28年1月の制度導入後においても、個人番号と基礎年金番号を確実に結び付け、個人番号を用いた事務処理の円滑な実施に向けた取組を行う。	(2) 社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応 ○マイナンバーによる年金相談や届出等に対応するため、番号法に基づきJ-LISからマイナンバーの提供を受け、基礎年金番号に対応するマイナンバーの収録を平成28年11月から12月末までの間に行いました。 ○平成29年1月からマイナンバーによる年金の相談・照会業務を開始しました。開始に当たっては、特定個人情報保護管理事務取扱要領の制定、業務処理要領等の改定や職員への研修を実施しました。また、機構ホームページ、市区町村向け情報誌「かけはし」や「日本年金機構からのお知らせ」を活用して、機構のマイナンバーの利用開始等についての周知広報を行いました。 ○平成30年3月からマイナンバーによる届出・申請を開始しました。開始に当たっては、マイナンバーに係る業務変更について、システム入力方法の変更点などのテレビ解説や集合研修を実施し、年金事務所等の職員に平成30年3月からの事務の取扱いについて周知するとともに、平成30年3月には業務処理要領を改正し、事務の取扱いを示しました。 また、平成30年3月からの事務、様式等の変更点について、市区町村向け情報誌「かけはし」やチラシなどでの周知とともに機構ホームページで変更後の様式や事務の概要、Q & Aなどを掲載し周知を行いました。	○機構の事務でのマイナンバーの取扱いについて、システム開発を実施しました。また、要領の改正や研修等を行い、適切な取扱いの徹底を図りました。 ○マイナンバーの導入によるお客様からの届出・申請の変更点について、ホームページやチラシ、情報誌などを用いて広く周知を行いました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項 1. 効率的な業務運営体制 ① 業務の合理化・効率化・標準化 ・常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進める。 ・外部有識者を含めた業務削減会議を設置してその事務局を経営企画部とし、業務担当部署ではなく、会議側が主導して見直し案を提案しながら業務全般について、お客様へのサービスや利便性への影響も考慮しながら、その必要性や効果検証を行うとともに、新規業務開始時のスクラップアンドビルドを併せて検討し、業務の効率化を推進する。 ・社会保険オンラインシステム刷新に併せ、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施する。	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 ○業務マニュアルについては、事務処理手順（業務処理要領）とオンライン入力手順（業務取扱要領）に分かれていたこと、及びブロック本部が個々に補足等を加え別途の指示文書を発出していたことから、ルール全体を体系的にまとめた統一業務マニュアルを作成しました。 ○現場におけるルール徹底の責任部署を地域部と明確化し、地域部の事業推進役（地域マネージャー）が状況に応じた現場指導を実施しました。また、年金事務所及び事務センターにルール徹底担当者を置き、ルール徹底担当者から職員に業務ルールの内容を伝達し、その結果を地域部に報告するルールを策定しました。 ○従来、拠点ごと地域ごとに独自の手順で行われていた事務処理について調査し、手順を標準化するとともに、お客様に影響を及ぼす67の事務処理（手順）について現場研修を行い、統一された手順による事務処理を徹底しました。（詳細はⅢ－③に記載。） ○年金業務システムの開発を進める中で、平成29年1月より経過管理・電子決裁サブシステムの稼働を開始し、ペーパーレス化及びシステムチェックの強化による審査事務の効率化・的確化を図りました。 - 経過管理・電子決裁サブシステムの対象となる届書等を段階的に拡大し、平成30年3月からは届書等の年間処理件数の約80%が同システムにより処理される体制を確立しました。	○ルール全体を体系的にまとめた統一業務マニュアルを作成するとともに、必要な国の通知、過去の指示・依頼等文書や疑義照会等の内容を反映させました。 ○各拠点に担当者を設置して指示文書の伝達を確実に行う仕組みを定着させました。 ○従来の独自手順を調査し標準化することによって、統一された手順による事務処理を徹底しました。 ○経過管理・電子決裁サブシステムを平成29年1月から稼働させたことにより、ペーパーレス化が図られ、審査作業負担の軽減や事務処理誤り防止が図られました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
・年金事務所及び事務センターで対応している事業所等からの電話照会対応業務について、外部委託化を検討する。	○平成30年度においては、目的別のダイヤルを設置することにより、入電量の分散を図るとともに、照会目的ごとに専門的な知識を持ったオペレーターが効率的に対応できるよう改善を図りました。 「ねんきん加入者ダイヤル」においては、市区町村からの電話照会対応（平成28年1月）及び国民年金被保険者等からの電話照会対応（平成29年1月）に加え、平成30年1月からは、厚生年金保険の事業主等からの電話照会対応業務を開始し、当該業務の平成30年度応答呼数は平成29年度の12万件から117万件まで増加しました。 ○平成28年1月に、外部有識者を含めた業務削減会議を設置し、機構の事業全般にわたる必要性や効果を検証のうえ経費削減・見直しや業務の効率化・合理化の提案を審議し、見直しを推進しました。 平成28年度には会議を9回開催し、お客様へのサービス・利便性への影響を考慮した上で、経費削減に重点をおいて当面の課題を整理した上で、順次、具体的な見直し案を諮り、審議結果を踏まえた改善を行いました。 平成29年度は会議を5回開催し、業務の削減・効率化に重点をおいて課題を整理した上で機構の重点事項等を諮り、審議結果を踏まえた改善を行いました。 平成30年度は会議を2回開催し、これまで審議を行ってきた業務の見直しに係る提案のうち、事業担当部署で具体的な対応策を検討していた案件について審議を行い、審議結果を踏まえた改善を行いました。（審議内容は以下のとおり）。 〈審議内容〉 ア）お客様への発送物の廃止・縮小・統合等 イ）ねんきんネットの利用促進及びねんきん定期便の効率化 ウ）国民年金保険料収納対策の委託方法等の見直し エ）厚生年金保険適用調査対象事業所への適用勧奨業務に係る委託方法の見直し オ）コールセンターの委託方法の見直し	○「ねんきん加入者ダイヤル」を開設することにより、専用のオペレーターによる効率的な電話照会対応が可能となり、お客様の利便性（つながりやすさ）向上と職員負担の軽減が図られました。 ○業務削減会議を設置し、外部有識者を含めた全16回の会議において、業務の構造的な問題の抜本的な見直し施策に取り組み、将来にわたって効果をもたらす経費削減及び業務削減・効率化の取組を推進しました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																													
	力) 本部業務の見直し（印刷物の校正） キ) チャンネル戦略の取組（年金相談窓口の人口動態に沿った見直し） ク) 文書保存等の見直し ケ) 経理・調達事務の効率化等 コ) 事務センター体制の抜本的見直し サ) 年金手帳の取扱い及び 20 歳到達による国民年金加入時の手続の見直し ○各拠点に設置した再生プロジェクト推進チーム（以下「拠点 P T」という。）の取組の一環として、機構全体の業務削減につながり効率化効果が期待できる具体策の検討・提案を求めたところ、500 件（全 894 件のうち同種の提案をまとめたもの）の提案がありました。このうち、早急に実現が可能な 137 件の提案のうち 111 件を実現し、業務削減・効率化を推進しました。 ○その結果、経費削減の効果として、平成 28 年度に 3.9 億円、平成 29 年度に 15.0 億円、平成 30 年度に 31.4 億円を達成しました。 また、業務削減・効率化として、平成 29 年度に年間 17.8 万時間、平成 30 年度に年間 27.1 万時間の削減・合理化を実現しました。 <table><tr><th rowspan="2">審議実績等※</th><th colspan="3">経費削減効果 （単位：億円）</th><th colspan="2">業務削減効果 （単位：時間）</th></tr><tr><th>28 年度末</th><th>29 年度末</th><th>30 年度末</th><th>29 年度末</th><th>30 年度末</th></tr><tr><td>審議案件（13 議題）</td><td>3.9</td><td>13.8</td><td>30.0</td><td>7,800</td><td>32,175</td></tr><tr><td>拠点 PT からの業務削減提案 （111 件）</td><td>—</td><td>1.2</td><td>1.4</td><td>169,944</td><td>238,381</td></tr><tr><td>合計</td><td>3.9</td><td>15.0</td><td>31.4</td><td>177,744</td><td>270,556</td></tr></table> ※1：削減効果は段階的に発生し、継続する効果に新たに生じる効果を加えたもの。	審議実績等※	経費削減効果 （単位：億円）			業務削減効果 （単位：時間）		28 年度末	29 年度末	30 年度末	29 年度末	30 年度末	審議案件（13 議題）	3.9	13.8	30.0	7,800	32,175	拠点 PT からの業務削減提案 （111 件）	—	1.2	1.4	169,944	238,381	合計	3.9	15.0	31.4	177,744	270,556	○経費削減効果として平成 30 年度に 31.4 億円を達成しました。また、平成 30 年度に年間 27.1 万時間の業務削減・効率化を実現しました。
審議実績等※	経費削減効果 （単位：億円）			業務削減効果 （単位：時間）																											
	28 年度末	29 年度末	30 年度末	29 年度末	30 年度末																										
審議案件（13 議題）	3.9	13.8	30.0	7,800	32,175																										
拠点 PT からの業務削減提案 （111 件）	—	1.2	1.4	169,944	238,381																										
合計	3.9	15.0	31.4	177,744	270,556																										

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 業務改善の推進 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。	※2：一部の案件は、令和元年度以降に効果発現予定。 ② 業務改善の推進 (業務改善に向けた取組) ○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、拠点等の職員の要望や提案を踏まえた業務改善を継続して実施しました。 ○お客様の声を本部で集約し、サービス改善・業務改善につながるものについて検討し、改善の提案を行うことで、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容を分かりやすくするなどの改善を行いました。 ○平成29年度からは、継続的に実施している業務改善の取組のほか、複数種類存在していた業務改善に係る工程表等の管理について、内容に重複や漏れが生じないよう組織横断的な管理を行うため、業務改善事項を集約・再整理し、新たな「業務改善工程表」として一元的な管理を行うようにしました。 新たな「業務改善工程表」は、実施スケジュールを図表化し取り組みやすいものとするとともに、取組状況が停滞している場合は、原因となっている課題やリカバリープランの策定といった項目を追加することにより、改善事項に関する課題を組織的に共有することを可能としました。 ア) 職員提案による改善の主な取組 ・口座振替納付申出書等、機構ホームページからダウンロードできる届書を追加（平成26年度） ・電子（媒体）申請に係る業務プロセスの見直し（平成27年度） ・各種委任状の記載内容の統一化（平成28年度） ・電子媒体管理ツールの導入（平成29年度） ・内部事務で使用する国民年金任意加入・後納チェックシートの改善（平成30年度） 等 イ) 拠点PTからの業務削減提案の主な取組 ・国民年金保険料過年度分納付書の本部作成の実施（平成29年度）	○本部、事務センター、事務所の多様な業務のうち、事務処理工程等を簡素化できるもの又は電子化・システム化が可能なものを精査し、事務の省力化・効率化を図りました。 ○お客様や年金事務所等職員からの要望・提案などを踏まえ、適切に進捗管理を行いつつ、順次業務の見直しを進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価						
③ 事務センターにおける業務の標準化・効率化 都道府県事務センターにおいて集約実施している各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。 また、都道府県域を超えた広域単位の集約化の実現に向け、事務処理の効	・ J - L I S 提供情報を活用した国民年金第1・3号被保険者資格取得後の住所変更処理の自動化（平成29年度） ・ 年金手帳再交付に係る管轄の撤廃（平成29年度） ・ 統一業務マニュアルのW e b 化による疑義照会等の検索性向上（平成30年度） ・ ねんきんネットを活用した各種通知書等再交付処理（平成30年度） 等 ウ）お客様の声による改善の主な取組 ・ ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容を分かりやすくする 等 エ）継続的に取り組んでいる業務改善の主な取組 ・ 国民年金第3号被保険者被扶養配偶者非該当届の電子申請・届書作成プログラム対応に係るシステム開発（平成26年度） ・ 国民年金保険料短期未納者への納付書一括作成を可能とするシステム開発（平成27年度） ・ 二以上事業所勤務被保険者の記録管理・保険料計算のシステム化（平成28年度） ・ 市区町村から報告される書類等の電子媒体化の実施及び機能改善（平成29年度） ・ 行政文書として国へ移管するものを除いた古い法人文書の法人文書管理ファイル管理簿への登録を完了（平成30年度） ③ 事務センターにおける業務の標準化・効率化 ○年金事務所の事務の集約化・効率化の促進 ・ 届書の審査、入力、通知書作成・発送等の定型事務について、事務センターへ完全集約を行うとともに、お客様（市区町村を含む）から提出される各種届書の事務センターへの直接郵送を促進しました。 【直送率】 <table border="1" data-bbox="672 1348 1473 1449"> <tr> <th>年度</th><th>厚生年金保険</th><th>国民年金</th></tr> <tr> <td>平成26年度</td><td>52.9%</td><td>65.8%</td></tr> </table>	年度	厚生年金保険	国民年金	平成26年度	52.9%	65.8%	○年金事務所で行っていた定型事務を完全集約するとともに、届書等の事務センターへの直接郵送を促進し、年金事務所の事務を削減しました。
年度	厚生年金保険	国民年金						
平成26年度	52.9%	65.8%						

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況			自己評価	
率性、迅速性の観点から、事務処理体制の整備等を進める。	平成27年度	61.3%	72.1%		
	平成28年度	73.9%	75.6%		
	平成29年度	85.4%	78.1%		
	※「受付進捗管理システム」で管理する届書の被保険者ベースで算出				
	○業務・システム刷新（フェーズ1）による事務処理の効率化等				
	・平成29年1月から賞与支払届、月額変更届、算定基礎届等について、経過管理・電子決裁サブシステムによる処理を開始しました。			○業務・システム刷新（フェーズ1）により紙や電子媒体が移動しない体制を確立しました。また、対象届書の拡大に加え、システム改修による事務処理の効率化を進めました。	
	・平成30年3月から経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書を拡大するとともに、システムチェックにおいてエラーや警告が発生しない届書について、システムの一次審査を行う機能等を追加しました。				
	○外部委託業務の拡大及び情報セキュリティの強化				○外部委託業務を拡大するとともに、決定通知書の作成・発送準備業務の委託方式の変更により誤送付の防止を図りました。また、インハウス型委託の推進により情報セキュリティ対策の強化を図りました。
	・外部委託業務について以下の拡大等を行いました。				
	＜平成27年10月＞ 国民年金の3届をパンチ委託業務に追加				
	＜平成28年7月＞ 制度改正（国民年金保険料納付猶予対象者の拡大等）に伴う委託数量の拡大				
	＜平成28年10月＞ 制度改正（短時間労働者の適用拡大）に伴うパンチ委託項目の追加				
	＜平成29年1月＞ 経過管理・電子決裁サブシステムで処理した届書の決定通知書の作成・発送準備業務を専門の技術・設備を有する事業者へ委託し、一連の工程をシステムの的に実施する方式へ変更				
	・個人情報保護等の観点から機構が用意した場所で委託業務を行う「インハウス型委託」を推進しました。				
④ ブロック本部の本部への統合 ブロック本部を本部へ統合するとと	④ ブロック本部の本部への統合				○組織一体化のため、従来ブ
	○経営資源管理機能（人事・経理・予算・情報）の統合、意思決定・情報共有ルートの短縮、人材				

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
もに、年金事務所、事務センターへの指導・支援体制の確立を図る。 ⑤ 年金事務所の適正配置 年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた適正配置の観点から、必要に応じ、再配置の実施を検討する。	の糾合等による組織の一体化を図るため、平成28年4月より段階的に、全国9か所に設置されていたブロック本部を本部へ統合しました。また、年金事務所、事務センターへの指導・支援体制の確立を図りました。 （詳細はⅢ－１－（２）に記載。） ⑤ 年金事務所の適正配置 ○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、街角の年金相談センター等の適正配置基準を検討し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。 ○近年の人口動態の変化等を踏まえつつ、お客様の利便性を高めるため、以下の2か所に新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設しました。 ・平成30年7月2日 ねんきんサテライト成田（佐原年金事務所成田分室）を開設 ・平成31年2月1日 ねんきんサテライト加須（熊谷年金事務所加須分室）を開設	ロック本部が行っていた人事・労務関係業務、経理関係業務、現場管理・支援業務を本部へ集約し、本部の現場力強化を図るとともに、業務量調査結果も踏まえ、現場への人員シフトを実施しました。 ○新たなお客様窓口（年金事務所分室）を2か所開設することで、身近な相談窓口として人口増加地域等の利便性向上を図る取組を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																											
2. 運営経費の抑制等 ① 人員体制及び人件費 ・機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、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及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策等のうち、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務への的確な対応や、年金記録問題への対応は、信頼回復を図る上で至上命題であり、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。 ・人件費について、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、効率化を進める。 ② 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最	2. 運営経費の抑制等 ① 人員体制及び人件費 ○平成26年度から平成30年度において、基本計画に基づき、有期・無期転換職員1,136人の合理化・効率化による削減を図った一方で、基本計画策定時には想定されていなかった業務（制度改正対応、国税庁からの情報提供を活用した未適用対策、国民年金収納率向上に係る取組等）への対応として3,061人の増員により、実施体制を確保しました。 ○段階的な給付審査業務の見直しに伴い、事務センターから年金事務所に711人の定員（正規職員363人、有期・無期転換職員348人）をシフトし、必要な実施体制を確立しました。 また、旧ブロック本部の機構本部への完全統合及び本部のスリム化により、平成29年4月までに正規職員382人の定員を現場（年金事務所・事務センター）へシフトし、現場が基幹業務により専念できる体制を確立しました。 ○人件費について、平成26年～30年の人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を行いました。 （改正内容） 人事院勧告に基づき改定を行った国家公務員の給与水準を踏まえた改正 <table><tr><td></td><td></td><td>平成26年</td><td>平成27年</td><td>平成28年</td><td>平成29年</td><td>平成30年</td></tr><tr><td colspan="2">基本給月額引き上げ</td><td>平均0.3%</td><td>平均0.4%</td><td>平均0.2%</td><td>平均0.2%</td><td>平均0.2%</td></tr><tr><td rowspan="2">勤勉手当の支給 月数の引き上げ</td><td>職員</td><td>0.15月分</td><td>0.1月分</td><td>0.1月分</td><td>0.1月分</td><td>0.05月分</td></tr><tr><td>役員</td><td>0.15月分</td><td>0.05月分</td><td>0.1月分</td><td>0.05月分</td><td>0.05月分</td></tr></table> ② 一般管理費及び業務経費 ○削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）においては、平成30年度末			平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	基本給月額引き上げ		平均0.3%	平均0.4%	平均0.2%	平均0.2%	平均0.2%	勤勉手当の支給 月数の引き上げ	職員	0.15月分	0.1月分	0.1月分	0.1月分	0.05月分	役員	0.15月分	0.05月分	0.1月分	0.05月分	0.05月分	○人員体制については、機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進め、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。 ○人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与改定を実施しました。 ○中期目標期間における削減目標については、一般管理費
		平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年																							
基本給月額引き上げ		平均0.3%	平均0.4%	平均0.2%	平均0.2%	平均0.2%																							
勤勉手当の支給 月数の引き上げ	職員	0.15月分	0.1月分	0.1月分	0.1月分	0.05月分																							
	役員	0.15月分	0.05月分	0.1月分	0.05月分	0.05月分																							

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																				
後の事業年度において、一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成25年度比で15%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。	でに、平成25年度比で29.7%に相当する額（消費税増分を除く）の削減を行い、また、業務経費（受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費を除く。）においては、平成30年度までに、平成25年度比で5.0%に相当する額（消費税増分を除く）の削減を行い、それぞれの削減目標を達成しました。 ・一般管理費（平成30年度までに15%削減） <table><tr><td>25年度</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>129.8億円</td><td>124.1億円</td><td>109.5億円</td><td>92.8億円</td><td>88.9億円</td><td>91.2億円</td></tr><tr><td></td><td>(▲4.4%)</td><td>(▲15.6%)</td><td>(▲28.5%)</td><td>(▲31.5%)</td><td>(▲29.7%)</td></tr></table> ・業務経費（平成30年度までに5%削減） <table><tr><td>25年度</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>967.5億円</td><td>953.5億円</td><td>920.8億円</td><td>913.1億円</td><td>926.0億円</td><td>919.1億円</td></tr><tr><td></td><td>(▲1.4%)</td><td>(▲4.8%)</td><td>(▲5.6%)</td><td>(▲4.3%)</td><td>(▲5.0%)</td></tr></table> ※（ ）は、平成25年度比の削減割合 ※一般管理費は「人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費」を除く。 ※業務経費は「受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費」を除く。	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	129.8億円	124.1億円	109.5億円	92.8億円	88.9億円	91.2億円		(▲4.4%)	(▲15.6%)	(▲28.5%)	(▲31.5%)	(▲29.7%)	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	967.5億円	953.5億円	920.8億円	913.1億円	926.0億円	919.1億円		(▲1.4%)	(▲4.8%)	(▲5.6%)	(▲4.3%)	(▲5.0%)	及び業務経費それぞれ目標を達成しました。
25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																	
129.8億円	124.1億円	109.5億円	92.8億円	88.9億円	91.2億円																																	
	(▲4.4%)	(▲15.6%)	(▲28.5%)	(▲31.5%)	(▲29.7%)																																	
25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																	
967.5億円	953.5億円	920.8億円	913.1億円	926.0億円	919.1億円																																	
	(▲1.4%)	(▲4.8%)	(▲5.6%)	(▲4.3%)	(▲5.0%)																																	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
3. 外部委託の推進 基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託に当たっては、委託した業務の品質の維持・向上を図るため、以下の取組を行う。 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、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。	3. 外部委託の推進 ① 委託業者の適切な選定 ○基本計画において、「機構全体としての業務の効率化やコスト削減、国民サービスの向上に資する業務については、積極的に外部委託を行う」こととされていることから、以下の業務の外部委託を行いました。 ・各種届書、申請書などの処理業務（受付・入力・通知書等の印刷、交付などの業務） ・適用業務関係（厚生年金保険及び健康保険の未適用事業所の把握、加入勧奨業務） ・徴収業務関係（国民年金保険料の納付督促業務、免除勧奨業務等） ・相談業務関係（コールセンターで行う年金電話相談業務、出張年金相談業務等） ・バックオフィス業務関係（旅費、諸手当認定、庁舎管理などの業務） ○大量の年金個人情報を取り扱う機構の業務の特性やマイナンバー制度の導入などを踏まえた情報セキュリティの確保及びサービス品質確保の観点から以下の取組を行いました。 ア. 情報セキュリティの確保（個人情報等の管理の徹底のため、平成28年度に外部委託実施要領を改正） ・委託業者に対し、業務委託員と交わした守秘義務契約書の写しの機構への提出を義務化 ・個人情報を取り扱う電子計算組織についてインターネットから物理的又は理論的に隔離 ・個人情報管理台帳の作成を義務化 ・個人情報等の返却・廃棄に関する報告書に具体的消去法等の方法を明記 イ. サービス品質の確保 ・求めるべきサービス品質について委託業者とサービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント。以下「SLA」という。）を締結 ・SLAを上回る実績をあげた優良委託業者に次期契約の優先交渉権を与える「SLAを活用	○従来から「基本計画」に基づき、外部委託を積極的に推進してきましたが、平成29年度に扶養親族等申告書・個人番号申告書データ入力及び画像化業務における契約違反が発生し、お客様にご迷惑をおかけする事態が発生しました。 そのため、調査委員会を設置し、その提言を踏まえ、外部委託業務について、調達・外部委託管理ルールの見直し及び組織体制の再構築を図り、業務の抜本的見直しを行いました。 再発防止に向け、見直し後の組織体制と新ルールの徹底により、委託業者の適正な選定を実施しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	した契約更新」を導入 (調査委員会報告書の提言に基づく改善への取組) ○扶養親族等申告書に係る一連の業務における事務処理に関し、平成30年6月にとりまとめられた「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言に基づき、調達・外部委託管理ルールの見直し及び組織体制の強化等を行いました。 ア. 調達ルール等の見直し 提言内容を踏まえ、業務委託に係る調達・委託管理・監査ルールの見直しとして、平成30年7月31日付けで日本年金機構外部委託規程等の関係諸規定等の全面的な見直し・改正を行い、8月1日より新ルールによる運用を開始しました。 ・年金個人情報を取り扱う外部委託業者の履行能力の見極めが必要な場合は、総合評価落札方式の適用を原則化しました。 ・年金個人情報を取り扱う案件は、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化しました。 ・情報提供依頼（以下「RFI」という。）の的確な実施とRFI対象事業者の拡大を図りました。 ・複数年契約、業務の包括的な委託、調達単位の分割などを活用しました。 ・履行開始前、履行中管理・検品・検査、履行後検査の強化と問題発生時の組織的な情報共有を図るためのルールを整備しました。 イ. 組織体制の強化 ・平成30年8月に事業全体の総合調整及び外部委託事業の適正な実施を管理する「調達企画部」を事業企画部門内に新設しました。 ・平成30年8月に調達内容の審査等、公正な調達手続きの実務を担う部署として調達部を「調達管理部」に名称変更しました。 ウ. インハウス型委託の推進 ・機構が用意した場所で業務を履行させるインハウス型委託により、情報セキュリティ上のリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務を行うリスクを機構がコントロールできるように	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 委託業務の管理・監視 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等によりの確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。	しました。 ・年金個人情報を取り扱う業務のうち「届書の処理（中央年金センター業務）」、「データ入力（事務センターのパンチ委託）」については、平成30年度中にインハウス型委託への移行を完了し、「年金相談（コールセンター）」については、次期契約時（令和元年5月、10月）にインハウス型委託の実施に向けた準備を進めました。 ② 委託業務の管理・監視 ○個人情報等の管理を徹底、委託業者の業務内容を適正に管理・監視を強化するために、以下の点について外部委託実施要領を改正し、立入検査の実施等に取り組みました。 ・受託事業者が業務委託員を直接雇用により確保することを原則とし、例外的に繁忙期における短期間業務履行体制を充足する場合に限り、労働者派遣契約により確保することを所定の手続きの下で認めることとしました。 ・全ての委託事業者に対し、業務委託員と交わした守秘義務契約書の写しを機構に提出させることを義務付けました。また、守秘義務契約書には、日本年金機構法の罰則規定の対象となる旨を記載させました。 ・個人情報等を取り扱う電子計算組織について、インターネットから物理的又は論理的に隔離することを明記しました。 ・業務履行開始前において、個人情報を取り扱う業務の外部委託の実施に関し、委託先事業者が、仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備し、履行能力が確保されているかについての検査を実施することとしました。 ・業務履行中において、履行開始前検査において確認した委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかの検査を実施することとしました。 ・業務履行後において、委託先事業者における個人情報等の返却状況及び完全消去又は廃棄状況等の検査を実施することとしました。 ○サービス品質を確保するため、求めるべきサービス品質を仕様書に記載し、SLAを締結しまし	○委託業務の管理・監視 個人情報等の管理を徹底、委託業者の業務内容を適正に管理・監視するために、外部委託実施要領の改正を行い、立入検査等を実施し履行体制等の確認を行うよう改善しました。 また、検査調書を事業担当部署に報告させ、必要な指示を行うことにより、管理・監視の強化を図りました。 ○業務品質の確保のため、S

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
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。	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」(※)を採用した 随意契約件数は次のとおりです。 ・平成26年度 9件 ・平成27年度 44件 ・平成28年度 25件 ・平成29年度 16件 ・平成30年度 17件 《用語解説》 (※)「SLAの契約更新制度」・・・達成すべきサービス水準を超える等、更新条件を達成した委託業者に次期の優先交渉権を与え、随意契約の交渉及び契約を締結する制度。 ○第2期中期計画期間中の外部委託の実績及び評価結果について、機構ホームページにて公表を行うことにより、透明性が確保されると同時に、機構の外部委託業務に関する質の向上が図られました。 ③ 複数年契約の活用 ○委託事業者の業務ノウハウの蓄積及び業務委託員の質的向上等の観点から、引き続き複数年契約を推進しました。 ○複数年契約を締結した件数は次のとおりです。 ・平成26年度 179件(外部委託契約件数336件中179件：53%) ・平成27年度 128件(外部委託契約件数345件中128件：37%) ・平成28年度 153件(外部委託契約件数318件中153件：48%) ・平成29年度 144件(外部委託契約件数334件中144件：43%) ・平成30年度 114件(外部委託契約件数367件中114件：31%) なお、今まで複数年契約を締結してきた業務のうち、平成30年度は、事務センターの入力・共同処理委託業務及びパンチ委託業務につきまして、作業工程の見直しとシステム化を進めるた	LAの締結やSLAを活用した契約更新制度を推進しました。 ○複数年契約の活用 委託事業者の業務ノウハウの蓄積及び業務委託員の質的向上等の観点から、引き続き複数年契約を推進しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	め17件を単年度契約としました。また、不要文書の廃棄業務においても調達単位の見直しを検討するために13件を単年度契約としました。	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価										
4. 契約の競争性・透明性の確保等 以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額の合計額の10%以上を削減することを目指す。 ① 契約の競争性・透明性の確保 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、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く契約について、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。）の占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。 ② 調達委員会による事前審査等 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進行管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。	4. 契約の競争性・透明性の確保等 ○第2期中期計画期間においては、更なる契約の競争性・透明性の確保を図るため、これまで非公表としていた予定価格及び落札率の事後公表を開始するとともに、新たに高落札等調査実施要領の制定や、年金事務所・事務センターの少額調達についてもルールを厳格化するなどの取組を進めました。 ① 契約の競争性・透明性の確保 ○第2期計画期間中の契約について、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く契約について、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。）の占める割合は、84.0%となりました。 <table><tr><th>項 目</th><th>第2期中期計画期間の合計</th></tr><tr><td>競争入札の件数</td><td>5,103 件</td></tr><tr><td>随意契約の件数</td><td>971 件</td></tr><tr><td>契約件数の合計</td><td>6,074 件</td></tr><tr><td>競争入札の割合</td><td>84.0%</td></tr></table> ② 調達委員会による事前審査等 ○毎事業年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績を定期的に把握し、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、契約方式、数量及びコストの妥当性等について審査を行ったほか、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームペ	項 目	第2期中期計画期間の合計	競争入札の件数	5,103 件	随意契約の件数	971 件	契約件数の合計	6,074 件	競争入札の割合	84.0%	○調達における競争性・透明性の確保を図るため、必要なルール改正等を行い、第2期中期計画期間中における、競争性のある契約件数の占める割合は、84.0%となり80%を上回りました。また、事前審査の徹底や少額随意契約案件の競争性の確保及び複数年契約等の合理的な契約形態の活用を進め、第2期中期計画期間中の調達計画合計額からの削減率は12.0%となり、10%を上回りました。
項 目	第2期中期計画期間の合計											
競争入札の件数	5,103 件											
随意契約の件数	971 件											
契約件数の合計	6,074 件											
競争入札の割合	84.0%											

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価								
③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。	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た結果、第 2 期中期計画期間中の調達計画額からの削減率は、12.0%となりました。 <table><tr><td></td><td>第 2 期中期計画期間の実績</td></tr><tr><td>調達計画額の合計</td><td>581,151 百万円</td></tr><tr><td>削 減 額 の 合 計</td><td>69,908 百万円</td></tr><tr><td>削 減 率</td><td>12.0%</td></tr></table>		第 2 期中期計画期間の実績	調達計画額の合計	581,151 百万円	削 減 額 の 合 計	69,908 百万円	削 減 率	12.0%	
		第 2 期中期計画期間の実績								
調達計画額の合計	581,151 百万円									
削 減 額 の 合 計	69,908 百万円									
削 減 率	12.0%									
	③ 複数年契約等合理的な契約形態の活用 ○第 2 期中期計画期間中、複数年契約等合理的な契約形態の活用を図りました。平成 28 年 10 月組織改編による経理関係業務の本部集約に伴い、これまで旧ブロック本部が調達してきた調達案件についても、調達単位の集約や契約期間の精査を行い、電気・ガスの調達をエリア単位に集約し複数年契約とするなど、合理的な契約形態の活用を進め、調達業務の効率化を図りました。									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し 社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発及び社会保険オンラインシステムの計画的な見直しのため、以下の取組を行う。 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、システム障害要因の除去等の事前対応を強化し、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。 ② 現行システムの制度改正等への対応	5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し ① 現行システムの適切かつ確実な運用 ○適切な運用保守・管理により年金事務所の開所日中の社会保険オンラインシステムに大きな事故はなく、年金の支払をはじめ、年金事務所での年金相談や事務センターにおける届書の処理業務などのお客様サービスを実施することができました。 ○システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止を図るため、以下の取組を行いました。 ・システム変更に伴う障害時の回復手順の見直しの実施（平成26年度） ・運用実績を踏まえた運用マニュアルの見直し、曖昧な記載内容の明確化（平成27年度） ・テスト環境の整備や事前検証の体制を構築し、各種通知書送付前の事前確認を徹底することによる誤通知の防止（平成28年度） ・システム開発の仕様を決める段階（要件検討）における作業について、各事業部門との協働体制を強化させ、役割分担や確認すべき点を明確化することにより、要件定義漏れの防止（平成29年度） ・「障害発生対応手順書」について、システム障害発生時の対応部署、影響確認及び対策等の具体的内容を明確化（平成29年度） ・システム開発、運用に必要な職員のスキル育成研修を実施 ② 現行システムの制度改正等への対応	○現行システムの適切かつ確実な運用に努め、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滞りなく提供することができました。 ○システム障害に対する初動対応を適切に行うことにより、影響を最小限に抑え早期復旧を実現してきました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価										
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 ○制度改正・業務改善に伴うシステム開発への対応を確実に実施しました。 <table><tr><td>平成 26 年度</td><td>開発 29 件</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>開発 38 件</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>開発 29 件</td></tr><tr><td>平成 29 年度</td><td>開発 31 件</td></tr><tr><td>平成 30 年度</td><td>開発 22 件</td></tr></table> (主な制度改正) ・被用者年金一元化等の対応 ・受給資格期間の短縮 ・社会保障・税番号制度導入への対応 ・短時間労働者への適用拡大への対応 (主な業務改善) ・年金額改定通知書等の同封化 ・労働保険情報等を活用した未適用事業所の抽出 ・受付進捗管理システムの導入	平成 26 年度	開発 29 件	平成 27 年度	開発 38 件	平成 28 年度	開発 29 件	平成 29 年度	開発 31 件	平成 30 年度	開発 22 件	○制度改正等のシステム開発を確実に実施し、適用業務、給付業務の円滑な処理に寄与しました。
平成 26 年度	開発 29 件											
平成 27 年度	開発 38 件											
平成 28 年度	開発 29 件											
平成 29 年度	開発 31 件											
平成 30 年度	開発 22 件											
③ 現行システムの業務改善への対応 費用対効果を踏まえつつ、業務の正確かつ効率的な処理を図るため、業務改善に資するシステム開発に取り組む。	○「社会保険業務の業務・システム最適化計画（平成 18 年 3 月策定、平成 18 年 10 月改定、平成 23 年 3 月改定及び平成 26 年 6 月改定）」を踏まえ、効率化等による効率化の取組を以下のとおり計画的・段階的に進めました。 (記録管理システム) ・周辺サーバシステムについては、順次、OS 契約（アウトソーシング・サービス契約）から自己保有に移行し、一般競争入札を実施	○専用機から汎用機化への移行等、計画的・段階的に効率化を進めました。										

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	・ 端末設備等については、専用機として随意契約により調達していた窓口装置（WM）等を平成 19 年度より汎用機化をして入札を開始しており、平成 26 年度のプリンタの汎用機化により全端末設備等の汎用機化が完了 （年金給付システム） ・ 令和元年 5 月の周辺サーバシステムの更改において、既存ベンダが保有するドキュメント及びプログラムの著作権（対象 16 システム）を機構に帰属させるとともに、納品させるドキュメント等も整理・可視化を行う予定 ・ 引き続き、システム更改に併せて既存ベンダが保有するドキュメント及びプログラムの著作権を機構に帰属させる取組を推進 ・ 年金給付システムの将来的な最適化に向け、その準備作業として、届書を契機とした年金給付業務及びシステムの見える化、プログラム資産分析及びシステム運用分析に着手 ○ハードウェア等に係るコスト削減として、以下の取組を実施しました。 ・ 平成 26 年度に記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのメインフレーム系機器更改に合わせて、機能集約・統合を実施 ・ 平成 27、28 年度の年金給付システムのメインフレーム系機器等の更改に合わせ、機能集約・統合を実施 ○情報セキュリティ対策向上の取組として、セグメントの分離を徹底するなどの以下の取組を実施しました。 ・ 年金個人情報を取り扱う基幹システムはインターネットから遮断した環境で、生体情報認証によるアクセス管理 ・ 年金個人情報に対してインターネットからの標的型攻撃等が及ばないシステムとするため、基幹システム及び機構 LAN システムとは切り離れた独立したインターネット環境の構築 ・ 基幹システム領域へ「年金個人情報等専用共有フォルダ」（以下「専用共有フォルダ」という。）を設置するとともに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 端末からは遮断	○機器の機能集約・統合を実施することにより、コスト削減を図りました。 ○基幹システムとインターネットセグメントの完全分離の徹底及び生体情報認証によるアクセス管理等により、情報セキュリティの向上を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
④ 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23年3月厚生労働省）」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。	④ 社会保険オンラインシステムの見直し 【フェーズ1】 ○記録管理に係る事務処理系業務全般について、現行データベース等を前提としつつ、デジタル・ファーストも踏まえ、可能な限り個々の処理が一貫してデジタルで完結するよう、業務プロセスやシステムの見直しを行うこととしました。 ○これらのシステム開発では、当面、フェーズ2が完了するまでの先行的な措置として、以下の機能が実現できるシステムを構築することとし、具体的には、フェーズ1では、対象届書に対して、原簿更新機能を除いた経過管理・電子決裁サブシステム等を構築しました。 ア. 事務処理のペーパーレス化 イ. 事務の省力化・正確性の確保（手作業や目視等のシステム化） ウ. 情報連携の推進（個人番号） エ. 確実な経過管理の実施 オ. 電子申請への対応 カ. 統計・業務分析サブシステムの開発 ○なお、新たな刷新形式データベースへの移行を伴うものを除いては、原則としてフェーズ1の対象とし、早期に実施可能なものは開発等に取り組み、業務・システム刷新を進めることを基本とすることとしました。	○フェーズ1として経過管理・電子決裁サブシステムを平成29年1月に稼働させ、順次対象届の拡大を行いました。これにより、<u>紙届書の画像化による紙届書の移動をなくすとともに、処理結果リストの廃止によるペーパーレス化、届書の進捗状況の一元管理による処理漏れ・処理遅延の防止、封入封緘作業のシステム化による誤送付防止を実現しました。また、システムチェックの導入等により、審査の省力化・効率化を実現するとともに、審査工程における職種ごとの役割分担を整理し、事務センター業務全体の役割の見直しを行いました。対象とする届出の処理について業務フロー全体をシステム化すること</u>

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	(これまでの取組等) ア. 経過管理・電子決裁サブシステムの稼働 平成29年1月以降、厚生年金保険の算定基礎届・賞与支払届・月額変更届等、31届書（全届書数 <u>（年間約1億4千万件（平成28年度実績））の80%程度に相当</u>）の経過管理・電子決裁を順次実施 <u>（更に、平成31年4月に9届書を追加）し、以下のとおり事務処理の適正化・効率化を実現しました。</u> ・ <u>受付けた紙届書を画像化し、電子審査・電子決裁（ペーパーレスによる処理）を実現することによる、拠点間および拠点内での届書の移動を不要としました。</u> ・ <u>目視確認により行っていた届書の審査業務のシステム化（システムチェック）によって、手作業や目視が減少し、審査が省力化・効率化されました。また、審査工程における職種ごとの役割分担を整理することにより、事務センターにおける業務全体の役割の見直し及びこれまで正規職員が対応していた業務を新たに設置する事務センター専任職員（無期転換職員）が対応することで、正規職員の年金事務所への配置（シフト）が可能となりました。</u> ・ <u>事業所等へ送付する通知書の発送作業を通知書データで委託する方法に見直したことにより、複数種類の通知書を一括して事業所等に送付することが可能となり、効率化と誤送付防止が図られました。</u> ・ <u>届書処理の進捗状況がシステム上で管理されることにより、処理漏れや処理遅延を防止するとともに、お客様からの届書の処理状況などの照会について全国どの拠点でも対応が可</u>	で、事務処理の正確性が担保されるとともに、システムチェックの導入等により業務処理を合理化しながら処理期間の短縮を実現しました。また、処理結果リストの出力廃止によるペーパーレス化も実現しました。 <u>○今後、フェーズ1導入に伴う効率化効果をできる限り定量的に把握することを含め、フェーズ1の評価・分析を進めるとともに、業務プロセス点検などを通じて現場の実情を踏まえた確認、検証を行い、フェーズ1の更なる改善やフェーズ2の設計、開発に繋げていくこととしています。</u> ○平成29年1月より個人番号管理サブシステムを稼働させ、平成30年3月より、マイナンバーによる届出・申請、住基ネットからの変更情報取得による氏名・住所

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	<u>能となりました。</u> <u>・処理結果リスト等の紙による出力を廃止し、端末の画面上で処理結果を確認できるようになったことで、紙の使用を削減しました。(リスト出力用の専用用紙の使用枚数が平成30年度においては平成28年度と比べて40%程度減少)</u> <u>・これにより、対象とする届出の処理について業務フロー全体をシステム化することで、事務処理の正確性が担保されるとともに、システムチェックの導入等により業務処理を合理化しながら処理期間の短縮を実現</u> <u>・また、届書処理の進捗状況の本部・拠点での共有化などによる処理遅延の防止、処理結果リストの出力廃止によるペーパーレス化を実現</u> イ. 個人番号管理サブシステムの稼働 ・平成29年1月以降、マイナンバーによる年金相談・照会の開始 ・平成30年3月以降、マイナンバーによる届出・申請、住基ネットからの変更情報取得による氏名・住所変更届等（6手続）の届出省略を実施 ※ 平成31年4月以降、マイナンバーによる情報連携（機構から地方公共団体への情報照会）について試行運用開始 ウ. 統計・業務分析サブシステムの稼働 ・平成29年1月以降、現行システム帳票との同値性が確認できたものから、順次、本部や拠点に機能を開放 【フェーズ2】 ○デジタル・ファーストや技術進捗への対応など新しい環境の変化・ニーズに対応し、かつ、現行システムの根本的な問題を解消する新たな業務体系・システムを構築して、中長期に持続可能な公的年金業務の安定基盤を確立することとしました。具体的には、以下のア～ウを行うこととしました。 ア. 新たな刷新形式データベースの構築とデータ移行 ・人の生涯にわたる年金記録を正確に把握・保持し、拠点にとらわれない業務を実現できるデ	変更届等の届出省略（6手続）を実現しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	ータ構造とするため、記録管理システムの被保険者及び事業所原簿のデータベースを、制度別・年金事務所別から、個人別・全国ベースにデータ構造を見直し、刷新形式データベースの運用へと移行する。 - 刷新形式データベースへの移行に当たっては、旧データベースとの同期性を適切に確認し、その上で、適切な時期に、旧データベースの利用を終える。 イ. サブシステムの再構築 - サブシステムは、システム構成全体の基本方針（(1)共通基盤サブシステム・業務サブシステム・統合データベースによる構成、(2)疎結合なサブシステムの構成、(3)汎用性の高い製品等の利用、(4)製品の変更に容易に対応できるシステム構造）の考え方に沿って、分割して構築する。 - サブシステム構成の在り方については、開発準備工程の結果等を踏まえ、確定する。 ウ. 事務処理の電子化・統一化の完成 - フェーズ1の対象とならなかった保険料決定・通知業務等の事務処理系業務及び収納対策等の対策系業務についても、フェーズ1と同様の方針でシステム化を行い、業務支援ツールや手作業の業務及び管理の電子化・統一化を図る。 - 上記の対象範囲等は、事務処理上のニーズ、新たなシステム開発を行うこととの費用対効果等も踏まえながら、必要な検討を行う。 （これまでの取組等） ア. 業務・システム刷新プロジェクト憲章の策定 - 刷新プロジェクトは、「年金業務システムの開発（フェーズ2）に向けた基本方針について」（平成29年7月社会保障審議会年金事業管理部会情報セキュリティ・システム専門委員会）及び「年金業務システムの開発（フェーズ2）の取組について」（平成30年6月社会保障審議会年金事業管理部会情報セキュリティ・システム専門委員会）を踏まえ、刷新プロジェクトの目的、要求事項、課題、工期その他基本的な方針を明確にし、関係者の共通認識を図るとともに、運営体制と権限・責任の明確化を図り、刷新プロジェクトの円滑かつ適正な実施	○刷新プロジェクトの目的、要求事項、課題、工期その他基本的な方針を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第I版】」を平成30年12月に策定し、関係者の共通認識を図ると

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	に資するために「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第Ⅰ版】」を厚生労働省年金局と機構が平成30年12月に策定しました。 イ. 業務プロセス点検の実施 ・新たなシステムが現場で円滑に利用されるよう、利用者視点を含め設計内容の妥当性を十分に検証するため、平成29年12月に拠点及び本部の担当者をメンバーとする実情点検WG等を設置し、業務プロセス点検を実施することとしました（全418業務を実施予定）。また、「業務・システム刷新本部」において、業務フローを可視化して分析等を行う手法（BPMN）を活用することで、システム部門・業務部門が連携し、実務レベルだけではなく、経営層を含め、業務プロセス点検結果を検証・判断することとしました。 （点検の主な観点） ①ペーパーレス化の推進、②システムチェック等が可能な手作業のシステム化・自動化、③処理時間の短縮・処理遅延の削減、④不要な業務・機能の廃止・統合、⑤拠点を越えた事務処理、進捗管理、⑥事務処理誤りの検証 ウ. 開発準備工程の実施 ・フェーズ2の本開発を見据えたプロトタイプを作成し、設計方式の妥当性や性能を検証することにより、本開発工程におけるリスクの回避、課題の抽出、見積精度の向上等を図ることを目的として、本開発着手の前に開発準備工程を実施することとし（令和元年度着手予定）、これまでにRFIを3回実施しました（①平成30年10月、②平成31年2月、③同年4月）。 ・また、開発準備工程を実施するに当たって、公募の上、参加を希望する複数の事業者との開発準備工程推進協議会を設置し、情報収集、意見交換等を実施し、開発準備工程の実現に向けた取組を進めました。	ともに、運営体制と権限・責任の明確化等を図りました。 ○業務プロセス点検により、現場の実情を踏まえた要件定義を行うこととなり、設計・開発後の大幅な変更や稼働後の見直しを防ぐのみならず、開発されるシステムの要件の完全性を確保するとともに、機構内における刷新プロジェクトの理解の促進・体制強化を行いました。 ○開発準備工程に参加の意向を持つ事業者と協議会を開催し、情報収集、意見交換等を実施し、本格開発を見据え、開発準備工程の実現に向けた取組を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 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、組織面、人事面及び業務面の全てにおいて抜本的改革に取り組むことで、組織の一体化、ガバナンスの強化、リーダーシップの確立及びルール of 徹底を図り、ガバナンス・組織風土を含む内部統制システムの有効性を確保する。	Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項 ○平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案により明らかとなった、組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底といった構造的な問題の抜本的な解決に向け、「内部統制システムの有効性の確保」、「情報開示の抜本的な見直し」及び「情報セキュリティ対策の強化」を柱とした「業務改善計画」を平成27年12月に策定し、平成28年度からの3年間を集中取組期間として、同計画の実行に組織をあげて取り組んできました。 「内部統制システムの有効性の確保」及び「情報開示の抜本的な見直し」については、「日本年金機構再生プロジェクト」として、組織改革、人事改革、業務改革及び情報開示・共有の促進を柱とする71項目にわたる具体的施策をとりまとめた上で、懸案であった諸問題を一掃するため、ゼロベースからの抜本改革を推進してきました。 ○集中取組期間の1年目に当たる平成28年度は、「再生元年 -自ら考え、自ら改革する-」を組織目標とし、改革の「形を作る」工程として、ブロック本部の本部への統合や予約相談の全国実施、統一業務マニュアルの策定等組織を挙げて取り組むべき広範な改革項目について施策化と着手・実行を進め、71項目の約8割に当たる56項目について実施又は着手するとともに、その他の項目についても基本的な方向性を定めました。 ○平成29年度は、「再生加速 -現場力強化の年-」を組織目標とし、作ってきた形に「中身を入れる」工程として、改革の効果を現場及び本部の現場力強化につなげ、お客様との接点である現場を向いた、現場を中心とした組織一体化を実現するための取組を推進しました。その結果、平成29年度末時点では、71項目のうち70項目について実施又は着手するに至りました。 ○集中取組期間の最終年度に当たる平成30年度は、再生プロジェクトをより一層確実に実行、推進し、お客様の信頼回復につなげるため、『機能を完成させる -制度を実務に-』を組織目標とし、平成30年7月の佐原年金事務所成田分室の設置により、71項目全てについて実施・着手に至りました。また、5つの重点テーマとして「年金給付業務の抜本改革」、「お客様チャネルの再構築」、	○平成28年度からの3年間を集中取組期間として推進してきた再生プロジェクトは、当初予定の71項目の改革事項は全て実施または着手に至りました。一方で業務委託に係る事案を契機として平成30年6月に厚生労働大臣から業務改善命令を受ける事態を招いたため、第3期中期計画期間においても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なるよう引き続き取り組むこととしています。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
① 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。	「事務センターのビジネスモデルの確立」、「公正な公権力行使業務の再構築」及び「更なる現場重視の人事改革」を定め、プロジェクトチームやワーキングチームを立ち上げて集中的に検討・実施を進めました。 ○これらの再生プロジェクトの取組状況については、原則毎月開催する日本年金機構再生本部及び理事会に報告し、議論されるとともに、厚生労働省に設置された社会保障審議会年金事業管理部会並びに外部有識者を構成員とする再生本部アドバイザリーボード及び運営評議会にも随時報告し、ご意見をいただきました。 ① 組織改革 ○組織改革は、お客様との接点である現場を中心とした組織一体化を図り、お客様を向いた組織となるため、現場と本部の中間組織であったブロック本部に分散させていた経営資源（人事、経理、現場管理・支援）を本部に集約し一体型組織への転換を図りました。また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確立するとともに、事業推進部門に現場管理統括セクションとして地域部を設置し、同部に本部と現場間の情報共有のキーマンとなる事業推進役（地域マネージャー）を設置する等、「お客様との接点である現場を向いた本部づくり」及びそのための「本部の現場力強化」を図ることを目的に取組を進めました。 ※具体的取組事項は後述Ⅲ－１－（２）参照。 ○組織・業務の改革としては、お客様に最も近い接点である年金事務所及びお客様から提出された届書等を扱う事務センター・年金センターにおける正確な実務執行体制を確立すること、また、お客様の利便性を向上すること等の観点から、お客様チャネルの拡充等の取組を推進することにより、基幹業務に注力できる効率的・機能的な執行機関としての再構築を進めてきました。 ※具体的取組事項は後述Ⅲ－１－（２）参照。	○地方分散型の組織体系から全国集約型・一体型組織への転換を図るため、現場と本部の中間組織であったブロック本部を本部に統合し、現場と本部が直接つながる体制を確立しました。 ○お客様との接点である現場を向いた本部づくりのため、「事業企画部門」と「事業推進部門」の横断的体制を確立し、「事業推進部門」内に15地域部を設置することなどにより、現場と本部が直接つながり意思決定・情報共有の早期化が図られるなど、一定の効果が得られました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 人事改革 職員が希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現する。 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。 ③ 業務改革 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。	② 人事改革 ○人事改革は、国民の年金を確実に守る人材を育成することを目的に、組織を活性化し、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こと、また、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など、人事体系や人事評価制度の見直しに取り組んできました。 また、人材育成については、統一的・体系的な研修を企画・実施し、職員に評価されるための継続的な改善にも努めてきました。 ※具体的取組事項は後述Ⅲ－2 参照。 ③ 業務改革 （1）ルールの統一 【統一業務マニュアルの制定】 ○業務マニュアルについては、従来、職員の事務処理手順（業務処理要領）とオンライン入力手順（業務取扱要領）に分かれていたこと、及びブロック本部が個々に補足等を加え別途の指示文書を出していたことから、ルール全体を体系的にまとめた統一業務マニュアルを作成しました。（なお、その際同時に、ブロック本部の指示発出権限を廃止しました。） ○統一業務マニュアルは、325 種類ある届書を1つの単位として構成され、各届書のマニュアルにおいて、それぞれの業務に必要な国の通知や過去の指示・依頼等文書、疑義照会等を反映させました。 ○従来、拠点ごと地域ごとに独自の手順で行われていた事務処理について調査し、手順を標準化するとともに、お客様に影響を及ぼす67の事務処理（手順）について現場研修を行い、統一された手順による事務処理を徹底しました。 ○統一業務マニュアルのメンテナンス基準として、新たに業務処理要領管理等実施要領を制定し改	○採用形態に応じた硬直的な人事体系の排除による組織一体化を進めるとともに、現場重視の人事体制を確立し、更には専門職制度の創設やエルダー制度の拡充、無期化の拡大等多様な制度、キャリアパターンの提示など、一定の成果を実現してきています。 ○ルール全体を体系的にまとめた統一業務マニュアルを作成するとともに、必要な国の通知、過去の指示・依頼等文書や疑義照会等を反映させました。 ○従来行われていた独自手順を調査し標準化することによって、機構全体で統一した事務処理を徹底しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	廃ルールを確立しました。 ○統一業務マニュアルの検索機能の向上など利用する職員の利便性を向上させるため、統一業務マニュアルをWeb形式化した業務処理要領確認システム（MACS）を開発し、平成30年9月に運用開始しました。 【中央年金センター等の業務マニュアルの統一】 ○中央年金センター及び障害年金センターを中心とした本部現業部門の事務処理の標準化・適正化を図るため、年金給付業務の業務標準化を進め、中央年金センターで処理する全届書や出力リストなどについて合計751種類の業務処理マニュアルを作成しました。 【業務支援ツールの標準化】 ○従来、業務処理を行う際の各種業務支援ツールについて、現場での独自作成を認めていましたが、これを禁止し、本部作成による業務支援ツールの標準化を実施しました。 ○721種類の業務支援ツールを191種類に整理・統合しました。 （2）ルール徹底の体制整備 ○本部による不要・不急の指示発出の防止と、指示の妥当性及びルール徹底の実効性確保のため、本部の統括管理部門に「業務品質管理部」を設置し、指示内容を一元的に審査する体制を確立しました。 ○現場における指示やマニュアルの遵守状況について事業推進役（地域マネージャー）が調査し、統一業務マニュアルに関する現場の意見などを本部へフィードバックする仕組みを確立しました。	○統一業務マニュアルの利便性を向上させるために統一業務マニュアルのWeb形式化を実施しました（平成30年9月運用開始）。 ○中央年金センター（本部現業部門）が使用する業務処理マニュアルを751種類策定しました。 ○各種業務支援ツールについては本部作成に改めたほか、標準化に当たっては現場の意見を取り込むとともに情報セキュリティ確保に努めました。 ○現場に近い現場管理統括部署が、新ルールによる指示を発出前に審査することによって、不要・不急の指示発出の防止を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	(3) 指示等の効率化 ○「指示・依頼」の発出ルールを見直し、徹底すべきルールが含まれる重要なものを「指示」、その他の文書を「事務連絡」（新設）に区分するとともに、ブロック本部の発出権限を廃止することにより、「指示・依頼」発出件数を「5割」以下に削減しました。 （平成26年の指示・依頼発出件数：4,300件⇒平成30年度の指示発出件数：621件） ○毎月、指示の発出予定件数を照会・把握した上で、一日の発出件数の上限を定めるなど、発出件数の平準化を図ることで現場負担を軽減しました。	○「指示」等の発出件数については、平成29年度計画及び平成30年度計画に基づく取組を実施し、平成26年比で発出件数をそれぞれ5割削減する目標を達成しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
1. 内部統制システムの有効性確保 コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 内部統制の仕組みについては、引き続き、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、 ① コンプライアンスの確保 ② 業務運営における適切なリスク管理 ③ 業務の有効性・効率性の確保 ④ 適切な外部委託の管理 ⑤ 情報の適切な管理及び活用等 ⑥ 業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善 ⑦ ICTへの適切な対応 の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、機構の業務の適正を確保し、継続的にその改善を図る。	1. 内部統制システムの有効性確保 (1) 内部統制システム構築の適正な運用 ○定期的開催される理事会による統括の下、日本年金機構業務方法書第16条に規定する「内部統制システム構築の基本方針」に基づく7つの事項を柱として組織面、人事面及び業務面の全てにおいて、抜本的改革に取り組むことで、組織の一体化、ガバナンスの強化、リーダーシップの確立及びルールの徹底を図り、内部統制システムの有効性の確保に努めました。 なお、7つの事項の取組や自己評価については、それぞれ以下の項目に記載しています。 ①コンプライアンスの確保及び②業務運営における適切なリスク管理の取組状況及び自己評価については、Ⅲ.1(3)「コンプライアンス確保とリスク管理の取組」に記載。 ③業務の有効性・効率性の確保の取組状況及び自己評価については、Ⅱ.1①「業務の合理化・効率化・標準化」及びⅢ.1(5)「ルールの徹底」に記載。 ④適切な外部委託の管理の確保の取組状況及び自己評価については、Ⅱ.3「外部委託の推進」に記載。 ⑤情報の適切な管理及び活用等の確保の取組状況及び自己評価については、Ⅲ.4「個人情報の保護に関する事項」及びⅢ.1(8)「文書の適正管理」に記載。 ⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善の確保の取組状況及び自己評価については、Ⅲ.1(6)「適正な監査の実施」に記載。 ⑦ICTへの適切な対応の確保の取組状況及び自己評価については、Ⅰ.8「ICT化の推進」に記載。	○内部統制システム構築に向けた取組については、定期的に理事会を開催し、この理事会の統括の下で、適正な実施に努めています。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(2) 組織改革 組織一体化のために、本部、ブロック本部、年金事務所及び事務センターの在り方に関し、以下の取組を行う。 ア. 本部・ブロック本部 (ア) 常勤役員会の設置 本部に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り、縦割りを排除する。 (イ) 本部組織の再編・効率化、ブロック本部の本部への統合 ・本部の制度別縦割り組織を改編し、企画部門と推進部門の横断的な組織として再編する。推進部門には現場を横断的かつ一元的に管理する現場管理統括部署を設置する。 ・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、地域分散型機能を持つブロック本部を本部に統合する。 ・本部の現業部門を切り離し、事務センターを含めた年金給付業務の統合を行うことで、組織のスリム化と業務効率化を実現する。	(2) 組織改革 【組織改革】 ○組織改革については、お客様との接点である現場を中心とした組織一本化を図り、お客様を向いた組織となるべく、「現場を向いた本部づくり」及びそのための「本部の現場力強化」を図るため、以下の取組を実施しました。 ○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、組織経営に關する合意の迅速化、合議体制の確立、役員間の情報共有の強化を進めました。(原則毎週1回開催し、平成28年1月～31年3月までに合計161回開催。) ○本部の制度縦割り組織を改め現場への支援体制を強化するため、平成28年4月に「事業企画部門」と「事業推進部門」の横断的体制を確立しました。 ○年金給付審査業務の年金事務所への移管等、年金給付業務の抜本改革を推進し、正確な事務処理の徹底や、安定した相談窓口の構築及び職員スキルの向上を目的として、年金給付業務を一体的に管理するため、平成29年1月に本部に「年金給付業務部門」を設置し、事業推進体制を強化しました。 ○平成28年4月に、本部の事業推進部門内に、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、本部に地域別に15地域部を設置することにより、横断的かつ一元的に年金事務所等を管理する体制を確立しました。 ○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名配置することにより、ルールの徹底、本部情報の伝達及び現場情報の吸収等を図る体制を構築しました。(平成29年度は延べ約2,000拠点(月平均約11拠点/人)を訪問) ○経営資源管理機能(人事・経理・予算・情報)の統合、意思決定・情報共有ルートの短縮、人材の糾合等による組織の一体化を図るため、平成28年4月より段階的に、全国9か所に設置されていたブロック本部を本部へ統合しました。 ○旧ブロック本部の機構本部への完全統合及び本部のスリム化により、平成29年4月までに正	○お客様との接点である現場を組織全体で支え、拠点が基幹業務に専念できる組織体制を確立し、お客様を向いた効率的・機能的な執行機関となることを目的に、平成28年度までには以下の施策について計画どおりに取組を実施しました。 ・常勤役員会を設置し、審議すべき事項を具体化するとともに、議論の内容及び協議結果を管理していく運用を確立し、引き続き経営上重要な案件内容等の共有、組織経営に関する合意の迅速化を図りました。 ・本部内の制度別縦割り組織を改めるため、横断的体制となるよう見直しを図りました。また、15地域部の設置及び15名の事業推進役(地域マネージャー)の配置により、横断的かつ一元

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
イ. 年金事務所 年金事務所については、お客様の利便性を高めつつ業務の効率化を図るため、フルスペック体制を見直し、年金相談の充実のためのチャネルの整備・拡大等を図る。	規職員 382 人の定員を現場（年金事務所・事務センター）へシフトし、現場が基幹業務により専念できる体制を確立しました。 ○地域性や業務の専門性を踏まえ、事業実績の向上を図るため、都市部の一部の年金事務所（19 か所）のフルスペック体制を見直し、厚生年金保険の適用・徴収に係る機能を近隣の年金事務所（14 か所）に集約しました。集約拠点には適用促進に係る事業実績の向上、ノウハウの維持・共有及び人材育成を図るため、「厚生年金適用促進課」を設置するとともに、困難事案（長期滞納、大口滞納）について集中的に滞納処分等を実施する「厚生年金特別徴収対策課」を新たに設	的な年金事務所等の管理体制及び本部と現場間の情報共有体制を確立しました。 ○地方分散型の組織体系から全国集約型・一体型組織への転換を図ることを目的としたブロック本部の本部への統合に当たっては、人事・労務関係業務、経理関係業務、現場管理・支援関係業務を本部へ統合して地域部を設置し、経営管理機能の本部への集約と人材の糾合を進めました。 これにより、本部と拠点の一体化、本部の現場力強化を図るとともに現場重視の体制を構築し、業務量調査結果も踏まえ現場への人員シフトを実施しました。 ○都市部の一部の年金事務所の厚生年金保険の適用・徴収対策業務を近隣の年金事務所に集約し、効率的かつ専門性の高い業務処理体制

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	置しました。 【平成28年度実施拠点】 ・10月実施 2か所（新宿、大手前） ・2月実施 2か所（大曽根、広島東） 【平成29年度実施拠点】 ・11月実施 5か所（札幌西・横浜中・静岡・三宮・博多） ・2月実施 5か所（仙台東・新潟西・岐阜北・高松西・熊本東） ○また、これまでに実施した適用・徴収対策の機能集約の効果を検証し、より効率的な集約体系の在り方を検討するため、拠点や関係部署との意見交換・ヒアリングを行うとともに、年金事務所でを行っている業務のうち、対面を必要としない届書の入力・審査・決定などの定型業務について、更なる集約化・効率化を検討するため、平成31年2月に「定型業務の事務センター集約検討チーム」を事務センター統括部内に設置しました。 ○全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として、平成30年10月に事業推進統括部門内に「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。 （年金相談充実のためのチャネル整備） ○混雑の分散化、待ち時間の解消を図るとともに、入念な事前準備により、効率的かつ丁寧な相談対応を実現するため、平成28年10月より全ての年金事務所の全日・全時間帯で予約相談を開始しました。 ○国民年金業務を主とした市区町村との協力連携体制を強化するため、平成29年4月に事業推進統括部に市区町村連携グループを設置しました。 ○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、街角の年金相談センター等の適正配置基準を検討し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進しました。	の実現を図り、事業実績の向上に取り組みました。 ○年金事務所で解決困難な事案から選定した滞納事業所に対し、特別徴収対策部が直接、滞納処分等を実施し、滞納額を大幅に削減しました。 ○年金事務所等の適正配置基準を整理し、お客様の利便性を高めるため、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を2か所開設しました。今後も引き続き、人口動態の変化等も踏まえた全国ベースでの拠点網の整備を進め

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																								
ウ. 事務センター 事務センターについては、地域単位で同種同様の事務処理を行っており、事務の効率化・合理化及び標準化の観点から、事務センターの統合・集約を促進する。 とりわけ本部及び各事務センターで行っている障害年金業務及び記録審査業務については、障害認定事務の統一や記録審査の効率化等を進めるため、早期に業務集約を行う。	○近年の人口動態の変化等を踏まえつつ、お客様の利便性を高めるため、以下の2か所に新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設しました。 ・平成30年7月2日 ねんきんサテライト成田（佐原年金事務所成田分室）を開設 ・平成31年2月1日 ねんきんサテライト加須（熊谷年金事務所加須分室）を開設 ○外国人のお客様への対応を円滑化するため、平成29年10月より段階的に、三者間通話（お客様、職員、通訳オペレーター間のやりとり）によるマルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）を導入し、平成30年10月より全国実施を開始しました（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語で対応中）。 ○遠隔地に居住されているお客様の相談環境を整備するため、平成30年1月より、テレビ電話を利用した年金相談の試行を新潟県佐渡市の協力を得て実施しています。 ○お客様の利便性の向上及び業務の効率化を図るため、平成30年3月より、再交付申請の頻度が高い5種類の通知書（源泉徴収票・社会保険料控除証明書等）について、「ねんきんネット」に再交付申請機能を追加しました。 （事務センターの広域集約） ○事務の効率化・合理化及び標準化の観点から、事務センターの統合・集約を促進し、平成25年度時点で47拠点あった事務センターを平成30年10月時点で16拠点に統合しました。 【広域集約化による拠点数の推移】 <table><tr><td>平成26年度</td><td>47 拠点</td><td>→</td><td>44 拠点</td><td>平成27年度</td><td>44 拠点</td><td>→</td><td>39 拠点</td></tr><tr><td>平成28年度</td><td>39 拠点</td><td>→</td><td>29 拠点</td><td>平成29年度</td><td>29 拠点</td><td>→</td><td>18 拠点</td></tr><tr><td>平成30年度</td><td>18 拠点</td><td>→</td><td>16 拠点</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> （事務センターのビジネスモデルの確立） ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するとともに、審査事務の効率化、電子化の効果を最大限に引き出す事務処理体制に転換するため、以下の取組を行いました。	平成26年度	47 拠点	→	44 拠点	平成27年度	44 拠点	→	39 拠点	平成28年度	39 拠点	→	29 拠点	平成29年度	29 拠点	→	18 拠点	平成30年度	18 拠点	→	16 拠点					ていきます。 ○その他、年金相談環境の充実のため、マルチランゲージサービス（多言語通訳サービス）の導入やテレビ電話を利用した年金相談の試行実施を開始するなど、お客様とのチャネル拡充を推進し、お客様対応の円滑化や利便性の向上を図りました。 ○事務センターの広域集約化を促進し、事務の効率化・合理化及び標準化を図りました。 ○正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を整理するとともに、事務セン
	平成26年度	47 拠点	→	44 拠点	平成27年度	44 拠点	→	39 拠点																		
	平成28年度	39 拠点	→	29 拠点	平成29年度	29 拠点	→	18 拠点																		
	平成30年度	18 拠点	→	16 拠点																						

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	・福岡広域事務センター、神奈川事務センター、名古屋広域事務センターにおいて試行実施を行い、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割の整理に向けた具体的な検討を行いました。 ・厚生年金保険・国民年金届書の審査業務等を中心に担う無期雇用前提の事務センター専任職員制度の創設に向けた検討を行いました。 ○年金給付の正確性を確保することを目的に、お客様から年金手続に必要な情報を的確に把握し、その内容に基づき正しく審査・決定を行うため、事務センターで行っている審査業務を155拠点の年金事務所に移管しました。また、平成31年4月の移管を円滑に実施することができるよう、研修等の準備を進めました。 平成30年4月 6県35拠点で移管 平成30年10月 18道府県120拠点で移管 平成31年4月 13都県121拠点で移管（全拠点への移管が完了） ○業務・システム刷新により、紙届書の画像・電子処理を開始しました。また、対象届書を順次拡大するとともに、システムチェックにおいてエラーや警告が発生しない届書について、系統的に一次審査を行う機能等を追加しました。 ○電子申請に係る機能別事務センターの設置については、大法人の事業所に係る電子申請の義務化等に伴い電子申請処理件数の一層の増大が見込まれることなどから、令和2年3月に稼働を予定している電子申請事務効率化のためのシステム改修の効果を見極めて更に検討を行うこととしました。 <u>電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するための事務センターの改革については、当面の対応として、電子申請により受理した届書等の処理を効率的に行うための事務の見直しを行うとともに、事務センターの機器や人員などの体制を強化しました。また、今後更に電子申請事務を効率化するため、システム改修を行っています（令和2年3月稼働予定）。</u>	ター専任職員制度の創設に向けた検討を行いました。 ○給付審査業務の移管準備として十分に事前研修等を行い、円滑な移管を実施しました。なお、平成31年4月に全拠点への移管が完了しました。 ○業務・システム刷新（フェーズ1）により紙や電子媒体が移動しない体制を確立しました。また、対象届書の拡大を図るとともに、システム改修による審査事務の効率化を進めました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	(障害年金センターの設置) ○本部及び各事務センターで実施していた障害年金審査業務について、平成28年10月に、障害年金センターを設置のうえ段階的に集約を行い、平成29年4月に集約が完了しました。 (記録審査業務の集約) ○各事務センター等が行っていた記録審査業務の一部(厚生年金基金の解散等における被保険者記録照会事務)を平成29年1月に中央年金センターへ集約しました。	○障害年金における認定の地域差を解消し、審査の適正化及び体制集約による効率化を図るため、障害年金センターを設置しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組 ・コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。 ・リスクを未然に防止する観点から、リスクアセスメント調査を継続的に実施し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。 ・現金紛失事案や事務処理遅延など問題のある事案が依然として発生していることから、発生原因を検証し、必要な対策を行う。	(3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組 ○コンプライアンス確保とリスク管理の取組に対する意識を醸成するため、リスク・コンプライアンス研修、コンプライアンス意識調査、コンプライアンスに関する自己点検及び機構内報の発信を継続的に実施しました。 (リスクアセスメント) ○リスクの種類(情報セキュリティリスク・システムリスク・事務リスク・災害その他リスク)ごとに想定されるリスクの評価・分析(リスクアセスメント)を実施しました。なお、情報セキュリティリスクについては、平成28年度から外部の専門家による評価・分析を導入しました。 〈情報セキュリティリスク〉 ・機構LANシステムについて、機構職員と情報セキュリティ対策専門の支援業者が共同して、業務の実態を踏まえたリスク評価を実施しました。(平成27年度) ・外部の専門家を活用し、以下のシステム等に対するリスクの分析・評価を実施しました。 ・機構LANシステム、専用共有フォルダ、ねんきんネット及び機構ホームページ(平成28年度) ・社会保険オンラインシステム(記録管理システム、基礎年金番号管理システム)及び受付進捗管理システム(平成29年度) ・社会保険オンラインシステム(年金給付システム)、住基関連システム(住基即時／一括システム、住基情報交換システム)、年金業務システム、厚生年金保険適用業務支援システム、お客様対応業務システム及び公的年金給付総合情報連携システム(平成30年度) 〈システムリスク〉 ・リスクの洗い出しを行い、各リスクについて、対応策の有効性、影響度及び発生頻度による評価を行った上で課題等を整理し、その結果を関係部署と共有することにより、リスク低減を図	○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、自己チェックなどの取組を継続的に実施しました。 ○機構LANシステムや社会保険オンラインシステム等に対するリスクアセスメントを実施しました。 ○システム開発工程の各工程区分におけるリスクの洗い

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	成 30 年度) 〈災害その他リスク〉 ・各拠点における「災害への備えの状況」及び「災害発生時の対応の理解」について、調査を実施しました。(平成 28 年度) ・災害対応要領について、基準等を検証するとともに、各拠点における災害への備えについて取組状況を確認し、改善策の策定を行いました。(平成 29 年度) ・各拠点所在地のハザードマップにより、地震・津波・洪水・土砂災害における人命に係るリスクを把握し、分析・評価を実施しました。(平成 30 年度) (問題事案への対応) ○事務処理遅延等に対し、発生原因を検証した上で、届書の保管方法の統一化(6色BOXの導入)、届書の確認方法の見直し、受付進捗管理システムに係る事務処理フローの策定等の再発防止策を策定するとともに、各種研修の実施や機構内報の発行により、コンプライアンス意識及びリスク管理の取組に関する意識の醸成を図りました。	○各拠点における「災害への備えの状況」の調査等、災害リスクに対するリスクアセスメントを実施しました。 ○事務処理遅延等の問題事案に対し、発生原因を検証した上で、届書の保管方法の統一化等、必要な対策を講じました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(4) 人員配置の適正化 拠点の人員配置状況や職種（正規・非正規）毎の業務量調査を実施し、適正人員の配置及び業務内容の明確化を行う。	(4) 人員配置の適正化 ○業務実態調査を実施し、年金事務所及び事務センターの業務区分と適正人員の算出を行い、職種ごとの定員の拠点格差是正を順次是正し、平成31年4月に完了しました。（正規職員は年金事務所+205人、事務センター▲115人、有期・無期転換職員は年金事務所+222人、事務センター▲55人は是正） ○旧ブロック本部の機構本部への完全統合及び本部のスリム化により、平成29年4月までに正規職員382人の定員を現場（年金事務所・事務センター）へシフトし、現場における業務の執行体制を強化しました。 ○制度改正の対応として、必要な人員を年金事務所や事務センター等に配置し、事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備しました。 ○段階的な給付審査業務の見直しに伴い、事務センターから年金事務所に711人の定員（正規職員363人、有期・無期転換職員348人）をシフトし、必要な実施体制を確立しました。 ○平成27年度から平成30年度にかけて全国の事務センターの広域集約を進め、約200人の効率化を図りました。	○業務量調査を実施し、適正人員の配置及び拠点間格差の是正を行うとともに、業務内容の見直しや効率化により、現場実態を踏まえた人員を配置しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(5) ルールの徹底 ・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、件数を半減させる。 ・複数に分かれたマニュアルの一元化を図るとともに、業務手順の地域による相違を排除する。 ・現場に対するルール徹底の責任部署を明確化する。	(5) ルールの徹底 ○現場におけるルール徹底の責任部署を地域部と明確化し、地域部の事業推進役（地域マネージャー）が状況に応じた現場指導を実施しました。 ○本部、年金センター、年金事務所及び事務センターにルール徹底担当者を置き、ルール徹底担当者から各職員に、新たに発出された業務ルール等の内容を伝達し、その結果を地域部に報告するルールを策定しました。 ○重要な指示文書の発出部署からテレビ会議システムを活用した現場向け説明を日々実施し、指示の理解度向上を促進しました。 ○発出された指示に関する理解度を確認する仕組みとして理解度チェックを行い、正答率が低かった設問は地域部による指導等を再度実施することで、指示に関する理解度向上を図りました。 ○統一業務マニュアルの理解度の向上を図るため、統一業務マニュアルに対する理解度テストを実施しました。	○ルール徹底を行う責任部署の明確化については、各拠点に担当者を設置して指示文書の伝達を確実にを行い、指示内容が正しく理解されたかどうか確認するため理解度チェックを実施するなど、現場に対し確実にルール徹底を行う仕組みを定着させました。 ○理解度チェックについては、拠点単位の実施結果を地域部と共有して現場指導を進めるとともに、正答率が低い設問について全拠点に対してテレビ解説を再度実施することで、指示に関する理解度の向上を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(6) 適正な監査の実施 事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握することによって具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。	(6) 適正な監査の実施 (監査部の体制整備及び強化) ○本部及びブロック本部駐在による地域割りの実施体制を平成27年4月に東京（高井戸）と大阪の東西2拠点に機能集約を実施し、監査体制のスリム化及び効率化並びに監査品質の均一化等を図りました。 ○監査法人、金融機関等での業務又は監査の経験のある者、公認内部監査人（CIA）等の専門資格を有する者等、機構設立以降延べ29名を監査専門職として採用するとともに、監査業務や監査スキルの向上等に関して、より専門的な助言等を行うため、公認会計士の資格を有する者を高度専門職（監査アドバイザー）として採用し、監査の専門人材を確保しました。 ○大学教授等の外部専門家を招いての研修の実施、外部機関が主催する講習の受講、監査に関する専門資格の取得の促進等により、内部監査を担う人材を継続的に育成しました。 (監査機能の明確化及び強化) ○監査機能の明確化及び強化のため、平成28年7月から、一般監査を機能分化により「業務検査」と「業務監査」に分けた上で、全ての年金事務所、事務センター及び年金センターに対して無予告による業務検査を実施することとしました。また、業務検査結果については、AからEまでの5段階評価を導入し、拠点評価に反映させることとしました。 ○業務検査結果の低い拠点及びリスク統括部等が行う業務モニタリングの結果から、事務リスクが顕在化している、もしくは高まっていると判断した拠点等に対して業務監査（フォローアップ監査）を行い、改善取組の適切性、妥当性、有効性等の評価を行う指導型監査を実施しました。 ○一般監査の結果や現場における監査担当者の気づき等を踏まえ、本部関係部門に対して必要なルールの見直し等について、提言を行いました。 (特別監査の実施) ○拠点や委託業者において、機構の業務運営に重大な影響を与える事案が発生した場合には、コンプライアンス確保及びリスクの拡散防止等の観点から特別監査を実施し、事案の原因を追究する	○監査の実施体制を東西2拠点に機能集約することにより、体制のスリム化及び効率化、監査品質の均一化に努めました。 ○監査を担う人材の継続的な育成及び外部からの人材登用による監査体制の強化を図りました。 ○業務検査結果による拠点評価の導入等により、機構内部におけるルール順守の徹底について、監査機能が一定の成果を上げていると考えています。 ○特別監査の実施により、重大事象の原因追究及び再発

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	とともに、再発防止の徹底を図りました。特別監査の結果については、常勤役員及び本部関係部門に対して報告を行いました。 ・情報セキュリティ対策に係る特別監査（平成28年8月） ・本部各部署における情報セキュリティ対策の実施状況に係る特別監査（平成29年5月～平成29年6月） ・扶養親族等申告書の外部委託に係る特別監査（平成29年12月～平成30年1月） ・外部委託全契約先に対する特別監査（平成30年3月～平成30年4月） ・不適切な事務処理事案等に係る特別監査 （システム開発・運用、情報セキュリティ対策、調達プロセス・外部委託に係る監査体制の強化） ○システム開発・運用及び情報セキュリティ対策に関する監査体制を強化するため、平成28年4月に監査部本部監査グループ内に情報セキュリティ監査チームを配置し、平成28年7月からはシステム監査及び情報セキュリティ監査を所掌するグループを新設しました。 ○調達プロセス、外部委託管理及び外部委託先に対する監査体制を強化するため、外部委託監査に係る実施方法等を明確化し、平成30年8月に外部委託監査を所掌するグループを新設しました。 （外部専門家による保証型監査の実施） ○情報セキュリティ対策において、技術面に関することなど専門性の高い監査については、外部専門家と契約し、平成28年6月から平成31年3月まで、保証型監査を実施しました。 （監査報告会の実施） ○役員、本部関係部署の長、厚生労働省関係者等に対して、拠点等の一般監査の実施状況及び監査結果の定期的な報告と問題点の共有のため、平成27年度より「監査報告会」を月例で実施し、	防止の徹底を図るとともに、結果報告を通じて、関係部門との情報の共有を行いました。 ○システム開発・運用、情報セキュリティ対策、及び調達プロセス・外部委託に係る監査を所掌するグループを新設することにより、重点的に監査を実施しました。 ○外部専門家による保証型監査により、情報セキュリティ対策の専門性の高い監査を実施し、業務改善計画・日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画に照らして適切であると評価を受けました。 ○定期的な監査報告会を実施することにより、監査結果に

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	報告を行うとともに、効果的な改善取組の提言等を行いました。	基づく改善取組の提言と問題点の共有を図りました ○引き続き、監査手法及び内容並びに監査品質の高度化のため、監査体制と監査手法の確立に取り組んでいくこととしています。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(7) 組織風土改革の推進 自ら考え、自ら改革し、公的年金制度を執行するという緊張感、責任感及び使命感にあふれ、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。	(7) 組織風土改革の推進 ○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」を設置し、1年ごとにメンバーを入れ替えつつ取組を進めてきました。同プロジェクトでは、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、を取組の4つの柱として掲げて、組織風土改革実践プロジェクトチームと拠点等との意見交換会などの交流事業や、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を実施しました。 ○平成28年度には、再生プロジェクトのコンセプトである「自ら考え、自ら改革する」を職員ひとりで実践することを目的として、全拠点に拠点PTを設置し、再生プロジェクトにつながる拠点独自の取組や基幹業務の推進に繋がる業務改善の取組をテーマに活動を行いました。 ※詳細の取組状況及び自己評価についてはⅢ.1に記載 ○平成29年度及び平成30年度は、外部講師を招聘し、本部部長クラスを対象に、コンプライアンス改革を通じた組織風土改革の取組や、環境変化に柔軟に対応できるリーダーシップの在り方などについて、グループ討議なども交えた「組織風土改革研修」を実施しました。	○組織風土改革については、再生プロジェクトの推進や、組織風土改革研修の開催等、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に向けた取組を実施しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(8) 文書の適正管理 お客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とする。また、保存文書の効率的活用のため、電子データ化を含め、適正に管理・保管する。	(8) 文書の適正管理 ○文書の管理・保管については、日本年金機構文書管理規程に基づき実施しており、平成29年度には、機構が保有するリストや配信帳票を含めた全文書を洗い出し、「年金記録や年金額に直接関係する文書」とそれ以外の文書に分類し、年金記録や年金額に直接関係しない文書については、年金事業管理部会に諮った上で日本年金機構文書管理細則を改正し、保存期間終了後の廃棄を可能とする取扱いとしました。 ○平成30年2月の年金事業管理部会で審議いただいた上で、機構が保有する文書のうち、資格取得届等の経過管理・電子決裁サブシステムにより届書の画像化処理を行った電子データを原本として保存する取扱いとしたことから、具体的な取扱方法や関係諸規程の整備等について検討を進めました。また、年金記録や年金額に直接関係する文書については、実質的に永年保存としていますが、保存すべき期間について改めて検討を行っています。	○具体的な取扱方法や関係諸規程の整備等の検討を実施しました。 また、廃棄可能となった文書については、必要な手続きを経て適切に廃棄を行いました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
(9) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応 各種送付物などを確実にお客様に届けることができるよう、住所情報の適切な把握を進めるとともに、返送郵便物について把握し、お客様相談等に対応できるようにする。	(9) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応 ○平成29年4月より、機構本部から定期的に個人のお客様（受給権者・被保険者）に送付する郵便物（通知、お知らせ、勸奨文書等）について、業務運営の効率化、お客様サービスの向上を図る観点から、 ・郵便物の「送付」・「未着」情報を一元的に管理し、「未着」となる可能性が高い宛先への送付を抑止（業務の効率化）するとともに、 ・お客様対応の際に、郵便物の送付状況を確認（お客様サービスの向上）することができるよう「郵便物管理システム」を構築し、運用しています。	○お客様に送付する郵便物のうち、複数回連続で未送達となった郵便物の送付を抑止するとともに、郵便物の送付状況がどの拠点からでも確認できるようにすることで、お客様相談等の対応力が向上しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価								
2. 人事及び人材の育成 組織の一体感を醸成しつつ、必要な人材育成を進め、適材適所の人事を行うため、以下の取組を行う。 ① 人事方針、人材登用 ・ 職員の採用や人事は本部で一括して行う。 ・ 正規職員については、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進める。また、非正規職員については、基本計画を踏まえつつ、無期化への転換を進めるなど、活性化と依存の是正を図る。 ・ 役職（ポスト）と資格(グレード)の関係の見直しや本部・現場間異動など全国異動ルールの問題点の見直し、給与の在り方を見直しについても取り組む。	2. 人事及び人材の育成 ○組織の一体化及び組織の活性化に向けて人事方針に基づいた取組を行いました。 特に、平成27年12月からは、再生プロジェクトの取組により、人事権を本部に一元化した上で、拠点のG（ゼネラルマネージャー）級ポストの拡大や、本部と拠点間の人事異動を促進し、本部に地方出身者を増加させることで本部の現場力強化を図るとともに、職員が適材適所で能力を発揮する人事配置に努めました。その結果、採用形態に応じた硬直的な人事体系の排除による組織一体化について一定の成果を実現しました。 ① 人事方針、人材登用（具体的な取組） ○組織の一体化 ・ ブロック本部に分散していた人事権を本部に一元化し、本部・拠点間の人事異動を推進するとともに、一元的に若手人材の発掘・登用を進め、組織を支える人材を組織全体で育てる意識の醸成を推進しました。 ・ 全国異動の経験者 <table><tr><td>平成26年4月現在</td><td>平成31年4月現在</td></tr><tr><td>6,267人（56.6%）</td><td>8,705人（78.9%）</td></tr></table> ※（ ）内は正規職員数に占める割合。 ・ 本部・拠点間異動の経験者（全国異動の内数） <table><tr><td>平成27年10月現在</td><td>平成31年4月現在</td></tr><tr><td>1,649人（14.9%）</td><td>2,751人（24.9%）</td></tr></table> ※（ ）内は正規職員数に占める割合。 ・ 各職員の適性や家庭環境等に配慮した人事を徹底するため、全拠点に対する人事ヒアリングを制度化しました。 ・ 役職（ポスト）と資格（グレード）の関係について、お客様との接点である現場を重視する観点	平成26年4月現在	平成31年4月現在	6,267人（56.6%）	8,705人（78.9%）	平成27年10月現在	平成31年4月現在	1,649人（14.9%）	2,751人（24.9%）	○人事制度については、機構発足以降の取り組み及び再生プロジェクトの実施によって、採用形態に応じた硬直的な人事体系の排除による組織一体化を進めた結果一定の成果を実現しました。 ○全国異動の経験者は正規職員総数の約80%まで拡大しました。引き続き、適切に全国異動を行うとともに、特に本部・拠点間の人事異動を促進していきます。 ○現場重視の幹部人事の観点
平成26年4月現在	平成31年4月現在									
6,267人（56.6%）	8,705人（78.9%）									
平成27年10月現在	平成31年4月現在									
1,649人（14.9%）	2,751人（24.9%）									

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																																																								
・役職定年制度や早期退職募集制度を導入するなど、年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を進めるとともに、キャリアパターンに基づき、本人の適性や生活環境等を踏まえた適材適所の人事を行う。その際、若手職員については様々な業務を経験させることを重視するとともに、中堅職員についてはその適性に応じ、業務の専門性の確保・向上にも留意した人事を行うため、職員が希望とやりがいを持てる明確なキャリアパスを提示する。また、女性職員の活躍を推進する。	から見直しを進め、拠点のG級ポストを拡大するとともに、M級ポストについても大幅な見直しを実施しました。 【機構の資格】G…ゼネラルマネージャー職群、M…マネージャー職群、C・S…一般職群 (拠点のG級ポストは、平成28年4月時点のOポストから平成29年4月以降8ポストに拡大) ・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毎年実施しました。 (所長登用試験実施状況) <table><tr><td>区 分</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>応募者数</td><td>179人</td><td>228人</td><td>256人</td><td>284人</td><td>273人</td></tr><tr><td>名簿登載者数</td><td>64人</td><td>66人</td><td>116人</td><td>90人</td><td>92人</td></tr></table> (所長登用状況) <table><tr><td>区 分</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>所長登用数</td><td>70人</td><td>56人</td><td>81人</td><td>70人</td><td>58人</td></tr><tr><td>平均年齢</td><td>50.7歳</td><td>52.0歳</td><td>51.5歳</td><td>50.9歳</td><td>50.8歳</td></tr></table> (管理職登用試験実施状況) <table><tr><td>区 分</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>応募者数</td><td>238人</td><td>361人</td><td>341人</td><td>413人</td><td>329人</td></tr><tr><td>名簿登載者数</td><td>180人</td><td>264人</td><td>310人</td><td>324人</td><td>250人</td></tr></table> (管理職登用状況) <table><tr><td>区 分</td><td>26年度</td><td>27年度</td><td>28年度</td><td>29年度</td><td>30年度</td></tr><tr><td>管理職登用数</td><td>154人</td><td>200人</td><td>248人</td><td>268人</td><td>142人</td></tr><tr><td>平均年齢</td><td>43.1歳</td><td>43.0歳</td><td>43.3歳</td><td>42.4歳</td><td>42.7歳</td></tr></table> ○組織の活性化	区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	応募者数	179人	228人	256人	284人	273人	名簿登載者数	64人	66人	116人	90人	92人	区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	所長登用数	70人	56人	81人	70人	58人	平均年齢	50.7歳	52.0歳	51.5歳	50.9歳	50.8歳	区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	応募者数	238人	361人	341人	413人	329人	名簿登載者数	180人	264人	310人	324人	250人	区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	管理職登用数	154人	200人	248人	268人	142人	平均年齢	43.1歳	43.0歳	43.3歳	42.4歳	42.7歳	から、役職と資格の関係の見直しを行うことで、組織の一体化を図りました。 ○年功序列を排した能力実績本位の人材登用を行うため、所長・管理職の若手登用を進めました。
区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																																																					
応募者数	179人	228人	256人	284人	273人																																																																					
名簿登載者数	64人	66人	116人	90人	92人																																																																					
区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																																																					
所長登用数	70人	56人	81人	70人	58人																																																																					
平均年齢	50.7歳	52.0歳	51.5歳	50.9歳	50.8歳																																																																					
区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																																																					
応募者数	238人	361人	341人	413人	329人																																																																					
名簿登載者数	180人	264人	310人	324人	250人																																																																					
区 分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度																																																																					
管理職登用数	154人	200人	248人	268人	142人																																																																					
平均年齢	43.1歳	43.0歳	43.3歳	42.4歳	42.7歳																																																																					

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																
	・平成29年4月よりC級（一般職群）の中から次期管理職となる人材を育成するため、管理職のマネジメントをサポートする課長代理及び主任を設置することで、当該職員が組織における等級ごとの役割を認識し、能力が発揮できるよう、ライン型の業務体制を構築するとともに、課長代理の設置については順次拡大を図りました。 （課長代理の配置状況（現在員）） <table><tr><td>区 分</td><td>29年4月</td><td>30年4月</td><td>31年4月</td></tr><tr><td>課長代理</td><td>186人</td><td>546人</td><td>742人</td></tr></table> ・管理職に登用後、定年まで管理職であり続けるという従来の制度を改め、平成28年度より役職定年制度を導入し、平成29年度には58歳の専門役まで段階的に拡大しました。 （役職定年者の状況） <table><tr><td>区 分</td><td>28年度末</td><td>29年度末</td><td>30年度末</td></tr><tr><td>対象者数</td><td>63人</td><td>113人</td><td>123人</td></tr></table> ・一定年齢に到達した職員の選択枝を増やし多彩なキャリア形成を支援するとともに、年齢別人員構成を適正化し、組織の活性化を図ることを目的として、平成30年度から早期退職優遇制度を導入し、27人の早期退職を実施しました。 ・職員一人ひとりが自身の機構における将来像を描けるよう職員のキャリア形成の全体像（ゼネラリストとスペシャリスト別のキャリアパスなど）を新たに整理しました。 ・拠点長のフラットな処遇体系から役割に応じた処遇体系に転換し、大規模拠点長の機能充実のため平成30年4月より上席副所長及び管理業務専任役を配置しました。 ・専門性を確保する観点から年金給付分野及びシステム分野に専門職を設置しました。なお、年金給付専門職にあっては、平成31年3月に専門職候補名簿に73名搭載しており、令和元年度以降に順次配置する予定です。 （専門職の配置状況（現在員））	区 分	29年4月	30年4月	31年4月	課長代理	186人	546人	742人	区 分	28年度末	29年度末	30年度末	対象者数	63人	113人	123人	○課長代理を設置・拡大することにより、次期管理職の意識の醸成を行い、組織の活性化を図りました。 ○役職定年制度及び早期退職制度を導入することにより、新陳代謝を早め、組織の活性化を図りました。 ○専門職の導入等、複線型のキャリアパスを示すことにより、職員の選択の幅を広げました。
区 分	29年4月	30年4月	31年4月															
課長代理	186人	546人	742人															
区 分	28年度末	29年度末	30年度末															
対象者数	63人	113人	123人															

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況						自己評価
		職 種	28 年 10 月	29 年 4 月	30 年 4 月	31 年 4 月	
		上席年金給付専門職	38 人	74 人	75 人	74 人	
		年金給付専門職	－	179 人	231 人	227 人	
		上席システム専門職	7 人	7 人	6 人	6 人	
		システム専門職	－	33 人	38 人	42 人	
	※上席専門職については平成 28 年 10 月より設置						
	・「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」報告書における具体的対応策の提言を踏まえ、「基幹業務を支える実務に精通した基盤的な正規職員を育成する仕組み」及び「特定業務を担う専門性の高い無期転換職員の制度化」について、年金給付業務を中心とした業務に従事する「給付業務正規職員」及び事務センターの届書審査等の業務を専任で行う「事務センター専任職員（仮称）」を令和元年度に導入することとし、その具体的な役割・業務及び処遇等を整理し職員周知を行いました。						
	○正規職員の新規採用						
	・これからの機構を担う人材や、地方拠点を支える人材を確保するため、新卒の採用を行いました。また、「情報セキュリティ・システム専門委員会」での提言や「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言を踏まえ、ITガバナンスや内部監査機能の強化を図るため、システムや監査等の専門性を持つ人材を採用しました。						
	(正規職員採用状況)						
		採用区分	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
		新卒	263 人	260 人	242 人	219 人	360 人
		システム部門	－	－	－	－	8 人
		監査部門	－	－	－	－	2 人
	※平成 31 年 4 月 1 日の新卒採用は 410 人、システム部門採用は 3 人、監査部門採用は 1 人						
							○新規採用者の安定的な人材確保を図るため、新卒採用活動体制を強化し、必要な人数を確保しました。また、システムや監査の専門知識を有する人材も確保しました。

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																																										
	○無期転換職員及び有期雇用職員の活性化 ・優秀な職員を安定的に確保するため、有期雇用職員等からの正規職員登用を毎年実施しました。 (正規登用試験実施状況) <table><tr><td>区 分</td><td>26 年度</td><td>27 年度</td><td>28 年度</td><td>29 年度</td><td>30 年度</td></tr><tr><td>応募者数</td><td>1,762 人</td><td>1,029 人</td><td>848 人</td><td>654 人</td><td>521 人</td></tr><tr><td>合格者数</td><td>165 人</td><td>106 人</td><td>59 人</td><td>53 人</td><td>52 人</td></tr></table> ・平成 26 年度から、スキルのある優秀な有期雇用職員を安定的に確保するため、無期雇用への転換を実施しました。また、平成 29 年 1 月から、新たに「年金相談職員」を設置し、安定した年金相談体制を確立しました。 (無期転換職員の配置状況) <table><tr><td>区 分</td><td>27 年 1 月</td><td>27 年 4 月</td><td>28 年 4 月</td><td>29 年 4 月</td><td>30 年 4 月</td><td>31 年 4 月</td></tr><tr><td>配置数</td><td>197 人</td><td>2,048 人</td><td>2,332 人</td><td>2,262 人</td><td>2,510 人</td><td>2,553 人</td></tr></table> (年金相談職員の配置状況) <table><tr><td>区 分</td><td>29 年 1 月</td><td>29 年 4 月</td><td>30 年 4 月</td><td>31 年 4 月</td></tr><tr><td>配置数</td><td>83 人</td><td>329 人</td><td>465 人</td><td>541 人</td></tr></table> ・無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化、職員のモチベーションの向上を図る観点から賞与支給制度を平成 30 年度から導入しました。 ○女性の活躍推進 ・女性管理職育成及び登用を促進するため、一般事業主行動計画を設定するとともに、平成 28 年度より人材開発部に女性活躍推進チームを設置し、女性職員を対象とした階層別の研修や面談を実施したほか、通信研修に「学びなおしプログラム」を導入し、育児休業等で長期に職場を離れている職員が復帰しやすい環境を整備しました。	区 分	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	応募者数	1,762 人	1,029 人	848 人	654 人	521 人	合格者数	165 人	106 人	59 人	53 人	52 人	区 分	27 年 1 月	27 年 4 月	28 年 4 月	29 年 4 月	30 年 4 月	31 年 4 月	配置数	197 人	2,048 人	2,332 人	2,262 人	2,510 人	2,553 人	区 分	29 年 1 月	29 年 4 月	30 年 4 月	31 年 4 月	配置数	83 人	329 人	465 人	541 人	○有期雇用職員から正規職員登用及び無期雇用への転換を進めるとともに、賞与の支給を開始することで、無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化を図りました。 ○平成 28 年度に女性活躍推進チームを設置し、管理職登用の促進や育児休業者のサポートなど、女性の活躍推進の取組を強化しました。
区 分	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度																																							
応募者数	1,762 人	1,029 人	848 人	654 人	521 人																																							
合格者数	165 人	106 人	59 人	53 人	52 人																																							
区 分	27 年 1 月	27 年 4 月	28 年 4 月	29 年 4 月	30 年 4 月	31 年 4 月																																						
配置数	197 人	2,048 人	2,332 人	2,262 人	2,510 人	2,553 人																																						
区 分	29 年 1 月	29 年 4 月	30 年 4 月	31 年 4 月																																								
配置数	83 人	329 人	465 人	541 人																																								

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																											
② 適正な人事評価制度の運用 ・組織目標に掲げられた事項への取組成果を適正に評価できる、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。 ・360度アセスメントを活用するなど、意欲・実績ともに低い職員に対しては厳正に対処する。 ・また、評価者研修の実施により、評価者レベルの向上に努めるとともに職員アンケート等を通じて必要な制度改善を図る。	・女性管理職の割合 <table><tr><td>平成26年4月現在</td><td>平成31年4月現在</td></tr><tr><td>274人（11.4%）</td><td>388人（13.7%）</td></tr></table>	平成26年4月現在	平成31年4月現在	274人（11.4%）	388人（13.7%）	○年金事務所等の事業実績をより反映した実績評価となるよう、毎年度評価項目等の見直しを行いました。 ○一般職（S級）と管理職のCD評価の分布を見直し、メリハリのある評価制度としました。 ○質の高いマネジメントを行う管理職を育成するため360度アセスメントを平成28年度から導入しました。																							
	平成26年4月現在	平成31年4月現在																											
	274人（11.4%）	388人（13.7%）																											
	② 適正な人事評価制度の運用 ○実績評価項目に組織貢献への加点評価を導入するとともに、個人目標の達成状況については、成果だけではなくプロセスも評価する仕組みを導入しました。 ○また、実績評価の処遇への反映について、メリハリの効いた処遇制度に移行するため、評価分布（S～Dの5段階）について、若年層にはCD評価を抑制し、管理職層にはCD評価の割合を高くするなど、評価分布の見直しを平成28年度に行いました。																												
	<table><tr><th rowspan="2">評語</th><th rowspan="2">見直し前</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>	評語	見直し前	見直し後			管理職	一般職（C級）	一般職（S級）	S	5%	5%	5%	5%	A	25%	30%	30%	30%	B	60%以内	50%以内	55%以内	60%以内	C・D	10%以上	15%以上	10%以上	5%以上
評語	見直し前			見直し後																									
		管理職	一般職（C級）	一般職（S級）																									
S	5%	5%	5%	5%																									
A	25%	30%	30%	30%																									
B	60%以内	50%以内	55%以内	60%以内																									
C・D	10%以上	15%以上	10%以上	5%以上																									
○管理職層の「気づき」による行動の自己改善を促進するため360度アセスメント（多面評価）を平成28年度から導入し、実施してきました。 （360度アセスメントの実施状況） <table><tr><th>区分</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr><tr><td>拠点長等</td><td>410人</td><td>—</td><td>330人</td></tr><tr><td>課室長等</td><td>—</td><td>1,986人</td><td>2,161人</td></tr></table>	区分	28年度	29年度	30年度	拠点長等	410人	—	330人	課室長等	—	1,986人	2,161人																	
区分	28年度	29年度	30年度																										
拠点長等	410人	—	330人																										
課室長等	—	1,986人	2,161人																										

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価														
③ 人材育成 機構職員としての職務と責任に応じた能力の向上を図るとともに、職員の専門性を向上させるため、階層別研修、業務別研修、通信研修、外部機関や民間企業における研修など、多様な研修制度を体系的に実施するとともに、社内資格の取得促進を図る。	○低評価が継続している職員に対して、研修、指導、経過観察を含む「能力改善プログラム」を実施しました。 <table><tr><td></td><td>28 年度</td><td>29 年度</td><td>30 年度</td></tr><tr><td>能力改善プログラム対象者</td><td>89 名</td><td>74 名</td><td>71 名</td></tr></table> ○また、改善が見られない場合は降格・降給を実施しました。 <table><tr><td></td><td>29 年 7 月</td><td>30 年 7 月</td></tr><tr><td>降格・降給者</td><td>10 名</td><td>5 名</td></tr></table> ○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため、評価者スキルの向上を目的として、評価者研修を毎年度実施するほか、被評価者に対しても集合研修を利用して制度の理解と定着促進に努めました。 また、年金事務所や事務センターの事業実績をより反映した実績評価となるよう、評価項目等の見直しを行ってきました。		28 年度	29 年度	30 年度	能力改善プログラム対象者	89 名	74 名	71 名		29 年 7 月	30 年 7 月	降格・降給者	10 名	5 名	○低評価が続く職員に対して「能力改善プログラム」を実施するとともに、改善が見られない者に対しては降格・降給を実施しました。 ○人事評価の公平性、公正性、納得性を高めるため評価者研修を毎年度実施し、被評価者に対しても集合研修等を活用し制度の理解の促進に努めました。 ○本部と旧ブロック本部で分散していた研修体系を統一し、職員育成の強化を図りました。
		28 年度	29 年度	30 年度												
	能力改善プログラム対象者	89 名	74 名	71 名												
		29 年 7 月	30 年 7 月													
降格・降給者	10 名	5 名														
	③ 人材育成 ○人事の一元化に伴い、本部と旧ブロック本部で分散して行われていた研修の実施主体を統一し、本部主体の研修体系に見直すとともに、研修講師体制を強化しました。これにより、全国共通の研修体系を構築するとともに、研修の充実・拡大を図ることで、職員の育成・強化につなげました。 (1) 本部主導の統一的な研修にシフト ア. 階層別研修の充実 階層別研修では、階層ごとに期待される仕事や役割を理解し、実践するための研修を実施し、平成 27 年度は、4 階層※10 研修であったものを、平成 30 年度には 4 階層※16 研修に拡大し、充実を図りました。※ 4 階層：採用・正規登用時、S 級、C 級、M 級以上 イ. 業務別研修の統合・整備															

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	業務別研修では、平成28年度より、本部で実施していた業務研修と旧ブロック本部で実施していた実務研修を統合・整備し、本部が主体的に企画、運営を行い、より効果的な研修としました。 特に公権力を行使する業務（適用・徴収・国民年金）の研修については、職員の経験年数に応じた研修となるよう実施しました。 ウ. 専門職研修の実施 平成28年度に専門職制度が導入されたことに伴い、年金給付専門職及びシステム専門職に対する研修を実施し、専門性向上に努めました。 エ. 無期転換職員の登用時研修の実施 平成26年度に無期転換制度が導入されたことに伴い、無期転換職員として身に着けるべきコンプライアンスの基本事項等の講義を行う登用時研修を実施しました。 オ. 有期雇用職員研修の充実 有期雇用職員に対しては、採用時からの研修体系を整備し、研修教材の提供を行うことで、育成強化を図りました。 （2）研修講師体制の拡大 研修の充実・拡大を図るため、専任講師を平成27年度5名体制から平成28年度14名体制に拡大し、本部担当部の職員も研修講師として活用し、研修体制を強化しました。 （3）研修環境の充実・拡大 従来の集合研修に加え、さまざまな研修環境を設定し、職員がより受講しやすい環境を整備しました。 ア. 通信研修の充実 通信研修については、平成23年度に「基礎課程」から開始した後、段階的に拡大しており、平成26年度には「応用課程（適用、徴収、国民年金、年金相談）」、平成27年度からは採用内定者コース、更に平成29年度からは育児休業等で職場を離れている職員のための「学びなおしプログラム」を追加し、職員がより学習できるよう科目を充実しました。 イ. テレビ会議の導入・拡大	○階層別研修の拡大や業務別研修の体系の見直しを行い、育成強化を図りました。 ○専門職研修を実施し、専門性の高い職員の育成に努めました。 ○無期転換制度導入を踏まえた登用時研修や有期雇用職員の研修を体系化し、充実を図りました ○研修の拡大とともに研修講師を増員し、体制強化を図りました。 ○集合研修に加え、通信研修を充実させ、更にテレビ会議研修や音声付教材の提供など、さまざまな研修環境を構築したことで、職員が統一的な研修を受講できる環境を

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	テレビ会議システムの導入に併せ、平成29年5月より「テレビ会議研修」を開始し、初年度は22科目だったものを平成30年度には33科目に拡大しました。 テレビ会議研修の導入により、職員が拠点を離れることなく、統一的な研修を受講できる環境として活用することができました。 ウ. 音声付教材の提供・拡大 有期雇用職員採用時の研修に活用するため、平成29年度より「音声付教材」の提供を開始するとともに、4科目を13科目まで拡大しました。 エ. 「年金塾」の開始 平成28年度の専門職制度導入に伴い配置された上席年金給付専門職が、年金事務所等で実施する研修や巡回指導を総称して「年金塾」と位置付け、年金給付業務を行う職員のスキル向上につなげました。 オ. 給付業務研修強化室の設置 年金給付業務を担当する職員のさらなる育成強化のため、平成30年1月に「給付業務研修強化室」を設置しました。平成30年度には、年金相談窓口職員全員（1,693人）を対象として、テレビ会議研修と集合研修を組み合わせた「年金相談対応研修」を実施し、窓口対応職員の育成強化を図った他、給付業務の移管に伴う研修プログラムを設定し、実施することで円滑な審査移管事務につなげました。 （4）内部資格制度の充実 内部資格制度については、平成24年度から「年金実務2級」及び「年金実務1級（適用、保険料徴収、年金相談の3コース）」を実施しましたが、職員の取得促進のため、平成29年度より年金実務1級を3コースから4コース（厚生年金保険適用、厚生年金保険徴収、国民年金、年金相談・給付）に見直し、主要4業務に合わせたコースにすることで、受験しやすい制度としました。 （5）多様な研修の実施 ア. 新入構員現場研修の開始 新入構員が採用初年度に総務課及び主要4業務（厚生年金保険適用、厚生年金保険徴収、国	拡大しました。 ○年金塾や年金相談窓口職員に対する研修等により給付業務研修の充実を図りました。 ○内部資格制度の受験科目の整備を行い、受験しやすい制度に見直しました。 ○新入構員に対し、集合研修を受講後、更に現場研修を受

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
④ 働きやすい職場環境の確立 職員が誇りと責任感を持って職務に専念できるよう、仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立する。	民年金、年金相談・給付)を経験させ、各業務の関連性を理解させることで、新入構員の成長促進を図る「新入構員現場研修」を平成28年度より開始しました。 イ. 外部機関で実施する研修の受講 機構職員が講師を担う研修に加え、情報セキュリティ対策など専門性が求められる分野については、民間の研修機関が実施する研修を活用しました。 ④ 働きやすい職場環境の確立 ○ワークライフバランス(仕事と生活の両立)を推進するために、長時間労働の是正や休暇取得の促進を図るとともに、メンタルヘルス対策の強化、ハラスメント防止対策、健康保持増進対策の強化等を図ってきました。 (適正な勤務時間管理と時間外勤務の縮減) ○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発出するなど、適正な勤務時間管理の徹底及び時間外勤務の縮減に取り組むとともに、平成28年度からは、以下の取組を強化してきました。 ・ノー残業デーを全拠点で徹底するため、その実態把握を行った上で、施策の定着拡大に努めています。なお実施状況を常勤役員会に報告しています。 ・人事評価の指標に時間外勤務縮減を追加したことに加え、それにより各拠点における時間外勤務縮減の努力を評価する仕組みを導入しました。 ・出退勤時間の確実な管理の徹底(ログ調査、時間外勤務命令・事前申請書の様式変更)を図りました。 ・拠点長に対する36協定遵守への注意喚起を実施しました。 ・時間外勤務が60時間を超える管理職について、本部においては、担当理事(拠点においては、拠点長)の承認を受けた場合のみ時間外勤務を認める対応を行いました。 さらに、平成30年度からは、全拠点に対する勤務実態調査(ログ調査等)を実施するとともに、時間外勤務が増加している拠点や急激に時間外勤務が増加している職員に対する個別対応とし	講させることで、育成強化を図りました。 ○外部機関の研修を取入れることで、幅広い知識の習得につなげました。 ○時間外勤務の縮減については、平成28年度以降、出退勤時間の確実な管理の徹底、拠点長等に対する36協定遵守への注意喚起や時間外勤務が60時間を超える本部管理職に対する例外申請による理事による承認制による時間外勤務縮の実施等の時間外縮減対策を強化しました。 これらの取組の結果、平成30年度における時間外勤務について、拠点管理職は、平成26年度に比べて、2時間48分、本部一般職は2時間27分、拠点一般職は3時間4分の縮減となりました。 なお、本部管理職は、平成

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																				
	て拠点を訪問し、管理職や当該職員へのヒアリングなどを実施しました。 【時間外勤務の状況】 ＜管理職＞（時間：分） <table><tr><th>年度</th><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>本部</td><td>24:21</td><td>38:12</td><td>35:53</td><td>31:13</td><td>30:19</td></tr><tr><td>拠点</td><td>36:18</td><td>38:34</td><td>39:59</td><td>39:00</td><td>33:30</td></tr></table> ※法定休日勤務含む。 ＜一般職＞（時間：分） <table><tr><th>年度</th><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th><th>平成30年度</th></tr><tr><td>本部</td><td>32:02</td><td>31:12</td><td>32:09</td><td>31:02</td><td>29:35</td></tr><tr><td>拠点</td><td>22:21</td><td>23:28</td><td>22:18</td><td>23:20</td><td>19:17</td></tr></table> ※法定休日勤務含む。 （休暇取得の促進等） ○次世代育成支援対策推進法により策定した一般事業主行動計画（第2期～第4期）に基づき、平成26年度からライフサポート休暇の導入、子の看護休暇の改善（休暇取得時の給与：5割支給→10割支給）を図りました。また各種休暇や育児休業等の取得促進を図るため、以下の取組を実施しました。 ・出産、育児、介護に伴う各種制度や事務手続きについて説明したハンドブックを作成し配布（平成27年3月） ・各拠点別の年次有給休暇の平均取得日数を一覧にし、周知することによって休暇取得の促進（平成29年度～）	年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	本部	24:21	38:12	35:53	31:13	30:19	拠点	36:18	38:34	39:59	39:00	33:30	年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	本部	32:02	31:12	32:09	31:02	29:35	拠点	22:21	23:28	22:18	23:20	19:17	26年度に比べて、5時間58分増加しているものの、ピークである平成28年度に比べて5時間34分の減少となっています。 ○一般事業主行動計画に基づき、ワークライフバランスの推進のために、年次有給休暇等の取得促進や育児休業等の取得促進を行った結果、平成30年度の年次有給休暇の取得日数は、平成26年度に比べて1.1日の増加となりました。
年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
本部	24:21	38:12	35:53	31:13	30:19																																	
拠点	36:18	38:34	39:59	39:00	33:30																																	
年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																	
本部	32:02	31:12	32:09	31:02	29:35																																	
拠点	22:21	23:28	22:18	23:20	19:17																																	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																						
	・ ライフサポート休暇取得率を人事評価制度に導入するとともに、各拠点長に対し、ライフサポート休暇取得率や未取得者一覧を通知し、休暇取得を促進（平成30年度） ・ 男性の育児休業取得を促進するためのリーフレットを作成し配布（平成30年11月） また、平成27年度からは「ゆう活（夏の生活スタイル変革）」に取り組んでいます。 【年次有給休暇取得状況】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>取得日数</td><td>11.1日</td><td>10.6日</td><td>11.9日</td><td>11.8日</td><td>12.9日</td></tr></table> 【男性の育児休業取得人数】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>取得人数</td><td>22人</td><td>19人</td><td>12人</td><td>27人</td></tr></table> ※平成27年度以降、男性の育児休業取得人数を把握している。 【女性の育児休業取得率】 <table><tr><td></td><td>期間</td><td></td></tr><tr><td>第2期一般事業主行動計画</td><td>平成25年4月1日～平成27年3月31日</td><td>94.46%</td></tr><tr><td rowspan="3">第3期一般事業主行動計画</td><td>平成27年4月1日～平成28年3月31日</td><td>95.63%</td></tr><tr><td>平成28年4月1日～平成29年3月31日</td><td>97.04%</td></tr><tr><td>平成29年4月1日～平成30年3月31日</td><td>98.08%</td></tr><tr><td>第4期一般事業主行動計画</td><td>平成30年4月1日～平成31年3月31日</td><td>99.37%</td></tr></table> （メンタルヘルス対策） ○平成26年1月に、厚生労働省の「指針」に基づく、機構における「心の健康づくり計画」を策定し、4つのケア（セルフケア、ラインケア、事業場内産業医等によるケア、事業場外資源によるケア）の実施に向けた取組を推進しました。	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	取得日数	11.1日	10.6日	11.9日	11.8日	12.9日	年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	取得人数	22人	19人	12人	27人		期間		第2期一般事業主行動計画	平成25年4月1日～平成27年3月31日	94.46%	第3期一般事業主行動計画	平成27年4月1日～平成28年3月31日	95.63%	平成28年4月1日～平成29年3月31日	97.04%	平成29年4月1日～平成30年3月31日	98.08%	第4期一般事業主行動計画	平成30年4月1日～平成31年3月31日	99.37%	また、一般事業主行動計画における女性の育児休業取得率の90%以上、男性の育児休業取得者人数20名以上の目標は達成しました。 ○長時間勤務者の自己診断やメンタルヘルス研修等の対策を取り組んだ結果、メン
年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																			
取得日数	11.1日	10.6日	11.9日	11.8日	12.9日																																			
年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度																																				
取得人数	22人	19人	12人	27人																																				
	期間																																							
第2期一般事業主行動計画	平成25年4月1日～平成27年3月31日	94.46%																																						
第3期一般事業主行動計画	平成27年4月1日～平成28年3月31日	95.63%																																						
	平成28年4月1日～平成29年3月31日	97.04%																																						
	平成29年4月1日～平成30年3月31日	98.08%																																						
第4期一般事業主行動計画	平成30年4月1日～平成31年3月31日	99.37%																																						

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																														
	○引き続き「こころとからだの健康相談」事業を実施するとともに、平成 26 年度からは当事業の電話、面談等による相談窓口について、人事異動者に向け周知を図りました。 ○また、平成 27 年度からは、ストレスチェック制度の導入と高ストレス者と判定された職員に対し、産業医による面接指導の申出の勧奨を実施しました。 ○さらに、平成 29 年度からは、以下の取組を強化しました。 ・管理職に対するメンタルヘルス研修について、拠点長などを受講者に加え対象者を拡大しました。 ・長時間勤務者（時間外勤務が 60 時間を超えた職員）のための自己診断（健康チェック）による上長や産業医との面談を実施しました。 ・休職期間中のケアから職場復帰後のフォローまでの 5 つのステップを明確化した職場復帰支援プログラムによる職場復帰を実効あるものにするため、新たに復職後半年以内の職員について、労務管理部で定期的に勤務状況を確認し、必要に応じて拠点長が本人や主治医との面談を行うなどのフォローを行いました。 【メンタル不調により 1 か月以上休業した職員の割合】 <table><tr><th>年 度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th><th>平成 28 年度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th></tr><tr><td>長期休業者</td><td>185 人</td><td>197 人</td><td>168 人</td><td>158 人</td><td>148 人</td></tr><tr><td>割合</td><td>1. 23%</td><td>1. 30%</td><td>1. 20%</td><td>1. 15%</td><td>1. 07%</td></tr></table> 【こころとからだの健康相談実施件数】 <table><tr><th>年 度</th><th>平成 26 年度</th><th>平成 27 年度</th><th>平成 28 年度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th></tr><tr><td>相談件数</td><td>449 件</td><td>338 件</td><td>319 件</td><td>275 件</td><td>345 件</td></tr></table> 【ストレスチェック実施状況】	年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	長期休業者	185 人	197 人	168 人	158 人	148 人	割合	1. 23%	1. 30%	1. 20%	1. 15%	1. 07%	年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	相談件数	449 件	338 件	319 件	275 件	345 件	タル不調者の割合については、平成 27 年度以降、減少傾向となっています。
年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																											
長期休業者	185 人	197 人	168 人	158 人	148 人																											
割合	1. 23%	1. 30%	1. 20%	1. 15%	1. 07%																											
年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度																											
相談件数	449 件	338 件	319 件	275 件	345 件																											

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況						自己評価
	年 度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度		
	受検者数	21, 173 人	20, 782 人	20, 924 人	20, 827 人		
	高ストレス者数者	3, 461 人	3, 414 人	3, 653 人	3, 496 人		
	割合	16. 3%	16. 4%	17. 5%	16. 8%		
	※平成 27 年度より実施。						
	【職場復帰支援プログラム実施件数】						
	年 度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度			
	実施件数	97 件	81 件	81 件			
	※平成 27 年度以前については、ブロック本部にて実施していたため集計していない。						
	(ハラスメント防止対策)						
○ハラスメント防止対策については、各拠点の職場内研修として、全職員に対するハラスメント防止研修を随時実施しました。							
○また、平成 26 年度に、本部グループ長以上の職員を対象としたハラスメント防止研修を実施しました（1 回、受講者 186 人）。平成 27 年度より、随時、副拠点長研修、管理職研修、本部参事役以上の職員研修及び新任課室長研修等の集合研修に、ハラスメント防止に関する内容を追加しました。							
○さらに、平成 28 年 4 月の組織再編による本部・労務関係部署の本部統合に向けて、平成 27 年度より所管部署を法務・コンプライアンス部から労務管理部に変更し、専任チームを設置するとともに、平成 28 年度に、以下の取組を実施しました。							
・ブロック本部で行っていたハラスメント対応を本部に統合しました。							
・男女雇用機会均等法、育児・介護休業法の改正やハラスメントの形態の多様化に伴い、「セクシャルハラスメントの防止に関する規程」を「ハラスメント等防止に関する規程」に改正し、セクシャルハラスメント、マタニティハラスメント、パワーハラスメントの定義及び禁止行為の明確化を図り、職員に周知しました。							

○ハラスメント防止の研修、 機構内報の活用によりハラ スメント相談窓口の周知や ハラスメント防止に対する 意識を高めるとともに、本 部にハラスメント対応専任 チームの設置やハラスメ ント等の防止に関する規程に おいてパワーハラスメント の定義や禁止事項を明確化 し周知徹底した結果、調査 件数は増加してい <u>まするも の、認定件数は減少して います。なお、依然として</u>
--

第 2 期中期計画	第 2 期中期計画に対する取組状況	自己評価																		
⑤ 健全な労使関係 健全で安定した労使関係を維持する。	また、本部主催の研修においてマタニティハラスメントの研修を実施しました。 ○平成 30 年度には、新任所長研修にハラスメント防止に関する内容を追加し、対象者の拡大を図りました。 【ハラスメントに関する調査件数と認定件数】 <table><tr><td>年 度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>調査件数</td><td>38 件</td><td>34 件</td><td>39 件</td><td>39 件</td><td>51 件</td></tr><tr><td>認定件数</td><td>0 件</td><td>3 件</td><td>6 件</td><td>6 件</td><td>3 件</td></tr></table> (健康保険組合と連携した取り組み) ○職員の健康づくりのため健康保険組合との連携を図り、人間ドック等の各種助成等を行うことにより、健康づくり増進に努めました。 ・巡回検診受診時のオプション健診の費用補助（平成 26 年度～） ・人間ドック受診者への費用補助（平成 27 年度～） ・インフルエンザ予防接種費用の費用補助（平成 27 年度～） ・巡回による歯科検診（平成 28 年度～）	年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	調査件数	38 件	34 件	39 件	39 件	51 件	認定件数	0 件	3 件	6 件	6 件	3 件	<u>認定事案が発生しているため、ハラスメント防止対策の更なる強化を図っていきます。</u>
	年 度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度														
	調査件数	38 件	34 件	39 件	39 件	51 件														
	認定件数	0 件	3 件	6 件	6 件	3 件														
		⑤ 健全な労使関係 ○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。	○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。																	

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
3. 情報公開の推進 透明性を確保し、お客様に安心いただける組織作りのため、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。 また、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づき情報公開に適切に対応する。	3. 情報公開の推進 (情報公開体制の整備) ○一元的に情報公開を実施するため、平成28年1月から情報開示担当理事を設置するとともに、同年4月に情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括する担当部署として「リスク統括部」を設置し、情報公開に係る責任体制を整備しました。 ○事業運営に関する情報が適切に機構内に共有され、かつ適切に開示されるよう、平成28年5月に、情報の把握・調査・開示に至るまでの一連の対応を促進するため等のルールを定めた「日本年金機構情報開示規程」を定めるとともに、その周知を図りました。 ○情報開示規程に基づき、案件把握から開示までに必要となる手続を適時適切に実施するとともに、公表内容の確認を行い、その結果について、常勤役員会へ報告を行いました。 (情報共有の促進) ○平成27年10月より、厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定例連絡会議を原則として隔週で開催し、組織的に継続して取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。また、厚生労働省(年金局)職員と機構職員の相互の人事交流を順次拡大するとともに、厚生労働省職員が機構本部に常駐することで、年金局と機構との間の連携及び相互理解が促進されました。 ○平成28年1月より、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、原則週一回、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、合議体制の確立、役員間の情報共有の強化を進めました。 ○平成28年1月より、報道発表事項やマスコミ等に取り上げられた事項について、お客様からの照会があった場合に円滑に対応できるよう、原則として即日現場に対応方法を伝達する体制を確立しました。 ○平成28年4月より、本部と現場間の情報共有のキーマンである事業推進役(地域マネージャー)	○情報開示に至るまでの一連の対応を統括する組織を設置するとともに、情報開示規程を制定するなど体制整備を進めました。 また、情報開示規程に基づき、適時適切に事務処理誤り等の公表を行うとともに、公表内容の確認及び確認結果の常勤役員会への報告を行いました。 ○機構運営の透明性を確保するため、公表すべき情報を適切に開示する仕組みを構築するとともに、常勤役員会や事業推進役(地域マネージャー)の設置等により、特に本部内及び本部と現場の間の情報共有を推進し、組織の一体化を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
① 事務処理誤り等の公表 情報開示の担当理事と担当部署を設置し、不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、モニタリングシステムの構築と監査機能の活用により、早期に把握する仕組みを構築する。また、情報開示ルールを見直し、事案の重要性等に応じ、速やかに公表するとともに、定期的に発生状況等を情報提供する。 ② 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行 毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できる	を地域部ごとに1人（全15人）設置し、現場実態を直接幹部役職員に報告すること等により、本部における現場情報の共有を進めるとともに、個々のお客様対応の状況など実際に現場で起きている主要な事柄をより迅速に把握するため、日次で拠点長から本部への業務報告を行うようにしました。 ○平成29年4月より、全ての拠点にテレビ会議システムを導入し、本部・現場間や現場同士の情報共有を促進し、機構全体のコミュニケーションを活性化しました。 ○平成30年8月より、外部委託に係る情報共有を本部内で徹底するため、調達企画部が、事業担当部署による委託業者に対する検査等の内容を審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する体制を構築しました。 ① 事務処理誤り等の公表 ○各拠点長からの日次の業務報告を始め、受付進捗管理システムやお客様対応業務システムによる事務処理誤り報告・お客様から寄せられた情報等を常にモニタリングし、対応を要する案件があったときは、関係部署に情報提供しつつ対応について協議しました。また、これらの情報に基づき実施した監査の結果を踏まえて再発防止策を講じるなど、問題事案の早期把握及び解決並びに再発防止に取り組みました。 ○情報開示規程に基づき、事務処理誤り等について、月次及び年次で適切に公表を行い、業務運営における透明性の確保に努めました。 ② 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行 ○年次報告書（アニュアルレポート）については、機構の業務実績、組織及び報酬を始めとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できるだけ分かりやすく、見やすく取りまとめることができるよう、作成業務の質の向上を図る観点から、価格評価より技術評価に重点を置いた	○業務運営の透明性を確保するため、情報開示規程に基づき、事務処理誤り等について適時適切に公表を行いました。 ○優れた企画能力、表現力等を有する業者にアニュアルレポートの企画・原稿作成業

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
だけ、分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を発行し、公表する。 ③ その他業務運営に関する情報の公表 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、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、契約に関する情報などについても適切に公表する。	総合評価落札方式（加算式）による調達方法を採用し、優れた企画能力、表現力等を有する業者に、アニュアルレポートの文章表現、デザイン等の企画・原稿作成業務及び印刷物の作成業務を委託しました。 ○また、作成に当たっては、図や写真をなるべく多く用いるよう努めるとともに、 ・ お客様モニター会議において、アニュアルレポートの内容やレイアウトについて、ご意見を頂戴して反映させる等、お客様からの意見・要望を積極的に取り入れ、 ・ 単年度の業務実績だけでなく、機構の組織運営における重点課題や重点取組を特集として記載する 等の取組を行うことで、内容の充実を図りました。 （実績） ・ アニュアルレポート 2013 版 平成 26 年 10 月公表 ・ アニュアルレポート 2014 版 平成 28 年 3 月公表 ・ アニュアルレポート 2015 版 平成 29 年 3 月公表 ・ アニュアルレポート 2016 版 平成 29 年 12 月公表 ・ アニュアルレポート 2017 版 平成 30 年 11 月公表 ③ その他業務運営に関する情報の公表 ○業務運営に関する以下の情報を公表しました。 ・ 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている全ての情報をホームページに掲載しました。 ・ 業務に直接関係するお客様向けのお知らせに加え、人事異動、職員の制裁、事務処理誤りといった事業運営に関する重要な事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。 ・ 契約に関する情報等についても、業務運営の透明性を確保する観点から適切に公開しました。	務を委託し、また、図や写真をなるべく多く用いることにより、分かりやすく見やすくするとともに、単年度の業務実績以外の事項も特集として記載することで、アニュアルレポートの内容の充実を図りました。 ○公表が必要な事項について、諸規程や事業計画に基づき、随時、適切な情報公開を行いました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
4. 個人情報の保護に関する事項 お客様の年金を最優先に守る観点から、情報セキュリティに係る組織面、技術面及び業務運営面を全般的に見直し、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して強固な情報システムを構築するとともに、実効性のある対応体制を構築することにより、お客様の重要な個人情報（年金個人情報）の保護を確実に行う。 ① 組織体制の確立 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の組織を設置する。	4. 個人情報の保護に関する事項 ○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、厚生労働大臣の業務改善命令（平成27年9月）を踏まえて策定した「業務改善計画」（同年12月）に沿って、以下のとおり、組織面、技術面及び業務運営面の取組を進めました。 ①組織体制の確立 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、以下の体制を構築しました。 ○情報セキュリティ対策を一元的に管理し、リスク管理や情報セキュリティ対策に対する機構全体のガバナンスの強化を図るため、情報管理対策本部を設置（平成27年10月）し、主に業務改善計画等に係る機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題に対する対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策を推進しました。	○従来から日本年金機構情報セキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティ対策の推進及び個人情報の適正な管理に努めてきましたが、平成27年度に不正アクセスによる情報流出事案を発生させ、お客様に大変ご迷惑をおかけする事態が生じました。 厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことを踏まえて「業務改善計画」を策定し、組織面、技術面及び業務運営面から情報セキュリティ対策の全般的な見直しに取り組みました。 ○情報管理対策本部において、情報セキュリティの方針決定や進捗確認等を一元的に実施し、情報セキュリティ対策の司令塔としての機能を果たしました。また、情報管理対策室及び機構C

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	○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、情報管理対策室を設置（平成27年10月）し、情報セキュリティ強化に関する関係部署への指示及び総合調整を行うとともに、業務改善計画に基づく取組を推進しました。 ○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、機構CSIRTを設置（平成27年10月）しました。 ○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専門的知識・経験を有する最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者（平成28年4月配置）から、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○機構と厚生労働省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」（平成28年8月設置）において、機構の情報セキュリティに関する課題を共有しました。 ○大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を開始（平成30年4月）し、逐次拡充を図っています。	SIRTなどの体制を整備しました。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を構築し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○情報セキュリティ対策連絡会議及び情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループにおいて、厚生労働省と課題を共有しました。 ○情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を開始しました。 ○研修や自己点検の実施により役職員に対し個人情報保護の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
② 個人情報保護に対する職員の意識の徹底 効果的な研修やセルフチェックの実施などにより、役職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を一層徹底する。 ③ システム上の対策 ・国民の重要な個人情報（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。 ・生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視など各システムに必要な入口・内部・出口の多重の防御対策を講じる。	②個人情報保護に対する職員の意識の徹底 ○個人情報保護の重要性についての認識を徹底するため、以下のとおり研修を実施しました。 （平成26・27年度） ・全役職員を対象に年1回以上実施 （平成28年度以降） ・派遣職員を含む全役職員を対象に年2回実施 ・未受講者についてはフォローアップを実施 ※新規採用者は、採用時に研修を実施 ○毎月実施する自己点検については、実効性を高めるため、個人情報保護に関して毎回内容を変えたテスト形式の設問を平成28年8月から導入しました。 ③システム上の対策 ○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・内部・出口の多重の防御対策を以下のとおり実施しました。また、セキュリティパッチの最新化や、重要機器について運用管理業者がネットワークシステムの常時監視を行うなど運用管理に係る対策を強化しました。 ・基幹業務を実施する上で必要となる情報を取り扱う専用共有フォルダについては、以下のとおり整備し、そのアクセスについては窓口装置（WM）からのみ可能とし、引き続きインターネット環境及び機構LANシステムから遮断しています。 ア. 専用共有フォルダを基幹システムの領域に構築（平成28年10月） イ. 専用共有フォルダへのアクセスを生体認証により管理（平成29年1月）	○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、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を実施しました。 ○インターネットの利用については、平成28年3月に最小限の利用環境において運用検証を開始し、必要な見直しを行いつつ、段階的にシステム及び利用範囲を拡大し、平成30年11月から全拠点でWeb閲覧及びインターネットメールの利用開始が実現しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
④ 業務運営上の対策 ・情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にした上で、役職員	ウ. 専用共有フォルダの自動暗号化の導入（平成 30 年 3 月） エ. 最終更新日から 2 年を経過したファイルの自動削除を四半期ごとに実行（平成 30 年 12 月、平成 31 年 3 月） ・外部機関等から受け取った届書媒体等については、以下のとおり事務運用を見直すとともに、平成 29 年度に全拠点に配置した検疫 P C で読み込む運用を徹底し、年金事務所から事務センターへの届書情報の移送を電子化することで、引き続き入口対策の強化と電磁的記録媒体の取扱いに伴う情報漏えい等のリスク低減を図りました。 ア. 年金事務所に未知のウイルス検知機能（ふるまい検知機能）を搭載した検疫 P C を設置。併せて、届書媒体を検疫後に媒体を介さずに窓口装置（WM）で読み込む事務運用（厚生年金保険）を開始（平成 29 年 7 月） イ. 事務センターに検疫 P C を設置。併せて、届書媒体を検疫後に媒体を介さずに窓口装置（WM）で読み込む事務運用（国民年金）を開始（平成 29 年 10 月） ・インターネット環境を基幹システム及び機構 L A N システムの領域から分離した領域に新たに構築し、以下の運用検証をシステム及び利用範囲を拡大しながら段階的に実施の上、平成 30 年 11 月からインターネットの業務利用を本格的に開始しました。 ア. 暫定インターネット環境の W e b 閲覧端末によるインターネット利用の運用検証を開始（平成 28 年 3 月から順次対象拠点を拡大） イ. 本格インターネット環境で W e b 閲覧（ホワイトリスト方式・ W e b 無害化サービス）及び一部拠点でのインターネットメールの運用検証を開始（平成 30 年 3 月） ウ. インターネットメールの利用拠点拡大（平成 30 年 7 月から順次） エ. 運用検証の結果を踏まえ、運用手順等の必要な見直しを行い、本格実施（平成 30 年 11 月） ④業務運営上の対策（情報セキュリティポリシーの改正） 日本年金機構情報セキュリティポリシー（以下「機構ポリシー」という。）及び各種手順書等については、平成 27 年 12 月以降、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」（以	○機構ポリシーについては、政府統一基準群等に準拠し、速やかに改正を完了し

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
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や手順書等を実効性のある内容に改正する。 ・改正した情報セキュリティポリシーやプライバシーマークの基準等を踏まえ、事務室や窓口における徹底したセキュリティ対策を講じる。 ⑤ 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、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。	下「政府統一基準群」という。)及び「厚生労働省情報セキュリティポリシー」に準拠しつつ、機構の実情に照らし、適用の必要性等を検証の上、改正を実施することにより、役割・責任・権限の明確化を図りました。 ○機構ポリシー改正の実績 (平成27年12月・平成28年3月) ・不正アクセスによる情報流出事案に係る業務改善計画に基づく見直し (平成28年11月・平成29年1月・平成29年4月) ・政府統一基準群(平成28年8月31日改正)等を踏まえた一部見直し (平成30年12月) ・政府統一基準群(平成30年7月25日改正)等を踏まえた一部見直し ⑤外部委託先における個人情報の管理 ○個人情報に関わる外部委託を行う業務への入札希望者については、情報セキュリティに関する事前審査の徹底を行った上で、入札参加要件の有無の判定を行いました。 ○基本計画に基づき外部委託を推進し、委託業務の管理・監視を行ってきましたが、平成29年度において、外部委託業者の契約違反が行われ、外部委託について抜本的に見直しを行い、業務の履行開始前、履行中及び履行後の各段階において、以下の取組を行い、委託業務の管理・監視の改善・強化を図りました。 ・業務履行開始前において、個人情報を取り扱う業務の外部委託の実施に関し、委託先事業者が、仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備し、履行能力が確保されているかについての検査を実施。 ・業務履行中において、履行開始前検査において確認した、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかの検査を実施。 ・委託先事業者に対し、毎月、「自主点検結果報告書」を提出させるとともに、事業担当部署と委託先事業者との定期的な業務打ち合わせのための会議を開催。	ました。 ○基本計画に基づき、委託先の選定及び監督を行ってきましたが、平成29年度において、外部委託業者の契約違反が行われ、外部委託について、業務の履行開始前、履行中及び履行後の各段階の検査強化を行い、外部委託の抜本的な見直しを行いました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
⑥ 監査によるチェック ・独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査を実施する。 ・上記①～⑤までの実施について、主	・業務履行後において、委託先事業者における個人情報等の返却状況及び完全消去又は廃棄状況等の検査を実施。 ○第2期中期計画期間に実施した個人情報に関する立入検査 （平成26年度） 対象140件全件実施 （平成27年度） 対象223件全件実施 （平成28年度） 対象232件全件実施 （平成29年度） 対象375件全件実施 （平成30年度） 対象370件全件実施 ○第2期中期計画期間に実施した契約終了時の個人情報等の消去の申立書を徴取・確認 （平成26年度） 対象183件全件実施 （平成27年度） 対象252件全件実施 （平成28年度） 対象275件全件実施 （平成29年度） 対象344件全件実施 （平成30年度） 対象320件全件実施 ⑥監査によるチェック ○平成28年6月から平成31年3月まで、上記「③システム上の対策」に該当する基幹システム・機構LANシステム・インターネット環境について、独立した外部の専門家による保証型監査を実施しました。 ○上記①～⑤の個人情報保護に関する各事項について、以下の監査を実施しました。発見された不	○業務改善計画に基づく、情報セキュリティ対策の技術面の対応について、独立した外部の専門家による保証型監査を実施し、業務改善計画・日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画に照らして適切であると評価を受けました。 ○個人情報保護に関する各事

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
管部門の推進状況の確認を含め内部監査を実施し、確実な改善を図る。	備事項については是正を求め、問題点については改善提言を行い、改善を図りました。 ・機構ポリシーと政府統一基準群の整合性に関する監査において、情報セキュリティに係る組織・体制に対する整備状況について確認しました。 ・平成29年度及び平成30年度に、前年度に実施した情報セキュリティに係る教育・訓練の実施状況について監査を実施しました。 ・システム上の対策について、次のテーマの監査を実施しました。 (平成28年度) ・Web閲覧の機能制限 ・機構LANシステムの年金個人情報からの隔離 ・窓口装置(WM)の入口対策における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・機構LANシステム運用管理の厳格化における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・窓口装置(WM)のアクセス制限における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・専用共有フォルダにおける情報セキュリティ対策の有効性確認 (平成29年度) ・情報管理対策室等が行う「リスク評価・分析」に関する情報セキュリティ対策の有効性確認 ・機構ホームページの監視に関する情報セキュリティ対策の有効性評価 ・ねんきんネットの監視に関する情報セキュリティ対策の有効性評価 ・セキュリティパッチの最新化における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・管理者権限の適切な管理における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・重要機器の監視における情報セキュリティ対策の有効性確認 ・検疫PCにおける情報セキュリティ対策の有効性確認 (平成30年度) ・情報管理対策室等が行う「リスク評価・分析」に関する情報セキュリティ対策の有効性確認 ・専用共有フォルダの設置における情報セキュリティ対策の有効性評価	項について監査を実施し、改善を図りました。 システム上の対策については、外部専門家の知見を活用し、専門性の高い監査を実施しました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
	・インターネット環境の構築における情報セキュリティ対策の有効性評価 ○業務運営上の対策に係る監査として、平成28年度と平成30年度に政府統一基準群及び厚生労働省情報セキュリティポリシーに対する機構ポリシーの準拠性の監査を行うとともに、機構の関係諸規程と機構ポリシーの整合性に関する監査を実施しました。 ○外部委託業務について、所管部署による管理状況、受託事業者の業務実施状況に関して毎年度監査を実施しました。 （平成28年度） ・2広域事務センター （平成29年度） ・本部4部室、委託業者19社 （平成30年度） 【特別監査（平成30年3月から4月に実施）】 ・個人情報を取り扱う外部委託業務の契約先（54社） 【一般監査（平成30年8月より実施）】 ・特別監査の対象外の個人情報を取り扱う外部委託業務の契約先（7社） ・国民年金保険料収納事業を取り扱う外部委託の契約先（3社・共同企業） ・「扶養親族等申告書等の受付・審査・入力等業務」を取り扱う外部委託の契約先（3社）	○業務運営上の対策に係る監査として、機構ポリシーが政府統一基準群及び厚生労働省情報セキュリティポリシーに準拠したものになっているかの監査を行うとともに、機構の関係諸規程と機構ポリシーの整合性に関する監査を実施し、不備事項について改善を図りました。 ○外部委託業務について、所管部署による管理状況、受託事業者の業務実施状況に関して監査を実施し、不備事項について改善を図りました。

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価																																										
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画 「Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。 1. 予算 別紙1のとおり。 2. 収支計画 別紙2のとおり。 3. 資金計画 別紙3のとおり。	Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画 ○予算執行については、中期目標期間における削減目標の実現に向け、入札によるコスト低減や事務の効率化等により、順調に効率的な執行を実施しました。 各年度の予算執行の実績は以下のとおりです。 (単位：億円) <table><tr><td></td><td>26 年度</td><td>27 年度</td><td>28 年度</td><td>29 年度</td><td>30 年度</td></tr><tr><td>予算額</td><td>2,829.4</td><td>2,768.9</td><td>2,736.1</td><td>2,736.7</td><td>2,961.1</td></tr><tr><td>決算額</td><td>2,622.2</td><td>2,545.6</td><td>2,575.6</td><td>2,664.2</td><td>2,783.4</td></tr><tr><td>不用額</td><td>207.2</td><td>223.3</td><td>160.5</td><td>72.5</td><td>177.7</td></tr><tr><td>入札による減少</td><td>63.5</td><td>57.1</td><td>24.9</td><td>18.9</td><td>50.0</td></tr><tr><td>事務の効率化</td><td>10.1</td><td>11.8</td><td>2.3</td><td>0.6</td><td>4.0</td></tr><tr><td>事業内容の変更等</td><td>133.6</td><td>154.3</td><td>133.3</td><td>53.1</td><td>123.7</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。		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	予算額	2,829.4	2,768.9	2,736.1	2,736.7	2,961.1	決算額	2,622.2	2,545.6	2,575.6	2,664.2	2,783.4	不用額	207.2	223.3	160.5	72.5	177.7	入札による減少	63.5	57.1	24.9	18.9	50.0	事務の効率化	10.1	11.8	2.3	0.6	4.0	事業内容の変更等	133.6	154.3	133.3	53.1	123.7	○中期目標、中期計画及び年度計画に基づき予算等を作成しました。 入札によるコスト低減や事務の効率化等により、中期目標期間中において年度平均合計168.2 億円の削減を図りましたことができました。これらにより、中期目標期間における運営経費の削減目標を達成しました。
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度																																							
予算額	2,829.4	2,768.9	2,736.1	2,736.7	2,961.1																																							
決算額	2,622.2	2,545.6	2,575.6	2,664.2	2,783.4																																							
不用額	207.2	223.3	160.5	72.5	177.7																																							
入札による減少	63.5	57.1	24.9	18.9	50.0																																							
事務の効率化	10.1	11.8	2.3	0.6	4.0																																							
事業内容の変更等	133.6	154.3	133.3	53.1	123.7																																							

第2期中期計画	第2期中期計画に対する取組状況	自己評価
<u>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</u> 機構が保有する財産については、その必要性を検証し、不要財産については処分する。	<u>V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画</u> ○平成28年12月、日本年金機構法の改正により、機構の不要財産に係る国庫納付規定が整備され、平成29年1月、会計検査院から長期間入居者のいない宿舍等として指摘された8宿舍・4事務所等の国庫納付を完了しました。 ○平成29年2月、機構が保有している資産、特に199宿舍及び耐震問題等により仮移転している4年金事務所について、その必要性及び有効活用について、経済的合理性の観点から見直しを図るため、外部有識者を含む「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」を設置し、平成29年7月、宿舍及び年金事務所それぞれの見直し方針を取りまとめました。 ○この方針に基づき、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、入居者がいない6宿舍を先行して、境界確定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の準備を進め、国庫納付を実施しました。	○第2期中期計画のとおり、外部有識者の意見を踏まえ、平成29年7月に機構宿舍等の資産管理の見直し方針を決定しました。 ○この方針に基づき、速やかに廃止が適当とされた22宿舍のうち、入居者が居ない6宿舍について先行して国庫納付手続きに着手し、平成31年3月末までに、国庫納付を実施しました。
<u>VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画</u> なし		

別紙 1

中期計画（平成26年度～平成30年度）の予算

(単位：百万円)	
区 別	金 額
収入	
運営費交付金	1,398,908
運営費交付金	576,936
事業運営費交付金	821,973
年金生活者支援給付金支給準備事務取扱交付金	2,408
その他の収入	1,905
計	1,403,221
支出	
業務経費	833,517
保険事業経費	377,935
オンラインシステム経費	232,114
年金相談等事業経費	211,924
年金記録問題対策経費	11,544
一般管理費	567,296
年金生活者支援給付金支給準備事務費	2,408
計	1,403,221

（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

中期計画（平成26年度～平成30年度）の収支計画

(単位：百万円)	
区 別	金 額
費用の部	1,403,221
経常費用	1,403,221
業務経費	833,517
保険事業経費	377,935
オンラインシステム経費	232,114
年金相談等事業経費	211,924
年金記録問題対策経費	11,544
一般管理費	567,296
人件費	493,840
その他一般管理費	73,456
年金生活者支援給付金支給準備事務費	2,408
収益の部	1,403,221
経常収益	1,403,221
運営費交付金収益	1,398,908
運営費交付金収益	576,936
事業運営費交付金収益	821,973
年金生活者支援給付金支給準備取扱交付金収益	2,408
その他の収入	1,905
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。

別紙 3

中期計画（平成 2 6 年度～平成 3 0 年度）の資金計画

（単位：百万円）

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	1, 403, 221
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	1, 403, 221
資金収入	
業務活動による収入	1, 403, 221
運営費交付金による収入	576, 936
事業運営費交付金による収入	821, 973
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	2, 408
その他の収入	1, 905
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	1, 403, 221

（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。