

日本年金機構令和2年度計画（案）新旧対照表

日本年金機構

目次

前文 p. 1

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用促進対策 p. 4
2. 国民年金の保険料収納対策 p. 6
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 p. 13
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策 p. 19
5. 年金給付 p. 22
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止 p. 27
7. 年金相談 p. 31
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の推進 p. 35
9. 年金制度改正等への対応 p. 41

II 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革） p. 43
2. 外部委託の活用と管理の適正化 p. 49
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 p. 51
4. ICT化の推進 p. 55

III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの有効性確保 p. 59
2. 個人情報の保護 p. 69
3. 文書管理及び情報公開 p. 72
4. 人事及び人材育成 p. 74

IV 予算、収支計画及び資金計画 p. 81

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 p. 81

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
. p. 81

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|---|
| <p>前文</p> <p>日本年金機構（以下「機構」という。）は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。</p> <p>この使命を果たすため、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行う。</p> <p>第2期中期目標期間（平成26年4月～平成31年3月末）においては、平成28年度からの3年間を「再生プロジェクト」の集中取組期間として、組織改革、人事改革、業務改革、情報開示・共有の促進及び情報セキュリティ対策の強化を柱とする改革に組織を挙げて取り組んできた。</p> <p>再生プロジェクトにおいては、組織改革について、経営資源管理機能を本部に統合することで分散型組織を集約型組織に移行させるとともに、人事改革においては、希望とやりがい、現場重視の人事体制の改革を行った。また、業務改革について、統一業務マニュアルの策定や地域マネージャーの設置等によりルールの一貫と遵守の徹底を図った。情報セキュリティ体制について、組織面・システム面・運営面にわたり、徹底した取組を行った。</p> <p>さらに、基幹業務について、国民年金保険料の納付率が、平成24年度以降6年連続で前年度の実績を上回</p> | <p>前文</p> <p>日本年金機構では、第3期中期計画について、「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことを基本方針として掲げており、その幕開けの年に当たる本年は、「未来づくり元年 一制度を実務に一」を目標とし、その実現に向け組織一丸となって取り組む。</p> <p>複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与することが当機構の使命であることから、この当機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、正しく確実に業務を行うことを徹底していく。</p> <p>このため、平成31年度は、「再生プロジェクトの発展的継承」「制度改正への責任ある対応」「国民年金及び厚生年金保険の適用・徴収対策事業の再構築」を未来づくり元年における重点取組課題と位置づけ、</p> <ul style="list-style-type: none"> 再生プロジェクト推進室の後継組織として設置する「未来戦略室」を中心に、未来づくりのための新たな計画の策定とその実現 制度改正の実施に組織を挙げて取り組み、制度を実務にするプロフェッショナル集団として責任ある完璧な対応を実行 国民年金及び厚生年金保険の適用・徴収の今後の確実な実績向上のためのマーケティング力及び本部施策と拠点施策を有機的に結合させる組織力の強化並びに来たるべき未来を見据えた対策強化 <p>に取り組むほか、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。</p> <p>計画的な取組に際しては、本部及び全国の拠点に対</p> | <p>前文</p> <p>第3期中期計画の2年目にあたる本年、日本年金機構（以下「機構」という。）は、「原点回帰 一基幹業務の再構築一」を組織目標とし、公的年金事業運営及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与するという当機構の使命を果たすべく、役職員一体となって業務に邁進する。</p> <p>当機構に課せられたこの使命を役職員一人ひとりが改めて認識し、当機構が、年金制度を維持・発展させ、無年金者・低年金者をなくし、国民生活の安定に寄与することを目的とした組織であるという原点に立ち返り、適用、徴収、給付、記録管理、相談等の基幹業務について、制度を実務として正確かつ公正に運営し、正しく確実に業務を行っていくことを引き続き徹底していく。</p> <p>このため、令和2年度は、「厚生年金保険及び国民年金の適用・徴収対策事業の妥協なき推進」、「正確な給付の更なる追及」、「デジタルワークフローの実現」、「組織力強化につながる人事制度の実現」を重点取組課題と位置づけ、</p> <ul style="list-style-type: none"> 厚生年金保険及び国民年金の適用・徴収対策事業に関し、経常施策の徹底及び対策分野の再精査等を進め、将来的な無年金者・低年金者の発生を防止 裁定の事後チェック部署の新設や本部現業の管理体制の確立、中央年金センターを軸とした一貫した給付体制の確立、未請求者への請求勧奨強化等を進め、より正確・確実な給付の実現 電子申請の利用促進や画像・電子データによる文 |

り、第2期中期計画の目標を前倒しで達成した。また、厚生年金保険の適用促進対策については、第2期中期計画の目標を概ね上回る実績を上げることができた。

その一方で、平成29年度に業務委託に係る事案が生じ、平成30年6月に厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことも十分踏まえ、引き続き、本部実務の組織・業務の見直し、情報共有体制の強化等、業務運営に係る改善措置を確実に実行する。

機構のミッションは、複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与することである。

第3期中期計画においては、こうしたミッションを果たすため、「制度を実務に」を基本コンセプトとし、「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことを基本方針とする。

第3期中期計画においては、人口の構成や働き方の変化、ICT（情報通信技術）化の更なる進化、増加が見込まれる外国人への対応などの当面の社会経済情勢の変化に適切に対応するとともに、地域社会における機構の果たすべき役割を踏まえ、各種施策を進めていく必要がある。

具体的には、適用、徴収、給付、記録管理、相談等の機構の基幹業務について、ICT等も活用しながら、お客様へ正しく確実に年金をお支払いするための質の高い業務運営を実施していくとともに、お客様とのチャネル全体の見直しを進めることにより、お客様サービスの更なる向上を図る。

また、引き続き、組織改革、人事改革、業務改革を進めていくことにより、効率的な業務の執行体制を確立するとともに、リスクを的確に把握し、必要な情報を組織的に共有するため、お客様との接点である拠点と

し、年度計画の実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施するとともに、役員をはじめとしてそれを運営する役職員全員が実施状況を把握し、それを踏まえた改善に不動の決意を持って取り組む。

書管理手法の確立など、「紙ゼロ」「紙を移動させない」デジタルワークフローへの転換を図り、お客様の一層の利便性向上や徹底した業務効率化の促進

- ・ 成果・実績と取組姿勢・貢献のバランスを見直す人事評価制度の再構築など、人事制度の見直しを踏まえ組織力を強化し、組織一体となった基幹業務の推進

に取り組むほか、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。

これら施策への取組に際しては、本部及び全国の拠点に対し、年度計画の実施に当たっての組織としての方針を示し、この方針に基づいてそれぞれの部署において目標達成に向けて具体的な取組を実施するとともに、役員をはじめとしてそれを運営する役職員全員が実施状況を把握し、それを踏まえた改善に不動の決意を持って取り組む。

本部が有機的に結合した強靱な組織を構築する。

さらに、正確かつ効率的に実務を行うことができる年金制度とすべく、厚生労働省に改善提案を行うとともに、制度改正については、体制面やシステム面などで十全な準備をした上で、制度を実務にする組織として、円滑かつ正確な事務遂行に責任のある対応を行う。

このようなミッションを達成するためには、役職員一人ひとりが、国民のニーズを把握し、現場の実務に精通するとともに、社会経済情勢の変化に的確に対応できる、年金実務のプロとしての自覚・矜持・気概をもって、研鑽を重ねながら、日々の職務に当たっていく必要がある。

機構は、人生 100 年時代を見据えた重要な社会経済インフラとして、未来にわたり、国民の生活を支え、日本を支え続ける組織を目指す。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>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</p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(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歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施する。</p> <p>また、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から提供される住民基本台帳情報を活用して実施している未加入者対策について、未加入者の属性に応じつつ、J-LISから提供を受ける必要がある住民基本台帳情報の対象者についての検討を行い、より効率的・効果的な対策について検討し、実施する。</p> <p>厚生年金保険の資格喪失等の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。</p> <p>(2) 市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進するとともに、ハローワークとの連携を強化し、失業特例免除制度の説明と合わせて被保険者種別変更届の届出勧奨などの取組を進める。</p> | <p>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</p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 確実な適用の実施</p> <p>住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者については、平成31年10月から、機構で国民年金第1号被保険者となることが把握できた方については、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施する。</p> <p>また、住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得の手続を確実に実施する。</p> <p>加えて、未加入者の属性に応じつつ、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供を受ける必要がある住民基本台帳情報の対象者についての検討を行い、より効率的・効果的な対策について検討を行う。</p> <p>さらに、被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</p> <p>(2) 関係機関との連携・協力</p> <p>市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。</p> <p>また、ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。</p> | <p>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</p> <p>1. 国民年金の適用促進対策</p> <p>以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。</p> <p>(1) 確実な適用の実施</p> <p>① 20歳到達者について、職権で適用する制度に移行したことを踏まえ、速やかに資格取得の手続を実施する。また、動画による制度説明等分かりやすい制度周知を工夫するとともに、取得時における口座振替・前納等の届出勧奨に加え、口座振替等を早くから利用いただけるよう効果的な口座振替等の届出再勧奨を実施する等の施策の充実を図る。</p> <p>② 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施するとともに、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）との連携により、未加入者を早期に把握するための対策を検討する。</p> <p>③ 被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。</p> <p>(2) 関係機関との連携・協力</p> <p>市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。</p> <p>また、ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。</p> |

(3) 無年金者及び低年金者対策を図るため、任意加入制度の勧奨を行うなどの対策を実施する。

また、低年金が見込まれる方に対し、年金見込額を通知するなどの検討を行う。

さらに、追納勧奨について、これまでの対策の分析を行い、対象層への効果的・効率的な勧奨を実施する。

(4) 外国人の適用対策について、法務省から提供される外国人の情報を活用し、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。

また、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施することを通じ、外国人への分かりやすい説明により、適用を促進する。

(3) 無年金者及び低年金者への対応

強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方に対して任意加入制度の勧奨を実施する。

また、低年金が見込まれる方に対し、年金の見込額を通知するなどの対策について、効果的・効率的な方策を検討する。

さらに、追納勧奨について、これまで実施してきた2年目及び9年目に加え、追納制度の利用割合が高い、学生納付特例期間を有する20歳代後半から30歳代前半の方に対して勧奨を実施する。

(4) 外国人の適用対策

法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。

また、分かりやすい制度説明を行うため、国民年金制度周知用パンフレットの言語の拡大や、新たに多言語による加入手続のパンフレットを作成する。

併せて、作成したパンフレットを市区町村に提供する。

(9) 産前産後期間の保険料免除

平成31年4月から施行される国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施する。

また、納付書同封のリーフレット等を活用した制度周知を実施する。

(3) 無年金者及び低年金者への対応

① 強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方等に対して、年齢や納付状況等を勘案した効果的な方法を検討したうえで、任意加入制度の勧奨を実施する。

② 未納が続いており、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対し、特別催告状の効果を高めるため、納付結果に応じた年金見込額を記載し納付意欲を喚起する。

③ 追納勧奨について、令和元年度に実施した2年目、9年目及び27歳到達者への勧奨に対する効果を検証し、より効果的・効果的な対策について検討を行う。

(4) 外国人の適用対策

① 法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。

② 分かりやすい制度説明を行うため引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充する。併せて、作成したパンフレットを市区町村に提供する。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>2. 国民年金の保険料収納対策</p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図り、次の目標を達成する。</p> <p>現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施し、中期目標期間中に70%台前半を目指す。</p> <p>また、国民年金保険料の最終納付率については、中期目標期間中に70%台後半を目指す。</p> <p>(1) 本部、年金事務所のそれぞれの果たすべき役割に応じて、効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除、猶予制度の利用促進等に加え、未納者属性に応じた督促通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。</p> <p>当該取組に当たっては、毎年度、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。</p> | <p>2. 国民年金の保険料収納対策</p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。</p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに平成31年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、最終納付率70%台半ばを目指すとともに、機構全体の目標は、以下のとおりとする。</p> <p>① 平成31年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績から1.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。</p> <p>② 平成30年度分保険料の平成31年度末における納付率については、平成30年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。</p> <p>③ 平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。</p> | <p>2. 国民年金の保険料収納対策</p> <p>以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。</p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和2年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率70%台を確保するとともに、最終納付率については76%を超えることを目指す。具体的には以下のとおりとする。</p> <p>① 令和2年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を確保することで、70%台を達成する。</p> <p>② 令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率については、令和元年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。</p> <p>③ 平成30年度分保険料の最終納付率については、平成30年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>(2) 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、本部は、これまでの収納対策等の実施結果の分析を行い、より効率的・効果的な対策を検討の上実施するとともに、各種催告文書の内容の見直しを行う。</p> | <p>④ 口座振替の実施率については、前年度を上回る水準を確保し、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング等の納付方法についても利用促進を図る。</p> <p>(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。 具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。</p> <p>① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所で、それぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。</p> <p>② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。</p> <p>③ 本部は、納付状況や督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、実行する。</p> <p>(3) 未納者属性に応じた収納対策 本部、年金事務所、外部委託事業者のそれぞれの役割に応じて、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。</p> | <p>④ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</p> <p>(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等 目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。 具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。</p> <p>① 本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。</p> <p>② 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。</p> <p>③ 本部は、納付状況や督促効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。</p> <p>(3) 未納者属性に応じた収納対策 本部、年金事務所、外部委託事業者のそれぞれの役割に応じて、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。</p> |
|--|--|---|

また、年金事務所は、本部が実施する収納対策等を踏まえ、各地域の状況に応じた収納対策を実施する。

① 本部は、未納者に対して定期的に納付書及び催告状等の送付を行う。

また、新たに未納となった者について、催告文書及び納付書を早期に送付する。さらに各種催告文書については、より効果的な内容となるよう見直しを行う。

なお、所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている方について、免除等申請勧奨を行う。

② 年金事務所は、本部による督促によっても納付がない者に対して、納付書及び特別催告状等を送付する。

また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請勧奨を行う。

なお、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確実に実施する。

③ 外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。

① 本部は、未納者に対して属性に応じ定期的に納付書及び催告状等の送付を行う。

また、新たに未納となった者について、引き続き催告文書及び納付書を早期に送付する。

各種催告文書については、被保険者の状況（学卒者、退職者、一部免除承認者）等に応じた専用の催告文書に工夫することやこのままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対しては納付結果に応じた年金見込額を記載する等のより効果的な内容となるよう見直しを行う。

所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている方について、全額免除または納付猶予に関する申請勧奨を行うとともに、一部免除に関する申請勧奨については、納付の重要性を訴求しつつ効果的な勧奨方法を検討する。

② 年金事務所は、本部による督促によっても納付がない者に対して、納付書及び特別催告状等を送付する。

また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請再勧奨を行う。

なお、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確実に実施する。

③ 外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。

(4) 若年者への対応

若年者の納付率向上を図るため、納付方法の多様化など納めやすい環境整備に努める。また、学生納

なお、外部委託事業者による取組については、本部において、納付督促の手法等について検討するとともに、達成目標を明確にし、適切な進捗管理を実施する。

(4) 外部委託事業者の効果的な活用

- ① 外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について達成目標の実現に向けた取組を実施する。

また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理等の検討を行う。

- ② 外部委託事業者のこれまでの実績や取組の分析を行い、次期契約更改に向けた準備を進める。

付特例期間終了時期を捉え、納付者には口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者にはより効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付する。

(5) 長期未納者への対応

24 か月未納者が全体の未納月数の約 50%を占めることを踏まえ、この層に対する対策を強化する。

- ① 一定の納付月を有する者に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨を実施する。(受給が間近な 50 歳代から段階的に実施)
- ② 厚生年金保険の適用の可能性がある第一号被保険者の解消を図るため、一定の所得のある長期未納者に対し、就労状況調査を実施する。
- ③ 一定額以上の所得を有する者については、確実に強制徴収を実施する。

(6) 外部委託事業者の効果的な活用

- ① 外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について設定した目標の実現に向けた取組を実施する。

また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督促件数増や接触件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督促強化などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理等の検討を行う。

- ② 令和 2 年 10 月の契約更改に向けて、円滑に事業継続ができるよう準備を進め、更改後の外部委託事業者と連携し効果的に取り組む。

(3) 強制徴収については、負担能力がありながら納付督促に応じない滞納者に対し確実に実施するため、所得状況を的確に把握し、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を明確化して適切に実施する。

また、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、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。

さらに、強制徴収業務を効率的に実施するため、徴収体制の見直し等を検討する。

(5) 収納対策重点支援年金事務所の指定

納付率及び強制徴収の実施状況等を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

(6) 強制徴収の着実な実施

一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。

特に、平成 31 年度においては、控除後所得 300 万円以上かつ未納月数 7 月以上の滞納者に督促を実施する。

また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。

なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。

今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を明確化するとともに、徴収体制の見直しなどを検討する。

(7) 収納対策重点支援年金事務所の指定

納付率及び強制徴収の実施状況等を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

(8) 地域の実情を踏まえた対策

① 沖縄県の納付率向上、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を県内の年金事務所において統一的に実施する。

② 未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るために必要な体制整備、支援策について検討する。

(9) 強制徴収の着実な実施

控除後所得が 300 万円以上かつ 7 月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。

また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度同等以上の件数を委任する。

なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。

今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施するとともに、強制徴収事務の定型業務を事務センターへ集約する等の徴収体制の整備を進める。

(4) 高い専門性を有する徴収職員を育成するため、研修体系の整備・充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。

(5) 口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法を周知し、これらについての利用促進を図る。特に、口座振替の実施率については、中期目標期間中、毎年度の実施率が前年度を上回る水準を確保することを目指す。

なお、口座振替及びクレジットカード納付については、より容易な申出手続の方法について検討する。

また、前納制度の有利性について、国民に分かりやすい広報を実施し、利用促進を図る。

さらに、国民年金保険料の納付環境について、今後のキャッシュレス化の動向を踏まえ、納めやすい環境の整備を図る。

(7) 徴収職員の育成

より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。

(8) 納めやすい環境の整備

① 口座振替による納付に加え、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付方法について周知に努める。

また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。

② 口座振替についてより容易な申出手続の検討を進める。

③ インターネットを利用したクレジットカード納付を可能にする仕組みを、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、平成31年度中を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。

④ 今後のキャッシュレス化や税・他の公金の納付方法の動向を踏まえ、新たな納付方法について検討を進める。

(9) 産前産後期間の保険料免除

平成31年4月から施行される国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施する。

(10) 徴収職員の育成

より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。

(11) 納めやすい環境の整備

① 口座振替について、早くから利用いただけるよう従来の年次での勧奨に加え、20歳の資格取得後及び被保険者種別変更後等に新たに勧奨を実施するとともに、勧奨後のフォローアップ等を含めて引き続き効果的な勧奨方法を検討する。

② 口座振替による納付に加え、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付方法について周知に努める。

また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。

③ 口座振替について、インターネットを利用した申出を可能にする等、より容易な申出手続の検討を進める。

④ インターネットを利用したクレジットカード納付を可能にする仕組みを、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、令和2年度中を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。

⑤ 電子決済等事業者に対するヒアリング調査を進めて実態を把握し、コード決済などを活用した新たな納付方法の導入の検討を進める。

| | | |
|--|---------------------------------|--|
| | また、納付書同封のリーフレット等を活用した制度周知を実施する。 | |
|--|---------------------------------|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策 被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、厚生年金保険・健康保険等の適用の促進については、関係機関からの情報を踏まえ、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。</p> <p>また、届出の適正化については、調査対象事業所的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的かつ効果的な事業所調査を行う。</p> <p>なお、毎年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p>さらに業務及びシステムの改善により、届書の処理の迅速化を図る。</p> <p>(1) 適用調査対象事業所の適用の促進</p> <p>① 国税源泉徴収義務者情報、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き合わせにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。</p> <p>また、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等との連携により、適用調査対象事業所の的確な把握に努める。</p> <p>② 適用調査対象事業所に対しては、文書、来所要請、訪問などの手法を効果的に実施するため、加入指導手順書を見直すことにより、着実に適用に結び付ける。</p> <p>③ 加入指導後においても届出を行わない事業所に対して、立入検査等を行い、確実な適用に努める。</p> <p>④ 厚生年金保険の加入義務に係る周知等を行うために外部委託を活用する。</p> | <p>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</p> <p>(1) 未適用事業所の適用促進対策</p> <p>国税源泉徴収義務者情報活用の効果もあり、適用調査対象事業所が着実に減少してきたことを踏まえ、引き続き確実な適用促進を図るため、以下の取組を進める。</p> <p>① 行動計画の策定</p> <p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成31年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、国税源泉徴収義務者情報等の関係機関からの情報を活用し、従業員規模に応じて、効率的・効果的な加入指導を実施し、職員の加入指導による新規適用事業所数について、従来の実績と同程度の割合を確保する。</p> | <p>3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</p> <p>(1) 未適用事業所の適用促進対策</p> <p>国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和2年度からの4年間で集中的に取り組む。</p> <p>① 行動計画の策定</p> <p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和2年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、従来の国税源泉徴収義務者情報に加え、新たに雇用保険被保険者情報を活用し、従業員規模に応じて、効率的・効果的な加入指導を実施し、令和2年度から4年間で②の適用計画を実行することとして、職員の加入指導による新規適用事業所数の目標を設定する。</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>② 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、適用調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。</p> <p>③ 適用調査対象事業所の適用の促進 ア 適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所については、優先的に加入指導等を実施し、平成31年(2019年)9月末までを目途に、適用を進める。 イ 適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所については、事業主とその家族以外の従業員を雇用しているか否かの実態を確認し、雇用が把握できた事業所については、優先的に加入指導等を実施し、平成31年(2019年)9月末までを目途に、適用を進める。</p> <p>④ 新規に把握した適用調査対象事業所への取組 ア 適用すべき被保険者数が5人以上の事業所については、速やかに加入指導を実施する。 イ 適用すべき被保険者数が5人未満の事業所については、雇用実態の把握に努め、実態把握ができた事業所から速やかに加入指導を実施する。</p> <p>⑤ 効果的な適用促進対策の実施 取組の推進に当たっては、次により効果的に実施する。</p> | <p>② 適用調査対象事業所の適用計画 ア 国税源泉徴収義務者情報及び雇用保険被保険者情報を活用し、5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所は全て適用を目指す。 令和2年度行動計画策定時に、すでに5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所については、事業主への接触が困難な事業所を含め令和3年度末までの適用を目指す。 イ 上記ア以外の法人事業所についても、丁寧に加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係団体等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。 ウ 加入勧奨等によっても事業主から応答がない等の実態確認が必要な法人事業所については、令和3年度末までに、訪問等による実態確認を行い、上記ア及びイの対応区分の定まらない事業所の解消を目指す。 その結果、新たに5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明した法人事業所については、令和5年度末までの適用を目指す。</p> <p>③ 目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、適用調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。</p> <p>④ 効果的な適用促進対策の実施 ア 取組の推進に当たっては、次により効果的に実施する。</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>(2) 事業所調査の徹底による届出の適正化</p> <p>① 事業所調査において、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。</p> <p>また、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、事業所調査における事実関係の確認を徹底する。</p> <p>② 事業所調査については、本部において、調査結果、従業員規模、業種等の分析により優先度をもった事業所調査を行うための選定基準を定め、これを踏まえ、年金事務所において効果的な事業所調査を実施する。なお、事業所調査において届出の</p> | <p>ア 国税源泉徴収義務者情報等を活用し、法人の適用調査対象事業所の的確な把握に努める。また、雇用保険情報等により個人の適用調査対象事業所の把握及び法人の適用調査対象事業所の補足的な把握に努める。</p> <p>イ 厚生労働省や国土交通省等の許可行政庁、ハローワーク、市区町村等から社会保険加入状況等の情報提供のあった事業所について、速やかな加入指導を実施する。</p> <p>ウ これまでの取組状況を踏まえた手順の整理を行うことにより、加入指導及び立入検査等の取組をより効果的に進めるとともに、専門人材の登用や育成について検討する。</p> <p>エ 加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。</p> <p>オ 国税源泉徴収義務者情報にはなく、新規法人登記情報又は雇用保険情報により把握した適用調査対象事業所について、外部委託を活用することにより加入勧奨等を実施する。</p> <p>(2) 事業所調査による届出の適正化対策</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の適用事業所に対する届出の適正化に向けた、実効性のある事業所調査を実施するため、以下の取組を進める。</p> <p>① 行動計画の策定</p> <p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成31年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、これまでの調査結果、従業員規模、業種等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、指摘率の向上を図る。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 国税源泉徴収義務者情報及び雇用保険被保険者情報の活用 ・ 事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するための手順の見直し ・ 立入検査の結果に応じた職権適用の実施 <p>イ 従来の事業所に対する取組に加え、被保険者へのアプローチによる適用促進を実施する。</p> <p>具体的には、一定以上の所得があり、未納がある国民年金被保険者等への就労状況調査を実施し、調査結果に基づき、厚生年金保険の適用の可能性のある者について、勤務先事業所への加入指導を実施し、適用に結び付ける。</p> <p>ウ 加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。</p> <p>エ 事業主への接触が困難な事業所への加入指導及び立入検査の取組を強化するため、全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織を設置する。</p> <p>(2) 事業所調査による適用の適正化対策</p> <p>適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、以下により実効性のある事業所調査を実施する。</p> <p>① 行動計画の策定</p> <p>数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和2年度行動計画を策定する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては、これまでの調査結果、従業員規模、業種等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図る。</p> |
|---|--|--|

指導を行ったにも関わらず、届出を行わない事業所に対する指導の手順を策定する。

③ 大規模事業所や複数の支店を持つ事業所等に対し、効果的な事業所調査を実施するため、実効性の高い調査手法を確立するとともに、都市部における調査体制を確立する。

④ 外国人の適用対策について、法務省から提供される外国人及び受入機関の情報を活用し、未加入者への加入指導等に適切に取り組む。

また、年金事務所等の窓口での多言語による相談対応や制度周知などを適切に実施することを通じ、外国人への分かりやすい説明により、適用を促進する。

② 目標達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。

③ 効果的な事業所調査の実施

事業所の従業員規模に応じた調査手法を整理することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施する。

ア 被保険者数が10人以上の事業所で、これまでの事業所調査において指摘の多い事業所、国税源泉義務者情報や雇用保険情報による従業員数と被保険者数の乖離が多い業種の事業所等を優先した事業所調査を実施する。

イ これまでの調査結果や上記アの実施状況、従業員規模、業種等の分析により、優先度をもった事業所調査を行うための選定基準を定める。

ウ 算定基礎届未提出の事業所や一定期間以上の遡及または大幅な報酬変更等の届出をした事業所に対して、順次、事業所調査を実施する。

エ 大規模事業所や複数の支店を持つ事業所に対する事業所調査を効率的に実施するため、本部や年金事務所間の連携を含めた調査体制を確立する。

オ 法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突き合わせを行い、外国人就労者を使用する事業所に対し、適切な事業所調査を実施する。

また、分かりやすい制度説明を行うため、社会保険制度周知用パンフレットの言語の拡大や、新たに多言語による加入手続のパンフレットを作成する。

② 調査対象の選定と効果的な事業所調査の実施

ア 訪問調査と呼出・郵送調査に分類し、中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則として行動計画を策定し取り組む。

その際、訪問調査の対象事業所を次のとおり選定し、事業所の従業員規模等に応じて、優先度をつけて効果的・効率的な事業所調査を実施する。

- ・雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
- ・短時間労働者を多く使用している事業所
- ・算定基礎届や賞与支払届が未提出の事業所
- ・これまでの事業所調査において指摘の多い事業所

イ 大規模事業所について、効果的な調査観点や手法を整理し、専門組織を設置した上で、本部や年金事務所間の連携により、効率的・効果的な訪問による調査を実施する。

ウ 一定期間以上の遡及または大幅な報酬変更等の届出をした事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。

エ 一定以上の所得があり未納がある国民年金被保険者等への就労状況調査の結果から、適用の可能性のある者が勤務する事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。

オ 法務省から提供される外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。また、分かりやすい制度説明を行うため、引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充する。

(3) 届出に係る事務処理の迅速化

- ① 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出（資格取得届、資格喪失届、被扶養者異動届）について標準的な処理期間を設定し、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。
- ② 紙媒体による届出と電子申請による届出に区分した標準的な処理期間を設定し、電子申請による届出については、紙媒体による届出よりも短期間で処理する。
- ③ 業務マネジメントの改善とシステムの改善により、本中期計画期間中に、電子申請による届書のうち、資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届について、繁忙期を除いて平均処理日数を3営業日以下に短縮することを目指す。

(3) その他

- ① 届出に係る事務処理の迅速化
 - ア 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。
 - イ 紙媒体による届出と電子申請による届出に区分した標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、電子申請による届出については、紙媒体による届出よりも短期間で処理する。
 - ウ 届出に係る事務処理の迅速化を図るため、事務センターにおける業務マネジメントの改善とシステムの改善に取り組む。
- ② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応
 - ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図り、納

カ 調査結果のデータ管理と調査対象事業所の抽出のシステム化について検討する。

- ③ 目標達成に向けた進捗管理の徹底
目標達成に向け、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。

(3) その他

- ① 届出に係る事務処理の迅速化
健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。
特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届については原則3営業日以内での処理完了を目指す。
- ② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応
 - ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。

| | | |
|--|--|--|
| | <p>付勤奨等が遅れている事案については、本部と連携して早期に改善する。</p> <p>イ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。</p> <p>③ 企業年金連合会の代行返上に伴う準備作業への対応 企業年金連合会は代行部分の支給義務を国へ返上することとされており、その準備作業のため、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。</p> <p>④ 船員保険制度への対応 船員保険制度に関する管理のあり方及び人材育成についての検討に着手する。</p> | <p>更に、確実に納付申出に結びつけるための手順の見直しを検討する。</p> <p>イ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。</p> <p>③ 「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。）への対応 健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を行っており、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。</p> <p>④ 船員保険制度への対応 船員保険制度に関する事務処理要領について整備を行い、事務処理体制の見直しを検討する。</p> |
|--|--|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|---|--|---|
| <p>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、滞納発生の抑制に向けた取組と滞納処分を適切に実施するとともに、企業の構造変化・複雑化に対応した徴収体制を構築するため、徴収体制の強化と徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を整備したところである。引き続き、本部と年金事務所等の役割を整理し、更なる徴収ルールの見直しなど徴収体制の強化を進める。</p> <p>高い専門性を有する職員の育成を強化するとともに、滞納情報を分析し効果的な対策に活用するため、徴収に関連したシステムの改修及び徴収体系の構築に取り組み、徴収実績の向上を目指す。</p> <p>毎年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を策定し、厚生年金保険・健康保険等の毎年度の収納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とともに、滞納事業所における計画的な滞納保険料の完納を目的とした猶予制度の適用を促進し、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。</p> <p>(1) 保険料等を滞納する事業主に対しては早期の納付指導、換価の猶予等の案内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。</p> <p>また、広域に事業を行っている等、困難性が高い事案について、本部、年金事務所等の役割を整理し、強固な徴収体制を構築する。</p> <p>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。</p> | <p>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</p> <p>機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。</p> <p>また、滞納解消に向けた徴収体制の強化とともに、徴収職員の育成を進める。</p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、平成31年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては機構全体として、厚生年金保険・健康保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを旨とする。また、目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。</p> <p>(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分</p> <p>滞納事業所に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に即した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。</p> <p>① 新規滞納事業所に対しては、滞納整理関係事務</p> | <p>4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策</p> <p>機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。</p> <p>また、滞納解消に向けた徴収体制の強化とともに、徴収職員の育成を進める。</p> <p>(1) 行動計画の策定</p> <p>厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和2年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>行動計画の策定に当たっては機構全体として、厚生年金保険・健康保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを旨とする。また、目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。</p> <p>(2) 滞納事業所等に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分</p> <p>滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に即した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。</p> <p>① 納付期限までに納付がなかった適用事業所に対</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>(2) 高い専門性を有する徴収職員を育成するための施策に取り組む。</p> | <p>処理要領に基づいた納付督促、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。</p> <p>② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、納付の猶予、換価の猶予の案内を徹底し、保険料緩和措置を講じる。また、滞納整理関係事務処理要領に基づいた分割納付のルールを適切に運用するなど、滞納事業所個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。</p> <p>③ 納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行し、滞納解消を図る。</p> <p>(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 広域に事業を行っている等、困難性が高く滞納期間が長期となっている事業所については、本部・特別徴収対策部・都道府県代表年金事務所及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。 なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。</p> <p>(4) 徴収職員の育成 より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。</p> | <p>しては、電話等による納付督促を確実に実施するとともに、督促指定期限までに納付がない新規の滞納事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づいた納付指導、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。</p> <p>② 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、納付の猶予、換価の猶予の案内を徹底し、必要な保険料緩和措置を講じる。また、滞納整理関係事務処理要領に基づいた分割納付のルールを適切に運用するなど、滞納事業所の個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。</p> <p>③ 納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行し、滞納解消を図る。</p> <p>(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底 広域に事業を行っている等、困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。 なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、前年度と同等以上の件数を委任する。</p> <p>(4) 徴収職員の育成 より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。</p> |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>(3) 滞納事業所の傾向や対策の効果などを分析した上で、効果的・効率的に事務が行えるようシステム化に取り組む。</p> <p>(4) 口座振替の勧奨及び周知を実施するとともに、口座振替実施金融機関の拡大など口座振替の利用促進を図る。</p> | <p>(5) 徴収業務に係るシステム化の推進 徴収業務に使用している複数の支援ツールを統合し、徴収業務のシステム化を進める。</p> <p>(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対し、口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。</p> | <p>(5) 徴収業務に係るシステム化の推進 徴収業務に使用している複数の支援ツールの統合に継続して取り組むとともに、滞納事業所の傾向や対策の効果などが分析できるよう、徴収業務のシステム化を進める。</p> <p>(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対し、口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。</p> |
|---|---|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|--|
| <p>5. 年金給付</p> <p>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、年金給付業務の執行体制を確立し、正確な事務処理を徹底する取組を行う。</p> <p>また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、年金受給方法の多様化等を含め、より分かりやすい周知・広報を促進するとともに、各種勧奨の実施や迅速な事務処理を推進する。</p> <p>(1) 年金給付業務の執行体制の強化</p> <p>年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、今後の年金給付業務のあり方を整理した上で、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割と体制を整備することにより、正確な年金給付に向けた体制を確立する。</p> <p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>① 正確な事務処理の徹底</p> <p>正確な年金給付に必要な情報を入手するため、年金事務所の機能を強化するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、相談）の整備を図る。</p> <p>また、年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制を強化するとともに、監査によ</p> | <p>5. 年金給付</p> <p>年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 年金事務所における審査体制の確立</p> <p>事務センターから年金事務所への年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、以下の取組を行う。</p> <p>① 審査事務移管後の年金事務所の状況を適切に把握し、事務処理工程等の検証を行った上で、お客様相談室の標準的な体制を検討し、整備を進める。</p> <p>② 審査業務移管後の年金給付業務体制を再検証し、年金事務所、事務センター、中央年金センター及び障害年金センターの役割を検討する。</p> <p>(2) 正確な給付の実現</p> <p>① お客様相談室の体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談環境をより向上させるため、年金相談職員の配置を促進し、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士の構成による年金相談窓口体制の整備を図る。 | <p>5. 年金給付</p> <p>年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行う。</p> <p>(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化</p> <p>① 執行体制の強化</p> <p>ア 一貫した年金給付の執行体制の整備</p> <p>中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役割に応じた体制整備を進める。</p> <p>イ 現場体制の充実</p> <p>審査業務の移管により年金裁定業務を一元化したことを踏まえ、お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制を構築する。</p> <p>また、お客様相談室における職種・職能の役割を整理し、効率的な組織体制の整備を進める。</p> <p>ウ 事後チェック体制の整備</p> <p>年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のために年金の決定内容を検証する部署を設置し、事後チェックを確実に実施する。</p> <p>エ 本部現業の執行体制の確立</p> |

る確認・評価を行う。

② 事務処理誤りの分析と対策

判明した事務処理誤りの内容を分析し、再発防止のための必要な改善措置を講じるとともに、組織内の情報共有を徹底する。

また、システムによるチェック機能の強化を図る。

(3) 障害年金の事務処理体制の強化

障害年金業務の集約を踏まえ、認定業務の標準化を図るために、認定医の会議や意見集約の体制を整備するとともに、年金事務所で障害年金体制を強化、

・ お客様から正確な年金裁定のための情報を入力するため、チェックリスト等を見直すとともに、年金相談マニュアルを順次整備する。

② 事後チェック体制の強化

年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制を整備する。

③ 事務処理誤りの総点検等への対応

・ 平成 30 年から実施している「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」及び「振替加算の総点検」の事後処理について、対象者への対応を確実に実施する。

・ 年金裁定に係るシステムチェック機能の見直しと強化を図る。

・ 年金センターで処理するリストの進捗管理を徹底するための仕組みを構築し、処理漏れやお客様への勧奨漏れ等を防止する。

④ その他

以下の取組について、適正な事務処理の実施と体制の構築に努める。

・ 損害賠償と年金との調整に係る事務処理の見直しと強化

・ 年金不正受給対策及び年金返納金の債権の適切な管理

・ 議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理の見直し

・ 遺族年金失権届等の提出勧奨

(3) 障害年金の事務処理の改善

① 20 歳前障害基礎年金受給者の再認定の診断書提出月を誕生月に変更するとともに、市区町村から

本部現業の執行体制を強化するため、本部リスクの分析・評価及び整理の結果を踏まえ、体制整備を図る。

(Ⅲ-1.(1)③参照。)

② 人員体制の強化

・ お客様相談室で年金決定に必要な情報入手から審査・決定までを一体的に行うため、年金相談職員（無期雇用職員）の業務範囲や職種の見直しを検討する。

・ 中央年金センター及び障害年金センターを安定した体制とするため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の配置・育成を進める。

(2) 正確な給付の実現に向けた対応

① 年金給付の請求勧奨の充実

・ 60 歳、65 歳及び 69 歳到達時に加え、74 歳到達時における年金のお知らせを送付する等未請求者に対する請求勧奨を行う。

② 事務処理誤りの総点検等への対応

・ 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。

・ 共済組合との情報連携を強化し、年金裁定に係るシステムチェック機能の強化を図る。

・ 中央年金センターで処理するリストの削減を進めるとともに、進捗管理を徹底し、処理漏れやお客様への勧奨漏れ等を防止する。

③ 年金給付業務のシステム化の推進

ア 積極的な ICT 技術の活用

給付業務における RPA 技術の活用範囲の拡大や AI-OCR 技術の本格導入の検討を進める。

安定した事務処理体制を構築する。
また、市区町村等との連携を強化する。

(4) 年金給付業務を支える職員の育成等

複雑な給付業務を正確に実施するため、本部において年金給付の研修を強化し、職員研修の充実を図る。

また、制度と実務に精通した職員の育成のため、実践型研修の充実を図る。

さらに、市区町村職員を対象とした研修を実施するなど、市区町村との連携を強化する。

(5) 年金給付業務のシステム化の推進

年金給付の業務・システム刷新を展望しつつ、既存システムの課題を解決し、ICTを活用して、より正確で効率的な事務処理が行えるよう、給付業務のシステム化を推進する。

所得情報データの提供を受けた方については、所得状況届を廃止する。

- ② 再認定の診断書送付時期を誕生月の3ヶ月前に前倒し、診断書作成のための期間を確保することでお客様サービスの向上を図る。
- ③ 判断の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する認定の導入等により、障害認定の標準化を行う仕組みを構築する。
- ④ 認定医会議の開催等により、必要な情報提供や意見集約等を行うための体制を整備する。
- ⑤ 障害年金の相談等に対応するため、お客様相談室職員に対する障害年金業務の研修の充実を図る。
また、市区町村等の関係機関との連携について検討する。

(4) 年金給付業務を支える職員の育成

- ① 本部による年金給付の研修体制の充実を図る。
- ② 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。
また、実践型研修をより充実させるため、実機研修に必要なシステムの構築に着手する。
- ③ 制度改正事項など正確かつ適切に対応するため、市区町村への研修や説明会を実施する。

(5) 年金給付業務のシステム化の推進

- ① 予約相談の事前準備業務などにRPA技術を導入し、定型的な業務の効率化を図る。
- ② 扶養親族等申告書の審査・入力業務などにAI-OCR技術を導入し、紙媒体で提出された届書の審査・入力業務の効率化を図る。

また、年金相談業務にチャットボットなどのデジタル技術の導入の検討に着手する。

イ デジタルワークフローの検討

紙での届出を前提とした事務処理を見直し、年金の受取金融機関変更等の手続き等のデジタル化に向けた検討に着手する。

④ お客様サービスの向上

ア 多様な年金受給方法の案内等

- ・ 窓口相談時において、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。
- ・ お客様目線に立って、分かりやすく見やすい内容に見直しした通知書やリーフレット等を送付するとともに、音声コードを付与した通知書の拡大を図る。
- ・ ホームページの充実、市区町村等の関係機関との連携を図る。

イ 迅速な支給決定（サービススタンダード）

「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

<サービススタンダード>

- ・ 老齢年金：1ヶ月※
- ・ 遺族年金：1ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月

⑤ その他

- ・ 損害保険会社に対する照会の徹底など損害賠償と年金の調整に係る事務処理を確実に実施する。
- ・ 年金不正受給対策（所在不明者調査等）及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。
- ・ 議員の在職老齢年金に関する届出の事務処理を確実に実施する。

(6) お客様サービスの向上

① 多様な年金受給方法等の周知・広報

年金の受給開始時期を 60 歳から 70 歳まで自由に選択できることを案内するため、様々な機会を捉えて、より分かりやすい周知・広報を図る。

また、年金制度及び手続きに関し、お客様の視点に立って、より分かりやすい周知・広報を推進する。

② 年金給付の請求勧奨の取組

所定の年齢到達時に送付するお知らせや、年金の未請求者等への請求勧奨について、取組を進める。

③ 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）の達成に向け、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%以上にする。

<サービススタンダード>

- ・ 老齢年金：2ヶ月※
- ・ 遺族年金：2ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

※加入状況の再確認を要しない方は、1ヶ月

③ 年金給付業務で使用する業務端末の統合を見据え、事務処理の見直し等の検討に着手する。

(6) お客様サービスの向上

① 多様な年金受給方法の案内等

お客様に様々な機会を捉えて、年金の受給開始時期を 60 歳から 70 歳まで自由に選択できることをご案内するために以下の取組を実施する。

- ・ 窓口相談時において、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。
- ・ お客様目線に立って、通知書やリーフレット等を分かりやすく見やすい内容に見直し、年金繰下げ請求など多様な年金受給の方法について周知を図る。
- ・ ホームページの充実、市区町村等の関係機関との連携を図る。

② 年金給付の請求勧奨の取組

従来から実施している 60 歳、65 歳及び 69 歳到達時における年金のお知らせや請求勧奨に加え、70 歳を超える未請求者に対する請求勧奨（74 歳勧奨）の仕組みを構築する。

③ 迅速な支給決定（サービススタンダード）

- ・ 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率 90%以上を維持するよう取り組む。
- ・ 障害年金については、下記の指標を達成できるよう、審査業務の改善を図る。

<サービススタンダード>

- ・ 老齢年金：2ヶ月※
- ・ 遺族年金：2ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

- ・ 遺族年金失権届等の提出勧奨を行い、正確な給付に努める。
- ・ 脱退一時金請求の早期支払いに向けた処理体制を構築する。

(3) 障害年金の事務処理体制の強化

① 障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを確実に実施するとともに、認定医会議の開催による必要な情報の共有と事例検討の機会の充実を図る。

② 障害年金業務を適正かつ効率的に実施するため、以下の取組を行う。

- ・ 不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付
- ・ 認定業務に従事する職員と認定医の役割の整理及び情報共有の仕組みの検討
- ・ 審査支援システムの導入を踏まえた事務処理の見直し及び障害年金センターの体制の検討

③ 制度別に分かれている障害年金請求書を統一するとともに、障害状態確認届の送付用封筒に音声コードを付与する。

④ 障害年金請求書受付時の留意点や返戻事例集を作成・周知し、実務スキルの向上を図る。

(4) 給付業務を担う人材の育成

① 本部による年金給付の研修体制の充実を図る。

② 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。

また、実践型研修をより充実させるため、実機研修で使用するシステムの開発に着手する。

| | | |
|---|---|---|
| <p>(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実にを行う。</p> | <p>※加入状況の再確認を要しない方は、1ヶ月</p> <p>(7) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 年金生活者支援給付金制度について、対象者への周知、請求書の処理、給付金の支給等を着実にを行う。</p> | <p>③ 制度改正事項など正確かつ適切に対応するため、市区町村への研修等を実施する。</p> <p>(5) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施</p> <p>① 年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の認定を受けた方及び基礎年金の新規裁定者等で新たに支援給付金の認定を受ける方に対して、正確な支給を継続して行う。</p> <p>② 所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、正確な支給を行う。</p> |
|---|---|---|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|---|---|---|
| <p>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の回復のため、引き続き、以下の取組を行う。</p> <p>① ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ 未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認やあった場合の申出を呼びかける。</p> <p>② お客様からの年金記録に関する申出への対応 ねんきん定期便等による加入状況の確認や、年金請求時の相談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ついて、必要な調査などの対応を適切に行う。</p> | <p>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</p> <p>① 未統合記録の解明に向けた対応 ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付 ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の年金受給者及び被保険者に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付する。 ・ 加入期間10年未満の方などについては、未統合記録の確認を呼びかける通知を送付する。 イ ねんきん定期便による呼びかけ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。</p> <p>② 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の相談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ついて、引き続き以下の取組を行う。 ・ 年金請求手続等で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか（特に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録）の確認を徹底する。</p> | <p>6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止</p> <p>(1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。</p> <p>① 未統合記録の解明に向けた対応 ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付 ・ 基礎年金番号保有者で「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者等に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付する。 ・ 基礎年金番号非保有者で年金受給に結びつく可能性の高い方へ、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。 イ ねんきん定期便による呼びかけ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。</p> <p>② 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の相談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ついて、引き続き以下の取組を行う。 ・ 年金請求手続等で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか（特に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録）の確認を徹底する。</p> |

③ 年金請求時における対応

年金請求時の記録確認について、より一層の徹底を図る。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。

① マイナンバーを利用した適正な記録管理

基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行う。

このため、新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認すると

- ・ 電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、年金事務所への来所や「ねんきんネット」の利用による年金記録の確認を案内する。
- ・ ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用し、特に転職が多い方や姓が変わったことがある方などに対する注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。
- ・ 年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。

③ 年金請求時における対応

年金請求手続で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底する。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。

① マイナンバーを利用した適正な記録管理

基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。

- ・ 電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、年金事務所への来所や「ねんきんネット」の利用による年金記録の確認を案内する。
- ・ ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用し、特に転職が多い方や姓が変わったことがある方などに対する注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。
- ・ 年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。

③ 年金請求時における対応

お客様が予約により年金請求手続きに来所される場合は、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録の有無について事前に確認を行うことにより、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底するとともに、事後チェックができるシステムの開発を検討する。

(2) 年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。

① マイナンバーを利用した適正な記録管理

基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。

ともに、被保険者及び年金受給者については、市区町村、事業主、被保険者又は年金受給者に対して照会し、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

また、受給待機者については、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。

② 情報提供とお客様による確認

ねんきん定期便及び「ねんきんネット」を通じて、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、お客様ご自身による年金記録の確認を促進する。

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。

- ・ 新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。

- ・ 被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

- ・ 年金受給者については、平成 30 年度から、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

- ・ 受給待機者については、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。

② 情報提供とお客様による確認

加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。

また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。

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。

- ・ 新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。

- ・ 被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

- ・ 年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

- ・ 受給待機者については、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるための効果的な対策を検討するとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。

② 情報提供とお客様による確認

加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。

また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。

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（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、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

④ 厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。

④ 厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が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。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|---|
| <p>7. 年金相談</p> <p>各種相談チャンネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>① 人口動態の変動を踏まえた年金事務所の適正配置（分室の設置を含む。）について継続的に検討するとともに、各種チャンネル体制の整備について、お客様サービス充実の観点から検討し、実施する。</p> <p>② 窓口体制の充実を図るため、正規職員、年金相談職員等を中心とした安定的な相談窓口体制を確立する。</p> <p>③ 相談担当者に対する研修体制を強化し、年金相談の品質向上を図る。</p> <p>④ 来所相談について、正確な給付のために質的な向上を図るとともに、引き続き、待ち時間の短縮とサービスの向上に努める。</p> | <p>7. 年金相談</p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。）</p> <p>ア 人口動態の変化や地域事情等を踏まえ、年金事務所等の再編について検討する。</p> <p>イ 安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員を積極的に配置し、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。</p> <p>② 常設ブース数の適正化</p> <p>人口動態等を踏まえて今後の相談需要を分析し、各拠点の常設ブースの見直しに着手する。</p> <p>③ 年金給付業務の品質の向上</p> <p>制度と実務に精通した職員を育成するため、研修の充実を図るとともに、引き続き、上席年金給付専門職による実践型研修を行う。</p> <p>④ 予約制の拡充と待ち時間対策</p> | <p>7. 年金相談</p> <p>(1) 年金事務所での相談</p> <p>お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、以下の取組を行う。</p> <p>① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。）</p> <p>ア 人口動態の変化や地域事情等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。</p> <p>イ 安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員等を積極的に配置し、正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。</p> <p>② 常設ブース数の適正化</p> <p>人口動態等を踏まえた今後の相談需要の分析結果に基づき、各拠点の常設ブースの見直しを進める。（Ⅱ-1. (1)③ア参照。）</p> <p>③ 年金給付業務の品質の向上</p> <p>制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。</p> <p>④ 予約制の拡充と待ち時間対策</p> <p>ア 予約制の定着を進めるとともに、予約の対象とする相談を見直し、予約の対象としない相談</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>⑤ お客様や地域のニーズを踏まえ、社会保険労務士や市区町村と連携・協力の上、遠隔地における相談環境を整備する。</p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① 年金相談センターの運営について、全国社会保険労務士会連合会に外部委託するとともに、お客様の利便性向上と、より効果的で質の高い相談サービスの提供を実現するため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>② 利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の検討を行う。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>① コールセンターについては、運営体制の見直し等を継続的・機動的に行い、お客様のニーズに応えられる体制を維持・整備するとともに、システム面の対応を含め、更なるサービスの質の向上を</p> | <p>ア 予約制の定着を図ることにより待ち時間の短縮に努めるとともに、予約外のお客様に対する相談窓口体制のあり方の検討を進める。</p> <p>イ 予約相談管理システムの改善や予約相談の事前準備業務の効率的な実施に向け、年金相談に必要な記録の自動印字化を図る。</p> <p>⑤ その他のチャネル 遠隔地等の相談対応について、効率的・効果的な実施方法の検討を行う。</p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① お客様の利便性向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図り、年金相談センター（オフィス）の周知広報を行うことにより利用促進に努める。</p> <p>② 相談員の品質向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。</p> <p>③ 利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の検討を行う。</p> <p>④ 全国社会保険労務士会連合会等との委託契約のあり方について、効率性、安定性の観点から、適切な見直しを行う。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>① コールセンターでの相談 平成 30 年度の実績を踏まえた応答率向上のための施策を実施する。</p> | <p>との区分を設け予約制の効率化を図る。また、予約外のお客様に対する相談窓口体制の整備を進める。</p> <p>イ 年金相談に必要な記録の自動印字化の技術を効率的に活用するとともに、実施状況を踏まえた予約相談管理システムの改善を検討する。</p> <p>ウ インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を進める。</p> <p>⑤ その他のチャネル 遠隔地等の相談対応について、更なる充実を検討する。</p> <p>(2) 年金相談センターでの相談</p> <p>① お客様の利便性向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図り、市区町村などの関係機関の協力のもと、年金相談センター（オフィス）の周知広報を引き続き行うことにより利用促進に努める。</p> <p>② 相談員の品質向上のため、全国社会保険労務士会連合会との更なる連携強化を図る。</p> <p>③ 利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。 （Ⅱ－１．（１）③ア（イ）参照。）</p> <p>④ 全国社会保険労務士会連合会等との委託契約について、必要な見直しの検討を行う。</p> <p>(3) コールセンターでの相談</p> <p>① コールセンターでの相談 令和元年度の実績を踏まえ、応答率向上及び応答品質向上のため次の施策を実施する。 ア コールセンター業務の効率化施策</p> |
|--|---|---|

図る。

② 応答率については、70%以上を維持しつつ、更なる向上を目指す。

- ・ お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の確立と機動的な運営に取り組む。また、休日対応の拡大について検討する。
- ・ 予定されている制度改正により見込まれる入電数の増加等に対応するための体制を事前に確保する。
- ・ 各種通知書の様式や送付物に関するQ & Aのホームページ掲載を分かりやすく、効果的に行うことにより、入電数の抑制を図る。
- ・ 各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。
- ・ オペレーターの応答品質を向上させるため、FAQやテンプレートを充実させる。
- ・ お客様満足度調査を実施し、その結果をフィードバックすることにより応答品質の向上を図る。

- ・ 引き続き、お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の維持と休日対応を含めた機動的な運営に取り組む。
 - ・ 照会内容分析を行い、オペレーター向けのQ & A、テンプレートを充実させる。
 - ・ 音声認識ツールを利用した相談事跡の自動作成化について試行実施し、本格実施に向けた効果検証を行う。
 - ・ 予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、通話内容を検証し、効率的な業務運用フローへの見直しを行うとともに、それに合わせた予約相談管理システムの改善を行う。
- イ 入電数の平準化等
- ・ 引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。
 - ・ 電話照会内容を分析し、ホームページにおけるQ & A掲載内容等の充実を図るとともに、チャットボット等の自動応答技術を導入する。
 - ・ インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を進める。
 - ・ ねんきんネットで提供している源泉徴収票等、通知類の再交付受付サービスの利用を促進する。
- ウ 応答品質の向上施策
- ・ オペレーター向けのQ & A、テンプレートを充実させる。
 - ・ お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行い、評価が低い項目について改善を図る。

| | | |
|--|---|--|
| | <p>② マルチランゲージサービス</p> <p>マルチランゲージサービスについては、新たな在留資格制度が開始されることを踏まえ、通訳対象言語の拡大を行う。また、利用状況等を踏まえ見直しを行う。</p> | <p>② マルチランゲージサービス</p> <p>引き続き 10 か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、お客様の利便性向上のための体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。</p> |
|--|---|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|--|
| <p>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>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。</p> <p>① ホームページの活用</p> <p>ホームページの品質向上を図るために構成内容や情報提供方法の充実に努め、お客様に、より分かりやすく利用しやすいホームページを提供する。</p> <p>② 「ねんきんネット」及びねんきん定期便による情報提供</p> <p>「ねんきんネット」及びねんきん定期便による</p> | <p>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>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。</p> <p>① ホームページの活用</p> <p>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、継続的に次のような改善・充実に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様等からのご意見・ご要望やアクセス件数の分析等により、掲載情報を整理し、正確でより分かりやすいホームページを提供する。 ・ お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項や、制度改正等積極的に周知する必要がある事項について、Q & Aの充実、動画の掲載及び大型バナーの設置など、掲載方法を工夫することにより、適時・適切に情報提供する。 ・ 障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすいホームページとなるよう、掲載内容の改善・充実に努める。 <p>② 「ねんきんネット」による情報提供</p> <p>ア 「ねんきんネット」のページ、配色、アイコンを見直し、高齢者や視覚の障害があるお客様に</p> | <p>8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進</p> <p>(1) 分かりやすい情報提供の推進</p> <p>① ホームページの活用</p> <p>お客様に正確で、より分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等について分析し、利用されるお客様のニーズに合わせて掲載情報を整理する。 ・ お客様が利用目的に応じて、必要な情報に容易にアクセスできるよう、画面構成の見直しを行う。 ・ スマートフォンで閲覧した際に操作性、視認性を考慮した最適な表示となるよう改善を行う。 ・ お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項や、制度改正等積極的に周知する必要がある事項について、チャットボット等の自動応答技術の導入、Q & Aの充実及び動画の掲載など、掲載方法を工夫することにより、適時・適切に情報提供する。 ・ 障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすいホームページとなるよう、掲載内容の改善・充実に努める。 <p>② 「ねんきんネット」による情報提供</p> <p>ア 以下のような取組を行うことにより、前年度の増加実績を上回るユーザID取得を目標とし</p> |

情報提供について、より分かりやすく、老後の生活設計等に役立つ内容となるよう、お客様の目線に立った改善を行うとともに、視覚・色覚に障がいがあるお客様も利用しやすい機能や提供方法等について、検討を行う。

また、「ねんきんネット」については、ユーザID発行件数や利用頻度の増加につながるよう、利便性の向上に向けた検討を行うとともに、一層の周知・広報を図る。

も使いやすいようアクセシビリティの向上を図る。

イ 以下のような取組を行うことにより、前年度の増加実績を上回るユーザID取得を目標として、「ねんきんネット」の利用促進を図る。

- ・ ねんきん定期便等にアクセスキー及びユーザID取得申込の画面へリンクするQRコードを印刷し送付する。
- ・ 「ねんきんネット」のメール配信機能を活用して利用促進を図る。
- ・ 「紙」から電子版ねんきん定期便（「ねんきんネット」上で確認）への移行を推進するため、「ねんきんネット」及びねんきん定期便で周知を行う。
- ・ 特に若年者層に向けた広報の拡充等により「ねんきんネット」の一層の周知を図る。

ウ 年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善を図る。

エ 「ねんきんネット」とマイナポータルが連携を開始したことの周知・広報を行う。

オ 個々の国民年金加入者等に対して、国民年金保険料の納付及び免除等の案内を「ねんきんネット」を活用して通知する。

③ ねんきん定期便による情報提供

ねんきん定期便の文字数の削減や文字の拡大を行い、また図やグラフを活用することで、年金加入記録等をより分かりやすく表示する。

て、「ねんきんネット」の利用促進を図る。

- ・ ねんきん定期便や20歳到達者等へのアクセスキー通知書にユーザIDを即時で取得できるアクセスキーを印刷し送付する。
- ・ 年金事務所に来訪されたお客様や協力を得られた事業所の従業員等に対し、アクセスキーを発行する等、年金事務所による勧奨により利用拡大を図る。
- ・ ユーザID取得に結び付いたアクセスキーを多く発行する年金事務所の取組を分析すること等により、効果的な「ねんきんネット」利用拡大の施策に繋げる。

イ 年金制度改正に対応した正確な年金見込額等をわかりやすく情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善に向けて必要な準備に取り組む。

③ ねんきん定期便による情報提供

ねんきん定期便に記載されている老齢年金見込額や年金額について、具体的な金額の表示を充実する等の改善を行うとともに、年金制度改正に対応した年金見込額等をよりわかりやすく情報提供できるようねんきん定期便の改善に向けて必要な準備に取り組む。

③ 年金関係の各種情報提供

年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書送付の機会を活用して、年金関係の各種情報提供を行う。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、政府広報を積極的に活用するとともに、機構ホームページ等による情報提供活動を強化し、制度理解の促進を図る。

① 地域における普及・啓発活動

地域、企業、教育等の様々な場において、地域に根ざした普及・啓発活動を推進し、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活動を行う。そのために必要となる取組を常時検討し、新規に実施又は見直しを図る。

ア 年金セミナー、年金制度説明会の充実

実施対象の拡大や若手職員を中心とした講師の育成強化、受講者に応じた教材の見直しを進め、更なる充実を図る。

イ 年金委員活動の活性化

公的年金制度の普及・啓発活動を充実させる

④ 年金関係の各種情報提供

ねんきん定期便に「お客様へのお知らせ」欄を設け、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様に応じたお知らせや勧奨等を行う。

年金額改定通知（振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供できるよう検討する。

特に繰下げ制度について、ねんきん定期便等の個人向け文書で広範な周知を図る。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。

① 年金セミナー、年金制度説明会の充実

ア 若手職員を中心とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材となるよう見直しを進め、年金セミナー等の質の向上を図る。

イ 従来の年金セミナー等の拡充を図るとともに、保護者や教職員を対象とした年金セミナーや企業の新規採用者を対象とした若年者向け制度説明会を積極的に実施する。

ウ 年金セミナー等の拡充を図るため、年金事務所や年金委員等それぞれの役割に応じた取組を強化する。

・ 各地域における取組状況については、本部担当部と地域代表年金事務所が連携し、管理・

④ 年金関係の各種情報提供

ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用し、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。

年金額改定通知（振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供できるよう検討する。

特に繰下げ制度について、ねんきん定期便等の個人向け文書で広範な周知を図る。

(2) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。

① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実

ア 講師の育成・教材の見直し

若手職員を中心とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材となるよう見直しを進め、年金セミナー等の質の向上を図る。

イ 年金セミナーの充実

教育関係機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員の必要数確保に努め、積極的に活用する。

ウ 年金制度説明会等の充実

企業や地域における年金制度説明会の実施や各種手続き等に関する制度周知を進めるため、年金委員の委嘱拡大に努め、必要な情報提供を

ため、年金委員への活動支援体制を強化するとともに、関係団体等への働きかけを強化し、委嘱拡大を進める。

② 関係団体との連携

市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の地域の関係団体と連携した普及・啓発活動を推進する。

指導体制を強化する。

- ・ 教育機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員を積極的に活用する。
- ・ 企業等、職域における年金制度説明会の実施を進めるため、職域型年金委員を積極的に活用する。
- ・ 自治会、町内会等、地域における年金制度説明会の実施を進めるため、地域型年金委員を積極的に活用する。

② 年金委員に対する活動支援の強化

- ・ 年金委員の具体的な活動内容やその活動に対する年金事務所の関与のあり方を明確に整理した上で、定期連絡会や研修等を実施して、十分な情報提供を行う。
- ・ 定期連絡会や研修等の実施については、本部においても実施状況の把握・検証を行うとともに、実施体制の強化を検討する。
- ・ 関係団体等への働きかけを強化し、年金委員の委嘱数の拡大を図る。

③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実

「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、これまでの実施結果を踏まえ、公的年金制度の周知・啓発につながる、より効果的な活動方法を検討し、実施する。

④ 関係団体との連携

市区町村、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体及び各地域の実情に応じた効果的な連携方法を検討するとともに、その実現に向けた働きかけを強化する。

十分に行った上で、積極的に活用するとともに、関係団体との連携を強化する。

② 年金委員に対する活動支援の強化

- ・ 年金委員に対する定期連絡会や研修等を充実させ、活動に必要な情報提供を十分に行うとともに、本部においても実施状況を把握し、必要な支援を行う。
- ・ 市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、年金委員委嘱数の拡大を図るとともに、委員活動の活性化のため、年金委員の効果的な活動内容について見直しを行う。また、地域型年金委員については、その組織化を含め活動の活性化を図る。

③ 「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実

「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、これまでの実施結果を踏まえ、公的年金制度の周知・啓発につながる、より効果的な活動内容を検討し実施する。

④ 関係団体との連携

市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体や地域の特性に応じた効果的な連携方法を検討するとともに、その実現に向けた働きかけを強化する。

(3) お客様サービスの向上

公的年金事業及び機構に対するお客様のご意見ご要望を的確に把握・分析し、その結果を業務運営に反映させることによりお客様サービスの向上を図るため、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な目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進める。

② CS意識向上の取組

「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、役職員のCS意識の向上を図る。

③ 分かりやすいお客様向け文書の作成

お客様向けに作成する文書について、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善に取り組む。

(3) お客様サービスの向上

① 「お客様へのお約束 10 か条」の実現

お客様へのサービスの具体的な目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。

② CS意識向上の取組

- ・ 「サービス推進の手引き」を基本とした研修を充実するため、サービスリーダーを中心とした研修体制を確立し、効果的な研修を実施する。
- ・ 役職員のモチベーション向上のため、CS向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。

③ 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」による審査を充実するとともに、お客様目線で見てもより分かりやすい文書を作成するため、お客様向けに発出する重要な文書については、原則、一般の方及び文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」での議論や指摘を踏まえて作成す

(3) お客様サービスの向上

① 「お客様へのお約束 10 か条」の実現

お客様へのサービスの具体的な目標を定めた「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向けた取組を具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。

② CS意識向上の取組

- ・ 引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施し、役職員のCS意識の向上を図る。
- ・ 全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。
- ・ 役職員のモチベーション向上のため、CS向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。

③ 分かりやすいお客様向け文書の作成

お客様向けに発出する文書については、お客様目線で見てもより分かりやすい文書となるよう、原則、機構本部に設置した「文書審査チーム」並びに一般の方と文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」での議論や指摘を踏まえて作成する。

- ④ お客様からの意見の収集や施策の反映等
- 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」を収集して課題の把握・分析を行うとともに、他の方法でも必要な調査等を行い、更なるサービス改善・業務改善につなげる。
 - 機構法第 28 条等に基づき設置され、被保険者、事業主及び年金給付の受給権者等の関係者から成る運営評議会について、これを定期的で開催し、そこで出された意見等を的確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。
- ⑤ 改善状況の評価
- サービス改善・業務改善の状況について、評価・進捗管理を行い、継続的なサービス水準の向上に取り組む。

- る。
- ④ お客様からの意見の収集や施策の反映等
- 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
 - 機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。
 - サービス巡回指導において、「お客様の声」の分析結果等を踏まえた現地指導や、必要に応じて改善状況を確認するためのフォロー点検を実施し、更なるサービス改善・業務改善につなげる。
 - 運営評議会を、引き続き定期的で開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。
- ⑤ 改善状況の評価
- サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。

- ④ お客様からの意見の収集や施策の反映等
- 各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
 - 機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。
 - 運営評議会を、引き続き定期的で開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。
- ⑤ 改善状況の評価
- サービス改善・業務改善の状況については、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及び進捗管理を行い、サービス水準の向上を図る。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|---|--|--|
| <p>9. 年金制度改正等への対応</p> <p>年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する実務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。</p> | <p>9. 年金制度改正等への対応</p> <p>(1) 年金制度改正への対応</p> <p>年金生活者支援給付金制度を適正に実施するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築するとともに、拠点及び本部における人員体制の整備等を図る。</p> <p>① 必要な人員の確保</p> <p>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。</p> <p>② 請求勧奨</p> <p>給付金の対象となる方（約970万人）に確実に請求していただくため、請求勧奨を以下のとおり実施する。</p> <p>ア 市区町村から提供いただく所得情報を基にして、要件審査を行い、受給資格要件に該当する方に対して給付金請求書（ターンアラウンド方式）を送付する。</p> <p>イ 市区町村から所得情報が得られなかった方には、給付金請求書を送付する。</p> <p>ウ 新たに年金を請求される方には年金請求書（ターンアラウンド方式）に通常の給付金請求書を同封し、送付する。</p> <p>③ 確実な給付の実施</p> <p>給付金の対象となる方に対して、給付を確実に実施するよう給付業務に精通した職員を配置するとともに、業務が円滑かつ適切に遂行するための体制を確立する。</p> <p>④ 相談対応と周知</p> <p>厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続等についてお客様への周知等を実施する。</p> | <p>9. 年金制度改正等への対応</p> <p>(1) 年金制度改正等への対応</p> <p>年金制度改正等に対応するため、関係機関等との所要の調整を含め、実務を正確に実施するための事務処理を検討し、システム化の範囲等システム構築に向けた準備を着実に進める。</p> <p>(2) 健康保険法改正への対応</p> <p>① 電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応</p> <p>全国健康保険協会が支払基金・国保中央会へ加入者の資格情報を適切に提供できるよう、機構に届出された被保険者等の加入情報及びマイナンバーを速やかに全国健康保険協会に提供するために必要な所要の調整を行い、システム開発を行う。</p> <p>② 被扶養者等要件改正への対応</p> <p>健康保険被扶養者及び国民年金第3号被保険者の要件に国内居住要件が追加されるため、以下の対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現に海外に在住する被扶養者等については、施行前に特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、認定の見直しを行う。 ・法施行後は事業主等からの特例要件該当/非該当の届出により、認定処理を確実にを行う。 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ア お客様からの相談問合せに対応するため、給付金専用ダイヤルを設置する。</p> <p>イ 機構ホームページ、各種広報媒体等を活用した制度改正に係る周知を行う。</p> <p>ウ 年金事務所や市区町村等の関係機関にポスター及びリーフレットを配布する。</p> <p>(2) 出入国管理法改正への対応 新たな在留資格制度により受け入れる外国人について、出入国管理機関と連携し、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築する。</p> <p>(3) 改元への対応 お客様サービスに支障が生じることがないように、システム改修を確実に実施するとともに、帳票の修正等必要な対応を適切に行う。</p> <p>(4) 被扶養者要件改正への対応 健康保険法の被扶養者及び国民年金第3号被保険者について、制度改正（案）を踏まえ、適切に対応する。</p> | |
|--|--|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|---|--|---|
| <p>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。</p> <p>① 本部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部をより現場と近い組織とし、現場への事業推進・支援機能を強化するため、現場から見て分かりやすい組織のあり方を検討・追及する。 ・ 本部リスク管理の見直しの取組（本部現業リスクの洗い出し、リスク管理体制の見直し等）を踏まえ、本部現業の業務執行体制及びリスクマネジメント体制を確立する。 ・ 中央年金センター及び障害年金センターについて、年金給付業務の中核を担う組織としての機能（役割）の構築を含め、年金給付全体の執行体制について、正確な給付を行う事務処理体制を構築する。 | <p>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。</p> <p>① 本部</p> <p>ア 現場から見てより分かりやすく、現場と一体となった組織とするため、事業企画部門・事業推進部門の再編を図る。</p> <p>また、地域部の現在の体制のあり方も含め、より現場実態を本部運営に反映できるよう地域部の体制の見直しを図る。</p> <p>イ 本部現業のあり方を踏まえた本部組織の見直しを進め、有機的に結合した一体となった組織の実現に向け、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部現業の正確かつ効率的な実施のための執行体制のあり方、リスクマネジメント体制について、組織の見直しを含め、検討を進める。 ・ 本部現業の執行体制等の見直しを踏まえ、中央年金センター、障害年金センター、事務センター及び年金事務所の役割分担の見直しを図る。 | <p>Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）</p> <p>(1) 組織・ビジネスプロセス改革</p> <p>制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部・年金事務所・事務センター等の業務分担・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下の取組を進める。</p> <p>① 本部</p> <p>ア 組織の一体化をより一層推進するため、地域部の機能強化を図るとともに、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、業務プロセスを点検し、本部が現場を支援すべき業務の洗い出し及び現場と本部間の役割・権限の明確化を図る。</p> <p>イ 本部現業リスクに対処するため、令和元年度に実施したリスク分析・評価の結果を踏まえ、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部現業リスクを統合管理する部署を設置する。（Ⅲ－1. (1)③参照。） ・ 本部現業部門が実施する事業のうち、リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業について、専門的に企画から執行まで一貫して実施する部署を設置する。（Ⅲ－1. (1)③参照。） ・ 本部現業の品質管理のため、マニュアルの整備や遵守状況調査を実施する体制の確立を図る。（Ⅲ－1. (1)③参照。） ・ 中央年金センターを中心とした一貫した年金給付の執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役 |

② 事務センター

事務センターの広域集約が 15 拠点まで進むことを踏まえ、今後の事務センターの役割と位置付けを明確にするとともに、体制、業務運営、システム、人材育成の観点から事務センター改革を実施し、ビジネスモデルを確立する。

- ・ 効率的な大規模事務センターの運営を実現するため、人員体制・管理体制の検討を行い、マネジメントモデルを確立する。
- ・ 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を行う組織とする方向で体制整備を進めるとともに、年金事務所の事務の一層の効率化を図るため、更なる業務の集約を検討する。
- ・ 年金給付業務における中央年金センター、事務センター及び年金事務所の効率的な役割体制を構築する。
- ・ 事務センター業務の外部委託については、情報セキュリティ対策を実現するためのインハウス型委託を確立する。
- ・ システム刷新の効果を実現するとともに、電子申請の利用拡大等（デジタルファースト）に対応できるよう、ICT化の促進等により事務の効率化を図る。
- ・ 事務センターにおける新たな管理モデルを踏まえ、正規職員について人材育成方針を確立す

② 事務センター

ア 事務センターの広域集約化については、平成 30 年度末現在の 16 拠点を平成 31 年度中に 15 拠点到集約する。

イ 事務センターの効率化効果実現のため、以下の施策によりビジネスモデルの確立を進める。

- ・ 正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員における役割の明確化を図る。
- ・ 事務センターの実務の中核を担う事務センター専門職（無期雇用）の設置を進める。
- ・ 大規模事務センターにおける運営・管理体制の確立を進める。
- ・ 厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務、国民年金の強制徴収に係る定型事務について事務センターへの集約を進める。
- ・ 事務センター業務の外部委託については、情報セキュリティ確保の観点から、インハウス型委託を推進する。
- ・ システム刷新の対象届書の拡大、マイナンバーによる情報連携等により、事務処理の効率化を図る。
- ・ 外部委託の効率化を図るため、AI-OCRの導入実現に向けた取組を進める。
- ・ 事務センターにおける新たな管理モデルを踏まえ、管理・運営を担う正規職員の育成、無

割に応じた体制の整備を進める。(I-5.(1)ア参照。)

ウ 厚生年金保険の徴収・適用・調査体制の強化
徴収・適用・調査体制を強化するため、全国の困難性の高い事案を取扱う専門組織を設置する。

② 事務センター

事務センターについて、以下の施策を進め、新たなビジネスモデルの確立を図る。

ア 事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型業務を行う拠点として整備する。これに伴い、厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務、国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめ、一層の定型業務の集約を行う。

イ 正規雇用職員、事務センター専任職員（無期雇用職員）及び有期雇用職員の役割の整理とシステムによる業務の自動化・効率化を進めることによって、以下の施策を実現する。

- ・ 正規雇用職員が管理業務を中心に行う体制を確立する。
- ・ 事務センター専任職員の配置を強化する。
- ・ 年金事務所等への正規雇用職員のシフトを行う。

ウ 委託業務について、以下の取組を行う。

- ・ 個人情報保護の観点から、委託業者の管理強化を図る。
- ・ 電子申請等を推進することにより、委託業務の効率化を図る。

エ 大規模事務センターにおける管理・運営体制の確立を進めるとともに、事務センターにおける新たな管理モデルを見据え、管理・運営を担

るとともに、無期転換職員及び有期雇用職員への実務研修体系について整備を図る。

③ 年金事務所等

- ・ 人口動態の変化のほか企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえ、各地域における年金事務所等の過不足を検証し、お客様の利便性等を踏まえた適正配置等を検討する。
- ・ 年金事務所等の対面チャネル、コールセンター等の電話チャネル及びねんきんネット等のネットチャネル等について、効率的・効果的なチャネル体制を確立する。
- ・ 年金給付相談業務におけるお客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から、年金給付相談体制の適正化及び多様化に向けた検討を進める。
- ・ 適用・徴収業務等の対策系業務の推進強化の観点から、業務執行体制の適正化及び効率化に向けた検討を進める。

期転換職員及び有期雇用職員の役割、実務研修のあり方について具体的な検討を行う。

③ 年金事務所等

ア お客様チャネルの拡充

お客様ニーズを捉えたより質の高いサービスを提供するため、業務環境整備等、お客様チャネルの再構築について、以下の取組を進める。

(ア) 年金事務所等の対面チャネル、コールセンター等の電話チャネル及びねんきんネット等のネットチャネル等のチャネル全体を管理する部署を設置する。

(イ) 年金事務所等対面チャネル

- ・ 年金事務所、年金事務所分室及び年金相談センターの配置について、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえた配置の見直し検討を進める。
- ・ 対面チャネルにおける年金給付相談体制について、年金給付審査業務の年金事務所への移管が完了したことを踏まえ、年金相談センターを含め、お客様サービスの推進及び正確な給付の確保の観点から見直しを進める。

(ウ) その他チャネル

- ・ 電話チャネルについて、お客様のニーズ別のコールセンター体制を整備し、サービスの充実を図る。
- ・ 年々増加が見込まれる外国人に対応するため、マルチランゲージサービスの充実を図る。
- ・ ネットチャネルについて、ねんきんネットや機構ホームページの充実を図るととも

う正規雇用職員の育成、事務センター専任職員及び有期雇用職員の研修体制を強化する。

③ 年金事務所等

お客様ニーズを捉えた、より質の高いサービスを提供するため、業務環境整備等、お客様チャネルの再構築について、以下の取組を進める。

ア 年金事務所等の適正配置

年金事務所、年金事務所分室について、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえ、全国単位による拠点の適正配置等を進める。

イ 相談チャネルの充実

- ・ 年金相談センター・オフィスの効率的な設置や各拠点の常設ブース数等の見直しを進める。
- ・ 遠隔地における相談や出張相談の充実・効率化を図る。

ウ その他チャネル

- ・ 電話チャネル
(Ⅰ-7.(3)①参照。)
- ・ マルチランゲージサービス
(Ⅰ-7.(3)②参照。)
- ・ 新たなインターネットサービスの提供
(Ⅱ-4.(2)②参照。)

| | | |
|---|---|--|
| <p>(2) 業務の合理化・標準化</p> <p>現場実態を踏まえ、業務を合理化・標準化する観点から業務処理マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する取組を継続的に進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。 ・ 本部現業部門の業務処理マニュアルについて、標準化の観点からリスク管理に向けた問題点を洗い出し、リスク管理体制を確立する。 ・ 業務支援ツールについて、全体的な見直しを行い、統一的で汎用性の高いものにするための改善を図る。 <p>(3) 業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様や年金事務所等の職員の意見、要望・提案を積極的に取り入れ業務の効率化に繋げる。 ・ 提出された業務改善要望・提案については、その効果や実現性などを検証し、改善に取り組むと | <p>に、ネットチャネルの今後のあり方について、情報セキュリティ確保の観点を踏まえ検討する。</p> <p>イ 徴収体制の整備</p> <p>年金事務所における適用・徴収体制を強化するため、基幹年金事務所及び特別徴収対策部の運営状況を踏まえ、対策系業務の業務集約のあり方を検討する。</p> <p>(2) 業務の合理化・標準化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。 ・ 本部現業リスクの見直しを踏まえ、業務処理マニュアルの整備を進めるとともに、業務処理要領確認システム（MACS）に掲載し、利用促進を図る。 ・ 業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。 <p>(3) 業務の効率化</p> <p>より多くの職員が業務改善を積極的に提案できるよう、業務改善の手法について、改善を図る。</p> <p>併せて、提出された業務改善要望・提案について、サービス・業務改善委員会において業務改善工程表</p> | <p>(2) 業務の合理化・標準化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行うとともに、制度の趣旨・目的を的確に踏まえた業務の処理が行われるよう、制度面の記載を充実するための業務処理マニュアルの見直しに着手する。 ・ BPMN（※）手法を活用し作成した業務プロセス図について、組織内共有を図るため、業務処理マニュアルへの取り込みを行う。 <p>※BPMN【Business Process Model and Notation】 ：業務フローを可視化して分析等を行う手法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新たに施行される本部現業マニュアルを業務処理要領確認システム（MACS）に掲載し、周知徹底を図る。 ・ 業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。 <p>(3) 業務の効率化</p> <p>機構のサービスや業務運営に関するお客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証のうえ、引き続き積極的に取り入れ、</p> |
|---|---|--|

ともに、組織的なフォローアップを行う。

(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

① 人員体制及び人件費

- ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。
- ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や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に対応するため、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。
- ・ 正規職員のあり方・役割の整理、無期転換職員等の拡大・活用、有期雇用職員の効率的な活用を図る。
- ・ 業務量調査等の手法を確立し、適正人員の配置を行う。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、

による管理を行うことで課題の組織的共有とフォローアップを確実に実施する。

(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

① 人員体制及び人件費

- ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。
- ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や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に対応するため、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。
- ・ 無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。
- ・ 拠点の人員配置状況及び業務量調査の結果を踏まえ、引き続き適正人員の配置を行うとともに、本部における業務量調査にも取り組む。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コス

業務改善に取り組むとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。

また、年金事務所等から、お客様へのサービス向上や業務改善に関する独自の取組について実践例を募り、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等における自主性ある取組等を促進する。

(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

① 人員体制及び人件費

- ・ 必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行う。
- ・ 機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や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に対応するため、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。
- ・ 無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。
- ・ 本部及び拠点における業務量調査手法を確立し、業務量調査を実施する。
- ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コス

| | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <p>一般管理費（人件費、特別障害給付金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 30 年度比で 15%程度、業務経費（年金生活者支援給付金支給事業事務費、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 30 年度比で 5%程度に相当する額の削減を目指す。</p> | <p>ト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進める。</p> | <p>ト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進める。</p> |
|--|----------------------------------|----------------------------------|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>2. 外部委託の活用と管理の適正化</p> <p>引き続き外部委託の活用にあたっては、大量かつ重要な個人情報を取り扱う業務であることや、個人番号制度の開始に伴う個人情報保護の要請の高まり等の環境変化を踏まえ、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <p>外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、多様な手法の活用を図る。</p> <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を徹底する。 ・ 調達・外部委託管理ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、より効果的かつ実務の実態にあったルールとなるよう必要な対応を行う。 <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 技術革新等の業界動向の把握や優良企業の発掘を的確に行っていくために、情報提供依頼（RF | <p>2. 外部委託の活用と管理の適正化</p> <p>「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、業務の効率化を追求しつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、新しい調達・外部委託管理ルールの徹底を図るため、以下の取組を進める。</p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの質の向上や情報セキュリティ確保の観点から、委託業務の目的や内容、特性等に応じ、インハウス型委託など多様な外部委託手法の活用を図る。 <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に事業担当部署への研修を実施し、新しい調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。 ・ 重要案件について設置するプロジェクトチームの活用等により、履行開始前検査における履行体制、履行方法等の検査、履行中管理、検品・検査、履行後検査等を適切に実施する。 ・ 新ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、適正でより効果的なルールとしていくための方策について検討を行い、必要な措置を講じる。 <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業界動向の把握や優良企業の発掘のため、情報収集の強化を図る。 | <p>2. 外部委託の活用と管理の適正化</p> <p>外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、委託業者の適切な選定及び管理に向け以下の取組を行う。</p> <p>(1) 外部委託の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、現行の機構内業務について、外部委託の可能性の検証を引き続き行う。 <p>(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部委託業務において、年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。 ・ 定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。 ・ 履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。 <p>(3) 優良な受託事業者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業界動向の把握に向けて各業界団体への訪問や新規業者へのアンケート送付等による調査を実施 |

| | | |
|---|--|---|
| <p>I) の一層の活用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 複数年契約や業務の包括的な委託の活用など、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図る。 <p>(4) 調達に精通した人材の確保・育成</p> <p>IT化の進展や技術の高度化等による調達内容の複雑化に対応できるよう、調達分野を専門とする人材の確保・育成を図る。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 品質の確保、業務の効率化や情報セキュリティ対策等の幅広い観点から事業者を把握できるよう、RFIの実施方法の改善について検討を行う。また、RFI等を通じて収集した情報が、調達において一層活用されるよう、必要な方策について検討を行う。 ・ 事業の品質向上と効率化の観点から、複数年契約、業務の包括的な委託やSLAを活用した契約更新制度の活用等により、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図る。 <p>(4) 調達に精通した人材の確保・育成</p> <p>業界動向や最新技術等の調達環境の把握に向けた外部研修の活用や、高度専門職職員による部内研修等を通じて調達分野を専門とする人材の育成を図る。</p> | <p>し、よりの確な情報・提案を収集すると同時に、優良な受託業者の発掘に繋げていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るために情報提供を求めるダイレクトメールを送付する等の取組を継続する。また、RFI等において収集し、データベース化した情報を組織横断的に有効活用していく。 ・ 優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るために、SLA（サービス品質に関する合意）達成による契約更新の推進や、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、包括的な委託や複数年契約を活用する。 <p>(4) 調達に精通した人材の確保・育成</p> <p>調達分野については、高い専門性が求められることから、制度と実務に精通した職員を育成するために、外部機関の研修や部内研修等を通じて人材の確保・育成を図る。</p> |
|---|--|---|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|--|
| <p>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 「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25日）及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」（平成30年12月）に定める方針の下、デジタルファースト原則（原則として、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。）等の基本的な考え方を踏まえ、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>その際、業務プロセスを可視化して分析等を行う手法を活用しながら、事業部門、システム部門、拠点等の関係者間の連携を図りつつ、着実に進めていく。</p> <p>また、社会保険オンラインシステムの見直しに当たっては、永続する技術進歩や社会変化にも十分に適応できるような仕組みを目指す。</p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>フェーズ1では、年金業務システムに係る経過管理・電子決裁サブシステム等を平成29年1月より稼働し、対象届拡大と事務処理の適正化及び効率化を図ってきたところである。</p> <p>引き続き、デジタルファースト原則を踏まえ、更なる効率化・適正化を実現するため、システムの充実に図る。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務処理の電子化・ペーパーレス化 ・ 手作業による審査業務等の自動化による業務効率化の推進 ・ 他機関との情報連携による届出や添付書類省 | <p>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、以下の取組を行う。</p> <p>「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25日）及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」（平成30年12月）の方針に則り、フェーズ1について、デジタルファーストの観点から、対象届の拡大と機能拡充を実施するとともに、フェーズ2の実現に向けて着実に取り組む。</p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の実施や経過管理・電子決裁サブシステムの対象拡大により、次の業務機能の実現を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得 ・ 年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（初診日が20歳前であるもの等）の所得審査への活用 ・ 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化 ・ 地方公共団体等への年金給付情報等の提供 | <p>3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ1、フェーズ2及び現行システムについて、以下の取組を行う。</p> <p>(1) フェーズ1への対応</p> <p>① フェーズ1では、現行の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムにおける事務処理の効率化、ペーパーレス化、個人番号による情報連携を実現するため、社会情勢の変化等を踏まえながら、経過管理・電子決裁サブシステムへの効率化効果の高い対象届書の追加や早期に実現可能な機能の拡充について、段階的・優先的に取り組むとの考え方の下、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の追加の検討とともに、既存の受付進捗管理システムの閉塞（令和5年末予定）に向け |

略（被保険者等の負担軽減）等の実現

(2) フェーズ2への対応

フェーズ2では、人の生涯にわたる年金記録を正確に把握・保持し、拠点にとられない業務を実現できるデータ構造とするとともに、制度改正等に柔軟かつ迅速に対応できるプログラムに作り変えるなど、システムの構造問題の解消を図る。

具体的には、

- ・ 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・拠点別から、個人別・全国ベースにデータ構造を見直し、新たなデータベースを構築し、現行システムから必要なデータを移行する。
- ・ 新たなデータベースの構築に合わせて、業務アプリケーション・プログラムの構造を効率化・簡素化するなど、柔軟なシステム・アーキテクチャに基づくシステムの実現を目指す。
- ・ 新たなデータベースの構築に伴い、対策系業務に係る業務支援ツールや手作業業務の効率化を図るとともに、拠点・本部が一体となって対策の実施、管理を行えるよう情報共有体系の確立を目指す。

- ・ 経過管理・電子決裁サブシステムの対象届について、従来の紙届書や電子媒体に加え、電子申請に対象を拡大

(2) フェーズ2への対応

業務・システム刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って次の事項を実施する。

- ・ 開発準備工程について、平成31年度の早い時期に開始できるよう、開発準備工程推進協議会参加事業者等との調整を進める。
- ・ 業務プロセス点検について、平成31年(2019年)8月頃までにフェーズ2の対象となる全てのプロセス確認を目指す。
- ・ 業務プロセス点検結果を踏まえ、要件定義を確定させ、それに基づく基本設計修正を行う。
- ・ 新たなデータベースの構築やデータ移行について、現行システムのデータベースの調査を踏まえ、管理方針・データ移行方針の策定を進める。

て、届書の受付進捗管理に係る一元化の検討を行う。

- ・ 個人番号による他機関との情報連携について、連携事務等の拡大に向けて適切な準備を進める。
- ② 被扶養者認定における国内居住要件や電子資格確認(オンライン資格確認)等の制度改正を踏まえ、今後の刷新形式のデータベースにおける個人番号等の管理の在り方について検討を行う。

(2) フェーズ2への対応

業務・システム刷新プロジェクト憲章(令和元年12月改定)に定めるロードマップに沿って次の事項を実施する。

- ・ BPMNの手法を活用した業務プロセス点検の結果や累次の制度改正を基本設計に反映するため、業務要件等の定義を確定させ、業務機能、基盤機能、データベース等に係る基本設計修正工程を着実に進める。
- ・ 開発準備工程について、フェーズ2の本格開発に向けた試行的な環境を構築し、開発方法・プロジェクト管理方法や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を令和2年9月まで実施する。
- ・ 開発準備工程の検証結果等を踏まえて、フェーズ2の本格開発の方法、工期等を改めて検討し、本格開発の実施に向けた情報提供依頼(RFI)などの調達手続の準備を進める。

(3) 現行システムにおけるシステム開発・運用
現行システムについては、オープン化等による効率化の取組を計画的・段階的に進めてきたところである。
引き続き、刷新部門及び事業部門との協働体制を確立するとともに、業務の円滑な推進のため、制度改革や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。

- ・ 制度改革及び業務改善のシステム開発に当たっては、適切かつ確実に対応する。また、刷新部門との情報の共有を図る。
- ・ システム開発・運用に当たっては、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組むとともに、引き続き、最新技術の動向を踏まえたシステム開発・運用の推進、情報セキュリティ対策の強化を図る。

(4) 年金給付システムの最適化への対応
年金給付業務・システムについて、業務改善策や対処方針の検討を行い、最適化に向けた検討を行う。
また、現行業務の更なる正確性・効率化等につな

(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用
刷新部門及び事業部門との協働体制を確立するとともに、業務の円滑な推進のため、制度改革や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。

- ① 制度改革の対応
年金生活者支援給付金及び国民年金における産前産後保険料免除制度の導入などの制度改革について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。
- ② 業務改善の取組
現行システムを補完するために使用している業務支援ツールについては、フェーズ2へ取り込むまでの間、現行システムにおいて、ツールの集約等を進め、事務処理の効率化を図る。また、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。
- ③ システム開発・運用への取組
システム開発・運用に当たっては、引き続き、要件定義や運用手順などの点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。また、情報セキュリティ対策を含め、最新技術の動向を踏まえて、適切かつ確実に取り組む。

(4) 年金給付システムの最適化への取組
年金給付業務・システムについて、現行の届書の事務処理の検証、現行システムの設計書等の資産・

(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用
引き続き、刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改革や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用について、以下の取組を行う。

- ① 制度改革の対応
各種制度改革について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。
- ② 業務改善等の取組
 - ・ 現行システムを補完するために使用している業務支援ツールについては、現行システムにおいて、ツールの集約等を進め、事務処理の効率化を図るとともに、情報セキュリティ対策の強化を図る。
 - ・ 業務の正確かつ効率的な処理を図るための業務改善に資するシステム開発に取り組む。
- ③ システム開発・運用への取組
システム開発・運用に当たっては、BPMNの手法を活用した要件定義や運用手順などの点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム開発に取り組むとともにシステム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。また、情報セキュリティ対策を含め、最新技術の動向を踏まえて、適切かつ確実に取り組む。

(4) 年金給付システムの最適化への取組
年金給付業務・システムについて、現行業務の正確性・効率化等を前提とした業務改善策の実施に向け、次の事項に取り組む。

| | | |
|---|--|--|
| <p>がる業務改善策については、実施可能なものから順次実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 第1ステップとして、平成31年度に、端末機器及び周辺サーバの集約を含んだ更改を進める。 第2ステップとして、平成29年度から進めている業務フロー及びシステムの点検を踏まえたシステム改修を進める。 その上で、第3ステップとして、システム構成の見直しやシステムの再構築に向けた検討を行う。 | <p>関係資料等の分析及び現行のシステム運用の方式の検証を実施し、改善の方向性を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 端末機器及び周辺サーバの更改を円滑に進める。 業務フロー及びシステムの点検を踏まえ、業務及びシステムの改善点を洗い出し、所要の見直しを進める。 | <ul style="list-style-type: none"> 第1ステップの端末機器等の更改が完了しており、業務フローの見直し及びシステム改修（第2ステップ）に向けた検討を進める。 現行システムにおける処理方式の現状を把握し、年金給付業務・システムの効率化の観点から見直しの検討を進める。 |
|---|--|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>4. ICT化の推進</p> <p>ICTを活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現する。</p> <p>(1) 電子申請の推進</p> <p>厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成32年（2020年）4月1日以後に開始する事業年度から実施される大法人の事業所に対する電子申請による届出の義務化に係る事務について、円滑かつ着実に実施する。 中小規模の事業所等における電子申請の利用の推進を図るために、マイナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用、普及啓発の推進等の取組を実施する。 電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理に関する事務センターの体制の見直しや電子申請マニュアルの整備、システムチェックの強化など、電子申請の届出の早期処理のための事務処理の見直しを行い、電子申請の標準的な処理期間を定め、処理日数の短縮化を目指す。 事業所調査等の機会を捉えた効率的な利用勧奨を実施するとともに、電子申請に係る分かりやすいパンフレット等を活用し普及啓発に取り組む。また、利用勧奨を行う職員を育成するため、研修の充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。 | <p>4. ICT化の推進</p> <p>ICT（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現するため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 電子申請の推進</p> <p>厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成32年（2020年）4月1日以後に開始する事業年度から適用される大法人の事業所に対する電子申請による届出の義務化に係る事務について、円滑かつ着実に実施する。 中小規模の事業所等における電子申請の利用の推進を図るために、マイナポータルとの連携、法人共通認証基盤の活用、普及啓発の推進等の取組を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> 平成31年度中の登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化及び平成32年度中の登記等を含めた法人設立手続のオンライン・ワンストップ化の実現に向けて、必要な対応を行う。 平成32年4月の導入を目指すとされている厚生年金保険の就職・退職時の手続きに関するID・パスワード方式の導入に向けて、必要な対応を行う。 電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理に関する事務センターの体制の見直しや電子申請マニュアルの整備、システムチェックの強化など、電子申請の届出の早期処理 | <p>4. ICT化の推進</p> <p>ICT（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現するため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 電子申請の推進</p> <p>厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。</p> <p>① 事業所に対する取組</p> <p>電子申請による届出が義務化される資本金1億円超の大法人等の事業所及び被保険者数101人以上の事業所のうち紙または電子媒体による届出を行っている事業所に対し、集中的に電子申請移行促進の取組を行うこと等により、電子申請による届出へのシフトを強力に推進する。</p> <p>具体的には以下の事項に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> GビズID（注）を利用し、簡単に電子申請ができるよう機能改善を行った「届書作成プログラム」をHP上に公開するとともに、そのGビズIDを利用した電子申請の利用勧奨や周知広報を行う。 <p>（注）経済産業省が提供する法人や個人事業主のための認証プラットフォーム。補助金の申請や、社会保険の手続等の様々な行政サービスに1つのアカウントでアクセス可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会保険労務士会連合会等との協力連携や職域型年金委員へのアプローチにより電子申請への移行を推進する。 <p>② 電子申請システムのレベルアップ等</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>(2) インター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</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ねんきんネット」について、マイナポータルとの連携強化や申請手続を可能とする機能の追加等による利便性の向上について、検討を進める。 中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組みや機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット(仮称)」の構築を検討し、事業所の利便性の向上を図る。 | <p>のための事務処理の見直しを行い、電子申請の標準的な処理期間の目標を設定し、処理日数の短縮化を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所調査等の機会を捉えた効率的な利用勧奨を実施するとともに、電子申請に係る分かりやすいパンフレット等を活用し普及啓発に取り組む。また、利用勧奨を行う職員を育成するため、研修の充実強化や蓄積されたノウハウの共有を図る。 <p>(2) インターネットを活用したサービスの充実</p> <ol style="list-style-type: none"> 既にインターネット環境で提供しているサービスの拡充 <ol style="list-style-type: none"> ホームページの充実 「ねんきんネット」の利便性向上 <p>「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続を可能とする機能の追加等について検討を進める。</p> 「事業所版ねんきんネット(仮称)」の構築の検討 <p>中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組みや機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット(仮称)」の構築の検討を進める。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理開始により事務処理を抜本的に改善し効率化を図る。 電子申請による届出の増加に対応できるよう、事務センター内の人員配置の適正化を図る。上記の取組により資格取得届等の健康保険被保険者関係届について原則3営業日以内での処理完了を目指す。 <p>③ 設立登記を含めたオンライン・ワンストップ化への対応</p> <p>事業主が法人設立に伴って行う設立登記を含めたオンライン・ワンストップ化の実現に向けて、関係機関と調整を行うとともに事務処理方法の検討等必要な対応を行う。</p> <p>(2) インターネットを活用したサービスの充実</p> <ol style="list-style-type: none"> ホームページの充実 (I-8. (1)①参照。) インターネットサービスの充実 <ol style="list-style-type: none"> 「ねんきんネット」の機能やマイナポータルを活用したインターネットサービスの提供について、以下の取組を進めるほか、更なるお客様サービスの拡充や事務処理の効率化について検討を進める。 <ul style="list-style-type: none"> インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始 事業所への新たな情報提供及び通知手段として、これまで紙で送付していた各種帳票を電子的に提供することができる「事業所版ねんきんネット(仮称)」の構築 「ねんきんネット」の利便性向上 |
|---|--|---|

(3) マイナンバーの活用

- ・ マイナンバーを活用して、効果的で確実な適用業務の改善を図る。
- ・ 被扶養者に係るマイナンバーの取得を徹底するとともに、全国健康保険協会に対する被扶養者に係るマイナンバーの提供を実施する。
- ・ マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の仕組み等を活用して、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲を拡大し、業務の効率化を図るとともに、年金受給者、被保険者等の利便性を向上する。

(4) ICTを活用した業務改善の実施

事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、最新のICTの活用や経過管理・電子決裁サブシステムの拡充による事務の効率化等について取り組む。

(3) マイナンバーの活用

- ・ マイナンバーを活用した効果的で確実な適用業務の検討を行う。
- ・ 健康保険の被扶養者について、マイナンバーの取得を進めるとともに全国健康保険協会へマイナンバーを随時提供するための仕組みの構築に向けた準備を進める。
- ・ 情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を開始し、他の行政機関から住民票情報や所得情報等の個人情報を取得することにより、国民年金保険料免除申請や年金請求等の手続きに必要な住民票や所得証明書等の添付書類について、試行運用を行った上で添付の省略を開始する。また、情報提供ネットワークシステムを通じて他の行政機関への年金情報の提供を開始する。
- ・ さらに、マイナンバー制度を踏まえた業務のあり方について検討を進める。

(4) ICTを活用した業務改善の実施

事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、AI-OCR技術の導入による紙媒体で提出された届書のデータ化やRPA技術の拡大による手作業の省力化、経過管理・電子決裁サブシステムの拡充による事務の効率化等について取り組む。

- ・ 「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくてもマイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上を目指す。
- ・ 「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続の追加など利便性の向上について、本人認証の方法を含めて検討を進める。

(3) マイナンバーの活用

- ・ 健康保険の被扶養者について、マイナンバーの取得を進めるとともに、全国健康保険協会へマイナンバーを随時提供するための仕組みを構築する。
- ・ マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を着実に実施する。また、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲の拡大に向けて、以下の事項に取り組み、業務の効率化を図る。
 - ① 情報提供ネットワークシステムを用いて所得情報等を照会し、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務の効率化を図る。
 - ② 市区町村等による年金関係情報の照会事務に関し、市区町村等の情報連携の利用を促進し、機構における文書による情報提供業務の効率化を図る。

(4) ICTを活用した業務改善の実施

事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、AI-OCR技術の導入による紙媒体で提出された届書のデータ化やRPA対象業務の拡大による手作業の省力化を進める。また、チャットボットなどの自動応

| | | |
|--|--|---|
| | | 答技術導入等によるお客様の利便性向上及びコールセンター等の負荷軽減策の検討を行う。 |
|--|--|---|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|---|
| <p>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</p> <p>1. 内部統制システムの有効性確保</p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「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、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行う。また、それらの取組の改善も不断に進める。</p> <p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対応及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見及び対応</p> <p>日報、事務処理誤り報告等を活用したモニタリング、事務処理誤りの年次公表時に行う年次点検等により、早期に事務処理誤りを発見し、必要な対応を速やかに実施する。</p> <p>② 「お客様の声」の分析による事務処理誤りの早期発見及び対応</p> | <p>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</p> <p>1. 内部統制システムの有効性確保</p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「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、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</p> <p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対応及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見及び対応</p> <p>ア モニタリング等による事務処理誤りへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、個別対応を速やかに行うとともに、各事案の原因を分析し、その結果を踏まえて業務処理マニュアルの改正等を行う。 <p>イ 事務処理誤りの定期的な点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務処理誤りの年次公表に合わせ、当該1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。 <p>ウ 「お客様の声」の分析結果に基づく対応</p> | <p>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</p> <p>1. 内部統制システムの有効性確保</p> <p>機構の内部統制については、理事会の統括の下、「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、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</p> <p>(1) 事務処理の正確性の確保</p> <p>事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対応及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。</p> <p>① 事務処理誤りの早期発見及び対応</p> <p>ア モニタリング等による事務処理誤りへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、役員等への報告、個別対応を速やかに行うとともに、各事案の原因を分析し、その結果を踏まえて、関連部署への情報提供、業務処理マニュアルの改正等を行う。 <p>イ 事務処理誤りの定期的な点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、年次公表に合わせ、当該1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。 <p>ウ 「お客様の声」の分析結果に基づく対応</p> |

「お客様の声」を分析し、潜在的な事務処理誤りを早期に発見し、その対応を行う。

③ 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組

お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、従前の取組を引き続き徹底する。

④ 本部現業部門のリスク把握に基づく対応

- ・ 本部現業部門における事務処理誤りのリスクを把握・分析し、その結果を基に、業務の実施体制の整備、マニュアルの改善並びにルールの遵守及びチェック体制の強化を実施する。
- ・ 中央年金センター等で行っている各種リストの処理について、その効率化を図りつつ、事務処理の正確性を確保する。

・ 「お客様の声」の分析や業務適正化部会の活用により、事務処理誤りの疑いのある事案を早期に発見し、必要な対応及び再発防止に向けた取組を行う。

② 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組

お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。

ア 重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取組を徹底する。

イ 給付業務の審査移管など事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するため、想定されるリスクについて分析し、必要な対策を事前に実施する。

③ 本部現業部門のリスク把握及び対応

ア 本部現業部門におけるリスクの分析・評価
本部現業部門の実態を詳細に把握した上で、事務処理誤り等のリスクを分析・評価する。

イ 本部現業部門に関するマニュアルの改善
本部現業部門における事務処理手順の分析結果に基づき、マニュアルを分かりやすく使いやすく改善する。

ウ 進捗管理方法の策定

- ・ 本部現業部門が、業務の進捗管理を一貫して行うためのシステム構築等の方針を策定する。
- ・ 各種リスト処理の効率化を図ると同時に事務処理の正確性を確保するための方策を検討し、実施する。

・ 「お客様の声」の分析や業務適正化部会の活用により、事務処理誤りの疑いのある事案を早期に発見し、必要な対応及び再発防止に向けた取組を行う。

② 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組

お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発生を防止するため、以下の取組を行う。

ア 重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいて、拠点での研修や指導など再発防止の取組を徹底する。

イ 法令改正による新たな業務の発生時など事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するため、想定されるリスクについて分析し、必要な対策を事前に実施する。

③ 本部現業部門のリスク把握及び対応

ア 本部現業執行体制・リスクマネジメント体制の確立

本部現業リスクに対処するため、令和元年度にリスク分析・評価を行い、本部現業を50事業・599業務・2.7万工程に体系的に整理した結果を踏まえ、以下の取組を行う。

- ・ 本部現業リスクを統合管理する部署を設置する。
- ・ 本部現業部門が実施する事業のうち、リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業について、専門的に企画から執行まで一貫して実施する部署を設置する。

イ 本部現業の進捗管理の実施

⑤ 外部委託における事務処理誤りの発生防止

業務の外部委託について、委託先の管理を強化し、業務の質の向上を図ることにより、外部委託における事務処理誤りの発生防止を図る。

⑥ ルールの徹底

ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。

ア 引き続き、指示・事務連絡の発出件数の削減等に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示

④ 外部委託における事務処理誤りの防止

新たな外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。

⑤ 事務処理誤り発生時の対応

- ・ 事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。
- ・ リスク部門は、必要に応じて、監査部門と連携して原因の追加調査を行う。
- ・ 事務処理誤りの発生部署は、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図る。

⑥ ルールの徹底

ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。

ア 指示・事務連絡の発出件数の削減及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、

- ・ 業務スケジュールの作成、届書及びリストの処理状況の点検を確実に実施する体制の確立を図る。
- ・ 本部現業全体を管理するためのツールを作成し、業務の進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施する体制の確立を図る。

ウ 本部現業の品質管理の実施

本部現業の品質管理のため、マニュアルの整備や遵守状況調査を実施する体制の確立を図る。

④ 外部委託における事務処理誤りの防止

外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。

⑤ 事務処理誤り発生時の対応

- ・ 事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。
- ・ リスク部門は、必要に応じて、役員等へ報告し、監査部門と連携して原因の追加調査を行う。
- ・ 事務処理誤りの発生部署は、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図る。
- ・ 本部各部門は、事務処理誤りの原因の調査・分析の結果を踏まえ、業務処理マニュアルの改正等の必要な対応を行う。

⑥ ルールの徹底

ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、以下の取組を行う。

ア 指示・事務連絡の発出件数の削減及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、

等の内容及びルールの趣旨に対する理解度を向上させ、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。
イ テレビ会議システム等を積極的に活用し、指示・事務連絡の理解度向上を図る。

ウ 機構本部の関係部署が連携し、重要な指示・事務連絡について、ルールの理解度及び遵守状況を確認する。また、その結果を踏まえて必要とされる対策を的確に実施する。

エ 業務処理マニュアルに則して業務が行われる体制を確立するため、本部を含めた機構全体で定期的にルールの理解度の確認を行うなど、制度と実務の正確な理解を徹底する。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

① リスク管理

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生 of 未然防止を図る。

ア 情報セキュリティリスクへの対応

情報管理対策室の情報セキュリティリスクへの対応状況について、定期的に報告を求めると

指示等やルールについての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

イ 指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システム等を活用して、指示・事務連絡の内容に関する研修等を継続的に実施する。

ウ 地域部・事業推進役と業務品質管理部が連携し、それぞれの業務において拠点を訪問した際に、ルールの遵守状況等を確認する。また、その結果ルールの徹底が不十分と認められる拠点に対し、直ちに指導を行う。

エ 機構全体で定期的に、遵守すべきルールについての理解度テストを実施し、理解度の低い拠点又は部署については個別指導を行う。また、現場での好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの理解度を高めるのに有効な取組を実施する。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

① リスク管理

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護、年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点から、「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生 of 未然防止を図るため、以下の取組を実施する。

ア 情報セキュリティリスクへの対応

情報管理対策室が実施する外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断

指示等やルールについての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

イ 指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システム等を活用して、指示・事務連絡の内容に関する研修等を継続的に実施する。

ウ 重要な指示・事務連絡及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため、定期的に理解度チェック・理解度テストを実施する。

エ その結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して、必要な対策を実施するとともに、徹底が不十分と認められる拠点に対しては、訪問等により個別指導を行う。

また、現場から意見や好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの利便性向上を図るとともに、理解度を高めるために有効な取組を実施する。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組

① リスク管理

「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止を図るため、以下の取組を実施する。

ア 情報セキュリティリスクへの対応

情報管理対策室が実施する外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断

| | | |
|--|--|---|
| <p>ともに、経常的にチェックできる体制を確立する。</p> <p>イ システムリスクへの対応 システム部門のシステムリスクへの対応状況について、定期的に報告を求めるとともに、経常的にチェックできる体制を確立する。</p> <p>ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応 リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、新たな仕組みを構築し、経常的にモニタリングを行うことで、早期にリスクを把握するとともに、把握したリスクに対して適切に対応する。 各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる本部及び拠点のモニタリングを強化する。 <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）</p> | <p>等の結果について、リスク管理委員会に対して、定期的に報告を求めるとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>イ システムリスクへの対応 システム部門が実施する各種システム開発に関する開発状況、運用状況について、リスク管理委員会に対して、定期的に報告を求めるとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応 リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な拠点運営が行われているか確認するため、拠点長からの日次の業務報告の点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。 事務処理の正確性を確保するため、事務処理誤り報告の定期的な点検を行い、把握したリスクに対して適切に対応する。 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、新たな仕組みを構築し、経常的にモニタリングを行うことで、早期にリスクを把握するとともに、把握したリスクに対して適切に対応する。 お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる本部及び拠点のモニタリングを強化し、リスクの未然防止を図る。 <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）</p> | <p>等の結果について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>イ システムリスクへの対応 各種システムに関する運用状況について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、外部専門家も活用して把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。</p> <p>ウ 事務リスク・信頼リスクへの対応 リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。 事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。 本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、新たに構築した仕組みに基づき、経常的にモニタリングを行う。 お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。 <p>エ 業務継続計画（BCP）の見直し（災害その他リスクへの対応）</p> |
|--|--|---|

災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について検討を行い、早期に方針を策定するとともに、順次対応する。

- ・ 緊急時の年金給付体制の見直しと対応策
- ・ 記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制
- ・ 大規模地震対策 等

② コンプライアンス確保

社会情勢の変化に対応したコンプライアンス意識の醸成、リスクに対する感度・対応のスピードに重点を置いた実効性のある研修等の取組を行う。

③ 情報共有の促進

機構運営に関し、組織一体となって業務に取り組むよう情報の集約化を図るため、本部内情報共有について、本部現業部門のリスク管理の見直しや本部職員の意識改革の取組等も踏まえ、見直しを図り、情報共有を更に促進していく。

また、厚生労働省との情報共有について、引き続き推進する。

災害リスクの懸念が増大する中で、非常時においても年金の支払いをはじめ、国民生活に影響を与えるような業務が継続できるよう、以下について、緊急度、コスト等を含め、見直し・検討に着手する。

- ・ 緊急時の年金給付体制の見直しと対応策
- ・ 記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制
- ・ 大規模地震対策 等

② コンプライアンス確保

不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、実効性のある研修や機構LANシステムを活用した社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。

③ 情報共有の促進

組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を強化し、連携・相互理解を促進する。

ア 本部と現場の情報共有

- ・ 地域部の地域マネージャーを情報共有のキーマンとし、現場からの情報の収集及び本部からの情報の伝達を行うとともに、現場職員が本部施策の考え方や今後の方針等を正しく理解しているかのチェックを徹底させる。

災害等の非常時における年金給付継続のためのシステムについて改善を行う。また、非常時における年金事務所の電源確保、記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制等、大規模災害時の対応について、引き続き検討を進める。

② コンプライアンス確保

不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、社会情勢の変化等に対応した諸規程の見直しや実効性のある研修、社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。

③ 情報共有の促進

組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。

ア 本部と現場の情報共有

- ・ 地域部における拠点訪問について、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーそれぞれの役割に応じた訪問を実施し、的確な拠点情報の把握を行い現場と本部との情報共有を行う。また、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。

- ・ テレビ会議の活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。
 - ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。
- イ 本部内の情報共有
- ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。
 - ・ 外部委託に係る本部内情報共有を図るため、調達企画部が、事業担当部署が行った委託業者の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取組を徹底する。
 - ・ 本部現業部門におけるリスク管理の見直し等も踏まえた、本部内情報共有を図るための仕組みを確立する。
- ウ 厚生労働省との情報共有の推進
- ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。
 - ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。

- ・ テレビ会議の活用により、指示等の更なるルール徹底を図るとともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。
 - ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。
- イ 本部内の情報共有
- ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。
 - ・ 外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、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取組を徹底する。
 - ・ 本部現業部門におけるリスク管理の見直し等も踏まえた、本部内情報共有を図るための仕組みを確立する。
(Ⅱ-1. (1) イ及びⅢ-1. (1) ③参照。)
- ウ 厚生労働省との情報共有の推進
- ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。
 - ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。

(3) 適正な監査の実施

① 監査体制の確立

- ・ 外部からの人材登用を進めるとともに、外部資源等を活用して監査を担う人材を計画的に育成する。
- ・ 監査品質の向上に向け、品質管理体制の整備を図る。

② 監査手法の確立

- ・ 監査項目の恒常的な見直し等を通じて監査手法の的確性・妥当性を高めるとともに、ルールが現場の実態に即したものとなっているか評価を行う。
- ・ 重点監査テーマを定め、効果的な監査を実施するための監査手法を確立する。

(3) 適正な監査の実施

① 監査体制の確立

- ・ 監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。
- ・ 監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。
- ・ 監査プロセスの平準化・高度化のため、プロセスごとのチェック体制を整備することにより、品質管理体制を強化する。

② 監査手法の確立

- ・ 新たに策定されたルール等に対応するため、恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、必要に応じて見直しを行うことにより、適正な業務検査を実施する。
- ・ 評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）により、改善取組の確実な実施を指導する。
- ・ 監査の評価結果を踏まえ、本部関係部署に対して必要なルールの見直し等について、情報提供や改善提言を行う。
- ・ 以下の業務について、監査手法の的確性・妥当性を高めるための取組を重点的に行う。
 - i 年金給付審査業務・厚生年金保険料の徴収業務について、拠点におけるルールの定着状況等や本部におけるルール徹底に関する取組を確認する。
 - ii システム及び情報セキュリティ対策・調達及び外部委託業務について、監査項目及び監査手法を検討し、必要に応じて見直しを行うことにより、より効果的な監査を実施する。

(3) 適正な監査の実施

① 監査体制の確立

- ・ 監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。
- ・ 監査を担う人材を育成するため、資格の取得・OJTの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。
- ・ 監査品質向上のため、チェック体制の見直しや役割の明確化を行うことにより、品質管理体制の整備を図る。その際、高度専門職（監査アドバイザー）の知見を活用する。

② 監査手法の確立

- ・ 新たに策定されたルール等に対応するため、恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、必要に応じて見直しを行うことにより、適正な業務検査を実施する。
- ・ 評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）により、改善取組の確実な実施を指導する。
- ・ 監査の評価結果を踏まえ、本部関係部署に対して必要なルールの見直し等について、情報提供や改善提言を行う。
- ・ 内部統制システムにかかる監査について、監査項目及び監査手法を検討する。
- ・ 以下の項目について、重点的に取り組む。
 - i 年金給付審査業務・厚生年金保険料の徴収業務について、拠点におけるルールの定着状況等や本部におけるルール徹底に関する取組を確認する。
 - ii システム及び情報セキュリティ対策・調達及び外部委託業務について、必要に応じて監査項目及び監査手法の見直しを行うことによ

なお、監査の実施に当たっては、外部専門家の知見も活用する。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

① 調達手続の適正化

事業担当部署への研修を継続的に実施し、平成30年7月31日改正の調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底に努める。

② 適切な調達方法の選択

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、SLA随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

り、より効果的な監査を実施する。なお、監査の実施及び手法の検討に当たっては、外部専門家の知見も活用する。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

① 調達手続の適正化

事業担当部署への研修を定期的実施し、調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底に努める。また、調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。

② 適切な調達方法の選択

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、SLA随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（A～D等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

(4) 契約の競争性・透明性の確保等

契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

① 適切な調達方法の選択

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、SLA随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。

また、年金個人情報を取り扱う外部委託のうち、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。

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、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、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。

② 調達委員会による事前審査等

調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、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、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。

③ 調達委員会による事前審査等

- ・ 調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。
- ・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度毎に仕様内容を変更することが無いと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。
また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。

③ 調達委員会による事前審査等

- ・ 調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。
- ・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度毎に仕様内容を変更することが無いと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。
また、業者の履行能力に問題が生じることがないように、必要に応じて調達単位を適切に分割する。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|---|---|--|
| <p>2. 個人情報の保護</p> <p>お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実に行うため、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化や、マイナンバー制度の開始に伴う個人情報保護の要請の高まりなど、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。</p> <p>(1) 組織面の対策</p> <p>情報管理対策本部、情報管理対策室等の情報セキュリティ体制を維持するとともに、新たな脅威に対応する体制を継続的に強化する。</p> <p>(2) 技術面の対策</p> <p>個人情報保護及び情報セキュリティ対策の観点から、新たな脅威に対する体系的な対応を継続的に強化していく。</p> | <p>2. 個人情報の保護</p> <p>お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 組織面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、その助言等を行う高度な専門的知識・経験を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。 ・ 大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、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拡充を図る。 <p>(2) 技術面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び機構LAN共有フォルダについては、より適切に管理する | <p>2. 個人情報の保護</p> <p>お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 組織面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、助言等を行う高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。 ・ 大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、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拡充を図る。 <p>(2) 技術面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセス |

| | | |
|--|--|---|
| <p>(3) 業務運営面の対策</p> <p>役職員の危機意識の向上、運用ルール及びインシデント発生時の対処手順の徹底等を図るため、定期的に研修、訓練等を実施する。</p> | <p>ことができるよう運用の改善を図るとともに、運用状況を定期的に確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット環境については、利用状況を定期的に確認し、適切に管理運用する。 ・ 情報セキュリティを確保したインターネット環境の活用について、引き続き検討を進める。 ・ 機構が管理・運用する情報システム等について、外部専門家によるリスク分析評価・脆弱性診断等を実施し、その結果を踏まえて、必要な対策を講じる。 ・ 業務に影響を与える可能性のあるセキュリティイベントの発生をより早期に検知するための対策の導入について検討する。 <p>(3) 業務運営面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、実効性に留意し、速やかに改正する。 ・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証する。 | <p>のみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。 ・ 外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施し、その結果を踏まえて、有効な対策を講じる。 ・ インターネットサービスである「ねんきんネット」について、セキュリティレベルをより高度化するために経常的にログを監視する新たな機能の実用化を図る。 ・ インターネットを利用した年金相談予約などサービスの拡大に向けて、情報セキュリティ面での対策について、検討を進める。 <p>(3) 業務運営面の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。 ・ 役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証する。 |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するための訓練や研修等を行う。 ・ 各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を提供することにより、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。 ・ 本部リスク管理の見直しの取組（本部現業リスクの洗い出し、リスク管理体制の見直し等）を踏まえ、必要に応じて情報セキュリティ対策の検討を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。 ・ 各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。 ・ 継続的・自律的なマネジメントサイクル（PDCA サイクル）を確立するため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実にを行う。 |
| <p>(4) 外部委託先における個人情報の適正な管理状況を確保するための取組を徹底する。</p> | <p>(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 「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、業務の効率化を追求しつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、新しい調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。</p> | <p>(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 業務の効率化を追求しつつ、個人情報の保護、業務の正確性及びサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。（Ⅱ－2. (2)参照。）</p> |
| <p>(5) 情報セキュリティ対策の実施状況や外部委託先における個人情報の管理状況については、監査による評価を行い、課題等を把握し、改善に努める。</p> | <p>(5) 監査によるチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部専門家による保証型監査を実施し、個人情報保護に関する取組に対する技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。 ・ マイナンバーを含む個人情報の保護・管理状況に係る適切性を確認する監査を実施する。 ・ 外部委託先における個人情報の保護・管理状況及び事業担当部署による管理・指導状況の適切性を確認する監査を実施する。 | <p>(5) 監査によるチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部専門家による保証型監査を実施し、個人情報保護に関する取組に対する技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。 ・ 個人情報保護に関する取組について、適切性を確認する監査を行う。 ・ 外部委託先における情報セキュリティ対策の実施状況・個人情報の管理状況及び事業担当部署による管理・指導状況の適切性を確認する監査を行う。 |

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|---|--|
| <p>3. 文書管理及び情報公開</p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様からの申請書類など、年金記録や年金額に関する文書の保存について、制度上必要となる保存期間等を改めて検討し、規程等の見直しを行う。また、費用対効果の観点も踏まえ、電子データ化等文書をより効率的に保存・活用できる方法についても検討し、実際の業務において、全ての文書が適正かつ効率的に管理されるよう体制を整備する。 ・ 電子申請や電子媒体で提出された届書等の取扱いについて、当該電子データを原本として適正に管理する方法を検討し、可能なものから順次実施する。 <p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、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などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>① 事務処理誤り等の公表</p> <p>国民の信頼及び業務運営の透明性を確保するため、不適正事案や事務処理誤りなどの事案につい</p> | <p>3. 文書管理及び情報公開</p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <p>文書の適正管理のため、以下の取組を行う。</p> <p>① 保存期間の見直し</p> <p>お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。</p> <p>② 適正な管理の実施</p> <p>適正かつ効率的に文書を保存・活用するための方法（電子データ化等）について調査・検討を行うとともに、実際の業務において、全ての文書が適正に管理されるよう体制整備を進める。また、保存期間が経過し、廃棄可能となった法人文書については、速やかに廃棄を実施し、経費を節減する。</p> <p>③ 電子申請等への対応</p> <p>電子申請や電子媒体で提出された届書等の取扱いについて、当該電子データを原本として適正に管理する方法を検討し、結論を得る。</p> <p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、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などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>① 事務処理誤り等の公表</p> <p>お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規</p> | <p>3. 文書管理及び情報公開</p> <p>(1) 文書の適正管理</p> <p>① 画像データの原本としての管理に向けた対応</p> <p>ア 経過管理・電子決裁サブシステムで画像化された届書等の文書について、画像データを原本として適正に管理するための方法等について検討を行う。</p> <p>イ 経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書以外の届書等の文書について、画像データを原本として管理することの可否について検討を行う。</p> <p>② 電子申請等への対応</p> <p>電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（CSVデータ等）を原本として適正に管理するための方法等について検討する。</p> <p>③ 保存期間の見直し</p> <p>お客様からの申請書類など年金記録や年金額に関する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。</p> <p>(2) 情報公開の推進</p> <p>法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、お客様の視点に立った情報公開を行うため、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などを分かりやすい形で広く適切に公開する。</p> <p>① 事務処理誤り等の公表</p> <p>お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規</p> |

て、各種情報のモニタリングにより早期に把握し、事案の重要性等に応じ、速やかに公表する。また、それらの発生状況等を定期的に公表する。

② 業務運営に関する情報の公表

日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や、日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などについて、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬等の役員に関する情報などについて、お客様目線で、より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）を作成し、公表する。

程」等に基づき、開示の手続や事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。

② 業務運営に関する情報の公表

日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で、より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）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行うとともに、地域年金展開事業での一層の活用等を図る。

程」等に基づき、開示の手続や事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。

② 業務運営に関する情報の公表

日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表することとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。

③ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表

日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で、より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）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行うとともに、地域年金展開事業等において活用を図る。

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|---|
| <p>4. 人事及び人材の育成 制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制度を実務にする組織としての位置づけを明確にする観点から、資格と職責のあり方について継続的に見直しを行う。 ・ 全国拠点網を安定的に維持・運営し、組織を活性化する観点から人事体系、人事施策及び人事配置ルールを再構築し、適材適所の人事を行う。 ・ 高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成する人事体系を構築するとともに、基盤的業務を担う人材の育成とキャリアパスを確立する。 ・ 組織を安定的に運営するために、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割のより一層の明確化を図る。特に無期転換職員については、拡大・活性化につなげるため、その役割に応じた人事体系を確立する。また、有期雇用職員については安定的に確保するとともに、雇用期間を前提とした役割を整理し運用を図る。 ・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年を65歳に段階的に引き上げる。引き上げに当たっては、その方策や60歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措置を検討する。 | <p>4. 人事及び人材の育成 制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。</p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <p>安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</p> <p>① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部のリスク管理体制の見直し等、組織の見直しに伴い資格と職責のあり方の検討を行う。 ・ 全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動を行うとともに、現場に近い地域部、事業推進役と連携し、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。 ・ 人事部において、職員と個別面談を実施することにより、意欲と伸びしろのある職員を発掘し、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。 <p>② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特に高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当し、制度と実務の双方に精通した職員 | <p>4. 人事及び人材の育成 制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。</p> <p>(1) 人事方針、人材登用</p> <p>安定的かつ確実な組織運営体制を確保する人事制度の確立に向けて、以下の取組を行う。</p> <p>① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 組織活性化のため引き続き適材適所の人事配置を行う。 ・ 基幹業務の取組強化等に伴う組織の見直しを踏まえて、資格と職責のあり方について見直しを行う。 ・ 全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動を行うとともに、人事部と現場に近い地域部、事業推進役との連携を強化し、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。 ・ 人事部による職員との個別面談及び地域部との連携強化により、意欲と伸びしろのある職員を発掘し、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。 <p>② 専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特に高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当する職員を選抜するため、キャリアと評価をリンクさせたデータベースの構築に着手 |

- ・ 女性職員の活躍を引き続き推進する。

を育成する体系化されたキャリア開発の仕組みを検討する。

- ・ 基盤的業務を長期に担当し、実務に精通した職員を育成する仕組みを検討する。

③ 無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化

- ・ 組織を安定的に運営するために正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を明確化し、職種毎の処遇や人材育成の見直しを図る。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。
- ・ 無期転換職員の拡大・活性化を図るため、有期雇用職員について、その能力・経験を踏まえた無期転換を推進することを検討する。
- ・ 事務センター等において一般的な無期転換職員よりも専門性の高い業務を担う無期転換職員を制度化する。

④ 高年齢者層の活用

- ・ 高年齢者層（60歳以上層）の人材について、エルダー職員制度の充実の観点から、更に活用する分野について具体的に検討する。
- ・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年の65歳への段階的な引き上げについて、具体的なあり方を検討する。
- ・ なお、その際、役職定年制や、エルダー職員制度のあり方及び60歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措置を検討する。

⑤ 女性の活躍推進

- ・ 女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、女性管理職の育成及び登用を進め、年

し、専門分野に精通した職員を育成するためのキャリアパスの仕組みについて検討する。

- ・ 給付業務の安定した事業実施体制の確立のため給付業務正規職員の配置の拡大を図る。

③ 無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化

- ・ 無期転換職員について、専門性の獲得など組織貢献意欲を高めるための制度の充実を図る。また、有期雇用職員について、研修制度等を通じ能力向上の環境整備を図る。
- ・ 事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。
- ・ 無期転換職員の拡大・活性化を図るため、優秀な有期雇用職員を早期に無期転換する仕組み等について検討する。
- ・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。

④ 高年齢者層の活用

- ・ 高年齢者層（60歳以上層）の人材について、エルダー職員制度の充実の観点から、更に活用する分野について引き続き検討する。
- ・ 60歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年の65歳への段階的な引き上げについて、具体的なあり方を検討する。

なお、その際、役職定年制度、エルダー職員制度のあり方及び60歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措置を検討する。

⑤ 女性の活躍推進

- ・ 女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、女性管理職の育成及び登用を進め、年

(2) 優秀な人材の確保

機構の人事施策を確実に実現するため、将来の採用環境や機構の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、優秀な人材の確保に努める。

(3) 適正な人事評価制度の運用

度末の女性管理職比率について着実な増加を目指す。

- ・ 女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続実施する。

⑥ その他

- ・ 管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については配置の拡大を図るとともに、「主任」については、引き続き配置する。

(2) 優秀な人材の確保

将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。

- ・ 新規採用者の安定的な人材確保を図るため、インターンシップの実施やWebを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の新たな取組を強化するとともに、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。また、内定者交流会の実施やWebを活用したネットワークにより、学生との積極的な接触を図る。
- ・ また、専門性が求められる調達分野及びシステム分野等については、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。
- ・ 有期雇用職員の安定的な確保に向けては、同一労働同一賃金の観点を踏まえ、必要な処遇の見直しを検討する。

(3) 適正な人事評価制度の運用

度末の管理職比率について着実な増加を目指す。

- ・ これまで実施しているクラス別研修に加え、女性のための健康管理研修を実施する。
- ・ 女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続実施する。

⑥ その他

- ・ 管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については引き続き配置の拡大を図り、「主任」については拠点の実態を踏まえ、地域部が指定する職員を配置する。

(2) 優秀な人材の確保

将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。

- ・ 新規採用者の安定的な人材確保を図るため、インターンシップの実施やWebを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の取組を強化するとともに、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。また、内定者交流会の充実やWebを活用したネットワークにより、学生との積極的な接触を図り、優秀な人材を確保する。
- ・ また、専門性が求められる調達分野及びシステム分野等については、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。
- ・ 有期雇用職員の安定的な確保に向けては、同一労働同一賃金の観点を踏まえ、必要な処遇の見直しを実施する。

(3) 適正な人事評価制度の運用

- ・ 機構に与えられたミッションを実現するために有用な人材を評価するとともに、期待される成果に貢献した実績を評価する総合的な人事評価体系を構築し運用する。
- ・ 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、被評価者に対して制度の理解と定着の促進を図る。

(4) 人材の育成

制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修を強化するとともに、高い専門性を持つ人材や基盤的業務を担う人材など、役割に応じた研修を充実するため、無期転換職員及び有期雇用職員を含めた研修体系を総合的に見直し、実施する。また、研修の質の向上のため講師となる人材の育成を強化する。

人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。

- ・ 能力評価について、資格や職責ごとに求められる役割を明確にし、人事評価の基準として導入することを検討する。
- ・ 実績評価について、職員の意見を踏まえつつ、納得性の高い評価のあり方を検討する。
- ・ 求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、意欲・実績ともに低い職員を対象に能力改善プログラムを引き続き実施する。
- ・ 評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。
- ・ 被評価者に対しては、若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して、制度の理解とその定着促進を図る。

(4) 人材の育成

制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、集合研修を中心とした業務別研修を強化するとともに、専門性の高い人材を育成するため、外部機関を活用した研修を充実するなど、研修体系を総合的に見直し、実施する。

① 階層別研修・業務別研修の総合的な見直し

- ・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するため、より効果的な研修となるよう実施時期やカリキュラムを見直す。
- ・ 業務別研修については、役割や業務経験に応じた研修体系とし、さらに制度と実務の双方を

人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。

- ・ 人事評価制度について、組織力強化の観点から成果・実績と取組姿勢・貢献のバランスを見直し、職員の納得性の高い評価のあり方を検討する。
- ・ 求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象にキャリア開発プログラムを引き続き実施する。
- ・ 評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。
- ・ 被評価者に対しては、若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して、制度の理解とその定着促進を図る。

(4) 人材の育成

制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、階層別・業務別研修の更なる充実を図るとともに、高い専門性を持った職員の育成や無期転換職員及び有期雇用職員に対する研修の強化を進める。また、研修の質を向上させるため、講師となる人材の育成を強化するとともに、講師体制の充実を図る。

① 階層別研修・業務別研修の総合的な見直し

- ・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施する。
- ・ 業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象とした集合研修を引き続き実施する。有期雇用職員について、研修体制、内容の充実を図る。

| | | |
|---|---|---|
| <p>(5) 働きやすい職場環境の確立</p> <p>職員が、健康で仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立する。</p> | <p>取り入れた研修カリキュラムとなるよう総合的な見直しを行い、実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、実践研修に必要な研修用システムの構築に着手する。 <p>② 専門人材の育成</p> <p>高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修を検討する。</p> <p>③ 基盤的業務を担う人材の育成</p> <p>事務センターなど基盤的業務を担う人材については、正確な業務を行うための業務研修を検討する。</p> <p>④ 無期転換職員及び有期雇用職員の育成強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 無期転換職員の役割を明確にした上で、担当業務に応じた業務研修を実施する。 有期雇用職員の採用後の早期育成及び安定的な雇用確保につながるため、研修を実施する。 <p>⑤ 研修の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部講師については、業務スキルや講師としての能力が高い職員を選抜・育成し、さらなる研修の質の向上を図る。 専門性の高い研修については、外部講師を積極的に招へいする。 <p>(5) 働きやすい職場環境の確立</p> <p>職員が、健康で、仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するとともに、働き方改革関連法への確実な対応と、メンタルヘルス対策を中心とした取組を進めていく。</p> | <ul style="list-style-type: none"> また、職員が集合研修の受講にとどまらず、継続した学習を行うための環境作りとして、研修教材のWeb化を進める。 <p>② 専門人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> 高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用するなど、更なる質の向上を図る。 年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、職員のレベルに応じたきめ細かい指導を行う。 <p>③ 研修の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師には講師養成研修を引き続き実施しスキルアップを図る。 集合研修の更なる充実を図るため、知識と経験をもった優秀なエルダー職員を研修講師に活用する。 <p>(5) 働きやすい職場環境の確立</p> <p>職員が、健康で、仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するとともに、働き方改革の更なる推進と、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策等の取組を進めていく。</p> |
|---|---|---|

① メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」を継続的かつ計画的に実施することにより、メンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職している職員の職場復帰を円滑に進めるため、休職期間中のケアから職場復帰後のフォローまできめ細かな対応を実施し、組織全体としてメンタルヘルス対策に積極的に取り組む。

(4つのケア)

- ・セルフケア（労働者による）
- ・ラインによるケア（管理者による）
- ・事業場内産業医等によるケア
- ・事業場外資源によるケア

② ハラスメントの防止

ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底するとともに、相談しやすい体制の構築と早期対応を図ることにより、ハラスメントの根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。

① メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。

- ・ 拠点長等に対するラインケアの対応を実行させるための研修、若手職員へのセルフケア対策の研修や健康保険組合と連携した研修を充実する。
- ・ 職員・家族・上司が外部の健康相談窓口にて電話による相談や面接カウンセリングを受けられる仕組みを強化する。
- ・ ストレスチェックの集団分析を活用した職場改善を図る。
- ・ 職場復帰支援プログラムを活用し、早期復帰並びに確実な復帰の強化を図る。

② ハラスメントの防止

- ・ ハラスメントの防止について職員研修等を通じて周知徹底する。
- ・ 相談体制と調査体制の強化を通じ、早期対応によるハラスメントの根絶を目指し、働きやすい職場を実現する。

① メンタルヘルス対策

「心の健康づくり計画」に基づく「4つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。

- ・ 拠点長等に対するラインケアを実行させるための研修の充実や一般職へのセルフケアの研修の充実を図る。
- ・ 各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用した職場環境改善を図る。
- ・ 「こころとからだの健康相談」事業の活用など、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口にて電話による相談や面接カウンセリングを受けられる仕組みを充実する。
- ・ 職場復帰支援プログラムを活用し、早期復帰並びに確実な復帰の強化を図る。

② ハラスメントの防止

- ・ 改正労働施策総合推進法による指針を踏まえ、「ハラスメント等の防止に関する規程」の改正を検討するとともに、ハラスメント禁止事項など、職員研修等を通じて更なる意識の醸成を図る。
- ・ 外部専門家による外部相談窓口を設置するなど相談窓口の強化を図るとともに、迅速な調査を通じ、早期対応によるハラスメントの根絶を目指す。

| | | |
|---|--|--|
| <p>③ 長時間労働の是正 時間外労働の上限規制に対応した勤務時間管理を徹底するなど、長時間労働是正に取り組む。</p> <p>④ 年次有給休暇の確実な取得 年次有給休暇の計画的な取得促進に取り組む。</p> <p>⑤ 子育てや介護との両立 仕事と生活（育児や介護等）の両立が出来る働きやすい環境整備に取り組む。</p> <p>(6) 健全な労使関係 健全で安定した労使関係を維持する。</p> | <p>③ 長時間労働の是正</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全拠点へのノー残業デーの徹底、「ゆう活」や「一斉退社」の促進などの取組を推進する。 ・ 時間外労働の上限規制に対応した勤務時間管理を徹底する。 ・ 恒常的な時間外勤務の要因について分析し、長時間労働是正の解決策を検討する。 ・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。 <p>④ 年次有給休暇の確実な取得 年次有給休暇の時季指定義務に留意しつつ、計画的な取得促進に取り組む。</p> <p>⑤ 子育てや介護との両立 第4期一般事業主行動計画に基づき、男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。</p> <p>(6) 健全な労使関係の維持 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。</p> | <p>③ 長時間労働の是正</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全拠点へのノー残業デーの徹底、「ゆう活」や「一斉退社」の促進などの取組を推進することに加え、一斉消灯への取組を強化する。 ・ 時間外勤務が多い拠点などの要因分析などを通じ、状況に即した対策を徹底する。また、働き方改革を推進するため、お客様の動向や職場実態を踏まえ、時間外勤務の削減に結びつく具体的施策を検討する。 ・ 管理職の長時間勤務の抑制に取り組む。 ・ 時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。 <p>④ 年次有給休暇の確実な取得</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 計画的な年次有給休暇の取得促進を行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組む。 <p>⑤ 子育てや介護との両立 第4期一般事業主行動計画に基づき、男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。</p> <p>(6) 健全な労使関係の維持 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。</p> |
|---|--|--|

| 中期計画（第3期） | 令和元年度計画 | 令和2年度計画 |
|--|--|--|
| <p>IV 予算、収支計画及び資金計画</p> <p>「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は、次のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>IV 予算、収支計画及び資金計画</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 予算については、別紙1のとおり。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。 | <p>IV 予算、収支計画及び資金計画</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 予算については、別紙1のとおり。 2. 収支計画については、別紙2のとおり。 3. 資金計画については、別紙3のとおり。 |
| <p>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</p> <p>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。</p> <p>また、「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、速やかに廃止することが適当とされた、中の島集合宿舎（北海道札幌市）、栄町宿舎（北海道函館市）、中島宿舎（北海道函館市）、2区宿舎（北海道旭川市）、山手宿舎（北海道室蘭市）、日の出B宿舎（北海道岩見沢市）、沖見D宿舎（北海道留萌市）、青葉町B宿舎（北海道苫小牧市）、長野宿舎S1（長野県長野市）、長野宿舎S2（長野県長野市）、久居宿舎（三重県津市）、和歌山第2宿舎（和歌山県和歌山市）、島根天神宿舎（島根県出雲市）、大津宿舎（高知県高知市）、小ヶ倉宿舎（長崎県長崎市）、諫早宿舎（長崎県諫早市）、並びに愛媛事務センター（愛媛県松山市）について国庫納付を行う。</p> | <p>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</p> <p>「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、速やかに廃止することが適当とされた宿舎等については、速やかに国庫納付を行う。</p> <p>今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、新たに宿舎需要予測を実施し、宿舎保有、広域住居手当、借上宿舎についてコスト比較を行い、廃止すべき時期を検討する。</p> <p>また、耐震補強工事の未実施等により、仮移転中の年金事務所及び将来にわたり宿舎の需要が見込まれる地域において、老朽化等により使用できない状態の宿舎で、建替の方がコスト面で有利となる場合について、PPP/PFI手法の活用を含め、多様な手法による建替の検討を行う。</p> <p>特に、都市部における宿舎については、現有資産を活用した宿舎の戸数増加手法について検討することで、都市部における宿舎不足の解消を目指す。</p> | <p>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</p> <p>「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、速やかに廃止することが適当とされた宿舎については、速やかに国庫納付を行う。</p> <p>今後廃止することが適当と見込まれる宿舎については、令和元年度に実施した宿舎保有、広域住居手当、借上宿舎についてのコスト比較結果を踏まえ、新たに宿舎需要予測を実施し、引き続き廃止すべき時期を検討する。</p> <p>また、耐震補強工事の未実施等により仮移転中の年金事務所及び将来にわたり宿舎の需要が見込まれる地域において、老朽化等により使用できない状態の宿舎で、建替の方がコスト面で有利となる場合について、引き続き多様な手法による建替等の検討を行う。</p> <p>特に、都市部における宿舎については、現有資産を活用した宿舎の戸数増加手法について検討することで、都市部における宿舎不足の解消を目指す。</p> |
| <p>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</p> <p>なし</p> | <p>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</p> <p>なし</p> | <p>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</p> <p>なし</p> |

令和2年度予算

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|-----------------------|---------|
| 収入 | |
| 運営費交付金 | 322,629 |
| 運営費交付金 | 106,913 |
| 事業運営費交付金 | 209,282 |
| 年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金 | 6,434 |
| その他の収入 | 401 |
| 計 | 323,030 |
| 支出 | |
| 業務経費 | 215,716 |
| 保険事業経費 | 97,078 |
| オンラインシステム経費 | 62,724 |
| 年金相談等事業経費 | 49,480 |
| 年金生活者支援給付金支給業務事務費 | 6,434 |
| 一般管理費 | 107,314 |
| 計 | 323,030 |

令和2年度収支計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|-------------------------|---------|
| 費用の部 | 323,030 |
| 経常費用 | 323,030 |
| 業務経費 | 215,716 |
| 保険事業経費 | 97,078 |
| オンラインシステム経費 | 62,724 |
| 年金相談等事業経費 | 49,480 |
| 年金生活者支援給付金支給業務事務費 | 6,434 |
| 一般管理費 | 107,314 |
| 人件費 | 96,240 |
| その他一般管理費 | 11,074 |
| 収益の部 | 323,030 |
| 経常収益 | 323,030 |
| 運営費交付金収益 | 322,629 |
| 運営費交付金収益 | 106,913 |
| 事業運営費交付金収益 | 209,282 |
| 年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益 | 6,434 |
| その他の収入 | 401 |
| 純利益(△純損失) | 0 |
| 総利益(△総損失) | 0 |

(注記) 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。

令和2年度資金計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|----------------------------|---------|
| 資金支出 | |
| 業務活動による支出 | 323,030 |
| 投資活動による支出 | 0 |
| 財務活動による支出 | 0 |
| 計 | 323,030 |
| 資金収入 | |
| 業務活動による収入 | 323,030 |
| 運営費交付金による収入 | 106,913 |
| 事業運営費交付金による収入 | 209,282 |
| 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 | 6,434 |
| その他の収入 | 401 |
| 投資活動による収入 | 0 |
| 財務活動による収入 | 0 |
| 計 | 323,030 |

参 考 资 料

目 次

- 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
- 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 8
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P 9
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 12

国民年金適用・収納対策業務の状況

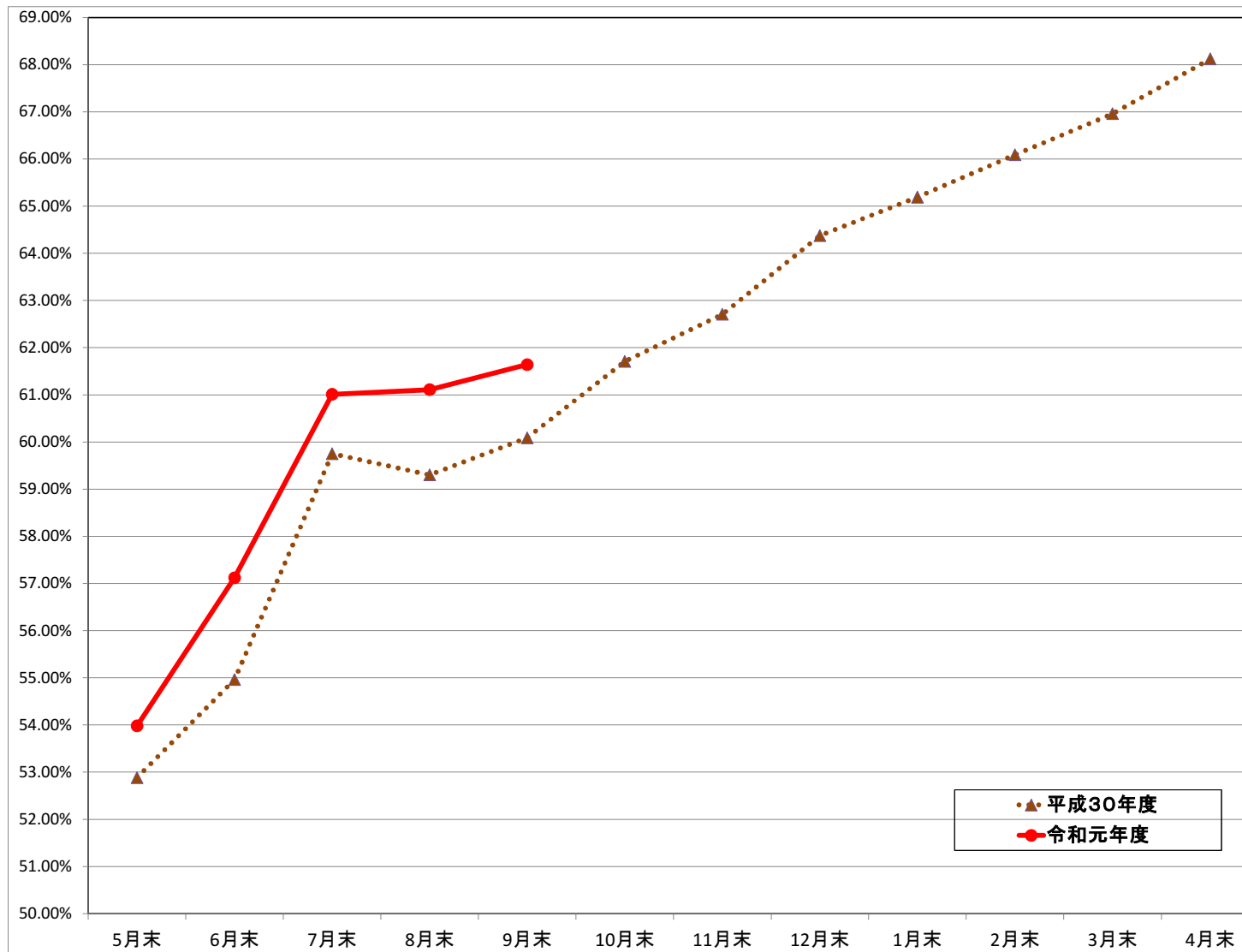
| 事項 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 平成30年度 (平成30年9月末) | 令和元年度 (令和元年9月末) |
|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 第1号被保険者数※1 (対前年度比) | 18,637,478人 (-2.1%) | 18,054,196人 (-3.1%) | 17,420,087人 (-3.5%) | 16,679,242人 (-4.3%) | 15,754,065人 (-5.5%) | 15,052,146人 (-4.5%) | 14,710,625人 (-2.3%) | 14,577,435人 (-2.9%) | 14,237,671人 (-2.3%) |
| 納付月数 (対前年度比) | 90,101,973月 (-4.2%) | 88,170,593月 (-2.1%) | 86,074,592月 (-2.4%) | 82,910,897月 (-3.7%) | 78,346,870月 (-5.5%) | 74,061,642月 (-5.5%) | 72,868,816月 (-1.6%) | 28,326,936月 (-3.1%) | 27,777,983月 (-1.9%) |
| 全額免除者数 (対前年度比) | 5,869,868人 (+3.3%) | 6,059,345人 (+3.2%) | 6,020,373人 (-0.6%) | 5,762,708人 (-4.3%) | 5,829,966人 (+1.2%) | 5,743,623人 (-1.5%) | 5,741,451人 (-0.0%) | 4,588,804人 (-0.9%) | 4,692,899人 (+2.3%) |
| 全額免除率 (対前年度比) | 32.0% (+1.6%) | 34.1% (+2.1%) | 35.1% (+1.0%) | 35.0% (-0.0%) | 37.5% (+2.5%) | 38.7% (+1.1%) | 39.5% (+0.9%) | 31.9% (+0.1%) | 33.4% (+1.5%) |
| 最終納付率 (現年度からの伸び幅) | 64.5% (+5.2%) | 65.1% (+6.4%) | 67.8% (+8.8%) | 70.1% (+9.2%) | 72.2% (+9.1%) | 73.1% (+9.8%) | 74.6% (+9.6%) | 73.2% (+8.2%) | 75.1% (+8.8%) |
| 過年度1年目 (現年度からの伸び幅) | 62.6% (+3.9%) | 63.5% (+4.5%) | 67.2% (+6.3%) | 68.6% (+5.5%) | 69.9% (+6.5%) | 71.5% (+6.5%) | 73.4% (+7.1%) | 69.8% (+3.4%) | 71.6% (+3.5%) |
| 現年度納付率 (対前年度比) | 59.0% (+0.3%) | 60.9% (+1.9%) | 63.1% (+2.2%) | 63.4% (+0.3%) | 65.0% (+1.7%) | 66.3% (+1.3%) | 68.1% (+1.8%) | 60.1% (+0.3%) | 61.6% (+1.6%) |
| 口座振替実施率 (対前年度比) | 35.3% (-0.3%) | 35.6% (+0.3%) | 35.7% (+0.1%) | 35.1% (-0.6%) | 35.7% (+0.6%) | 35.5% (-0.3%) | 34.6% (-0.9%) | 31.6% (-1.0%) | 31.2% (-0.4%) |
| クレジット実施率 (対前年度比) | 1.5% (+0.1%) | 1.8% (+0.2%) | 1.8% (+0.1%) | 1.9% (+0.1%) | 2.3% (+0.4%) | 2.9% (+0.5%) | 3.7% (+0.8%) | 2.8% (+0.5%) | 3.6% (+0.8%) |
| コンビニエンスストア 納付件数 | 13,156,938件 (+7.6%) | 14,382,260件 (+9.3%) | 15,503,469件 (+7.8%) | 15,177,690件 (-2.1%) | 15,885,946件 (+4.7%) | 15,179,426件 (-4.4%) | 15,329,932件 (+1.0%) | 7,595,724件 (-0.8%) | 7,615,545件 (+0.3%) |
| インターネットバンキング等 納付件数 | 409,139件 (+1.9%) | 418,872件 (+2.4%) | 1,392,960件 (+232.6%) | 3,127,190件 (+124.5%) | 3,164,212件 (+1.2%) | 2,881,610件 (-8.9%) | 2,803,559件 (-2.7%) | 1,490,842件 (-4.1%) | 1,484,585件 (-0.4%) |
| クレジットカード 納付件数 | 1,258,473件 (+6.5%) | 1,351,047件 (+7.4%) | 1,456,494件 (+7.8%) | 1,513,988件 (+3.9%) | 1,588,790件 (+4.9%) | 1,715,546件 (+8.0%) | 1,894,125件 (+10.4%) | 962,500件 (+9.7%) | 1,165,568件 (+21.1%) |

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

【令和元年度行動計画の全体目標】

- ①令和元年度分保険料の現年度納付率については、平成30年度末納付率に1ポイント程度以上を加えた納付率とすること。
- ②令和元年度末における平成30年度分の納付率については、平成30年度末(68.1%)から5.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- ③平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率(66.3%)から8.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- ④口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（平成30～令和元年度）



| | 5月末 | 6月末 | 7月末 | 8月末 | 9月末 | 10月末 | 11月末 | 12月末 | 1月末 | 2月末 | 3月末 | 4月末 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
| | 4月分 | 4月～5月分 | 4月～6月分 | 4月～7月分 | 4月～8月分 | 4月～9月分 | 4月～10月分 | 4月～11月分 | 4月～12月分 | 4月～1月分 | 4月～2月分 | 4月～3月分 |
| 平成30年度 | 52.88% | 54.96% | 59.75% | 59.30% | 60.09% | 61.71% | 62.70% | 64.38% | 65.19% | 66.09% | 66.96% | 68.12% |
| 令和元年度 | 53.98% | 57.12% | 61.01% | 61.11% | 61.64% | | | | | | | |

国民年金収納対策にかかる令和元年度上半期の行動計画の進捗状況（令和元年9月末現在）

（1）年金事務所の進捗状況

| | 項目 | 実績件数 A | 前年同期 B | 対前年同期比 (A/B) | 備考 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------------|--|
| 1 | 特別催告状送付件数 | 3,307,316 | 3,024,869 | 109.3% | 令和元年度計画：9,882,300 平成30年度実績：10,181,448 |
| 2 | 最終催告状送付件数 | 101,545 | 93,556 | 108.5% | 平成30年度実績：133,900 |
| 3 | 督促状送付件数 | 41,517 | 34,311 | 121.0% | 平成30年度実績：81,597 |
| 4 | 差押執行件数 | 8,521 | 6,655 | 128.0% | 平成30年度実績：17,977 |

（2）外部委託事業者の進捗状況

| | 項目 | 計画件数 A | 実績 B | 対前年同期比 (B/A) | 年間計画件数 |
|---|--------|-----------|-----------|-----------------|------------|
| 1 | 電話勧奨件数 | 9,542,287 | 9,970,101 | 104.5% | 22,771,860 |
| 2 | 戸別訪問件数 | 1,836,234 | 2,061,081 | 112.2% | 4,384,347 |
| 3 | 文書勧奨件数 | 2,118,354 | 2,218,244 | 104.7% | 5,596,042 |

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

| 項目 | | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 平成30年度 (平成30年9月末) | 令和元年度 (令和元年9月末) | 備 考 |
|----|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| 1 | 適用事業所数 (対前年度) | 1,867,185 (66,566) 事業所 | 1,974,655 (107,470) 事業所 | 2,109,345 (134,690) 事業所 | 2,227,353 (118,008) 事業所 | 2,336,872 (109,519) 事業所 | 2,286,832 (107,497) 事業所 | 2,391,783 (104,951) 事業所 | |
| 2 | 被保険者数 (対前年度) | 35,985,388 (712,567) 人 | 36,863,741 (878,353) 人 | 38,217,576 (1,353,835) 人 | 39,112,169 (894,593) 人 | 39,806,245 (694,076) 人 | 39,867,098 (723,743) 人 | 40,533,509 (666,411) 人 | |
| 3 | 滞納事業所数 (注) (対前年度) | 138,162 事業所 (-3,122) | 135,860 事業所 (-2,302) | 134,940 事業所 (-920) | 135,306 事業所 (366) | 133,807 事業所 (-1,499) | 157,606 事業所 (5,019) | 150,845 事業所 (-6,761) | (注) 平成26年度から平成30年度までは、 延滞金のみ滞納している事業所を除く。 |
| 4 | 差押事業所数 (対前年度) | 25,094 事業所 (468) | 24,300 事業所 (-794) | 25,174 事業所 (874) | 27,581 事業所 (2,407) | 30,978 事業所 (3,397) | 17,160 事業所 (2,386) | 18,227 事業所 (1,067) | |
| 5 | 口座振替実施率 (対前年度) | 83.1 % (-0.2) | 83.2 % (0.1) | 83.0 % (-0.2) | 82.7 % (-0.3) | 82.8 % (0.1) | 88.1 % (0.1) | 88.1 % (0.0) | (注) 平成30年9月、令和元年9月については、 被保険者「0」人の事業所も含まれている。 |
| 6 | 収納率 (対前年度) | 98.6 % (0.2) | 98.8 % (0.2) | 98.9 % (0.1) | 99.0 % (0.1) | 99.1 % (0.1) | 97.7 % (0.0) | 97.9 % (0.2) | |

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

- 従来より、雇用保険適用事業所情報(平成14年度～)、法人登記簿情報(平成24年度～)を活用し、未適用の可能性のある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。
- 平成27年度からは、国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。

| 年度 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|--------------------|--------|---------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 新規適用事業所数 | 91,457 | 113,430 | 157,184 | 182,422 | 165,007 | 157,818 |
| うち、加入指導により適用した事業所数 | 19,099 | 39,704 | <u>92,550</u> | <u>115,105</u> | <u>99,064</u> | <u>100,727</u> |
| 加入指導により適用した被保険者数 | 56,329 | 123,649 | <u>239,024</u> | <u>265,002</u> | <u>228,970</u> | <u>200,155</u> |

適用事業所に対する事業所調査

- 被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化することにより、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推進している。

| 年度 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|----------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 総合調査実施数 | 98,106 | 185,856 | 210,959 | 297,777 | 323,986 | 326,474 |
| 調査により適用した被保険者数 | 18,178 | 14,713 | 13,170 | 9,007 | 19,241 | 38,072 |

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性のある者(国民年金被保険者実態調査における推計)

約200万人程度 [H26.3末時点] → 約156万人程度(※) [H29.3末時点]

※適用拡大により対象となった短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性のある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)

約97万件 [H27.3末時点] → 約36万件 [H31.3末時点] → 約34万件 [R元.9末時点]

↑ 約27万件 ↑ 約4万件

[この間に新たに厚生年金の適用の可能性があると判明した法人事業所]

厚生年金の適用促進に係る取組

- ◆ 国税庁から提供を受けた法人事業所情報を活用し、適用すべき被保険者数が多い事業所から優先的に加入指導等に取り組んだ結果、平成27年3月末には97万件（その後新たに31万件が判明）であった厚生年金の適用の可能性のある事業所（適用調査対象事業所）は、令和元年9月末で34万件に減少。
- ◆ 残る事業所について、日本年金機構の第3期中期計画期間内（令和2年度から令和5年度までの4年間）で、以下のとおり集中的に適用促進に取り組む。
- ◆ 上記取組に加え、適用事業所における従業員の適用漏れの防止等を推進するため、適用すべき被保険者数が多いと見込まれる適用事業所から優先的に事業所調査に取り組む。

| 法人事業所の区分 | | 適用調査対象事業所件数 (令和元年9月末時点) | 取組方針 | 取組期間 | | | |
|----------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------------|-------|
| | | | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
| 被保険者5人以上 | 5人以上又は家族以外の従業員を雇用する法人事業所 | 約0.5万件 | 解消を目指す | 優先的に適用を進める | 接触困難事業所等への加入指導等 | | |
| | 事業主のみ又は家族のみの小規模法人事業所 | 約6.2万件 | 関係団体等と連携し制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む | 関係団体等への働きかけ・制度周知 | 加入の理解を得つつ丁寧に加入指導を進め、可能な限り適用につなげる | | |
| | 実態確認が必要な法人事業所 | 約27.4万件 | 対応区分の定まらない事業所の解消を目指す | 優先順位の精査 | 実態確認(訪問等) | 接触困難なため実態確認できない事業所への加入指導等 | |
| 合計 | | 約34万件 | | | | | |

実態確認の結果、新たに対象と判明した事業所：令和5年度末までの適用を目指す。

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況（4月～9月に係る取組）

令和元年9月末

| 指 標 | 名 | 令 和 元 年 9 月 | 平 成 3 0 年 9 月 | 対 前 年 同 月 比 |
|-----------------------|----------|-------------|---------------|-------------|
| 保険料決定額 (過年度分を含む) ① | 厚生年金保険 | 165,170 億円 | 161,506 億円 | 3,664 億円 |
| | 協会管掌健康保険 | 53,634 億円 | 50,628 億円 | 3,006 億円 |
| | 船員保険 | 193 億円 | 192 億円 | 1 億円 |
| 保険料収納額 (過年度分を含む) ② | 厚生年金保険 | 161,761 億円 | 157,803 億円 | 3,958 億円 |
| | 協会管掌健康保険 | 51,679 億円 | 48,538 億円 | 3,141 億円 |
| | 船員保険 | 180 億円 | 177 億円 | 3 億円 |
| 不納欠損額③ | 厚生年金保険 | 100 億円 | 102 億円 | -2 億円 |
| | 協会管掌健康保険 | 59 億円 | 60 億円 | -1 億円 |
| | 船員保険 | 0 億円 | 1 億円 | -1 億円 |
| 収納未済額 ①-②-③ | 厚生年金保険 | 3,309 億円 | 3,601 億円 | -292 億円 |
| | 協会管掌健康保険 | 1,896 億円 | 2,030 億円 | -134 億円 |
| | 船員保険 | 13 億円 | 14 億円 | -1 億円 |
| 保険料収納率 ②/① | 厚生年金保険 | 97.9 % | 97.7 % | 0.2 % |
| | 協会管掌健康保険 | 96.4 % | 95.9 % | 0.5 % |
| | 船員保険 | 93.4 % | 92.6 % | 0.8 % |

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営する主に中小企業の従業員を対象とした健康保険。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を実施。

サービススタンダードの達成状況

| 年度 | 老齢年金 | | | | 遺族年金 | | | | 障害年金 | |
|------------------|-----------------------|-------|------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|--------|-------|
| | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） | | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） | | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） | | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） | | 3カ月以内 | |
| | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 |
| R元年度 (10月末単月) | 38.1 | 95.0% | 24.7 | 97.2% | 40.0 | 91.3% | 24.9 | 97.6% | 77.4 | 89.5% |
| R元年度 (10月末累計) | 36.9 | 95.2% | 24.5 | 97.1% | 39.2 | 91.2% | 24.7 | 97.1% | 74.4 | 90.3% |

(注1) 平成31年4月のサービススタンダード実施要領の改正により、請求書の項目区分を老齢・遺族・障害の3項目に統合している。

<参考>

| 年度 | 老齢基礎年金 | | 老齢厚生年金 | | 老齢基礎年金 | | 老齢厚生年金 | | 遺族基礎年金 | | 遺族厚生年金 | | 遺族基礎年金 | | 遺族厚生年金 | | 障害基礎年金 | | 障害厚生年金 | |
|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 | 平均所要日数 | 達成率 |
| H22 | 39.5 | 90.1% | 40.5 | 89.5% | 34.8 | 57.7% | 35.6 | 54.6% | 43.7 | 85.4% | 50.6 | 77.4% | 47.9 | 41.9% | 40.1 | 49.9% | 60.1 | 87.7% | 173.2 | 7.7% |
| H23 | 32.5 | 98.0% | 33.8 | 97.5% | 25.7 | 89.4% | 27.4 | 83.1% | 35.6 | 93.8% | 42.0 | 88.3% | 27.7 | 81.4% | 27.3 | 85.5% | 51.6 | 94.6% | 114.1 | 45.2% |
| H24 | 33.3 | 97.8% | 34.5 | 97.5% | 25.4 | 94.3% | 26.3 | 91.5% | 36.4 | 94.2% | 40.7 | 91.2% | 26.9 | 88.2% | 26.0 | 94.2% | 53.4 | 95.5% | 103.9 | 59.3% |
| H25 | 33.3 | 97.1% | 35.0 | 96.8% | 25.1 | 96.5% | 25.6 | 95.6% | 34.8 | 94.9% | 41.0 | 90.7% | 28.8 | 85.7% | 26.5 | 94.5% | 55.7 | 90.4% | 76.8 | 93.2% |
| H26 | 32.5 | 97.7% | 33.7 | 97.4% | 25.0 | 97.2% | 25.2 | 97.3% | 32.9 | 96.7% | 38.8 | 92.1% | 25.6 | 93.2% | 25.5 | 97.2% | 53.3 | 94.5% | 89.3 | 84.8% |
| H27 | 34.5 | 96.3% | 36.8 | 94.1% | 26.1 | 91.6% | 26.3 | 91.8% | 34.8 | 96.3% | 40.2 | 90.1% | 27.0 | 90.5% | 25.9 | 95.0% | 52.5 | 95.6% | 82.0 | 90.1% |
| H28 | 34.0 | 96.6% | 35.5 | 95.9% | 22.2 | 95.5% | 25.0 | 95.1% | 35.9 | 95.8% | 40.4 | 91.1% | 25.8 | 92.9% | 26.2 | 91.7% | 50.3 | 96.2% | 89.0 | 91.7% |
| H29 | 43.3 | 86.3% | 42.1 | 88.2% | 28.2 | 83.7% | 28.4 | 83.2% | 38.2 | 94.4% | 41.1 | 90.1% | 27.3 | 84.9% | 26.5 | 90.4% | 75.6 | 87.5% | 91.0 | 85.0% |
| H30 | 38.8 | 93.0% | 39.5 | 92.2% | 25.9 | 91.3% | 26.4 | 90.2% | 38.2 | 95.3% | 40.5 | 90.2% | 26.8 | 93.3% | 27.1 | 90.0% | 68.3 | 93.6% | 85.5 | 88.5% |

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

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

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

年金記録問題に対する取組状況

【日本年金機構からのアプローチ】

《各種お知らせ便》
○名寄せ特別便1,030万人送付
○全員特別便9,843万人送付
○黄色便306万人送付
○受給者便2,632万人送付

《未統合記録の持ち主検索事業》
○紙台帳検索システムを活用した持ち主検索事業 23万人送付

《紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業》
○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ 7,900万人突合

《フォローアップ》
○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業のフォローアップ
10万人に戸別訪問を含む再勧奨
○名寄せ特別便等の未回答者に再勧奨(約14万件送付)
○住基黄色便未回答者等へ受給期間短縮の呼びかけ勧奨(約24万件送付)

《その他》
○過去に年金事務所に記録の相談に来られた時には発見できなかった年金記録の再調査



【国民の方々からのアプローチ】

《機構からの送付する通知書による記録確認の呼びかけ》
○ねんきん定期便
○年金額改定通知書
○年金裁定請求書(TA)

《ねんきんネット》
○ねんきんネットによる「持ち主不明記録検索」の活用

《その他》
○気になる年金記録、再確認キャンペーン

《受給資格期間の短縮》
○受給資格期間短縮(25年⇒10年)に合わせた未統合記録の持ち主への呼びかけ

未統合記録(5,095万件)の解明状況

＜令和元年9月時点＞

| | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------|-----------------|-----------------------|--------------------|---------------|-----------------------------|----------|--------------------------|--|
| I 〈解明された記録〉 3,246万件 | (1) 基礎年金番号に統合済みの記録 <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">1,992万件</div> | | | | | | | | | |
| | (2) 死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録 <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">1,254万件</div> <div style="margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">① 死亡者に関連する記録</td> <td style="text-align: right; border: none;">720万件</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">② 年金受給に結び付かない記録</td> <td style="text-align: right; border: none;">534万件</td> </tr> </table> </div> | ① 死亡者に関連する記録 | 720万件 | ② 年金受給に結び付かない記録 | 534万件 | | | | | |
| ① 死亡者に関連する記録 | 720万件 | | | | | | | | | |
| ② 年金受給に結び付かない記録 | 534万件 | | | | | | | | | |
| II 〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1,849万件 | (1) 現在調査中の記録 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中) <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">0.4万件</div> | | | | | | | | | |
| | (2) 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録 <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">707万件</div> <div style="margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">・ご本人から未回答のもの</td> <td style="text-align: right; border: none;">245万件</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・「自分のものではない」と回答のあったもの</td> <td style="text-align: right; border: none;">166万件</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・お知らせ便の未到達のもの</td> <td style="text-align: right; border: none;">42万件</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・その他(注1)</td> <td style="text-align: right; border: none;">254万件</td> </tr> </table> </div> | ・ご本人から未回答のもの | 245万件 | ・「自分のものではない」と回答のあったもの | 166万件 | ・お知らせ便の未到達のもの | 42万件 | ・その他(注1) | 254万件 | |
| | ・ご本人から未回答のもの | 245万件 | | | | | | | | |
| | ・「自分のものではない」と回答のあったもの | 166万件 | | | | | | | | |
| ・お知らせ便の未到達のもの | 42万件 | | | | | | | | | |
| ・その他(注1) | 254万件 | | | | | | | | | |
| (3) 持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 <div style="margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">～想定される例～</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・死亡していると考えられるもの</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・国外に転居していると考えられるもの</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table> </div> <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">860万件</div> | ～想定される例～ | | ・死亡していると考えられるもの | | ・国外に転居していると考えられるもの | | ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの | | ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの | |
| ～想定される例～ | | | | | | | | | | |
| ・死亡していると考えられるもの | | | | | | | | | | |
| ・国外に転居していると考えられるもの | | | | | | | | | | |
| ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの | | | | | | | | | | |
| ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの | | | | | | | | | | |
| (4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2) <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">282万件</div> | | | | | | | | | | |

人数ベース 1,530万人

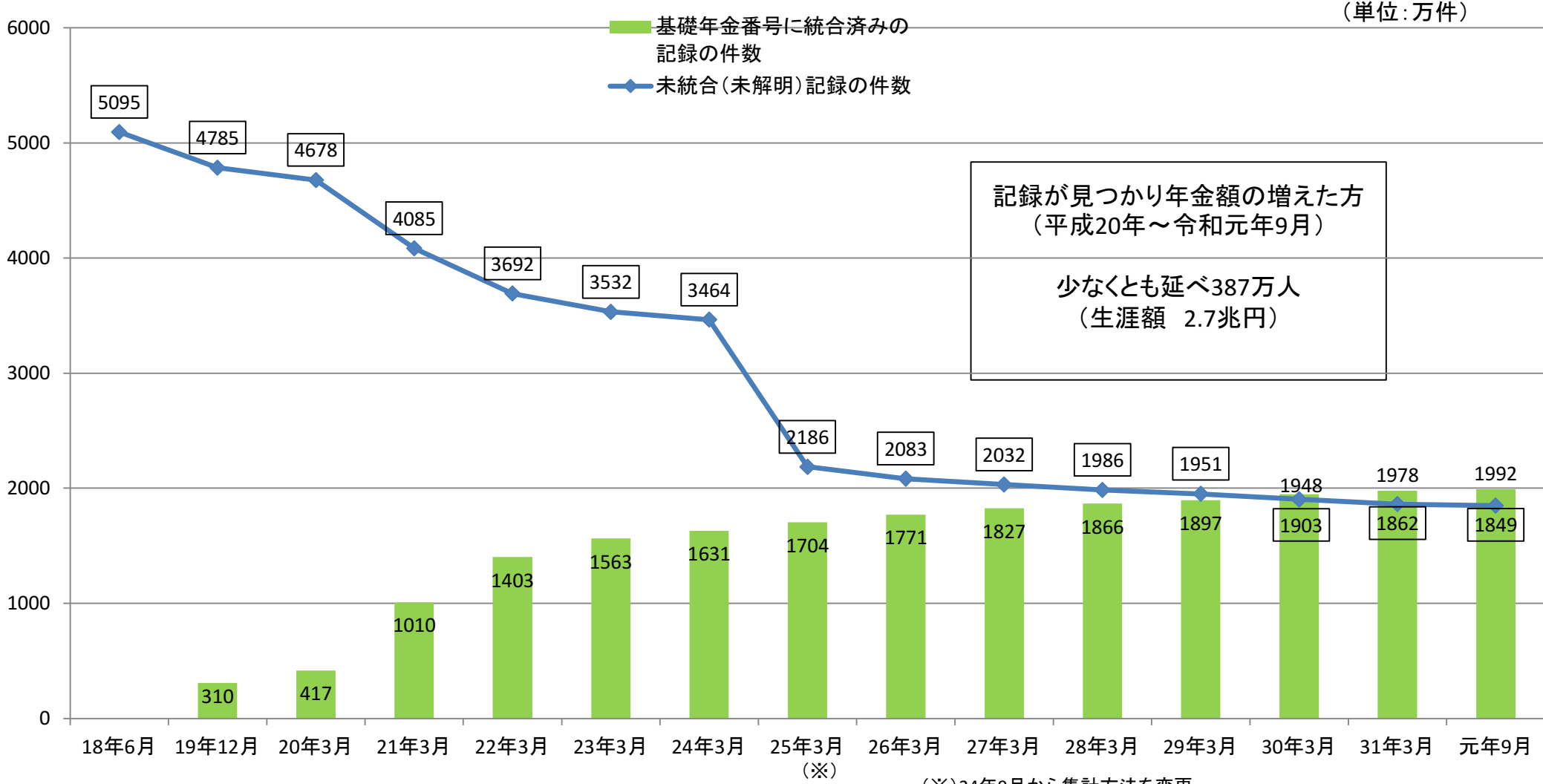
〔

| | |
|-------|-------|
| 受給者 | 996万人 |
| 被保険者等 | 534万人 |

〕

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。
 (注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等
 (注2) (4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

未統合記録(5,095万件)解明状況 件数推移

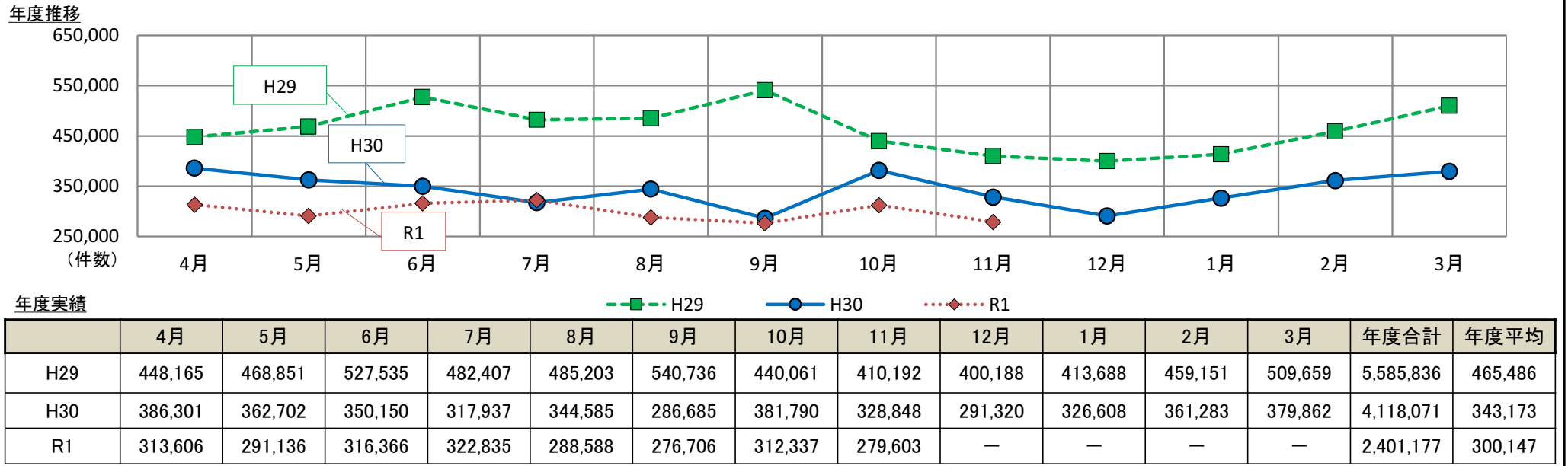


記録が見つかり年金額の増えた方
(平成20年～令和元年9月)

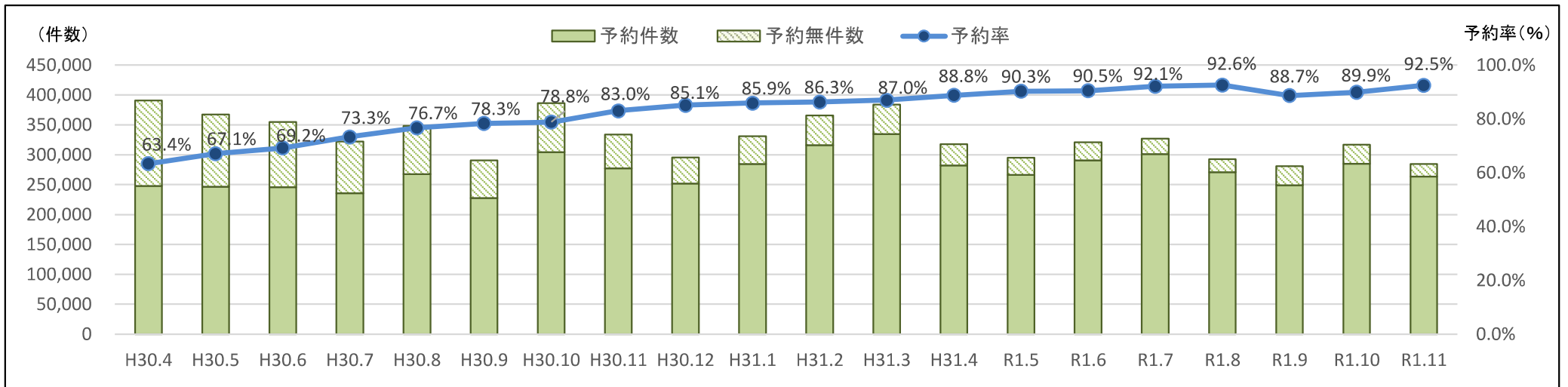
少なくとも延べ387万人
(生涯額 2.7兆円)

(※)24年9月から集計方法を変更
(死亡者に関する記録や脱退手当金を受給した記録等を「解明済の記録」と整理)

年金事務所の来訪相談件数



年金事務所の予約件数

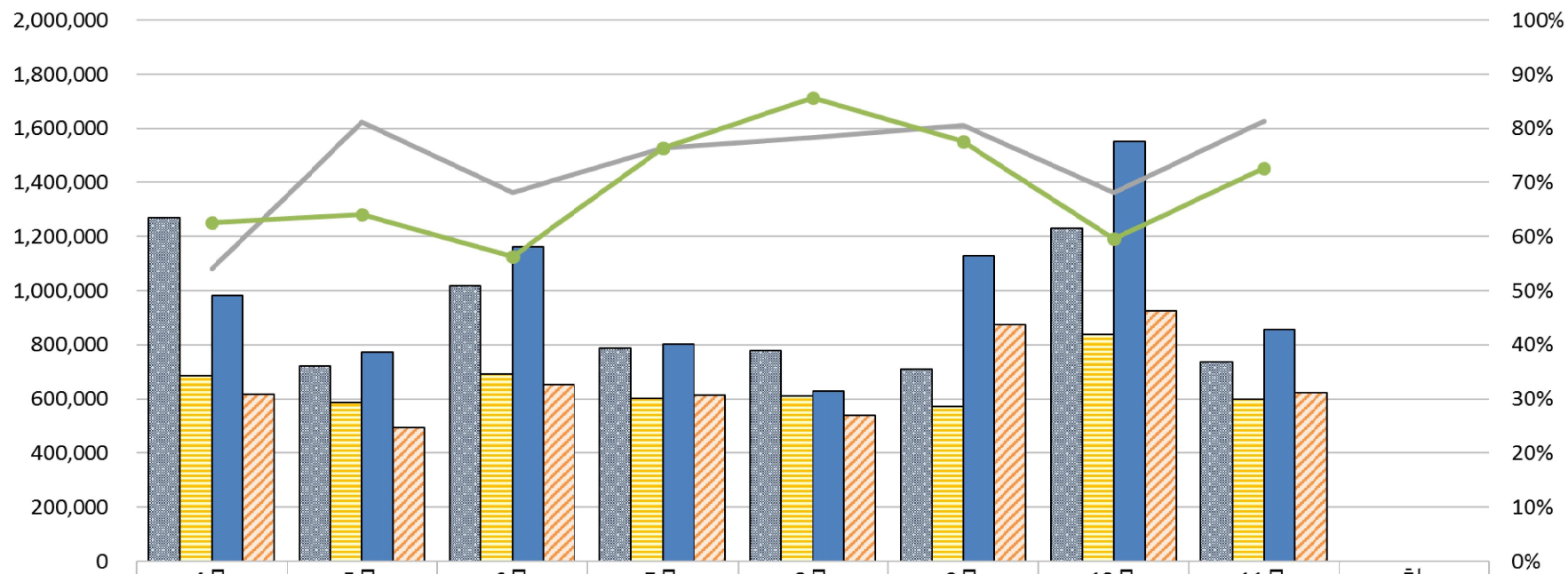


| | H30.4 | H30.5 | H30.6 | H30.7 | H30.8 | H30.9 | H30.10 | H30.11 | H30.12 | H31.1 | H31.2 | H31.3 | H31.4 | R1.5 | R1.6 | R1.7 | R1.8 | R1.9 | R1.10 | R1.11 | R1.4~9月計 |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| 予約件数 | 247,782 | 246,448 | 245,541 | 235,999 | 267,431 | 227,682 | 304,572 | 277,140 | 251,718 | 284,272 | 315,971 | 334,569 | 282,109 | 266,434 | 290,621 | 301,357 | 271,076 | 249,449 | 284,904 | 263,305 | 1,661,046 |
| 総相談件数 | 391,010 | 367,307 | 354,606 | 322,112 | 348,718 | 290,868 | 386,441 | 333,818 | 295,620 | 330,975 | 365,987 | 384,360 | 317,868 | 295,211 | 320,975 | 327,255 | 292,872 | 281,070 | 316,901 | 284,529 | 1,835,251 |
| 全国平均予約率 | 63.4% | 67.1% | 69.2% | 73.3% | 76.7% | 78.3% | 78.8% | 83.0% | 85.1% | 85.9% | 86.3% | 87.0% | 88.8% | 90.3% | 90.5% | 92.1% | 92.6% | 88.7% | 89.9% | 92.5% | |

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況<令和元年4月~11月>

【全ダイヤル】令和元年度(4月~11月) 応答実績



| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 計 |
|-----------|-----------|---------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| ■ 昨年度総呼数 | 1,268,765 | 722,838 | 1,016,895 | 786,832 | 778,117 | 708,423 | 1,230,219 | 737,902 | 7,249,991 |
| ■ 昨年度応答呼数 | 685,472 | 586,082 | 692,180 | 601,201 | 609,498 | 570,337 | 838,023 | 599,781 | 5,182,574 |
| ■ 総呼数 | 983,639 | 773,169 | 1,161,601 | 803,475 | 629,456 | 1,127,932 | 1,549,755 | 856,674 | 7,885,701 |
| ■ 応答呼数 | 616,003 | 495,246 | 653,270 | 613,293 | 539,086 | 875,568 | 924,559 | 622,233 | 5,339,258 |
| — 昨年度応答率 | 54.0% | 81.1% | 68.1% | 76.4% | 78.3% | 80.5% | 68.1% | 81.3% | 71.5% |
| — 応答率 | 62.6% | 64.1% | 56.2% | 76.3% | 85.6% | 77.6% | 59.7% | 72.6% | 67.7% |