



〒168-8505  
東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号  
電話 03-5344-1100 (代表)

<https://www.nenkin.go.jp>

2019年12月発行

日本年金機構

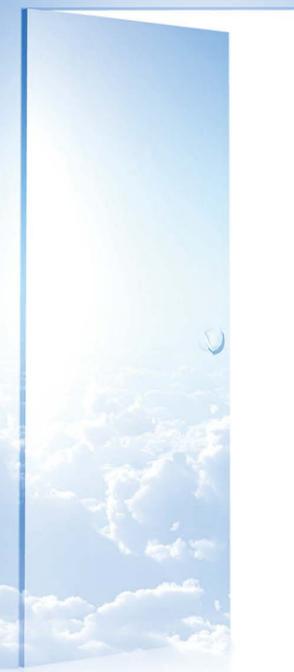
# アニュアルレポート 2018

## 年次報告書

2018年4月～2019年3月

Open the Next.

次の10年。そして、未来へ。  
皆さまの豊かな暮らしと笑顔のために  
日本年金機構は新しい扉を開きます。



# 国民の皆さまへのごあいさつ

日本年金機構 理事長

## 水島 藤一郎

一橋大学を卒業後、三井銀行に入行。三井住友銀行副頭取を務めた後、平成17年に独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構理事長に就任。平成25年1月から現職。



### ≡ アニュアルレポート(年次報告書)の発行について

日本年金機構は、平成22年1月設立以来、毎年度、業務運営の状況や目標の達成状況などについて、国民の皆さまにわかりやすく発信することを目的として、アニュアルレポート(年次報告書)を発行しています。今回の発行により10回目となります。

今年度版は、平成30(2018)年度の取り組みとあわせ、平成28年度より集中的に取り組んできた「日本年金機構再生プロジェクトの取り組みと成果」及び今年度より開始した新たな取り組みである「日本年金機構未来づくり計画」の方向を、特集として編集しておりますので、ぜひご覧いただきますようよろしくお願いいたします。

ご覧いただくに当たって、「基幹業務に関する平成30年度の主な取り組み」、「日本年金機構再生プロジェクト」、「日本年金機構未来づくり計画」について、簡単にご説明申し上げます。

### ≡ 基幹業務に関する平成30年度の主な取り組みについて

主な基幹業務である、国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、年金給付、年金記録問題、年金相談に関する平成30年度の取り組みを申し上げます。

国民年金保険料収納対策としては、未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取り組みを強化すべき未納者層を見極めて特別催告状等の発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。その結果、現年度納付率68.1%、最終納付率74.6%となり、共に目標を上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策としては、職員の加入指導により適用した適用事業所数及び被保険者数について、目標を上回る実績を上げることができました。また、既に適用した事業所に対する調査については、総合調査を実施することで、被保険者の適用漏れや届出誤りの適正化に努めました。厚生年金・健康保険の収納実績については、前年度に引き続き、高い保険料収納率を達成し、それぞれ99.1%、98.3%となりました。

年金給付については、平成29年9月に公表した「振替加算の支給漏れ事案」に対応するとともに、「年金給付にかかる事務処理誤りの総点検」において判明した33事象の事務処理誤りに組織を挙げて取り組みました。また、年金給付における審査業務の年金事務所への移管に伴う責任の明確化等、年金給付にかかる体制の強化に取り組みました。

障害年金については、諸課題に適切に対応するとともに、サービススタンダードについても、概ね90%以上を達成しました。

年金記録問題に関する取り組みとしては、未統合記録の解消を図るため、ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうか記録確認の呼びかけ等の取り組みを引き続き行うとともに、年金記録問題の再発防止のため、マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消を図るなど、年金記録の適正な管理を行いました。

年金相談については、年金相談窓口体制の安定化を図るため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進めて年金相談職員の確保に取り組むとともに、111名の年金相談職員をお客様相談室へ追加配置することにより、平成31年4月時点の窓口における正規雇用職員等の配置割合は93.4%まで増加しました。また、予約率の向上を図り、待ち時間の短縮に努めました。

### ≡ 日本年金機構再生プロジェクトについて

平成27年5月の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえ、平成27年12月に「日本年金機構再生プロジェクト」

を策定し、平成28年度からの3年間を集中取組期間と定め、組織改革、業務改革、人事改革、情報開示・共有の促進及び情報セキュリティ対策の強化を柱とする改革に、組織を挙げて取り組んでまいりました。

再生プロジェクトにおいては、組織改革について、経営資源管理機能を本部に統合することで分散型組織を集約型組織に移行させるとともに、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等を図りました。また、人事改革について、職員が希望とやりがいを持てるよう、現場重視の人事体制の改革を行いました。さらに、情報セキュリティ体制を確立するため、組織面・技術面・業務運営面にわたり、徹底した取り組みを行ってまいりました。

### ≡ 日本年金機構未来づくり計画について

平成31年4月より第3期中期目標期間が始まっており、本期間中に取り組むべき計画を第3期中期計画として取りまとめました。第3章に本計画のポイントを記載しております。

平成22年に発足して以降、日本年金機構では、年金記録問題や前述の不正アクセスによる情報流出事案等の各種問題に対し、問題の解決と再発防止に組織を挙げて対応するとともに、基幹業務に対する各種取り組みを進めてきました。

この結果、ガバナンス面の改革は一定の成果を出し、また、特に基幹業務においては着実に成果を積み上げてきたと考えております。

これらの取り組みにより積み上げてきた成果を踏まえ、急速に進展する高齢化社会を支え、我が国社会の安定を確保する当機構の役割、その原点に立ち返り、改めて前を向き、お客様である国民を向いた自立的な組織として機構を再構築したいと考えております。

このような思いのもと、私は第3期中期計画を「日本年金機構未来づくり計画」と名付けました。その上で、本年を「未来づくり元年」と位置づけ、今年度は「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」の3つを重点取組課題とし、4月に立ち上げた「未来戦略室」を中心に、職員一丸となって取り組んでいます。

### ≡ 最後に

本年は、日本年金機構発足10年目という節目の年となっております。

当機構に与えられたミッションは、「年金制度の正確かつ公正な運用により無年金者を無くし、高齢者等の生活の安定を確保すること」、「度重なる制度改正により複雑化した制度の中で正確な給付を保証すること」であると考えております。

このようなミッションを達成するためには、未来づくり計画へ着実に取り組むとともに、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と考えております。

日本年金機構は、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ことをお約束申し上げ、ごあいさつといたします。

国民の皆さまへのごあいさつ ..... 1  
目次 ..... 3

第1章

日本年金機構と公的年金制度

日本年金機構について  
組織について ..... 5  
業務について ..... 7  
日本年金機構の10年の歩み ..... 9  
公的年金制度について  
仕組みについて ..... 11  
歴史について ..... 13

特集

日本年金機構のこれからの未来づくり

日本年金機構再生プロジェクトの取り組みと成果 ..... 17  
現場の声とお客様の声 ..... 23  
日本年金機構の「未来づくり計画」の方向について ..... 25

第2章

平成30年度の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み ..... 29  
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み ..... 31  
厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み ..... 35  
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み ..... 38  
年金給付業務の取り組み ..... 41  
年金記録問題への取り組み ..... 45  
年金相談の充実に向けた取り組み ..... 47  
公的年金制度に対する理解の促進への取り組み ..... 50  
お客様サービスの向上の取り組み ..... 51  
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み ..... 53  
個人情報の保護に関する取り組み ..... 55  
平成30年度の取り組み実績 ..... 57

第3章

資料編

第3期中期計画について ..... 63  
日本年金機構のデータ ..... 67  
数字で見る年金 ..... 71  
「わたしと年金」エッセイ ..... 73  
年金についてのお問い合わせ先 ..... 76

年金Q&A

気になる疑問に  
わかりやすくお答えします

Q.1  
自分の年金情報を  
インターネットで ..... 15  
確認できますか？  
Q.2  
出産すると保険料を  
払わなくてもいいと ..... 27  
聞いたのですが？  
Q.3  
「年金委員」ってどんな  
活動をしている人たち ..... 61  
何ですか？

第1章

日本年金機構と  
公的年金制度

▶ ここでは公的年金の一連の運営業務を担う私たち  
日本年金機構の「組織」と「業務」を中心にご紹介  
します。また、日本の公的年金制度について、その  
「仕組み」と「歴史」をご説明します。

日本年金機構に ついて	 組織について	p.5
	 業務について	p.7
	日本年金機構の 10年の歩み	p.9
公的年金制度に ついて	 仕組みについて	p.11
	 歴史について	p.13

## 組織について

### 組織の概要 [基本情報]

名称	日本年金機構(にっぽん ねんきん きこう) (Japan Pension Service)
本部所在地	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話番号(代表)	03-5344-1100
組織	非公務員型の公法人(特殊法人) 本部、年金事務所(312か所)
設立年月日	平成22年1月1日 ◎同時に社会保険庁を廃止
理事長	水島 藤一郎(みずしま とういちろう)
職員数	正規職員約11,000人(平成31年4月1日時点) ◎上記の他、特定の業務に従事する特定業務(契約)職員および補助的な業務に従事するアシスタント(契約)職員等を配置。
業務内容	国(厚生労働大臣)から委任・委託を受け、公的年金の一連の運営業務(適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など)を担う。



日本年金機構のシンボルマーク(平成21年6月25日決定)

日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日」の丸の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

### 日本年金機構のホームページをご紹介します



ホームページでは公的年金制度や日本年金機構に関するさまざまな情報を調べることができます。ご利用対象者別・目的別のナビゲーションによって、必要な情報をスムーズに探すことができます。

▶ わからないことや困ったことはこちらの「年金Q&A」よりご確認ください。

▶ 対象者別・シーン別に必要な手続きをご案内しています。

▶ 年金の制度別に関連する主要な情報を掲載しています。



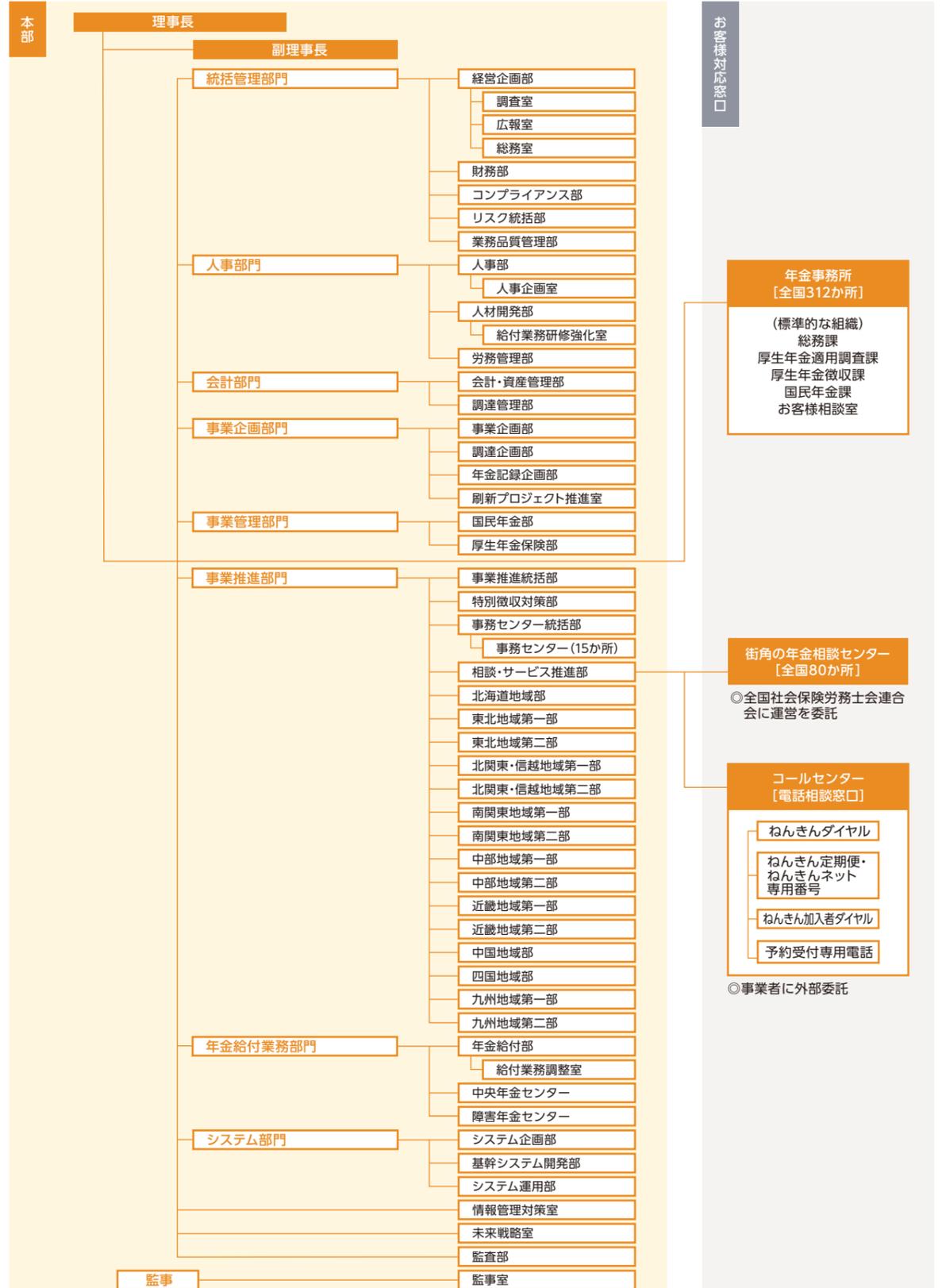
▶ ご利用者の属性別に4つの入口を設けました。該当するボタンをクリックすると各種制度や手続きなどの詳しい情報をご覧いただけます。

▶ 各種申請・届出様式をこちらに集約して掲載しています。

▶ 「全国の相談・手続窓口」より、お近くの窓口を検索できます。お電話での相談は、「電話での年金相談窓口」から、目的に応じた連絡先を確認できます。

▶ ご自身の年金の情報を24時間いつでも手軽に確認できる「ねんきんネット」は、こちらからご利用いただけます。  
▶ ユーザーIDをお持ちの方はこちらからログインできます。

### 組織の体制 (令和元年10月時点)



お客様対応窓口

年金事務所 [全国312か所]  
(標準的な組織)  
総務課  
厚生年金適用調査課  
厚生年金徴収課  
国民年金課  
お客様相談室

街角の年金相談センター [全国80か所]  
◎全国社会保険労務士連合会に運営を委託

コールセンター [電話相談窓口]  
ねんきんダイヤル  
ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号  
ねんきん加入者ダイヤル  
予約受付専用電話

◎事業者へ外部委託

## 業務について

### ▶ 基本理念と運営方針

実務を正確かつ迅速に行うことが第一と考えます。

日本年金機構では、以下の基本理念、運営方針を掲げ、業務の適正な運営と国民の皆さまの信頼の確保を目指しています。

#### 基本理念

日本年金機構の基本理念は、日本年金機構法第2条に、以下のように定められています。

日本年金機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき**国民の信頼**を基礎として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する**国民の意見を反映**しつつ、提供する**サービスの質の向上**を図るとともに、**業務運営の効率化**並びに業務運営における**公正性及び透明性の確保**に努めなければならない。

#### 運営方針

基本理念に基づいて以下の運営方針を掲げ、組織および業務の運営に取り組んでいます。

- ① お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。
- ② お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。
- ③ 官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。
- ④ コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。

### ▶ 日本年金機構の業務

国民生活をしっかり支えていくために、主に5つの業務を行っています。

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)<sup>\*1</sup>の監督の下、公的年金に関する幅広い業務を行っています。

\*1: 国(厚生労働大臣)は、公的年金の財政責任・管理運営責任を担うとともに、日本年金機構への指導・監督を行います。

#### ① 適用業務 公平公正に年金制度に加入していただくための業務

国民年金・厚生年金ともに、一人ひとりの資格取得(加入)手続きが、適正に行われるよう業務を行っています。特に、厚生年金保険では未加入の事業所に対して加入指導を行うなど加入促進に努めています。

#### ② 徴収業務 お客様に保険料を納付していただくための業務

個人の方、事業主の方ともに、きちんと保険料を納付していただけるよう、さまざまな対策に取り組んでいます。例えば、国民年金では、納付督促、強制徴収、免除などの申請案内、また、厚生年金保険では、事業所に対して納付指導・滞納処分を行っています。

#### ③ 給付業務 お客様に正確に年金をお支払いする業務

お客様からの年金請求書の受付、年金証書のお届け、そして正確かつ迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

#### ④ 記録管理業務 お客様の年金記録を管理する業務

お客様の年金記録を正確に管理するとともに、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」(インターネットでのサービス)により、お客様が年金加入記録を簡単に確認できる仕組みを提供しています。

#### ⑤ 相談業務 お客様のご相談に丁寧にお応えする業務

年金に関するお客様のご質問やご相談などに、きめ細やかに対応できるよう、電話、窓口などさまざまな方法で迅速にお応えしています。

# 日本年金機構の10年の歩み

## 果たしてきた役割と未来への使命

日本年金機構は、公的年金業務の適正な運営と国民の皆さまからの信頼確保を図るため、平成22年(2010年)1月1日に発足しました。政府より委任・委託を受け、公的年金の適用(厚生年金保険、国民年金、健康保険の加入手続きなど)、徴収、給付、年金の相談、年金記録の管理、年金業務システムの開発・運用など、公的年金に係る一連の運営業務を担っています。今年で日本年金機構は設立10年目を迎えますが、日本年金機構の10年の歩みは、お客様サービスの向上に努めるとともに、各種問題の解決と再発防止に組織を挙げて取り組んできた道のりでした。新元号「令和」が施行され新たな時代が始まる本年以降は、お客様や組織の未来づくりに向けて、より一層力を尽くしていきます。

## 平成22年～ 第1期中期計画

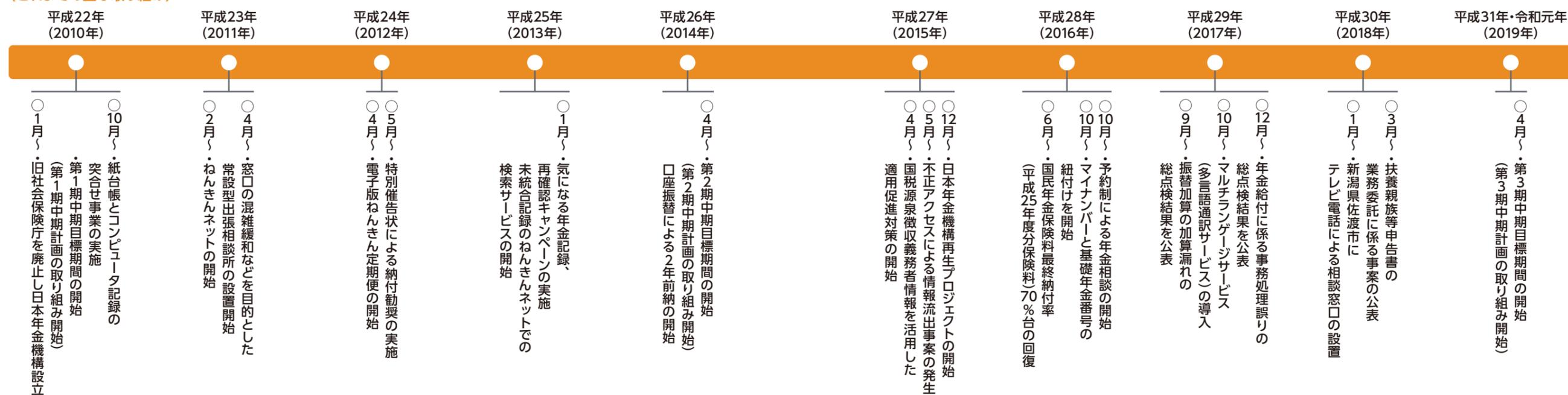
### 国家プロジェクトとして年金記録の回復に、組織をあげて注力

平成22年に旧社会保険庁から業務が移行され、公的年金に係る一連の運営業務を開始しました。大きな課題として「年金記録問題の早期解決」と「サービス機関としての充実」の二つがありました。特に年金記録の回復については、平成25年度までの第1期中期計画に掲げ、国家プロジェクトとして集中的に取り組まれました。お客様の立場に立って業務を行うことを徹底するため職員の意識改革を推進し、「お客様へのお約束10か条」を掲げ日本一のサービス機関を目指して運営を行いました。



▲アニュアルレポート2009

### 〈これまでの主な取り組み〉



## 平成26年度～ 第2期中期計画

### 情報流出事案の発生を機に「日本年金機構再生プロジェクト」を実行

平成26年度から取り組む第2期中期計画において、国民年金や厚生年金保険の適用・徴収といった基幹業務について現場を中心にお客様目線の運用に努め、着実に実績を積み重ねました。また、平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案により明らかとなった構造的な諸問題を解決するため、「日本年金機構再生プロジェクト」を策定し、平成28年度からの3年間を集中取り組み期間としたうえで、組織改革、人事改革、業務改革および情報開示・共有を柱とする改革に役職員一丸となって取り組みました。

## 令和元年度～ 第3期中期計画

### 基幹業務の施策全体を見直し、未来を見据えた対策強化を推進

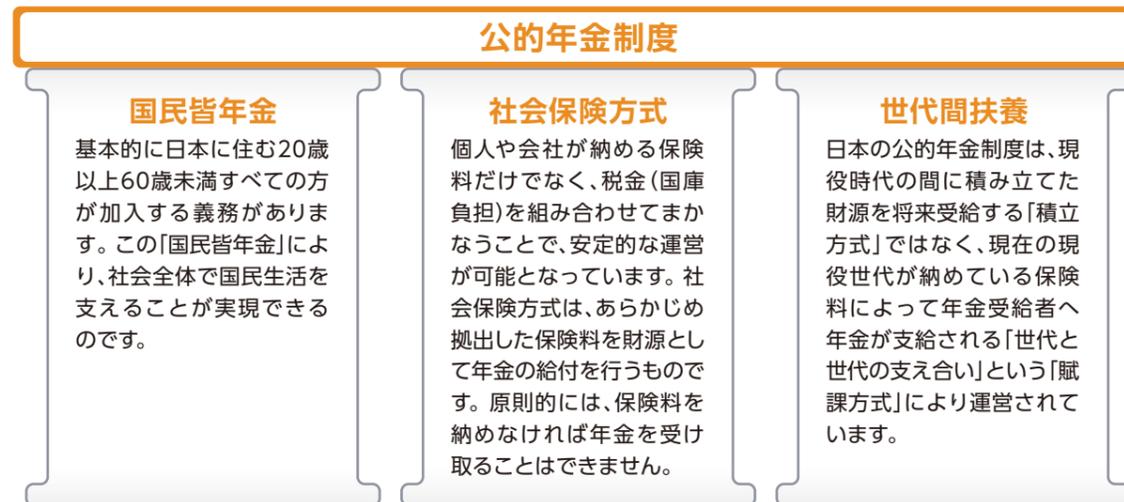
本年4月からは第3期中期目標期間がスタートしています。その期間に取り組む「第3期中期計画」を「未来づくり計画」と名付け、令和元年度を「未来づくり元年」と位置づけました。未来づくり計画の重点取り組み課題を「再生プロジェクトの発展的継承」、「制度改革への責任ある対応」「国民年金及び厚生年金保険の適用・徴収対策事業の再構築」の3点としたうえで、本部署内に「未来戦略室」を設置し、各施策に取り組んでいます。また、本年は年金生活者支援給付金の制度施行や出入国管理法改正を踏まえた在留資格の新設など、お客様に影響がおよぶ制度改革が予定されており、制度を実務にする機関としての責務を果たすべく、円滑かつ確実な事務遂行に努めていきます。

## 仕組みについて

### 公的年金制度を支える土台

3つの土台で、国民生活を支えています。

「公的年金制度」とは、老後はもちろん、病気やけがで障害が残ったときや一家の働き手が亡くなったときなど、いざというときの生活を、働いている世代みんなを支えようという考えに基づいてつくられた仕組みです。公的年金制度は、下のような3つの土台の上に成り立っています。

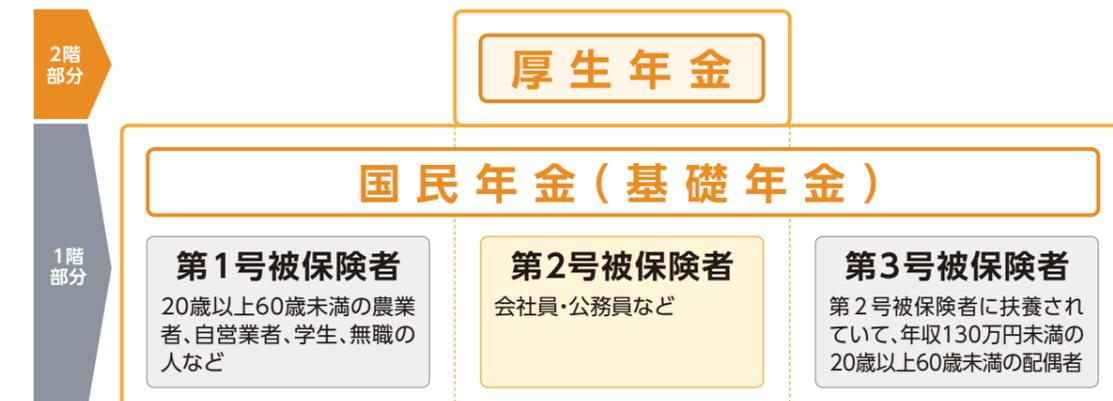


### 公的年金制度の構造

ライフスタイルに合わせた構造になっています。

公的年金制度は、20歳以上60歳未満の方が加入する「国民年金」と、会社員や公務員の方が加入している「厚生年金」の2階建て構造になっています。

会社員・公務員の方は「国民年金」「厚生年金」2つの年金制度に加入していることになります。また、それぞれのライフスタイルに合わせて、第1号から第3号の3つに区分され、保険料の支払い方法や手続きなどが異なっています。



### 年金の種類まとめ

「老齢」「障害」「遺族」の3つの種類があります。

年金はシニア世代のためだけのものではありません。若くても万が一のときは「障害年金」や「遺族年金」も受けとれます。高齢者のみならず、現役世代や若い人の暮らしも支えている、とても重要な制度なのです。

#### 1 老齢年金

国民年金から「老齢基礎年金」を生業受け取ることができます。また、厚生年金に加入していた人は、「老齢厚生年金」が上乗せされます。国民年金、厚生年金ともに、保険料を納めた期間が長いほど、老後に受け取る年金額も多くなります。年金の受け取りは原則65歳からとなりますが、60歳から65歳までの間に繰り上げて受けたり、66歳から70歳まで繰り下げて受け取ることができます\*1。

\*1:繰り上げにより減額され、繰り下げにより増額されます。

支給の例	本人	配偶者
上乗せ年金(2階)	老齢厚生年金 月額 約91,500円 [40年加入の標準例]	
基礎年金(1階)	老齢基礎年金 月額 約65,000円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約65,000円 [40年納付]
夫婦合計 月額 約221,500円		

◎支給の例は令和元年度の年金額によるものです。

#### 2 障害年金

病気やけがで障害が残ったとき、支給される年金です。障害の程度に応じて国民年金から、「障害基礎年金」を受け取ることができます。また、厚生年金に加入している人は、「障害厚生年金」が上乗せされます。

支給の例	障害の程度		
	1級障害	2級障害	3級障害
上乗せ年金(2階)	障害厚生年金(1級) 配偶者の加給年金	障害厚生年金(2級) 配偶者の加給年金	障害厚生年金(3級) 障害手当金
基礎年金(1階)	障害基礎年金(1級) 月額 約81,200円	障害基礎年金(2級) 月額 約65,000円	
	子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円	子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円	

◎支給の例は令和元年度の年金額によるものです。◎子の加算は、第3子以降は各月額 約6,200円  
◎配偶者の加給年金は、配偶者の年齢が65歳未満であること、老齢厚生年金(計算の基礎となる加入期間が240ヵ月以上)や障害年金などを受給することができないことが条件となります。  
◎子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害の状態にあることが条件となります。

#### 3 遺族年金

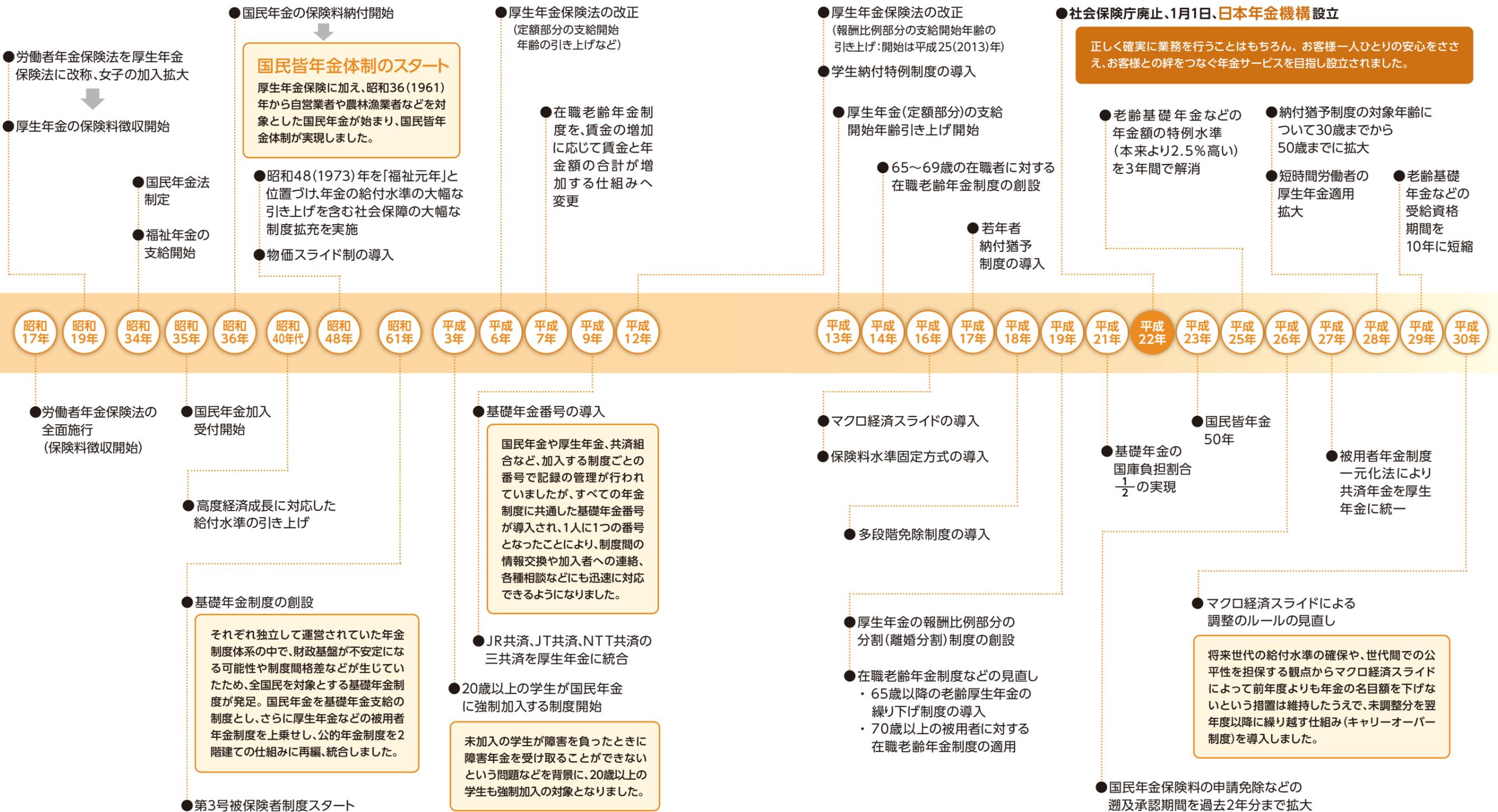
一家の働き手が亡くなったとき、子のある配偶者、または子などご家族に対して支給される年金です。亡くなった方が加入していた年金の種類により国民年金であれば「遺族基礎年金」、厚生年金であれば「遺族厚生年金」を受け取ることができます。

支給の例	子どものいる配偶者の例
上乗せ年金(2階)	遺族厚生年金
基礎年金(1階)	遺族基礎年金 月額 約65,000円
	子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円

◎支給の例は令和元年度の年金額によるものです。  
◎子の加算は、第3子以降は各月額 約6,200円  
◎子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害のあることが条件となります。

## 歴史について

日本の公的年金制度は、昭和17(1942)年の労働者年金保険の創設に始まり、昭和36(1961)年に国民皆年金制度が整いました。その後、国民皆年金制度は何度も見直され、今日の制度に至っています。



# 年金 Q&A

気になる疑問に  
わかりやすく  
お答えします

## Q.1 自分の年金情報を インターネットで 確認できますか？

**A** | 年金記録や年金見込額を  
「ねんきんネット」で確認できます。

### 「ねんきんネット」とは？

「ねんきんネット」は、いつでもどこでもパソコンやスマートフォンからお客さまご自身の年金情報を手軽に確認できるサービスです。平成23年のサービス開始以来、500万人以上の方にご利用いただいています。

### 「ねんきんネット」の登録方法は？

日本年金機構のホームページで基礎年金番号等を入力することで簡単にご登録いただけます。  
 ・アクセスキー\*をお持ちの場合は、インターネット上ですぐにユーザIDが発行され、その場でご利用いただけます。  
 ・アクセスキーをお持ちでない場合は、日本年金機構において本人確認を行い、5営業日程度でユーザIDを記載したハガキをご自宅にお届けします。なお、マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルにログインし、「もっとつながる」の機能を使えば、ユーザIDをお持ちでない方でも、「ねんきんネット」にログインできます。  
 ※「ねんきん定期便」や20歳など初めて年金制度に加入した方に送付される「アクセスキー通知書」等に記載されている17桁の番号です。

### 「ねんきんネット」でできることは？

- ・ご自身の年金記録の確認  
(これまでの加入状況、保険料の納付実績、免除期間、厚生年金加入期間中の標準報酬月額など)
  - ・さまざまな条件に応じた年金の見込額試算  
(年金の受給開始を遅らせた場合や早めた場合、働きながら年金を受給する場合など)
  - ・電子版「ねんきん定期便」の確認・ダウンロード
  - ・日本年金機構から送付される通知書の確認・ダウンロードや原本の再交付申請  
(年金振込通知書、公的年金等の源泉徴収票、年金額改定通知書など)
- 他にも日本年金機構に提出する届書の作成機能や持ち主不明記録の検索機能などがあります。

※スマートフォン版「ねんきんネット」では、パソコン版の一部のサービスのみが利用可能

◎「ねんきんネット」に関するお問い合わせは「ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号」へ

 050で始まる電話でおかけになる場合は  
(東京)03-6700-1144

◎詳しくはwebで

ねんきんネット 検索 [https://www.nenkin.go.jp/n\\_net/](https://www.nenkin.go.jp/n_net/)

受付時間  
月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30～19:00  
火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00  
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。



「ねんきんネット」の  
ご利用登録はこちらの  
QRコードから



ねんきん太郎  
「ねんきんネット」マスコット

## 特集

# 日本年金機構の これからの 未来づくり

▶ 私たち日本年金機構は、国民の皆さまから信頼され、評価される組織を目指して平成28年度から3年間にわたって、日本年金機構再生プロジェクトに取り組んでまいりました。今回、特集では再生プロジェクトの総括として、これまで取り組んできた4つの活動内容と成果をご報告します。さらに、本年4月より取り組んでいる「日本年金機構未来づくり計画」の概要について、あわせてご紹介します。

日本年金機構再生プロジェクトの取り組みと成果	p.17
現場の声とお客様の声	p.23
日本年金機構の「未来づくり計画」の方向について	p.25

## 日本年金機構再生プロジェクトの取り組みと成果

平成27年12月に策定した「日本年金機構再生プロジェクト」の目的やこれまでの取り組みについてご報告します。

### 再生プロジェクトの概要

平成27年5月に不正アクセスによる情報流出事案が発生し、その原因として組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底といった構造的な問題が指摘されました。それを受けて、平成27年10月に日本年金機構再生本部を設置し、「組織改革」「業務改革」「人事改革」「情報開示・共有の促進」の4つを柱とした「日本年金機構再生プロジェクト」がスタートしました。平成28年4月1日からプロジェクトの「集中取り組み期間」が始まり、平成31年3月31日をもって終了しましたが、今後もお客様に信頼され、職員が誇りを持てる組織となれるよう、さらなる業務改善の努力を続けていきます。

### (1)再生プロジェクトのコンセプト

#### 「自ら考え、自ら改革する」

職員一人ひとりが機構再生のために何をなすべきか真剣に向き合い、未来を創造

#### 「現場重点主義」

お客様との接点である「現場」を中心とした組織づくり

#### 「制度を実務に」

制度を実務にするプロ集団として執行体制を確立

### (2)平成28年度からの3年間で「集中取り組み期間」として推進



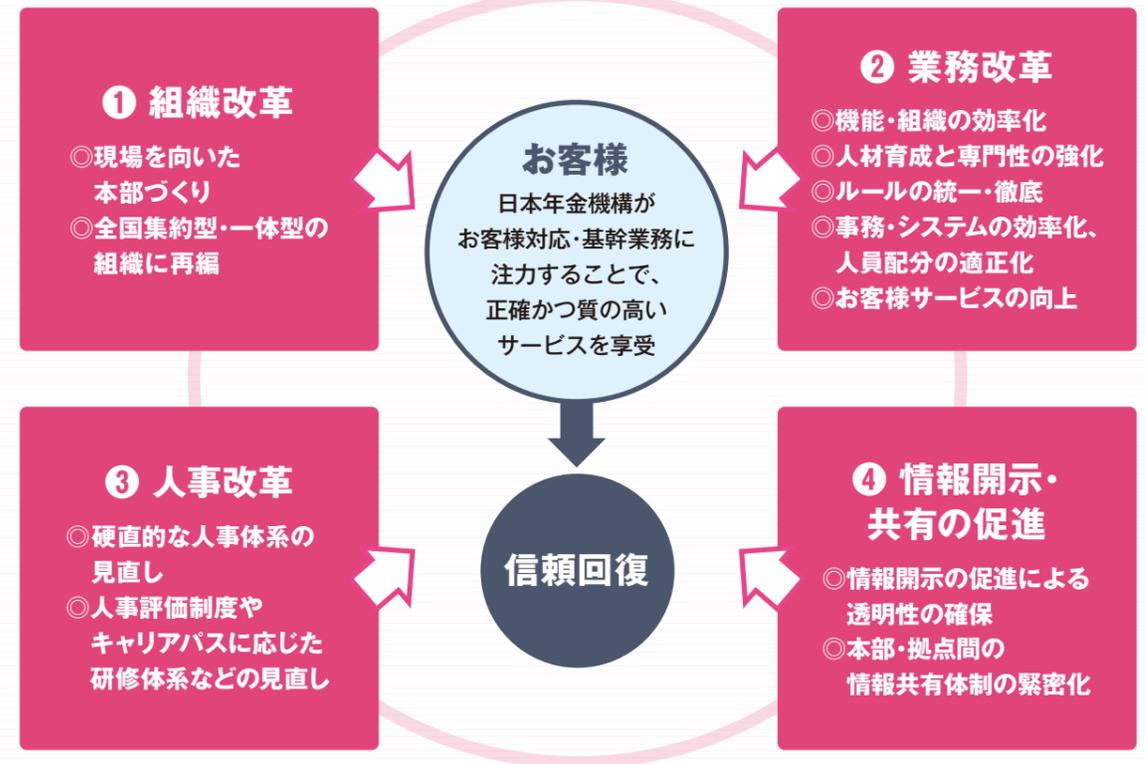
### (3)再生プロジェクトにおける3年間の取り組み状況

平成30年度は、3年間の集大成として、一体型組織を確立し、お客様サービスの向上を実現できる組織へと生まれ変わりました。当初掲げていた71項目の改革事項はおおむね順調に遂行し、平成30年度末までにすべての項目が実施・着手済みとなりました。

#### 再生プロジェクトの取り組み状況

	改革項目数	進捗状況			
		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
組織改革	7	1	5	1	—
業務改革	30	—	19	10	1
人事改革	21	3	14	3	1
情報開示・共有の促進	13	6	6	1	—
計	71	10	44	15	2

### 4つの改革のポイント



### 1 組織改革

制度別縦割り組織から脱却し、横断的な組織にすることで、本部の部署間での情報共有をスムーズにし、これまで不十分だった本部の現場への理解を推進すべく、本部と現場との連携強化を図りました。

#### ねらい

- 「現場を向いた本部づくり」のための現場力の強化
- 地方分散型組織から全国集約型・一体型組織への転換

取り組み事項	取り組み内容と成果
<b>①本部組織の見直し</b> ・常勤役員会の設置 ・横断的組織への再編	●重要事項の審議・役員間の情報共有を目的とした常勤役員会を設置。毎週開催することにより、役員間の情報共有・意見交換が密になり、より迅速かつ確に意思決定ができるようになりました。 ●平成28年4月に本部を事業企画部門と事業推進部門に再編しました。従来からの制度別縦割り組織を改め、新設した事業推進部門による、現場の管理・指導・評価の一元的実施が実現しています。
<b>②現場と本部の一体化</b> ・地域部・地域代表年金事務所の設置 ・地域マネージャーの設置	●地方分散型組織のブロック本部を廃止して本部に集約するとともに、現場を横断的かつ一元的に管理する「地域部」を15部、地域管内の連絡調整などを担うための地域代表年金事務所を15か所、地域ごとに設置しました。 ●各地域部にルール徹底および情報共有のキーマンとなる「地域マネージャー」を設置しました。

## ② 業務改革

業務の合理化・効率化や拠点の広域集約化によって、業務量の削減や職員のスキル向上を図るとともに、各チャネルやマルチランゲージサービスを充実させることで、より一層お客様にアクセスのしやすい組織となるよう取り組みました。

- ねらい**
- 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
  - お客様サービスの向上

取り組み事項	取り組み内容と成果
<p><b>①業務の合理化・効率化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央年金センターの設置</li> <li>・障害年金センターの設置</li> <li>・年金事務所の機能集約</li> <li>・業務削減会議の設置</li> <li>・拠点間格差の是正</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●給付関係業務・記録関係業務を集約し、年金給付業務の中核を担う責任体制を整備したことで、業務の効率化・標準化が実現しました。</li> <li>●障害年金審査業務を集約し、全国一体的な執行体制を確立したことにより、障害認定の地域差解消の推進に寄与しています。</li> <li>●厚生年金保険適用・徴収業務を強化するため、主要な年金事務所に機能を集約しました。大口・困難案件が短期間に減少するなど、効果を発揮しています。</li> <li>●外部有識者を含めた16回の業務削減会議を実施し、平成30年度には経費31.4億円・業務時間27.1万時間の削減を達成しました。</li> <li>●平成29年度から令和元年度にかけて、段階的に定員調整を実施しています。</li> </ul>
<p><b>②お客様サービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金事務所分室の設置</li> <li>・テレビ電話相談窓口の設置(モデル実施)</li> <li>・予約制による年金相談の実施</li> <li>・マルチランゲージサービス(多言語通訳サービス)の導入</li> <li>・ねんきんネットの機能拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人口動態を踏まえ、全国ベースで拠点網を見直し、拠点の設置が不足している千葉県・埼玉県に相談窓口を新たに設置し、利便性の向上を図りました。</li> <li>●遠隔地に住むお客様の相談サービスの充実を目的に新潟県佐渡市でテレビ電話相談をモデル実施したところ、平成30年1月から平成31年3月までに510件の利用がありました。</li> <li>●予約制による年金相談を全国で実施したところ、平成31年3月時点の予約率は実施前(試行期間)の7.2%から87.0%へと大幅に増加しています。</li> <li>●全国のコールセンターや年金事務所に、英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・韓国語による3者間通話(マルチランゲージサービス)を導入しました。平成31年4月の新たな在留資格の創設を踏まえ、対応言語を5言語追加しています。</li> <li>●ねんきんネットに、社会保険料控除証明書や公的年金等の源泉徴収票など、各種通知書の再交付申請受付機能を追加しました。</li> </ul>
<p><b>③事務センター改革</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務センターの広域集約化</li> <li>・事務のシステム化</li> <li>・職員の役割分担の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成28年4月に39拠点あった事務センターを、令和元年10月時点で15拠点に集約しました。</li> <li>●紙届書の画像化・事務処理のシステム化を行い、紙や電子媒体が移動しない仕組みを実現しました。</li> <li>●事務処理の安定的実施のため、令和元年10月より、有期雇用から無期雇用に転換した職員の役割を拡大するとともに、事務センター専任職員制度の導入を実施しました。</li> </ul>
<p><b>④ルールの統一・徹底</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務処理要領確認システム(MACS)の運用開始</li> <li>・業務品質管理部の設置</li> <li>・指示の理解度向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成30年9月より、業務処理要領確認システム(MACS)の運用を開始し、統一業務マニュアルの検索機能等の向上を図りました。</li> <li>●本部から現場への指示発出の妥当性・ルール徹底の実効性確保のため、業務品質管理部を設置し、発出ルールが遵守されるようになったことで、平成30年度の指示発出件数は平成26年時点より85%減少しました。</li> <li>●重要な指示に関する理解度チェックや現場向けのテレビ解説を日々実施することで、指示の理解度向上を推進しました。</li> </ul>

## ③ 人事改革

人事評価制度の抜本的な見直しや管理職の新陳代謝の促進により、組織を活性化し、職員がやりがいを持って業務に従事することができるよう取り組みました。また、有期雇用職員の無期転換や処遇改善にも積極的に取り組みました。

- ねらい**
- 硬直的な人事体系の見直し
  - 人事評価制度やキャリアパスに応じた研修体制の見直しによる職員のやりがいの向上

取り組み事項	取り組み内容と成果
<p><b>①組織一体化に向けた人事改革</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事権の一元化</li> <li>・拠点長の役職と資格見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●人事権を本部に一元化し、人材の糾合を促進。また、全国異動ルールを見直し、本部拠点間異動を促進するとともに拠点間異動は最小限に抑えました。</li> <li>●現場重視の観点から、拠点長の役職(ポスト)と資格(グレード)の関係を見直すとともに、職責手当の上下限の幅の拡大を実施しました。</li> </ul>
<p><b>②管理職の活性化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理職の新陳代謝の促進</li> <li>・女性職員の管理職登用の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●リーダーシップに優れた職員を養成する取り組みを実施し、課長代理の配置や早期退職制度・役職定年制を導入しました。</li> <li>●女性職員の管理職登用を推進し、平成31年4月の管理職に占める女性の割合が平成27年4月の11.2%から13.7%に上昇しました。</li> </ul>
<p><b>③職員のやりがい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事評価制度の見直し</li> <li>・専門職コースの導入</li> <li>・多様な研修の実施</li> <li>・有期雇用職員の無期転換の拡大、処遇改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様のために努力する職員を高く評価し、意欲や実績の低い職員には厳正に対処するなどメリハリをつけた人事評価制度を構築しました。</li> <li>●年金給付分野・システム分野に専門職コースを導入しました。</li> <li>●キャリアパスに応じて外部機関や企業による研修、海外の外部機関での勤務など多様な研修を実施しました。</li> <li>●有期雇用職員の無期転換を拡大するとともに、平成29年1月より年金相談職員を設置しました。また、平成30年6月より無期転換職員や有期雇用職員に対する処遇改善も実施しています。</li> </ul>

## ④ 情報開示・情報共有

お客様への情報開示について責任の所在を明確にするとともに、地域マネージャーやテレビ会議システムを活用することで、現場で起こっていることを本部・現場間で即時に情報を共有し、対応方法を指示できる体制を整えました。

- ねらい**
- お客様に対して開示すべき情報を開示したうえで、経営の透明性を確保
  - 組織内の情報共有の促進、厚生労働省との連携・情報共有を強化

取り組み事項	取り組み内容と成果
<p><b>①情報開示</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本年金機構情報開示規程の整備</li> <li>・情報公開の対応の一元化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報の把握・調査・開示に至るまでの、一連の対応のルールを整備することで、必要な情報を適時適切に開示するための機能・仕組みが定着しました。</li> <li>●情報公開に一元的に対応すべく、情報開示担当理事やリスク統括部を設置し、情報公開にかかる責任体制を整備しました。</li> </ul>
<p><b>②情報共有</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織全体での情報共有体制の促進</li> <li>・お客様対応への体制の確立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本部と現場間の架け橋となる地域マネージャーやテレビ会議システムの導入により、機構全体で情報共有が促進されました。</li> <li>●マスクミなどに取り上げられた事項について、即日現場へ対応方法などを伝達し、お客様からの照会に円滑に対応できる体制を確立しました。</li> </ul>

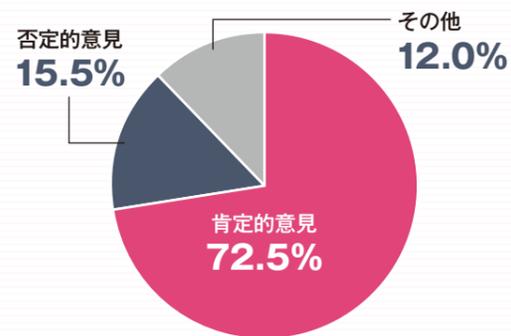
職員からの評価

再生プロジェクトの総括に当たり、これまで実施・着手してきた71項目の改革事項について、職員にアンケートを行い、職員の改革に対する率直な意見を確認しました。アンケートの結果、施策を肯定的に評価している職員が70%を超えることがわかりました。

※職員アンケートは、平成31年3月、3,150名の職員を対象に実施。各改革項目がその「目的・狙い」どおりに達成できているか(今後達成されるかと思うか)について、「肯定的」(そう思う・まあそう思う)または「否定的」(あまり思わない・そう思わない)のいずれかを選択のうえ、その具体的な理由を記載する方式にした。

●職員アンケート結果概要(再生プロジェクト71項目)  
対象数:3,150件 回答件数:2,893件 回答率:91.8%

●再生プロジェクト71項目に関する職員アンケート



改革カテゴリ	肯定的	否定的	
(1)組織改革	70.3%	15.5%	
(2)業務改革～業務の合理化・効率化	63.6%	16.2%	
(3)業務改革～お客様サービスの向上	80.4%	7.4%	
(4)業務改革～事務センター改革	57.2%	31.0%	
(5)業務改革～ルールの徹底	82.0%	12.5%	
(6)人事改革	①組織一体化に向けた人事改革	73.9%	19.2%
	②管理職の活性化	75.3%	16.6%
	③職員のやりがい	66.0%	21.3%
(7)情報開示・情報共有の促進	76.3%	11.2%	
全体平均	72.5%	15.5%	

再生プロジェクト集中取り組み期間中に把握した新たな課題への対応

① 年金給付に係る事務処理誤り等の総点検(年金給付業務の抜本的改革)

振替加算支給漏れ事案の公表を契機として事務処理誤りの総点検を実施し、過去に発生した事務処理誤りを点検した結果、年金事務所の窓口におけるお客様情報の確実な入手、情報の入手から審査・決定までを年金事務所において一体で行うことによる責任の明確化、複雑な年金制度に対応する専門性の高い知識と経験を有する職員の育成が喫緊の課題であったため、審査業務移管、窓口体制の整備、給付業務研修の強化により正確な給付の実現に取り組むを進めました。

**ねらい**

- 審査業務の年金事務所への移管等を推進し、信頼の原点である正確な事務処理を徹底
- 年金業務執行機関として、個々の職員の責任感と正確な業務執行の意識を醸成
- 安定した相談窓口体制の構築や職員スキルの維持を図り、お客様への信頼・安心感を形成

取り組み事項	取り組み内容と成果
① 審査業務の移管 ・年金事務所の体制強化	●年金事務所ですら必要情報の入手から審査・決定までを一体で行う体制に見直し、責任体制の明確化を図るとともに、年金事務所の体制を強化しました。
② 窓口体制の整備 ・安定的な年金相談体制の確立	●相談窓口で正確な情報をお客様から入手するとともに、安定的な年金相談体制を確立するため、窓口を正規雇用職員、パートナー職員(年金相談職員やエルダ職員等)、社会保険労務士で構成する体制整備を実施しました。
③ 給付業務研修の強化 ・年金給付専門職の設置 ・給付業務研修強化室の設置 ・座学研修・実践研修の実施	●専門性の高い知識と経験を有する職員を計画的に育成するため、上席年金給付専門職、年金給付専門職を設置し、OJT研修や実務指導などを実施しました。 ●制度・実務・接遇の一体的な研修を実施し、職員スキルの向上を図るため、平成30年1月に給付業務研修強化室を設置しました。 ●平成30年度は給付業務を最重要事項と位置づけ、全国の年金相談窓口を担当する全職員を対象とした座学研修・実践研修を実施しました。

② 外部委託問題を契機とした外部委託・調達管理等の見直し

扶養親族等申告書の事務における外部委託問題を契機とした「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」からの提言に基づき、業務の正確性とサービスの質の向上重視の観点から、外部委託・調達管理等のあり方の見直しを進めました。

**ねらい**

- 事業の企画段階・調達手続き段階における調達ルールの見直し
- 外部委託の契約締結後における外部委託管理ルールの見直し

取り組み事項	取り組み内容と成果
① 調達ルールの見直し ・インハウス型委託の推進 ・総合評価落札方式の適用 ・全省庁統一資格の適用 ・情報提供依頼(RFI)の的確な実施	●業務の性質に応じ、機構が用意した場所で業務を行う「インハウス型委託」への移行を進めました。 ●年金個人情報を取り扱う案件のうち、業務品質を確保するために業者の履行能力の見極めが必要なのは、総合評価落札方式の適用を原則化しました。 ●年金個人情報を取り扱う案件は、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化しました。 ●情報収集すべき事項を明確化し、収集結果をデータベース化する仕組みとしました。
② 外部委託管理ルールの見直し ・検査方法および審査基準の明確化 ・組織的な情報共有の促進	●履行開始前、履行中、履行後における検査や納品時検査における実施方法や審査基準を明確化しました。 ●契約不履行等の問題発生時における情報共有体制を確立しました。

日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書から提言された以下の事項についても検討に着手

**① 本部現業の再構築**

- 本部現業の洗い出しとリスクの可視化
- 本部現業の執行体制・リスクマネジメント体制の確立
- 本部現業の管理手法(進捗管理・マニュアル)の整備

**② 人事体系の見直し**

- 専門性が求められる「調達」「年金給付」「システム」「徴収」の4分野について、専門性の高い正規雇用職員を育成
- 各拠点において職種ごとの役割・業務分担の見直しを検討
- 基盤的業務に対する新たな人事制度の創設および職員体系の整備

**③ IT化、システム化の推進**

- 届書等の電子化の推進(大規模事業所にかかる電子申請の義務化)
- 事業所版ねんきんネット(仮称)の導入の検討
- AI-OCRやRPA技術を活用した事務処理の検討

未来づくりへの発展的継承(今後の方向性)

上記の他、集中取り組み後も発展的に取り組む施策の方向性については以下のとおりです。

再生プロジェクト71項目をより拡充するための施策	今後の方向性
① 現場を向いた本部づくり 本部の縦割り組織を横断的組織へ見直すため、事業企画部門と事業推進部門の体制としたが、両部門の役割が十分整理されていないなど、現場からみてわかりにくくなっている	●地域部が把握する情報を、定員配分や人事、管財等に反映できる仕組みの構築 ●地域部のあるべき姿を追求する検討チームを未来戦略室に設置
② チャネル体系のあり方 特別徴収対策部や分室の設置は成果・評価を得たが、年金事務所の多様化が進む中で、厚生年金保険の適用・徴収業務を実施していない特定年金事務所の役割・位置づけが不明確となっている	●多様化した年金事務所体系の見直し、お客様にとってわかりやすく効率的な対面チャネルのあり方、インターネットや電話を含めたチャネル全体のあり方等について検討・整理
③ 事務センターの広域集約の方向性 広域集約による事務の効率化を目的に進めてきたが、広域異動の発生や事務の集中等の課題があり、それに見合う集約効果が出ていない	●ビジネスモデルの転換を進め、事務処理体制を確立するとともに、国年・厚年に特化した拠点とすることで、事務センター専任職員を含めた職員配置の見直しを行う ●フェーズ1のレベルアップ、電子申請システムの改善等により、「紙を無くす」取り組みを進める
④ 人事制度のさらなる改革 人事制度では現場重点主義をキーワードとして人事権の本部一元化等の取り組みを進めたことで、一定の成果を得たが、人事評価制度については改善等を求める意見が多くみられる	●相対評価と絶対評価のあり方、点数化できない仕事の評価基準等、お客様のために存在する組織としての評価制度のあり方を検討

【現場の声とお客様の声】

## 年金相談の予約制の全国拡充

【現場の声】

企画担当者

お客様と職員が  
もっと活用しやすい  
環境整備が必要

大分年金事務所  
お客様相談室長

宮永 初美



年金相談の予約制は、これまで一部の拠点しか導入しておらず予約率も全国で7.2%と低い水準でした。予約制を導入すれば、事前にお客様の年金記録等を準備でき相談がスムーズに行えることや、予約時に必要な書類を確実に案内することで、お客様に何度も足を運んでいただく必要がなくなる等のメリットがあるため、より多くのお客様に予約制を利用し充実した相談を受けていただけるよう全国拡充に向けた検討を進めました。検討段階では拠点の体制の整理に苦慮し、予約ありのお客様と予約なしのお客様への対応のバランスが難しく、お客様をお待たせすることのない体制とするため、拠点の職員とも意見交換を行いながら、日々議論していたことが記憶に残っています。今では私自身がお客様相談室職員として予約制を運用する側になりますが、お客様からはスムーズに相談できたと好評をいただいています。また、職員側としても相談予定時間を想定できタイムマネジメントがしやすいことや、経験が浅い職員でも当日のお客様への説明内容を準備できるため、自信をもってお客様対応が行えるようになったと感じています。これまで予約専用ダイヤルの設置や当日の予約状況の見える化など、お客様に利用いただきやすい環境整備を進めたことにより、予約率は全国で90%を超える結果となっています。今後、お客様と職員の双方にメリットを享受できる仕組みとして予約制のさらなる拡大に努めてまいります。

運用担当者

広報活動と  
職員の知識向上が  
さらなる信頼感へ

上野年金事務所  
お客様相談室長

奥田 陽子



予約制の導入当初は、当事務所は予約率が20%台と低い水準からのスタートでした。予約制をより多くのお客様にご利用していただくため、周知活動に力を入れ、例えば医療機関や関係団体へのポスターの掲示とチラシの配布を行いました。また、区役所にもご協力いただき、区の回覧板に予約制の案内文を掲載し、2年間で70,000世帯以上に回覧させていただきました。そうした取り組みが功を奏したのか、予約率は年々向上し当事務所では90%台となり、多くのお客様にご利用いただいています。また、当事務所はアクセスの良さもあり、管轄外のお客様にもご利用いただくことが多く、さまざまな地域のお客様にも予約制をご利用いただいています。お客様からは「一度の来所で年金請求の手続きを終えることができた」「待ち時間がなくスムーズに相談することができた」など、お褒めの言葉をいただいています。事前準備ができることで、お客様へのプラスワンの説明に繋がり、以前よりもお客様に寄り添った対応ができるようになり、予約制が導入されたことでお客様の信頼感への直結を実感しています。これからも多くのお客様が予約制を利用していただけるよう、周知・広報活動、職員の知識育成に力を入れ、さらなる拡大を進めてまいります。

【お客様の声】

- ・予約の時間通りに相談ができて良かったです。こちらの質問にもしっかり対応くださり、以前とは違い雰囲気も良くなったと思います。
- ・とても丁寧に明るく好意的に対応いただけました。予約をしていたので待ち時間なく相談ができ、説明も非常に分かりやすかったです。

【現場の声とお客様の声】

## 年金事務所分室の設置

【現場の声】

企画担当者

「近くの相談窓口」  
お客様に身近に  
感じて欲しい

未来戦略室  
チャンネル戦略第2グループ

高田 泰裕



全国に設置されている年金事務所は、お客様の年金に関する手続きやご相談をお受けする場所であり、お客様と日本年金機構を繋ぐ大変重要なチャンネル(接点)ですが、近年の人口構造等の変化により、人口集中地域と拠点の配置にアンバランスが生じていたことから、全国ベースで機動的な見直しを行い、お客様にご利用いただきやすい拠点網の整備に取り組んできました。検討にあたっては、全国の市区町村における人口推移等のさまざまなデータを多角的に分析し、地域の実情の把握のため現地に直接足を運び関係者から話を伺うなど、お客様窓口の設置が必要な地域はどこなのか何度も検討を重ね、平成30年7月に千葉県成田市に、平成31年2月に埼玉県加須市に、それぞれ日本年金機構が発足して以降、初の年金事務所分室を設置することになりました。成田・加須両分室の開所式には私も参加しましたが、当日は大変多くのお客様にご来所いただき、お客様が途絶えることのない1日であったことを覚えています。ご来所されたお客様からも「これまでは年金事務所まで行くのは大変だったが、近くに窓口ができて本当に便利になった」と喜びの声もいただきました。今後も適正な拠点配置の検討を進め、お客様に年金事務所を身近に感じてほしいと考えています。

運用担当者

事務所との連携や  
情報共有により  
サービスの向上

佐原年金事務所  
成田分室長

高橋 育代



千葉県の佐原年金事務所の分室として平成30年7月に成田分室が開設されてから、一年が経過しましたが、できるだけ多くのお客様にご利用していただくため、近隣の自治体が管理する施設等へのポスターの掲示やチラシ配布の拡大、周辺の年金事務所にお客様を成田分室へ案内していただくなどPR活動に積極的に取り組みました。現在では、一日に40人ほどのお客様が来所され、成田市在住の方だけでなく、周辺地域にお住まいの方や県外の方にもご利用いただいています。お客様からは佐原年金事務所へ行くよりも距離が近くなったことから、便利になったというお声をいただくとともに、近くにあるので気軽に相談がしやすくなったとのご意見もいただいています。また、分室に在籍している職員が少ないことから、佐原年金事務所の職員と情報共有や協力連携をしながら、お客様にきめ細やかな説明ができるよう努めています。今後も多くのお客様に成田分室をご利用いただき、お客様に気持ちよくご相談いただけるようお客様サービスを提供してまいります。

【お客様の声】

- ・これまで年金のことで相談したいとき、最寄りが佐原年金事務所なので距離が遠くて行くのが大変でしたが、成田に相談窓口ができて本当に便利になりました。
- ・電車の駅の近くに分室があり、公共交通機関を利用して行く場合、大変便利でした。

# 日本年金機構の「未来づくり計画」の方向について

当機構の発足10年目という節目にスタートを切った第3期中期計画期間においては、機構のミッションである「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」という原点に立ち返り、「制度を実務に」を基本コンセプトとして、「日本年金機構の未来づくり計画」に取り組むことをその基本方針としました。

第3期中期計画では、人口の構成や働き方の変化、ICT(情報通信技術)のさらなる進化、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ります。

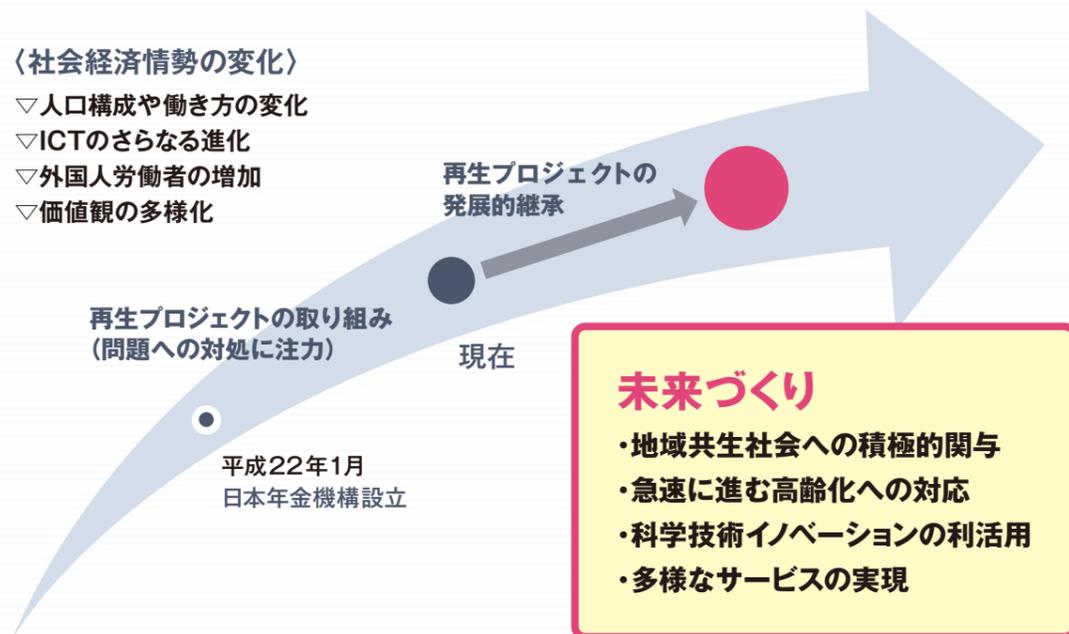
そのためには、役職員一人ひとりが、国民のニーズを把握し、現場の実務に精通するとともに、社会経済情勢の変化に的確に対応できる、年金実務のプロとしての自覚・矜持・気概をもって、研鑽を重ねながら、日々の職務に当たっていく必要があります。

このような状況を踏まえ、当機構のミッションを果たすべく、これまで検討・推進してきた再生プロジェクトの各検討テーマをベースとした「再生プロジェクトの発展的継承」と、急速に進む高齢化やデジタル化社会などを見据えたテーマをベースとした「未来づくりとして新たに取り組むべき施策」をそれぞれ具体化し、第3期中期計画期間中に優先的に成し遂げるべき施策として積み上げ、融合させたアクションプランとして「未来づくり計画」を策定することを検討しています。

一人ひとりの職員、それぞれの拠点がなすべき行動・未来を考え、未来づくり計画の実行を拠点と本部が一体となって推進し、お客様、そして職員の期待する未来を徹底して追求・実現していくことにより、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してまいります。

## 〈社会経済情勢の変化〉

- ▽人口構成や働き方の変化
- ▽ICTのさらなる進化
- ▽外国人労働者の増加
- ▽価値観の多様化



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

## 【未来づくり計画策定に向け、方向性の整理を進めている事項】

### ①年金セーフティネットの推進(無年金者の発生防止)

- 機構の基幹業務である「国民年金・厚生年金保険の適用・徴収及び年金給付」については、機構発足からの10年間で着実に事業実績を積み上げてきたところですが、保険料が長期(24月以上)未納となっている方、厚生年金保険の適用の可能性のある方、受給権があるにも関わらず年金を請求されていない方など、これまでの取り組みによってもなお、公的年金制度への関心・理解が薄い方々や機構からの声が届いていない方々が存在しています。
- これらの方々が、未納・未加入により受給資格期間(10年)を満たせなくなり、将来無年金となる、あるいは未請求により年金を受け取れないといったことを防ぎ、「年金による生活の安定や豊かな老後」といった社会保障のセーフティネット(安全網)機能を十分に発揮させることが機構の責務であることから、「年金セーフティネットの推進」事業に取り組むことを検討しています。

#### 検討の方向性

- 長期未納、未加入および未請求となっている方々の個々の事情を具体的に把握したうえで、お客様にとって最も有益かつ最適なお案内を実施する、いわゆる「お客様の顔を見た」個別アプローチを強化することで、「納付すべき方が納付する」、「加入すべき方が加入する」、また「受給すべき方に受給していただく」といった公的年金制度の原点を追求する取り組みを組織一体となって実施することを検討しています。

### ②ICT化の推進

- 当機構が担う年金関係業務においては、お客様とのやりとり(届書や各種通知書等)や審査・決裁業務、或いは内部管理業務に至るまで、依然として「紙」が主流となっており、その取扱い量も膨大(受給者4,000万人、事業所230万件など)となっています。
- 世の中のデジタル化は確実に前進しており、令和2年度からは大規模法人の電子申請が一部義務化され、当機構においても、マイナポータルや法人共通認証基盤の活用、届書作成プログラムのAPI対応等による電子申請の利便性向上策を順次導入していく予定ですが、令和2年4月からは機構業務の転換期ととらえ、「紙をなくす(紙ゼロ)」および「紙を移動させない」取り組みを推進し、お客様の利便性やニーズを追求するとともに、機構内の事務処理の効率化やリスク低減、職員の負担軽減等に組織を挙げて取り組むこととしています。

#### 検討の方向性

- 具体的には、紙ゼロ化の検討対象は極めて広範かつ多種多様であることから、未来戦略室内にプロジェクトチームを設置し、現状分析や具体策の検討を進めていく予定です。
- あわせて、インターネット基盤の活用として、インターネットを使ったサービスをどのように展開していくのか、政府が用意しているマイナポータルや法人共通認証基盤というインフラをどう利用するのか、情報セキュリティ面を考慮しつつ、検討を行っていきます。

### ③正確な給付の実現

- 正確な給付を行うための年金給付改革については、これまで年金給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管や拠点の窓口体制の整備、給付業務にかかる研修の強化、年金給付専門職や年金相談職員の導入など、多様な取り組みを進めてまいりました。

#### 検討の方向性

- 「年金受給者に正しく確実に年金をお支払いする」という機構のミッションに立ち返った施策として、年金給付審査業務の年金事務所への移管を踏まえた年金給付業務の執行体制の確立、年金給付に関するチェック体制の強化、新たな給付業務正規雇用職員の導入、また、年金給付専門職制度等の定着とさらなる活性化を図る取り組みの検討を進めてまいります。
- 加えて、船員保険制度のように、一部の年金事務所のみが取り扱っている業務に関する実務ノウハウや知識の蓄積等を図るため、業務マニュアルを整備するとともに業務執行体制のあり方を検討するなど、必要に応じ専任チーム体制をつくり、検討を行っていくこととしています。
- また、全国一律のルールを徹底するために作成された統一業務マニュアルについて、より一層の明確化を推進することなど、正確な給付の実現に継続的に取り組んでまいります。

年金  
Q&A気になる疑問に  
わかりやすく  
お答えします

## Q.2

出産すると保険料を  
払わなくてもいいと  
聞いたのですが？

A

産前産後期間の国民年金保険料が免除となります。安心して子どもを産み、育てられる社会を目指すための新しい取り組みです。

次世代育成支援の観点から、国民年金第1号被保険者が出産を行った際に、産前産後の一定期間の国民年金保険料が免除される制度が、平成31年4月から始まりました。令和元年度分より、平成16年度価格水準で、国民年金の保険料が月額100円引き上げられ、被保険者全体で支えることとなりました。

## 免除される期間は？

出産予定日または出産日が属する月の前月から4か月間(以下「産前産後免除期間」といいます)の国民年金保険料が免除されます。なお、多胎妊娠の場合は、出産予定日または出産日が属する月の3か月前から6か月間の国民年金保険料が免除されます。

※出産とは、妊娠85日(4か月)以上の出産をいいます。(死産、流産、早産された方を含みます)

## 対象者は？

国民年金第1号被保険者で、出産日が平成31年2月1日以降の方が対象になります。

## 届出時期は？

出産予定日の6か月前から届出可能ですので、お早めに届書を提出してください。

## 届出先は？

お住いの市(区)役所、町村役場の国民年金担当窓口へ届書を提出してください。

## 産前産後期間の取扱いは？

産前産後期間として認められた期間は、保険料を納付したものとして将来の老齢基礎年金の受給額に反映されます。

## ◎お問い合わせ先

制度の詳細は、お住いの市(区)役所、町村役場の国民年金担当窓口または年金事務所にお問い合わせください。また、日本年金機構ホームページにも制度の詳細を掲載していますのでご利用ください。

日本年金機構  検索 <https://www.nenkin.go.jp/>

## 第2章

平成30年度の  
取り組み

▶ 私たち日本年金機構は、年度計画に基づいた取り組みを推進しています。平成30年度は第2期中期計画の最終年度として、取り組み計画の総仕上げの年となりました。国民年金や厚生年金保険の適用・徴収といった基幹業務について現場を中心にして不断の努力を続け、着実に実績を積みました。ここに、その取り組み状況をご報告します。

国民年金の適用促進に向けた取り組み	p.29
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み	p.31
厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み	p.35
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	p.38
年金給付業務の取り組み	p.41
年金記録問題への取り組み	p.45
年金相談の充実に向けた取り組み	p.47
公的年金制度に対する理解の促進への取り組み	p.50
お客様サービスの向上の取り組み	p.51
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み	p.53
個人情報の保護に関する取り組み	p.55
平成30年度の取り組み実績	p.57

# 1 国民年金の適用促進に向けた取り組み

国民年金は、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方に加入する義務があり、未加入者の解消に努めていく必要があります。そのため、平成30年度の国民年金の適用促進に向けた取り組みは、次のとおりです。

## (1) 確実な適用の実施

### ▶平成30年度の計画の概要

- 住民基本台帳ネットワークシステムを利用して把握した20歳、34歳、44歳さらに、受給資格期間が10年に短縮されたことにより54歳の方も新たな対象として、国民年金加入の届出勧奨および届出がない場合の資格取得の手続きなどを確実に実施する。
- 被保険者種別変更の届出がない場合の、資格取得などの手続きを確実に実施する。

### ▶平成30年度の取り組み状況

- 住民基本台帳ネットワークシステムを利用して把握した20歳の方(127万人)のうち第1号被保険者として適用すべき方(104万人)に対し、加入の届出勧奨を行いました。また勧奨をしてもなお届出がなかった場合には、第1号被保険者として資格取得などの手続き(職権適用)を行いました。この結果、自主的に届出がされた方(48万人)を含め、全員の加入手続きを行いました。

### ▶平成26年度～平成30年度までの取り組み結果

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
20歳到達者	126万人	121万人	125万人	125万人	127万人
第1号被保険者として適用すべき者	106万人	100万人	102万人	100万人	104万人
職権適用者	54万人	52万人	51万人	49万人	56万人
届出者	53万人	48万人	51万人	51万人	48万人

- また、34歳、44歳および54歳の方のうち、基礎年金番号を持っていない方や、資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得をされていない方(11.9万人)に、届出勧奨を行いました。勧奨後もなお届出がなかった場合には、資格取得の手続きなどを行いました。そのうち54歳の方については、平成30年3月から届出勧奨および届出がない場合の資格取得の手続きなどを実施しており、平成30年度では1.4万人の54歳の方に対し手続きを行いました。
- 退職した方および退職者の被扶養配偶者の方には、被保険者種別変更の届出を自主的に行うよう、届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行いました。勧奨しても届出がない方には、第1号被保険者として資格取得の手続きを速やかに行いました。

## (2) 関係機関との連携・協力

### ▶平成30年度の計画の概要

- 転職者などの被保険者種別変更の届出について、事業主説明会などにおいて周知するほか、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進する。

### ▶平成30年度の取り組み状況

- 転職者および被扶養配偶者に対して、被保険者種別変更の自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会における届出勧奨および失業した際の特例免除制度について周知を行いました。
- 日本年金機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し情報提供を行うとともに、市区町村担当者事務説明会などにおいて国民年金の資格手続きに関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。

## (3) 第3号不整合問題への対応

第3号不整合問題とは、会社員や公務員など(第2号被保険者)の被扶養配偶者である第3号被保険者が、第2号被保険者の退職などにより第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとなっていることが判明し、さかのぼって保険料を納付することができず<sup>※1</sup>未納期間となってしまう、無年金や年金の減額が生じてしまうなどの問題のことです。

このため、平成25年7月に「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)」により法律が改正され、①第1号被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れた場合であっても、所定の手続きを行えば受給資格期間<sup>※2</sup>への算入ができるようになりました。②特定期間該当届を提出し、特定期間となった期間に係る保険料について、届出をすれば過去10年まで遡って特例追納が可能となりました。(平成27年4月から3年間の時限措置) ③3号期間に基づき老齢基礎年金を受給している方への配慮措置として、平成30年3月までは年金額を維持し、それ以降は正しい記録に基づき減額するが、減額は10%を上限とする。ただし、上記②のとおり、過去10年以内の未納期間の特例追納により、年金額を維持することができるといった法的措置が講じられました。

### ▶平成30年度の計画の概要

- 第3号被保険者の記録不整合に関して、引き続き時効消滅不整合期間<sup>※3</sup>に対する特定期間該当届<sup>※4</sup>を提出することで受給権を満たす可能性がある方に向けての届出勧奨や、ポスターなどを活用した制度の利用促進を行う。

### ▶平成30年度の取り組み状況

- 平成29年度に特定期間該当届の届出勧奨を行った方(86万人)の中で、特定期間該当届を提出することで受給権を満たす可能性のある未提出者(約8,000人)に対して、再度、特定期間該当届の届出勧奨を実施した結果、1,000人の未提出者の方から届出がありました。
- 未提出者については、令和元年度以降、ねんきん定期便などへ掲載することにより、特定期間該当届の周知を行うこととしました。
- あらためて制度の周知と、第3号不整合記録となっている方に対する特定期間該当届の届出勧奨のためのポスター等を作成し、市区町村に掲示の協力依頼を行いました。

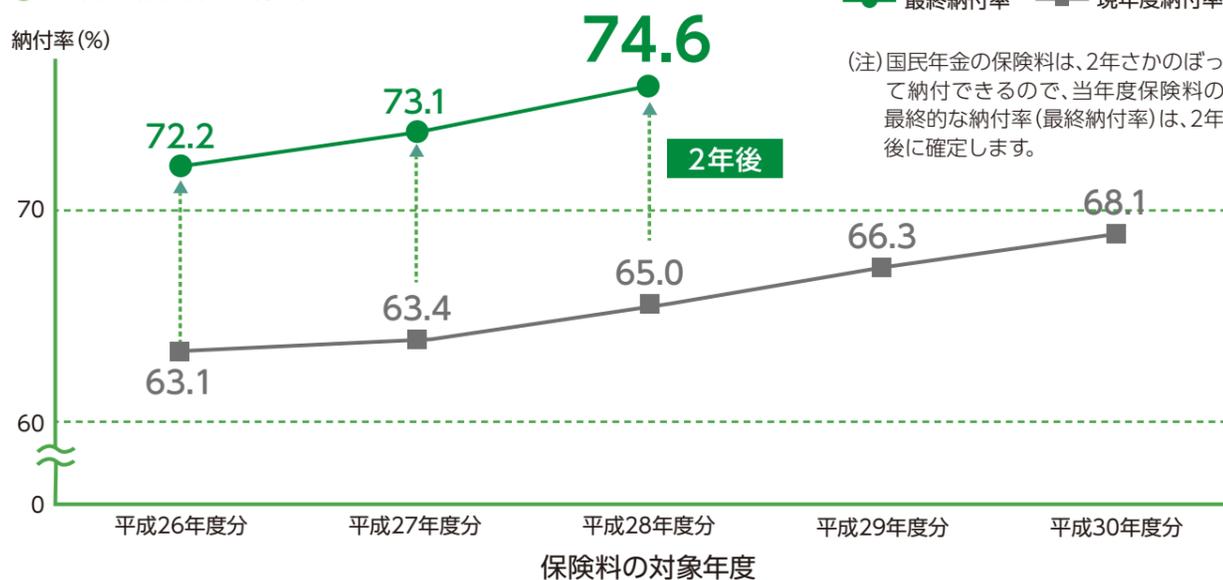
※1:本来届出すべき期限から2年以上経過してしまうと、保険料の納付ができなくなります。  
 ※2:年金を受け取るために必要な加入期間のことをいいます。年金を受ける場合は、保険料を納めた期間や加入者であった期間などの合計が一定年数以上必要です。  
 ※3:第3号被保険者から第1号被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れていたために、時効により保険料が納められなかった期間。  
 ※4:不整合期間をそのままにすると未納期間となり老齢基礎年金の受給資格期間に算入されませんが、特定期間該当届を提出した場合、その期間は老齢基礎年金の受給資格期間に算入されることとなります。

## 2 国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み

公的年金制度は、現役世代が納める保険料によって高齢者などの年金を支給する「支え合い」の仕組み(賦課方式)によって成り立っているものであり、皆さまの制度への理解がなければ機能しません。そのため日本年金機構では、未納者に対する納付勧奨や強制徴収などの対策を積極的に実施し、納付率の向上に努めています。

平成30年度においては、以下に記載している取り組みを実施することにより、現年度納付率は68.1%、最終納付率は74.6%となり、最終納付率70%台半ばを目指すとしていた目標を達成しました。

国民年金保険料の納付率推移



### (1) 未納者属性に応じた収納対策

平成30年度の計画の概要

- 国民年金保険料の収納対策として、年齢や所得、未納月数など未納者の属性に応じた収納対策を推進する。
- 市場化テスト受託事業者も活用し、徹底した納付督促を行う。
- 一定の所得がありながら長期間滞納をしている方には強制徴収を確実に実施する。
- 所得が低いなどの事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となる可能性が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は、免除制度や追納制度について説明したうえで、免除などの申請勧奨を行う。

平成30年度の取り組み状況

- 未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取り組みを強化すべき未納者層を見極めて、特別催告状などの発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。
- 免除などの対象となり得る方で免除などの申請手続きを行っていないために未納となっている方に対して、特別催告状に免除制度の案内を同封するなど納付督促と免除制度の周知を行い、納付の意思がありながら経済的に納付困難な方には、免除などの申請勧奨を実施しました。

### (2) 市場化テスト<sup>※1</sup>受託事業者との連携強化

平成30年度の計画の概要

- 市場化テスト受託事業者と本部および年金事務所の連携を強化し、納付督促業務について達成目標の実現に向けた取り組みを実施する。

平成30年度の取り組み状況

- 本部においては、委託事業者と毎月定例進捗打ち合わせを実施するとともに、四半期ごとには、地域部も参加したヒアリングを実施し委託事業の進捗管理や委託事業者への提案、指導等を行いました。また、年金事務所は委託事業者と月例での打ち合わせ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。
- このような取り組みにより、委託事業者は、効果的・効率的な督促手法として夜間及び土・日・祝日等の督促を実施するとともに、年金事務所との連携強化が図られ、現年度および過年度保険料の収納実績は1,754万月となり、納付対象月数における収納実績の割合は5.3%(前年実績4.9%)となりました。

※1: 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納事業のうち、強制徴収を除く納付督促業務などを包括的に民間委託しています。

### (3) 強制徴収の着実な実施

平成30年度の計画の概要

- 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づけたうえで、所得や納付の状況を踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的な納付がない場合には滞納処分を実施する。特に平成30年度においては、控除後所得300万円以上かつ、未納月数7月以上の対象者に督促を実施する。

平成30年度の取り組み状況

- 保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても納付に対する理解が得られない未納者に対して、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差し押さえなどの滞納処分の流れに沿った一連の手続きが早期に完結するよう取り組みました。
- 平成30年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数196万月のうち、納付月数は130万月となり、差し押さえは1.8万件実施しました。

強制徴収の取り組み状況

	平成29年度	平成30年度	対前年度比
最終催告状送付件数	103,614件	133,900件	29.2%
督促状送付件数	66,270件	81,597件	23.1%
差し押さえ件数	14,344件	17,977件	25.3%

強制徴収による獲得状況

	平成29年度	平成30年度	対前年度比
納付対象月数	1,520,106月	1,956,087月	28.9%
納付月数	1,016,794月	1,299,177月	27.8%
獲得納付率	66.9%	66.4%	▲0.5%

### (4) 納めやすい環境の整備

▶平成30年度の計画の概要

- 口座振替およびクレジットカード納付の推進を図るとともに、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法について周知に努める。
- 2年前納について、広報活動の充実を図り、利用促進に努める。

▶平成30年度の取り組み状況

- 資格取得時における口座振替勧奨、現金優良納付者の方に対する口座振替勧奨およびクレジットカードによる納付方法についての周知と勧奨を、ダイレクトメールなどを活用して実施しました。その結果、口座振替とクレジット実施率の合計は、前年度と同程度の水準を確保しました。
- コンビニエンスストア、インターネットバンキングによる納付方法についても、ダイレクトメールなどにより周知と勧奨を行いました。その結果、対前年度の件数を上回りました。また、2年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページにより制度周知および勧奨を行いました。

▶口座振替及びクレジット実施率

	平成29年度	平成30年度	対前年比
口座振替実施率	35.5%	34.6%	▲0.9%
クレジット実施率	2.9%	3.7%	0.8%
合計	38.3%	38.3%	0.0%

▶コンビニエンスストア・インターネットバンキング・クレジットカードによる納付状況

	平成29年度	平成30年度	対前年比
コンビニエンスストア	1,518 万件	1,533 万件	1.0%
インターネットバンキング	288 万件	280 万件	▲2.7%
クレジットカード	172 万件	189 万件	10.4%
合計	1,978 万件	2,003 万件	1.3%

▶2年前納の状況

平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
21万件	35万件	32万件	34万件

### (5) 市区町村、各種団体との連携・協力

▶平成30年度の計画の概要

- 所得情報の取得や年金制度の周知などについて、市区町村やハローワークなど各種団体と連携・協力して取り組みを進める。

▶平成30年度の取り組み状況

- 未納者の属性に応じた収納対策を実施するために、市区町村へ所得情報提供の協力要請を行いました。
- 「ねんきん月間」では、大学生などに対する学生納付特例制度の周知や、市区町村役場および商業施設などでの各種相談会などを集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。
- ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。

### (6) その他の取り組み

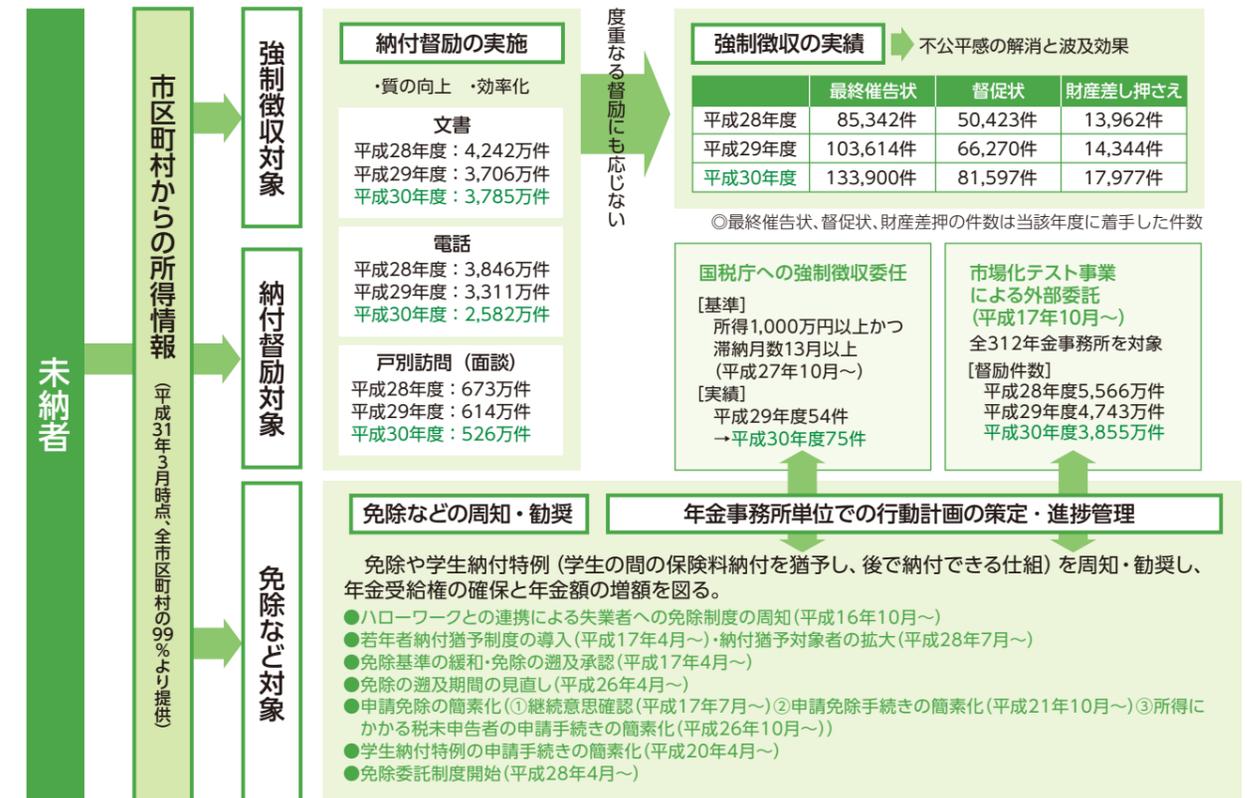
▶平成30年度の計画の概要

- 後納制度については、平成30年9月末までの時限措置となるため、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、過去5年間に未納がある方に対する個別勧奨や定時発送の納付書に同封するリーフレット等を活用した制度の利用促進を図る対策を講じる。
- 特定付加保険料制度については、平成31年3月末までの時限措置となるため、引き続き全ての未提出者への届出勧奨を行い、制度の利用促進を図る。
- 全額免除優先で継続申請し納付猶予が承認された方について、引き続き全額免除優先で申請を行うとの意思表示があった場合、平成30年7月1日以降に受け付ける継続免除から、翌年度以降の全額免除の申請書などの再提出を不要とする省令改正が施行されることを踏まえ、市区町村と連携・協力して、制度の利用促進を図る。
- 省令改正が施行となる平成30年7月1日以前に継続申請により納付猶予が承認されている方については、個別に制度の周知を行うとともに、全額免除の継続申請について意思確認を行い、制度の利用促進を図る。

▶平成30年度の取り組み状況

- 後納制度の利用促進については、市区町村と連携・協力して広報を実施するとともに、後納可能な未納期間を有する全ての者(約600万人)に個別勧奨を実施しました。
- 特定付加保険料制度の利用促進については、ホームページ等での広報を実施するとともに、未提出者(約8.5万人)に個別勧奨を実施した結果、約88%と高い利用率になりました。
- 継続免除に係る省令改正の施行に向け、国民年金保険料免除・納付猶予申請書の様式を変更し市区町村に配付しました。また、市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)において、改正の概要や事務手続きについて情報提供しました。
- 施行以前に継続申請により納付猶予が承認されている方(約33万人)については、個別に全額免除の継続申請について意思確認を行いました。その結果、約21万人(約64%)の方から意思確認書が提出されました。

▶国民年金保険料収納対策の概念図



### 3 厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み

厚生年金保険・健康保険は、原則として法人の全事業所と、従業員数が常時5人以上の個人事業所(一定の業種を除く)に加入義務があります。日本年金機構では、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保するために、適用すべき被保険者がいる適用調査対象事業所への計画的な適用促進対策を実施しています。

#### (1) 適用調査対象事業所の適用の促進

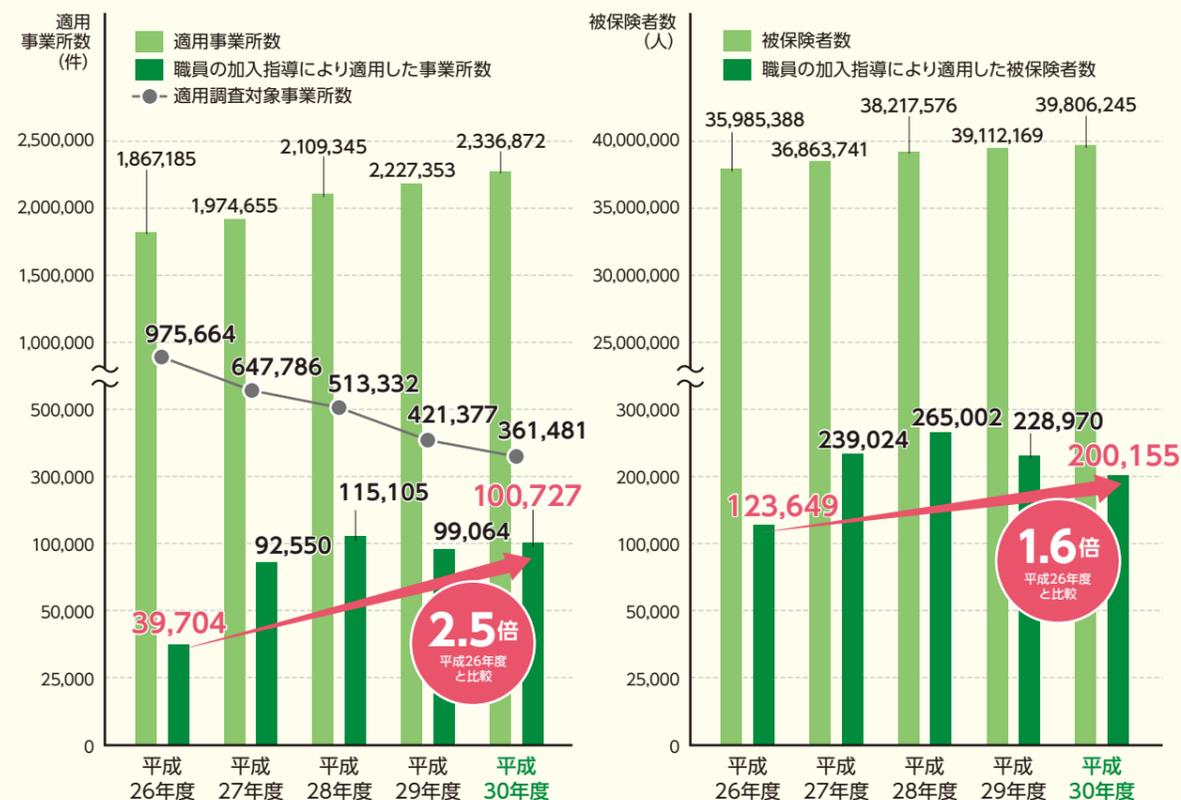
##### ▶平成30年度の計画の概要

- 前年度に引き続き国税源泉徴収義務者情報を利用して目標を上回る実績を確保するとともに、適用すべき被保険者が5人以上の優先加入指導事業所について重点的に取り組みを進め、従業員規模に応じた取り組み期限までに適用に結びつける。

##### ▶平成30年度の取り組み状況

- 平成30年度においては、加入指導による適用事業所数を約8.8万事業所、適用被保険者数を約20万人として目標設定し加入指導に取り組んだ結果、約10.1万事業所を新たに適用し、約20万人を適用に結び付けました。
- これらの適用促進の取り組みもあり、平成29年度末に比べ、適用事業所数は約11万増加し、約234万事業所に、被保険者数は約69.4万人増加し、約3,981万人となりました。
- なお、平成26年度と比較して、職員の加入指導により適用した事業所数および被保険者数は大幅に増加し、平成30年度実績では、それぞれ、約2.5倍、約1.6倍となりました。

##### ▶平成26年度からの取り組み状況



##### ▶平成30年度の取り組み状況

- 適用調査対象事業所への加入指導は、定められた加入指導手順に基づき、まずは文書又は電話により行い、次いで来所要請、訪問による指導と、手順に沿って段階を踏んだ手法により実施し、全体で約159万回の加入指導を行いました。

##### ▶適用調査対象事業所への加入指導

	加入指導件数	適用に結びついた事業所数
文書又は電話による指導	863,066 回	50,552 事業所
来所要請による指導	628,316 回	42,009 事業所
訪問による指導	99,154 回	8,166 事業所
合計	1,590,536 回	100,727 事業所

- 優先加入指導事業所への取り組みとして、適用すべき被保険者が10人以上の法人事業所は、平成30年3月末時点で対象であった404事業所について、平成30年度末までに349事業所を適用したところですが、取り組み期限であった平成30年9月末までに対応が困難であった事業所に対しては、引き続き加入指導等に取り組んでいます。
- 適用すべき被保険者数が5人以上10人未満の法人事業所は、平成30年3月末時点で対象であった4,881事業所について、平成30年度末までに2,963事業所を適用し、引き続き、取り組み期限である令和元年9月末までを目途に適用を進めています。

##### ▶優先加入指導事業所の適用状況

	平成30年3月末時点の対象事業所数(※1)	新規適用事業所数	対応困難事業所数(※2)	残件数(※3)	取り組み期限
10人以上	404 事業所	349 事業所	55 事業所	—	平成30年9月末
5人以上10人未満	4,881 事業所	2,963 事業所	—	1,918 事業所	令和元年9月末

※1:休業等により適用対象外と判明した事業所は除いている。  
 ※2:対応困難事業所については、現在も継続して加入に向けた取り組みを進めている。  
 ※3:[5人以上10人未満]については、令和元年9月末までの取り組み期限であり、期限以降も加入指導を優先的に行う。

- 平成28年10月に施行された501人以上の企業(特定適用事業所)に対する短時間労働者への適用拡大において、特定適用事業所に該当する事業所に対し、事前お知らせの送付や事業所調査を実施することにより、短時間労働者の資格取得届にかかる提出漏れ等の防止に努めました。また、平成29年4月に施行された500人以下の企業に対する短時間労働者の適用拡大については、チラシの配布、算定基礎説明会での説明等により制度周知を行いました。
- その結果、平成31年3月末時点で特定適用事業所数および適用した被保険者数は、下表のとおりとなりました。

##### ▶特定適用事業所数および適用した被保険者数

	事業所数	被保険者数
特定適用事業所(501人以上の企業)	30,476事業所	428,612人
任意特定適用事業所(500人以下の企業)	4,567事業所	6,380人

## (2) 事業所調査

### ▶平成30年度の計画の概要

- 未適用従業員にかかる適用漏れの防止や、届出の適正化をより加速化させるため、総合調査(被保険者の資格、報酬の届出状況等について、確認を行う調査)を重点的に行い、被保険者の資格取得、喪失、標準報酬などの適否について詳細に確認し、指摘件数の向上に取り組む。

### ▶平成30年度の取り組み状況

- 平成30年度においては、従業員の適用漏れが多いと想定される事業所(届出漏れが多い傾向にある事業所等)を選定し、進捗管理を徹底し計画的に事業所調査を行った結果、約32.6万事業所の総合調査を行いました。
- その結果、平成29年度より約3万件多い、約9.3万件的指摘を行い、調査により判明した適用漏れの被保険者数は、平成29年度より約1.9万人多い、約3.8万人となりました。

#### ▶適用事業所総合調査の内訳

	平成29年度	平成30年度
総合調査実施事業所数	323,986事業所	326,474事業所(目標)325,000事業所
指摘事業所数(※4)	63,177件	92,965件
適用被保険者数	19,241人	38,072人

※4:事業所で資格得喪関係と報酬関係の双方に指摘があった場合は2件と計上。

#### ▶適用事業所総合調査の内訳

	平成29年度		平成30年度	
	指摘率	指摘率	指摘率	指摘件数
資格得喪関係指摘率(※5)	3.95%	9.7%(目標)8%		25,537件
報酬関係指摘率(※5)	7.45%	25.62%(目標)15%		67,428件
適用被保険者指摘率	3.99%	14.47%(目標)8%		38,072人

※5:1事業所で、資格得喪関係と報酬関係の双方に指摘があった場合は、それぞれで1件ずつ計上。

## (3) その他 厚生年金特例法への対応<sup>※6</sup>など

### ▶平成30年度の計画の概要

- 「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(厚生年金特例法)(平成19年法律第131号)」に従って、特例納付保険料の納付勧奨などを確実に実施し、進捗管理の徹底を図るとともに、厚生年金特例法の納付申出があった場合は、特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。

### ▶平成30年度の取り組み状況

- 厚生年金特例法への対応については、3,092件に係る特例納付保険料2.8億円の納付勧奨を行い、1,797件、1.3億円の納付実績となりました。

※6:厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名等が公表されます。

## 4 厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み

機構設立以降、厚生年金保険などの収納率は、毎年、前年度を上回る実績を挙げていますが、さらに公正・公平な保険料収納を確実に確保することを目標に掲げて平成30年度の行動計画を策定し、計画に基づき徴収対策を実施しました。

### (1) 厚生年金保険・健康保険などの収納率

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 収納率については、前年度と同等以上の水準を確保する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 行動計画を策定し、行動計画の目標達成に向け、体制強化や徴収支援ツールの作成により取り組みを進め、厚生年金保険の保険料については、32兆2,267億円の徴収決定(過年度分を含む)に対して、31兆9,287億円を収納し、保険料収納率は99.1%と前年度を0.1%上回りました。
- 全国健康保険協会管掌健康保険の保険料については、10兆1,063億円の徴収決定(過年度分を含む)に対して、9兆9,340億円を収納し、収納率は98.3%と前年度を0.1%上回りました。

#### ▶収納率の推移

		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
保険料収納率(%)	厚生年金保険	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1
	協会管掌健康保険	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3
	船員保険	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1

#### ▶厚生年金保険の保険料の徴収に関する数値

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
徴収決定済額	26兆6,941億円	28兆1,830億円	29兆7,992億円	31兆2,525億円	32兆2,267億円
収納済額	26兆3,196億円	27兆8,362億円	29兆4,754億円	30兆9,442億円	31兆9,287億円

#### ▶全国健康保険協会管掌健康保険の保険料の徴収に関する数値

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
徴収決定済額	8兆6,312億円	8兆9,104億円	9兆3,068億円	9兆7,667億円	10兆1,063億円
収納済額	8兆4,183億円	8兆7,121億円	9兆1,211億円	9兆5,891億円	9兆9,340億円

### (2) 口座振替の利用促進

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 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。
- 口座振替を利用していない適用事業所に、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、適用担当課と連携協力し、口座振替の利用を事業主に勧奨する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 口座振替未実施の適用事業所に対しては、口座振替勧奨のチラシを送付するなどの取り組みを行いました。新規適用事業所には口座振替の利用勧奨を必ず行い、申請書の提出がない事業所には電話勧奨を行うなど、口座振替の利用促進に取り組みました。この結果、平成30年度口座振替実施率は、厚生年金保険が82.8%、全国健康保険協会管掌健康保険は83.3%となりました。

### (3) 滞納事業所に対する納付指導および滞納処分

▶平成30年度の計画の概要

- 滞納状況に応じた適切な納付の履行管理をもとに、迅速かつ計画的に納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止を図る。
- 新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促、納付協議および滞納整理を確実に実施する。
- 滞納事業所から納付が困難であるとの申し出があった場合は、経営状況や将来の見通しなどを聴き取ったうえで、法令に基づく緩和措置を踏まえた納付方法などについてきめ細かな指導を行う。
- 納付協議に応じない事業所に対しては、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する。

▶平成30年度の取り組み状況

- 平成30年10月に、初期対応・納付協議・財産調査・差し押さえ予告および執行におけるルールの特化および統一化を図り、このルールを順守したうえで厳正な対応を行うこととしました。
- また、新たな滞納事業所に対しては、初期手順に従い、電話督促・呼出しによる納付督促・臨場による納付指導を行い滞納の長期化を防止しました。なお、約束不履行等となった場合には、滞納処分に移行する期限を書面等により確実に通告したうえで、時期を逸することなく滞納処分を実施し、滞納額が高額となることを回避しました。
- 納付協議に当たっては、事業所から一括での納付が困難であるとの申し出があった場合は、決算書等の提出を求め、納付資力の確認を行うとともに納付の猶予、換価の猶予等の保険料緩和措置について説明を行うことで、早期に完納となるよう納付指導を行いました。
- このように、新たな滞納事業所を増やさないよう、法定納付期限までに納付できなかった事業所への確実な初期対応と、滞納事業所への適時の納付指導を行った結果、平成30年度の滞納事業所数は133,807件となりました。また、適用事業所に占める滞納事業所の割合は、5.7%となりました。

▶滞納事業所数の推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
滞納事業所数	134,940 事業所	135,306 事業所	133,807 事業所
適用事業所に占める滞納事業所の割合	6.4%	6.1%	5.7%

### (4) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

▶平成30年度の計画の概要

- 徴収が困難である事業所に対しては、履行管理を徹底し、本部および年金事務所が連携して組織的に対応することにより、早期の滞納解消に向けた滞納整理方針を決定し、滞納解消を図る。
- 滞納金額が累積している事業所や滞納期間が長期となっている事業所など、特に徴収が困難な事業所については、集約した徴収専門組織の設置を検討する等、徴収体制の強化を図る。
- 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、国民年金と合わせて前年度以上の件数を委任する。

▶平成30年度の取り組み状況

- 事業所の事業状況等を十分に聴き取り、計画的納付を指導するとともに、保険料の緩和措置を踏まえた納付方法等についても指導を行いました。繰り返しの納付指導にも応じない事業所には、滞納処分を迅速かつ確実に実施しました。その結果、平成30年度の差し押さえ事業所数は30,978事業所となりました。

▶差し押さえ事業所数の推移

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
差し押さえ事業所数	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978

- 平成30年10月には、全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の本部組織として、「特別徴収対策部」を設置し、東西2か所の体制で集中的かつ機動的に滞納処分を実施する体制を構築しました。
- そのうえで、滞納額を増やさないように、すべての滞納事業所に対し納付指導を行い、毎月発生する新たな保険料を確実に納付させるとともに、過去の滞納額について滞納処分等を実施することで、1,336百万円の滞納額を徴収しました。その結果、平成31年3月末時点で滞納額を5,509百万円まで削減しました。(平成30年9月末比約19.5%削減)

▶特別徴収対策部の実績

	平成30年9月末時点(特別徴収対策部への対応移管時点)	平成31年3月末時点
滞納事業所数	184 件	169 件
滞納額(延滞金含む)	6,845百万円	5,509百万円

- 国税庁への滞納処分の権限委任については、各国税局との連携強化を図った結果、平成30年度には28件を委任しました。

▶国税委任件数の推移

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
国税委任(厚年)	7 件	12 件	18 件	23 件	28 件
国税委任(国年)	0 件	22 件	35 件	54 件	75 件

### (5) 厚生年金基金特例解散にともなう徴収業務<sup>\*1</sup>への対応

▶平成30年度の計画の概要

- 長期に債権管理を要することから、事務処理マニュアルに従って適正な債権管理を徹底する。

▶平成30年度の取り組み状況

- 厚生年金基金特例解散に伴う徴収金の徴収業務については、納付計画に基づき、年金事務所で納付状況の確認や、未納徴収金等への早期取り組み着手を行いました。
- また、本部でも未納徴収金等の状況を把握し、最終催告状等の発送を指示するなどの業務マニュアルに即した債権管理を適正に行った結果、97.9%の収納率となりました。

\*1：厚生年金基金特例解散に伴う徴収業務とは、厚生年金基金の円滑な解散に向けて、解散時の責任準備金相当額に不足が生じる場合において、厚生労働大臣の承認を受けた納付計画に基づき、日本年金機構が各設立事業所から徴収を行うもの。

## 5 年金給付業務の取り組み

年金給付については、平成29年に公表した振替加算の総点検を契機に行った事務処理誤りなどの総点検の結果から、対応可能な24事象(ケース)への対応に着手しました。

また、複雑な年金制度を適正に運用し、より正確な年金給付を行うために、お客様との接点である年金事務所に審査業務の権限を集中させ、責任の明確化を図るとともに、迅速な年金給付を行うためのサービススタンダード<sup>※1</sup>の達成に向けた取り組みや、お客様に年金を受給していただくための各種勧奨業務を実施しました。

障害年金については、障害年金センターへの審査事務の集約にともない、業務処理に関する課題を整理し、システム改修などを進めました。

さらに、マイナンバーを活用した遺族年金の支給の適正化、年金不正受給防止、債権管理対策にも継続して取り組みました。

### (1) 正確な事務処理の徹底

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」で分析した33事象の事務処理誤り、および「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とともに、再発防止策の強化を図る。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 「年金給付に係る事務処理誤りの総点検」で分析した33事象の事務処理誤りのうち、システム的に対象者の特定が可能な24事象(パターン1、パターン2)については、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定の上、順次対応を行い、平成31年3月までに24事象の全てに着手しました。事務処理誤り等の総点検等の結果については、月次公表により公表しており、平成31年3月までの対応状況は、未払い51,823件、約38.7億円、過払い313件、0.1億円となっています。
- 振替加算の支給漏れ事案を契機として、共済組合との情報連携を強化し、システムチェック機能の強化を図りました。
- また、これまでの年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた審査業務体制を見直し、審査業務を年金事務所に集中させて、より正確な給付に向けた体制整備を行いました。
- さらに、事務処理誤りの早期発見と再発防止の強化に向けて、事後チェック体制の整備の検討を進めるとともに、給付業務研修強化室を設置し、全国の年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を行うなど、研修を充実させ、現場職員の人材育成を図りました。

#### ▶33事象の内訳

パターン1	システム的な再発防止策の実施や法令改正により新規に対象者が発生しない状況となっていたもの	15事象
パターン2	システムで事後的に対象者を特定することが可能であり、定期的な点検により再発防止を図ることができるもの	9事象
パターン3	お客様の情報を正確に入手することが必要であり、システム的な対応が困難であるため、取り扱いルールを徹底することにより再発防止を図るもの	9事象

※1:年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金は2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、障害基礎年金は3か月以内、障害厚生年金は3か月半以内としています。

### (2) 障害年金をめぐる諸課題への対応

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 障害年金に関するお客様のニーズに応じたわかりやすく丁寧な相談対応を実現するため、「障害年金初期対応の手引き<sup>※2</sup>」の活用および「障害年金請求キット<sup>※3</sup>」の活用を徹底する。
- お客様の障害の程度を総合的に勘案した医学的な判断による認定の標準化を図るため、定例的に認定医会議を開催し、認定医相互間の情報共有を図る。
- 20歳前障害基礎年金についての事務処理が、効率的かつ円滑に実施されるよう、障害年金センター、事務センターおよび市区町村との連携を強化する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 「障害年金初期対応の手引き」に基づく事務処理に取り組みるとともに、すべての事務所が「障害年金請求キット」を常時設置し、説明時に活用していることを確認しました。
- 平成31年2月に精神の障害の認定医会議を開催し、参加した66名の認定医による事例研究や意見交換を行うことで認定医相互間の情報を共有しました。
- 20歳前障害基礎年金については、業務処理に関する課題を整理したうえで、以下の事項の事務処理方法の整理、システム改修に取り組みました。
  - ・20歳前障害基礎年金の所得連名簿の廃止による所得情報の確認方法の見直し
  - ・20歳前障害基礎年金の所得連名簿廃止後の所得審査事務の変更
  - ・障害状態確認届の提出月の7月から誕生日への見直し
  - ・診断書作成期間の拡大(1か月から3か月)などに伴う障害状態確認届の送付時期の見直し
- また、厚生労働省からの通知に基づき、20歳前障害基礎年金の初診日を明らかにすることができる書類を添えることができない場合の取り扱いを緩和することで、年金請求者の負担軽減を図りました。

※2:「障害年金請求キット」をすべての初回相談者にお渡しすること、年金の決定までの道筋をお客様と職員が共有するための文書を交付することなどを規定したものの。

※3:請求書と「障害年金ガイド」などをあらかじめ同封したものの。

### (3) 遺族年金の支給の適正化

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 住民基本台帳ネットワークシステムの氏名変更情報を活用し、氏名変更のあった遺族年金受給者に対し、遺族年金失権届または氏名変更理由届の提出を勧奨するなど、対策を強化する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 平成30年3月から住基ネットの氏名変更情報の活用により、遺族年金の失権事由に該当する可能性がある方を毎月把握し、遺族年金失権届の提出勧奨を行いました(月平均:約350件勧奨)。
- また、過去に受付処理した届書の適正性を確認するため、平成30年度において、過去5年間に受付した遺族年金失権届に記載された失権年月日と、戸籍謄本などの氏名の変更理由・変更年月日を確認し、相違があった場合はお客様にお知らせを送付したうえで、失権年月日の訂正を実施しました。

### (4) 迅速な決定

▶平成30年度の計画の概要

- サービススタンダード\*4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。

▶平成30年度の取り組み状況

- 年金事務所における給付審査業務移管の推進、年金給付部および地域部による指導・助言等により、サービススタンダードの達成率は概ね90%を維持しました。

▶サービススタンダードの達成状況

【老齢年金・遺族年金】(加入状況の再確認を要しない場合)

サービススタンダード	老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	1か月以内		1か月以内		1か月以内		1か月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成29年度	28.2日	83.7%	28.4日	83.2%	27.3日	84.9%	26.5日	90.4%
平成30年度	25.9日	91.3%	26.4日	90.2%	26.8日	93.3%	27.1日	90.0%

【老齢年金・遺族年金】(加入状況の再確認を要する場合)

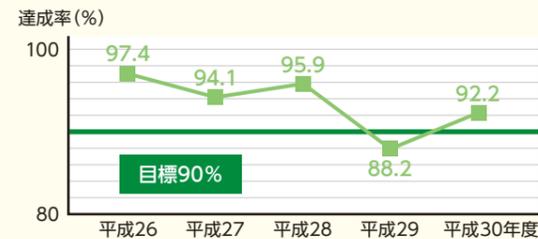
サービススタンダード	老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	2か月以内		2か月以内		2か月以内		2か月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成29年度	43.3日	86.3%	42.1日	88.2%	38.2日	94.4%	41.1日	90.1%
平成30年度	38.8日	93.0%	39.5日	92.2%	38.2日	95.3%	40.5日	90.2%

【障害年金】

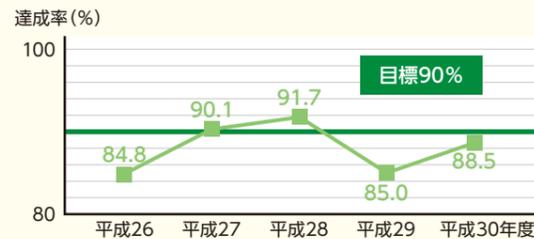
サービススタンダード	障害基礎年金		障害厚生年金	
	3か月以内		3か月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成29年度	75.6日	87.5%	91.0日	85.0%
平成30年度	68.3日	93.6%	85.5日	88.5%

▶サービススタンダードの達成率の年次推移

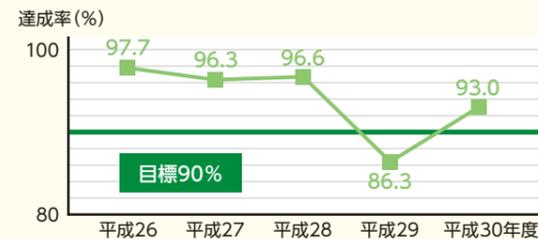
【老齢厚生年金】(加入状況の再確認を要する場合)



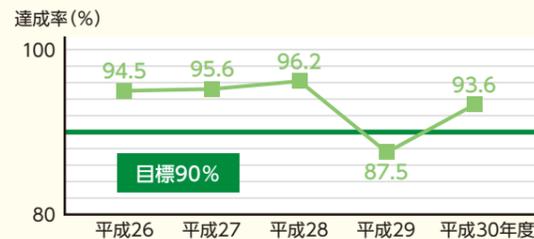
【障害厚生年金】



【老齢基礎年金】(加入状況の再確認を要する場合)



【障害基礎年金】



\*4：年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金は2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、障害基礎年金は3か月以内、障害厚生年金は3か月半以内としています。

### (5) 年金受給に結びつけていくための取り組み

▶平成30年度の計画の概要

- 受給権者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給開始年齢に到達する直前に、年金加入履歴などがあらかじめ記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛てに送付するなどの取り組みを行う。
- 69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、請求を促すためのお知らせを送付する。

▶平成30年度の取り組み状況

- 年金請求を促すために、次のとおりお知らせなどを送付しました(平成30年度実績)。

年金請求書(ターンアラウンド方式)	老齢基礎年金または老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録などをあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、年金支給開始年齢到達の3か月前に送付しています。 ■62歳到達時に特別支給の老齢厚生年金の受給資格を満たす者:595,085件 ■65歳到達時に老齢基礎年金の受給資格を満たす者:154,394件 ■65歳到達時に特別支給の老齢厚生年金が未請求である者:116,243件 ■69歳到達時に未請求である者:32,510件
老齢年金のお知らせ(はがき)	65歳から年金を受け取る権利が発生すると確認された方で特別支給の老齢厚生年金の受給権を有しない方には、60歳到達の3か月前にお知らせを送付しています。あわせて、64歳以前に特別支給の老齢厚生年金の受給権を有しない方の厚生年金の加入期間が12か月以上となった場合は特別支給の老齢厚生年金が請求できること、老齢基礎年金の繰り上げ請求ができることをご案内しています。 ■老齢基礎年金の受給資格要件を満たしている方:65歳到達に請求書を送付することや、繰り上げ請求の仕組みなどを記載した「老齢年金のお知らせ」を送付 ■受給資格要件を満たしていない方:記録の漏れや合算対象期間の確認などを記載した「年金加入期間の確認について(ご案内)」を送付
遺族年金のお知らせ	住基ネットを活用し、遺族年金の納付要件(25年)を満たす者が死亡された場合に、遺族年金の請求手続きを勧奨するお知らせを、17,161件送付しました。
受給資格期間の短縮のお知らせ	保険料納付済期間および保険料免除等期間が10年未満の方、約6.2万人にお知らせを送付し、合算対象期間などの確認を呼びかけました。

### (6) 不正受給対策や債権管理対策

▶平成30年度の計画の概要

- 年金等の請求書にマイナンバーの記入を求め、現況届にはマイナンバーの記入又は住民票の添付を求めることにより、年金不正受給対策を継続して実施する。
- 年金返納金債権について引き続き債権管理の強化を図る。

▶平成30年度の取り組み状況

- 不正受給対策としては、新規裁定時における年金請求書および現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底しました。また、住民票の添付がなく、かつ、マイナンバーが未記入の現況届を提出した受給権者のうち、書類提出の勧奨(7,003件)を実施してもなお、住民票の添付又は個人番号等登録届の提出がない者について、訪問調査等(92件)を実施しました。
- 年金返納金債権については、年金返納金債権の回収に向けて優先順位の高い債権を選定のうえ、年金返納金債権納入奨励専任チームによる定期的な納入奨励を行いました。

## 6 年金記録問題への取り組み

日本年金機構では、旧社会保険庁時代に発生した年金記録問題について、国民の皆さまからの信頼回復に向けて、日本年金機構設立時から最優先課題として全力を挙げて取り組んできました。  
平成30年度の取り組みは、以下のとおりです。

### (1) 未統合記録の解明に向けた対応

#### ▶平成30年度の計画の概要

○前年度に引き続き、お客様と接するあらゆる機会を通じて、年金記録の確認を呼びかけるなど、年金記録問題の解決に向けた取り組みを継続して行う。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

○未統合記録の解明を図るため、ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうか記録確認の呼びかけ等の取り組みを引き続き実施した結果、未統合記録は1,903万件(平成30年3月)から1,862万件(平成31年3月)に減少しました。

▶未統合記録(5,095万件)の解明状況(平成31年3月時点)

未統合記録 約5,095万件		人数ベース 1,521万人 受給者 978万人 被保険者など 543万人
解明された記録 約3,234万件	①基礎年金番号に統合済みの記録 1,978万件 ②亡くなられた方などの記録 1,256万件 ・亡くなられたと判断される方の記録 720万件 ・年金受給に結びつかない記録 536万件	
解明作業中または なお解明が必要な記録 約1,862万件	③現在調査中の記録(ご本人からの回答があり調査中) 0.4万件	
	④「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの対象で未回答などのため持ち主が判明していない記録 716万件 ・ご本人から未回答のもの 250万件 ・「自分のものではない」と回答があったもの 167万件 ・お知らせ便の未到達のもの 43万件 ・その他 256万件	
	⑤持ち主の手がかりが得られていない記録 862万件	
	⑥③～⑤の記録と同一人と考えられる記録 284万件	

### (2) 再発防止および年金記録の正確な管理の実施

#### ▶平成30年度の計画の概要

○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う取り組み等により、年金記録の適正な管理を行う。

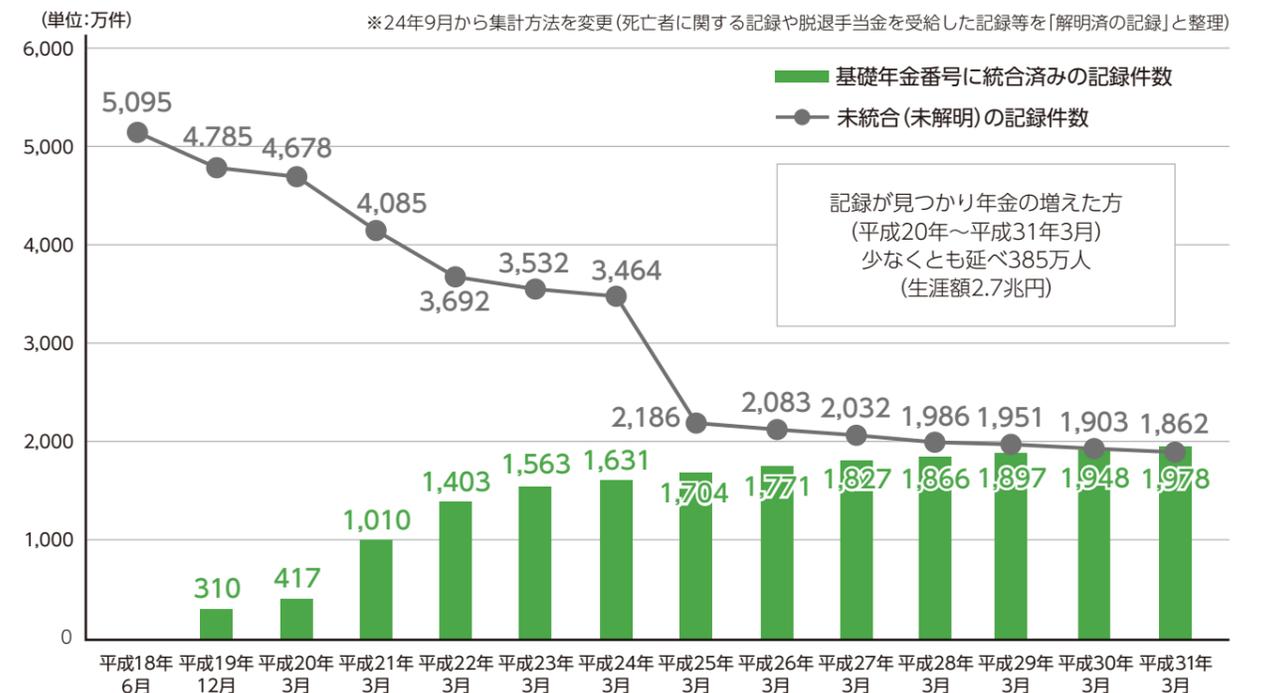
#### ▶平成30年度の取り組み状況

○年金記録の適正な管理を行うため、新規取得時にマイナンバーの紐付けを行う取り組みを徹底しました。  
○また、マイナンバーが紐付けされていない方への対応策として、事業主又は市区町村に対し協力依頼等を行い、1号被保険者は約5.7万件、2号被保険者は約8.6万件、3号被保険者は約1.9万件、年金受給者は約3.0万件の紐付けを行なった結果、合計で約19.2万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は99.4%となりました。

#### ▶年金記録問題に対する取り組み状況

取り組み	実施時期	年金記録問題の解決に向けた取り組み
各種「便」の送付	平成19年2月	5,095万件の未統合記録の存在が明らかになる(衆議院調査局予備的調査報告)
	平成19年12月～20年3月	「名寄せ特別便」を送付(1,030万人)
	平成20年4月～20年10月	「全員特別便」を送付(9,843万人)
	平成20年6月～24年6月	「黄色便」を送付(基礎年金番号はないが住基ネットでも確認できた者64万人)(全員特別便対象者のうち記録持ち主の可能性が高い者242万人)
	平成21年4月～現在	「ねんきん定期便」を加入者全員に毎年誕生月に送付
	平成21年12月・24年2月	「受給者便」を送付(厚年受給者2,632万人)
	平成30年5月～現在	「名寄せ特別便」等の未回答者に対するお知らせの再送付(受給者)
年金記録確認事業	平成22年10月～26年3月	「紙台帳等とコンピュータ記録の突き合わせ」を実施(7,900万人)
	平成27年1月～29年3月	「紙台帳等とコンピュータ記録突き合わせ事業」の個別アプローチの実施(未回答者に対する再勧奨)(10万人)
	平成29年6月～30年12月	過去に年金事務所に記録の相談に来られたときには発見できなかった年金記録の再調査を実施
年金記録確認の呼びかけ	平成23年2月～現在	「ねんきんネット」の実施(ご自身による年金記録の確認可能)
	平成25年1月～26年3月	気になる年金記録、再確認キャンペーン実施(未統合記録の「ねんきんネット」での検索サービス実施)

#### ▶未統合記録(5,095万件)解明状況 件数推移



## 7 年金相談の充実に向けた取り組み

お客様の立場に立った、正確で効率的な年金相談サービスを安定して行うため、年金相談窓口体制を抜本的に見直し、お客様相談室の年金相談職員を増員するなど、窓口の体制を整えるとともに、待ち時間の短縮に向けた予約制の拡充と、さらなる予約率の向上を目指す取り組みを行っています。

相談窓口については、よりスキルの高い年金相談職員の確保を行い、正規雇用職員等(正規雇用職員、年金相談職員および社会保険労務士)の配置割合を高め、お客様の相談内容に応じて適切に対応できる仕組み・体制の構築に取り組みました。

さらに、各種研修を実施して年金相談担当者のスキルアップを図り、お客様に満足していただける年金相談を目指しています。

### (1) 年金事務所での相談

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 正確で効率的な年金相談サービスを安定的に提供するため、有期雇用職員の無期転換を進め、正規雇用職員、年金相談職員および社会保険労務士による安定した相談体制を構築する。
- 給付審査業務の年金事務所への移管を進めるにあたり、それぞれの年金事務所の実情に応じてお客様相談室の年金給付専門職等を増員するなどの体制構築とともに、研修に力を入れて、年金相談窓口担当職員のスキルアップに取り組む。
- 年金相談の予約制の拡充と、前年度の実績を踏まえて、さらなる予約率向上を図る。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 年金相談窓口体制の安定化のために、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、より知識・経験のある年金相談職員および社会保険労務士の確保に取り組むとともに、111名の年金相談職員をお客様相談室へ追加配置しました(平成31年4月現在541名)。この取り組みにより、平成31年4月時点の正規雇用職員等(正規雇用職員、年金相談職員および社会保険労務士)の配置割合は93.4%(前年同期比+5.6%)まで増加しました。
- 特に、平成29年10月から段階的に実施している給付審査業務の移管が平成31年4月に完了することを踏まえて、お客様相談室を強化するため、事務センター職員534名(正規雇用職員277名、有期・無期転換職員257名)を年金事務所へシフトするとともに、平成31年4月時点で年金給付専門職を301名(うち74名は上席年金給付専門職)配置しました。
- さらに、年金相談窓口担当職員のスキルアップを図るため、人材開発部では新たに「年金相談対応研修」を実施するなど研修体制を充実させるとともに、すべての年金相談窓口担当職員に対し、研修を延べ82回(平成31年3月末現在)実施しました。
- 多くのお客様に予約相談をご利用いただくために、機構からの発送物に予約専用ダイヤルのご案内を記載し、各関係機関へポスターを配布するなど継続した周知・広報を行いました。この取り組みにより、平成31年3月末時点の全国平均予約率は87%となり、平成31年3月末時点の13時台の平均待ち時間は1分と、前年度比で9分の短縮となりました。
- 平成30年1月からは、新潟県佐渡市の協力を得て佐和田行政サービスセンターにテレビ電話を設置し、テレビ電話を利用した年金相談の試行実施をしています。平成30年度は419件のご利用があり、前年度の出張相談279件を上回る件数となりました。
- 平成30年4月～6月にテレビ電話を利用された方にアンケート調査を実施したところ、34件の回答があり、「とても丁寧で分かりやすい説明だった」「新潟西年金事務所まで出向く必要がなくなった」など、

お客様の満足度の高さがうかがえる回答を数多くいただきました。

- 平成29年10月から実施しているマルチランゲージサービス(多言語通訳サービス)の利用範囲を拡大し、すべての年金事務所および分室でのご利用を可能としました。平成30年度は、2,664件のご利用がありました。



年金相談の総合案内(東京都 新宿年金事務所)



年金相談の待合室(東京都 新宿年金事務所)



年金相談用テレビ電話(新潟県 佐和田行政サービスセンター)



年金相談記載台と掲示板(東京都 新宿年金事務所)

### (2) 街角の年金相談センターでの相談

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 年金事務所、街角の年金相談センターおよび全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図ることで、お客様の利便性向上に努める。
- 市区町村などの関係団体の協力のもと、街角の年金相談センターの周知広報や利用促進に取り組む。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 全国80か所の街角の年金相談センターでの年金相談業務を全国社会保険労務士会連合会に委託して実施しました。
- 効果的な事業実施に向けて、街角の年金相談センターと年金事務所、全国社会保険労務士会連合会と日本年金機構本部による定例会議を開催して情報交換を行うなどの協力連携を図りました。
- また、市区町村の協力のもと、街角の年金相談センターの周知広報を実施するなど、利用促進に向けた取り組みを実施しました。

### (3) コールセンター

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、各種通知書の改善、発送の分散化、日本年金機構ホームページに混雑予測やQ&Aを掲載するなどにより、入電数の減少を図る。
- お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- コールセンターの再編や目的別専用ダイヤルの開設を行うことで、コールセンターを効果的・効率的に運営しました。特に、「予約受付専用ダイヤル」を開設し、効率的な電話予約受付を行うことで、相談予約制の拡大、定着が進みました。また、ホームページには、日別・時間別の混雑予測やQ&Aの掲載を行いました。

#### ▶平成30年度に開設した目的別専用ダイヤル

平成30年5月	年金事務所などへの来訪相談の電話予約受付を行う「予約受付専用ダイヤル」を開設
平成30年9月	扶養親族等申告書発送にともなう照会件数の急増に対応するため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」を開設
平成30年7月	西日本豪雨および北海道胆振東部地震被災者からの照会に対応するため、「被災者専用フリーダイヤル」を開設
平成31年1月	毎月勤労統計調査に関する一連の照会に対応するため、「船員保険労災関係年金専用ダイヤル」を開設

- 「ねんきんダイヤル」応答率に関しては、平成29年度に、受給資格期間短縮にともなう年金請求書送付による予約受付や扶養親族等申告書の様式変更などによる入電が急増し、オペレーターの増席を行ったものの応答率が下がりましたが、平成30年度は、前年度より21.9%上昇し、66.6%まで回復しました。コールセンター全体の応答率も71.4%まで回復しています。

#### ▶ねんきんダイヤルにおける対応状況推移

		平成28年度	平成29年度	平成30年度
ねんきんダイヤル	総呼数	4,768,768件	10,841,512件	4,838,425件
	応答数	3,890,159件	4,843,761件	3,221,338件
	応答率	81.6%	44.7%	66.6%
	年間席数	203,631席	215,276席	205,866席

- また、コールセンターにおける応答品質向上のため、お客様満足度調査を行いました。「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答いただき、「満足」「ほぼ満足」の合計が82.7%（前年度82.2%）「やや不満」「不満」の合計が4.0%（前年度4.5%）と、前年度より満足度が上昇する結果となりました。
- 来訪相談の予約制拡大にともなう予約電話の増加に対応するため5月に開設した予約受付専用ダイヤルは、予約電話がつながりやすい環境を構築し、応答率は76.3%と高い率を達成することができました。

## 8 公的年金制度に対する理解の促進への取り組み

公的年金制度への理解促進と普及活動のため、「地域年金展開事業」の取り組みを進めています。「地域年金展開事業」は、全国の年金事務所が主体となり、学校や都道府県・市区町村の教育委員会、全国社会保険労務士会連合会など関係機関と連携・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 地域、企業、教育の場などにおいて、公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しくわかりやすい情報提供を行う。
- 特に若い世代の方に向けた年金セミナーにおいては、若手職員を講師として育成するとともに、研修テキストの見直しを行い、受講者の方々が今まで以上に身近でわかりやすい講義を目指す。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会など）を行いました。特に、高校や大学などの教育機関に向けた年金セミナーや、事業所・被保険者向けの年金制度説明会などでは、制度の内容や各種手続きについて周知しました。

#### ▶平成30年度の年金セミナーなどの主な実績

年金セミナー	3,993回（平成29年度 3,650回）
制度説明会など	3,142回（平成29年度 2,885回）

- また、平成29年度に引き続き、年金セミナーの質の向上に向けて、若手職員の育成のための研修、発表会を実施し、スキルアップやノウハウの共有を図りました。
- 地域年金展開事業を推進するために、自治体や各都道府県の関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会など）で構成する地域年金事業運営調整会議を、平成30年度は全都道府県で開催しました。委員の方からは、地域年金展開事業に関するご意見をいただき、日本年金機構からは制度周知リーフレット等の設置や年金セミナー、年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を行いました。
- 日本年金機構では、国民の皆さまに年金制度への理解を深めていただくため、厚生労働省と協力して、毎年11月を「ねんきん月間」、11月30日（いいみらい）を「年金の日」とし、全国で出張年金相談、学生向けセミナーを実施するなど、公的年金制度の普及や啓発活動を行っています。
- 「年金の日」の取り組みの一環として、国民の皆さまから「わたしと年金」をテーマにしたエッセイを広く募集し、平成30年度は1,154人の応募がありました。入賞作品は、日本年金機構ホームページで発表しているほか、日本年金機構が発行する各種刊行物にも掲載しています。

「わたしと年金」エッセイについては、73～75ページをご覧ください。

## 9 お客様サービスの向上の取り組み

### (1) 「お客様へのお約束10か条」の取り組み

日本年金機構は、平成22年1月の設立にともない、お客様サービスの基本方針として「お客様へのお約束10か条」を作成しています。これは、お客様へのメッセージであり、サービス精神の礎です。業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味も込めて、このポスターを目立つ場所に掲示しています。

ポスターを年金事務所が目立つ場所に掲示しています(東京都 新宿年金事務所)



### お客様へのお約束10か条 ～私たちはお約束します～

#### 【お客様の立場に立って】

#### ① わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。

全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「窓口の説明はわかりやすく、充分でしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は90.8%でした。

#### ② 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。

お客様より、「ていねいに対応してもらった」「いろいろなケースの資料をいただき参考になった」などの多くのおほめの言葉をいただいています。

#### ③ 電話は3コール以内に出ます。

日本年金機構では、電話は3コール以内に出ることを常に意識し、実行するよう取り組んでいます。

#### ④ 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認のうえ、2日以内に確認の状況をご連絡します。

全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」の質問について、『解消された』とお答えいただいたお客様の割合は98.0%でした。

#### ⑤ ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。

窓口の体制整備や予約制の拡充、改善事例の共有など、待ち時間短縮への取り組みを推進しました。

#### ⑥ お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。

日本年金機構内に文書審査専門チームを設置して文書の審査を行い、また、一般のお客様をモニターとした会議を定期的に行い、よりわかりやすい文書となるよう努めました。

#### ⑦ お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

ホームページに「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努め、必要な措置を講じました。

#### 【正しく確実に】

#### ⑧ 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。

年金請求書の受け付けから証書がお客様に届くまでの標準的な日数(サービススタンダード)を設定し、達成率を継続的に確認しています。

#### ⑨ お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。

「ねんきんネット」では、パソコンやスマートフォンで24時間いつでも年金記録照会や年金見込額試算など、さまざまなサービスをご利用いただけます。

#### ⑩ お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

研修や自己点検を通じて、個人情報保護、情報セキュリティに対する職員の意識の向上・徹底を行っています。誤送付などの事務処理誤りの根絶にも努めています。

### (2) CS(お客様満足)推進の取り組み

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 全職員に配布している「サービス推進の手引き」を基本に、職員のCS意識醸成に向けた研修や、サービス向上のための取り組みを進める。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 新入構員を対象にCSの概念や、障害のあるお客様への対応方法等についての研修を行うとともに、年金事務所・事務センターの副拠点長による、職場内CS研修などを行いました。また、身だしなみの具体例や、お客様の声に多く寄せられた苦情の事例集などを新たに盛り込んだ「サービス推進の手引き」の改訂版を全職員に配布し、全職員に対しCS向上の意識づけを図りました。

### (3) お客様の声の収集

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 各年金事務所に「ご意見箱」を設置するほか、日本年金機構ホームページ上でも「ご意見・ご要望」のコーナーを設けるなど、お客様の声の収集に努めることとする。
- 収集したお客様の貴重な声は、「お客様対応業務システム」を活用し、適切に管理・分析を継続することで、サービス・業務改善につなげる。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 各年金事務所において、引き続きお客様の目に留まりやすい場所に「ご意見箱」を設置することで、お客様の声の収集に努めました。いただいたお客様の声は、本部に集約し、制度改革に関するものは厚生労働省に情報提供を行い、サービス・業務改善に関するものについては、ホームページの掲載内容や文書の内容をわかりやすくするなど、改善を行いました。
- また、年金事務所などに関する「お客様の声に基づく対応事例」は、引き続きホームページにて情報提供を行い、「お客様の声に基づく改善事例」は、四半期ごとに具体的な改善事例を掲載しました。

### (4) 各種調査の実施

#### ▶平成30年度の計画の概要

- お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」などを実施し、サービス向上の取り組みに活用する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 全国の年金事務所および街角の年金相談センターを対象に、「お客様満足度アンケート」を8月に実施しました。「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」の合計が88.9%(前年度90.0%)と昨年度とほぼ同水準、「やや不満」「不満」の合計は1.7%(前年度2.2%)と前年度より減少しており、約9割のお客様にご満足いただく結果となりました。また、サービス巡回指導を実施し、各拠点の課題を把握・分析し、必要な改善策を実施しました。

#### お客様満足度アンケート結果

##### ◎ 来訪された際の全体の満足度(%)

	平成29年度	平成30年度
満足	60.9	62.9
ほぼ満足	29.1	26.0
普通	7.8	9.4
やや不満	1.4	1.1
不満	0.8	0.6

## 10 内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み

国民の信頼に応えられる組織の実現に向けて、組織の意思決定が正しく行われ、決定された事項が隅々までに正確かつ迅速に伝わり、着実に実行されるように改革を進めています。

### (1) 組織改革

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 現場と一体となった組織を目指し、本部の常勤役員会による効率的かつ安定的な業務運営の実現、本部組織の再編・効率化、年金事務所および事務センターの業務体制強化などに取り組む。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

特集「日本年金機構再生プロジェクトの取り組みと成果」を参照。

### (2) コンプライアンス確保とリスク管理

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 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、研修内容を充実させ、職員の不祥事に対しては厳正に対応し、綱紀粛正の徹底を図っていく。また、リスクアセスメント調査を実施し、把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識の向上のため、多様な研修を実施するとともに、全職員向けにリスク管理やコンプライアンスに関する情報配信を行いました。
- 全職員を対象とした意識調査や、コンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する自己点検を毎月行いました。
- コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、平成30年度は12件の制裁処分を行いました。
- リスク管理については、情報セキュリティ・システム・事務・災害その他ごとに想定されるリスクの評価・分析(リスクアセスメント)を行い、それに基づく対策の強化を図りました。

### (3) 人員配置の適正化

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 効率化、合理化策の人員効果と業務量調査の結果を踏まえ、引き続き適正人員の配置に取り組む。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 平成28年度に実施した「事務センターおよび年金事務所にかかる業務量調査」の結果を踏まえて、平成29年度より行っていた定員の拠点間格差の是正は、平成31年4月に完了しました。
- 制度改正への対応として、受給資格期間の短縮に係る請求書が未請求となっている方や受給資格期間が10年に満たない方への勧奨に必要な人員を配置するとともに、年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するために必要な人員を配置することを検討しました。

### (4) ルールの統一・徹底

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 統一したルールを徹底し定着させるため、統一業務マニュアルを整備し、徹底する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 統一業務マニュアルをWeb化した業務処理要領確認システム(MACS)の運用を、平成30年9月から開始しました。マニュアルの検索時間が短縮されて利便性が向上し、毎月約12,800人の職員が利用、アクセス数は月60万件を超えるほど多くの職員に利用されるようになりました。さらに、定期的に統一業務マニュアルの「理解度テスト」や職場内研修を実施して、ルールの徹底を図っています。

### (5) 適正な監査の実施

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 業務のルール徹底や効率性、妥当性の確保のため、監査機能を一層高め実行する。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- すべての年金事務所(312年金事務所)、事務センター(18事務センター)、年金センター(2年金センター)に対して業務検査を実施しました。特に、年金事務所に対しては、年金給付審査業務が順次移管されることにともない、年金給付業務の適正化の観点から検査項目を追加し、試行的な業務検査を行いました。
- 平成29年度にフォローアップ監査を実施した拠点では業務検査結果が向上しており、フォローアップによる指導型監査が効果を上げていていると考えています。
- 8月に外部委託監査を所掌とするグループを新設し、専門的な監査が実施できるようになりました。

### (6) 組織風土改革の推進

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 職員が一丸となって職務に取り組む、国民の信頼に応えられる組織の実現を目指すための取り組みを進める。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 5月に外部講師を招聘し、本部部長クラスを対象に、コンプライアンス改革を通じた組織風土改革の取り組みや、環境変化に柔軟に対応できるリーダーシップのあり方などについて、グループ討議なども交えた「組織風土改革研修」を実施しました。

### (7) 文書の適正管理

#### ▶平成30年度の計画の概要

- 年金記録や年金額に関する文書を中心とした、機構が保存する文書を適正かつ効率的に管理するため、電子データによる保存の推進や保存期間の見直しを行う。

#### ▶平成30年度の取り組み状況

- 画像化処理された資格取得届などの電子データは、原本として保存する取扱いとしたことから、具体的な取扱方法等について検討を進めました。また、年金記録や年金額に直接関係する文書については、実質的に永年保存としてきましたが、保存すべき期間について改めて検討を行っています。

# 11 個人情報の保護に関する取り組み

お客様のプライバシーの保護を最優先とする観点から、情報セキュリティに係る組織面、技術面および業務運営面の対策を着実に進め、お客様の個人情報の保護および管理を確実に実施します。

## (1) 情報セキュリティ対策

### ▶平成30年度の計画の概要

- 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に必要な体制を確保する。
- 年金個人情報に対してインターネットからの攻撃が及ばないよう、情報システムの分離を確実に行うとともに、分離されたシステム内で業務が円滑に完結するよう情報システム設計・構築・運用およびルール徹底を行う。
- 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および職員研修の充実を図るとともに監査体制を整備する。

### ▶平成30年度の取り組み状況

#### 【組織面】

○情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「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および機構CSIRT※により、情報セキュリティ対策の推進および情報セキュリティインシデントに即応する体制を確保しています。平成30年4月からは、大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員を新たに配置するなど、体制の強化を行っています。

#### 【技術面】

○年金個人情報を管理・運用する基幹システムについては、情報系システムおよびインターネット接続環境から分離しています。また、基幹システムの領域に設置した年金個人情報等を取り扱う専用の共有フォルダにおけるセキュリティ対策を強化しました。

○インターネット接続環境については、平成30年11月から多重の防御対策を講じたシステムにより、Web閲覧およびインターネットメールの業務利用を本格的に開始しました。

#### 【業務運営面】

○政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準(平成30年度)の改定を踏まえ、情報セキュリティポリシーを改定しました。

○全職員を対象とした情報セキュリティ研修を半期に1度実施し、各期の研修実施後に情報セキュリティに関する理解度テストを実施しました。また、職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、業務上メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対応訓練を実施しました。

○独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査、リスク評価および脆弱性診断を実施し、その結果を踏まえ追加対策を行いました。

※:情報セキュリティインシデントに対処するための組織(Computer Security Incident Response Team)。平時はインシデント情報などの収集・分析とそれに基づく対応方針・手順の策定にあたり、インシデント発生時には緊急対応を担います。

## (2) 外部委託先における個人情報の管理

### ▶平成30年度の計画の概要

○業務開始前、業務開始後および業務終了後の各段階において、外部委託先における個人情報の管理を徹底し、強化を図る。

### ▶平成30年度の取り組み状況

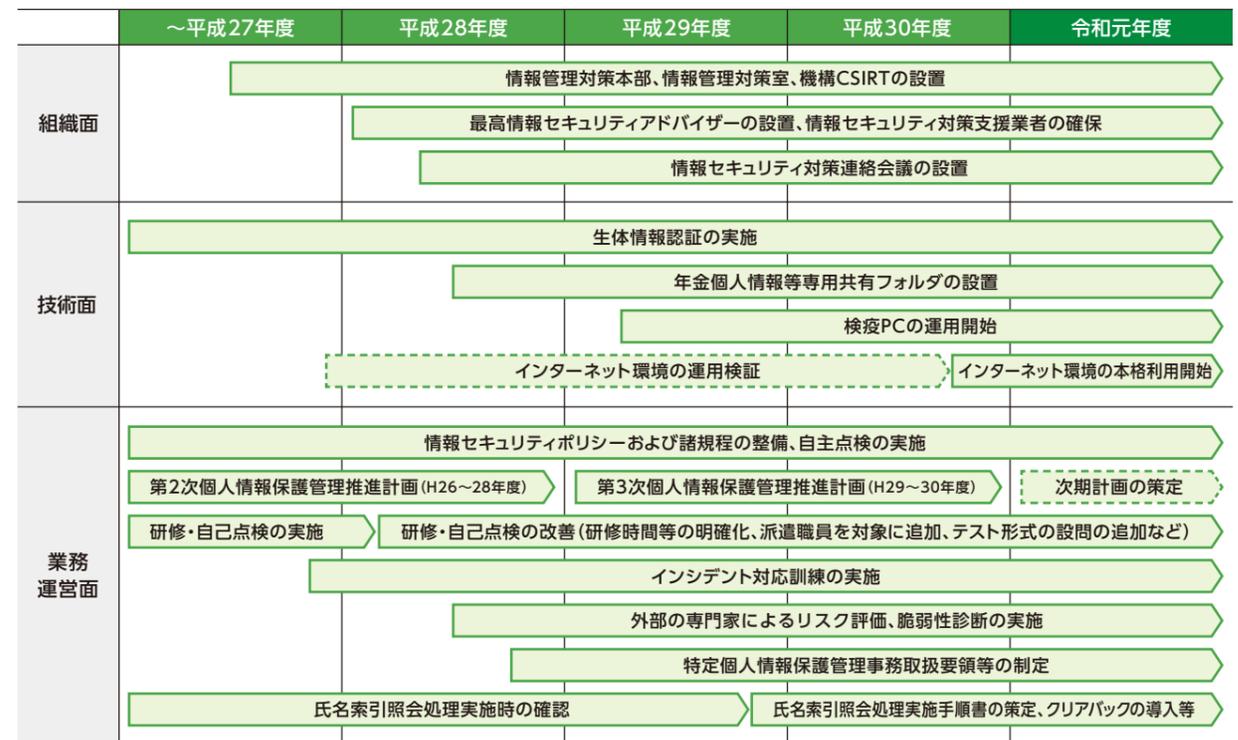
○平成30年8月に外部委託実施要領の見直しを行い、以下のとおり取り扱うこととしました。

- ・仕様書等に基づく履行体制、履行方法、個人情報保護および情報セキュリティ体制を整備し、履行能力が確保されているかを確認する履行開始前検査を実施する。
- ・事前審査時に提出を求めた情報セキュリティ体制について確認する履行中検査を原則1か月以内に実施する。
- ・外部委託履行後に個人情報等の返却状況および完全消去又は廃棄状況等を確認する履行後検査を実施する。

### ▶情報セキュリティ対策の取り組み状況(不正アクセスによる情報流出事案発生以降)

	平成29年度までの取り組み(主な事項)	平成30年度の取り組み
組織面	1 情報管理対策本部、情報管理対策室、機構CSIRTの設置 2 最高情報セキュリティアドバイザーの設置 3 情報セキュリティ対策支援業者の確保	1 情報管理対策本部の定期的な開催、最高情報セキュリティアドバイザーおよび情報セキュリティ対策支援業者による業務全般にわたる支援およびOJT等を引き続き実施 2 大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員を新たに配置
技術面	1 年金個人情報等専用共有フォルダ ・年金個人情報専用の共有フォルダを基幹システムの領域に設置 ・年金個人情報等専用共有フォルダへのアクセスを生体認証により管理 ・年金個人情報等専用共有フォルダの自動暗号化の導入 2 検疫PC ・全拠点に未知のウイルス検知機能(ふるまい検知機能)を搭載した検疫PCを設置し、外部から受領した電子媒体は検疫PCで読み込む事務運用を開始 3 インターネット環境 ・基幹システムおよび情報系システムから切り離れたインターネット接続環境を構築 ・Web閲覧(ホワイトリスト方式・Web無害化サービス)および一部拠点でのインターネットメールの運用検証を開始 4 その他 ・PC端末上でのデータ保存の禁止及び自動削除	1 年金個人情報等専用共有フォルダ ・引き続き年金個人情報等が適正に管理されているか定期的に確認 ・最終更新日から2年以上経過したファイルの自動削除を実施 2 検疫PC ・外部から受領する電子媒体を基幹システム等に取り込む際は、検疫PCを用いた事務処理運用を徹底 3 インターネット環境 ・インターネットメールの利用拠点を拡大 ・運用検証の結果を踏まえ、運用手順等の必要な見直しを行い、本格実施
業務運営面	1 政府統一基準群に準拠した情報セキュリティポリシー等の改正 2 情報セキュリティ研修等の充実・徹底 ・全職員(派遣職員含む)に対する研修(年2回)の実施 ・全職員(派遣職員含む)に対し、テスト問題を含む自己点検の実施 ・インシデント対応訓練(模擬訓練)の実施 3 電子媒体の管理、サーバ室等の入室管理の強化 4 情報セキュリティ監査・システム監査専門グループの設置および無予告監査、外部の専門家による監査を実施 5 外部の専門家によるリスク評価、脆弱性診断の実施 6 個人情報保護管理推進計画(平成29~30年度)の策定	1 政府統一基準群に準拠した情報セキュリティポリシー等の改正 2 引き続き情報セキュリティ研修、自己点検、インシデント対応訓練等を実施 3 従来の監査に加え、マイナンバーの取扱いに関する監査を実施 4 引き続き外部の専門家によるリスク評価、脆弱性診断を行うとともに、未知の攻撃の検知機能強化に向けた準備を進める

### ▶取り組みの経緯(不正アクセスによる情報流出事案発生以降)



# 平成30年度の取り組み実績 (主な業務実績指標)

日本年金機構では、平成26年2月に厚生労働大臣が定めた第2期中期目標(平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年間の目標、平成28年2月に一部変更)の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、計画を推進していました。業務実績の評価は、日本年金機構法に基づき、事業年度ごと、中期目標期間ごとに厚生労働大臣から評価を受けることになっています。

平成30年度の個々の取り組みについて、主な業務実績指標を取り上げるとともに、厚生労働大臣の評価について紹介します。

※「日本年金機構の平成30年度・第2期中期目標期間の業務実績の評価結果」については、厚生労働省のホームページに掲載されています。

◎厚生労働大臣による個別評価の評語

S:年度計画を大幅に上回っている。

A:年度計画を上回っている。

B:年度計画をおおむね達成している。

C:年度計画をやや下回っている。

D:年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

## 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

項目	主な業務実績指標					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由		
	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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
国民年金収納	国民年金保険料現年度納付率	63.1%	63.4%	65.0%	66.3%	68.1%	A	A	A	A	A	<p><b>平成30年度予算執行額*2:約347.9億円</b>(適用関係約100.8億円含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「平成30年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+1.8ポイントと目標を上回っている。」</li> <li>●「平成28年度分保険料の最終納付率は、平成28年度の現年度納付率から+9.6ポイントと目標を上回り、最終納付率70%以上を4年連続で達成している。」</li> </ul>	
	国民年金保険料最終納付率*1	平成24年度分保険料67.8% (+8.8ポイント)	平成25年度分保険料70.1% (+9.2ポイント)	平成26年度分保険料72.2% (+9.1ポイント)	平成27年度分保険料73.1% (+9.8ポイント)	平成28年度分保険料74.6% (+9.6ポイント)							
厚生年金保険適用	新規適用事業所数	113,430事業所	157,184事業所	182,422事業所	165,007事業所	157,818事業所	B	A	A	B	A	<p><b>平成30年度予算執行額:約294.4億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「国税源泉徴収義務者情報の活用により適用調査対象事業所を効率的・効果的に把握し、計画的に加入指導を実施した結果、加入指導による適用事業所数は100,727事業所(目標87,500事業所)、加入指導による適用被保険者数は200,155人(目標196,500人)と目標を上回っている。」</li> <li>●「目標を上回る326,474事業所(目標325,000事業所)への調査を実施するとともに、原則、総合調査による実効性のある事業所調査に取り組んだことにより、指摘事業所数は92,965件(前年度63,177件)、調査により適用した被保険者数は38,072人(前年度19,241人)と、いずれも前年度を上回っている。」</li> </ul>	
	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	39,704事業所	92,550事業所	115,105事業所	99,064事業所	100,727事業所							
厚生年金保険徴収	厚生年金保険口座振替実施率	83.1%	83.2%	83.0%	82.7%	82.8%	A	A	A	A	A	<p><b>平成30年度予算執行額:約37.4億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「口座振替の利用促進に向けた口座振替未実施の事業所へのチラシ送付及び新規適用事業所への利用勧奨により、口座振替実施率は、厚生年金保険が82.8%(前年度82.7%)、全国健康保険協会管掌健康保険が83.3%(前年度83.0%)と、前年度を上回っている。」</li> <li>●「滞納事業所への初期対応の徹底、猶予制度の説明、納付指導及び滞納処分の実施により、滞納事業所の割合は5.7%(前年度6.1%)と前年度より減少し、保険料の収納率は、厚生年金保険が99.1%(前年度99.0%)、全国健康保険協会管掌健康保険が98.3%(前年度98.2%)と、前年度を上回っている。」</li> </ul>	
	厚生年金保険保険料収納率	98.6%	98.8%	98.9%	99.0%	99.1%							
年金給付	サービススタンダード*3 (年金のお支払い期間の目標)	老齢厚生	97.4%	94.1%	95.9%	88.2%	92.2%	B	B	B	B	B	<p><b>平成30年度予算執行額:約118.6億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「『年金給付にかかる事務処理誤り等の総点検』で分析した33事象について、同種の事象の対象者を系統的に特定可能な24事象について対象者を特定し、順次お支払い等の対応を実施するとともに、システム機能の強化や研修の強化など再発防止に取り組んでいる。総点検への対応状況を毎月の事務処理誤り等報告において公表している。」</li> <li>●「サービススタンダードの達成率は、概ね90%以上を維持している。」</li> </ul>
		障害厚生	84.8%	90.1%	91.7%	85.0%	88.5%						
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの記録	1,827万件 (平成27年3月時点)	1,866万件 (平成28年3月時点)	1,897万件 (平成29年3月時点)	1,948万件 (平成30年3月時点)	1,978万件 (平成31年3月時点)	B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金請求書の送付時等を活用して、年金記録にもれや誤りがないか確認するよう呼びかけを実施している。」</li> <li>●「過去の相談時には発見できなかった方の再調査を計画どおり実施している。」</li> <li>●「名寄せ特別便等の未回答者に対する呼びかけや、受給資格期間短縮に伴う制度周知と併せた未統合記録の確認の呼びかけを実施している。」</li> <li>●「上記の取り組みにより、未解明記録が41万件減少したが、依然として未解明記録が1,862万件残り、今後も引き続き、解明に向けた取り組みを進められたい。」</li> </ul>
		解明作業中またはなお解明を要する記録	2,032万件 (平成27年3月時点)	1,986万件 (平成28年3月時点)	1,951万件 (平成29年3月時点)	1,903万件 (平成30年3月時点)	1,862万件 (平成31年3月時点)						

※1:国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率は2年後に確定します。( )は現年度納付率からの伸び幅です。

※2:予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

※3:迅速かつ正確な年金給付の実施のため、年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書がお客様に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定しています。ここでの老齢厚生年金は、加入状況の再確認を要する場合であり、2か月以内、障害厚生年金は3か月半以内を設定しています。

項目	厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
年金制度改正等への対応	C	C	B	A	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『受給資格期間の短縮について、年金請求書が未請求となっている方への文書による勧奨を行った結果、新たに年金の受給がされた方が約59万人を超えた。』</li> <li>●『国民年金保険料の産前産後期間の免除施行前までに必要なシステム開発を行い、また、事務処理要領の作成や職員向けの説明会を実施している。さらに、多様な媒体により幅広く周知を行った。』</li> <li>●『年金生活者支援給付金のシステム開発については、未申告者への対応や請求勧奨を行うため、システム構築など、必要な開発が適切に行われている。』</li> </ul>

## II 業務運営の効率化に関する事項

項目	厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
	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	
効率的な業務運営体制	C	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『業務削減会議において審議した業務改善・合理化の提案について、具体化・施策化による経費削減効果として31.4億円、業務時間削減効果として27.1万時間を平成30年度に実現している取り組みについて評価する。』</li> <li>●『障害年金センターについて事務処理の標準化及び効率化を進めるためのシステム開発や専門人材の育成の推進、中央年金センターについて業務量調査の結果を踏まえた適正な人員配置が進められている。』</li> </ul>
運営経費の抑制等	B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『複数年契約の実施、事務処理機器等の本部一括調達、借上げ施設の借料の引下げ、入札実施によるコスト削減により、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成している。』</li> </ul>
外部委託の推進	C	B	B	D	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言及び業務改善命令を踏まえ、業務委託の内容に応じて、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の適用の原則化、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化等を実施している。』</li> <li>●『上記取り組みが徹底されることが必要であり、今後も再発防止に向けた対応策を着実に実行されたい。』</li> </ul>
契約の競争性・透明性の確保等	B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『調達手続きの適正化のため、諸規程の改正を行い、契約の競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図り、競争入札の徹底等に取り組んでいる。』</li> </ul>
社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『社会保険オンラインシステムの見直し及び年金給付システムの見直し、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などに対応した開発を適切かつ着実に取り組んでいる。』</li> </ul>

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

項目	厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
	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	
内部統制システムの有効性確保	D	C	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『再生プロジェクトについては、全71項目に対応するとともに、さらに5つの重点テーマについて集中的な取り組みが行われた。今後は、外部委託の適正管理の推進、本部現業の可視化によるリスクの管理とその対策を進める必要がある。』</li> </ul>
情報公開の推進	D	C	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『情報開示規程に基づき、事業報告書や事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適切に実施している。』</li> <li>●『地域マネージャーは、現場におけるルール徹底や本部情報の伝達に関する活動を積極的に行うとともに、本部と現場の情報共有が促進されている。』</li> </ul>
個人情報の保護に関する事項	D	C	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>●『以下のような取り組みが行われているものの、機構として自律的・継続的に情報セキュリティ対策の改善を行っていきけるよう、セキュリティマネジメント体制のより一層の強化を図っていく必要がある。』</li> <li>●『情報管理対策本部において情報セキュリティに関する方針決定や各種対策にかかる進捗管理等が行われている。』</li> <li>●『共有フォルダの不要なファイルの削減を徹底するため、最終更新日から2年を経過したファイルの自動削除を年2回実施している。』</li> <li>●『全役職員に対し、2回にわたる情報セキュリティ研修と、研修後の理解度テスト、自己点検等の実施により、役職員に対し情報セキュリティ対策の重要性を周知している。』</li> <li>●『履行開始前の事前審査、履行開始前・履行中・履行後の各検査を行い、外部委託先における個人情報の管理の改善・強化を図っている。』</li> </ul>

年金  
Q&A

気になる疑問に  
わかりやすく  
お答えします

## Q.3

## 「年金委員」ってどんな 活動をしている人たち 何ですか？

**A** 「年金委員」は、会社や地域など身近な場所で年金制度の普及・啓発活動や相談・助言を行う方々です。

年金委員は、厚生労働大臣から委嘱を受けて、政府が管掌する厚生年金保険および国民年金制度について、会社や地域において啓発、相談、助言などの活動を行う民間協力員です。年金制度について、広く国民の皆さまに制度への理解と信頼を深めていただくために、会社や地域において普及・啓発活動を行っていただくことを目的として、平成22年1月に設置されました。

活動の範囲により「職域型」と「地域型」の2つに区分され、職域型年金委員は主に厚生年金保険の適用事業所内で、地域型年金委員は自治会などの地域において活動しています。(平成31年3月末現在、全国で約12万人の年金委員が委嘱されています)

### 年金委員の活動内容は？

国民の皆さまの「こんなときに何をしたらいい?」といった疑問や相談に応えたり、年金事務所や市区町村を紹介するなど、手続きや仕組みが煩雑で、一般的には難しいと捉われがちな公的年金制度と国民の皆さまのパイプ役を担っていただいています。

具体的には、「職域型年金委員」は、主に社内での年金制度の周知のほか、新入社員に対する年金制度の概要説明や定年退職予定者に対する年金受給手続きの相談、助言等を行っています。「地域型年金委員」は、主に自治会や町内会等において、地域住民に対する年金制度の周知のほか、各種手続きの助言や相談、研修会等での年金に関する説明等を行っています。また、長年にわたるこれらの活動の功績は、厚生労働大臣からの表彰の対象となります。

### 活動のための研修は？

各都道府県の年金事務所では、定期的に年金委員を対象とした研修会や連絡会を開催し、必要な情報や資料の提供を行い、年金委員の皆さまの活動をサポートしています。また、日本年金機構本部(東京)においても、毎年1回、全国年金委員研修会を開催しています。

### 年金委員になるには？

職域型年金委員は事業主が、地域型年金委員は市町村等が、それぞれ日本年金機構に推薦し、厚生労働大臣が委嘱することとされています。まずは最寄りの年金事務所までご相談ください。

▼  
◎詳しくはwebで   <https://www.nenkin.co.jp/cooperator/nenkiniin/20150713.html>

## 第3章

## 資料編

▶ この資料編では、「未来づくり計画」と名付けた、平成31年4月から令和6年3月までに取り組む「第3期中期計画」の内容を中心に、さまざまなデータをご紹介します。また、「わたしと年金」エッセイの平成30年度受賞作品もご紹介します。

第3期中期計画について	p.63
日本年金機構のデータ	p.67
数字で見る年金	p.71
「わたしと年金」エッセイ	p.73
年金についてのお問い合わせ先	p.76

# 第3期中期計画について

日本年金機構では、第3期中期計画(平成31年4月～令和6年3月)において「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に掲げています。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で国民生活の安定に寄与することが機構の使命であることを全職員が改めて認識して取り組んでいきます。組織の中で意識改革を進め、正しく確実な業務を徹底していきます。

計画的な取り組みに際しては、本部および全国の拠点に対し、年度計画の実施にあたっての組織として方針を示し、各部署において目標達成に向けた具体的な取り組みを遂行します。役員をはじめ運営する役職員全員が実施状況を把握し、課題については不動の決意を持って改善策を推進します。

また、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)化のさらなる進化、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きます。

※第3期中期計画の全文については、日本年金機構のホームページに掲載されています。

## 《第3期中期計画のポイント》

### 1 提供するサービス、その他業務の質の向上

#### (1) 国民年金の適用促進・収納対策

国民年金の適正な適用を図り、国民年金保険料の納付率をさらに向上させるため、以下の取り組みを行います。

##### 〈適用対策〉

- 未加入者の属性に応じつつ、より効率的・効果的な未加入者対策について検討し実施する。
- 無年金者および低年金者対策として、任意加入制度の勧奨等の対策を実施する。
- 法務省から提供される特定技能外国人の情報を活用し、外国人の適用対策を実施する。

##### 〈収納対策〉

- 現年度納付率については、中期目標期間中に70%台前半を目指し、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。
- 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うえ、実施する。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険などの適用促進・徴収対策

厚生年金保険・健康保険の適用促進を図り、さらに公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取り組みを行います。

##### 〈適用促進対策〉

- 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。
- 調査対象事業所を的確に選定し、効率的かつ効果的な事業所調査を行う。
- 法務省から提供される特定技能外国人および受入機関の情報を活用し、外国人の適用対策について適切に取り組む。
- 業務マネジメントの改善とシステムの改善により、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、資格喪失届およ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。

##### 〈徴収対策〉

- 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。
- 滞納事業所の傾向や対策の効果などを分析したうえで、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。

#### (3) 年金給付

年金給付の正確性の確保を図るため、以下の取り組みを行います。

- 年金給付の審査業務の移管が完了することを踏まえ、年金事務所、事務センター、中央年金センターおよび障害年金センターの役割と体制を整備する。
- 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。また、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。
- 障害年金の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、安定した事務処理体制を構築する。
- 複雑な給付業務を正確に実施するため、本部における年金給付の研修を強化し、また、実践型研修の充実を図る。
- 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。
- 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、さまざまな機会を捉えて、よりわかりやすい周知・広報を図る。
- 各サービススタンダードの達成率を90%以上にする。

#### (4) 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

年金記録の正確な管理を強化するため、以下の取り組みを行います。

- 年金記録の適正な管理のために、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り組みを強化する。

#### (5) 年金相談、わかりやすい情報提供等

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し、わかりやすい情報提供を行うため、以下の取り組みを行います。

##### 〈年金相談〉

- 窓口体制の充実を図るため、正規雇用職員、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。
- コールセンターの運営体制の見直し等を継続的・機動的に行うとともに、システム面の対応を含め、さらなるサービスの質の向上を図る。

##### 〈わかりやすい情報提供等〉

- 「ねんきんネット」および「ねんきん定期便」による情報提供について、よりわかりやすく、老後の生活設計等に役立つ内容となるよう、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。

#### (6) 年金制度改正などへの対応

- 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、制度改正のわかりやすい周知広報、必要な人員確保の取り組みを行う。

## 2 業務運営の効率化

### (1) 効率的効果的な業務運営(ビジネスプロセス改革)

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・事務センターなどの業務分担、役割を見直し、以下の取り組みを行います。

#### 〈本部〉

- 本部リスク管理の見直しの取り組みを踏まえ、本部現業の業務執行体制およびリスクマネジメント体制を確立する。

#### 〈事務センター〉

- 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行し、ビジネスモデルを確立する。

#### 〈年金事務所等〉

- 人口動態の変化や経済環境の変化を踏まえ、お客様の利便性等を踏まえた適正配置等を検討する。

### (2) 外部委託の活用と管理の適正化

「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ます。また、業務の正確性とサービスの質の向上を重視し、新しい調達・外部委託管理ルール of 徹底を図るため、以下の取り組みを進めます。

- 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。
- 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(RFI)の一層の活用を図る。

### (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、計画的な見直しおよ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、以下の取り組みを行います。

- フェーズ1では、デジタルファースト原則を踏まえ、事務処理の電子化・ペーパーレス化等さらなる業務の効率化・適正化を実現するため、システムの充実を図る。
- 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、拠点にとらわ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つくり変える等、システムの構造問題の解消を図る。

### (4) ICT化の推進

ICT(情報通信技術)を活用し、国民の手続き負担の軽減、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、以下の取り組みを行います。

- 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。
- 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き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。
- マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを活用して、他の行政機関との情報照会および提供の範囲を拡大し、業務の効率化を図る。

## 3 業務運営における公正性および透明性の確保、その他業務運営

### (1) 内部統制システムの有効性確保

日本年金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」に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取り組みを行いつつ、改善を図ります。

#### 〈事務処理の正確性の確保〉

- 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する。
- 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、マニュアルの改善等を実施する。

#### 〈リスク管理とコンプライアンス確保の取り組み〉

- 「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」および「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。

#### 〈契約の競争性・透明性の確保等〉

- 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、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) 個人情報の保護

お客様の大切な個人情報を確実に保護し、適切に管理するため、以下の取り組みを行います。

- 情報セキュリティ対策について、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。
- 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取り組みを徹底する。

### (3) 文書管理および情報公開

文書の適正管理を行うとともに、お客様の視点に立った情報公開を行います。

- 年金記録や年金額に関係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。
- 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、順次実施する。
- 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等をわかりやすい形で広く適切に公開する。

### (4) 人事および人材の育成

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、国民の年金を確実に守り、信頼に応える人材を育成します。

- 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。
- 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、無期転換職員およ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。

# 日本年金機構のデータ

## 1 役員紹介 (令和元年10月時点)

常勤の役員として、理事長をはじめ、4人の民間出身者を起用しています。

 <p><b>理事長</b> <b>水島 藤一郎</b> みずしま とういちろう ※民間出身者</p> <p><b>主な経歴</b> 株式会社三井住友銀行 副頭取／独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長</p>	 <p><b>副理事長</b> <b>深田 修</b> ふかだ おさむ</p> <p><b>主な経歴</b> 内閣官房 内閣審議官 内閣官房新型インフルエンザ等対策室長／国立長寿医療研究センター 企画戦略室長／日本年金機構 理事(事業推進部門(統括担当)担当)【役員出向】</p>	 <p><b>理事</b> 人事・会計部門担当 <b>町田 浩</b> まちだ ひろし</p> <p><b>主な経歴</b> 日本年金機構 国民年金部長／日本年金機構 情報管理対策室次長／日本年金機構 人事部長</p>
 <p><b>理事</b> 事業企画部門担当 <b>大西 友弘</b> おおにし ともひろ</p> <p><b>主な経歴</b> 厚生労働省 医政局 経済課長／厚生労働省 医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課長／厚生労働省 年金局 総務課長／(役員出向)</p>	 <p><b>理事</b> 事業管理部門担当 <b>野口 尚</b> のぐち ひさし</p> <p><b>主な経歴</b> 厚生労働省 四国厚生支局長／全国健康保険協会本部 総務部長／全国健康保険協会本部 参与／(役員出向)</p>	 <p><b>理事</b> 事業推進部門担当 <b>安部 隆</b> あべ たかし</p> <p><b>主な経歴</b> 日本年金機構 事業推進統括部長／日本年金機構 審議役(中央年金センター長(兼務))</p>
 <p><b>理事</b> 年金給付業務部門担当 <b>石倉 裕子</b> いしくら ゆうこ</p> <p><b>主な経歴</b> 日本年金機構 給付企画部給付指導グループ長／日本年金機構 再生プロジェクト推進室業務改革第2グループ長／日本年金機構 業務品質管理部長</p>	 <p><b>理事</b> システム部門担当 <b>久島 広幸</b> ひさしま ひろゆき ※民間出身者</p> <p><b>主な経歴</b> 株式会社IIJインベションインスティテュート 取締役／株式会社IIJインベションインスティテュート 代表取締役社長</p>	 <p><b>理事</b> 特命担当 <b>上野 太美夫</b> うえの たみお ※民間出身者</p> <p><b>主な経歴</b> 日本年金機構 サービス推進部長／日本年金機構 北関東・信越ブロック本部長／日本年金機構 人材開発部長</p>
 <p><b>理事(非常勤)</b> <b>辻廣 雅文</b> つじひろ まさふみ</p> <p><b>主な経歴</b> 西武鉄道株式会社取締役(現職)／帝京大学経済学部経営学教授(現職)</p>	 <p><b>理事(非常勤)</b> <b>大宅 映子</b> おおや えいこ</p> <p><b>主な経歴</b> 株式会社大宅映子事務所 代表取締役(現職)／公益財団法人大宅社一文庫理事長(現職)／株式会社西武ホールディングス 取締役(社外)(現職)</p>	 <p><b>理事(非常勤)</b> <b>小幡 尚孝</b> おばた なおたか</p> <p><b>主な経歴</b> 株式会社東京三菱銀行 副頭取／三菱UFJリース株式会社 取締役社長(代表取締役)／三菱UFJリース株式会社 特別顧問(現職)／日本証券金融株式会社 取締役会議長、指名・報酬委員会委員長(現職)</p>
 <p><b>理事(非常勤)</b> <b>川端 和治</b> かわばた よしはる</p> <p><b>主な経歴</b> 弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職)／日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長／NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長</p>	 <p><b>監事</b> <b>石原 亨</b> いしはら とおる ※民間出身者</p> <p><b>主な経歴</b> 日本年金機構 監査部東日本監査第2グループ長／日本年金機構 監査部監査企画グループ長／日本年金機構 監査部長</p>	 <p><b>監事(非常勤)</b> <b>矢内 訓光</b> やない のりみつ</p> <p><b>主な経歴</b> 新日本有限責任監査法人 マルチナショナルクライアント部 部門長／新日本有限責任監査法人 第Ⅲ監査事業部 副事業部長／日本ユニシス株式会社 監査役(非常勤)(現職)</p>

## 2 役員の報酬および職員の給与

### ① 役員報酬

役職・氏名	平成30年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,857万円
副理事長 深田 修 平成30年1月1日就任	1,595万円
理事 町田 浩 平成30年1月1日就任	1,519万円
理事 日原 知己 令和元年7月8日退任	1,540万円
理事 野口 尚 平成30年1月1日就任	1,534万円
理事 安部 隆 平成30年1月1日就任	1,524万円
理事 石倉 裕子 平成30年1月1日就任	1,505万円
理事 久島 広幸	1,555万円
理事 上野 太美夫 平成30年1月1日就任	1,519万円

役職・氏名	平成30年度における報酬等の総額
理事(非常勤) 辻廣 雅文 平成30年1月1日就任	45万円
理事(非常勤) 大宅 映子	41万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝	34万円
理事(非常勤) 川端 和治	39万円
監事 石原 亨 平成30年1月1日就任	1,427万円
監事(非常勤) 矢内 訓光	278万円

◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。  
◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

[参考]役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約302万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約277万円(年額)となっています。

### ② 役員退職手当 (平成30年度中の支給分)

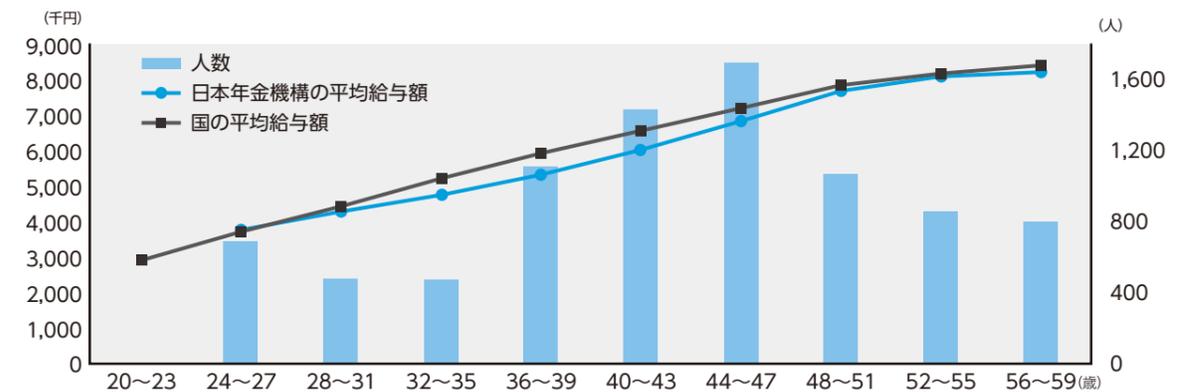
役職・氏名	退職年月日	退職手当額
副理事長 清水 美智夫	平成29年12月31日退任	208万円
理事 木谷 豊	平成29年12月31日退任	398万円
理事 福原 元	平成29年12月31日退任	268万円
理事 下山 恵子	平成29年12月31日退任	185万円
監事 村田 恒子	平成29年12月31日退任	361万円

### ③ 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規雇用職員	43.8歳	658万円

◎年間給与総額には、賞与・その他を含みます。

### ▶ 年間給与の世代別分布状況(平均年間給与額/支給人数)



### ④ 退職手当の平均支給額

退職手当額	2,171万円
-------	---------

◎平成30年度に日本年金機構が支給した平均額(勤続20年以上)です。

# 日本年金機構のデータ

## 3 平成30年度 財務関連データ

### (1) 財務の状況

#### ① 損益の状況

▶ 損益計算書の要約  
(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,705
業務経費	2,473
職員人件費	802
その他人件費	329
通信費	255
業務委託費	779
その他	308
一般管理費	230
職員人件費	105
業務委託費	23
土地建物借料	1
修繕費	9
その他	93
財務費用	2
経常収益	2,918
運営費交付金	2,857
その他	61
経常収益－経常費用	213

◎単位:億円 ◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎財務の状況は、「財務諸表」として日本年金機構ホームページに公表しています。

◎日本年金機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、日本年金機構における経常収益は、国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

### (2) 予算・決算の概要

#### ▶ 収入の内訳

(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,957	2,957	—
運営費交付金	1,085	1,085	—
事業運営費交付金	1,871	1,871	—
その他の収入	5	7	2
合計	2,961	2,963	2

◎単位:億円 ◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎予算・決算は、「決算報告書」として日本年金機構ホームページに公表しています。

◎差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

#### ② 経常費用のセグメント別内訳

(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,705	1,671	1,034
業務経費	2,473	1,670	804
保険事業	793	793	—
オンラインシステム事業	474	474	—
年金相談等事業	403	403	—
年金記録問題対策事業	1	—	1
職員人件費	802	—	802
一般管理費	230	—	230
職員人件費	105	—	105
内部管理事務経費	125	—	125
財務費用	2	2	0

#### ③ 資産・負債の状況

▶ 貸借対照表の要約  
(平成31年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	550
保管納付受託証券	52
有形固定資産	1,090
その他	312
資産合計	2,004
負債の部	金額
未払金	256
保険料等預り金	27
保険料等預り保管納付受託証券	52
その他	499
負債合計	833
資本金(政府出資金)	1,011
資本剰余金	△137
利益剰余金	297
純資産合計	1,171
負債および純資産合計	2,004

## 4 平成30年度 業務関連データ

次のデータでは基本的に、被用者年金一元化により新たに厚生年金保険の運用対象となった、国家公務員共済組合、地方公務員共済組合および日本私立学校振興・共済事業団の情報は含まれません。

### (1) 被保険者および事業所の加入状況

#### ① 厚生年金保険・船員保険(平成30年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	3,975万4,062人	船員保険	被保険者数	5万2,183人
	適用事業所数	233万2,567か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,305か所

#### ② 全国健康保険協会管掌健康保険<sup>※1</sup>(平成30年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,375万7,186人	適用事業所数	222万4,070か所
	被扶養者数	1,564万3,117人		

※1:健康保険組合に加入していない事業所の従業員を対象とした健康保険は、全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)といい、全国健康保険協会が運営しています。

#### ③ 国民年金(平成30年度末時点)

第1号被保険者数 <sup>※2</sup>	1,471万625人
第3号被保険者数	846万7,417人

※2:任意加入被保険者を含みます。

### (2) 保険料の収納状況

#### ① 厚生年金保険(平成30年度末時点)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
32兆2,266億6,057万円	31兆9,287億4,658万円	266億8,990万円	2,712億2,409万円	99.08%

#### ② 船員保険(平成30年度末時点)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
373億5,270万円	362億5,311万円	3,272万円	10億6,687万円	97.06%

#### ③ 全国健康保険協会管掌健康保険(平成30年度末時点)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
10兆1,062億8,709万円	9兆9,340億816万円	157億4,872万円	1,565億3,021万円	98.30%

#### ④ 国民年金(平成30年度末時点)

現年度分(平成30年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	最終納付率(平成28年度分)	納付率(平成29年度分)
7,287万月	10,697万月	68.1%	74.6%	73.4%

◎国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。

現年度分の保険料納付状況は、平成30年4月～平成31年3月分までの納付状況を平成31年4月末時点で見たものです。

◎過年度分の納付率(平成28年度、平成29年度)については、平成28年度分および平成29年度分の保険料の平成31年4月末時点の納付率です。なお、平成28年度分の納付率は最終納付率になります。

### (3) 年金の受給および支払いの状況

#### ① 厚生年金および国民年金の受給者数(平成30年度末時点)

厚生年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
A 1,540万8,646人 B 1,389万5,929人	43万7,884人	555万3,907人
国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,324万342人	195万7,439人	9万5,932人

◎「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。

◎「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上または中高齢特例が適用される方(ただし、昭和27年4月2日以降生まれの方については、段階的に21～25年に引き上げられており、その期間を満たす方)、BがA以外の方です。

◎「国民年金受給者」とは、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。

◎上記のほかに、平成30年度末時点で、56人の方が老齢福祉年金を受給しています。

#### ② 厚生年金、国民年金の支払い件数および金額(平成30年度合計)

件数	金額
4億4,153万件	46兆7,612億円

# 数字で見る年金

公的年金制度の規模や役割の大きさを示す主な数字をご紹介します。

## 公的年金加入者数(平成29年度末) **6,733万人**

公的年金(国民年金、厚生年金保険)に加入している方をさします。日本の人口は約1億2,642万人<sup>※1</sup>ですので、日本の人口の約半分に相当します。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業統計』(平成29年度)

## 公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合(平成29年度末)

### ■保険料の納付状況(平成29年度末)



日本の公的年金制度は、納めた保険料に応じて年金が支給される社会保険方式なので、保険料を納めていない方がいても、将来の公的年金財政を揺るがし、制度を崩壊させるようなことはありません。国の制度ですから、国が存続する限り破綻することはありません。

国民年金第1号被保険者の平成29年度分の納付率(現年度分)は66.3%<sup>※7</sup>ですが、厚生年金などを合わせた公的年金加入者全体の約98%の方が保険料を納付しています。実際に保険料を払っていない方は全体の2%ほどです。

【出典】厚生労働省・日本年金機構『知っておきたい年金のはなし』

## 保険料収入(平成29年度) **37兆2,687億円**

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は37兆2,687億円であり、厚生年金保険では、事業主も保険料の1/2を負担しています。【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 平成29年度(単年度収支状況)』

国庫負担分・年金積立金の運用収入などをプラス

## 年金支給額(平成29年度) **52兆403億円**

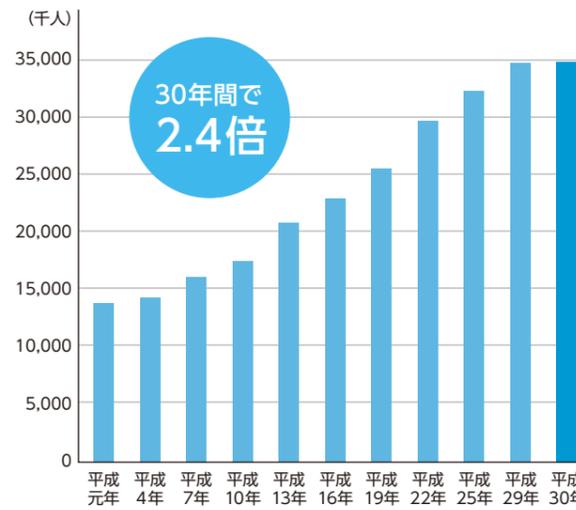
保険料徴収に国庫負担と年金積立金の運用収入を追加して支払われている年金支給額は52兆403億円であり、日本の名目GDP<sup>※8</sup>の約1割となっています。【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 平成29年度(単年度収支状況)』

## 年金受給権者数(平成29年度末) **4,077万人**

日本の人口は約1億2,642万人ですので、国民の約3割が、老齢年金、障害年金、遺族年金の受給権者<sup>※9</sup>となっています。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業統計』(平成29年度)

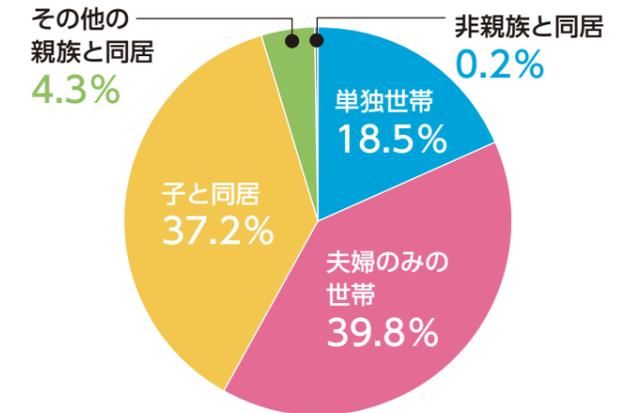
## 65歳以上の人口(平成30年) **3,538万人**

### ■65歳以上の人口推移



高齢者は1,431万人だった平成元年に対し、約30年の間で約2.4倍に増えています。【出典】総務省『人口推計』

### ■65歳以上の者の家族形態

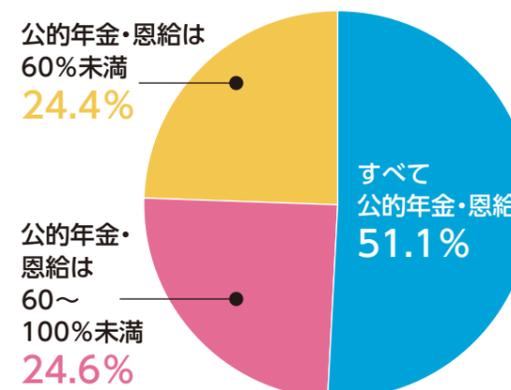


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみの世帯」(夫婦の両方又は一方が65歳以上)の者が1,469万2千人(65歳以上の者の39.8%)で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,370万5千人(同37.2%)、「単独世帯」の者が683万人(同18.5%)となっています。【出典】厚生労働省『平成30年国民生活基礎調査』

## 所得のすべてが公的年金・恩給の高齢者世帯<sup>※10</sup>

# 51.1%

### ■公的年金・恩給が総所得に占める割合

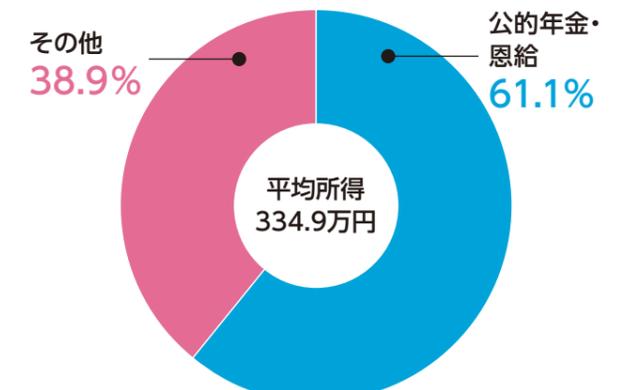


公的年金を受給している高齢者世帯のうち、所得のすべてが公的年金・恩給となっている割合は51.1%となっています。【出典】厚生労働省『平成30年国民生活基礎調査』

## 高齢者世帯の公的年金・恩給額

# 204.5万円

### ■高齢者1世帯当たりの平均所得金額の構成



公的年金と恩給額は平均204.5万円であり、これは高齢者世帯の平均所得の61.1%を占めています。【出典】厚生労働省『平成30年国民生活基礎調査』

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

※1:平成30年4月1日現在(総務省統計局) ※2:人数は、平成29年度末の数値です。第1号被保険者には、任意加入被保険者(20万人)を含みます。  
 ※3:4,356万人のうち、共済組合の加入者数は平成28年度末時点の人数を使用しています。 ※4:保険料を免除または猶予されている人を含みます。  
 ※5:未納者とは、24カ月(平成28年4月~30年3月)の保険料が未納となっている人です。 ※6:平成28年公的年金加入状況等調査の結果(推計値)に基づく人数。  
 ※7:平成30年度の最終納付率(平成28年度分保険料)は74.6%です。  
 ※8:その年に生産されたモノやサービスの合計額を、市場の価格で算出したものをいいます(GDPとは国内総生産のことです)。  
 ※9:ここでは重複のない公的年金の実受給権者のことをいいます。  
 ※10:高齢者世帯とは65歳以上の人のみで構成するか、またはこれに18歳未満の未婚の人が加わった世帯のことをいいます。

# 「わたしと年金」エッセイ

## 平成30年度 受賞作品

すべての受賞作品(全文)を、日本年金機構ホームページに掲載しています。



わたしと年金エッセイ 審査結果

検索



日本年金機構は、国民の皆さまに年金制度に対する理解を深めていただくため、厚生労働省と協力して、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、公的年金制度の普及や啓発活動を展開しています。その取り組みの一環として、公的年金の大切さや意義を一緒に考えていくため、「わたしと年金」をテーマにしたエッセイを平成22年度より募集しています。平成30年度にご応募いただいたエッセイから、2編の受賞作品をご紹介します。



毎年募集  
しています。  
ご参加  
ください!



### 厚生労働大臣賞 [山梨県 入倉 文子 様 (60代・女性)]

今から三十年ほど前のこと。駅前で息子とバスを待っていると、見知らぬ女性が話しかけてきた。

「失礼ですが、サトウ繊維のお嬢さんでしょうか」平野と名乗るその女性は、五十代ぐらいのきれいな人だった。「お嬢さん」と呼ばれて気恥ずかしかったが、確かにサトウ繊維は父が以前経営していた工場だ。私がそうだとたえると、女性は「社長の奥さんによく似ていらっしゃるのにお嬢さんかなと思いました」と感慨深そうに言った。

平野さんは次のような話をしてくれた。第二次世界大戦後、シベリアに抑留されていた平野さんのお父さんは、栄養失調のため現地で亡くなった。お母さんは、ふたりの子を育て上げるため、私の父の工場で働いた。授業参観や子どもの病気などで早引きを申し出ても、父は嫌な顔をしなかったから働きやすかったそうだ。

工場では主に婦人用のセーターを作っており、昭和三十年代には飛ぶように売れた。戦後まもなく建てた工場だけでは生産が間に合わず、新社屋が出来るまでの数年間は家の二間続きの座敷にテーブルを並べ、大勢の女の人がずらっと並んで作業をしていた。彼女は夏休みなどにアルバイトにきていたから、私のことも覚えていたらしい。

「母はもうすぐ八十になりますが、とても元気です。『サトウの社長が年金をきちんと掛けておいてくれたから、孫やひ孫たちにもお小遣いがあげられる。有り難いことだ』とよく言っています」

平野さんの待っていたバスが来て、「お父さんによろしく」と言って乗り込んでいった。

実家に帰ったとき、父にこの出来事を話した。父は、「お母さんはとても働きもので、娘さんは美人だったなあ」と懐かしそうだった。年金のことで感謝していたと伝えると、「当たり前のことをしただけだ」と照れくさそうに言った。

私は平野さんとの出会いをうれしく思った。だが、その頃三十代だった私は年金のことがよく分かっていなかったのだから、感謝していると言われてもぴんと来なかった。

それから十数年後、年金問題が報道され、一部の小さな会社や工場では給料から天引きした保険料を流用し、社員が無年金になってしまったケースもあったことを知った。父の言ったとおり、年金加入は雇用主の義務であり、「当たり前のこと」だ。それをおろそかにした経営者のせいで、人生設計を狂わされた人たちがいたことに強い衝撃を受けた。

父の工場はドルショックの影響で昭和四十六年に倒産した。父は資金繰りに苦しみ、每晚遅くまで母と深刻な顔で話していた。銀行からは融資を断られ、親戚からの援助も焼け石に水で、父は裸一貫から築き上げた財産のほとんどを失ってしまった。年金問題が報じられる前に父も母も亡くなっていたので、正確なことは分からないが、勤めていた人たちを悲しませるようなことをしなくて良かったとつくづく思った。

私は、三年前から年金の「報酬比例部分」を受給している。ふたりの息子を育てながらフルタイムで勤めることができたのは、子育てを助けてくれた義父母のおかげだ。現役時代は社会保険料が天引きされ、結構高いなと感じたこともあった。けれど、保険料の半分を雇用主が負担してくれたこと、年金制度は現役世代によって支えられていることを考えると、支給されるのが「当たり前」だとは思えない。平野さんのお母さんの「お小遣いをあげられて有り難い」という言葉も身にしみてわかるようになった。

私は六十五歳の今も、元の職場で週に数日、短時間の仕事をしている。社会との接点を失わずにいられることと、職場の若い人たちから刺激を受けられることに感謝して働いている。これからの目標は、可能な限り細く長く仕事を続けることだ。たまには大好きな滝を見に各地を旅してみたいし、読みたい本も沢山ある。自分に見合った社会貢献もしていきたい。こんな私を後押ししてくれるのが、年金だ。七月からは国民年金も受給している。「老齢年金」という言葉にはちょっとがっかり来るが、隔月できちんと振り込まれ、暮らしの支柱となっている。心のゆとりと安心感をもたらすもの、それが年金なのだ実感している。

(※作品中の企業名や氏名はすべて仮称を使用しています。)



## 日本年金機構理事長賞 [奈良県 白木 優子 様 (60代・女性)]

小学生だった頃、社会科で、年金の仕組みを習いました。10才位の私は、年金と言われても、60才が先の事すぎて、実感も感心も、さほどなかったと思います。その時に先生は、「働いて納めていき60才になれば、自分で請求して給付される。何もしないといただけないので、忘れない様に請求しましょう。」と教えて下さったのを覚えています。

高校を卒業して銀行に勤めて、いただいたお給料からは厚生年金が引かれていました。少ない給料から引かれる税金や年金が引かれなければ、手取りも増えるのにと、よく同期達と話しました。五年務めて、専業主婦となり、三人の子供達に恵まれました。末っ子が小学生になった頃から、元の職場に戻り、パート勤めをしましたが、厚生年金を掛けるのは叶いませんでした。今となっては、とても残念です。子供達には、老後、穏やかに、幸せに暮らしていける様に、若い時に「働いて納める」という当たり前の事を頑張っていくようにと話しています。年金をいただき始めた私が、年金の有難さを教えてあげる事が、親の務めであり、子供達の幸せにつながると信じているから。

私の両親は、家内工業で、一枚縫って何銭の蚊帳や、数円にしかないふとんカバーを縫って三人姉妹を育ててくれました。貧しい家計から国民年金代は必ず袋に入れて納付していました。老後、娘達に迷惑をかけたくないと、一生懸命働く後姿を見てきました。両親が亡くなった後、丁寧に貼り付けた領収証を見た時、両親の働く意欲にもなっていたのだと思いました。

父は晩年、年金事務所から、戦後、進駐軍で働いておられた時の年金をお忘れではないですか、というお知らせを頂いていました。一人では動けなかった父の代わりに、私が年金事務所に行きました。勤めていた時の住所や、年金を掛けていたかと尋ねられました。父が大切にしていたアメリカ兵の方と一緒に写っている写真を持っていきました。

五十年も前に、進駐軍で二年少し働いて、納めた少ない年金を探してください、とても親切に優しく対応して下さいました。父が受け取るための手続きをして下さり、入院費用に充てる事が出来て、とても有難かったです。

私は、自分も六十五才になれば、年金が受け取れると思っていましたが、六年前に、ステージIIIの乳癌を宣告され、手術をしました。深い悲しみの底に一人で漂っていた時に、私は年金を頂けるまで生きたいと、強く思いました。山あり谷あり、ひとつ山を越えると又その先に山がありと、平坦な道ではありませんでしたが、医師、家族、友人、色んな人達に支えられ、生かされている幸せを実感しています。孫は、十五才になりました。サッカーが大好きでキャプテンとして頑張っています。保育士として働く娘を助けるために、孫を育てる協力をさせてもらい、楽しい時間を過ごしました。その孫も、あと五年で年金を納める年齢になります。今度は、私達が、支えてもらう事になります。主人共々、健康で、長く年金を受け取り、幸せに暮らせる様に長生きしたいと思えます。

## 年金についてのお問い合わせ先

年金のお問い合わせは『ねんきんダイヤル』へ！

『ねんきんダイヤル』年金についての一般的なお問い合わせ



# 0570-05-1165

050で始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-6700-1165

受付時間 月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30 ~ 19:00 ◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。  
火~金曜日 / 8:30 ~ 17:15 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00

来訪相談のご予約は『予約受付専用電話』へ



# 0570-05-4890

050で始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-6631-7521

受付時間 月~金曜日(平日) / 8:30 ~ 17:15 ◎土日祝日、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ご相談の窓口は、全国にごじます。

年金についてのご相談は、年金事務所および街角の年金相談センターでお受けしています。

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30 ~ 19:00 火~金曜日 / 8:30 ~ 17:15 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00  
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。◎一部の街角の年金相談センターは17:15以降および第2土曜日にご利用できません。

『ねんきん定期便』『ねんきんネット』に関するお問い合わせは下記専用番号へ



# 0570-058-555

050で始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-6700-1144

受付時間 月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30 ~ 19:00 ◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。  
火~金曜日 / 8:30 ~ 17:15 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00

加入に関する一般的なお問い合わせは『ねんきん加入者ダイヤル』へ！

国民年金加入者向け



# 0570-003-004

050で始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-6630-2525

事業所・厚生年金加入者向け



# 0570-007-123

050で始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-6837-2913

受付時間 月~金曜日 / 8:30 ~ 19:00 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00 ◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。