

日本年金機構 平成30年度計画

平成30年度の業務運営について、日本年金機構法（平成19年法律第109号）第35条の規定に基づき、日本年金機構の年度計画を次のとおり定める。

平成30年 3月30日

日本年金機構理事長 水島 藤一郎

平成30年度は、日本年金機構（以下「機構」という。）の業務改善計画への3年間の集中取組期間の最終年度であり、同計画をより一層確実に実行、推進し、お客様の信頼回復につなげるため、『「再生飛翔」 機能を完成させる 一制度を実務に一』を目標とし、その実現に向け組織一丸となって取り組む。

また、平成27年の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえた情報セキュリティ対策の徹底に引き続き取り組むとともに、昨年公表した振替加算の総点検及び年金給付に係る事務処理誤り等の総点検を踏まえた諸課題並びに年金から源泉徴収額を算定するための扶養親族等申告書に係る一連の事案への対応を確実に実行する。

複雑化した年金制度を実務としていかに正確かつ公正に運営するかが機構の役割である。年金受給者に正しく確実に年金をお支払いするという当機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、年金受給者の立場に立って、正しく確実に業務を行うことを徹底していく。

このため、「年金給付業務の抜本改革」「お客様チャネルの再構築」「事務センターのビジネスモデルの確立」「公正な公権力行使業務の再構築」「更なる現場重視の人事改革」を「機能を完成させる」ための重点取組課題と位置づけ、以下に掲げる事項に計画的に取り組む。

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

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。

なお、東日本大震災、平成28年熊本地震等の災害により被災された被保険者や事業主等への適切な対応に引き続き取り組む。

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

① 確実な適用の実施

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等を確実に実施する。

さらに、受給資格期間が10年に短縮されたことを踏まえ、65歳までに受給資格期間を満たすことができる54歳到達者についても新たな対象者とし、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続等を確実に実施する。

また、被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。

② 関係機関との連携・協力

転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進する。

③ 第3号不整合への対応

第3号被保険者の記録不整合に関して、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（平成25年法律第63号）」に基づき、受給権確保の観点から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がある方に対する特定期間該当届の届出勧奨やポスター等を活用した制度の利用促進を行う。

（2）国民年金保険料収納対策

（行動計画の策定等）

① 行動計画の策定

未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに平成30年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。

なお、行動計画の策定に当たっては、最終納付率70%台半ばを目指すとともに、機構全体の目標は、以下のとおりとする。

ア 平成30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。

イ 平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率については、平成29年度末から少なくとも5.0ポイント以上の伸び幅を確保する。

ウ 平成28年度分保険料の最終納付率については、平成28年度の現年度納付率から少なくとも8.0ポイント以上の伸び幅を確保する。

エ 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。

オ 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。

② 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。

ア 本部において、年度目標を設定し、その目標を確実に達成するために年金事務所で目標を設定するとともに、行動計画を策定する。

イ 年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。

ウ 統計及び効果測定により、納付状況や督促効果等について、早期に詳細な情報を把握・活用し、本部は、年金事務所の進捗状況、課題等を把握・分析の上、対応策の早期立案に努め、実行する。

(具体的な対策)

① 未納者属性に応じた収納対策

年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととし、基本的に、機構は、納付書及び特別催告状等の送付、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確実に実施し、市場化テスト受託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施する。

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

② 市場化テスト受託事業者との連携強化

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

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

③ 収納対策重点支援年金事務所の指定

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

④ 強制徴収の着実な実施

一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となる方を除き、全員を強制徴収対象者と位置づけた上で、所得や納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。

特に、平成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月以上の滞納者に督促を実施する。

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

なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図り、会計検査院からの指摘も踏まえ、以下の取組を実施する。

ア 本来督促すべき未納期間について、督促対象期間として督促状発行を行う。

イ 差押え可能財産が判明したときには、速やかに差押えを行う。

ウ 延滞金について、着実に納付督促等を実施する。

エ 督促保険料の確実な徴収と、適切な債権管理を行う。

今後、着実に滞納処分を実施するため、財産調査業務等の集約を行うなど効率的な強制徴収の手続きの在り方を検討する。

⑤ 納めやすい環境の整備

口座振替及びクレジットカード納付に加え、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。

また、2年前納について、広報の充実を図り、利用促進に努める。

さらに、インターネットを利用したクレジットカード納付を可能とする仕組みを、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、平成31年1月を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。

⑥ 市区町村、各種団体との連携・協力

所得情報の取得や年金制度の周知等について、市区町村やハローワーク等各種団体と連携・協力して取組を進める。また、マイナンバーによる情報連携システムを活用した所得情報の照会について準備を進める。

⑦ 後納制度の利用促進

「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律（平成26年法律第64号。以下「事業運営改善法」という。）」に基づく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。

⑧ 特定付加保険料制度の利用促進

事業運営改善法に基づく「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。

⑨ 継続免除の改善

全額免除優先で継続申請したが納付猶予が承認された方について、翌年度以降、引き続き全額免除優先で申請を行う旨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等の再提出を不要とする旨の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。

また、省令改正の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うことで、制度の利用促進を図る。

2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策

国民全体で支え合う公的年金制度の趣旨、保険料納付者間の公平性を確保するため、従来の施策に加え、徴収専門の本部組織の設置、事業所向け機能の集約拠点の拡大等、公権力行使機能の再構築に向けた取組を推進するとともに、職員の専門性を高め、各種対策の取組を強化する。

<業務改善計画関連>（Ⅲ. 1（2）①及び②に関連事項を記載）

（1）厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

（行動計画の策定等）

① 行動計画の策定

数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成30年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定する。

なお、適用促進に係る行動計画の策定に当たっては、適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所（以下「優先加入指導事業所」という。）については、平成29年度行動計画で決定した、事業所の従業員規模に応じた取組期

限を踏まえ、対応する。また、適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所については、実態を確認しつつ、平成31年9月末を目途に、対応する。

【優先加入指導事業所の取組期限】

- ・被保険者が10人以上の事業所・・・平成30年9月末
- ・被保険者が5人以上10人未満の事業所・・・平成31年9月末

【優先加入指導事業所以外の事業所の取組期限】

- ・被保険者が5人未満で事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所・・・平成31年9月末

② 目標の設定及びその達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、取組の実績と適用調査対象事業所（適用すべき被保険者がいると思われる事業所）の状況に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。

ア 本部においては、機構全体の年度目標及び年金事務所としての目標を設定するとともに、年金事務所が目標を確実に達成するための行動計画の策定手順書を示す。

イ 年金事務所は、その目標達成に向け、行動計画に基づき実行するとともに、毎月開催する適用対策会議において、加入指導数、適用事業所数、適用被保険者数、事業所調査結果等を適切に進捗管理する。

ウ 本部は、月次で年金事務所の進捗状況（加入指導数、適用事業所数、適用被保険者数、事業所調査結果等）、課題等を把握・分析する。

さらに、目標未達年金事務所に対しては、強化指定年金事務所の指定を行い、本部が支援を行うとともに、月次、週次による進捗管理を徹底し、早期に改善を図る。

（具体的な取組）

① 適用調査対象事業所の適用の促進

平成27年度から国税源泉徴収義務者情報の提供を受け、稼働している可能性の高い事業所の把握が可能となり、これを優先した加入指導への活用が極めて有効に機能し、平成28年度の適用実績は平成22年度実績と比較すると20倍超の結果となった。

これにより、平成27年3月末時点で約97万件であった適用調査対象事業所は、平成29年9月末時点で約43万件となっている。

平成30年度においては、これまでの実績を踏まえ、引き続き国税源泉徴収義務者情報を活用し従来を上回る適用実績を確保するとともに、優先加入指

導事業所について、重点的に取組を進め、平成29年度行動計画で決定した事業所の従業員規模に応じた取組期限までに適用に結び付ける。

また、適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所については、平成30年度中に、事業主とその家族以外の従業員を雇用しているか否かの実態を確認したうえで、雇用している事業所については、平成31年9月末を目途に、実態を確認できた事業所から優先的に加入指導等を実施し、適用を進める。

なお、取組に当たっては、加入指導から立入検査に係る手順に基づき、次により効果的に実施する。

ア 適用調査対象事業所の的確な把握

国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報、雇用保険情報を基とした法人番号を活用したシステム突合せ及び新規営業許可申請時に許可行政庁によって把握された加入状況に関して得られた情報を活用することにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。

イ 職員による適用調査対象事業所の加入指導及び立入検査の実施等

- ・ 国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所については、実態調査の結果を踏まえ、被保険者となるべき従業員を雇用する事業所に対して、文書や訪問などを組み合わせた効果的な加入指導を行う。
- ・ 特に、優先加入指導事業所に対する取組を強化し、早期の適用の適正化を目指す。

また、ハローワーク、許可行政庁等から社会保険加入状況等の情報提供のあった事業所について、速やかな加入指導を実施する。

- ・ 上記の事業所のうち、加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所に対しては、手順に基づき立入検査を行い認定による加入手続を実施する。特に優先加入指導事業所については、取組期限を意識した効率的な取組を行う。

なお、取組期限までに加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に対応を検討する。

- ・ 国税源泉徴収義務者情報にはなく、新規法人登記情報又は雇用保険情報により把握した適用調査対象事業所について、外部委託を活用することにより加入勧奨等を実施する。

ウ 関係機関等と連携した加入勧奨等

本部は、厚生労働省との連携の下、関係機関・未適用事業所が多いと思われる業界団体との連携を継続し、社会保険の加入が確認できない旨の情報提供を受けることができる場合には対象事業所への加入勧奨等を実施し加入に結び付ける。

② 事業所調査

事業所調査については、これまで、平成24年度から平成27年度までの4年

間に、全ての適用事業所に調査を行うことを目的として実施し、また、平成28年度からは、それまでの調査結果を踏まえ、未適用従業員が多いと想定される事業所、前回の調査で指摘事項が検出された事業所等に対して実施してきたところである。

平成30年度は、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化をより加速化させるため、計画的・効率的かつ深度ある総合調査を重点的に実施する中で、被保険者の資格取得、喪失、標準報酬等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。

具体的には、適用事業所調査要領に基づき、次により効果的に実施する。

ア 適用すべき被保険者の適用促進

- ・ 未適用従業員が多いと想定される事業所（資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある業種の事業所、短時間就労者・外国人就労者を多く使用する事業所等）や平成28年度及び平成29年度の調査において指摘があった事業所に重点を置いた実施計画を立て質の高い指導を実施する。

なお、国税源泉徴収義務者情報を活用し、より効果的な事業所調査の実施について検討する。

- ・ 短時間労働者に係る資格取得届の提出漏れがないか、特定適用事業所への事業所調査を計画的に実施してきたところであるが、平成29年度までに把握した全ての特定適用事業所の事業所調査を実施する。

なお、平成29年4月施行の「公的年金制度の持続可能性の向上を図るための国民年金法等の一部を改正する法律（以下「持続可能性向上法」という。）」による労使合意に基づく500人以下の企業の短時間労働者への任意適用拡大に係る制度周知を行う。

イ 適正な届出の徹底

- ・ 全喪届受付時に、必要な書類を添付していない事業所については、速やかに事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。
- ・ 事業主から一定期間以上遡及して提出された資格喪失届や降給による月額変更届について、添付書類や事業所への実地調査により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。
- ・ 事業主に対し、被保険者資格の取得・喪失又は標準報酬の決定・改定に係る通知がなされたときは、被保険者へ確実に通知するよう指導する。
- ・ 法人番号が未収録となっている適用事業所に対しては、事業所調査等により法人番号の収録を進める。

③ その他

ア 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。）」への対応

- ・ 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例

納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図り、納付勧奨等が遅れている事案については、本部と連携して早期に改善する。

- ・ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。

イ 企業年金連合会の代行返上に伴う準備作業への対応

企業年金連合会は代行部分の支給義務を国へ返上することとされており、その準備作業のため、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。

(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。

(行動計画の策定等)

① 行動計画の策定

厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成30年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。

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。

また、上記目標の達成に取り組むほか、滞納事業所の適正な債権管理を徹底するため、徴収支援ツールの改善や管理体制の確立等、具体的な対策を推進し、収納未済額の圧縮、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。

② 目標の設定及びその達成に向けた進捗管理の徹底

目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。

具体的なPDCAサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。

ア 本部においては、機構としての年度目標を設定するとともに、その年度目標を踏まえ年金事務所が設定した目標を確実に達成するための行動計画の策定手順書を示す。

イ 年金事務所は目標を設定し、その目標の達成に向け、行動計画に基づき確実に取り組むとともに、毎月開催する徴収対策会議等において、徴収支援ツールを活用するなど、収納状況及び口座振替実施状況等の進捗状況を適切に管理し、適正な債権管理を行う。

ウ 本部は、月次で年金事務所の進捗状況（収納状況及び口座振替実施状況

等)を確認の上、事業進捗の低調な年金事務所には適宜ヒアリング等を実施して、その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、年金事務所への指導を実施する。

(具体的な取組)

① 口座振替の利用促進

口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対し、適用担当課と連携協力し、口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。

② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分

滞納事業所に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に即した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。

ア 新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。

イ 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、納付の猶予、換価の猶予等のしょうようを徹底し、保険料緩和措置を講じるなど、滞納事業所個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。

ウ 納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行する。

③ 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

徴収が困難である事業所に対しては、履行管理を徹底し、本部及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。

また、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、専門的な対応が必要であることから、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。

(Ⅲ. 1 (2) ①イに関連事項を記載)

なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、国民年金と合わせて前年度以上の件数を委任する。

④ 厚生年金基金特例解散に伴う徴収業務への対応

厚生年金基金特例解散に伴う事業所に対する徴収金等の徴収業務について

は、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。

3. 年金給付

年金給付については、正確かつ迅速な支給決定を行うとともに、受給権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。また、「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」（平成29年12月公表）の結果に基づく対応を進めるとともに、より正確な年金給付を行うために、年金給付業務体制の見直しを行う。

さらに、障害年金における諸課題について改善を図るための取組を実施するとともに、遺族年金の支給の適正化を図る。

また、年金不正受給対策や債権管理対策を実施する。

こうした取組を進めるため、次のように運営強化策を講じる。

- ・ 統一的に年金給付業務を実施する組織体制を確立するため、中央年金センター、障害年金センター並びに年金事務所及び事務センターを通じた年金給付業務の一体的な運営体制の確立を進める。〈業務改善計画関連〉
- ・ 業務改善計画に基づき年金給付業務の標準化、適正化を図るため、年金給付に関するマニュアルの整備を進める。〈業務改善計画関連〉
- ・ 年金返納金債権については、経験豊富なエルダー職員を活用し、引き続き本部で一括管理する。

① 正確な事務処理を徹底するための取組

- ・ 「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（システムの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1）、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2）、お客様の情報を正確に入手することが必要であり、システムの対応が困難であるため、取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（パターン3））及び「振替加算の総点検」（平成29年9月公表）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。
- ・ お客様との接点である年金事務所において、お客様への確認と審査を一体的に行うことによる給付の責任体制の明確化を図るため、給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管を進める。
- ・ 給付の正確性を確保するため、中央年金センターに裁定業務のチェック専任部署を設置する方向で検討を進めるとともに、リストの管理体制の見直しを行うなど、中央年金センターを中心とした責任体制の確立に

着手する。

- ・ 複雑な給付業務を正確に実施するため、本部給付業務研修強化室で年金給付の研修を一元的に行い、職員研修の充実を図る。
- ・ 都道府県代表事務所等に配置した上席年金給付専門職等を活用することにより、現場における年金給付業務体制の強化を図る。 <業務改善計画関連>

② 障害年金をめぐる諸課題への対応 <業務改善計画関連>

- ・ 障害年金に関するお客様のニーズに応じた分かりやすく丁寧な相談対応を実現するため、「障害年金初期対応の手引き」の活用及び「障害年金請求キット」のお渡しを徹底するとともに、後日、「障害年金請求キット」の活用状況や職員の相談対応の状況について、お客様にサンプル調査を実施する。
- ・ 個々のお客様の千差万別な状態像を総合的に勘案した医学的な判断である障害の認定の標準化を図るため、定例的に認定医会議を開催するとともに、適時に障害認定事例を提供する等により、認定医相互間の情報共有を図る。
- ・ 全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約したことにより、障害年金に関する専門的な人材も障害年金センターに糾合された。これにより、障害年金に関する審査の標準化や専門的な人材の育成を図れる体制が整備された。今後、その効果として、障害年金に関する審査を公平で正確かつ迅速な実施を更に確かなものとする。
- ・ 一時的に事務処理が集中する20歳前障害基礎年金の所得連名簿に係る事務処理が、効率的かつ円滑に実施されるよう、障害年金センター、事務センター及び市区町村との連携を強化する。

③ 遺族年金の支給の適正化

遺族年金の支給の適正化を図るため、平成30年3月より、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、遺族年金失権届又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。

④ 迅速な決定

「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。

⑤ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組

- ・ 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

(60歳(女性のみ)、62歳(男性のみ)又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を行う。また、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、年金請求を促すためのお知らせを送付する。さらに、年金請求書(ターンアラウンド方式)の未送達者や、65歳以降未請求者の対応について検討し、取組を行う。

- ・ 受給資格期間の短縮に伴い、保険料納付済期間及び保険料免除等期間を合わせた期間が10年未満の方に対してお知らせを送付し、合算対象期間(カラ期間)及び未統合記録を含めた受給資格期間の確認を呼びかける。

⑥ 不正受給対策や債権管理対策の実施

ア 年金給付業務に対するお客様の信頼を確保するため、現況届によらずに住民基本台帳ネットワークシステムで年金受給者の生存確認が可能となるよう、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。

イ 年金返納金債権については、引き続き本部で一括管理することとし、適切な進行管理を行い、債権管理の強化を図る。

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

年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。

(1) 年金記録の確認等の対応

① お客様からの年金記録に関する申出への対応

ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、引き続き以下の取組を行うなど、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取組を継続して行う。

- ・ 年金請求手続等に来られるお客様に対して、相談の際に年金加入記録に「もれや誤り」がないかどうか(特に、「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」等の対象となった未統合記録)の確認を徹底する。
- ・ 電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、年金事務所への来所を促すほか、自宅でインターネットを利用できる方には「ねんきんネット」の利用を案内する。
- ・ 未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書(ターンアラウンド方式)に、特に転職が多い方や姓が変わったことがある方などへの注意のお願いなどを記載して、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。

- ・ 年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認を促す文章を記載し、確認を呼びかける。

② 未統合記録の解明に向けた対応

ア 記録確認の取組のフォローアップ

過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時には発見できなかった方の年金記録の再調査を引き続き行う。

イ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する未統合記録の確認の呼びかけ

- ・ 年金受給者に対し、「未回答者へのお知らせ」を送付する。
- ・ 加入期間10年未満者等に対し未統合記録の確認を呼びかける通知を送付する。

ウ 記録確認に必要な情報の整理

記録確認業務に係る職員の知識（ノウハウ）等について必要な情報の整理を行い、機構LANの専用領域に掲載するなど情報の共有を進めるとともに年金事務所等で個別に保有していた記録確認に参考となる資料を全ての拠点で職員が閲覧できるよう整理し、記録確認依頼に対して適切な相談対応を行う。

エ ねんきん定期便による呼びかけ

「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対して、年金事務所において記録を確認していただくよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。

③ 年金記録の確認等に関する業務処理体制等の整備 <業務改善計画関連>

- ・ 記録確認の統一マニュアルを年金事務所及び事務センターに周知徹底し、お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して適切な相談対応を行う。
- ・ 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。

(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、以下の取組を行う。

① 情報提供とお客様による確認

加入者に対してねんきん定期便を送付し、年金記録の確認を促進する。

また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載して、「ねんきんネット」の利用を

促進する。

② マイナンバーを利用した適正な記録管理

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

ア 新規資格取得時のマイナンバー収録

- ・ 基礎年金番号を持たない方に係る新規資格取得の届出の際には、マイナンバーにより届出をしていただき、本人特定及び新たに付番した基礎年金番号との紐付けを行う。

イ マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消

- ・ 被保険者については、平成29年度に実施した事業主又は市区町村へのマイナンバー等確認の協力依頼でも解消しなかったものを含め、事業主、本人等へマイナンバー等を確認する紐付け対策を引き続き実施するとともに、資格取得等の届出があった際に、届書に記入された4情報（氏名、性別、生年月日及び住所）を基に本人のマイナンバーの特定を行い、基礎年金番号との紐付けを行う。
- ・ 年金受給者については、引き続き年金等の請求書又は現況届にマイナンバーの記入を求め、基礎年金番号との紐付けを行う。

③ 厚生年金基金への情報提供

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

5. 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。

① 年金給付における給付の適正化の実施

「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の結果を踏まえ、33事象の事務処理誤りへの対応（3. ①参照）のほか、以下のとおり対応を行う。

ア チェックシートの見直し

- ・ 事務処理の「運用面」において、既存の各種チェックシートの有効性を検証し、事務処理誤り発生防止に向けた見直しを行う。

イ 事務処理誤りの定期的な点検

- ・ 毎年の事務処理誤りの年次公表に合わせ、前年度1年間分の事務処理誤り報告について点検・分析を実施する。

ウ 「お客様の声」の活用

- ・ 「お客様の声」について、「業務適正化部会」を設置し、事務処理誤り疑いの早期発見と再発防止の観点からの分析を行う。

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

お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案について、以下の取組を実施する。

ア 事務処理遅延、書類の紛失対策

- ・ 6色BOXによる書類管理の徹底、受付進捗管理システム及び未完了リストを活用した書類の状況確認や指導を徹底する。

イ 誤送付対策

- ・ 送付物の封入・封緘時には、封入者・封緘者がダブルチェックを行い押印するとともに、封緘者は封緘作業用チェックリストにより、送付物の確認を徹底する。
- ・ 委託業者による発生防止に向け、担当部署間の連携を強化し、作業場所への立入調査を行う。また、発生状況・発生原因の分析結果を委託業者と共有し発生防止対策を徹底する。

ウ 共通する対策

- ・ 重点三事案を複数回発生させた拠点に対し個別に指導・研修を行い、再発防止策の策定、当該取組の実施状況及び改善結果を確認する。
- ・ 全国の拠点から事務処理誤り防止に関する好取組事例を集約し、事務処理手順の改善等を行う。

③ 事務処理誤り発生時の対応

- ・ 発生部署において本部関係部署と連携し、速やかにお客様対応を行う。
- ・ 発生部署から報告された事務処理誤りについて、本部において発生原因、対処結果及び再発防止策について分析を行うとともに、その結果に基づき、発生部署に対する再発防止策の徹底を図る。
- ・ また、必要に応じて原因の追加調査や、全国的指示の発出を行う。

6. 年金相談、情報提供等

(1) 年金相談

① 年金相談体制

年金相談体制について、お客様の立場に立ち、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、予約相談の拡充を図るとともに、有期雇用職員から無期転換した年金相談職員の配置を進め、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による安定的な相談体制を構築する。

ア 年金相談窓口体制の抜本的な見直し <業務改善計画関連>

年金相談窓口体制を、正規職員、無期転換した年金相談職員及び社会保険労務士による構成とする方向を進め、相談窓口体制の安定化を図る。

イ 年金給付業務の移管に伴う体制整備

a お客様相談室の体制強化

- ・ 給付審査業務の年金事務所への移管を進めるに当たり、対象となる拠点の状況や体制を個々に確認し、年金事務所の実情に応じて年金給付専門職等を増員するなど本部と年金事務所が協同して必要な体制の強化を図る。

b 研修体制<業務改善計画関連>

- ・ 本部給付業務研修強化室が設置されたことに伴い、研修体制の強化を図り、窓口相談職員のスキルアップ及び年金給付業務体制の強化に取り組む。
- ・ 都道府県代表事務所等に配置した上席年金給付専門職等を活用し、現場における年金給付に関する人材育成を図る。

ウ 予約制の拡充と待ち時間対策 <業務改善計画関連>

平成29年度実績を踏まえ、更なる予約率向上の取組を進める。

- ・ 年金加入期間10年未満の方への年金加入期間の確認のお知らせ（案内）に係る相談について、原則、予約制で対応する。
- ・ 予約率の高い年金事務所の取組を全国で共有し、予約率向上を図る。
- ・ お客様の利便性向上に向け、システム面を含め予約を受け付ける体制整備の検討を進める。

② コールセンター

ア コールセンターでの相談 <業務改善計画関連>

平成29年度の実績を踏まえ、応答率の向上のため、コールセンター体制の見直しを行うとともに、コールセンターの統合や自動音声応答システム（IVR）の見直し、柔軟な繁忙期対策の強化策等の施策を実施する。

- ・ 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、各種通知書の様式変更や発送時期の見直し・分散発送を行うとともに、ホームページには混雑予測や送付物に関するQ&Aを掲載し、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。
- ・ 予約相談を推進するに当たり、「ねんきんダイヤル」以外のコールセンターにおいても予約受付を行うなど受付体制の拡充を行う。
- ・ コールセンターの在り方について、見直しの一環として「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」を「ねんきんダイヤル」に統合することにより、問い合わせ先を一つにまとめ、お客様の利便性を向上させる。

③ 年金相談センターの活用

お客様の利便性向上のため、年金事務所、年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）及び全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。

また、市区町村等関係団体の協力の下、年金相談センターの周知広報などの利用促進に取り組む。

④ テレビ電話相談等

離島や遠隔地に居住されているお客様が適時適切に年金相談できる環境を整備するため、平成30年1月から実施している「テレビ電話」による年金相談の試行事業について、お客様満足度、利用者数及び実施市町村へのヒアリング等により効果検証を行う。

また、外国人のお客様に対する年金制度加入案内や年金受給手続き等の利便性向上を図るため、一部の年金事務所で実施中のマルチランゲージサービスについて、全ての年金事務所及びコールセンターで対応する方向で検討を進める。

（2）分かりやすい情報提供の推進

公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。

① ホームページの活用

お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするため、安全性に十分配慮した上で、次のような改善・充実に取り組む。

- ・ お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項について、Q&Aの充実や動画の掲載等を行い、適時・適切に提供する。
- ・ 予約相談など積極的に周知する必要がある事項については、掲載方法の工夫を図る。
- ・ お客様等からのご意見・ご要望の傾聴・把握やアクセス件数の分析等により、特に障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすい掲載内容となるよう改善・充実を図る。

② 「ねんきんネット」サービスの提供

ア 以下のような取組を行うことにより、前年度比20%増のユーザID取得を目標として「ねんきんネット」の利用促進を図る。

- ・ 「ねんきん定期便」にアクセスキーを記載するとともに、ユーザID取得がしやすいようにユーザID取得申込の画面へリンクする二次元コードを印刷する。
- ・ 年金事務所でアクセスキーを発行する際に、二次元コードを印刷したリーフレットをお渡しする。

- ・ 上記取組を通じて、スマートフォンによるユーザID取得を増加させる。
 - ・ 20歳到達者等の新規に年金制度に加入した方を対象に、年金制度への加入当初から「ねんきんネット」を利用していただくため、アクセスキー及び二次元コードを記載した「ねんきんネット」のご案内を制度加入のタイミングに合わせて送付する。
 - ・ 「紙」から電子版「ねんきん定期便」（「ねんきんネット」上で確認）への移行を推進するため、「ねんきん定期便」にお知らせ文章を記載して周知を進める。また、お知らせ欄を活用し世代別にメリットを実感できる丁寧な周知を行う。さらに「ねんきんネット」ユーザIDを取得している方に対しては、電子版「ねんきん定期便」に切り替えていただくようお知らせを行う。
 - ・ 1年以上利用のない方に「ねんきんネット」の利用を促すメールを送信するなど、「ねんきんネット」を利用していただくようお知らせを行う。
 - ・ 年金事務所主催の年金セミナーや「年金の日」賛同団体等との協働イベントなど、様々な機会を通じての「ねんきんネット」の広報や周知啓発を行う。
- イ 年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を情報提供できるよう、「ねんきんネット」の機能改善を図る。
- ウ 「ねんきんネット」で各種通知書の再交付・再発行を受け付けるとともに、共済組合等の情報表示を充実したことの周知・広報を行う。

③ 「ねんきん定期便」による情報提供

「ねんきん定期便」について、年金加入期間、標準報酬月額、標準賞与額、保険料納付状況、年金見込額等、確認していただきたいポイントを分かりやすく表示し、はがきでお送りする。なお、節目年齢（35歳、45歳、59歳）の方には、封書形式で全加入期間の標準報酬月額・標準賞与額、保険料納付状況等を通知する。

④ 年金関係の各種情報提供

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

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

(3) 公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する理解をより深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、様々な機会を捉え、地域、企業、教育の場等において、制度の周知、情報提供活動を展開する「地域年金展開事業」を推進する。このため、地域代表年金事務所の地域調整課による管内年金事務所に対する周知広報活動についてきめ細かい指導を行うとともに、年金事務所等の管理職を経験した職員を活用し、各年金事務所の活動支援を図る。

また、広報については、政府広報の積極的な活用を図るとともに、機構ホームページ等を活用した情報提供活動を実施する。

① 地域活動の展開

地域、企業、教育の場等において、地域に根ざした活動（年金セミナーや公的年金制度説明会等の開催）を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続について、正しく分かりやすい情報提供を行う。

② 年金セミナーの質の向上

若年層に対する適切な年金知識の提供と理解を促進する機会である年金セミナーの講師を担う職員について、受講者と年齢の近い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、受講者が興味を持てる今まで以上に身近で分かりやすい講義を目指した取組を行う。

③ 年金委員の活動支援

年金委員の活動をより活発なものとするため、研修会の開催、年金委員ホームページの改善による情報発信などを通じて年金委員のスキルアップを図り、各年金委員による適用事業所の事業主、被保険者及び地域住民に対する公的年金制度に関する情報提供等の取組を支援する。

④ 関係団体との連携

社会保険労務士会、年金受給者協会、教育関連団体、市区町村等と連携を密にし、年金啓発、周知に関して意見交換を行うとともに、地域年金展開事業を促進するため、「地域年金事業運営調整会議」を全都道府県において適宜開催する。

⑤ 「ねんきん月間」と「年金の日」の実施

「ねんきん月間」及び「年金の日」については、平成29年度の実施結果を踏まえ、実施方法を改めて検討した上で、年金制度の周知・啓発につなげる活動を実施する。

7. お客様サービスの向上

① お客様へのお約束

お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標として策定した「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。また、その達成状況等については、年次報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすく情報提供する。

② CS（お客様満足）推進の取組

「サービス推進の手引き」を基本として、職員のCS意識醸成に向けた研修、サービス向上のための取組を進める。

③ お客様の声の収集

- ・ 各年金事務所に「ご意見箱」を設置するとともに、ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望」のコーナーを設けることにより、お客様の声の収集に努め、本部で情報を集約する。
- ・ 本部で集約したお客様の声について、事象及び原因を確認し、制度改正に関するものは厚生労働省に情報提供するとともに、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善提案を行い、その進捗状況を把握し、サービス改善・業務改善につなげる。
- ・ 「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、「お客様対応業務システム」の平成31年度改修に向けた開発工程の進捗管理を行う。
- ・ 年金事務所等に関する「お客様の声に基づく対応事例」及び「お客様の声に基づく改善事例」については、引き続き定期的にホームページに掲載する。

④ 各種調査の実施

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の「お客様満足度アンケート調査」や「巡回指導」、職員のスキル向上に向けた「窓口対応コンテスト」を実施することで、より良いお客様サービスの充実を図る。

⑤ 分かりやすいお客様向け文書の作成

- ・ 本部に横断的に設置している「文書審査チーム」による審査を充実するとともに、一般の方及び文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」において、お客様視点のご意見をいただき、より分かりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努める。
- ・ また、特にお客様にお届けする文書の目的・内容がお客様に理解していただける表現となっているか検証し改善を図るとともに、より詳細な

情報をお届けするため、ホームページ等に誘導し確認できる形となるよう検討する。

⑥ 開かれた組織運営

機構の事業内容や業務の実施方法等について、保険料拠出者やお客様の意見を反映させ、その改善を図るため、理事長の諮問機関として運営評議会を開催するとともに、運営評議会の意見を積極的に業務運営に反映する。

8. ICT化の推進

年金記録の正確性を確保し、お客様の利便性の向上と事務の効率化を図るため、ICT（情報通信技術）を活用した以下の取組を推進する。

（ICTを活用した年金記録の正確性の確保については、下記のほか、I.4（2）を参照）

（1）電子（媒体）申請の推進

- 行政手続の簡素化に向けた政府全体の取組の一環として、厚生労働省が策定した「行政手続コスト」削減のための基本計画に基づき、手続のオンライン化の推進、組織を挙げた利用勧奨等の取組により、電子（媒体）申請による届出の促進を図る。

また、国民年金適用関係届書の電子媒体化に協力していただける市区町村の拡大を引き続き実施する。

- 電子申請事務を安定的かつ効率的に実施するため、機能別事務センターの設置に向け具体的な検討を行う。

（2）「ねんきんネット」を活用した年金記録の正確性確保・お客様の利便の向上・業務の効率化の取組

個々の国民年金加入者等に対して、国民年金保険料の納付及び免除等の案内を「ねんきんネット」のお知らせ機能を活用して通知するなどにより、お客様の利便性の向上を図る。

（I.6（2）②に関連事項を記載）

（3）社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の活用

情報提供ネットワークシステムを通じて他の行政機関から住民票情報や所得情報等の個人情報を取得することによる添付書類省略に向けて準備を行う。

情報提供等記録開示システム（マイナポータル）を通じた年金情報の被保険者等への情報提供の拡充について、システム開発や事務処理方法の検討等、着実に準備を行う。

（I.9（2）に関連事項を記載）

9. 年金制度改正等への対応

(1) 年金制度改正への対応

公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（以下「年金機能強化法」という。）による受給資格期間の短縮、持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）及び年金生活者支援給付金の支給に関する法律（以下「年金生活者支援給付金法」という。）について、以下の対応を行う。

① 機構のオペレーションの確立

- ・ 年金制度改正に対応するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築する。
- ・ 事前に拠点に対し事務処理の概要及び各種マニュアルを提供し、意見照会を行った上で、業務説明会を開催する。

② 制度改正の周知等

厚生労働省と連携し、制度改正の趣旨、内容、手続等についてお客様への周知・広報等を実施する。

③ 必要な人員の確保

年金機能強化法に伴う業務に適切に対応するため、拠点及び本部における事務処理等を円滑かつ着実に実施するための体制を整備する。

④ 具体的な取組

ア 年金機能強化法（受給資格期間の短縮）（平成29年8月施行）

- ・ 年金加入期間10年以上25年未満の方に送付した年金請求書（ターンアラウンド方式）が未請求となっている方に対して、2回目の文書勧奨を行う。
- ・ 年金加入期間10年未満の方に、合算対象期間（カラ期間）及び未統合記録を確認することで、受給資格期間を満たすことがあり得ることから、年金加入期間の確認のお知らせ（案内）を送付する。
- ・ 機構ホームページ、市区町村広報誌「かけはし」において年金加入期間の確認のお知らせ（案内）に係る周知を行う。

イ 持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除（平成31年4月施行））

- ・ 国民年金保険料納付書等を送付する際に制度周知を行う。
- ・ 年金事務所等にポスターを掲示し、チラシを備え置く。
- ・ ねんきん定期便及びねんきんネットに制度改正の内容を掲載する。
- ・ 機構ホームページや市区町村広報誌「かけはし」において制度改正に係る周知を行う。

- ・ 政府広報や厚生労働省ホームページにおいて制度改正に係る周知を行う。
- ・ 市区町村等の関係機関にポスターを掲示及びチラシを設置（母子健康手帳交付時にチラシを配布）する。
- ・ 母子健康手帳の任意様式の各種制度紹介欄に制度改正の内容を掲載する。

ウ 年金生活者支援給付金法（平成31年10月施行）

- ・ 平成31年10月施行に向けて、市区町村からの所得情報の取得等の事務処理や専用ダイヤルの設置等の相談体制の整備について検討するとともに、必要なシステム開発を進める。

（２）社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応

① マイナンバーによる届出・申請

マイナンバーによる届出・申請について、以下の取組を実施する。

- ・ マイナンバーによる届出・申請について、引き続き、ホームページ等での周知・広報を実施する。
- ・ マイナンバーを使用した業務について、業務の変更時期、内容を踏まえた研修等を実施する。

② 他の行政機関との情報連携の実施

ア 情報提供

機構から他の行政機関への情報提供ネットワークシステムを通じた情報提供について、正確なデータを随時提供できるようデータの更新作業を確実に実施する。

イ 情報照会

年金請求や国民年金保険料免除等申請時に、届出者に添付を求めていた住民票や所得証明書などの書類を省略するため、情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会に向けて、システム開発や情報照会に係る事務についての研修等を実施する。

また、国民年金保険料の継続免除処理や免除勧奨等の事務について、今後、所得情報等大量の情報を情報提供ネットワークシステムを通じて一括して取得することにより業務の効率化が図られるよう、システム開発や事務処理方法の検討等、着実に準備を行う。

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

再生プロジェクトにおける71の改革項目については、平成29年度末時点で70項目が実施済み又は一部着手済みであり、概ね順調に進捗しているところであ

るが、業務運営の効率化等の観点から対応すべき以下の事項に引き続き取り組む。

- ① 外部有識者を含めた業務削減会議において審議した業務改善・合理化に係る提案について、その具体化・施策化を進め、業務の効率化を図る。
- ② 本部の業務運営を効率化し、スリム化を図るため、本部事業推進部門（地域部を含む。）及び事業企画部門の役割整理・体制見直しを検討する。
- ③ 障害年金センターについて、より集約効果を出せるよう事務処理体制を検討する。
- ④ 中央年金センターについて、業務量調査結果を踏まえ、より適正かつ効率的な事務処理工程及び体制の見直しを検討する。
- ⑤ 事務センターについて、すでに広域集約が完了している東北、四国及び九州地域の各広域事務センターで集約効果を検証した上で、事務工程の見直しを行うとともに新たな集約計画を策定する。
- ⑥ 都道府県単位で行われていた年金事務所等の配置について、人口動態の変化等を踏まえた適正配置を検討する。
- ⑦ 社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ1）の安定稼働と国民年金保険料免除等申請書に係る添付書類の省略に伴う電子決裁・経過管理業務に係るマニュアル改正、各拠点の職員に対する研修の実施を着実に行うとともに、円滑な業務・システム運用を確実に実施する。
- ⑧ お客様や職員からの業務改善要望や提案について効果等を検討し、業務改善工程表による管理を行うとともに、効率化効果の早期発現が期待できる提案についてシステムを含む業務改善に取り組む。
- ⑨ 現場等からの意見を踏まえ、常に業務手順の点検等を行い、業務の標準化を進め、業務品質を確保する。また、業務の標準化、適正化を進めるに当たり、業務処理を補完し効率的に行うことを目的として作成する業務支援ツール等については、業務支援ツール等運用要領に基づき、確実に管理を行う。

2. 運営経費の抑制等

- ① 人員体制及び人件費
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

金制度改正の施行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、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」の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。

② 一般管理費及び業務経費

一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析しコストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進めるなどにより、中期計画で掲げた一般管理費（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達成する。

3. 外部委託の推進

業務の外部委託を促進する。特に、本部の非現業業務について、経理・調達業務に係る外部委託を推進し、業務の効率化・コスト削減を図る。また、外部委託を主とした機構内物流の在り方について、一層の効率化、情報管理の徹底等の観点から、機構全体の物流を一元的に管理する方策等の検討を進める。

ただし、年金からの源泉徴収税額を算定するための扶養親族等申告書に係る一連の事案を踏まえ、業務を委託する場合における事務処理のあり方の見直しを行う。

業務の外部委託に当たっては、以下により委託した業務の品質の維持・向上を図る。

① 委託業者の適切な選定

業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、標準チェックリスト等に基づく事前審査を行い、委託業者を適切に選定する。また、関係諸法令の改正内容や機構の業務運営方針の変更内容等について、委託業者に適切に実施させるため、審査内容の改善・検討を行う。

② 委託業務の管理・監視

委託業務の実態を十分に把握し、委託業務に係るリスク管理を適切に行うため、SLA（サービス合意）の進捗状況や定期報告の内容確認、定期会議の開催や立入検査等により、委託業務のモニタリングを的確に実施し、必要に応じて業務改善指示を行う。

また、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働くよう、求め

るSLAを上回る委託業者に対して優先的に次期契約の交渉を行う「SLAを活用した契約更新制度」を積極的に活用する。

(委託業者による事務処理誤り重点三事案の発生防止についてはI.5②に記載、外部委託先における個人情報の管理についてはIII.4③に記載)

③ 複数年契約の活用

業務の性格に応じ、複数年契約が可能な委託業務は積極的に複数年契約を活用し、調達業務の効率化及び事業の品質向上を図る。

4. 契約の競争性・透明性の確保等

以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保、コスト削減及び調達手続の適正化に努める。

① 調達手続の適正化

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。

② 契約の競争性・透明性の確保

調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札に付すことを徹底し、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き、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。）が占める割合を80%以上とすることを目指す。なお、平成27年度から実施している予定価格・落札率の公表及び入札参加基準の見直し等は、継続して実施する。

③ 調達委員会による事前審査等

- ・ 調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを目指す。
- ・ 調達委員会を定期的開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査等を行い、調達の適正化、透明性の確保及び調達コストの削減に努める。

④ 複数年契約等合理的な契約形態の活用

複数年契約等合理的な契約形態を活用するとともに、業務の性質に応じ、業務品質の維持・向上を図る観点から総合評価落札方式を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努める。

5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し

社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、以下の取組を行う。

(1) 社会保険オンラインシステムの見直し

「公的年金業務の業務・システム最適化計画（平成26年6月厚生労働省改定）」の基本的な理念に沿いつつ、業務の正確性向上の視点も含め、システム開発が何を指すのか、その目的を再定義するとともに、当該目的を関係者で共有した上で、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。

① フェーズ1への対応

平成29年1月から順次稼働（フェーズ1）している、経過管理・電子決裁、統計・業務分析等、制度共通の事務処理機能の安定稼働と対象届出拡大に適切かつ確実に取り組み、事務処理の適正化と効率化を進める。

また、厚生労働省が策定した「行政手続コスト」削減のための基本計画に基づき、業務プロセスの改善を図りつつ、電子申請による届出の促進を図るためのシステム開発に適切に取り組む。

併せて、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に関して、情報保有機関への情報提供を適切かつ確実に実施するとともに、年金請求に係る住民票情報や国民年金保険料の継続免除処理等に係る所得情報等を情報連携により取得するためのシステム開発に適切に取り組む。

② フェーズ2への対応

適用・徴収等の業務機能に係る刷新フェーズ2の開発について、社会保障審議会年金事業管理部会「情報セキュリティ・システム専門委員会」において示された『年金業務システムの開発（フェーズ2）に向けた基本方針について』に基づき、ア～カの実現を基本コンセプトとして、以下のように要件定義、設計等を着実に進める。

ア システムのオープン化による複数ベンダの調達参画

イ 個人別へのデータベース体系の見直しによるデータ管理の簡素化

ウ 全国一元管理による基幹業務の構築

エ 事務のシステム化の拡大

オ 審査・決裁事務等のペーパーレス化

カ 事業運営状況把握の迅速化・効率化（統計業務）

- ・ フェーズ1の開発結果について、プロジェクト運営、適用した技術、作成された成果物の品質等の観点から整理、評価を行い、推進すべき事項、改善すべき事項を明確にして、開発に確実に反映させる。
- ・ 具体的には、発注者としてのガバナンス強化のため、担当職員の増員や、支援事業者の強化等による体制強化を行う。

- ・ また、開発するシステムが現場で円滑に利用されるようにするため、全国の拠点及び本部職員の協力を得て、事務処理の実情、法制度、システム運用、セキュリティ等の多角的な観点から、現行及び見直し後の業務プロセス等の点検に機構一丸となって取り組む。
- ・ 開発工程における設計方式等を確定させるための開発準備工程の円滑な実施に向け、当該工程に参加の意向を持つ事業者により構成される協議会における協議を着実に進める。

③ 年金給付システムの見直し

年金給付システムについては、(2)の④に掲げる端末設備等再構築などこれまで行ってきた一連のシステムの見直しをステップ1として進め、加えて今般の振替加算の総点検の結果を踏まえたリストの見直しを含め、正確な給付業務を行うための今後の対応をステップ2として、更にその先のステップも視野に入れつつ業務の正確性の確保と効率化に向けた年金給付システムの調査に、厚生労働省と連携を図りつつ、着手する。

(2) 社会保険オンラインシステムの運用・開発

① 現行システムの適切かつ確実な運用

社会保険オンラインシステムにおける大規模かつ大量の情報処理を適切かつ確実に行うため、運用経費の抑制にも配慮しつつ、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や再発防止に取り組む。

② 現行システムの制度改正等への対応

制度改正等に伴い必要となるシステム開発に、適切かつ確実に取り組む。

③ 現行システムの業務改善への対応

費用対効果を踏まえつつ、業務の正確かつ効率的な処理を図るため、業務改善に資するシステム開発に取り組む。

④ 端末設備等再構築への対応

端末設備等の更改時期到来に伴う端末設備等の再構築においては、情報セキュリティ強化の更なる推進、利便性の向上、業務の効率化及び更なるコスト削減を図る。

ア 情報セキュリティの強化

- ・ 基幹システムをインターネット上の脅威から守るため、インターネットセグメントの完全分離を徹底する。
- ・ 各システムにおける認証方式の統一、証跡ログの取得・管理を実施し、

情報セキュリティ対策の向上を図る。

イ 利用者の利便性及び業務処理効率の向上

- ・ 年金事務所と本部で使用する端末で画面・機能の統一化等を図り、円滑な業務処理を実現させるため、業務処理のシステム化を検討し、実施する。

ウ 端末設備等に係るコストの削減

- ・ 機器の導入・保守運用に係る費用軽減を図るため、システム構造を単純化（最適化）し、運用基盤の統合（共通基盤化）を実施する。
- ・ オープン化（汎用製品の利用）を促進し、調達競争性を高める。
- ・ 環境構築、ハードウェア等、保守運用に係る費用削減のため、仮想化技術等を導入し、サーバのリソースを有効活用する。

Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

再生プロジェクトにおける71の改革項目については、平成29年度末時点で70項目が実施済み又は一部着手済みであり、概ね順調に進捗しているところであるが、国民の信頼に応えられる組織として機構を再生するための更なる改革を推進するため、以下の重点項目に取り組む。

① 年金給付業務の抜本改革

- ・ 給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管
- ・ 裁定業務のチェック機能など中央年金センターを中心とした責任体制の再構築
- ・ 本部給付業務研修強化室の設置による研修の充実

② お客様チャネルの再構築

- ・ 人口動態の変化等を踏まえた年金事務所・分室の適正配置
- ・ 街角の年金相談センター（オフィス）との連携強化
- ・ 応答率の抜本的改善を目指したコールセンター改革
- ・ インターネット環境への復帰を踏まえたバーチャルチャネルの構築

③ 事務センターのビジネスモデルの確立

- ・ システム刷新の効果、正規職員、無期転換職員及び有期雇用の役割見直しによる年金事務所への人員再配置
- ・ 事務センター専門職制度の創設
- ・ 電子申請等機能別事務センターの設計

④ 公正な公権力行使業務の再構築

- ・ 徴収専門の本部組織の設置

- ・ 事業所向け機能の集約拠点の拡大
- ・ 都道府県代表事務所の公権力行使機能の拡大
- ・ 更なる徴収業務集約の検討、人材育成機能の強化

⑤ 更なる現場重視の人事改革

- ・ ブロック本部統合・事務センター集約等を踏まえた正規職員の年金事務所へのシフトによる現場強化
- ・ 地域代表年金事務所長の機能充実に向けたサポート体制強化
- ・ 個人情報保護に関する拠点長の管理業務を補佐する職員の配置
- ・ 年金相談職員、事務センター専門職等無期転換職員及び有期雇用職員の活躍促進

1. 内部統制システムの有効性確保 <業務改善計画関連>

コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。

(1) 内部統制システム構築の適正な運用

内部統制の仕組みについては、引き続き、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、理事会の統括の下で、機構の業務の適正を確保し、継続的にその改善を図る。

(2) 組織改革

組織一体化のために、本部、年金事務所及び事務センターの在り方に関し、以下の取組を行う。

① 本部

ア 常勤役員会による効率的かつ安定的な業務運営の実現

効率的かつ安定的な業務運営に資するため、引き続き、常勤役員会において、経営上重要な案件内容及び意思決定過程の共有を図るとともに、組織内の縦割排除、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有及び厚生労働省との連携を強化する。

イ 本部組織の再編・効率化

本部を制度と実務に強い組織に変革することによって、より一層現場力の強化を図るため、以下の取組を行う。

- ・ 厚生年金保険料徴収に係る体制強化を図るため、本部に機動力のある専門部署の設置を検討するとともに、事業企画部門と事業推進部門の役割を整理する。
- ・ より正確な年金給付を行うため、年金給付全体の在り方を見直し、中央年金センターに裁定業務のチェック専任部署を設置する方向で検討を進めるとともに、年金給付業務に関する監査を強化し、年金給付業務体

制の強化を図る。

- ・ 中央年金センター及び障害年金センターにおける職種別の役割分担等の見直しにより更なる効率化を進める。

② 年金事務所

ア フルスペック体制の見直し

平成29年度までに実施した適用・徴収対策の機能集約を踏まえ、平成30年度中に更に機能集約を実施し、適用・徴収対策の実施体制の強化を図る。

また、本部徴収専門部署設置を検討するとともに、都道府県代表事務所への適用・徴収対策専門部署の設置等を引き続き検討する。

イ お客様対応チャネルの拡充

お客様により質の高いサービスを提供するため、お客様ニーズを捉えた業務環境整備等お客様チャネルの再構築を進めるための総合的な検討を行う専門部署を設置するとともに、以下の取組を進める。

- ・ 事業指数や地域事情等を踏まえた年金事務所の再編
- ・ 年金事務所の混雑状況等を踏まえた拠点網の整備（街角の年金相談センター含む）
- ・ 拠点の電話対応業務のコールセンターへの集約と高い応答率の確保
- ・ ねんきんネット、ホームページ等インターネットチャネルの有効活用

ウ 年金給付業務体制の強化

年金事務所における届書等の点検業務と事務センターにおける審査業務が同様の内容で重複しており、これを解消し責任の明確化を図るとともに、効率化を図るため、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を進める。また、スキルを持った年金給付専門職及び年金相談職員を配置することにより、お客様との接点である現場を強化し、年金相談体制の拡充を進める。

③ 事務センター

ア 事務センターの広域集約化については、業務の効率化・合理化及び標準化の観点から、統合・集約を進めることとし、平成29年度末現在の18拠点を平成30年度中に16拠点到集約する。

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

- ・ 年金給付の審査業務を年金事務所へ移管することによる給付体制の強化
- ・ 業務・システム刷新の対象届書の拡大などによる事務処理の効率化
- ・ 正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を見直し、事務センターの正規職員を年金事務所へシフト

- ・ 電子申請など機能別センターの設計など
- ウ すでに広域集約が完了している東北、四国及び九州地域の各広域事務センターにおいて新たなビジネスモデルを確立するとともに、その効果を検証した上で、今後の集約の方向性を検討する。

(3) コンプライアンス確保とリスク管理の取組

① 職員の意識改革等

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、各種研修内容を充実させ、発生したコンプライアンス問題事案の背景や原因を分析した情報提供を行う。これにより、分析で得られた教訓を活かした再発防止策を具体的に徹底し、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させることで、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を継続的に行う。また、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る。

② リスクの把握及び分析、評価

顕在化したリスクに対する再発防止策を講ずるとともに、その再発防止策の効果の検証及び必要な改善措置等を行う。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。

③ 非常時対策

地震等の災害時に迅速・確実に対応するため、定期的に連絡体制及び防災担当職員等の見直しを行う。また、防災訓練に加え、防災研修を実施し、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備等を検討する。

(4) 人員配置の適正化

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。

(5) ルールの統一・徹底

統一したルールを確実に徹底し現場に定着させるため、以下の取組を行う。

① 統一業務マニュアルの更なる整備

ア 統一業務マニュアルのWeb化により検索機能等の改善を行い、利便性の向上を図る。また、現場実態を踏まえた統一業務マニュアルとなるよう課題を把握し反映させる仕組みを構築する。

イ 年金給付をはじめとした本部現業部門の業務マニュアルのうち、リストの処理方法に関するマニュアルを整備する。

② ルールの徹底

ア 指示等の発出の妥当性及びルール徹底の実効性を確保する観点から内容の事前審査を確実にを行い、不要・不急の発出を防止する。また、指示内容の質の向上の観点から「分かりやすい」を基準にした現場からの評価を実施し、評価の可視化を図る。

イ テレビ会議システムを活用した指示等の解説により、その内容の周知・徹底を図る。

ウ 制度と実務の正確な理解を徹底するため、理解度テスト等を実施し、その結果に基づき地域マネージャー等の訪問による指導や、実施結果の分析を行い、理解度の低い拠点に対し個別指導を実施する。

(6) 適正な監査の実施

一般監査において、機構における業務ルールの徹底や適正化に向け、また、監査機能の有効性を一層高めるため、監査体制の効率化を図り、検査機能及び監査機能を強化するとともに、本部及び拠点の運営におけるルール準拠性、効率性、妥当性の確保を図る。

① 監査の実効性確保

- ・ 平成27年度から実施した監査結果の5段階評価制度の定着を踏まえ、より実効性のある監査（評価）項目について継続的な見直しを行う。
- ・ 監査結果において評価の低い拠点については、フォローアップ監査を強化し、拠点への改善提言はもとより、問題点について本部主管部署に対し取扱いに関する改善提言を確実に実施する。

② 監査内容の質的向上

- ・ 年金給付業務の監査に新たな検査項目を設定するとともに、外部委託先の管理に関する監査及び外部委託先における個人情報の保護・管理状況の監査を実施する。

③ 監査を担う人材の育成・確保

- ・ 内部監査を担う人材を継続的に育成するとともに、監査専門職の要件、キャリアパスを明確にして外部からの人材の登用を進める。

(7) 組織風土改革の推進

職員意識調査等により組織風土を分析し、その改革を一層推進していくとともに、自ら考え、自ら実行する、公的年金制度を執行しているという緊張感、責任感及び使命感にあふれた、職員が一丸となって職務に取り組み、国民の信頼に応えられる組織の実現を目指すため、業務改善計画を確実に実行していく。

(8) 文書の適正管理

文書の適正管理のため、以下の対応を行う。

① 保存文書の整理

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。また、廃棄可能となった文書の廃棄を進める。

② 法人文書及び行政文書の適正な管理

機構が保有する法人文書について、法人文書ファイル管理簿への登録に向け必要な整理を行う。また、行政文書について、厚生労働省と調整の上、同省への移管を進める。

(9) お客様の住所の適切な把握

住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民基本台帳上の住所を月次で取得し、被保険者等からの住所変更届によらず住所を把握することにより、未送達となる郵便物を削減する。

また、未送達となった郵便物を郵便物管理システムにより管理し、複数回未送達となった郵便物の送付を抑止するとともに、お客様相談等に対応する。

2. 人事及び人材の育成 <業務改善計画関連>

希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組むことを可能とする人事を実現するとともに、お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。

① 戦略的な人事施策

制度改正を含む基幹業務の着実な実施、体制確保に向けた適材適所の人員配置を行うことに加え、全国異動の方針、本部・拠点を通じた新しいキャリアパスに基づき以下の取組を行い、お客様から信頼され、職員が誇りを持ち魅力ある組織への再生を図る。

ア 組織一体化に向けた人事

- ・ 本部人事部において、異動対象者と個別面談を実施し、本人の適性や生活環境等を見極めた上で、本部・現場の人材を適材適所で配置を行う。
- ・ 組織の一体化を進めるため、本部・現場間の全国異動を更に活性化させる。
- ・ お客様との接点を重視する観点から、役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直しを踏まえ、現場重視の体制への移行を促進する。

イ 組織の活性化

- ・ 役員を展望しうるキャリアパスと、若手職員や中堅職員の人材育成や適性を踏まえたキャリアパスによる人事を推進する。
- ・ 外部機関及び厚生労働省との人事交流を引き続き実施する。
- ・ 業務の専門性の確保・向上のため、システム部門と年金相談業務に専門職を引き続き配置し、拡大を図る。
- ・ 平成28年度より段階的に実施している役職定年制度を確実に推進するとともに早期退職優遇制度を導入し、実施する。

ウ 優秀な人材の確保

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

- ・ 新規採用者の安定的な人材確保を図るため、インターンシップの実施やWebを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の新たな取組を強化するとともに、公的年金業務の意義について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。
- ・ 効率的で公正、透明な業務運営が行える、国民から「信頼」される組織として再生を更に加速させるため、外部から優れた能力を有する人材を中途採用する。特に、ITガバナンスや内部監査機能の強化を図るため、システムや監査等の専門性を持つ人材を積極的に採用する。

エ 無期転換職員及び有期雇用職員の活性化

- ・ スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。
- ・ 有期雇用職員については、その能力・経験を踏まえ無期転換を推進する。

オ 女性の活躍推進

- ・ 女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、女性管理職の育成及び登用を進め、平成32年度末の女性管理職比率15.5%の達成を目指す。
- ・ 女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続実施する。
- ・ 育児休業等で長期間職場を離れている者が職場復帰前にいつでも自宅等で学習ができるよう、学びなおしプログラムを拡充する。

カ その他

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

キ 更なる現場重視の人事施策

- ・ 公権力行使を伴う業務について、基幹年金事務所を中心に専門性の高

い人材を配置し、体制を強化する。

- ・ 安定的な現場体制の確立に向け、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を見直し、広域事務センター等に専門職の導入を検討する。

② 適正な人事評価制度の運用

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

- ・ 人事評価制度について、年金給付の適正化、事務センター業務の効率化や公権力行使業務の再構築を踏まえ、適正な評価を行う仕組み（年金事務所の属性（地域代表、県代表、一般）、規模、役割に応じた目標設定及び評価等）を検討する。
- ・ 管理職の適格性の指標として360度アセスメントを引き続き実施する。
- ・ 意欲・実績ともに低い職員を対象に能力改善プログラムの実施や改善が見られない場合の降格制度を厳正に運用する。
- ・ 評価スキル向上のための評価者研修等を継続して実施する。
- ・ 被評価者に対しては若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して制度の理解とその定着促進を図る。

③ 人材の育成

平成29年度の研修体制の本部集約に伴い、階層別研修及び業務別研修の体系整備を行ったものについて更なる充実を図る。

また、制度と実務の双方に精通した職員を育成するため、特に以下の取り組みを重点事項として実施する。

ア 集合研修の拡充

- ・ 現場における指導的立場にある職員に対しては、法令に基づいた具体的な実務知識を習得することに加え、現場職員育成のための役割意識を醸成する研修を実施する。

イ テレビ会議研修の拡充・強化

- ・ 制度理解、実務知識習得のための研修を全職員に対し効率的に実施するため、テレビ会議研修を活用し、研修科目の拡充を図る。
- ・ 受講対象となる職員が、必要な研修を必ず受講する仕組みを作り、テレビ会議研修の活用の推進を図る。

ウ 研修講師の質の向上

- ・ 研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、研修講師のスキルアップを目指し、研修講師の育成を強化する。

エ 実務指導者の充実

- ・ 現場における実務指導を充実させるため、実務指導を担う職員に対し、使命感を持って自ら率先して課題に取り組む役割意識の醸成と、OJT

指導者としての育成を行う。

オ 年金塾の拡充

- ・ 上席年金給付専門職を中心とした、年金塾の更なる拡充を図る。

カ 施策に応じた研修体系の確立

- ・ 本部給付業務研修強化室に年金給付研修を集約し、一元的に実施する。
- ・ 無期転換職員及び年金相談職員への研修を充実する。
- ・ 公権力行使について、専門性が高く自ら行動できる職員を育成する。

④ 働きやすい職場環境の確立

職員が、健康で働きがいのある職場環境を確立するとともに、疾病を抱えていても治療を受けながら安心して働くことができる職場づくりを進めていく。また、引き続き、子育てや介護と仕事の両立支援を図る。

ア 長時間労働の是正

- ・ 時間外勤務及び管理職の長時間労働を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。
- ・ 時間外勤務が月60時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。

イ メンタルヘルス対策

- ・ メンタルヘルス不調にならないための予防対策と不調になった者へのケア対策を徹底するなど、組織全体として職員の健康管理に積極的に取り組む。

ウ 疾病の治療と仕事の両立

- ・ 治療と仕事の両立を安心してできるよう、管理職等の意識改革や治療に専念しやすい環境整備に取り組む。

エ 子育てや介護との両立

- ・ 男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。

オ ハラスメントの防止

- ・ 研修や会議等を通じてハラスメントについての理解を深め、相談しやすい体制の周知を図るとともに、ハラスメントには厳正に対処する。

カ 無期転換職員及び有期雇用職員の処遇

- ・ 無期転換職員及び有期雇用職員への賞与の支給を検討する。

⑤ 健全な労使関係の維持

民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。

3. 情報公開の推進 <業務改善計画関連>

透明性を確保し、お客様に安心していただける組織作りのため、組織内及び

厚生労働省との情報共有を強化する。また、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。

① 情報公開の推進

情報公開を一元的にモニタリングし、情報開示に至るまでの一連の対応を統括する組織体制により、引き続き以下の取組を行う。

ア 事務処理誤り等の公表

情報開示規程に基づき、適切な情報開示を行い業務運営の透明性の確保を図るため公表内容の厳格な確認を行うとともに点検結果を常勤役員会に報告する。

イ モニタリング及び監査機能の活用による問題案件の事象の洗い出し

- ・ 届書等の受付進捗管理システム、お客様対応業務システムなどの各種情報等について、モニタリング及び分析を行い、問題点を早期に把握する。
- ・ モニタリングによる分析結果に基づいて、監査機能を活用し、事象の洗い出しを行い、実態の早期把握及び解決を図る。

ウ 情報開示ルールの運用

- ・ 国民の信頼を確保するため、お客様の権利に影響する事件・事故・事務処理誤り及び機構の不祥事に関し、案件把握から開示までの手続等を適時適切に運用する。
- ・ 適正な報告の観点から、起きたことよりも報告しないことを厳しく評価し、職員の意識改革に取り組む。
- ・ 事務処理誤りの月次・年次・個別公表については、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、適切に実施する。

エ 年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行

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、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）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配付・公表を行うとともに、地域年金展開事業での一層の活用等を図る。

オ その他業務運営に関する情報の公表

業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報等についても、適切に公開する。

② 情報共有の促進

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

ア 組織一体化のための情報共有の促進

a 本部と現場の情報共有

理念・方針が現場の隅々まで浸透することで、役職員一体となって業務に取り組む体制を構築し、組織としての一体感を醸成する。

- ・ 地域部の地域マネージャーを情報共有のキーマンとし、現場からの情報の収集及び本部情報の伝達を行うとともに、現場職員が本部施策の考え方や今後の方針等を正しく理解しているかのチェックを徹底させる。
- ・ お客様からの照会に円滑に対応できるよう、報道発表事項及びマスコミ等に取り上げられた事項については、原則即日現場に連絡することを徹底し、情報共有の促進を図る。
- ・ テレビ会議による指示等の拠点への説明について、各拠点に導入した大型液晶モニター等を活用し、更なるルール徹底を図るとともに、指示等に対する現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。

b 現場からの日次での業務報告の実施

- ・ お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き拠点長からの日次での業務報告を実施する。

c 本部内の情報共有

- ・ 本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。

イ 厚生労働省との情報共有の強化

- ・ 組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。
- ・ 年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を拡大する。

4. 個人情報の保護に関する事項 <業務改善計画関連>

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、技術面及び業務運営面の対策を着実に進め、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して強固な情報システムを構築するとともに、実効性のある対応体制を構築することにより、お客様の重要な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー）等）の保護及び管理を確実に行う。

① 情報セキュリティ対策

ア 組織の一体性の確保

- ・ 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である本部情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。
- ・ 情報セキュリティ対策を確実に実施するため、その助言等を行う高度な専門的知識・経験を有する者（又は機関）による業務支援体制を確保する。
- ・ 個人情報保護に関する管理業務を補佐する職員の配置を進め、拠点における管理体制強化を図る。

イ システム上の対策

- ・ 年金個人情報にインターネット上の脅威が及ばないよう、引き続き情報システムの開発に当たっては、業務の円滑実施を前提として、システム分離を徹底していく。
- ・ 引き続き検疫PCによる入口対策を徹底するとともに、生体情報認証による厳格なアクセス制御、アクセス内容の監視、年金個人情報等専用共有フォルダの自動暗号化を行う。
- ・ 年金個人情報等専用共有フォルダ及びLAN共有フォルダについて、適切に運営されていることを定期的に確認する。
- ・ 機構が管理・運用する情報システム等について、外部専門家によるリスク分析評価・脆弱性診断等を実施し、その結果を踏まえて、必要な対策を講じる。
- ・ インターネット環境については、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、基幹システム及び機構LANシステムから切り離し、防御対策を講じた安全性の高いシステムにおいて、必要なルールを定めた上で、円滑な業務を確保しつつ、適切に管理運用していく。

ウ 業務運営上の対策

- ・ 情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等について、政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向を踏まえ、実効性に留意し、速やかに改正する。
- ・ 役職員に対する情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性及びその役割に応じた責務を果たすため、情報セキュリティ研修及び個人情報保護に関する研修を定期的・継続的に実施し、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや模擬訓練により検証する。
- ・ 各拠点で発生した個人情報漏えい事案の背景や原因を分析した情報提供を行うことにより、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。

② マイナンバー等の適正な管理

マイナンバー等の適切な保護及び管理のため、特定個人情報等取扱者及び取扱区域等の指定をするとともに、マイナンバーが記載された文書について、その保管場所を明確にし、施錠管理するなど、適正な管理を徹底する。

③ 外部委託先における個人情報の管理

ア 個人情報に関わる業務を外部委託する場合には、平成29年度に引き続き、入札希望者に情報セキュリティ対策の状況など個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、事前審査を厳格に行った上で、入札に参加する要件の有無を判定する。

イ 業務開始前、業務開始後及び業務終了後の各段階において、以下のような取組を行うことにより、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。

- ・ 業務開始前に、当該委託事業者と従業員との間で守秘義務契約の締結を行い、その写しを提出するよう求める。
- ・ 業務開始後に、定期及び随時の立入検査を行うとともに、自主点検のチェックリストの報告を求める。また、立入検査の実施に当たっては、個人情報を取り扱う電子計算機器がインターネットに繋がっていないか等、情報セキュリティに関する契約内容について検査項目ごとに現地確認又は証跡を徴取し、遵守状況のチェックを厳格に行う。
- ・ 業務終了後に、外部委託先が個人情報を消去・廃棄した具体的な方法について、確認ができるものを求める。

④ 監査によるチェック

ア 外部監査

- ・ 業務改善計画に基づき、情報セキュリティ対策の主として技術面の対応についての妥当性等を確認・評価する外部専門家による保証型監査を実施する。

イ 内部監査

- ・ 情報セキュリティ監査及びシステム監査の専門チームが情報セキュリティ対策の運用状況を確認する監査を実施する。監査の実施に当たっては、外部専門家から提供された知見も活用する。
- ・ 本部監査部による無予告を含む一般検査・監査等の中で、本部各部室及び各拠点における情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報の保護・管理に関する実施状況を適宜把握し、併せて、本部各部室及び各拠点が毎月実施する自主点検の結果が適切であるか確認することで、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証し、問題点を把握した際には、

必要な改善提言を行う。

- ・ マイナンバーを取り扱う個人番号管理システム等に係るシステム監査を実施する。
- ・ 本部及び事務センターの外部委託先に対し個人情報の保護・管理状況を確認する監査を実施する。

IV 予算、収支計画及び資金計画

1. 予算については、別紙1のとおり。
2. 収支計画については、別紙2のとおり。
3. 資金計画については、別紙3のとおり。

V 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、速やかに廃止することが適当とされた宿舎については、速やかに国庫納付を行う。

また、耐震補強工事の未実施等により仮移転中の年金事務所及び老朽化等により使用できない状態の宿舎で、建替の方がコスト面で有利となる場合について、PPP／PFI手法の活用を含め、多様な手法による建替の検討・準備を行う。

VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画

なし

平成30年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	295,659
運営費交付金	108,532
事業運営費交付金	187,127
その他の収入	452
計	296,111
支出	
業務経費	187,127
保険事業経費	85,620
オンラインシステム経費	58,761
年金相談等事業経費	42,746
一般管理費	108,984
計	296,111

平成30年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	296,111
經常費用	296,111
業務経費	187,127
保険事業経費	85,620
オンラインシステム経費	58,761
年金相談等事業経費	42,746
一般管理費	108,984
人件費	94,991
その他一般管理費	13,993
収益の部	296,111
經常収益	296,111
運営費交付金収益	295,659
運営費交付金収益	108,532
事業運営費交付金収益	187,127
その他の収入	452
純利益 (△純損失)	0
総利益 (△総損失)	0

(注記) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

平成 3 0 年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	296,111
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	296,111
資金収入	
業務活動による収入	296,111
運営費交付金による収入	108,532
事業運営費交付金による収入	187,127
その他の収入	452
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	296,111