

平成29年度上半期の取組状況

日本年金機構

目次

1.	再生プロジェクトの実施状況	1
2.	情報セキュリティ対策の実施状況	6
3.	社会保険オンラインシステムの見直し	8
4.	事務処理の正確性の確保	10
5.	人材育成に関する取組状況	13
6.	国民年金適用・収納業務	16
7.	厚生年金保険適用・徴収対策	19
8.	年金給付	21
9.	年金相談等の状況	23
10.	制度改正への対応状況	26
11.	年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応	31

1. 再生プロジェクトの実施状況

概要

- 再生プロジェクトについては、「自ら考え、自ら改革」及び「現場重点主義」をコンセプトに、平成28年度からの3年間で集中取組期間として改革を推進し、本年10月に折り返し地点を迎えた。これまでのところ、改革は概ね計画通り進展している。
- 再生プロジェクトは、「組織改革」、「業務改革」、「人事改革」及び「情報開示・共有の促進」の4つの柱で構成しているが、2年目の本年は、中身を入れる年として、各改革を着実に実行することはもとより、1つ1つの改革が目的実現のためにその役割を果たすことができるよう各種取組みを進めている。（詳細については、参考資料（1～22ページ）を参照。）
- また、各改革を進めていく中で、新たに生じた課題対応事項を重点取組テーマと位置づけ、「年金給付業務の役割見直し」、「事務センター業務のビジネスモデルの見直し」、「お客様チャネルのグランドデザイン策定」及び「現場機能の充実と職員の働き方改革を促進するための更なる人事改革」について、プロジェクトチームを設置するなど組織横断的な検討を進めている。

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【組織改革】 縦割りを排除し、本部と現場が一体となり、人材を糾合し、現場実態を踏まえた適切な意思決定システムを確立するとともに、お客様のニーズをとらえた機能集約等を図ることで、効率的・機能的な執行機関として再構築する。</p>	<p>○本部組織の再編・効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年4月に地域部（旧ブロック本部）の現場支援・管理機能を本部に完全統合するとともに、お客様との接点である現場を強化するため、正規職員312人、非正規職員256人の定員を現場へシフト。 ・地域部（旧ブロック本部）の完全統合に伴い、現場管理統括部署として設置した地域部の実施状況をフォローするため、地域部や地域代表年金事務所の役割分担等について地域部の職員に対する階層別意見交換会を行い、地域部及び地域代表年金事務所をより機能させる方策を検討。 ・平成28年4月から配置した事業推進役（地域マネージャー）による現場指導・現場での問題点の把握及び情報共有の取組を継続（事業推進役報告会：平成29年度上半期8回実施）
<p>【業務改革】 業務効率化・合理化（人員配置の適正化）と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により、お客様対応に注力できる体制を構築する。</p>	<p>①年金事務所の機能集約（法人向け業務の集約）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業実績の向上及び業務の効率化を図るため、平成29年11月に5ヶ所（札幌北、横浜南、清水、東灘、東福岡）の厚生年金保険の適用・徴収業務を近隣年金事務所（札幌西、横浜中、静岡、三宮、博多）へ機能集約を実施。さらに、平成30年2月に6ヶ所（仙台南、仙台北、新潟東、岐阜南、高松東、熊本西）の厚生年金保険の適用・徴収業務を近隣年金事務所へ機能集約を実施予定。 ・今後、全国ベースでの徴収体制強化を図るため、本部の管理体制を見直すとともに、都道府県代表年金事務所における専門部署の設置等を検討。 <p>②事務センターの広域集約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務の効率化・合理化及び標準化を図るため、事務センターの広域集約化を促進しており、平成29年10月には2事務センター（茨城、千葉）を近隣事務センターに集約（29⇒27事務センター）。今後、平成30年1月には、9事務センター（岩手、青森、秋田、静岡、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄）を集約予

定。(27⇒18事務センター)。

③障害年金センターの設置

・障害認定事務の統一や業務効率化等を進めるため、平成29年4月に、各事務センターで実施していた障害基礎年金の審査業務を全て障害年金センターに集約。

今後、業務量調査を実施し、その結果も踏まえて更に効率的な事務処理体制を検討。

④予約相談の拡充

・お客様の相談待ち時間をなくし、より丁寧な相談対応を行うため、平成29年4月から、年金事務所での予約相談に加え、全国の街角の年金相談センター(オフィス)で予約相談を開始。受給資格期間の短縮にかかる年金相談を原則予約制で対応。ターンアラウンド年金請求書へのチラシ同封等により、この1年間で予約率は約40%上昇(平成28年10月:約11%⇒平成29年10月:約48%)。

⑤指示文書の発出件数の削減

・平成29年度上期における指示文書の発出件数について、平成26年比で8割削減。(目標は5割削減)
また、発出件数の平準化を目的として平成29年7月から、原則、1日3件を指示文書発出件数の上限とする試行運用を実施。今後、取組み結果を踏まえルール化を検討。引き続き、的確でわかりやすい文書であるか、不要・不急なものではないか事前チェックを徹底。

《指 示》平成26年 月平均 350件発出、平成29年度上期 月平均 65件 ▲81%削減

《事務連絡》平成26年 月平均 224件発出、平成29年度上期 月平均 66件 ▲71%削減

⑥ルール徹底の取組

・業務処理、入力処理方法と複数に分かれたマニュアルを統合するとともに、業務の標準化を図ることを目的として統一業務マニュアルを策定し、平成29年4月から統一業務マニュアルの運用を開始するとともに、統一業務マニュアルの遵守を徹底する責任者を全拠点に設置。統一業務マニュアルの継続的なメンテナンス及びマニュアルの電子化を準備。

・また、平成29年4月からテレビ会議システムを利用した統一業務マニュアルのガイダンス、マニュアルの内容の理解度チェック、本部の業務品質管理部と事業推進役によるルール遵守状況調査を開始し、統一業務マニュアルに定める業務ルールの徹底が図られているか継続的なフォローアップを実施。

⑦業務削減の推進

・業務削減会議において、平成29年度は、機構の重点課題を主に審議することとし、事務センター体制の抜本的見直しについて審議した。また、個別事項としては経理業務の見直し及び本部業務(印刷物の校正)の見直しについて審議を行い業務運営の効率化を促進。

・各拠点から寄せられた業務削減に関する提案約900件について、210件を採用し、そのうち94件は実現に向けた取り組みを実施。

⑧年金給付業務の役割見直し

・正確な年金給付を実施するため年金事務所と事務センターの役割分担を見直し、平成29年7月から一部の年金事務所で試行的に年金給付の審査業務を実施。この結果を踏まえ、平成30年1月以降、準備が整った拠点から、順次、審査事務の移管(事務センターから年金事務所へ)を実施予定。

⑨お客様チャネルの拡充

・テレビ電話を利用した年金相談については、平成30年1月下旬を目途に新潟県佐渡市におけるモデル実

	<p>施を開始予定。今後、佐渡市と連携して周知・広報を実施する予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人のお客様への対応として、平成29年10月から一部の年金事務所でマルチランゲージサービスを導入。 ・お客様の利便性を高めるため、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を成田市に開設することとし、今後、開設場所や開設時期を調整していく予定。
<p>【人事改革】</p> <p>職員が希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現する。</p> <p>また、お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、国民の年金を確実に守る人材を育成する。</p>	<p>①役職と資格の関係見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の役職（ポスト）と資格（グレード）の関係について、お客様との接点を重視する観点から、本部と拠点における役職と資格の関係を見直し、拠点に本部のG級ポストを振り替え。 （機構の資格） G…ゼネラルマネージャー職群 M…マネージャー職群 C・S…一般職群 <p>②専門職の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金給付における事務処理誤りを防止する体制を構築するとともに、専門性の高い職員を計画的に育成することを目的として、「上席年金給付専門職」及び「年金給付専門職」を新設。（上席年金給付専門職：75人配置、年金給付専門職：179人登用（平成29年10月現在）） ・システム開発プロジェクトの遂行及び情報セキュリティ対策等のIT関係業務を円滑に実施するとともに、高度な専門性を発揮する人材を育成することを目的として、「上席システム専門職」及び「システム専門職」を設置。（上席システム専門職：7人配置、システム専門職：37人登用（平成29年10月現在）） <p>③課長代理及び主任の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理職をマネジメントに専念させ、また一般職が各々の役割を認識し、能力を発揮できることを目的として、課長代理及び主任を設置しライン型の業務体制を構築。（課長代理：271人配置（平成29年10月現在）） <p>④人事評価制度の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事評価制度については、平成29年1月に実施した職員アンケート等を踏まえ、苦情申し立てを処理する内部委員会の立ち上げなどを実施。また、平成28年度に引き続き、人事評価制度を厳格に運用し、平成29年7月には人事評価に基づく降格を実施。 <p>⑤人材育成の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意欲・実績ともに低い職員（人事評価が同一等級で通算4回以上C評価となっている者等）を対象に、研修、指導、経過観察を含む「能力改善プログラム」を実施するとともに、同プログラムの実施結果を踏まえ、期末に本人の能力や行動の改善状況に応じた人事評価を実施。 ・「新入構員現場研修」については、平成28年度新入構員等に対して実施したアンケートの結果を踏まえ、平成29年4月からは、主要4業務（厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金相談・給付）に総務課業務を追加するとともに、研修期間を5か月間に拡充。 <p>⑥女性の活躍推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児休業等で長期に職場を離れている職員に対し、いつでも自宅等で学べる環境として、平成29年10

	<p>月から通信研修（e-ラーニング）を提供。</p> <p>⑦非正規職員の活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安定した年金相談体制の確立に向け、平成29年1月より年金相談職員（無期転換職員）を年金事務所の年金相談窓口に専任担当者として配置するとともに、平成29年4月からは、お客様のために努力した結果や業務の成果が給与に結びつくよう人事評価制度を導入。
<p>【情報開示・共有の促進】</p> <p>透明性を確保し、お客様に安心いただける組織づくりのため、情報開示体制を見直すとともに、組織内及び厚生労働省との間の情報共有を強化する。</p>	<p>①本部と現場間の情報共有の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理念や方針が現場の隅々まで浸透することで、役職員一体となって業務に取り組む体制を構築し、組織としての一体感を醸成するための情報共有ツールとしてテレビ会議システムを平成29年4月に導入。今後、利用環境の整備を図っていく予定。（平成29年9月末までに「会議477回」、「指示等の拠点説明125回」、「研修147回」実施） <p>②本部内の情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営上重要な案件内容及び意思決定過程の共有を図るとともに、組織経営に関する合意の迅速化、役員間の情報共有を強化するため、平成28年1月に「常勤役員会」を設置して原則毎週1回開催しており、平成29年度は9月末までに22回開催（協議案件：89件）。
<p>【その他の取組状況】</p> <p>①再生プロジェクトの取組状況等の各種会議への報告状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再生本部（4月7日、5月16日、7月7日、8月31日、9月29日） ・アドバイザーボード（9月4日） ・理事会（4月28日、5月26日、6月16日、7月28日、9月22日） ・運営評議会（7月10日） ・年金事業管理委員会（5月23日、6月22日、9月13日） <p>②再生プロジェクトの職員周知活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拠点訪問の実施（幹部及び再生プロジェクト推進室員が、今年度21拠点を訪問するとともに、テレビ会議を利用した再生プロジェクトに関する意見交換を23拠点と実施） ・本部職員への説明会の開催（7月7日、9月14日） ・取組状況の定期周知（4月現在、6月現在及び9月現在の取組状況を周知） ・再生本部ニュース（社内報）の発行（5月31日、7月20日、9月29日） ・全国年金事務所長・事務センター長会議における説明（4月22日） <p>③再生プロジェクト推進チームの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全拠点に「再生プロジェクト推進チーム」を設置し、「再生プロジェクトの推進につながる拠点独自の取組」「基幹業務の推進につながる業務改善の取組」をテーマとして取組を推進（「自ら考え、自ら改革」の実践の場との位置づけ） ・本部、年金センターにおいてもそれぞれPTを設置し、「本部の現場力強化」「希望とやりがい」をテーマとして取組を推進 <p>④改革のフォローアップ・効果検証の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拠点職員や本部関係部室の職員の声を重視し、改革事項のフォローアップを随時実施 	

- ・職員意識調査やお客様アンケート結果などにより改革の効果測定を行い、その結果を踏まえて更なる施策の追加等を検討

【今後の重点取組テーマ】

再生プロジェクトを今後さらに加速的に推進するため、4つの重点テーマについて、組織横断的な検討を進めている。

①年金給付業務の役割見直し

- ・年金請求等にかかる業務については、年金事務所がお客様からの年金相談により各種情報を入手し、事務センターが年金請求等にかかる審査・決定を行っているが、これらの一連の業務に対し責任が分散し、かつ、チェック体制が整備されていないという課題がある。
- ・これらの課題に迅速かつ確実に対応し、年金給付業務における各拠点の役割を明確にするため、年金請求等の審査事務を年金事務所へシフトするとともに、中央年金センターに年金給付のチェック体制を構築する等の取り組みを進め、年金給付業務全体の将来像（グランドデザイン）を明確にしていく予定。

②事務センター業務のビジネスモデルの見直し

- ・事務センターの都道府県域を超えた広域集約については、平成26年度から取組を推進しており、平成28年度末までに全国29拠点まで集約を進めた。
- ・集約を進めるにつれ、1拠点当たりの職員数や業務はかなりの規模となり、効率的かつ合理的な業務遂行を実現するためには従来からの仕事の進め方を抜本的に見直す必要があることから、電子申請や所得審査などの特定業務に着目した機能別集約、事務センターにおける事務処理方式や事務処理体制などのビジネスモデルの見直しを検討。

③お客様チャネルのグランドデザイン策定

- ・お客様とのチャネルについては、対面チャネル、電話チャネル及びネットチャネルがあるが、その中でも年金事務所及び街角の年金相談センターの対面チャネルについては、全国ベースでの拠点網の見直しと、役割に応じた事務所体系の再構築が必要である。
- ・このため、年金事務所の機能集約などによる適用・徴収体制の強化や年金相談・年金給付の体制整備を踏まえた全体チャネルの総合的なグランドデザインを策定する予定。

④現場機能の充実と職員の働き方改革を促進するための更なる人事改革

- ・再生プロジェクトの取組により、お客様との接点である現場を重視した人事施策に取り組んできた。
- ・職員それぞれが目標と役割に責任感をもち、基幹業務に注力できる体制を整えていくためには、更なる現場重視の人事施策を進めていくことが必要。
- ・このため、「現場機能に則した人事体制」、「さらにメリハリのある人事の徹底」、「人員の適正配置及び働き方改革の促進」といった対処方針を踏まえ、本年10月より具体的な取り組み内容を検討。

2. 情報セキュリティ対策の実施状況

概要

情報セキュリティについては、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して強固な情報セキュリティシステムを構築するとともに、実効性のある対応策を構築することにより、お客様の重要な個人情報の保護を確実に行うため、組織面、技術面、業務運営面の3つの観点から対策を強化することとし、平成28年度からの3年間を集中取組期間として対策を推進しているところであるが、平成29年9月までのところ、対策は概ね計画通り進展している。

平成29年度計画の概要	平成29年度上半期の主な取組状況
<p>【組織の一体性の確保（組織面）】 組織の一体性を確保し、実効性のある情報セキュリティ対策を実現するための体制を構築する。</p>	<p>①情報管理対策本部の運営 ・情報セキュリティ対策を一元的に管理するため、情報管理対策本部を定期的（隔週）に開催。</p> <p>②最高情報セキュリティアドバイザーの設置 ・情報管理対策本部及び最高情報セキュリティ責任者（CISO）に、高度の専門知識・経験に基づき助言や支援を行う最高情報セキュリティアドバイザーを前年度に引き続き設置。</p> <p>③情報セキュリティ対策にかかる業務支援体制の強化 ・情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構 CSIRT の運営並びに施策等の網羅性及び有効性等の向上を目的として、情報セキュリティ専門家の立場から支援を行う情報セキュリティ対策専門の支援業者の体制を強化。（週2日2名→常勤3名）</p> <p>④厚生労働省との連携 ・厚生労働省及び日本年金機構が連携して、機構における情報セキュリティ対策を恒常的に推進するため、情報セキュリティ対策連絡会議（4/26、9/21）及びワーキンググループ（隔週）を開催。</p>
<p>【システム上の対策（技術面）】 年金個人情報に対して攻撃が及ばないシステムとするため、独立したインターネット環境を構築し、年金個人情報を管理・運用する領域を基幹システムに限定するとともに、機構 LAN システムからのアクセス制限による分離を徹底するなど、情報システムのリスク評価・分析結果を踏まえ、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を実施する。</p>	<p>①情報システムのセキュリティ対策 （年金個人情報等専用共有フォルダのセキュリティ強化） ・昨年度、インターネット環境及び機構 LAN システムから完全に遮断された基幹システムの領域に設置した年金個人情報等専用共有フォルダについて、セキュリティ機能を更に強化するため、自動暗号化に向けた準備を実施中。</p> <p>（電子媒体のセキュリティ対策） ・機構のシステムに接続する電子媒体のセキュリティ確保のため、ウイルス検知機能を強化した検疫 PC を全拠点に設置し、外部機関からの電子媒体の検疫を開始。（年金事務所7月開始・事務センター10月開始）</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・併せて、届書媒体について、検疫後のデータ転送機能により、拠点間における電子媒体の移送を不要とするとともに、可能な限り電子媒体を使用しない事務運用を順次実施。 ②独立したインターネット環境の構築 <ul style="list-style-type: none"> ・暫定インターネット環境の Web 閲覧専用端末を各拠点に 1 台設置し、6 月 1 日から本部各部及び全拠点に拡大した運用検証を開始。 ・暫定インターネット環境での運用検証の結果を踏まえ、機構における Web 閲覧の在り方等について整理を実施。 <p>※ これらの対策については、外部機関の監査や情報セキュリティ・システム専門委員会でご確認いただくとともに、指摘事項に対して適宜対応。</p>
<p>【業務運営上の対策（業務運営面）】</p> <p>情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にするとともに、役職員の危機意識の向上、運用ルールやインシデント発生時の対処手順の徹底を図るため、情報セキュリティポリシーの整備及び職員研修の充実を図るとともに監査体制を整備する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①情報セキュリティポリシー等の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・政府統一基準改定等に対応し、迅速に情報セキュリティポリシー等を改正。 ・情報セキュリティ対策の手引きについて、情報セキュリティポリシーや諸規程の改正を受けて改正。 ②教育の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・4 月から 7 月までの間に、各拠点において全職員を対象とした情報セキュリティ研修（第 1 回）を実施。 ③訓練の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・インシデント発生時に、機構の発生拠点から厚生労働省に至る一連の連絡体制について、DDos 攻撃を想定した情報セキュリティインシデント対処訓練を平成 29 年 7 月に実施。本年度中に職員を対象とした標的型メール攻撃を想定した情報セキュリティインシデント対処訓練を実施予定。 ④外部委託先における個人情報の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託先における個人情報の取扱い等の管理・監視の強化を図るため、外部委託実施要領を改正。 ⑤監査によるチェック <ul style="list-style-type: none"> （外部専門家による監査） <ul style="list-style-type: none"> ・独立した外部の専門家による保証型情報セキュリティ監査を実施（平成 30 年 3 月まで）。 （内部監査） <ul style="list-style-type: none"> ・本部各部室に対する特別監査、データ印字業者及び街角の年金相談センターの監査を実施。 ⑥その他 <ul style="list-style-type: none"> ・秘密保持義務違反にかかる再発防止策として、氏名索引照会処理実施手順書の制定や、クリアバッグの導入を実施し、さらに防犯カメラの更新手続きに着手。

3. 社会保険オンラインシステムの見直し

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成 26 年 6 月厚生労働省改定。以下「最適化計画」という。）」の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。</p> <p>【フェーズ 1 への対応】 平成 29 年 1 月から稼働（フェーズ 1）している、経過管理・電子決裁、統計・業務分析等、制度共通の事務処理機能の安定稼働と対象届出拡大に適切かつ確実に取り組む。</p> <p>併せて、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に関して、マイナンバーによる資格取得届等の届出、各情報保有機関との情報連携開始に向けたシステム開発に適切に取り組む。</p>	<p>【フェーズ 1 の対応状況】</p> <p>① 経過管理・電子決裁システム</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年 1 月から厚生年金保険の算定関係の 5 届書を対象に稼働した経過管理・電子決裁システムについて、各拠点からの意見要望を受け、運用や事務処理に影響を与える事項について、平成 29 年 4 月、29 年 7 月にシステム改修を行うとともに、障害等に随時対応した。その結果、業務量が増加する夏期繁忙期に対しては、特に混乱は発生しなかった。 平成 30 年 3 月から個人番号を記載した資格取得届等 18 届及び電子媒体による 8 届書を経過管理・電子決裁を対象とするためのシステム開発（設計・製造工程）を行った。 <p>② マイナンバーによる情報連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 30 年 3 月以降順次実施することとしている情報連携（情報提供（市町村等から機構への情報照会）及び情報照会（機構から市町村等への情報照会））に向け、段階的にシステム開発（設計・製造・テスト工程）を行った。
<p>【フェーズ 2 への対応】 適用・徴収等の業務機能に係る刷新フェーズ 2 の調達・開発の方法等について、社会保障審議会年金事業管理部会において専門的観点から議論いただき、以下の点について実現されるよう取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> 制度単位から被保険者単位のデータベースに見直し 手作業処理のシステム化等適用、徴収業務等の見直し 適用、徴収業務等の見直しを踏まえた統計・業務分析機能の強化等 <p>また、厚生労働省と緊密に連携を図り、着実に最適化計画を推進させるための取組を行う。</p>	<p>【フェーズ 2 の対応状況】</p> <p>○ 適用・徴収等の業務機能に係る刷新フェーズ 2 については、以下の i～vi の実現を基本コンセプトとして開発に向けた要件定義等を進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> i システムのオープン化による複数ベンダの調達参画 ii 個人別へのデータベース体系の見直しによるデータ管理の簡素化 iii 全国一元管理による基幹業務の構築 iv 事務のシステム化の拡大 v 審査・決裁事務等のペーパーレス化 vi 事業運営状況把握の迅速化・効率化（統計業務） <p>○ フェーズ 2 開発の調達方法・開発スケジュールなどについて、本年 2 月から 7 月末まで、開発業者に対する情報提供依頼（RFI）及び 5 回にわたる意見交換会を実施し、開発の実現可能性について意見を聴取した。</p> <p>そこで得られた意見については、情報セキュリティ・システム専門委員会でご議論いただき、「年金業務システム開発（フェーズ 2）に向けた基本方針について」としてとりまとめられた。</p>

○ また、開発したシステムが現場で円滑に利用されるようにするため、利用者視点により設計内容の妥当性が十分に検証されることが必要なことから、現場の意見の吸収・反映のために全国の拠点職員の協力を得て、事務処理の実情、法制度、システム運用、セキュリティ等の多角的な観点から、現行及び見直し後の業務プロセス等の点検を機構が一丸となって取り組める仕組みづくりを進めた。

4. 事務処理の正確性の確保

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況																																						
<p>【事務処理誤りの未然防止及び再発防止】</p> <p>○事務処理誤りの発生防止に向けた各種取組の徹底を継続して実施するとともに、平成 29 年 4 月から運用を開始する統一業務マニュアルに基づく事務処理の徹底を図る。また、全職員を対象とした「事務処理誤り再発防止取組チェック」を毎月実施する。</p> <p>○事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（重点三事案）を複数回発生させた拠点に対し、個別に指導・研修を行い、再発防止策の策定、当該取組の実施状況及び改善結果を確認する。</p>	<p>【事務処理誤りの発生状況】</p> <p>①事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあることから、事務処理の正確性の確保は極めて重要であるとの認識の下、特に、重点三事案（事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤交付・誤送信）の根絶を図るため組織一丸となって取組を進めた結果、全体的に事務処理誤りの発生件数は減少している。</p> <p style="text-align: center;">〔事務処理誤りの発生状況〕</p> <p style="text-align: center;">(平成28年9月末時点)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>発生年度 (判明年月)</th> <th>平成21年度 (22年1月～28年9月)</th> <th>平成22年度 (22年4月～28年9月)</th> <th>平成23年度 (23年4月～28年9月)</th> <th>平成24年度 (24年4月～28年9月)</th> <th>平成25年度 (25年4月～28年9月)</th> <th>平成26年度 (26年4月～28年9月)</th> <th>平成27年度 (27年4月～28年9月)</th> <th>平成28年度 (28年4月～28年9月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>694</td> <td>2,592</td> <td>2,335</td> <td>2,351</td> <td>2,171</td> <td>1,596</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">1,495</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">547</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">(平成29年9月末時点)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>発生年度 (判明年月)</th> <th>平成21年度 (22年1月～29年9月)</th> <th>平成22年度 (22年4月～29年9月)</th> <th>平成23年度 (23年4月～29年9月)</th> <th>平成24年度 (24年4月～29年9月)</th> <th>平成25年度 (25年4月～29年9月)</th> <th>平成26年度 (26年4月～29年9月)</th> <th>平成27年度 (27年4月～29年9月)</th> <th>平成28年度 (28年4月～29年9月)</th> <th>平成29年度 (29年4月～29年9月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>715</td> <td>2,656</td> <td>2,394</td> <td>2,393</td> <td>2,192</td> <td>1,630</td> <td>1,535</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">1,258</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">419</td> </tr> </tbody> </table> <p>※今後事象が判明することで件数が変動することがあります。</p> <p>②平成 29 年 9 月末時点における「事務処理遅延」「書類紛失」について発生件数は大きく減少している。しかし、「誤送付・誤交付・誤送信」については、更に取組の強化を図ることが必要。</p>	発生年度 (判明年月)	平成21年度 (22年1月～28年9月)	平成22年度 (22年4月～28年9月)	平成23年度 (23年4月～28年9月)	平成24年度 (24年4月～28年9月)	平成25年度 (25年4月～28年9月)	平成26年度 (26年4月～28年9月)	平成27年度 (27年4月～28年9月)	平成28年度 (28年4月～28年9月)	件数	694	2,592	2,335	2,351	2,171	1,596	1,495	547	発生年度 (判明年月)	平成21年度 (22年1月～29年9月)	平成22年度 (22年4月～29年9月)	平成23年度 (23年4月～29年9月)	平成24年度 (24年4月～29年9月)	平成25年度 (25年4月～29年9月)	平成26年度 (26年4月～29年9月)	平成27年度 (27年4月～29年9月)	平成28年度 (28年4月～29年9月)	平成29年度 (29年4月～29年9月)	件数	715	2,656	2,394	2,393	2,192	1,630	1,535	1,258	419
発生年度 (判明年月)	平成21年度 (22年1月～28年9月)	平成22年度 (22年4月～28年9月)	平成23年度 (23年4月～28年9月)	平成24年度 (24年4月～28年9月)	平成25年度 (25年4月～28年9月)	平成26年度 (26年4月～28年9月)	平成27年度 (27年4月～28年9月)	平成28年度 (28年4月～28年9月)																															
件数	694	2,592	2,335	2,351	2,171	1,596	1,495	547																															
発生年度 (判明年月)	平成21年度 (22年1月～29年9月)	平成22年度 (22年4月～29年9月)	平成23年度 (23年4月～29年9月)	平成24年度 (24年4月～29年9月)	平成25年度 (25年4月～29年9月)	平成26年度 (26年4月～29年9月)	平成27年度 (27年4月～29年9月)	平成28年度 (28年4月～29年9月)	平成29年度 (29年4月～29年9月)																														
件数	715	2,656	2,394	2,393	2,192	1,630	1,535	1,258	419																														

〔重点三事案の発生状況（平成29年9月末時点での各年度の発生状況）〕

発生年度	誤り区分	未処理・処理遅延		書類紛失		誤送付・誤交付・誤送信		計	
		上期	年度計	上期	年度計	上期	年度計	上期	年度計
平成27年度		26	52	32	57	106	201	164	310
	機構職員	20	42	25	44	62	113	107	199
	委託業者等	1	1	2	6	43	87	46	94
	市区町村	5	9	5	7	1	1	11	17
平成28年度		16	28	38	68	94	171	148	267
	機構職員	8	15	33	55	42	79	83	149
	委託業者等	2	6	0	1	52	91	54	98
	市区町村	6	7	5	12	0	1	11	20
平成29年度		0	-	19	-	100	-	119	-
	機構職員	0	-	15	-	45	-	60	-
	委託業者等	0	-	1	-	55	-	56	-
	市区町村	0	-	3	-	0	-	3	-

※上期とは各年度の4月から9月までに発生したものの。年度計とは各年度の4月から3月までに発生したものです。

※今後事象が判明することで件数が変動することがあります。

【事務処理誤り発生防止の取組】

平成29年度においては、事務処理誤り発生防止の対応として以下の取組を新たに行っている。

①クリアファイルを活用した書類管理の徹底（書類の紛失対策）

年金事務所で受付した届書について、他の書類への混入防止及び受付進捗管理システムへの登録漏れ防止のために、以下の取組を実施。（8月17日指示発出済）

- ・受付した届書は1件ずつクリアファイルに保管。
- ・受付進捗管理システムへ新規受付を登録する前と後で格納するクリアファイルの色を変える。（登録前は紫色、登録後は無色）
- ・受付進捗管理システムに登録するまで所定の保管場所（白ボックス）から書類を移動させないルールを徹底。

②重点取組拠点の指定と状況管理

重点三事案の発生防止には統一業務マニュアルに沿ったルールの徹底が不可欠であり、複数回事務処理誤りを発生させた拠点においてはルール徹底が不十分な傾向が見られることから、当該拠点の中から重点取組拠点を指定し、ルールの徹底を図るための状況管理及び研修を実施。

- ・重点三事案防止チェックリストを使用して事務処理手順がルール通り行われているかを拠点自らが確認し、結果報告を求める。

- ・チェックリストの徹底状況について本部リスク統括部が拠点訪問を行い、確実にルールが徹底されているか確認する。(別途内部監査も有り)
- ・事務処理手順の遵守の重要性について理解を深めるための研修を行う。
- ・特命担当理事の拠点訪問による指導を行う。

③委託業者の管理強化（誤送付対策等）

委託業者による事務処理誤りの発生を防止するため、以下の取り組みを実施する。

- ・作業場所に立入調査を行い、実際の事務処理手順を確認。(5～6月実施済)
- ・事務センターでの毎月の委託業者との打合せにおいて、「事務処理誤りの事例」について作業手順の確認を行い、同様の事例の発生防止及び対策強化を図る。
- ・年末等の立入検査に併せて、作業場所における実際の事務処理手順の確認を行う。
- ・封入・封緘作業の機械化対象届書の拡大により誤送付の防止を図る。(平成30年3月～)

④研修等の実施

役職等に応じて実施される下記の研修に本部から講師を派遣し、事務処理誤り等の再発防止策についての周知徹底を図る。

- ・新入構員研修(4、10月実施済)
 - 新入構員に対し、事務処理誤りがお客様に与える影響の大きさ等を認識させるために「事務処理誤りとは」、「重点三事案とは」、「事務処理誤り発生防止のためのルール」、「上長への相談・報告」などについて周知を図った。
- ・管理職研修(10～11月実施)及び若手リーダー研修(11、12月実施予定)
 - 当該役職において果たすべき役割について周知徹底を図る。
- ・事務処理誤りの複数回発生拠点において、対象拠点内の全職員を対象に事務処理誤り再発防止に関するフォローアップ研修を実施。(6、8月実施済3拠点・10月から順次実施)

⑤年金事務所の発送物の削減(誤送付対策)

これまで年金事務所から送付していた「電話で再交付を依頼された通知書等」について、事務センターに作成・発送業務を集約して効率化を図るとともに専用の作業場所の確保や業務の専任化により誤送付のリスク低減を図る。

- ・市場化テスト受託業者において受付した国民年金保険料納付書の再交付(10月より全拠点で開始)
- ・年金事務所で受付した国民年金保険料納付書及び年金給付関係通知書等の再交付(10月より一部拠点において試行実施中)

5. 人材育成に関する取組状況

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況										
<p>【本部主体の統一的な研修の実施、新たな研修環境の整備及び研修の質の向上に向けた取組】</p> <p>機構職員としての職務と責任に応じた能力の向上を図り、職員の専門性を向上させるため、階層別研修、業務別研修、通信研修を本部主導で実施するとともに、外部機関や民間企業における研修など多様な研修を実施する。</p>	<p>【本部主体の統一的な研修の実施】</p> <p>本部・ブロック本部（地域部）で実施していた研修について、本部主体の統一的な研修を構築し実施することで、機構職員全体の育成を強化する。</p> <p>①体制の見直し</p> <p>これまで、主として法令や制度理解のための研修は本部、実務や業務ルールを習得する実務研修はブロック（地域部）と役割分担して実施していた研修全体を見直し、本部が主体的に企画・運営・講義を行うとともに、法令と実務を組み合わせた研修カリキュラムを構築することで、機構職員全体の育成を強化し、効果的な研修を実施。</p> <p>②研修教材の統一</p> <p>研修の平準化のため、各種研修で使用する統一教材を作成。</p> <p>③研修環境の拡充</p> <p>「本部集合研修」だけでなく、本部講師が各地域で実施する「地域集合研修」の他、平成 29 年度から「テレビ会議研修」や「年金塾」を実施するなど、非正規職員を含めた全職員の研修環境を拡充することにより、さらなる統一研修の充実を推進した。</p> <p>【業務別研修の概要】</p> <table border="1" data-bbox="860 1157 1951 1449"> <thead> <tr> <th>実施方法</th> <th>目的</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本部集合研修</td> <td>・業務分野別の比較的高度な法令・実務の研修</td> </tr> <tr> <td>地域集合研修</td> <td>・業務テーマ別の法令・実務研修</td> </tr> <tr> <td>テレビ会議研修</td> <td>・業務分野別、業務テーマ別の基礎的な法令・実務研修 ・必要に応じて随時実施する研修</td> </tr> <tr> <td>年金塾</td> <td>・年金給付分野に特化した法令・実務研修、OJT研修</td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	目的	本部集合研修	・業務分野別の比較的高度な法令・実務の研修	地域集合研修	・業務テーマ別の法令・実務研修	テレビ会議研修	・業務分野別、業務テーマ別の基礎的な法令・実務研修 ・必要に応じて随時実施する研修	年金塾	・年金給付分野に特化した法令・実務研修、OJT研修
実施方法	目的										
本部集合研修	・業務分野別の比較的高度な法令・実務の研修										
地域集合研修	・業務テーマ別の法令・実務研修										
テレビ会議研修	・業務分野別、業務テーマ別の基礎的な法令・実務研修 ・必要に応じて随時実施する研修										
年金塾	・年金給付分野に特化した法令・実務研修、OJT研修										

職場内研修	・全職員必須の研修（個人情報保護、情報セキュリティ等）
通信研修	・自宅での自己研鑽、職場復帰支援

【新たな研修環境の整備】

非正規職員を含めた全職員が受講可能である新たな研修環境の整備により研修の充実を図る。

①テレビ会議研修の導入

集合研修に加え、拠点を離れることなく統一的な研修を受講できる環境を整備するため、平成 29 年 5 月よりテレビ会議システムを活用した「テレビ会議研修」を実施。上期に当初予定していた科目数を 14 科目から 20 科目に拡大して実施しており、下期においてもさらに新たな科目を取り入れていく予定。

<導入効果>

- ・全職員が全国一律の研修を受講可能。
- ・「初任者研修」や「情報セキュリティ研修」等、毎月同様の研修を発信することで、繰り返しの学習が可能。

【5月～9月の実施状況】

主な研修名	実施時間数	受講者数
新任担当者研修（適用、徴収、国年、給付）	延べ 81 時間	延べ 5,952 人
新任課室長研修（共通編、適用、徴収、国年、給付）	延べ 30 時間	延べ 565 人
テーマ別研修（定時決定時調査など 11 科目）	延べ 38 時間	延べ 6,349 人

②音声付教材の提供

有期雇用職員の採用時等の職場内研修の充実を図るため、音声付教材を作成し機構 LAN に掲載し提供。今後も「リスク管理・コンプライアンス研修」等、職場内研修として年 1 回以上必ず全職員が受講する研修（必須研修）について、優先順位を付けながら教材を追加していく予定。

【教材内容】

業務研修	スタート研修（主要 4 業務について、初めて業務を行う職員向けの教材）
必須研修	情報セキュリティ研修、個人番号研修、個人情報保護研修

③年金塾の創設

年金事務所で年金給付業務を担う職員のスキル向上のため、上席年金給付専門職が研修や年金事務所の

巡回指導により直接指導する「年金塾」を4月より開始。統一的な研修を受講した職員が直接指導を行い、年金事務所の実情に応じた指導を促進。

④非正規職員の研修の充実

非正規職員に対する研修の充実を図るため、地域集合研修の受講や通信研修による自習活動の推進を継続するとともに、新たに、音声付教材の作成、テレビ会議研修による繰り返し学習の推進及び年金塾による巡回指導の導入により、業務に必要な知識を習得する環境を整備した。

⑤学びなおしプログラムの開講

これまで実施している通信研修の環境に、育児休業者等が活用できる「学びなおしプログラム」を新たに導入し提供。長期に職場を離れることによる知識の停滞・亡失を防ぎ、復帰しやすい環境を整備。

【研修の質の向上に向けた取組み】

研修講師や実務指導を行う職員を養成することにより研修レベルを向上させるための研修を実施する。

○研修講師や実務指導者の育成

研修全体の質の向上を図るとともに、現場における人材育成の土台作りのため、下記の研修を実施。研修講師やOJT指導を行う者を明確にした上で、その者を育成することにより人材育成の質の向上を推進。

【研修の実施状況】

受講対象者	年金給付専門職、上席年金給付専門職、主任、人材育成推進者
研修名	年金給付専門職研修、上席年金給付専門職研修、実務指導者養成研修、情報セキュリティ講師養成研修
研修概要	<講師スキル>業務知識とその伝達方法を学ぶ講師養成研修（遺族・離婚分割研修、障害年金窓口対応スキルアップ、情報セキュリティ対策） <実務指導者スキル>指導技術を学ぶ実務指導者養成研修（OJTスキル、コミュニケーションスキル、コーチングや話し方の手法）

6. 国民年金適用・収納業務

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【平成 29 年度行動計画における目標納付率】</p> <p>未納者の年金受給権を確保するため、納付月数の確保を図りつつ、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 29 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。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、最終納付率 70%を達成することを目指し、機構全体の目標納付率は次とおりとする。</p> <p>①平成 29 年度分保険料の現年度納付率の目標</p> <p>平成 28 年度末納付率から少なくとも 1.0 ポイント以上の伸び幅を確保する。</p> <p>②平成 28 年度分保険料の納付率の目標（過年度 1 年目の目標）</p> <p>平成 28 年度末から少なくとも 4.0 ポイント以上の伸び幅を確保する。</p> <p>③平成 27 年度分保険料の納付率の目標（最終納付率の目標）</p> <p>平成 27 年度の現年度納付率から少なくとも 7.0 ポイント以上の伸び幅を確保する。</p>	<p>【納付率の状況（平成 29 年 9 月末時点）】</p> <p>平成 29 年度は国民年金保険料の最終納付率 70%以上を達成することを目指し、未納月数を減らし、納付月数を伸ばすことを意識して取り組むこととし、年金事務所ごとに所得階層ごとの未納月数、納付月数の状況を反映した目標を設定し、機構全体及び各年金事務所において行動計画を策定した。</p> <p>平成 29 年度行動計画に基づき取り組んだ結果、平成 29 年 9 月末の現年度分保険料の納付率、過年度分保険料の納付率は次のとおりとなり、順調に推移している。</p> <p>①平成 29 年度分保険料の現年度納付率</p> <p>59.8%（対前年同月（58.1%）比較 プラス 1.7 ポイント）</p> <p>②平成 28 年度分保険料納付率（過年度 1 年目）</p> <p>68.5%（平成 28 年度末（65.0%）から 3.4 ポイントの伸び）</p> <p>③平成 27 年度分保険料納付率（最終納付率）</p> <p>71.8%（平成 27 年度末（63.4%）から 8.4 ポイントの伸び）</p>
<p>【収納対策の取組】</p> <p>○未納者属性に応じた収納対策</p> <p>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、</p>	<p>①現年度保険料・過年度保険料のより一層の納付率向上を図るため、財産の差押えを明記した特別催告状を毎週計画的に実施することとし、平成 29 年度は、これまでの取組</p>

<p>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し、納付書及び特別催告状等の送付、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。</p> <p>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、免除等制度や追納制度について丁寧に説明した上で、免除等申請勧奨を行う。</p> <p>○強制徴収の着実な実施</p> <p>一定の所得があり保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象とならない方が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況などを踏まえつつ、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。</p> <p>特に、平成 29 年度においては、控除後所得 300 万円以上かつ未納月数 13 月以上の滞納者（控除後所得 350 万円以上である場合は、未納月数 7 月以上）に督促を実施する。</p> <p>また、悪質な滞納者にかか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、厚生年金保険と合わせて前年度以上の件数を委任する。</p>	<p>実績により、効果の高いカテゴリや取組時期を考慮した計画を策定し、未納者属性に応じた効果的・効率的な収納対策を推進することにより、平成 28 年度の実施件数から 15%の削減を図ることとし 9,034 千件の送付を計画した。</p> <p>②平成 29 年 5 月から平成 29 年 9 月までの特別催告状の実施状況は、計画件数 3,691 千件に対し 3,694 千件と計画のおりの送付件数となっており、前年同期 4,001 件と比べ△7.7%削減している。国民年金保険料納付率は順調に推移しており、効果的・効率的な収納対策の取り組みとなっている。</p> <p>○平成 29 年度は、控除後所得 300 万円以上かつ未納月数 13 月以上の滞納者（控除後所得 350 万円以上である場合は、未納月数 7 月以上）に督促を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 9 月末までの最終催告状送付件数は 79 千件となり、前年度の 65 千件を上回る実施件数となっている。また、督促状の発行件数は 25 千件となり、前年度 20 千件を上回る実施件数となっている。 ・国民年金においては、平成 29 年 9 月末までに 21 件の国税委任手続きを行い、前年同期の 4 件を上回っている。 ・会計検査院の指摘を踏まえ、督促保険料等の確実な徴収と適正な債権管理の徹底を図るために、強制徴収業務にかかる指示書を平成 29 年 9 月 5 日に発出したところであり、指摘事項にかかる実施状況については、報告を求め進捗状況等について適切な管理を図っているところである。
<p>【第 3 号不整合問題への対応】</p> <p>第 3 号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（平成 25 年法律第 63 号）」に基づき、時効消</p>	<p>○第 3 号不整合問題への対応について、平成 29 年度に完結させるべきテーマは、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①平成 30 年 3 月末で終了となる特例追納制度についての周知 ②平成 30 年 4 月以降、年金額が減額となる特定受給者への周知

減不整合期間に対する特定期間該当届の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申出に適切に対応する。

また、健康保険組合及び共済組合から提供される被扶養配偶者情報（過去分）に基づく、3号不整合記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨及び特例追納勧奨を行う。

を実施することであり、上記①及び②に係る対応状況は以下のとおり。

○上記①について

- ・ 配偶者が協会けんぽに加入している方については、特例追納制度が施行された平成27年4月から平成28年度末までに個別勧奨を実施しているが、それに加え平成29年度上期においては、ねんきん定期便を活用した制度周知を実施した。
さらに平成29年度上期においては、対象者の確定作業を進め、11月から12月までにかけて個別勧奨を実施する予定である。
- ・ 配偶者が共済組合に加入している方については、平成29年度上期においてねんきん定期便を活用した制度周知を実施しているが、それに加え12月に個別勧奨を実施する予定である。
- ・ 健康保険組合については、平成29年度に健康保険組合から被扶養配偶者情報の提供を受け対象者の確定作業を行い、12月に個別勧奨を実施する予定である。

○上記②について

- ・ 特定受給者（注）については、これまでに個別勧奨を実施しているが、それに加えて、平成30年4月から年金額が9割保障されることや、平成30年3月末までに特例追納すれば年金額を増額できる可能性があることについて、個別勧奨の準備を進め、平成30年1月に個別勧奨を実施する予定である。

（注）「特定受給者」・・・厚年法等改正法の施行時（平成25年7月1日）において正しくは第1号被保険者である期間を第3号被保険者期間として既に老齢年金を受給している方。特定受給者の不整合期間については、平成30年3月31日までの間は、保険料納付済期間とみなされ、従前の年金額が保障される。また、平成30年4月以降は保険料の納付実績に応じて年金額が減額されるが、減額後の年金額は従来の年金額の90%を限度とする。

※なお、特定期間該当届は恒久措置であるため、平成30年度以降も届出は可能。

7. 厚生年金保険適用・徴収対策

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【適用対策】</p> <p>適用促進に当たっては、数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成 29 年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、行動計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p>○平成 29 年度における適用促進は、機構全体で適用目標事業所数 148,000 事業所、適用目標被保険者数 383,000 人とし、適用すべき被保険者数が 5 人以上の事業所などから優先的に実施し、従業員規模に応じた計画的・戦略的な加入指導を行う。</p> <p>○適用事業所の調査は、被保険者数が 10 人以上である事業所、雇用保険の被保険者数との差が大きい事業所、平成 24 年度以降の調査において指摘があった事業所等に重点を置き 400,000 事業所を目標とする。</p>	<p>【適用対策の状況】</p> <p>①平成 28 年度に引き続き国税源泉徴収義務者情報を活用した効率的な加入指導や制度周知を行い自主的な届出を促すことにより、機構全体で 93,007 事業所、308,384 人を適用した。</p> <p>(平成 29 年 9 月末時点の数値であり、平成 29 年度の目標に対する進捗率はそれぞれ 62.8%、80.5%となっている。)</p> <p>②適用すべき被保険者数が 5 人以上の事業所などから優先的に適用促進を実施することとし、10 人以上の事業所にかかる平成 29 年度の適用調査の目標である 2,450 事業所に対し、加入指導の結果、1,048 事業所を適用し、634 事業所について適用対象外であることを確認しており、平成 29 年 9 月末時点で進捗率は 68.7%となっている。</p> <p>また、適用すべき従業員が 5～9 人の事業所にかかる平成 29 年度の適用調査の目標である 7,566 事業所に対し、加入指導の結果、4,270 事業所を適用し、2,102 事業所について適用対象外であることを確認しており、平成 29 年 9 月末時点で進捗率は 84.2%となっている。</p> <p>③これまでに全国で 313,329 事業所を対象として事業所調査を実施した。このうち、適用事業所における被保険者の資格取得、資格喪失、標準報酬等の適否の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を、昨年同期比約 1.2 倍の事業所に対し実施している。</p> <p>(平成 29 年 9 月末時点 179,906 事業所、平成 28 年 9 月末時点 148,569 事業所)</p>

	<p>②平成 29 年 9 月末時点の事業所調査の状況として、指摘率（事業所調査件数のうち資格得喪関係の指摘を行った事業所の割合）は 2.81%（平成 28 年 9 月末時点は 1.46%）、調査により適用した被保険者数は 8,935 人（平成 28 年 9 月末時点は 4,238 人）となっている。</p>
<p>【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、機構全体及び年金事務所ごとに平成 29 年度行動計画を策定し、行動計画に基づき効果的・効率的に推進する。</p> <p>平成 29 年度目標では、収納率、収納未済額の圧縮ともに前年度実績以上とする。</p> <p>また、国税庁への強制徴収委任については、委任の仕組みを積極的に活用し、国民年金と合わせて前年度以上の件数を委任することを目標として取り組む。</p>	<p>【徴収対策の状況】</p> <p>①収納率の向上、収納未済額の圧縮は、拠点を中心とした取組みが確実に実行されたことにより、平成 29 年 9 月末時点で、厚生年金保険の収納率は 97.7%（平成 28 年 9 月末時点は 97.4%）、収納未済額は 3,558 億円（平成 28 年 9 月末時点は 3,804 億円）、協会管掌健康保険の収納率は 95.7%（平成 28 年 9 月末時点は 95.2%）収納未済額は 2,021 億円（平成 28 年 9 月末時点は 2,169 億円）となっており、いずれも前年度実績を上回り順調に推移している状況である。</p> <p>②厚生年金保険においては、平成 29 年 9 月末までに 11 事業所に対し国税庁への強制徴収委任の手続きを行った。</p>

8. 年金給付

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【迅速な決定】</p> <p>「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に取り組む。</p>	<p>「サービススタンダード」の達成状況については、受給資格期間短縮にかかる年金請求書の、10月の初回支払いに向けた処理が発生したため、一部の年金種別では 90%を達成できなかったが、受給資格期間短縮の受付も一段落したことから、各事務センターの状況確認及び改善計画の進捗管理を確実にを行い、年度末に向けて更に努力することで、改善していくものと考えている。</p>
<p>【年金受給にできる限り結び付けていくための取組】</p> <p>受給権者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本人宛に送付等の取組を行う。</p>	<p>①受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（60歳（女性のみ）、62歳（男性のみ）又は 65歳）到達の 3か月前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書（ターンアラウンド方式）を本人宛に送付している。</p> <p>②69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付している。</p> <p>③受給資格期間短縮に伴い、保険料納付済期間及び免除期間を合わせた期間が 10年以上ある方に対して、事前に年金請求書（ターンアラウンド方式）を送付するとともに、受け付けた年金請求書は、10月支払いに向けて迅速に審査・決定した。</p> <p>④振替加算の支給漏れの事案について、総点検し、9月 13日に公表を行った。お支払いができる方へは 11月支払いに向けて対応した。（支給漏れ対象者 105,963人中 101,685人（96%）に対し 11月 15日に支払済）また、再発防止策として、平成 29年 7月から、振替加算の可能性のあるすべての受給者について、加算対象者かどうかを確認している。</p>

<p>【障害年金をめぐる諸課題への対応】</p> <p>障害年金に関するお客様のニーズに応じた分かりやすく丁寧な相談対応を実現する。</p> <p>また、高度に専門的な業務である障害年金に関する審査の標準化及びそのための人材育成の推進を実施する。</p>	<p>①現場の実態等を踏まえ、「障害年金初期対応の手引き」・「障害年金請求キット」を改訂し、取扱いの再徹底を周知した。</p> <p>②平成 29 年 4 月より、全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約した。また、全国 6 か所の地域代表年金事務所に障害年金センターのサテライトオフィスを設置した。</p>
<p>【年金不正受給対策や債権管理対策の強化】</p> <p>年金給付業務に対するお客様の信頼を確保するため、年金不正受給対策を強化する。</p> <p>また、年金返納金債権について、一括管理し、適切な進行管理を行うことにより債権管理の強化を図る。</p>	<p>①現況届及び年金請求書について、マイナンバーの記入または住民票等の添付を求め、生存確認を徹底している。</p> <p>②平成 29 年 7 月より、年金事務所が管理する返納金債権管理を本部に移管し、専任チームとして 45 人を配置することにより納入督促業務を強化している。</p>

9. 年金相談等の状況

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【窓口相談体制の見直し】 年金相談体制を見直し、知識、経験を有する年金給付専門職の配置や無期転換した年金相談職員を長期的に配置することにより、安定した相談体制を構築する。</p>	<p>①窓口相談体制については正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による安定した相談体制に向け、人材育成も含め体制構築を図っており、平成 29 年 4 月には 114 名の有期雇用職員を年金相談職員として採用し、無期化職員からの採用者と合わせ、329 人の年金相談職員を配置した。</p> <p>②現在 315 年金事務所（分室含む）中 125 年金事務所が正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士の体制となっているが、今後、年金事務所ごとに年金給付審査を含む相談体制構築に向けた計画を策定し、安定した相談体制の構築を図っていく。</p> <p>③平成 29 年 4 月に年金給付専門職員を 179 名配置（年金事務所配置 160 名）し、給付体制の強化を図った。今後、全ての年金事務所に年金給付専門職を配置することとしている。</p>
<p>【予約相談の活用】 受給資格期間の短縮の年金請求に係る相談について、原則、予約制で対応するなど、予約制を積極的に活用するとともに、予約管理システムの構築や「ねんきんダイヤル」での予約受付体制の拡大を図るなど、予約率向上の取組を進める。</p>	<p>①「受給資格期間の短縮」に関する裁定請求書（ターンアラウンド方式）や一般の裁定請求書（ターンアラウンド方式）など、機構からの送付物に予約相談の周知を記載するとともに、機構ホームページに予約相談の案内を追加し、予約相談の周知を図った。また、市区町村や関係機関に対しポスター・チラシの掲示・設置の依頼を積極的に展開し、広く予約相談の周知を行った。</p> <p>②全国の平均予約率は平成 28 年 10 月の開始当初は約 11%であったが、平成 29 年 10 月には約 48%まで上昇し、20 万件を超えるお客様が予約相談を活用する状況となった。</p> <p>③平成 28 年度に実施したお客様満足度調査の結果では、予約制に対して 373 件のご意見をいただき、70.5%にあたる 263 件が「相談にスピードと正確性がある」、「予約は便利」等、予約制への高評価であった。</p> <p>また、その他 29.5%の意見は「予約制の周知不足」に対する意見等、予約制に対して改善を求める意見が主で、予約制への否定的なご意見は無かった。一方職員からは、「予約制度は事前に相談内容の確認ができることで、レベルに応じた職員の対応が出き、効率的だ」、「予約時点で必要な書類の説明が行われることから、再来所いただくお客様が減った」などの声が上がっている。</p> <p>④引き続き機構が発送する文書への予約周知文書の記載を行うとともに、現役世代を含む多くの世代に対し、チラシやポスター掲示を行う等、継続的に予約相談の周知を展開する。</p>

【年金事務所での相談】

年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑時においても1時間を超えないよう対策を講じる。

- ①平成29年度上期（4月～9月）の相談件数は通常の年金相談に加え、「受給資格期間の短縮」に係る年金相談・年金請求が加わったことから、2,952,897件（28年度比：約126%、27年度比：111%）となった。
 - ②予約相談の利用を拡充したことに加え、「受給資格期間の短縮」に係るお客さまの対応を基本的に予約相談とすることで、お客様の来所時間を分散し混雑緩和を図った。
 - ③全ての年金事務所ですべて予約相談を開始し1年を経過した平成29年10月の相談者の平均待ち時間は9分であり、平成27年10月の11分と比べ改善している。
引き続き予約相談の拡充を図り、お客様の待ち時間削減はもとより、事前準備を行うことで、お客様にとってスムーズな年金相談をご利用いただく環境を整備する。
- ※ 平成28年度は「2年毎の年金支給開始年齢の段階的な引き上げ」の影響により、平成28年10月の相談件数が平成29年10月の86.9%と少ないことから比較対象を平成27年10月とした。

（参考）相談件数及び待ち時間

	a 相談件数	b 割合	c 待ち時間
27年10月	463,391	104.1%	11分
28年10月	387,112	86.9%	7分
29年10月	445,233	—	9分

b、29年10月を基にした相談件数の割合

c、13時台の平均待ち時間

【コールセンターでの相談】

「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ & Aの掲載等により入電数の減少を図る。

また、予約制の拡充に当たって、「ねんきんダイヤル」において予約受付を行い、年金事務所との連携を図る。

①「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、ホームページに混雑予測やQ & Aの掲載を行った。また、各種通知の発送時期の見直しや分散発送を行い、繁忙期にはオペレーターの増席対応を行った。しかしながら、上半期は統合通知書の送付（6月）だけでなく、受給資格期間短縮に伴う裁定請求書（ターンアラウンド方式）の送付による予約受付（4～7月）や扶養親族等申告書送付（9月）による入電集中の影響により、平成28年度上半期と比較し応答率が低く推移した。（80.3%から41.6%と、前年同期比38.7%の低下）

なお、コールセンターについては、契約内容の見直しや効率化・集約化も含め今後の在り方について、支援業者も交えて現在検討中である。

②予約受付に当たっては、年金事務所の予約相談件数の約33%を「ねんきんダイヤル」において受付を行った。

10. 制度改正への対応状況

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況								
<p>【年金機能強化法（受給資格期間の短縮）〔平成 29 年 8 月施行分〕】</p> <p>○施行に伴う事務処理等を円滑かつ着実に実施するため、必要なオペレーションの構築、制度改正の周知に向けた取組を進める。</p> <p>○保険料納付済期間等を合わせた期間が 10 年～25 年ある方に年金請求書（ターンアラウンド方式）の事前送付を行う。10 年未満の方には、受給権が発生する可能性がある旨のお知らせを送付する。</p>	<p>○平成 29 年 2 月末から 7 月上旬にかけて、保険料納付済等期間が 10 年以上 25 年未満の方に対し、年金請求書の入った封筒（約 67.6 万人）を送付。年金請求書を年金事務所又は市区町村に提出していただくため、これまで以下の取組を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="636 536 2069 1348"> <thead> <tr> <th data-bbox="636 536 887 608">項目</th> <th data-bbox="887 536 2069 608">これまでに実施してきている取組</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="636 608 887 919">年金請求書の提出勧奨</td> <td data-bbox="887 608 2069 919"> <ul style="list-style-type: none"> ①月曜日の延長時間や第 2 土曜日の開所時間における予約制の完全実施 【5 月 1 日から実施済】 ②市区町村、生活保護実施機関等への協力依頼 【6 月 5 日から実施済】 ③年金請求書が未提出の方への文書勧奨 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ④年金請求書が未提出の方への電話勧奨（予約受付を含む） 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ⑤年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ⑥毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="636 919 887 1134">予約率の向上</td> <td data-bbox="887 919 2069 1134"> <ul style="list-style-type: none"> ①年金請求書送付用封筒の「予約制」の案内の見直し 【5 月 15 日送付分から実施済】 ②日本年金機構ホームページの「バナー」の見直し 【5 月 15 日から実施済】 ③年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ④毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="636 1134 887 1348">周知広報</td> <td data-bbox="887 1134 2069 1348"> <ul style="list-style-type: none"> ①市区町村における広報の協力依頼 【5 月 1 日、19 日に実施済】 ②政府広報等による周知【3 月 29 日他】 ③厚生労働省 Facebook、Twitter による情報発信 【6 月中旬～】 ④金融機関等への予約制周知の協力依頼 【6 月 15 日】 </td> </tr> </tbody> </table>	項目	これまでに実施してきている取組	年金請求書の提出勧奨	<ul style="list-style-type: none"> ①月曜日の延長時間や第 2 土曜日の開所時間における予約制の完全実施 【5 月 1 日から実施済】 ②市区町村、生活保護実施機関等への協力依頼 【6 月 5 日から実施済】 ③年金請求書が未提出の方への文書勧奨 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ④年金請求書が未提出の方への電話勧奨（予約受付を含む） 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ⑤年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ⑥毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 	予約率の向上	<ul style="list-style-type: none"> ①年金請求書送付用封筒の「予約制」の案内の見直し 【5 月 15 日送付分から実施済】 ②日本年金機構ホームページの「バナー」の見直し 【5 月 15 日から実施済】 ③年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ④毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 	周知広報	<ul style="list-style-type: none"> ①市区町村における広報の協力依頼 【5 月 1 日、19 日に実施済】 ②政府広報等による周知【3 月 29 日他】 ③厚生労働省 Facebook、Twitter による情報発信 【6 月中旬～】 ④金融機関等への予約制周知の協力依頼 【6 月 15 日】
項目	これまでに実施してきている取組								
年金請求書の提出勧奨	<ul style="list-style-type: none"> ①月曜日の延長時間や第 2 土曜日の開所時間における予約制の完全実施 【5 月 1 日から実施済】 ②市区町村、生活保護実施機関等への協力依頼 【6 月 5 日から実施済】 ③年金請求書が未提出の方への文書勧奨 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ④年金請求書が未提出の方への電話勧奨（予約受付を含む） 【6 月 19 日～8 月 31 日】 ⑤年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ⑥毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 								
予約率の向上	<ul style="list-style-type: none"> ①年金請求書送付用封筒の「予約制」の案内の見直し 【5 月 15 日送付分から実施済】 ②日本年金機構ホームページの「バナー」の見直し 【5 月 15 日から実施済】 ③年金請求書の未提出情報の市区町村への提供 【7 月 27 日】 ④毎週土曜日の休日相談の実施 【7 月】 								
周知広報	<ul style="list-style-type: none"> ①市区町村における広報の協力依頼 【5 月 1 日、19 日に実施済】 ②政府広報等による周知【3 月 29 日他】 ③厚生労働省 Facebook、Twitter による情報発信 【6 月中旬～】 ④金融機関等への予約制周知の協力依頼 【6 月 15 日】 								

関係機関等への
協力要請

- ①民生委員、社会福祉協議会への協力要請（請求手続の案内等）
- ②介護保険施設入所者に対する施設職員等による必要な支援
- ③生活保護受給者に対する福祉事務所等による必要な支援

○年金請求書（受給資格期間 10 年以上 25 年未満）の請求手続状況について

I. 11 月末までに年金事務所等で受け付けた請求書（受給資格期間 10 年以上 25 年未満）の総数 約 52.1 万人

11 月末までに請求書を受け付けた約 52.1 万人の内訳は以下のとおり。

- ① 請求書入り封筒を送付した方（②を除く） 約 40.7 万人
- ② 請求書入り封筒を送付した方のうち、既に障害・遺族を要件とした年金を受給している方 約 3.1 万人
- ③ 請求書入り封筒の送付対象外であった方（保険料納付済等期間が 10 年未満の方でカラ期間を足すと 10 年以上となった方等） 約 8.3 万人

II. 上記の約 52.1 万人の他に、請求書入り封筒を送付した方のうち、年金事務所等の窓口で、請求手続をした結果、カラ期間等が確認されたため、受給資格期間が 25 年以上となった方は、約 5.3 万人
⇒上記 I ①に II を加えると約 46 万人となり、請求書入り封筒を送付した保険料納付済等期間が 10 年以上 25 年未満の方のうち、障害・遺族を要件とした年金を受けていない方の数、約 59.8 万人に対して、約 76.9%。

III. 10 月、11 月及び 12 月に初回の支払いがされた方（受給資格期間 10 年以上 25 年未満）は、約 46.9 万人
（10 月支払：約 37.8 万人、11 月支払：約 5.7 万人、12 月支払：約 3.4 万人）

○その他

- ・保険料納付済等期間が 10 年以上 25 年未満の方で、住民基本台帳ネットワークが保有する情報と一致しない方（亡くなった方等を含む。約 12.7 万人）には、平成 29 年 7 月下旬に、別途、お知らせハガキを送付した。

<今後の予定>

- ・受給資格期間が10年に満たない方への対応
平成29年12月から受給資格期間が10年に満たない方で、住民基本台帳ネットワークが保有する情報と一致する方（約47.7万人（当初、49.3万人を想定））へ、お知らせハガキの送付を開始した。
今後の送付予定は以下のとおり。（送付人数は現時点のものであり、各送付の際に再度対象者を確定する。）

	お知らせが送付される方	発送日
1	大正15年4月2日～昭和17年4月1日生（91歳～75歳）	平成29年12月18日
2	昭和17年4月2日～昭和23年4月1日生（75歳～69歳）	平成30年1月22日
3	昭和23年4月2日～昭和26年7月1日生（69歳～66歳）	平成30年2月19日
4	昭和26年7月2日～昭和28年10月1日生（66歳～64歳）	平成30年3月19日
5	昭和28年10月2日～昭和30年10月1日生（64歳～62歳）	平成30年4月23日
6	昭和30年10月2日～昭和32年8月1日生（62歳～60歳）	平成30年5月21日
7	～昭和32年8月1日生〔共済期間あり者〕（60歳～） ～大正15年4月1日生〔旧法対象者〕（91歳～）	平成30年6月18日

【持続可能性向上法（短時間労働者への任意適用拡大（500人以下の企業等））〔平成29年4月施行分〕】

施行に伴う事務処理等を円滑かつ着実に実施するため、必要なオペレーションの構築、制度改正の周知に向けた取組を進める。

○500人以下の企業における短時間労働者の適用拡大については、労使合意に基づき、事業主の申出があって適用となるため、次の周知広報を行い、制度への適用を促した。

- ・全適用事業所へ送付する保険料納入告知書に、チラシを同封して送付（2月、3月）
- ・機構ホームページに労使合意の方法等に関する事業主向けQ&A集を掲載
- ・全国312年金事務所で開催する算定基礎説明会の際に制度周知を実施（5月～6月）

任意特定適用事業所数及び被保険者となった短時間労働者数

	平成29年6月末時点	平成29年9月末時点
任意特定適用事業所数	1,270	1,788
被保険者となった短時間労働者数	1,742	2,708

	<p>○労使合意に基づく適用拡大を導入した企業に対して、制度を導入した理由や導入後の状況について、ヒアリングを実施中。</p> <p>○10月に、適用拡大の利用をより促進するために、周知・広報の取組み（新規適用時における制度周知、年金事務所におけるチラシ・ポスターの設置、研修や説明会時における制度周知）にかかる指示を発出した。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p><今後の予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ○持続可能性向上法（短時間労働者への任意適用拡大（500人以下の企業等）） <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き制度説明や周知・広報を実施。 ・また、ヒアリングを行った事業主や従業員の声については、適用拡大の利用をより促進するため、チラシ等に掲載予定。 </div>
<p>【持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）〔平成31年4月施行分〕】</p> <p>施行に向けて事務処理を検討するとともに、システム開発を進める。</p>	<p>施行に向けたシステム開発の準備を行った。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p><今後の予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ○持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）【平成31年4月施行分】 〔平成30年3月～〕 <ul style="list-style-type: none"> ・システム開発に着手 </div>
<p>【行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）関連く社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応】</p> <p>平成29年1月からマイナンバーによる年金相談・照会業務を開始したことを踏まえ、マイナンバーの適切な取扱を徹底するため、マニュアル整備等を実施する。</p>	<p>〔平成29年4月～〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○届書等への個人番号（マイナンバー）の記載 <ul style="list-style-type: none"> ・年金請求書の住民票コード記載欄を個人番号記載欄に変更し、個人番号（マイナンバー）の収録等を進めた。 ・扶養親族等申告書について様式を変更し、扶養親族の個人番号（マイナンバー）の記載を求めることとした。 <p>〔平成29年7月～〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○周知・広報 <ul style="list-style-type: none"> ・機構における個人番号（マイナンバー）の取扱いを周知するチラシを各拠点に設置した。 <p>〔平成29年8月～〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○国民年金被保険者の個人番号（マイナンバー）の収録 <ul style="list-style-type: none"> ・国民年金の資格取得・種別変更時に、個人番号（マイナンバー）の未収録者については、住民基本台帳ネットワークに照会し、個人番号（マイナンバー）と基礎年金番号の紐付を行っている。

- 個人番号（マイナンバー）利用開始に伴う取扱いの周知・徹底（各種要領・マニュアル）
 - ・指示文書により周知していた個人番号（マイナンバー）の取扱いにおける留意事項などについて、個人情報保護委員会からの指摘も踏まえ、文書の廃棄に係る文書廃棄要領及び業務処理要領（制度共通業務編）の改正と併せて特定個人情報保護管理事務取扱要領を改正し、周知・徹底を図った。
 - ・また、上記要領改正と併せて、拠点からの照会が多いものについてQ&Aとしてとりまとめ、指示文書を発出した。

<今後の予定>

- 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応

[平成 29 年 12 月～]

- ・個人番号（マイナンバー）が未収録となっている厚生年金被保険者及び国民年金第 3 号被保険者の個人番号（マイナンバー）の事業主への情報提供依頼

[平成 30 年 3 月～]

- ・個人番号（マイナンバー）による届出・申請の開始
- ・氏名・住所変更届出及び事業主から提出する一部の届書への住所記載の省略開始

[平成 30 年 3 月以降順次実施]

- ・情報連携（情報提供）の開始。（市町村等から機構への情報照会）
- ・情報連携（情報照会）の開始。（機構から市町村等への情報照会）

1 1. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度上半期の主な取組状況
<p>【年金記録の確認等の対応】</p> <p>○ 未統合記録の解明に向けた対応</p> <p>①記録確認の取組のフォローアップ</p> <p>過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時には発見できなかった方の年金記録のサンプル調査結果を踏まえて、再調査を行う。</p> <p>②受給資格期間の短縮に伴う未統合記録の確認の呼びかけ</p> <p>受給資格期間の短縮の制度周知と併せて未統合記録確認の呼びかけを行う。</p> <p>③「ねんきん定期便」による呼びかけ等</p> <p>「ねんきん特別便（名寄せ便）」等に未回答の方に対して、年金事務所において記録を確認していただくよう促す。</p> <p>○ 年金記録の確認等に関する事務処理体制等の整備</p> <p>①見直した記録確認の手順書を年金事務所及び事務センターに周知徹底し、お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して適切な相談対応を行う。</p> <p>②年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を引き続き確保する。</p>	<p>①今年度優先的に実施することとした年金記録照会申出書の再調査を遅滞なく進めているところ。</p> <p>（平成 30 年度は主に「ねんきん特別便」の調査を実施予定）</p> <p>②受給資格期間短縮に伴う年金請求書（ターンアラウンド方式）を送付する際、年金記録の確認を呼びかけるチラシを同封し呼びかけを行った。</p> <p>③「ねんきん特別便（名寄せ便）」等に未回答の方に対して、年金事務所において記録を確認していただくよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載し、呼びかけを行った。また、年金受給資格期間短縮に伴い、年金記録の再確認のお願いをするためのお知らせチラシを 59 歳の方に送付する「ねんきん定期便」に同封し呼びかけを行った。</p> <p>①年金記録の確認業務は、記録の確認手順や各種業務取扱要領等に基づき行われているが、確認すべき要領等が複数に分かれていることから、これらをまとめて、一層の事務処理の標準化と業務品質向上を進めるための統一マニュアルを作成している。</p> <p>②年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付については、新規配属者研修及び OJT により職員の育成を行い、スキルの維持向上に取り組んだ結果、平均処理期間は 3 か月以内を維持した。</p>

	<p>(未処理件数) 再裁定 : 平成 28 年 9 月 1.1 万件 / 平成 29 年 9 月 0.7 万件 時効特例給付 : 平成 28 年 9 月 0.8 万件 / 平成 29 年 9 月 0.6 万件</p>
<p>【分かりやすい情報提供の推進】</p> <p>○「ねんきんネット」サービスの提供</p> <p>① 以下のような取組などを行うことにより、前年度比 20%増のユーザ ID 取得を数値目標として「ねんきんネット」の利用促進を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきん定期便」にアクセスキーを記載するとともに、ユーザ ID 取得がしやすいようにユーザ ID 取得申込の画面へリンクする二次元コードを印刷する。 ・「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、「ねんきん定期便」にお知らせ文章を記載して、周知を進める。併せて、「ねんきんネット」利用者に対する「電子版ねんきん定期便」への切り替えや 1 年以上の利用がない方に「ねんきんネット」の利用を促すメール送信機能などのシステム改修を行う。 ・年金事務所に来訪されたお客様等に対して、上記と同様の二次元コードを印刷したリーフレットをお渡しすることにより、スマートフォンによるユーザ ID 取得の増加につなげる。 ・年金事務所主催の年金セミナーや「年金の日」賛同団体等との協働イベントなど、様々な機会を通じての「ねんきんネット」の広報や周知啓発を行う。 <p>② 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「ねんきんネット」の利用促進として、「ねんきん定期便」にユーザ ID を即時に発行するための「アクセスキー」や利用登録が簡単に行えるよう「ねんきんネット」にリンクする QR コードのお知らせを掲載している。 ・「ねんきんネット」利用者については、極力、「電子版ねんきん定期便」に切り替えていただくよう推奨することとし、「ねんきんネット」にログインした際に、毎回、「電子版ねんきん定期便」に切り替えていただくようメッセージを表示（H30 年度から実施） ・ハガキの「ねんきん定期便」を希望する方については、引き続き郵送 ※節目年齢において送付する「ねんきん定期便」については、引き続き封書形式（全期間通知）を送付 ・ユーザ ID 取得件数の増加に向けて、年金事務所では、各課室の窓口、地域年金展開事業や算定基礎届事務説明会等において、周知用ポスターの掲示、スマートフォン用ユーザ ID 取得申込みの画面にリンクする二次元コードを記載したリーフレットの配布を行っている。また、市区町村へ周知用ポスターの掲示、周知用リーフレットの設置の協力依頼を行った。 <p>本部では、機構ホームページ、「ねんきん定期便」等の通知書での周知などにより広報を行った。また、ユーザ ID を即時に取得できるアクセスキーを「ねんきん定期便」で通知をする取組を平成 29 年 4 月発送分から行っている。</p> <p>※平成 29 年 9 月末時点の累計のユーザ ID 発行数は約 487 万件（平成 29 年 4 月～9</p>

○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。

月では約 30.2 万件)

- ・「ねんきん定期便」に「お客様へのお知らせ」欄を追加し、国民年金の第3号被保険者期間に不整合期間を有する方や「ねんきん特別便（名寄せ便）」の未回答者の方などに対して、必要な勧奨を行っている。

<今後の取り組み（ねんきんネットの機能改善）>

- ・世代別にメリットを実感できる丁寧な周知（平成30年3月～）
- ・マイナポータルとの接続（平成30年3月～）
- ・「ねんきんネット」での3共済期間（国共済、地共済、私学共済）の情報表示（平成30年3月～）
- ・各種通知書の再交付・再発行申請機能の追加（平成30年3月～）