第４５回社会保障審議会年金事業管理部会 令　和　元　年　９　月　１　２　日	資料１－２

日本年金機構の第２期中期目標期間の業務実績の評価（案）

第２期中期目標期間の実績評価について

第2期中期計画	評価（案）	頁
Ⅰ　提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項		1
１．国民年金の適用・収納対策		1
（1）国民年金の適用促進対策	B	1
（2）国民年金保険料収納対策	A	3
２．厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策		8
（1）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	A	8
（2）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	A	12
３．年金給付	B	15
４．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応		23
（1）年金記録の確認等の対応	B	23
（2）再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	B	25
５．事務処理の正確性の確保	B	28
６．年金相談、情報提供等		31
（1）年金相談	B	31
（2）分かりやすい情報提供の推進	B	36
（3）公的年金制度に対する理解の促進	B	39
７．お客様サービスの向上	B	42
８．ICT化の推進	B	46
９．年金制度改正等への対応	B	49

第2期中期計画	評価（案）	頁
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項		54
１. 効率的な業務運営体制	B	54
２. 運営経費の抑制等	B	59
３. 外部委託の推進	C	61
４. 契約の競争性・透明性の確保等	B	64
５. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	B	66
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		71
１．内部統制システムの有効性確保	C	74
２．人事及び人材の育成	B	84
３．情報公開の推進	B	95
４．個人情報の保護に関する事項	C	98
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	B	104
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		104

● 判定基準

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

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>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</u>
１．国民年金の適用・収納対策</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>（１）国民年金の適用促進対策</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
<table><tr><td>H26</td><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30</td></tr><tr><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td></tr></table></td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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><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>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。</td><td>○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。</td><td>○住基ネットにより把握した 20 歳到達者等に対する届出勧奨等を確実に実施したか。

○市町村やハローワークと連携し、適正な届出を促進するための実効的な取組を行ったか。

○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、特定期間該当届及び特例追納の周知、勧奨を様々な媒体を通じ適切に行ったか。

○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開催したか。</td><td>○国民年金の適用の促進については、住基ネットを利用して把握した全ての 20 歳到達者に対する届出勧奨を毎月着実に実施している。

○市町村の国民年金担当者に対し、情報誌（かけはし）による情報提供や、事務説明会等において国民年金の資格手続きに関する住民への周知の依頼を行っている。また、雇用保険受給者説明会において届出勧奨等の周知を実施している。

○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への特定期間該当届及び特例追納の周知、勧奨を機構ホームページやチラシ及びポスターにより周知するなど周知、勧奨を適切に行っている。

○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 回開催している。制度創設から３年間で 552 件を承認決定するなど、特定事由申出制度を適切に運用している。</td></tr>
<tr><td>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</td><td>○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、市区町村担当者事務説明会等において国民年金の資格手続に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。
○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。</td><td>○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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>村との連携により、適正な届出を促進する。</td>
<td>【特定期間該当届及び特例追納制度への対応】
〇第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。

【特定事由に係る申出等の制度への対応】
〇平成 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><th></th><th>平成 28 年度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th><th>合計</th></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】
〇平成 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。</td>
<td>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。

〇第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。

〇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。

〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>（２）国民年金保険料収納対策</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
A A A A A</td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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><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>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</td><td>○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。</td><td>○国民年金保険料の最終納付率について、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できたか。
現年度納付率について、60%台半ばを確保できたか。

○国民年金保険料の納付率向上に向けて、未納者属性に応じた収納対策の推進、外部委託を活用した効果的な収納対策、強制徴収の着実な実施、必要に応じて国税庁に委任する仕組みの活用等の取組を実施したか。

○口座振替実施率について、前年度の当該率と同等以上の水準を確保できたか。
また、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保できたか。

○時限措置である後納制度について、より多くの対象者への周知、勧奨が適切に実施されたか。</td><td>○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、特に平成 27 年度以降は９ポイント以上の伸び幅となり、目標を大幅に上回っている。
また、現年度分保険料の納付率については、平成 28 年度以降、60%台半ばを上回って推移しており、中期計画を上回っている。

○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行っている。
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、差押実施件数の全てが中期目標期間中を通じ増加している。
また、国税庁への滞納処分の権限委任については、各年度において、前年度実績を上回っている。

○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、口座振替及びクレジットカード納付の実施率の合計については、平成 27 年度を除く各年度は対前年度の実施率を上回っている。
また、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付の合計数は平成 29 年度を除く各年度は前年度を上回る実績が確保されている。</td></tr>
<tr><td>①　効果的かつ効率的な納付督励の実施、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。</td><td>○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。</td><td>○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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>② 保険料の納付督励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。</td>
<td>〇保険料の納付督励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・効率的な納付督励及び免除等勧奨を実施しました。</td>
<td>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。

〇保険料の納付督励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、督励件数の増加とともに納付率の向上につながりました。</td>
<td></td>
<td>〇時限措置である後納制度について、一般的な広報に加え、個別勧奨として 10 年後納制度の再勧奨及び５年後納制度の全件勧奨を実施した。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇強制徴収について、保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督励によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、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。
〇また、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><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>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><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>
</table>
</td>
<td>〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<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>
<tr><td>納付月数</td><td>726,755 月</td><td>815,761 月</td><td>846,326 月</td><td>1,016,794 月</td><td>1,299,177 月</td></tr>
<tr><td>獲得納付率</td><td>59.9%</td><td>63.1%</td><td>71.3%</td><td>66.9%</td><td>66.4%</td></tr>
</table>

○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。
<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>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>
<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>
</table>
</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○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。</td>
<td>○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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>○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。

（口座振替及びクレジット実施率）
<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>口座振替実施率</td><td>35.7%</td><td>35.1%</td><td>35.7%</td><td>35.5%</td><td>34.6%</td></tr>
<tr><td>クレジット
実施率</td><td>1.8%</td><td>1.9%</td><td>2.3%</td><td>2.9%</td><td>3.7%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>37.5%</td><td>37.0%</td><td>38.0%</td><td>38.3%</td><td>38.3%</td></tr>
</table>
（納付件数の状況）
<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>コンビニエンス
ストア</td><td>1,550 万件</td><td>1,518 万件</td><td>1,589 万件</td><td>1,518 万件</td><td>1,533 万件</td></tr>
</table>
</td>
<td>○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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>インターネットバンキング</td><td>139 万件</td><td>313 万件</td><td>316 万件</td><td>288 万件</td><td>280 万件</td></tr>
<tr><td>クレジットカード</td><td>145 万件</td><td>151 万件</td><td>159 万件</td><td>172 万件</td><td>189 万件</td></tr>
<tr><td>合　計
（対前年度比）</td><td>1,835 万件
（＋13.6%）</td><td>1,982 万件
（＋8.0%）</td><td>2,064 万件
（＋4.1%）</td><td>1,978 万件
（▲4.2%）</td><td>2,003 万件
（＋1.3%）</td></tr>
</table>
※「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
<table>
<tr><td>平成 26 年度末　1,742 万人</td><td>対前年度比　▲3.5%</td></tr>
<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>
</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>〇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励や、免除等申請勧奨に活用しました。
〇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）
〇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】
〇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実施しました。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</td><td>〇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。

〇10 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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>（１）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
A A A B A</td><td>評価：Ａ</td></tr>
<tr><td>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」する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</td><td>〇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年間において、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
〇平成 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を活用した適用促進対策）
<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>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>
〇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</td><td>〇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（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 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。
〇国税源泉徴収義務者情報等の活用により、職員の加入</td><td>〇適用調査対象事業所の効率的・効果的な把握により加入指導を実施し、適用に結び付けたか。
〇重点的な事業所調査の実施等により、適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導に努めたか。</td><td>〇法人登記簿情報や雇用保険情報等に加え、国税源泉徴収義務者情報の活用により、適用調査対象事業所を効率的・効果的に把握し、加入指導に取り組んでいる。
また、加入指導に当たっては、適用すべき被保険者数に応じた取組期限を定め、計画的に実施することにより、平成 27 年３月末時点で約 97 万件（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 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、適用調査対象事業所数は、平成 31 年３月末までに約 36 万件に減少している。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
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><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>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>
<tr><td>⑤職員の加入指導により適用した被保険者数</td><td>123,649 件</td><td>239,024 件</td><td>265,002 件</td><td>228,970 件</td><td>200,155 件</td></tr>
</table>
○法人登記簿情報のうち国税源泉徴収義務者情報と一致しなかった事業所への加入勧奨や適用調査対象事業所に対する実態調査のための調査票の送付等について、外部委託を活用し実施しました。

○適用すべき被保険者数が５人以上の優先加入指導事業所への取組については、
・適用すべき被保険者数が 10 人以上の法人事業所は平成 30 年９月末までを取組期限とし、平成 29 年度末までに把握した 2,015 事業所については、再三の訪問を実施する等の手段を講じても、事業主に接触できない等により従業員の実態確認ができない 55 事業所を除き、全ての適用調査対象事業所への取組が完了し、平成 29 から 30 年度までの間に 1,960 事業所を適用しました。
・また、適用すべき被保険者数が５人以上 10 人未満の法人事業所は令和元年９月末までを取組期限とし、平成 29 年度末までに把握した 12,699 事業所については、平成 29 から 30 年度までの間に 10,781 事業所を適用しました。
<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th rowspan="2">優先加入指導事業所数（※１）</th><th colspan="3">新規適用事業所数</th><th rowspan="2">対応困難事業所数（※２）</th><th rowspan="2">残件数（※３）</th><th rowspan="2">取組期限</th></tr>
<tr><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th><th>計</th></tr>
<tr><td>10 人以上</td><td>2,015 事業所</td><td>1,611 事業所</td><td>349 事業所</td><td>1,960 事業所</td><td>55 事業所</td><td>－</td><td>平成 30 年 9 月末</td></tr>
<tr><td>５人以上 10 人未満</td><td>12,699 事業所</td><td>7,818 事業所</td><td>2,963 事業所</td><td>10,781 事業所</td><td>－</td><td>1,918 事業所</td><td>令和元年 ９月末</td></tr>
</table>
※１　平成 29 年度末までに把握した事業所であり、休業等により適用対象外と判明した事業所
</td>
<td>
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。

○適用促進の取組について、外部委託を活用し効率的に実施しました。

○平成 29 年度から従業員規模に応じた取組期限を定め、優先的に加入指導に取り組んだことにより、適用すべき被保険者数が５人以上 10 人未満の法人事業所は、平成 29 年度末までに把握した 12,699 事業所について、平成 30 年度末までに 10,781 事業所を適用し、引き続き、取組期限である令和元年９月末までを目途に適用を進めています。一方、より優先的に取り組むこととしている適用すべき被保険者数が 10 人以上の法人事業所は、平成 29 年度末までに把握した 2,015 事業所につい
</td>
<td></td>
<td>
○平成 24 年度から平成 27 年度までにおいて、全ての適用事業所に事業所調査を実施するとともに、平成 28 年度からは、未適用従業員が多いと想定される事業所等に重点化した調査を実施し、平成 30 年度からは、原則、総合調査による事業所調査に取り組んでいる。これらの取組の結果、調査による指摘事業所数は毎年増加し、指摘率については、平成 26 年度において 8.4%であったところ、平成 30 年度には 28.5%に増加している。
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>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。

〇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
〇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年間において、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。

〇これにより、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><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>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>
</table>
</td>
<td>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。

〇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。

〇４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、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。
〇これにより、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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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、すべての適用事業所を対象に４年に１回実施することを推進する。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
<table>
<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>

〇一括適用・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）
〇平成 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 31 年１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>
<tr><th></th><th>事業所数</th><th>被保険者数</th></tr>
<tr><td>特定適用事業所
（501 人以上の企業）</td><td>30,498 事業所</td><td>426,798 人</td></tr>
<tr><td>任意特定適用事業所
（500 人以下の企業）</td><td>4,327 事業所</td><td>6,208 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇一括適用・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。

〇特定適用事業所については、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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>（２）厚生年金保険・健康保険等の徴収対策</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
A A A A A</td><td>評価：A</td></tr>
<tr><td>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。

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。</td>
<td>○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励等、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 99.1%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>32 兆 2,267 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>31 兆 9,287 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>99.1%</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 98.3%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>10 兆 1,063 億円</td></tr>
<tr><td>収納額</td><td>8 兆 4,183 億円</td><td>8 兆 7,121 億円</td><td>9 兆 1,211 億円</td><td>9 兆 5,891 億円</td><td>9 兆 9,340 億円</td></tr>
<tr><td>収納率</td><td>97.5%</td><td>97.8%</td><td>98.0%</td><td>98.2%</td><td>98.3%</td></tr>
</table>

（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>
</table>
</td>
<td>○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 99.1%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 98.3%となりました。

○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。</td>
<td>○口座振替による保険料納付の利用促進に取り組み、口座振替実施率について、前年度と同等以上の水準を確保したか。

○滞納事業所に対し、関係法令に基づき、適正かつ確実な納付指導及び滞納処分を実施し、収納率について前年度と同等以上の水準を確保したか。

○徴収困難な事業所に対し、機構本部と年金事務所が連携して滞納解消を図るとともに、必要に応じて国税庁への滞納処分の権限委任の仕組みを活用したか。</td>
<td>○口座振替の利用促進に向けた口座振替未実施の事業所への利用促進及び新規適用事業所への利用勧奨により、厚生年金保険及び全国健康保険協会管掌健康保険の口座振替について、口座振替実施率は、各年度において前年度と同等の水準を維持するとともに、口座振替実施事業所数は毎年度増加している。

○滞納事業所への早期の初期対応及び納付指導等の実施により、滞納事業所の割合は毎年度減少し、保険料の収納率は、厚生年金保険、全国健康保険協会管掌健康保険ともに、各年度において前年度実績を上回り、平成 30 年度においては、厚生年金保険が 99.1%、全国健康保険協会管掌健康保険が 98.3%となっている。

○納付指導に応じない事業所へ迅速かつ確実な滞納処分を実施（差押事業所数は増加）するとともに、徴収困難な事業所に対し、機構本部に徴収専門の組織を構築して集中的かつ機動的に滞納処分を実施している。
また、国税庁への滞納処分の権限委任については、各年度において、前年度実績を上回っている。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。

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。</td>
<td>
<table>
<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>
<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>
（滞納事業所への取組）
〇平成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>
〇また、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>
〇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。）
</td>
<td>〇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。

〇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。

〇国税委任については、毎年度、前年度実績を上回りました。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
<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>

〇平成 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>
</td>
<td>〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>３．年金給付</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>①　迅速な支給決定
〇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）
<table>
<tr><th rowspan="3"></th><th colspan="4">遺族基礎年金</th><th colspan="4">遺族厚生年金</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>32.9</td><td>96.7%</td><td>25.6</td><td>93.2%</td><td>38.8</td><td>92.1%</td><td>25.5</td><td>97.2%</td></tr>
<tr><td>27 年度</td><td>34.8</td><td>96.3%</td><td>27.0</td><td>90.5%</td><td>40.2</td><td>90.1%</td><td>25.9</td><td>95.0%</td></tr>
<tr><td>28 年度</td><td>35.9</td><td>95.8%</td><td>25.8</td><td>92.9%</td><td>40.4</td><td>91.1%</td><td>26.2</td><td>91.7%</td></tr>
<tr><td>29 年度</td><td>38.2</td><td>94.4%</td><td>27.3</td><td>84.9%</td><td>41.1</td><td>90.1%</td><td>26.5</td><td>90.4%</td></tr>
<tr><td>30 年度</td><td>38.2</td><td>95.3%</td><td>26.8</td><td>93.3%</td><td>40.5</td><td>90.2%</td><td>27.12</td><td>90.0%</td></tr>
</table>
（障害年金）</td>
<td>〇全期間を通して、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。</td>
<td>〇各年度のサービススタンダードの達成率が90%以上となるよう取組を推進したか。

〇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、業務改善計画の重点取組課題である年金給付業務の執行体制の再編等、必要な措置を講じたか。

〇障害年金をめぐる諸課題等への対応に取り組み、効率的で適正な障害年金の事務の推進が図れたか。

〇振替加算の総点検の結果や年金給付に係る事務処理誤り等の総点検の結果に基づき適確な支払いや再発防止を行ったか。

〇年金受給にできる限り結び付けていくための取組として、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、受給者の申請漏れ等を防ぐための実効ある取組を行ったか。

〇年金の受給資格期間短縮の円滑かつ着実な施行に向けた準備を行うとともに、受給資格期間の短縮の対象者の方への年金請求書（ターンアラウンド方式）の送付や年</td>
<td>〇サービススタンダードは全期間を通して概ね 90%以上を達成している。

〇本部における年金給付業務の執行体制を見直し、新たに中央年金センターを設置し、年金支払い業務を担う本部現業部門の再編を行っている。

〇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給付審査業務を事務センターから年金事務所に移管し、年金事務所における給付審査業務の体制の強化を図っている。

〇年金給付業務に係る人材育成の体制強化ため、給付業務研修強化室を設置し職員研修を強化している。

〇年金給付業務の標準化・適正化を図るため、事務処理要領を整備し、運用を開始している。

〇障害年金センターへの審査業務の集約化により標準化を図るとともに、事務の改善や窓口対応の充実に取り組み、障害年金事務の効率化、適正化を図っている。

〇振替加算の総点検の結果を含め、</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td colspan="2">障害基礎年金</td><td colspan="2">障害厚生年金</td></tr>
<tr><td colspan="2">３か月以内</td><td colspan="2">３か月半以内</td></tr>
<tr><td>平均所要日数</td><td>達成率</td><td>平均所要日数</td><td>達成率</td></tr>
<tr><td>26 年度</td><td>53.3</td><td>94.5%</td><td>89.3</td><td>84.8%</td></tr>
<tr><td>27 年度</td><td>52.5</td><td>95.6%</td><td>82.0</td><td>90.1%</td></tr>
<tr><td>28 年度</td><td>50.3</td><td>96.2%</td><td>89.0</td><td>91.7%</td></tr>
<tr><td>29 年度</td><td>75.6</td><td>87.5%</td><td>91.0</td><td>85.0%</td></tr>
<tr><td>30 年度</td><td>68.3</td><td>93.6%</td><td>85.5</td><td>88.5%</td></tr>
</table>
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
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）
〇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。
〇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。
〇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）
〇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。
〇具体的には、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。
</td>
<td>〇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。
〇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。
〇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。

〇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</td>
<td>金加入期間の確認のお知らせ（案内）の送付などを着実に実施したか。</td>
<td>年金給付に係る事務処理誤り等の総点検の結果に基づき、対処すべき事象の対象者を特定の上、順次対応を実施するとともに、システム機能の強化や研修の強化など再発防止に取り組んでいる。総点検の対応状況を毎月の事務処理誤り等報告において公表している。

〇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の再発防止等のため、システム機能強化に向けた取組を進めている。

〇住基ネットによる生存確認を可能とするため新規裁定時の年金請求書等へのマイナンバーの記入を促進するとともに、遺族年金の支給の適正化を図るため、住基ネットの氏名変更情報を活用した届出勧奨等の対応強化に取り組んでいる。

〇年金請求の節目となる機会を捉えてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ」等の送付を計画どおり実施している。

〇年金の受給資格期間短縮の円滑かつ着実な施行に向け、システム開発等所要の準備を行うとともに、年金加入期間 10 年以上 25 年未満の方に対し、年金請求書（ターンアラウンド方式）を順次送付した。また、未請求となっている</td>
</tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	○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 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。	整備を行いました。 ○審査業務を実施するために、事務センターから年金事務所へ 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 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。		方や年金加入期間 10 年未満の方への年金加入期間の確認のお知らせ（案内）等の勧奨を実施した。その結果、新たに約 59 万人の方の年金受給に結び付けた。

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	（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システム的に特定できるか等について点検を行った。このうち、システム的に対象者の特定が可能な 24 事象については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成 31 年３月までに 24 事象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、新たに判明した事象の再発防止に取り組みました。	○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。		
	（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。	○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。		
	（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。	○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。		
	（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	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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、平成 29 年 12 月公表時のリストの総量（257.8 万件）を 20%（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） 〇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） 〇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。 〇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 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 〇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（パンプレット）」等をあらかじめ同封したもの	力されるリストの総数を削減し効率化を図りました。 〇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。 〇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。 〇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。 〇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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>※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）
〇生存確認の徹底
・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
<table><tr><th></th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th></tr><tr><td>訪問調査等件数</td><td>212 件</td><td>92 件</td></tr></table>
〇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－ＬＩＳ」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。</td><td>〇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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>（債権管理対策の強化）
〇平成 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><th></th><th>債権数</th><th>債権額</th></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></td><td>〇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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>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）
〇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。</td><td>〇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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
＜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>
<tr><td>件数</td><td>1,206,380 件</td><td>1,027,575 件</td><td>711,977 件※1</td><td>1,038,429 件</td><td>595,085 件※2</td></tr>
</table>
※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
<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>件数</td><td>190,733 件</td><td>165,646 件</td><td>153,926 件</td><td>177,655 件</td><td>154,394 件</td></tr>
</table>
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
<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>件数</td><td>110,760 件</td><td>183,379 件</td><td>105,225 件</td><td>107,212 件</td><td>116,243 件</td></tr>
</table>
エ．69 歳到達時の未請求者への請求勧奨
<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>
<tr><td>件数</td><td>17,849 件</td><td>25,271 件</td><td>36,950 件</td><td>33,646 件</td><td>32,510 件</td></tr>
</table>
（老齢年金に係る事前のお知らせ）
〇60 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

（受給資格期間短縮年金の請求）
〇平成 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。

〇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。
</td>
<td>じた対応を行いました。

〇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</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	（マイナンバーを活用した遺族年金の請求） 〇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。	ち、新たに年金の受給に結びついた方は 85%を超えました。 〇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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>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</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>（１）年金記録の確認等の対応</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。</td>
<td>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><th></th><th>平成 26 年 3 月時点</th><th>平成 27 年 3 月時点</th><th>平成 28 年 3 月時点</th><th>平成 29 年 3 月時点</th><th>平成 30 年 3 月時点</th><th>平成 31 年 3 月時点</th></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 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>
</table></td>
<td>○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。
○「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</td>
<td>○未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便等を活用した呼びかけや、過去の相談時には発見できなかった方の再調査を行うなど、年金記録の確認等への取組を適切に実施したか。

○年金記録の確認等に関する事務処理体制等を整備するため、年金記録の確認事務の標準化と業務品質の向上のための取組を進めているか。</td>
<td>○年金記録問題の未解明事案への対応については、「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、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、「年金記録の確認のお知らせ」の再送付など、様々な取組を実施している。
その結果、平成 31 年３月時点では、5,095 万件の未統合記録のうち 3,234 万件が解明されている。一方、1,862 万件の未解明記録が残っており、引き続き解明に向けて取り組まれたい。

○記録確認の統一マニュアルの研修等を実施し年金事務所及び事務センター職員に周知徹底したことで、事務処理の標準化と業務品質向上が図られている。

○再裁定及び時効特例給付の平均処理期間については、平成 27 年度中には処理状況の改善が図られ、その後も３か月以内の平均処理期間を維持している。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>
<table>
<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。

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。

（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>
</td>
<td>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。

○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努めました。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>**（２）再発防止及び年金記録の正確な管理の実施**</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
<table><tr><th>H26</th><th>H27</th><th>H28</th><th>H29</th><th>H30</th></tr><tr><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td></tr></table></td><td>**評価：B**</td></tr>
<tr><td>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　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</td>
<td>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><th>事業年度</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>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><th>事業年度</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>ユーザＩＤ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ＩＤを取得している方には、電子版「ねんきん定期便」の利用と紙の「ねんきん定期便」の停止を選択していただくようメールでお知らせを行いました。これらの結果、ね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><th></th><th>平成 27 年度末</th><th>平成 28 年度末</th><th>平成 29 年度末</th><th>平成 30 年度末</th></tr><tr><td>移行登録人数</td><td>約 31 万人</td><td>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。</td>
<td>○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「ねんきん定期便」へ移行登録しました。</td>
<td>○年金記録の確認を促進するため、ねんきん定期便や「ねんきんネット」を活用した情報提供を行ったか。

○基礎年金番号の重複付番の発生の防止、既に発生している重複付番の解消のための取組を行ったか。

○年金記録の適正な管理のため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う取組等を行ったか。</td>
<td>○「ねんきん定期便」
・全ての被保険者に年金加入記録に関する情報を提供したこと
・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の工夫をしたこと
・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ったこと
など、情報提供の充実に努めている。今後こうした取組を推進されたい。

○基礎年金番号の重複付番の解消
・マイナンバーを活用し、同一人に複数の基礎年金番号が新規に払い出されることを防止する取組を行ったこと
・既に発生している重複付番については、４項目又は３項目の突合調査を実施し、必要に応じて本人確認するなどにより解消を進めたこと
・新規取得時にマイナンバーの紐付けを行うとともに、マイナンバーを活用し、同一人に複数の基礎年金番号が新規に払い出されることを防止する取組を行ったこと
など、重複付番の解消に努めてい</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>〇マイナンバーと紐づいていない基礎年金番号の解消
被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、下記の取組を行った結果、約 19.2 万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は 99.4%となりました。
・　１号被保険者は市区町村に協力依頼
機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住基情報を確認していただいた結果、機構で保有する住所情報等と相違している者については、市区町村に対して関係届書の提出を依頼しました。
市区町村から提出された関係届書を処理する際に、マイナンバーとの紐付けを行うことで、約 5.7 万件の紐付けを行いました。
・　２号被保険者は事業主に協力依頼
機構から事業主にマイナンバー未収録者リストを送付し、事業主に対して、個人番号等登録届の提出を依頼しました。
個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約 8.6 万件の紐付けを行いました。
・　３号被保険者はご本人に提出勧奨
機構からご本人に個人番号等登録届の提出勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことでマイナンバーとの紐付けを行い、約 1.9 万件の紐付けを行いました。
・　年金受給者は現況届提出時等における紐付けを徹底
年金受給者については、新規裁定における年金請求書及び現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底することでマイナンバーとの紐付けを行い、約 3.0 万件の紐付けを行いました。

③　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
〇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】　（単位：基金）
<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>７月提供</td><td>―</td><td>52</td><td>18</td><td>11</td><td>8</td></tr>
</table>
</td>
<td>〇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、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。

〇第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。</td>
<td></td>
<td>る。

〇マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消
・１号被保険者は市町村に協力を依頼して紐付けを行ったこと
・２号被保険者は事業主に協力を依頼して紐付けを行ったこと
・３号被保険者はご本人に提出を勧奨して紐付けを行ったこと
などによりマイナンバー収録に努め、紐付け率は 99.4%となっている。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>⑤　その他
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）</td><td>
<table>
<tr><td>１月提供</td><td>100</td><td>28</td><td>14</td><td>8</td><td>7</td></tr>
</table>
※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。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>５．事務処理の正確性の確保</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26：C
H27：B
H28：B
H29：B
H30：B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。

①　業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底
事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。

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。</td>
<td>○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><th>発生年度</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>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。

（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。

・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。

・「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）</td>
<td>○事務処理誤りは、早期に発見し、早期に対策を講じることが重要であることから、左記のとおり、早期発見、未然防止及び再発防止に向けた取組を組織一丸となって進めました。

○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。
・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。
・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</td>
<td>○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たか。

○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、必要な対応を行ったか。</td>
<td>○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を制定し、全国統一的な事務手順の運用を開始するなど、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っている。

○重点三事案の根絶に向け、６色ＢＯＸによる書類管理や未完結リストを活用した書類の状況確認など、各種ルールの策定及び徹底を進めている。

○振替加算の総点検の結果を含め、年金給付に係る事務処理誤り等の総点検の結果に基づき、対処すべき事象の対象者を特定の上、順次対応を実施するとともに、システム機能の強化や研修の強化など再発防止の取組を進めている。総点検の結果は毎月の事務処理誤り等報告で公表している。

○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、システム機能の強化を通じて新たに判明した事象の再発防止等の取組を進めている。</td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。 〇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システム的に特定できるか等について点検を行った。このうち、システム的に対象者の特定が可能な 24 事象については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成 31 年３月までに 24 事象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	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。 〇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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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行っている「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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>６．年金相談、情報提供等</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>（１）年金相談</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>年金相談について、制度改正に対応しつつ、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。</td>
<td>①　年金事務所での相談
〇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

〇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。
〇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。

〇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</td>
<td>〇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。

〇平成 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。
〇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。</td>
<td>〇年金事務所
お客様の立場に立って、懇切丁寧な相談サービスを効率的に実施するため、以下の取組が着実に実施されているか。
・丁寧な相談対応を効率的に行うための予約制の拡充。
・来所相談における待ち時間の短縮。
・受付時間の延長や休日の開所等の適切な実施。
・出張相談における、社会保険労務士会や市町村と連携・協力による効果的な実施。
・電話相談における業務の効率化及び適切な体制の整備。

〇年金相談センター
全国社会保険労務士会連合会への外部委託により効果的で質の高い相談サービスが提供されているか。

〇コールセンター
コールセンターの業務の効率化や基盤強化等により応答率 70%以上が維持されているか。</td>
<td>〇年金事務所
・窓口相談体制の安定化を図るため年金相談職員を配置し、相談窓口の正規雇用職員等の配置割合を引き上げ、相談窓口体制を整備している。
・予約制拡充のための各種取組により、全国平均予約率が 87%（当初 7.2%）に向上し、予約制により事前準備が可能となり、お客様をお待たせすることのない体制を確立したことは評価できるが、引き続き、予約外のお客様に対する相談窓口体制の在り方や事前準備業務の効率化などの検討を進められたい。
・13 時台の全国平均待ち時間は平成 30 年度に１分にまで短縮している。
・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し、お客様の利便性を確保している。
・出張相談に予約制を活用して効率的に実施するとともに、専門性の高い電話相談を年金事務所で実施することにより、お客様サービスの向上を図っている。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>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><th>試行期間の平均予約率
（平成 28 年 7 月から 9 月）</th><th>平成 28 年度末</th><th>平成 29 年度末</th><th>平成 30 年度末</th></tr><tr><td>7.2%</td><td>26.5%</td><td>62%</td><td>87%</td></tr></table></td><td></td><td></td><td>〇年金相談センター
・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っている。引き続き、サービス向上のため、委託先との連携強化を図るとともに、年金相談センターの適正配置等の検討を進められたい。</td></tr>
<tr><td></td><td>（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を行ってまいります。</td><td>〇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でお客様の、待ち時間の短縮につなげました。</td><td></td><td>〇コールセンター
・目的別の専用ダイヤルの開設等により、お客様の利便性の向上に努め、コールセンターを効果的・効率的に運営している。
・「ねんきんダイヤル」の応答率について、平成 26 年度から平成 28 年度については、中期計画の目標応答率（70%以上）を上回る水準を確保できたが、平成 29 年度は受給資格期間短縮に伴う年金請求書の送付、扶養親族等申告書の対応等により、入電件数が大幅に増加し、オペレーターの増員や職員による支援を含めた休日・夜間対応等を行ったが応答率は低下（44.7%）した。平成 30 年度は 66.6%まで回復している。
・今後も引き続き、各種取組により応答率の向上に努めるとともに、オペレーターのスキルアップ等を図り、応答品質の向上に努められたい。また、入電件数が一時的に増加したときでも、円滑に対応できるよう充実したコールセンターの体制を整備されたい。</td></tr>
<tr><td>・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。</td><td>（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。</td><td>〇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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>・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。</td><td>（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><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>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></td><td>〇出張相談はニーズに応え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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>・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。
・お客様が年金相談をしやすい環境を</td><td>（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）</td><td>〇専門性の高い電話相談を年金事務所で対応することにより、お客様サービスを向上させました。</td><td></td><td>〇マルチランゲージサービスについて、全ての年金事務所及び分室</td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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、チャネルを拡充する。	・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 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充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。			の窓口においてサービス利用を可能とし、利便性の向上を図っている。
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。	②　街角の年金相談センターでの相談 〇平成 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 〇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	〇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。		
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。	③　コールセンターでの相談 〇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。 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 〇その他、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）	〇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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>・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
〇災害発生時には、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
〇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>
〇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

〇上記取組の結果、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。</td>
<td>〇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、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。

〇「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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【ねんきんダイヤル応答率推移】
<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>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>
【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」</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>（２）分かりやすい情報提供の推進</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>①　ホームページの活用
〇ホームページは、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縮、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></td><td>〇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。</td><td>〇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、ホームページの活用やねんきんネットによるサービスの提供、ねんきん定期便による情報提供など、より分かりやすく効果的な情報提供を行ったか。</td><td>〇ホームページ
・お客様からのご意見等を踏まえ、情報提供の充実や安全性の強化を実施し、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んでいる。

〇ねんきんネット
・利用者の利便性向上を図るため、国共済、地共済、私学共済の年金情報の表示や、各種通知書の再交付機能を追加する機能改善を行うとともに、利用促進を図るために、ねんきん定期便へのアクセスキーの記載や年金事務所窓口でのアクセスキー発行等の取組を行ったことにより、ユーザＩＤの発行件数も年々増加している。

〇ねんきん定期便
・全ての被保険者に年金加入記録に関する情報を提供したこと
・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の工夫をしたこと
・ねんきん定期便をより分かりやすくするための工夫や、受給開始年齢を選択できることの周知を図ったこと
などにより、情報提供の充実に努</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>②　「ねんきんネット」サービスの提供
〇「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。</td><td>〇「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。</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>○「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 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ＩＤ発行件数と各年度末現在のユーザＩＤ発行件数（累計）の推移＞
<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>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。</td>
<td>○「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))</td>
<td></td>
<td>めている。</td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>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><th>事業年度</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>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></td>
<td>○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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>④　年金関係の各種情報提供
年金額改定通知（振込通知）書やね</td>
<td>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＞</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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提供を行う。	○「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 ・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）	○「ねんきん定期便」の紙面を活用した年金関係手続等の情報提供や、「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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>（３）公的年金制度に対する理解の促進</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
<table><tr><td>H26</td><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30</td></tr><tr><td>A</td><td>A</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td></tr></table></td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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>
（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</td><td>○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</td><td>○年金制度に対する理解をより深め、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っているか。

○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っているか。

○社会保険労務士会、教育関連団体、市町村等と連携し、年金制度に関する情報提供を行っているか。</td><td>○地域活動の展開として、自治体、地域の関係団体、年金委員と連携し、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知リーフレット等の配布、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を実施し公的年金制度の周知活動を行っている。また、年金セミナーの質の向上に向けて、講師育成のための研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めている。引き続き、年金セミナー等の質の向上を図られたい。

○年金委員研修会を実施するとともに、「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を実施している。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</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>ました。

（年金啓発資料）
〇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。
〇平成 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）
〇「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）
〇毎年度、「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></td><td>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。

〇「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会、出張年金相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。
また、「年金の日」の取組として、年金エッセイの厚生労働大臣表彰を行いました。</td><td></td><td>等を実施している。引き続き。地域年金展開事業を通じた関係団体等への働きかけなどにより、年金委員の委嘱数の拡大を図られたい。

〇自治体や関係団体で構成する地域年金事業運営調整会議を全都道府県で開催し、年金セミナーへの協力依頼を行うなどの取組を行っている。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>②　年金委員の活用
〇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）
〇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）
〇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。
〇平成 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。</td><td>〇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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	○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。 ○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。	を実施しました。		
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。	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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
７．お客様サービスの向上			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 B B B B B	**評価：B**
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。 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	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。	○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	○お客様からの信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・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、職員のＣＳ（お客様満足）に対する意識の醸成、お客様の声の収集及びその結果のサービス改善・業務改善への反映、分かりやすいお客様向け文書の作成等の取組を実施したか。	○年金事務所のサービスリーダーである拠点長による事務所内チェックや本部職員による「サービス巡回指導」を実施し、「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努めている。 ○ＣＳ（お客様満足）推進の取組として、「サービス推進の手引き」を基本としたＣＳ研修を体系化し、各種研修を実施している。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っている。更に、窓口対応コンテストを実施し、職員のスキルアップを図るとともに、優秀な職員を表彰することで、職員のモチベーション向上に結び付けている。 ○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「お客様対応業務システム」を活用してお客様の声を収集・分析し、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てい

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>［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。</td>
<td>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。</td>
<td></td>
<td>る。

○お客様満足度アンケートを実施し、一定の満足度が得られている。

○「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」の意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図っているが、今後ともより一層分かりやすい文書となるよう取組を進める必要がある。</td>
</tr>
<tr>
<td>・年金事務所等の現場で受け付けた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。</td>
<td>（お客様対応業務システム）
○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ての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。</td>
<td>○「お客様対応業務システム」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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>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。

［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）］
<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>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</td>
<td>○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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>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。
〇平成 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。</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>⑤　分かりやすいお客様向け文書の作成
〇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。
[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>119 件</td><td>124 件</td><td>94 件</td><td>84 件</td><td>89 件</td></tr></table>
[お客様向け文書モニター会議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></td><td>〇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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>⑥　運営評議会における意見の反映
〇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</td><td>〇運営評議会において取りま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。</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。			

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
８．ＩＣＴ化の推進			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 B B B B B	**評価：B**
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。	**（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。 〇利用勧奨 ・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～) 〇システム改修 ・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ＪＰＥＧに加えＰＤＦ形式の利用を可能とするとともに、添付できる	〇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。	〇電子申請の広報・普及啓発等、利用推進のための取組を行ったか。 〇国民年金適用関係届書の電子媒体化に協力していただける市町村の拡大に取り組んだか。 〇電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するための取組を行ったか。 〇社会保障・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システムを通じた情報照会開始に向けて、必要なシステム開発等を行うとともに、事務処理を適切に実施するための必要な対策を行ったか。	〇電子申請について、訪問、文書、電話等による利用勧奨の取組により、企業等が反復的・継続的に行う電子申請対象手続等の 21 手続に係る電子申請利用率は平成 30 年度末で 17.7%となった。 〇令和２年４月からのＩＤパスワード方式による電子申請の導入及び大法人事業所の電子申請義務化による電子申請件数増加に対応するため、引き続き、周知広報及び事務効率化のためのシステム開発を着実に進められたい。 〇国民年金適用関係届書の電子媒体化については、1,741 市区町村中 1,156 市区町村が電子媒体の利用を開始しており、着実に利用が拡大している。 〇情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会の開始に向けて、システム開発を進めるとともに、事務運用検証（地方公共団体とのテスト）や計画的な研修の実

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>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><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>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。

〇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。</td>
<td>〇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。</td>
<td></td>
<td>施、情報照会マニュアルの作成に取り組んでいる。</td>
</tr>
<tr>
<td>（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。</td>
<td>（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。</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>（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</td>
<td>（３）社会保障・税番号制度（マイナンバー）の活用

〇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</td>
<td>〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
の利便性の向上に努める。	ターの職員向けの研修を実施しました。			

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>９．年金制度改正等への対応</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B C B A A</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>（１）年金制度改正への対応
「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（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。</td>
<td>（１）年金制度改正への対応

〇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。
〇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(記録確認のお知らせ)　【平成 29 年 12 月～平成 30 年６月】</td></tr>
<tr><td>年金請求書の提出勧奨</td><td>・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</td></tr>
</table></td>
<td>〇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。

〇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。
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</td>
<td>〇年金の受給資格期間短縮
・円滑かつ着実な施行に向けた準備を行うとともに、受給資格期間の短縮の対象者の方への年金請求書（ターンアラウンド方式）の送付や年金加入期間の確認のお知らせ（案内）の送付など着実に実施したか。

〇短時間労働者への被用者保険の適用拡大
・制度周知等により、円滑な制度施行に努めたか。

〇国民年金保険料産前産後免除
・新しい制度、事務に対応できる事務処理体制・システムの構築や職員の知識蓄積を図ったか。また、新制度の内容、手続き等について多様な媒体で周知を行ったか。

〇社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応</td>
<td>〇年金の受給資格期間短縮
・円滑かつ着実な施行に向け、システム開発等所要の準備を行うとともに、年金加入期間 10 年以上 25 年未満の方に対し、年金請求書（ターンアラウンド方式）を順次送付。未請求となっている方や年金加入期間 10 年未満の方への年金加入期間の確認のお知らせ（案内）等の勧奨を実施。その結果、新たに約 59 万人の方の年金の受給に結び付けた。

〇短時間労働者への被用者保険の適用拡大
・制度の施行に当たり、事業主に対するチラシの配布、事業所向け説明会における説明等により制度周知に努めた。また、特定適用事業所に対する事業所調査の実施により、届出漏れの防止等に努めた。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th colspan="3">第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td></td><td>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）</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">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。</td><td rowspan="2">・個人番号の初期収録を遅滞なく進めたか。
・各種様式・マニュアルの改訂などを漏れなく実施したか。
・効果的な職員への研修や周知広報を実施したか。</td><td rowspan="2">〇国民年金保険料産前産後免除
・施行前までに必要なシステム開発を行い、また、事務処理要領の作成や職員向け説明会を実施した。更に、多様な媒体により幅広く周知を行った。

〇社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応
・不正アクセスによる情報流出事案を受けて、年金事務におけるマイナンバー制度開始が遅れたが、個人番号の初期収録を個人番号利用開始までに着実に進めるとともに、完全収録に向けて周知・広報などの取組を継続している。</td></tr>
<tr><td>周知広報</td><td>・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</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td>請求実績</td><td>ア平成 31 年３月末までに年金事務所等で受け付けた請求書の総数　約 62.4 万人
約 62.4 万人の内訳は以下のとおり。
（ⅰ）請求書入り封筒を送付した方（（ⅱ）を除く。）　約 44.7 万人
（ⅱ）請求書入り封筒を送付した方のうち、既に障害・遺族を要件とした年金を受給している方　約 3.5 万人
（ⅲ）請求書入り封筒の送付対象外であった方（保険料納付済等期間が 10 年未満の方でカラ期間を足すと 10 年以上となった方等）　約 14.2 万人
イ上記の約 62.4 万人の他に、請求書入り封筒を送付した方のうち、年金事務所等の窓口で請求手続をした結果、カラ期間等が確認されたため、受給資格期間が 25 年以上となった方　約 6.6 万人
⇒上記ア（ⅰ）にイを加えると約 51.3 万人となり、請求書入り封筒を送付した受給資格期間が 10 年以上 25 年未満の方のうち、障害・遺族を要件とした年金を受けていない方の数、約 59.8 万人に対して、約 85.8%。
ウ平成 29 年 10 月から平成 31 年３月までに初回の支払いがされた方（受給資格期間 10 年以上 25 年未満）　約 59.3 万人</td><td rowspan="2">〇501 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</td></tr>
<tr><td colspan="3">（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（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。</td></tr></table></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由

	・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。 ・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。
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

（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

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

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。

○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。

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>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・システム</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め平成 31 年３月に構築。また、平成 30 年６月、10 月及び平成 31 年２月に事務処理概要及び業務処理要領（マニュアル）等について、拠点向けの説明会（テレビ解説）を実施。</td></tr>
<tr><td>周知広報</td><td>・ホームページ、市区町村広報誌「かけはし」において制度改正に係る周知
・国民年金保険料納付書に同封している「国民年金保険料納付のご案内」に制度改正の内容を掲載
・モバイル端末広告における政府広報
・年金事務所、市区町村等の関係機関に対し、ポスター、リーフレット、母子健康手帳用のチラシの配布</td></tr>
</table>
</td><td>○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実な実施に向け、所要の準備を進めました。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>（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</td><td>（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、番号法の規定に基づき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</td><td>○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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	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。	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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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			（参考）事業年度評価結果 H26：C H27：B H28：B H29：B H30：B	**評価：B**
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。	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。）	○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。	○以下の取組により、業務の合理化・効率化・標準化が図られたか。 ・業務手順の継続的な点検等 ・業務削減会議での審議を踏まえた業務削減・効率化の施策の実現 ・社会保険オンラインシステム刷新に併せた届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理の実施 ○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、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たか。 また、都道府県域を超えた広域単位の集約化を実施したか。 ○ブロック本部を本部へ統合するとともに、年金事務所、事務センターへの指導・支援体制の確立を図ったか。	○以下の業務の合理化・効率化・標準化の取組が進められている。 ・ブロック本部単位等で存在していたローカルルールを廃止し、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、当該マニュアルの検索機能の向上などを図るため、当該マニュアルのＷｅｂ形式化（平成 30 年９月）を実施している。 ・業務削減会議に多数の業務削減・効率化の施策を諮り、順次施策の具体化を実施し、経費削減効果として平成 28 年度から累計で 50.3 億円を達成するとともに、累計で 44.8 万時間の業務削減・効率化を実現している。 ・経過管理・電子決裁サブシステムの稼動（平成 29 年１月～）により、ペーパーレス化、審査作業負担の軽減や事務処理誤り防止を実施し、紙や電子媒体が移動しない体制を確立するとともに、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推進している。 ○本部、事務センター、年金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・効率化を実施している。また、年金事務所で行っていた定型事務を事務セ
・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。	○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。	○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。		
・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。	○「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。		
	○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	○業務削減会議を設置し、外部有識者を含めた全16回の		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
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
カ）本部業務の見直し（印刷物の校正）
キ）チャネル戦略の取組（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

〇各拠点に設置した再生プロジェクト推進チーム（以下「拠点ＰＴ」という。）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。

〇その結果、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>
</table>
</td>
<td>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。

〇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。</td>
<td></td>
<td>ンターへ完全集約するとともに、届書等の事務センターへの直接送付を促進し、業務の効率化を実施している。
事務センターの広域化を進め、中期計画期間中において、47 拠点から 16 拠点への集約を実施している。

〇９か所のブロック本部を本部へ統合するとともに、本部に地域部を設置して年金事務所、事務センターへの指導・支援体制を整備している。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>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。</td><td>
<table>
<tr><td>合計</td><td>3.9</td><td>15.0</td><td>31.4</td><td>177,744</td><td>270,556</td></tr>
</table>
※1：削減効果は段階的に発生し、継続する効果に新たに生じる効果を加えたもの。
※2：一部の案件は、令和元年度以降に効果発現予定。

② 業務改善の推進
（業務改善に向けた取組）
〇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。
〇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。
〇平成 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）
・Ｊ－ＬＩＳ提供情報を活用した国民年金第１・３号被保険者資格取得後の住所変更処理の自動化（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Ｗｅｂ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）</td><td>〇本部、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。
〇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。</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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、事務処理の効率性、迅速性の観点から、事務処理体制の整備等を進める。</td>
<td>・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

〇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>
<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>
<tr><td>平成 27 年度</td><td>61.3%</td><td>72.1%</td></tr>
<tr><td>平成 28 年度</td><td>73.9%</td><td>75.6%</td></tr>
<tr><td>平成 29 年度</td><td>85.4%</td><td>78.1%</td></tr>
</table>
※「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

〇業務・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。
・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、システム的に一次審査を行う機能等を追加しました。

〇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。</td>
<td>〇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。

〇業務・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。
〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr><td>④　ブロック本部の本部への統合</td><td>④　ブロック本部の本部への統合</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
ブロック本部を本部へ統合するとともに、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。	○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。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。）	○組織一体化のため、従来ブ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。		
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。	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	○新たなお客様窓口（年金事務所分室）を２か所開設するで、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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．運営経費の抑制等</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>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><th></th><th></th><th>平成 26 年</th><th>平成 27 年</th><th>平成 28 年</th><th>平成 29 年</th><th>平成 30 年</th></tr><tr><td colspan="2">基本給月額の引き上げ</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></td><td>○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。</td><td>○機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進めたか。また、基本計画策定後の新たな業務への実施体制を確保したか。

○人件費については、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえたものとなっているか。

○一般管理費及び業務経費について、コスト意識を徹底し効率的な予算執行に努めることで削減目標を達成したか。</td><td>○機構の人員体制について、基本計画に基づき、有期・無期転換職員の合理化・効率化による削減を行う一方で、制度改正等の新たな業務に適切に対応するための実施体制を確保している。

○人件費については、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえて、給与改定等を適切に実施している。

○一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成している。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>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 年度までに、平成 25 年度比で 29.7%に相当する額（消費税増分を除く）の削減を行い、また、業務経費（受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費を除く。）においては、平成 30 年度までに、平成 25 年度比で 5.0%に相当する額（消費税増分を除く）の削減を行い、それぞれの削減目標を達成しました。

・一般管理費（平成 30 年度までに 15%削減）
25 年度 129.8 億円
26 年度 124.1 億円（▲4.4%）
27 年度 109.5 億円（▲15.6%）
28 年度 92.8 億円（▲28.5%）
29 年度 88.9 億円（▲31.5%）
30 年度 91.2 億円（▲29.7%）</td><td>○中期目標期間における削減目標については、一般管理費及び業務経費それぞれ目標を達成しました。</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	・業務経費（平成 30 年度までに５％削減） 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%） ※（　）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。			

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
３．外部委託の推進			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 C B B D C	**評価：C**
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。	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励業務、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	○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。	○業務の外部委託を適正に実施したか。 ○外部委託に当たっては、委託業者の適切な選定や委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を行ったか。	○外部委託を適正に実施するとともに、業務品質の確保のため委託事業者とＳＬＡの締結、委託事業者の業務ノウハウの蓄積や業務委託員の質的向上等の観点から複数年契約の活用に取り組んでいる。 ○「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」の提言及び業務改善命令を踏まえ、業務委託の内容に応じて、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の適用の原則化、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化等を実施している。 ○上記取組が徹底されることが必要であり、今後の再発防止に向けた対応策を着実に実施されたい。

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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 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的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。	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	○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。		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。	○業務品質の確保のため、ＳＬＡの締結やＳＬＡを活用した契約更新制度を推進しました。		
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。	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。	○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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>４．契約の競争性・透明性の確保等</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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。
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</td>
<td>○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><th></th><th>第２期中期計画期間の実績</th></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>
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</td>
<td>○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。</td>
<td>○調達における契約の競争性・透明性を確保し、コスト削減に努めているか。</td>
<td>○契約の競争性・透明性の確保を図るため必要なルール改正等を行うことにより、競争性のある契約の占める割合が 84%となり目標（80%以上）を達成している。
○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ることで、第２期中期計画期間中の調達計画合計額からの削減率が 12%となり目標（10%以上）を達成している。</td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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、宿舎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。	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。			

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>５．社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
B B B B B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>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
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。</td><td>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
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</td><td>○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。

○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。</td><td>○現行の社会保険オンラインシステムの運用・開発において、安定的な稼働を維持し、システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止等に取り組むとともに、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切かつ確実に行っているか。

○社会保険オンラインシステムの刷新（フェーズ１、フェーズ２）などについて適切に取り組んだか。

○「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成 23 年３月改定、平成 26 年 10 月改定)」及び「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画（平成 30 年６月策定)」に沿って、サービスの質の向上、業務運営の効率化や公平性の確保など、社会保険オンラインシステムの見直しについて適切に取り組んだか。</td><td>○社会保険オンラインシステムの刷新（フェーズ１、フェーズ２）及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善等に対応した開発を以下のとおり、適切かつ確実に実施している。
＜現行システムの運用＞
・適切な運用保守・管理により、社会保険オンラインシステムの安定的な稼働を維持しつつ、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切に実施している。
＜フェーズ１＞
・社会保険オンラインシステムの見直し（フェーズ１）については、「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、事務処理の適正化と効率化に取り組んでいる。また、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、マイナンバーによる年金相談・照会の対応（平成 29 年１月以降)、氏名・住所変更届等の届出省略（平成 30 年３月以降）といった取組を段階的に進め、情報連携開始に向け、着実に開発を進め、平成 31 年４月から</td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	・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			試行運用（機構から地方公共団体への情報照会）を開始している。 ＜フェーズ２＞ ・社会保険オンラインシステムの見直し（フェーズ２）については、 ・刷新プロジェクトの円滑かつ適正な実施に資するために「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第Ⅰ版】」を平成30年12月に厚生労働省年金局と機構で策定 ・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、機構一丸となって「業務プロセス点検」の取組を実施 ・フェーズ２の本開発を見据えた開発準備工程の実施に向け、複数事業者との協議会による情報収集、意見交換等やそれを踏まえた情報提供依頼の実施 など、フェーズ２の本開発に向けた準備等を着実に進めている。
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 ・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	○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。		
	○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	○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。		
	○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し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	○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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。 （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（年間約１億４千万件（平成 28 年度実績））の 80%程度に相当）の経過管理・電子決裁を順次実施し、以下のとおり事務処理の適正化・効率化を実現しました。 ・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。 ・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。 ・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	○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、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。 ○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。 ○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	防止が図られました。 ・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能となりました。 ・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） 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】 〇デジタル・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。	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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	・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。	○刷新プロジェクトの目的、要求事項、課題、工期その他基本的な方針を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第Ⅰ版】」を平成 30 年 12 月に策定し、関係者の共通認識を図るとともに、運営体制と権限・責任の明確化等を図りました。 ○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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
Ⅲ　業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項				
（再生プロジェクト）				
	○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とするとともに、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、『機能を完成させるー制度を実務にー』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」、「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。	○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。		再生プロジェクトについては、平成 30 年度までの３年間の集中取組期間において、全 71 項目の取組が行われた。 ①　組織改革 Ⅲ－１－（２）で評価。 ②　人事改革 Ⅲ－２で評価。 ③　業務改革 Ⅰ－３－②、Ⅰ－５、Ⅱ－１－①、Ⅲ－１－（５）で評価。
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	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	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	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。	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。		
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。	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。	○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。		
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。	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。（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となる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。	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	○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。 （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。	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。 ○「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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
１．内部統制システムの有効性確保			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 D C C C C	**評価：C**
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。				再生プロジェクトについては、全71項目に対応するとともに、更に５つの重点テーマについて集中的な取組が行われた。 今後は、外部委託の適正管理の推進、本部現業の可視化によるリスクの管理とその対策を進める必要がある。
（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。	＜内部統制システム＞ ・「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、内部統制システムを適正に構築・運用するとともに、その改善が継続的に図られているか。	＜内部統制システム＞ ・理事会、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、常勤役員会等の開催により、内部統制システムの適正な運用に努めている。
（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	**（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	○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	＜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組織改革が実施されたか。 ＜コンプライアンス確保とリスク管理の取組＞ ・役職員の意識の醸成に重点を置いた効果的な研修を実施しているか。 ・リスクアセスメント調査の継続的な実施し、調査結果に基づく改善措置を図ったか。 ＜人員配置の適正化＞ ・業務量調査を実施し、業務量や業務内容の明確化を踏まえた人員配置を行ったか。	＜組織改革＞ （本部・ブロック本部） ・平成 28 年１月に常勤役員会を設置し、経営上重要な案件の情報共有、組織経営に関する合意の迅速化を図っている。 ・現場と本部の一体化のため、ブロック本部の本部への統合、経営管理機能の本部への集約と人材の糾合、本部に 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、現場と本部間の情報共有体制の確立を図っている。 （年金事務所） ・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を実現している。 ・年金事務所で対応が困難な滞納事

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	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。（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。	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。	＜ルールの徹底＞ ・ルールの徹底が図られやすい環境とするため、指示文書の件数を半減する目標を達成しているか。 ・複数に分かれたマニュアルの一元化及び業務手順の地域差の排除を実施したか。 ・現場に対するルール徹底の責任部署の明確化を図ったか。 ＜適正な監査の実施＞ ・事務処理の問題点を把握し、具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図ったか。	業所に対し、本部に設置した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ている。 （事務センター） ・事務センターの広域化を進め、中期計画期間中において、47 拠点から 16 拠点へ集約を実施している。 ＜コンプライアンス確保とリスク管理の取組＞ ・役職員の意識改革のための組織風土改革研修などの各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェックなどの取組が継続的に実施されている。 ・情報セキュリティ・システムリスク、業務プロセスにおける事務リスク及び災害リスクに対するリスクアセスメントが実施されている。今後は、本部現業の可視化によるリスクの管理とその対策を進める必要がある。 ＜人員配置の適正化＞ ・業務量調査を踏まえ、定員の拠点間の格差を是正するとともに、業務内容の見直しや制度改正に適正に対応できる人員配置の整備、更に業務の効率化による合理化を図っている。 ＜ルールの徹底＞ ・指示文書は平成 26 年比で５割減の目標を達成している。 ・統一業務マニュアルの作成及び業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の運用開始により、業務手順の統一及びルール徹底が促進され

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	○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。 ○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）	○都市部の一部の年金事務所の厚生年金保険の適用・徴収対策業務を近隣の年金事務所に集約し、効率的かつ専門性の高い業務処理体制の実現を図り、事業実績の向上に取り組みました。 ○年金事務所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		ている。 ・指示文書に対する理解度チェック及び統一マニュアルに対する理解度テストの実施及び実施結果に基づく現場指導により、ルール徹底が図られている。 ＜適正な監査の実施＞ ・内部監査については、実施体制を東西２拠点に機能集約し、監査品質の均一化を図った上で、「業務検査」、「業務監査」に機能分化し、全拠点に対し業務検査を実施し、その結果により各拠点の評価（５段階）を行い、評価の低い拠点に対しては、指導型の業務監査を実施するなど、拠点に対する内部監査機能の充実・改善が図られている。

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。	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。		
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。	（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】 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 （事務センターのビジネスモデルの確立） ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するとともに、審査事務の効率化、電子化の効果を最大限に引き出す事務処理体制に転換するため、以下の取組を行いました。 ・福岡広域事務センター、神奈川事務センター、名古屋広域事務センターにおいて試行実施を行い、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、システム的に一次審査を行う機能等を追加しました。 ○電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するための事務センターの改革については、当面の対応として、電子申請により受理した届書等の処理を効率的に行うための事務の見直しを行うとともに、事務センターの機器や人員などの体制を強化しました。また、今後更に電子申請事務を効率化するため、システム改修を行っています（令和２年３月稼働予定）。	○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、事務センター専任職員制度の創設に向けた検討を行いしました。 ○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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	（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。		
（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、リスク低減を図りました。（平成 26 年度） ・システム開発工程（企画、開発、運用管理）の各工程区分における具体的な業務内容や業務手順から内在するリスクを洗い出した上で、関係部署に個別具体的な対処方法を照会し、把握することにより、システム事故の未然防止を図りました。（平成 27 年度） ・平成 27 年度のシステム開発案件の各工程区分（企画、開発、運用管理）において想定される	○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出し等、システムリスクに対するリスクアセスメントを実施しました。		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	リスクを洗い出し、システム事故が発生する原因や影響度等を分析しました。（平成 28 年度） ・平成 28 年度に発生したシステム障害のうち、影響の大きい案件について、分析・評価を実施しました。（平成 29 年度） ・情報セキュリティリスクアセスメントと併せて、社会保険オンラインシステム（年金給付システム）、住基関連システム（住基即時／一括システム、住基情報交換システム）、年金業務システム、厚生年金保険適用業務支援システム、お客様対応業務システム及び公的年金給付総合情報連携システムにおける許容量を超えた処理、老朽化及び故障による情報システムの停止、処理遅延及び処理誤りのリスクについて、分析・評価を実施しました。（平成 30 年度） 〈事務リスク〉 ・各制度（厚生年金保険・国民年金・年金給付）の届書等の処理業務について、相談・説明及び受付から審査・決裁までの一連の処理過程、それらに係る進捗管理などの業務プロセスにおけるリスクの発生頻度について調査を実施しました。（平成 26 年度） ・事務処理誤り報告の中から、発生頻度・影響度等の高い事案のリスクについて事務処理手順別に調査・分析を実施しました。（平成 27 年度） ・平成 27 年度に立入指導を実施した各拠点について、そこで発生した事務処理誤りの原因や問題点の洗い出し・分析を行い、新たに事務処理誤り防止の対応策を策定し、取組の強化を図りました。（平成 28 年度） ・拠点から本部へ回付された届書の受付処理に関する問題点の洗い出し、改善策の策定を行いました。（平成 29 年度） ・本部現業の代表的な業務のリスク分析及び本部現業の洗い出しと類型化を実施しました。（平成 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。	○各制度の届書等の業務プロセスにおけるリスクの発生頻度の調査等、事務リスクに対するリスクアセスメントを実施しました。 ○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。		
（４）人員配置の適正化	**（４）人員配置の適正化**			

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	○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。		
（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。		
（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	**（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	○監査の実施体制を東西 2 拠点に機能集約することによ		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。	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	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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。	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。		
	（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、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。	○定期的な監査報告会を実施することにより、監査結果に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。		
（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」を職員ひとり一人が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。		
（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	**（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	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
に管理・保管する。	能とする取扱いとしました。 〇平成 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。	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。		
（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** 〇平成 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、勧奨文書等）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。	〇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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td>２．人事及び人材の育成</td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26 H27 H28 H29 H30
C B B B B</td><td>評価：Ｂ</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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。</td><td>○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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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、給与の在り方の見直しについても取り組む。</td><td>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０ポストから平成 29 年４月以降８ポストに拡大）</td><td>○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。</td><td>○職員の採用や人事は本部で一括して行い、正規雇用職員については、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、有期雇用職員については、無期化への転換を進めたか。
また、役職定年制度や早期退職優遇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たか。
○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とし、意欲・実績ともに低い職員に対する改善フォローを実施したか。
○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したか。</td><td>○採用形態に応じた硬直的な人事体系の排除のため人事権を本部に一元化し、適材適所の人事配置に努めるとともに、幹部育成を基本としたキャリアパターンの確立のため、全国異動を推進している。また、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・拡大している。更に、役職定年制度や早期退職優遇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ている。
○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っている。また、低評価が続く職員に対して「能力改善プログラム」を実施するとともに、360 度アセスメントを平成 28 年度から導入し、管理職層の「気づき」による行動の自己改善を促進している。更に、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</td></tr>
<tr><td>・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</td><td>・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></td><td>○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。</td><td>○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</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>（所長登用状況）
<table>
<tr><th>区　分</th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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><th>区　分</th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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><th>区　分</th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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>
〇組織の活性化
・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><th>区　分</th><th>29 年 4 月</th><th>30 年 4 月</th><th>31 年 4 月</th></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><th>区　分</th><th>28 年度末</th><th>29 年度末</th><th>30 年度末</th></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肢を増やし多彩なキャリア形成を支援するとともに、年齢別人員構成を適正化し、組織の活性化を図ることを目的として、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。</td>
<td>〇課長代理を設置・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。

〇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。

〇専門職の導入等、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。</td>
<td>境を確立したか。

〇労働協約に基づく、健全で安定した労使関係を維持しているか。</td>
<td>を毎年度実施している。

〇階層別研修の拡大や業務別研修の体系の見直しを行うとともに、専門職研修を導入し、職員の育成強化を図っている。また、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ている。

〇出退勤時間の管理を徹底し、時間外勤務の縮減に取り組むとともに、ワークライフバランスの推進のため、年次有給休暇や育児休業等の取得促進を図っている。また、長時間勤務者への面談やメンタルヘルス研修などのメンタルヘルス対策、ハラスメント防止の研修やハラスメント対応専任チームの設置などのハラスメント防止対策に取り組んでいる。なお、依然としてハラスメント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られたい。

〇労働協約に基づき、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る。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
（専門職の配置状況（現在員））
<table>
<tr><th>職　種</th><th>28 年 10 月</th><th>29 年 4 月</th><th>30 年 4 月</th><th>31 年 4 月</th></tr>
<tr><td>上席年金給付専門職</td><td>38 人</td><td>74 人</td><td>75 人</td><td>74 人</td></tr>
<tr><td>年金給付専門職</td><td>－</td><td>179 人</td><td>231 人</td><td>227 人</td></tr>
<tr><td>上席システム専門職</td><td>7 人</td><td>7 人</td><td>6 人</td><td>6 人</td></tr>
<tr><td>システム専門職</td><td>－</td><td>33 人</td><td>38 人</td><td>42 人</td></tr>
</table>
※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。

〇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）
<table>
<tr><th>採用区分</th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></tr>
<tr><td>新卒</td><td>263 人</td><td>260 人</td><td>242 人</td><td>219 人</td><td>360 人</td></tr>
<tr><td>システム部門</td><td>－</td><td>－</td><td>－</td><td>－</td><td>8 人</td></tr>
<tr><td>監査部門</td><td>－</td><td>－</td><td>－</td><td>－</td><td>2 人</td></tr>
</table>
※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

〇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><th>区　分</th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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。
</td>
<td>〇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。

〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>（無期転換職員の配置状況）
<table>
<tr><th>区　分</th><th>27 年１月</th><th>27 年４月</th><th>28 年４月</th><th>29 年４月</th><th>30 年４月</th><th>31 年４月</th></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><th>区　分</th><th>29 年１月</th><th>29 年４月</th><th>30 年４月</th><th>31 年４月</th></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。

〇女性の活躍推進
・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。
・女性管理職の割合
<table>
<tr><th>平成 26 年 4 月現在</th><th>平成 31 年 4 月現在</th></tr>
<tr><td>274 人（11.4%）</td><td>388 人（13.7%）</td></tr>
</table></td>
<td>〇平成 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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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。</td>
<td>②　適正な人事評価制度の運用
〇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。

〇また、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>
〇管理職層の「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。</td>
<td>〇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。
〇一般職（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。

〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>（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>
○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><th></th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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><th></th><th>29 年 7 月</th><th>30 年 7 月</th></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。</td><td>○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、納得性を高ま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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>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
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</td><td>○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。

○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</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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 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	ました。 〇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 〇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。 〇集合研修に加え、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拡大しました。 〇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。 〇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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>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。</td><td>〇新入構員に対し、集合研修を受講後､更に現場研修を受講させることで､育成強化を図りました。
〇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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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。</td><td>④　働きやすい職場環境の確立
〇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）
〇36 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>
</table></td><td>〇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 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。</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由

拠点	36:18	38:34	39:59	39:00	33:30

※法定休日勤務含む。

＜一般職＞　（時間：分）

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

※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～）

・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）」に取組んでいます。

【年次有給休暇取得状況】

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
取得日数	11.1 日	10.6 日	11.9 日	11.8 日	12.9 日

【男性の育児休業取得人数】

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

※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】

	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%

○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。

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。

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>第４期一般事業主行動計画</td><td>平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日</td><td>99.37%</td></tr>
</table>

（メンタルヘルス対策）
〇平成 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。
〇引き続き「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。
〇また、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。
〇さらに、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】
<table>
<tr><th>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>受検者数</td><td>21,173 人</td><td>20,782 人</td><td>20,924 人</td><td>20,827 人</td></tr>
<tr><td>高ストレス者数者</td><td>3,461 人</td><td>3,414 人</td><td>3,653 人</td><td>3,496 人</td></tr>
<tr><td>割合</td><td>16.3%</td><td>16.4%</td><td>17.5%</td><td>16.8%</td></tr>
</table>
※平成 27 年度より実施。
</td>
<td>〇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。</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td></td><td>【職場復帰支援プログラム実施件数】
<table><tr><td>年　度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>実施件数</td><td>97 件</td><td>81 件</td><td>81 件</td></tr></table>※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）
〇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。
〇また、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。
〇さらに、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。
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。
〇平成 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）
〇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～）</td><td>〇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ます。なお、依然として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。</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>⑤　健全な労使関係
健全で安定した労使関係を維持す</td><td>⑤　健全な労使関係
〇機構の全国的な労働組合組織である２つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基</td><td>〇労使関係については、労使</td><td></td><td></td></tr>
</table>

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
る。	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。	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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
３．情報公開の推進			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 C C B B B	**評価：B**
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、法令に基づく情報公開に適切に対応する。	（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等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）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。	○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。	○情報開示を促進するため、組織体制の見直しや諸規程を整備するなど体制整備を図ったか。 ○組織内及び厚生労働省との間の情報共有強化のための取組を進めたか。 ○事務処理誤り等の公表について、適時、適切な公表が行われたか。 ○業務運営の状況や組織・役職員に関する情報を広く適切に公開しているか。	○情報開示の一元化を図るため、情報開示担当理事及びリスク統括部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図っている。 ○地域マネージャーを設置し、現場で収集した意見等を本部の幹部等に直接報告することにより、本部と現場の情報共有が促進されている。また、厚生労働省年金局職員の機構本部への常駐を受け入れること等により、年金局と機構との間の連携強化及び情報共有を図っている。 ○情報開示規程に基づき、事務処理誤りの公表や業務運営の状況等、必要な情報公開を適切に実施している。
①　事務処理誤り等の公表	①　事務処理誤り等の公表			

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	○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。	○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。		
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。	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	○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。		
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	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。	○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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
ても適切に公表する。				

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
４．個人情報の保護に関する事項			（参考）事業年度評価結果 H26 H27 H28 H29 H30 D C C C C	**評価：C**
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。	○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。 ○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	○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ＣＳＩＲＴ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	○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、実効性のある対応体制を構築しているか。 ＜組織面＞ ・組織体制の確立 ・個人情報保護に対する職員の意識の徹底 ＜技術面＞ ・システム上の対策 ＜業務運営面＞ ・業務運営上の対策 ・外部委託先における個人情報の管理 ・監査によるチェック	○以下の取組が行われているものの、機構として自律的・継続的に情報セキュリティ対策の改善を行っていけるよう、セキュリティマネジメント体制のより一層の強化を図っていく必要がある。 ＜組織面＞ （組織体制の確立） ・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、情報管理対策室及び機構ＣＳＩＲＴなどの体制を整備している。 ・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を活用し専門的・技術的な知見に基づく助言を受ける体制を整備している。 ・情報セキュリティ対策連絡会議及び情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループにおいて、厚生労働省と課題を共有し、課題解決に向け協議を行っている。 ・情報セキュリティ対策強化のため、点検業務等に従事する管理業務専任役の配置を開始し、大規模拠点における自己点検機能の強化を図っている。 （個人情報保護に対する職員の意識の徹底） 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を周知している。 ＜技術面＞ （システム上の対策） ・年金個人情報に対して攻撃が及ば

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	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。	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。		ないシステムとするため、基幹システム及び機構ＬＡＮシステムから独立したインターネット環境を構築し、全拠点でインターネットの業務利用を開始している。 ＜業務運営面＞ （業務運営上の対策） ・政府統一基準群に準拠し、機構ポリシーを改正している。 （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等に関して、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実施し、不備事項について改善を図っている。 ・引き続き、個人情報の適正な保護・管理に向け、確実な取組を実施されたい。 （監査によるチェック） ・個人情報保護に関する組織面、技術面、業務運営面の取組について監査を実施し、不備事項の改善を行っている。
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。	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。	○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。		
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となる入口・内部・出口の多	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。	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
重の防御対策を講じる。	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） 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ＰＣ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ＰＣ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ＰＣ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ＬＡＮ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Ｗｅｂ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Ｗｅｂ閲覧（ホワイトリスト方式・Ｗｅｂ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）	開始が実現しました。		
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。	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。 〇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	〇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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
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。	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。 ・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	○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。		
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。	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。	○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
・上記①～⑤までの実施について、主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。	○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 ・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。	を受けました。 ○個人情報保護に関する各事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。 ○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		

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	評価に当たっての視点	評語 評価の理由
	○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）	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。		

<table>
<tr><th>第２期中期計画</th><th>第２期中期計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th><th>評価に当たっての視点</th><th>評語
評価の理由</th></tr>
<tr><td><u>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画</u>
<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></td><td></td><td></td><td>（参考）事業年度評価結果
H26：B
H27：B
H28：B
H29：B
H30：B</td><td>評価：B</td></tr>
<tr><td>「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。</td><td>○予算執行については、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><th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></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。</td><td>○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 168.2 億円を削減しました。</td><td>○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、適正に執行したか。</td><td>○一般管理費及び業務経費の予算執行にあたっては、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部一括調達、入札実施によりコスト削減進めながら事業運営が行われている。</td></tr>
<tr><td>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。</td><td>○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舎等として指摘された８宿舎・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 宿舎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、宿舎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 宿舎のうち、入居者がいない６宿舎を先行して、境界確定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の準備を進め、国庫納付を実施しました。</td><td>○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月に機構宿舎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 宿舎のうち、入居者が居ない６宿舎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。</td><td>○外部有識者の意見等を踏まえ、機構が保有している資産（宿舎及び年金事務所）について、資産管理の見直し方針を策定し、それに沿った対応が進められたか。</td><td>○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」において策定された、機構宿舎等の資産管理の見直し方針に基づき、速やかに廃止が適当とされた 22 宿舎のうち、入居者がいない６宿舎について先行して国庫納付手続き行い、平成 31 年３月末までに、６宿舎全てについて国庫納付が完了している。</td></tr>
<tr><td><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</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>―</td></tr>
</table>

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２６年度～平成３０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。