

日本年金機構平成27年度計画の骨子（案）

計画期間

平成27年4月1日～平成28年3月31日

平成27年度計画の骨子（案）

中期計画のポイント

前文

平成27年度においては、「国民の信認の獲得に向け結果を残す」ことを目標とし、その実現を図るため、内部統制システムの確立と事務処理誤りの防止の徹底、年金記録問題への対応、機構の基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の更なる推進に向けて、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。

また、今後、順次施行が予定されている制度改正に伴う業務の円滑な実施のため、厚生労働省と連携を図り、必要な対応を行う。

- ・ 日本年金機構は、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及び「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」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。
- ・ お客様の年金権確保を確実なものとするため、基幹業務を正確、確実かつ迅速に行うとともに、引き続き、年金記録の正確な管理と年金記録問題への適切な対応を行い、これらの取組成果を積極的に公表する。また、年金業務に対する国民からの信頼を回復するため、国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につながる取組を行う。さらに、予定されている年金制度改正の施行や社会保障・税番号制度導入について、円滑かつ確実な実施を図る。
- ・ 公的年金の制度設計に関する改善点等について積極的に提案を行うとともに、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組む。

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 国民年金の適用・収納対策

(1) 国民年金の適用促進対策

- ・ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳及び44歳到達者に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続き等を確実に実施する。
- ・ 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下、「健全化法」という。）」に基づき、時効消滅不整合期間に対する特定期間該当届の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申し出に適切に対応する。
また、平成26年12月から始まった被扶養配偶者非該当届に関する事務を適切に行うとともに、健康保険組合及び共済組合から提供される被扶養配偶者情報（過去分）に基づく、3号不整合記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨を行う。

- ・ 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者について、届出がない場合の資格取得手続き等を確実に促進する等の取組により、国民年金の適用の促進を図る。

(2) 国民年金保険料収納対策

- ①機構全体及び年金事務所ごとに平成27年度行動計画を策定し、効果的・効率的に推進する。
- ・ 行動計画の策定に当たっては、中期目標期間中に最終納付率70%を前倒しで達成することを目指す。
 - ・ 平成27年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、少なくとも前年度実績から1.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
 - ・ 平成26年度分保険料の平成27年度末における納付率については、平成26年度末から少なくとも4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。
 - ・ 平成25年度分保険料の最終納付率については、平成25年度の現年度納付率から少なくとも6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。

- ・ 現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、中期目標期間中に60%台半ばを目指す。
- ・ また、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。
- ・ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。また、強制

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。 <p>②目標達成に向け、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。</p> <p>具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、</p> <p>ア 本部、ブロック本部及び年金事務所の役割を明確化する。</p> <p>イ 本部及びブロック本部は、年金事務所の課題等を把握・分析し対応策の早期立案に努め、実行する。</p> <p>③一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。</p> <p>特に、租税等控除後所得400万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者に督促を実施する。</p> <p>④後納制度について、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施するとともに、制度の利用促進を図る。</p>	<p>徴収の実施体制等を踏まえながら督促の範囲の拡大を図る。</p>
<p>2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策</p> <p>(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・国税源泉徴収義務者情報があることを確認した適用調査対象事業所については、平成27年度以降の3カ年において優先的に職員による加入指導等に取り組むことを目標とする。 <p>機構全体及び年金事務所ごとに数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成27年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、効果的・効率的に推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標達成に向け、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。 <p>具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度に設定した「平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内（平成26年度まで）に半減」という目標の達成状況等を踏まえ、平成27年度以降の新たな目標を策定するとともに、法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所に対する調査・加入指導等に、集中的に取り組む。

<p>ア 本部、ブロック本部及び年金事務所の役割を明確化する。</p> <p>イ 本部及びブロック本部は、年金事務所の課題等を把握・分析し対応策の早期立案に努め、実行する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理を徹底する。 ・ 法人番号への対応を踏まえ、一括適用・本社管理制度の推進を図る。 	
<p>(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 機構全体及び年金事務所ごとに平成27年度行動計画を策定し、効果的・効率的に推進する。 <p>行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率及び厚生年金保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標達成に向け、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。 <p>具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、</p> <p>ア 本部、ブロック本部及び年金事務所の役割を明確化する。</p> <p>イ 本部及びブロック本部は、年金事務所の課題等を把握・分析し対応策の早期立案に努め、実行する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎事業年度の収納率が前事業年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。
<p>3. 年金給付</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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。 ・ 受給者の申請忘れ防止対策の実施や申請漏れ者に対する勧奨の実施などの対策を講じる。 ・ 障害年金に関し、地域差やお客様から寄せられている諸課題について整理するなど、改善に結びつけるための取組を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）を次のとおり定め、当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。 <p><サービススタンダード></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内） ・ 障害基礎年金：3か月以内 ・ 障害厚生年金：3か月半以内

4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応

(1) 年金記録の確認等の対応

- ①ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、必要な調査などの対応を適切に行う。
また、ねんきん定期便及び年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用して、年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを行う。
- ②未統合記録の解明に向けた対応として、厚生労働大臣により示された追加的施策の実施等を行う。
- ③国民の皆様にご自身の年金記録を確認していただくため、以下の取組を行う。
 - ・年金請求時等における記録の確認方法について、統一的な手順を確認するとともに、実務上の問題点等について検討し必要な改訂を行う。さらに調査確認等については原則、年金事務所で行うなど体制についても検討する。
 - ・戦災または風水害による紙台帳の消失等や戦中・戦後における厚生年金加入記録について、必要な資料整理等を行う。
 - ・その他、記録確認事務にかかる研修を行うなど、年金事務所等において長期間年金記録の確認業務に携わる職員の知識（ノウハウ）等について他の職員も共有できる方策を検討するなど必要な取組を進める。
- ④お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して、どの年金事務所においても記録の調査等の事務処理が同じ水準で行われるよう、記録の確認手順の見直しを行い、記録確認事務の標準化等を行う。
また、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を引き続き確保する。
- ⑤オンライン記録に結びつかない紙台帳（約1.2億件）の分析や紙台帳検索システムの活用方法について検討を行う。

- ・年金記録の回復のため、お客様からの年金記録に関する申出に適切に対応するとともに、未統合記録の解明等のため記録のもれや誤りの申出の働きかけを行う。また、年金記録の確認等に関する事務処理体制を整備する。

(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施

- ・ 記録問題の再発防止等のため、引き続き全ての加入者に対して「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキー」を記載し、「ねんきんネット」の利用を促進する。
- ・ 社会保障・税番号制度の創設に伴い、国民一人に一番号ずつ個人番号の付番が実施されるため、基礎年金番号と個人番号を紐づけることにより重複付番を防止することが可能となる。
個人番号は住民票コードを基に付番されることから、基礎年金番号への住民票コード収録率向上の取り組みを実施するとともに、新たに基礎年金番号の付番を行う場合には、住民票コードを確実に収録することにより、重複付番の発生を防止する。
- ・ これまでに発生した重複付番等について、氏名、性別、生年月日及び住所等の4項目が一致するものを定期的に抽出して解消を図るとともに、3項目が一致するものは、ご本人に照会票を送付するなどにより、ご本人の基礎年金番号かどうか確認を行い重複の解消を図る。

- ・ 記録問題の再発防止等のため、情報提供とお客様による確認、基礎年金番号の整理等の取組を行う。

5. 事務処理の正確性の確保

- ・ 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。
- ・ 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付については、その根絶を期すため、受付進捗管理システムの活用を徹底し、届書等の受付から未完結届書等の確認、決裁までの一連の処理が確実に実施されているか点検を行うとともに取組が不十分な場合は指導を行い、取組の徹底を図る。
- ・ 事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、組織横断的な事務処理誤りの再発防止に取り組む。

- ・ 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。
- ・ 事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。

<p>6. 年金相談、情報提供等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう対策を引き続き講じる。 ・ 待ち時間等情報表示サービスを導入している年金事務所の混雑状況については、パソコンや携帯電話を通じてリアルタイムに情報提供する。 ・ 被用者年金制度の一元化等の年金制度改正に対応した正確な年金記録を情報提供できるよう、施行のスケジュールに間に合うようにねんきんネットの機能改善を図る。 ・ 「ねんきん月間」及び「年金の日」について、平成26年度の実施結果を踏まえ実施方法を検討し、年金制度の周知・啓発の活動を促進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。また、お客様の見えやすいところに、待ち時間の目安を表示する。 ・ コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。
<p>7. お客様サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。また、認知症の方など支援が必要な方に配慮した取組を進める。 ・ 「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声等の管理・分析を継続して実施する。また、現場での利便性を高めるため、平成28年度以降の開発に向けてさらに検討を行う。 ・ 覆面調査について、従来の接遇を中心とした調査内容の他に、職員の説明スキル、現場における問題点等の調査を行い、お客様サービス向上等に活用する。 ・ 分かりやすいお客様向け文書の作成・改善に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。 ・ 年金事務所等の現場で受け付けたお客様の声については、現場からブロック本部及び本部へ報告するとともに、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声に対する対応管理や集積・分析を行う。また、各種調査結果を含むお客様の声については、その内容を検討し、サービス改善につなげる。
<p>8. ICT化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 政府が新たに策定した「世界最先端IT国家創造宣言 工程表（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）」に基づき、電子申請の広報・普及啓発を積極的に実施し、利用率の向上を図るとともに、効率的で正確性の高いCSVファイル添付方式を普及する。 ・ 事務処理のICT化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの充実に向けた取組を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、利用頻度が高いもの及び主として事業主等が反復的又は継続的に利用する手続きについて、電子（媒体）申請の利用を促進するための取組を進めるとともに、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進める。 ・ 社会保障・税番号制度の施行に当たり、情報提供ネットワークの活用により届書・添付書類の軽減を図るとともに、マイポータルによる情報の提供等に積極的に対応する。

9. 年金制度改正等への対応

- ・ 被用者年金制度の一元化等の年金制度改正に的確に対応する。
- ・ 社会保障・税番号制度に関し、年金記録問題再発防止の観点から活用するとともに、平成28年1月から実施する個人番号による年金相談について、円滑かつ着実に実施する。また、平成29年1月からの個人番号による届書の受付及び平成29年7月からの情報提供ネットワークシステムを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略、情報連携で取得した情報による業務の効率化の実現に向けた事務処理方法の検討を行う。
- ・ 法人番号について、厚生年金への適用促進業務において、適用調査対象事業所の把握をより効率的かつ正確に実施できるように活用するとともに、平成28年10月からの短時間労働者への適用拡大などの業務においても活用することを検討する。また、短時間労働者への適用拡大に向けて商業登記法に基づく会社法人等番号を算定基礎届書等により情報収集を行い、社会保険オンラインシステムへ収録し、平成28年1月以降、会社法人等番号から法人番号へ切り替えを実施する。

- ・ 新しい制度・事務に十分対応できるよう事務の流れ、体制の構築、関係職員の知識蓄積等オペレーションの確立を行う。

II 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的な業務運営体制

- ・ 常に業務手順の点検等を行い、マニュアル（業務処理要領）の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。
- ・ 平成29年1月から社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ1）が順次稼働することに伴い、電子決裁・経過管理業務に係るマニュアル作成等の準備を行いつつ、体制整備を進める。
- ・ 本部はブロック本部との情報共有及びコミュニケーションを活性化させる。また、ブロック本部は現場の実情を把握した上で、本部へ問題提起等を行うとともに、本部からの指示を現場に徹底・浸透させるべく、年金事務所、事務センターに対し適時適切な指導・支援を行う。
- ・ 年金事務所及び事務センターで対応している市区町村からの電話照会対応業務について、外部委託化を実施する。

- ・ 常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進める。また、社会保険オンラインシステム刷新に併せ、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施する。

<p>2. 運営経費の抑制等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 機構の人件費について、社会保障・税一体改革の一環として実施される年金制度改革の施行事務、厚生年金基金制度改革による特例解散に伴う徴収業務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、基本計画策定時には想定されていなかった新たな状況への的確な対応等に必要な人員に係る経費を確保しつつ、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、不断の合理化・効率化を進める。 ・ 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機構の人員体制について、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。 ・ 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。 ・ 一般管理費（人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成25年度比で15%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。
<p>3. 外部委託の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の外部委託を推進するとともに、外部委託にあたっては、委託した業務の品質の維持・向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、業務の外部委託を進める。
<p>4. 契約の競争性・透明性の確保等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調達における事業者との接触及び情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努める。 ・ 価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、競争性のある契約の件数の占める割合を80%以上の水準とすることを目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額の合計額の10%以上を削減することを目指す。 ・ 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除く契約について、競争性のある契約（一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。）の件数（不落随契となったものを含む。）の占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。

<p>5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成26年6月厚生労働省改定）」の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。 ・社会保険オンラインシステムにおける大規模かつ大量の処理を適切かつ確実にを行うため、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。 ・制度改正等に伴い必要となるシステム開発に、適切かつ確実に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発及び社会保険オンラインシステムの計画的な見直しに取り組む。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制システムの一層の有効性を確保するため、平成26年度から実施している、人事評価における事務処理誤り等のウエイトの引上げ、事務処理誤り等防止推進者の指定、業務処理責任明確化のための届書への押印、無予告監査等を引き続き実施するとともに、業務管理の徹底等を目的とした業務報告書を導入する。 ・不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、各種研修内容の充実、再発防止策に継続的かつ徹底的に取り組む。 ・各ブロック監査グループ体制から東西の2拠点に集約する事により、監査基準の標準化を図り、人員を含めた効率的な監査体制を確立する。 ・内部監査結果について理事長等への定期的な監査報告会を開催し、コンプライアンスの観点を含めて問題点の情報共有を図るとともに、引き続き、機構全体の内部統制の適切性及び有効性を確認する。 ・風通しのよい組織作りを目指し、組織風土改革について、これまでの取組を検証しながら引き続き推進する。 また、機構に与えられた役割を確実に実施するため、PDCAサイクルを踏まえた事業運営のあり方を検討するとともに、年金事務所長が地域への情報発信を含め、より一層地域に貢献し、期待される存在となるべく、その役割を検討する。 ・効率的な文書保管のための電子データ化の検討など、文書の適正管理に向けた取組を引き続き行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。 ・事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握することによって具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。 ・内部統制の仕組みを有効に機能させるため、組織風土改革の取組を推進、浸透させ、風通しの良い組織の実現を目指す。

<p>2. 人事及び人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事方針に基づき、引き続き全国異動の促進を図る。 ・ 幹部登用試験を引き続き実施する等、能力・実績本位の人事配置を行う。また、女性管理職の登用を進める。 ・ 「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修、OJTを含む職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせ、ブロック本部と連携・協力し、体系的に実施する。また、内部資格の取得を促進する等、自己研鑽を重視する。特に、研修の質の向上のための研修講師の育成等に重点的に取り組む。 ・ 健全で安定した労使関係を引き続き維持する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 正規職員については、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進める。 ・ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を進めるとともに、適材適所の人事を行う。 ・ 機構職員としての職務と責任に応じた能力の向上を図るとともに、職員の専門性を向上させるため、階層別研修、業務別研修、通信研修を体系的に実施するとともに、社内資格の取得促進を図る。 ・ 職員が誇りと責任感を持って職務に専念できるよう、仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立する。 ・ 健全で安定した労使関係を維持する。
<p>3. 情報公開の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、9月を目途に公表する。 ・ 事務処理誤りを原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ等を活用して毎月公表する。なお、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するため、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部等により公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できるだけ、分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書(アニュアルレポート)を発行し、公表する。 ・ 不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、事案の重要性等に応じ、速やかに公表するとともに、定期的に発生状況等を情報提供する。
<p>4. 個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員に対する個人情報保護の重要性及び個人情報保護管理規程や関連法令等の周知を一層徹底するため、全職員を対象とした研修等を効果的に実施する。 ・ 誤送付等防止に向けた発送プロセスの見直し等について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公的年金事業に対するお客様の信頼を確保するため、個人情報の保護・管理に万全を期する。

事務処理誤りの発生状況

1 公表件数（解明済・お客様対応完了）

(1) 年度別公表件数

公表年度	平成 20 年度以前	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～10 月分)	計
件数	—	1, 107	2, 335	2, 050	2, 085	4, 871	2, 572	15, 020

（参考 1：機構分 14, 195 件、旧社会保険庁分 825 件）

（参考 2：旧社会保険庁における公表件数、18 年度分 1, 208 件、19 年度分 1, 695 件、20 年度分 1, 065 件）

(2) 公表件数の発生年度別内訳

発生年度	平成 20 年度以前	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	計
件数	4, 755	1, 783	2, 411	2, 192	2, 162	1, 509	208	15, 020

2 事務処理誤り総件数（公表件数＋解明中案件）〈平成 26 年 10 月末現在の報告ベース〉

(1) 発生年度別件数

発生年度	平成 20 年度以前	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	計
件数	7, 769	2, 013	2, 497	2, 276	2, 333	2, 157	1, 002	20, 047

(2) 判明年度別件数

判明年度	平成 20 年度以前	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	計
件数	186	1, 123	2, 833	3, 561	4, 102	4, 431	3, 811	20, 047

※事件・事故を除く。

※旧社会保険庁における平成 21 年度分（4 月～12 月）として公表した事務処理誤り等 849 件のうち、事件・事故 24 件を除く 825 件を含めた件数。

※今後、件数が変動する場合があります

3 今後の公表方針

お客様への対応が完了していない説明中の案件についても、従来の公表に加え、その件数を年次で公表。

<参考>これまでの公表推移

(1) 社会保険庁時代の公表方法

○お客様への対応が完了した案件について、各都道府県の社会保険事務局において随時に個別事案を公表し、社会保険庁においては、誤り区分、原因、制度などの内訳と件数（以下「総括表」という。）のみを年次で公表。

※お客様から公表を控えるよう強く要請された場合、個別事案の公表は行わず総括表により公表。

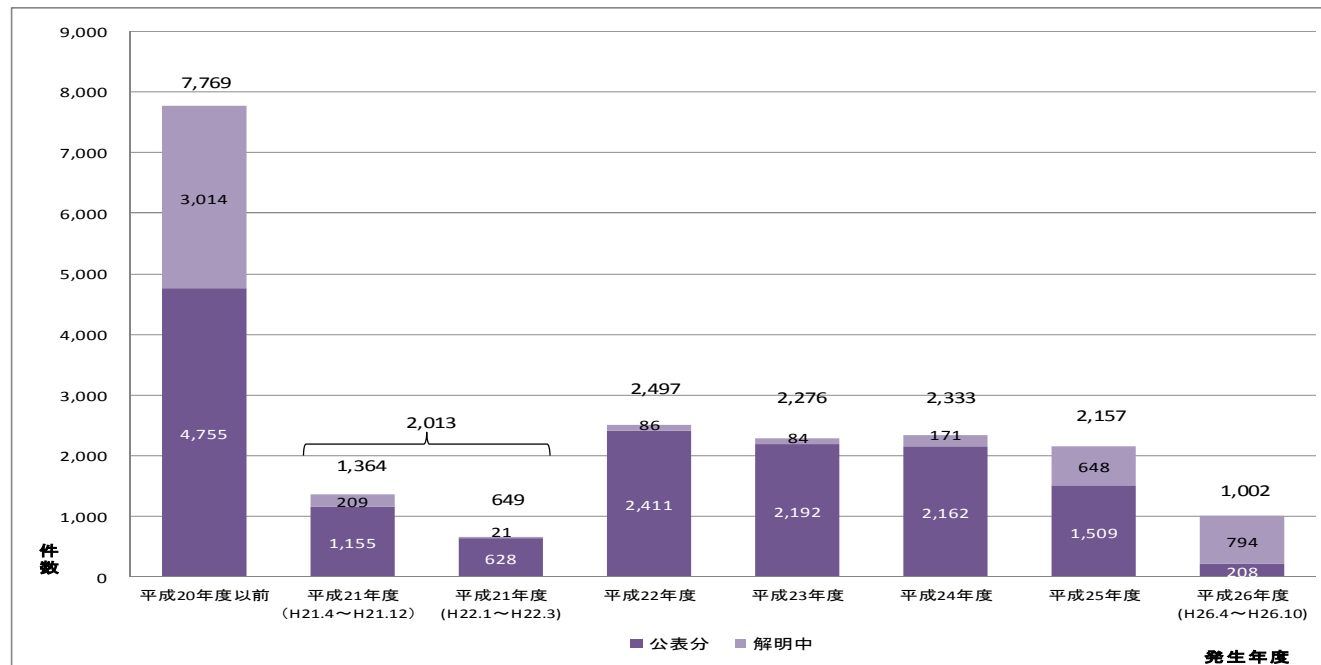
(2) 日本年金機構における公表方法

○お客様への対応が完了した案件について、機構本部で全国分を取りまとめ、総括表と個別事案を記載した一覧を月次で公表し、総括表のみを年次で公表。

○平成 25 年 11 月 26 日に開催された年金記録問題に関する特別委員会の審議結果を受け、平成 26 年 1 月公表からお客様への対応が完了していない説明中の案件であっても、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等は、事務処理の完了を待たずに個別報道発表案件として本部と影響のある地域で公表。

※お客様から公表を控えるよう強く要請された場合、個別事案を記載した一覧表の公表は行わず総括表により公表。

<参考:事務処理誤り総件数（公表件数＋説明中案件）>



4 事務処理誤り説明中件数

(1) 発生年度・判明年度別件数（平成26年10月末現在）

判明年度 発生年度		平成21年度 (22.1～3月)	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (4～10月分)	発生年度計
平成26年度 (4～10月分)							794	794
平成25年度		385件				342	306	648
平成24年度					56	60	55	171
平成23年度				15	18	17	34	84
平成22年度			5	7	7	30	37	86
平成 21 年度		3	8	11	25	80	103	230
	(機構1～3月)	(2)	(0)	(4)	(3)	(8)	(4)	(21)
	(社会保険庁4～ 12月)	(1)	(8)	(7)	(22)	(72)	(99)	(209)
平成20年度以前		8	19	30	173	789	1,995	3,014
判明年度計		11	32	63	279	1,318	3,324	5,027

※今後、件数が変動する場合があります。

(2) 平成 24 年度までに判明した解明中件数 385 件のお客様対応状況

お客様対応中	お客様対応済み（完了報告書精査中）	計
151 件	234 件	385 件

※お客様対応中 151 件の主な事例

<過払い:86 件>

- ・配偶者加給年金の加算または振替加算の誤りによるもの。
- ・老齢年金裁定時に旧法退職共済年金を受給しているにもかかわらず、基礎対象期間として裁定したもの。
- ・遺族年金裁定する際に、長期要件と短期要件を誤って裁定したもの。
- ・新たな厚生年金記録の判明により、厚生年金第 4 種被保険者期間の削除をすべきところ漏らして裁定したもの。

<未払い:38 件>

- ・配偶者加給年金の加算または振替加算を漏らしたもの。
- ・戦時加算の加算を漏らしたもの。
- ・共済期間について通算対象期間とすべきところ、厚生年金期間のみで裁定したことから受給権発生年月日を誤ったもの。

事務処理誤り等への組織横断的対応の推進等

1. 事務処理誤り等への組織横断的対応の推進

過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、事務処理誤りの削減を図るため、本部に事務処理誤り削減対策チーム（以下「対策チーム」という。）を設置して、再発防止策を検討し、事務処理誤りの削減に取り組む。

なお、取組状況については、サービス・業務改善委員会において進捗管理を行う。

2. 対策チーム

（１）担当理事の指揮のもと、対策チームは品質管理部品質管理Ｇ長をチームリーダーとし、品質管理Ｇ参事役並びに関

係各部（国民年金部、厚生年金保険部、給付企画部、年金相談部）各Ｇ長の計１１名で構成する。

（２）検討の終わったものから、順次実施に移していく。

3. 事務処理誤り削減対象事項

制度	事項		主な事象
国民年金関係	1	国民年金保険料口座振替納付(変更)・辞退申出書の誤り	金融機関コード等の入力誤り、金融機関への申出書回付もれ、緊急停止の対応誤りなどにより、口座振替が行われなかったもの
	2	国民年金保険料後納申込書の誤り	合算対象期間などの確認不足により、承認期間を誤ったもの
	3	国民年金付加保険料納付(辞退)申出書の誤り	納付書作成状況の確認不足により、付加保険料納付書が送付されなかったもの
	4	国民年金任意加入申出書の誤り	合算対象期間などの確認不足により、任意加入期間を誤ったもの
厚生年金関係	1	資格取得届の誤り	事業所整理記号が記載もれにて提出された届書の補正誤り及び入力誤り等により、被保険者資格取得処理を誤ったもの
	2	算定基礎届の誤り	報酬月額平均額が、審査誤り及び入力誤り等によって、標準報酬月額を誤ったもの
	3	二以上事業所勤務被保険者の誤り	二以上事業所勤務被保険者の標準報酬月額審査時の登録票への記載誤り及び該当・不該当年月日等の入力を誤ったもの
	4	保険料の調査決定事務の誤り	保険料額の調整入力の際の手作業計算の誤り等により、保険料額の決定を誤ったもの
	5	特例納付保険料の誤り	厚生年金特例法の納付勧奨がマニュアル等に従って適切に行われていなかったもの
年金給付関係	1	年金選択の誤り	国から支給される年金以外の給付の有無や、税への影響を考慮した選択意思の確認不足により、選択処理を誤ったもの
	2	老齢年金の繰上げ・繰下げ請求の誤り	繰上げ請求区分(全部・一部)の判断誤り、老齢給付請求者(65歳以上)の繰下げ意思確認不足により、裁定処理を誤ったもの
	3	老齢年金の国民年金や厚生年金期間の誤り	厚生年金記録や合算対象期間の判断誤りや確認もれにより、裁定処理を誤ったもの
	4	老齢年金の共済組合期間の誤り	統合共済・農林共済期間に関する法令判断誤り、共済組合期間の入力誤りにより、裁定処理を誤ったもの
	5	遺族年金の受給要件等の誤り	裁定要件(短期・長期)の確認もれ、戦時加算入力もれにより、裁定処理を誤ったもの
	6	年金の支払額や支払時期の誤り	年金見込額や支払時期を誤って説明したもの