



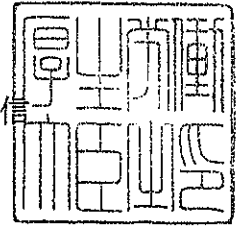
厚生労働省発年0925第13号

平成29年9月25日

日本年金機構理事長

水島 藤一郎 殿

厚生労働大臣 加藤 勝信



「日本年金機構の平成28年度の業務実績の評価結果」について

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第36条第1項の規定に基づき、別紙のとおり評価を行ったので、同条第2項の規定に基づき通知する。

別紙

日本年金機構の平成28年度の 業務実績の評価結果

平成28年度の業務実績評価について

年度計画	26年度	27年度	28年度
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	B	B	B
(2) 国民年金保険料収納対策	A	A	A
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策			
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	B	A	A
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	A	A	A
3. 年金給付	B	B	B
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応			
(1) 年金記録の確認等の対応	B	B	B
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	B	B	B
5. 事務処理の正確性の確保	C	B	B
6. 年金相談、情報提供等			
(1) 年金相談	B	B	B
(2) 分かりやすい情報提供の推進	B	B	B
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	A	A	B
7. お客様サービスの向上	B	B	B
8. ICT化の推進	B	B	B
9. 年金制度改正等への対応	C	C	B
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	C	B	B
2. 運営経費の抑制等	B	B	B
3. 外部委託の推進	C	B	B
4. 契約の競争性・透明性の確保等	B	B	B
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	B	B	B
III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項			
1. 内部統制システムの有効性確保	D	C	C
2. 人事及び人材の育成	C	B	B
3. 情報公開の推進	D	C	B
4. 個人情報の保護に関する事項	D	C	C
IV 予算、収支計画及び資金計画	B	B	B

【判定基準】

「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」: 年度計画を概ね達成している。

「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。

目 次

平成28年度計画	頁
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
1. 国民年金の適用・収納対策	1
(1) 国民年金の適用促進対策	1
(2) 国民年金保険料収納対策	3
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策	9
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	9
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	14
3. 年金給付	17
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	19
(1) 年金記録の確認等の対応	19
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	22
5. 事務処理の正確性の確保	24
6. 年金相談、情報提供等	27
(1) 年金相談	27
(2) 分かりやすい情報提供の推進	31
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	34
7. お客様サービスの向上	36
8. ICT化の推進	39
9. 年金制度改正等への対応	41

平成28年度計画	頁
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項	45
1. 効率的な業務運営体制	45
2. 運営経費の抑制等	49
3. 外部委託の推進	51
4. 契約の競争性・透明性の確保等	53
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	54
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	56
1. 内部統制システムの有効性確保	56
2. 人事及び人材の育成	69
3. 情報公開の推進	75
4. 個人情報の保護に関する事項	78
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画	84

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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				評価：B
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 2 0 歳、3 4 歳及び 4 4 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。 また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続の迅速化を図る。 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 号不整合問題への対応 第 3 号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律(平成 2 5 年法律第 6 3 号)」に基づき、時効消滅不整合期間に対する特定期間該当届の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申出に適切に対応する。	(第 1 号被保険者の確実な適用に向けた取組) ○住民基本台帳ネットワークシステム(以下「住基ネット」という。)を利用して把握した全ての 20 歳到達者(125 万人)に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(51 万人)し、第 1 号被保険者として資格取得等の手続を行いました。この結果、住基ネットにより把握した 20 歳到達者全員の加入手続を行いました。 住基ネットにより把握した 34 歳及び 44 歳到達者のうち、基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後、一定期間(12 か月)資格取得がなされていない方に対して届出勧奨、届出がない場合の資格取得の手続等を実施しました。 (市区町村等関係機関との連携・協力) ○転職者等(失業者及び被扶養配偶者を含む)に対しては、被保険者種別変更の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(初回勧奨)を行い、自主的な届出を促しました。 届出勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、第 1 号被保険者として届出によらない種別変更処理などの手続を行いました。 また、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いて、被保険者種別変更の届出勧奨及び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。 ○市区町村については、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等において国民年金の資格手続に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。 ○その他、全額免除申請に係る手続において、納付猶予が承認された方で、翌年度以降に全額免除の審査を希望する旨の意思表示があった場合には、現在は改めて全額免除の申請を行う取扱いとなっていますが、この全額免除の申請書の提出を省略するという手続きの簡素化について検討を行い、平成 30 年 7 月 1 日から実施する予定をしています。 (第 3 号不整合問題への対応) ○第 3 号被保険者記録不整合問題に対処するため、平成 23 年 11 月から第 3 号不整合期間を有する者に対するお知らせの送付及び種別変更並びに特定期間該当届及び特例追納の勧奨を行ってきました。 ○平成 26 年度から引き続き、機構ホームページに健全化法の概要や特定期間該当届の手続方法等を掲載するとともに、制度周知チラシを作成し、年金事務所及び市区町村の窓口等にチラシを設置し制度周知を図りました。また、特例追納の施行(平成 27 年 4 月 1 日)以後は、特例追納制度の周知チラシを作成し、制度周知を図りました。	①住基ネットにより把握した 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手続等について、昨年度と同様に確実に実施しています。 ②ハローワークとの連携を強化して、転職者に対し、種別変更手続の説明及び保険料免除制度の周知を行うとともに、届書や申請書の配付を行い、自主的な届出を促すなど、適正な届出を促進しています。また、市町村との連携協力については、「かけはし」等による情報提供等を行い平成 28 年度計画のとおり、関係機関との連携・協力を図りました。 ③第 3 号被保険者記録不整合問題への対応については、平成 28 年度計画に基づき対応しています。	○住基ネットにより把握した 20 歳到達者等に対する届出勧奨を確実に実施したか。 ○市区町村やハローワークと連携し、適正な届出を促進するための実効的な取組を行ったか。	○住基ネットにより把握した 20 歳到達者等に対する届出勧奨及び届出がない場合の資格取得の手続等は、前年度と同様に着実に実施している。 ○ハローワークとの連携を強化して届出勧奨を行うとともに、雇用保険受給者説明会において届出勧奨等の周知を実施している。 ○市区町村の国民年金担当者に対し、情報誌(かけはし)による情報提供や事務説明会等における住民への周知の依頼を行っている。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
また、平成 2 6 年 1 2 月から始まった被扶養配偶者非該当届に関する事務を適切に行うとともに、健康保険組合及び共済組合から提供される被扶養配偶者情報（過去分）に基づく、3号不整合記録の確認及び不整合記録を有する者への種別変更届の届出勧奨及び特例追納勧奨を行う。	○平成 26 年 12 月から始まった被扶養配偶者非該当届については、被扶養配偶者非該当届に基づく種別変更の届出勧奨を行い、届出がなされない場合には届出によらない種別変更の処理を行っています。 ○健康保険組合の被扶養配偶者情報に基づく種別変更並びに特定期間該当届及び特例追納の勧奨を実施しました。			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																					
(2) 国民年金保険料収納対策				評価： A																																					
①行動計画の策定 未納者の年金受給権を確保するため、納付月数の確保を図りつつ、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに平成 2 8 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。 なお、行動計画の策定に当たっては、最終納付率 7 0 %を達成することを目指し、機構全体として、 ア 平成 2 8 年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、少なくとも前年度実績から 1. 0 ポイント以上の伸び幅を確保すること。 イ 平成 2 7 年度分保険料の平成 2 8 年度末における納付率については、平成 2 7 年度末から少なくとも 4. 0 ポイント程度の伸び幅を確保すること。 ウ 平成 2 6 年度分保険料の最終納付率については、平成 2 6 年度の現年度納付率から少なくとも 7. 0 ポイント程度の伸び幅を確保すること。 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こと。 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ことを目標とする。 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 P D C A 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	(行動計画の策定) ○平成 28 年度は国民年金保険料の最終納付率 70%を達成することを目指しつつ、中期計画期間中に現年度納付率 60%台半ばを目指すため、未納月数を減らし、納付月数を伸ばすため、機構全体及び各年金事務所において行動計画を策定しました。 目標の設定に当たっては月数ベースでの目標を掲げ、以下の最低基準を設定し計画を策定しました。 ・ 納付月数の増加における最低基準 被保険者数の増減を踏まえた上で、納付月数を平成 27 年度から 1.0 ポイント以上増加させる。 ・ 未納月数の減少における最低基準 被保険者数の増減を踏まえた上で、未納月数を平成 27 年度から 4.0 ポイント以上減少させる。 (納付率等の状況) <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>平成 26 年度分保険料</td><td>63. 1%</td><td>68. 6%</td><td>72. 2%</td></tr><tr><td>平成 27 年度分保険料</td><td></td><td>63. 4%</td><td>69. 9%</td></tr><tr><td>平成 28 年度分保険料</td><td></td><td></td><td>65. 0%</td></tr></table> ○平成 28 年度分保険料の現年度納付率については、前年度納付率を 1.7 ポイント上回り、平成 27 年度分保険料の平成 28 年度末における納付率は平成 27 年度末から 6.5 ポイント、平成 26 年度分保険料の最終納付率については、平成 26 年度の現年度納付率から 9.1 ポイント増加しました。 (現年度納付月数の状況) <table><tr><td></td><td>被保険者数</td><td>対前年増減率</td><td>納付月数</td><td>対前年増減率</td><td>未納月数</td><td>対前年増減率</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>1, 668 万人</td><td>－</td><td>8, 291 万月</td><td>－</td><td>4, 789 万月</td><td>－</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>1, 575 万人</td><td>▲5. 55%</td><td>7, 835 万月</td><td>▲5. 50%</td><td>4, 211 万月</td><td>▲12. 08%</td></tr></table> (目標達成に向けた進捗管理等) ○上記数値目標の達成に向け、最大限の取組を行う計画とし、収納対策に取り組みました。また、計画を確実に実施するために、本部においては、収納対策会議等を開催し、課題を把握・分析のうえ年金事務所に対し必要な指導・支援を行い、年金事務所においては、週次による進捗管理を徹底し、遅れがある場合は取組件数等の見直しを行いました。		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 26 年度分保険料	63. 1%	68. 6%	72. 2%	平成 27 年度分保険料		63. 4%	69. 9%	平成 28 年度分保険料			65. 0%		被保険者数	対前年増減率	納付月数	対前年増減率	未納月数	対前年増減率	平成 27 年度	1, 668 万人	－	8, 291 万月	－	4, 789 万月	－	平成 28 年度	1, 575 万人	▲5. 55%	7, 835 万月	▲5. 50%	4, 211 万月	▲12. 08%	①平成 28 年度分保険料の現年度納付率については、対前年比+1.7 ポイントの 65.0%となり、中期計画期間中に 60%台半ばを目指すという目標を前倒しで達成しました。 平成 27 年度分保険料の平成 28 年度末における納付率については、対前年比+6.5 ポイントとなりました。 平成 26 年度分保険料の最終納付率については、平成 26 年度の現年度納付率から+9.1 ポイントとなり、昨年度に引き続き最終納付率 70%以上を達成しました。 また、口座振替やコンビニエンスストア等により、納めやすい環境づくりを推進し、口座振替実施率は 35.7% (平成 27 年度は 35.1%)、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は 2,064 万件 (平成 27 年度は 1,982 万件) となり、いずれも平成 28 年度計画に定める目標を達成しました。 ②平成 28 年度行動計画に基づき、年金事務所は週次による進捗管理を行うとともに、本部及び地域部においては、収納対策会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。 また、年度途中には年金事務所の課題等を把握し、計画の見直しを行い、より成果をあげるよう取り組みました。 特別催告状の送付件数は、対前年度比+31.5%の 1,089 万	○国民年金の納付率の向上に向けて、平成 28 年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進したか。 ○目標達成に向けた進捗管理の徹底、収納対策強化、年金事務所の納付率の向上、市場化テスト受託事業者との連携・強化、強制徴収の着実な実施等の取組を行ったか。 【数値目標】 ア 平成 28 年度分保険料の現年度納付率：前年度実績から 1.0 ポイント以上の伸び幅を確保。 イ 平成 27 年度分保険料の平成 28 年度末における納付率：平成 27 年度末から 4.0 ポイント程度の伸び幅を確保。 ウ 平成 26 年度分保険料の最終納付率：平成 26 年度の現年度納付率から 7.0 ポイント程度の伸び幅を確保。 エ 口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保。 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：前年度と同等以上の水準を確保。	○国民年金の納付率向上について、目標達成に向けた進捗管理の徹底、収納対策強化年金事務所の指定、市場化テスト受託事業者との連携・強化、免除等申請の勧奨、最終催告状の送付を含む強制徴収に係る一連の手續の着実な実施等に取り組んだ結果、平成 28 年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+1.7 ポイントと目標を上回っている。 ○平成 27 年度分保険料の平成 28 年度末における納付率は、平成 27 年度末から+6.5 ポイントと目標を上回っている。 ○平成 26 年度分保険料の最終納付率は、平成 26 年度の現年度納付率から+9.1 ポイントと目標を上回り、昨年度に引き続き最終納付率 70%以上を達成している。 ○口座振替利用率は、前年度を上回っている。 ○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も、前年度を上回っている。
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																																						
平成 26 年度分保険料	63. 1%	68. 6%	72. 2%																																						
平成 27 年度分保険料		63. 4%	69. 9%																																						
平成 28 年度分保険料			65. 0%																																						
	被保険者数	対前年増減率	納付月数	対前年増減率	未納月数	対前年増減率																																			
平成 27 年度	1, 668 万人	－	8, 291 万月	－	4, 789 万月	－																																			
平成 28 年度	1, 575 万人	▲5. 55%	7, 835 万月	▲5. 50%	4, 211 万月	▲12. 08%																																			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由								
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し、これを活用し本部は、年金事務所の進捗状況、課題等を把握・分析のうえ、対応策の早期立案に努め、実行する。 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を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所等を指定し、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。	(収納対策の取組) ○市区町村へ協力要請を行い、所得情報の提供を受け、目標達成のため未納者の属性に応じた収納対策を実施しました。 (特別催告状の送付) ○特別催告状の送付については、平成 28 年 6 月より週単位で本部より発送ができるようシステム改修を図ったことから、年金事務所はより効率的な督促が可能となりました。 ・特別催告状の取組状況 <table><tr><td>計画件数</td><td>891 万件</td></tr><tr><td>実施件数</td><td>1,089 万件</td></tr><tr><td>実施率</td><td>+122.2%</td></tr><tr><td>対前年度比</td><td>+31.5% (前年度実績 828 万件)</td></tr></table> ○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312 か所の年金事務所のうち 36 か所を国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所として指定しました。 国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所について、本部は納付督促や納付状況の確認を行った上で、取組の進捗管理及び指導を強化しました。 (市場化テスト受託事業者との連携・強化) ○納付督促においては、機構と市場化テスト(※1) 受託事業者で役割分担し、市場化テスト受託事業者は、納付期限までに納付されない全ての者を対象に年金事務所と連携しつつ、民間のノウハウを生かし効果的・効率的な納付の勧奨等の取組を実施しました。機構は、度重なる納付督促を行っても納付いただけない方に対し、特別催告状の送付や強制徴収の取組を行いました。 ○本部においては、個人情報保護の観点から市場化テスト受託事業者（6 事業者）全てに対して個人情報に係るセキュリティ対策等の状況について、以下の事項を確認するとともに、立入検査を実施しました。 【確認事項】 ・機構から市場化テスト受託事業者に提供する滞納者情報データの授受や管理方法 ・市場化テスト受託事業者のシステムに滞納者情報データを格納した後のサーバ室への入退室管理やサーバへのアクセスログの有無等 ・訪問員が使用する携帯端末の機能及びデータへのアクセス方法 ・訪問員等の採用時における守秘義務についての誓約書の提出や個人情報に対する意識向上のための研修等の実施状況	計画件数	891 万件	実施件数	1,089 万件	実施率	+122.2%	対前年度比	+31.5% (前年度実績 828 万件)	件を送付しました。 ③本部の指導・支援により、国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所に係る取組の進捗管理及び指導強化を平成 28 年度計画のとおり実施しました。 ④本部は、市場化テスト事業の進捗管理や市場化テスト受託事業者への助言、提案、指導を行いました。また、年金事務所は市場化テスト受託事業者と月例での打合せ会議等実施し、助言、提案を行い平成 28 年度計画のとおり実施しました。 市場化テスト事業における個人情報保護の観点からシステム面、運営面の対策の強化を図りました。		
計画件数	891 万件											
実施件数	1,089 万件											
実施率	+122.2%											
対前年度比	+31.5% (前年度実績 828 万件)											

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
⑤強制徴収の着実な実施 一定の所得があり、保険料免除や若年者納付猶予、学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。 強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。 特に、平成 2 8 年度においては、控除後所得 3 5 0 万円以上かつ未納月数 7 月以	・電子計算組織等の盗難・紛失防止の物理的安全措置の有無 ・機構が貸与している可搬型窓口装置の管理状況について ○年金事務所は、地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促が行われるよう、毎月市場化テスト受託事業者と個別の打合せを実施しました。また、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する打合せ会議に出席し、助言、提案、指導を実施するなど協力、連携を図りました。 ○納付率の向上を図るためには、未納者と面談し納付等の約束をすることが重要であることから、接触件数及び約束件数を増やすため、効果的かつ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し、年金事務所との連携強化を図り、現年度及び過年度保険料の収納実績は 1,887 万月となりました。また、納付対象月数における収納実績の割合は 4.95%となり、前年度 4.72%を上回りました。 ○市場化テスト受託事業における平成 29 年 10 月の契約更改に向けて、機構内部で開催されている業務削減会議における提言を参考に効果的・効率的な事項を検討しました。 【検討事項】 ・個人情報のセキュリティ対策 ・督促頻度の見直し ・戸別訪問員の必須配置数の見直し ・達成目標の指標を納付月数から納付率へ変更 ・増額率・減額率の見直し 《用語解説》 （※1）市場化テスト・・・「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等を包括的に民間委託しています。 （強制徴収の取組） ○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年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、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押えなどの滞納処分の流れに沿った一連の手続により早期に完結するよう取組を進めました。 ○強制徴収の取組については、最終催告状を送付してもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を行いました。 平成28年度に送付した最終催告状に係る納付対象月数119万月の内、納付月数は85万月となり、獲得率は71%となりました。 ○督促状送付対象者のうち、控除後所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上の国税委任要件に該当する2,372件に対し、年金事務所において平成29年3月末までに完納するよう最優先に取組を進めたことにより、納付や差押え	⑤最終催告状送付件数は 85,342 件で平成 27 年度 84,801 件と同等でしたが、督促状送付件数は 50,423 件（平成 27 年度は 43,757 件）、差押実施件数は 13,962 件（平成 27 年度は 7,310 件）となり、平成 27 年度の実績を大きく上回りました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																
上の滞納者に督促を実施する。 また、徴収が困難な事案については、本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。 更に、国税庁への強制徴収委任については、委任の仕組みを積極的に活用し、厚生年金保険と合わせて前年度以上の件数を委任する。 ⑥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若年者納付猶予、学生納付特例の対象となり得る者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者について、免除等制度や追納制度について丁寧に説明した上で、免除等申請勧奨を行う。 ⑦口座振替等の利用促進 保険料の納め忘れを防止するため、2 年前納等の口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、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保険料納付の周知を図る。	に至った件数は1,551件、財産調査中などの取組中の件数は786件となりました。また、財産調査を実施したが滞納保険料に充足する財産が発見できず、納付について誠実な意思を有すると認められない方について、厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分等の権限の委任（国税委任）を35件実施しました。 （強制徴収の取組状況） <table><tr><td></td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>最終催告状送付</td><td>84,801 件</td><td>85,342 件</td><td>+541 件</td></tr><tr><td>督促状送付</td><td>43,757 件</td><td>50,423 件</td><td>+6,666 件</td></tr><tr><td>差押実施</td><td>7,310 件</td><td>13,962 件</td><td>+6,652 件</td></tr></table> （免除等申請勧奨の実施） ○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組を強化すべき未納者層を見極めて効果的、効率的に取組んでも、なお、免除等の対象となり得る方で免除等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、特別催告状に免除制度のチラシを同封するなど、納付督促と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付困難な者には、免除等の申請勧奨を実施しました。 また、国民年金保険料納付猶予制度の対象年齢が 30 歳未満から 50 歳未満に拡大され、市区町村から提供される所得情報に基づき対象となる方に対して申請勧奨を実施しました。 【別表 1：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表 2：収納対策のスキーム（概念図）】 （口座振替等の利用促進） ○口座振替及びクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しました。平成 28 年度の口座振替利用率は 35.7%（平成 27 年度は 35.1%）、クレジットカードによる納付の利用率は 2.3%（平成 27 年度は 1.9%）となりました。 ○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。その結果、コンビニエンスストア等での納付件数の合計数は 2,064 万件（平成 27 年度は 1,982 万件）となりました。 ○2 年前納制度について、平成 26 年 4 月より口座振替の取扱いが開始され、制度周知及び勧奨を行い着実に増加しました。また、平成 28 年度においては、平成 29 年 4 月に取扱いが開始される現金及びクレジットカード納付に対応するために必要なシステム改修を行い、控除証明書、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知を行いました。 〈2 年前納の口座振替による利用状況〉 平成 27 年度 21 万件：平成 28 年度 35 万件		平成 27 年度	平成 28 年度	対前年度比	最終催告状送付	84,801 件	85,342 件	+541 件	督促状送付	43,757 件	50,423 件	+6,666 件	差押実施	7,310 件	13,962 件	+6,652 件	⑥所得情報を活用した納付督促及び免除等申請勧奨を平成 28 年度計画のとおり実施しました。 国民年金保険料納付猶予制度の改正による対象者への勧奨の結果、納付猶予承認件数は前年 397,304 件に対し、513,750 件となりました。 ⑦国民年金保険料の納め忘れの防止の観点及び納めやすい環境整備の一環として、2 年前納の口座振替制度の周知及び現金納付の方へ個別に口座振替勧奨（年 2 回）を実施するとともに、「コンビニ窓口納付」、「ＡＴＭ・インターネット納付」、「クレジット納付」を案内する勧奨チラシを納付書に同封し、納付書裏面にも納付方法を掲載することで利用促進を図りました。		
	平成 27 年度	平成 28 年度	対前年度比																	
最終催告状送付	84,801 件	85,342 件	+541 件																	
督促状送付	43,757 件	50,423 件	+6,666 件																	
差押実施	7,310 件	13,962 件	+6,652 件																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																					
	(参考：平成 28 年度現年度保険料に係る納付方法別の納付月数（割合） （各年度 4 月末時点 単位：万月） <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="5">金融機関窓口以外</th><th rowspan="2">金融機 関窓口</th><th rowspan="2">計</th></tr><tr><th>計</th><th>口座振替</th><th>クレジッ トカード 納付</th><th>コンビニ</th><th>インター ネットバ ンキング 等</th></tr><tr><td>27 年度割合 （納付月数）</td><td>82. 5% (6, 846)</td><td>51. 4% (4, 258)</td><td>2. 9% (244)</td><td>21. 2% (1, 760)</td><td>7. 0% (584)</td><td>17. 5% (1, 446)</td><td>100% (8, 291)</td></tr><tr><td>28 年度割合 （納付月数）</td><td>84. 7% (6, 626)</td><td>50. 8% (3, 977)</td><td>3. 2% (250)</td><td>22. 7% (1, 776)</td><td>8. 0% (623)</td><td>15. 3% (1, 209)</td><td>100% (7, 835)</td></tr><tr><td>対前年比</td><td>+2. 2 ポイント</td><td>▲0. 6 ポイント</td><td>+0. 3 ポイント</td><td>+1. 5 ポイント</td><td>+1. 0 ポイント</td><td>▲2. 2 ポイント</td><td>－</td></tr></table> ※各項目で端数処理を行っているため合計数と一致しません。		金融機関窓口以外					金融機 関窓口	計	計	口座振替	クレジッ トカード 納付	コンビニ	インター ネットバ ンキング 等	27 年度割合 （納付月数）	82. 5% (6, 846)	51. 4% (4, 258)	2. 9% (244)	21. 2% (1, 760)	7. 0% (584)	17. 5% (1, 446)	100% (8, 291)	28 年度割合 （納付月数）	84. 7% (6, 626)	50. 8% (3, 977)	3. 2% (250)	22. 7% (1, 776)	8. 0% (623)	15. 3% (1, 209)	100% (7, 835)	対前年比	+2. 2 ポイント	▲0. 6 ポイント	+0. 3 ポイント	+1. 5 ポイント	+1. 0 ポイント	▲2. 2 ポイント	－			
	金融機関窓口以外					金融機 関窓口	計																																		
	計	口座振替	クレジッ トカード 納付	コンビニ	インター ネットバ ンキング 等																																				
27 年度割合 （納付月数）	82. 5% (6, 846)	51. 4% (4, 258)	2. 9% (244)	21. 2% (1, 760)	7. 0% (584)	17. 5% (1, 446)	100% (8, 291)																																		
28 年度割合 （納付月数）	84. 7% (6, 626)	50. 8% (3, 977)	3. 2% (250)	22. 7% (1, 776)	8. 0% (623)	15. 3% (1, 209)	100% (7, 835)																																		
対前年比	+2. 2 ポイント	▲0. 6 ポイント	+0. 3 ポイント	+1. 5 ポイント	+1. 0 ポイント	▲2. 2 ポイント	－																																		
⑧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。	○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市区町村からの所得情報の提供については、市区町村へ協力要請を行いました。この結果、全国 1, 741 市区町村のうち 1, 735 市区町村から提供を受け、強制徴収を含む納付督促や、免除等申請勧奨に活用しました。 ○平成28 年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市区町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。 （後納制度の利用促進） ○5 年後納制度については、平成 27 年 10 月から平成 30 年 9 月までの 3 年間の時限措置として施行され、平成 27 年度においては、約 180 万人を対象に申し込みの勧奨を実施しました。 ○平成 28 年度においては、後納保険料の納付が承認されている方のうち、まだ納付されていない方約 7 万人に対し、納付推進を目的としたお知らせを送付しました。 ○また、受給資格期間の短縮により、平成 29 年 2 月末より年金請求書（ターンアラウンド方式）を送付していますが、その際に 5 年後納についての周知も行いました。 ○平成 29 年度においては、受給資格期間が 10 年に短縮されるため 5 年後納制度を利用して受給権が得られる方に対し、個別にお知らせを送付することとしています。 ○また、受給資格期間の短縮を踏まえ、改めて周知用ポスターを作成し、市区町村に対して窓口掲示依頼を実施しました。 〈5 年後納制度の実施状況（平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月まで）〉 ・相談件数 7 万件 ・後納申込書受付数 9 万件 ・利用者総数 9 万人	⑧平成 28 年度計画のとおり、所得情報の提供などの、市区町村等との連携・協力の取組、ハローワークでの免除等制度の周知や申請書の受理、大学等での学生納付特例制度の周知、商業施設等での各種相談会や納付相談会等を実施しました。	⑨後納制度の利用促進については、平成 28 年度計画のとおり、市区町村と連携・協力して広報を実施するとともに、後納保険料の納付が承認されている方のうち、後納保険料の納付が可能な期間を有する方約 7 万人に対し、納付推進を目的としたお知らせを送付しました。 また、受給資格期間が 10 年に短縮されるため 5 年後納制度を利用して受給権が得られる方に対し、個別にお知らせを送付するための準備を進めました。																																						

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
⑩特定付加保険料制度及び特例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」及び「特例保険料制度」について、対象者への届出勧奨を行い、制度の利用促進を図る。	・後納保険料納付月数 74 万月（1 人当たり平均 8.2 月） ・後納保険料の納付済み額 113 億円（1 人当たり平均 127,888 円） ・老齢基礎年金が裁定された方で、裁定前に後納制度を利用した方 23,280 人 このうち、後納制度を利用したことにより受給資格期間を満たした方 8,262 人 （特定付加保険料及び特例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」及び「特例保険料制度」について、機構ホームページや年金事務所の窓口等において周知・徹底を図りました。 ・特定付加保険料制度 対象者約 49 万人に対して、約 34 万人の方から届出があり、約 70%と高い利用率となりました。 ・特例保険料制度 提出者 362 人 承認 237 人 不承認 50 人	⑩特定付加保険料制度及び特例保険料制度の利用促進については、平成 28 年度計画のとおり、機構ホームページや年金事務所の窓口等において周知・徹底を行い、利用促進を図りました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策				
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策				評価： A
厚生年金保険事業の健全で安定した制度の運営に資するため、以下の取組により、厚生年金保険・健康保険等の適用の適正化に取り組む。特に、国税源泉徴収義務者情報があることを確認した適用調査対象事業所については、優先的に職員による加入指導等に取り組み、事業実態のある事業所の適用の適正化に努める。 併せて、ホームページやパンフレット等による制度周知を行い、適用となるべき事業所や既適用事業所からの自主的な届出を促す。 ①行動計画の策定 適用促進に当たっては、数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成 2 8 年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、行動計画に基づき効果的・効率的に推進する。 				

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由										
③適用調査対象事業所の適用の促進 加入指導から立入検査に係る手順を定め、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、雇用保険情報については、法人番号を活用したシステム突合せにより、適用調査対象事業所の効率的かつ的確な把握に努める。 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 ・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対して、文書勧奨を実施し、効率的に適用につなげる。また、文書勧奨実施後は、優先順位を付けて、職員による加入指導等の取組を実施する。 - また、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等から社会保険加入状況等の情報提供のあった適用調査対象事業所について、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、最終催告状を送付する。また、最終催告状を送付しても加入に応じない場合は、立入検査を行い認定による加入手続を実施する。 ウ 外部委託を活用した適用調査対象事業所の加入勧奨 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事業実態の把握と加入勧奨を実施する。 外部委託による加入勧奨によっても適用に結び付かない適用調査対象事業所については、職員による加入指導等の取組を実施する。 エ 本部は、厚生労働省との連携のもと、関係機関への協力要請を計画的に実施する。 ④事業主からの適正な届出の促進 ア 平成 2 4 年度から平成 2 7 年度までに	○行動計画に掲げた目標を達成するため、年金事務所において以下の取組を行いました。 （事業所の適用促進に関する取組） ○適用調査対象事業所の的確な把握のため、国税源泉徴収義務者情報（※）、法人登記情報、雇用保険適用事業所情報を活用しました。特に、国税源泉徴収義務者情報については、稼働している可能性の高い事業所の情報であることから、これらへの対応を優先し取組を行いました。 平成 28 年度においては、年金事務所又は本部から適用調査対象事業所へ調査票を送付し、従業員の勤務実態等の把握を行い、調査結果の分析に基づいた、計画的、戦略的な加入指導を取り組むこととし、まずは事業実態が確認できた事業所への加入指導に取り組みました。 また、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局等からの通報に基づく適用促進についても取り組みました。 （※）国税源泉徴収義務者情報の提供を受けた事業所は、適用促進を行うべき事業所が中心ですが、一部には、適用済であった事業所、加入すべき被保険者が存在しない事業所、他制度加入済み等事業所もあります。 ○一方、法人登記情報及び雇用保険適用事業所情報のうち、国税源泉徴収義務者情報と一致しなかった事業所については、まずは、外部委託による加入勧奨を利用しつつ、勧奨によっても加入しなかった事業所については、年金事務所職員による加入指導に効果的に取り組んでいます。 ○平成 27 年度末時点における適用調査対象事業所と平成 28 年度に新たに把握した適用調査対象事業所の合計 76 万 1, 288 事業所に対し加入指導を実施し、平成 28 年度末時点の適用調査対象事業所は 51 万 3, 332 事業所となりました。 <table><tr><th colspan="3">適用調査対象事業所数</th></tr><tr><td>平成 27 年度末時点</td><td>647, 786 件</td><td rowspan="3">平成 28 年度末時点 513, 332 件</td></tr><tr><td>平成 28 年度に新たに把握</td><td>113, 502 件</td></tr><tr><td>合計</td><td>761, 288 件</td></tr></table> ○年金事務所における適用調査対象事業所への加入指導は、まずは文書又は電話により行い、次いで来所要請、さらに訪問と段階に応じた有効な手法により取り組んできました。 文書又は電話により 129 万 4, 752 回、来所要請により 15 万 3, 754 回、訪問により 6 万 7, 155 回と、昨年度実績 113 万 1, 194 回を超える 151 万 5, 661 回の加入指導を行いました。なお、昨年度整備した加入指導から立入検査に係る手順に基づいて、効果的に加入指導を実施しました。 ○これらの加入指導を複数回丁寧に実施しても加入に応じない事業所に対しては、立入検査を実施しました。 ・立入検査を実施した件数…40 件（平成 27 年度 273 件） 【別表 3：厚生年金保険等の適用促進等に係る平成 28 年度行動計画の取組状況】 【別表 4：厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）】 （既に適用されている事業所に対する取組） ○適用事業所における適正な届出の促進のため、平成 24 年度から 27 年度の 4 年間で全ての適用事業所の調査を実施することを基本として取り組んで	適用調査対象事業所数			平成 27 年度末時点	647, 786 件	平成 28 年度末時点 513, 332 件	平成 28 年度に新たに把握	113, 502 件	合計	761, 288 件	③平成 27 年度から本格的に活用を開始した国税源泉徴収義務者情報が極めて有効に機能し、上記成果に結び付けました。 ・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数については、平成 27 年 9 月時点で 79 万件でしたが、平成 29 年 3 月時点で 51 万件に減少しています。 ・これに対する具体的な取組として、文書又は電話により 129 万 4, 752 回、来所要請により 15 万 3, 754 回、訪問により 6 万 7, 155 回と、昨年度実績 113 万 1, 194 回を超える 151 万 5, 661 回の加入指導を行いました。 ④事業所調査については、目標とした 48.5 万事業所を上回		
適用調査対象事業所数														
平成 27 年度末時点	647, 786 件	平成 28 年度末時点 513, 332 件												
平成 28 年度に新たに把握	113, 502 件													
合計	761, 288 件													

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由															
実施した調査の結果を踏まえ、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及び平成 2 4 年度以降の調査において指摘があった事業所等に重点を置いた実施計画を立て指導を実施する。 イ 全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止する。 ウ 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、添付書類等により、届出内容の事実関係の確認を徹底する。 エ 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。 オ 法人番号が未収録となっている適用事業所への法人番号の届出勧奨を実施する。	きましたが、平成 28 年度は、これまでの事業所調査の結果を踏まえ、資格取得届等の届出漏れが多い傾向にある業種の適用事業所、短時間就労者・外国人就労者を多く使用する適用事業所及び平成 24 年度以降の調査において指摘があった適用事業所に重点を置いて事業所調査を実施しました。 ○また、事業主からの適正な届出の促進を図るためには、調査事業所数の増加とより詳細な調査を目的とした総合調査（※2）の実施割合を高める必要があると考え、調査事業所数目標を 48.5 万事業所（平成 27 年度 43.2 万事業所）とし、調査事業所数に占める総合調査の実施割合の目標を 41.8%（平成 27 年度 35.7%）として取り組みました。 《用語解説》 （※2）総合調査・・・被保険者の資格及び報酬等の届出状況、被扶養者の認定や保険料控除について総合的に確認を行う調査。 ○取組の結果、平成 28 年度における調査事業所数は、56 万 5,356 事業所と目標を約 8 万件上回りました。 また、総合調査の実施割合については、52.7%と目標を 10.9 ポイント上回る実績をあげました。 届出誤りを指摘した事業所数は、4 万 4,730 件と昨年度より増加しており、事業主からの適正な届出の促進のための取組が行えたものと考えています。 <table><tr><td></td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>調査事業所数</td><td>492,001 件</td><td>565,356 件</td></tr><tr><td>うち、総合調査実施数</td><td>210,959 件</td><td>297,777 件</td></tr><tr><td>総合調査割合</td><td>42.9%</td><td>52.7%</td></tr><tr><td>指摘事業所数</td><td>41,518 件</td><td>44,730 件</td></tr></table> 【別表 5：事業所調査関係内訳（年度別）】 ○その他の従来からの取組については、平成 28 年度は以下のとおり実施しました。 i 全喪届に、解散登記の記載のある法人登記簿謄本又は雇用保険適用事業所廃止届の写しが添付されていない適用事業所について、事業実態の確認を行い適正な処理に努めました。 また、被保険者 0 人事業所の実態確認についても、速やかに取り組みました。 ・全喪調査事業所数……………17,608 件 ・被保険者 0 人事業所の実態確認……………124,460 件 ii 60 日以上遡及した資格喪失届や、5 等級以上降級する月額変更届については、出勤簿・賃金台帳等の写しを添付させることにより事実関係の確認を行いました。 ・60 日以上遡及した資格喪失届の確認……………16,471 件 ・5 等級以上降級する月額変更届の確認……………10,708 件 iii 事業主からの適正な届出の促進や、被保険者への資格得喪等決定事項の通知の徹底については、事業所調査時の指導や、平成 28 年 4 月、平成 29 年 1 月及び 2 月発行の「日本年金機構からのお知らせ」により全適用事業所に注意喚起を行いました。		平成 27 年度	平成 28 年度	調査事業所数	492,001 件	565,356 件	うち、総合調査実施数	210,959 件	297,777 件	総合調査割合	42.9%	52.7%	指摘事業所数	41,518 件	44,730 件	る 56.5 万事業所に対して実施し、総合調査の実施割合の目標 41.8%についても 52.7%と目標を 10.9 ポイント上回りました。 ・調査事業所数や総合調査の実施割合の増加の結果、届出誤りを指摘した事業所数は、4 万 4,730 件と昨年度より増加しており、事業主からの適正な届出の促進のための取組が行えたものと考えています。		
	平成 27 年度	平成 28 年度																	
調査事業所数	492,001 件	565,356 件																	
うち、総合調査実施数	210,959 件	297,777 件																	
総合調査割合	42.9%	52.7%																	
指摘事業所数	41,518 件	44,730 件																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
⑤短時間労働者に対する厚生年金保険等の適用拡大への円滑な対応 施行時に短時間労働者に係る資格取得届が適正に提出されるよう、特定適用事業所に該当する事業所への事前お知らせを送付する（平成 2 8 年 8 月）。 また、施行後に新たに特定適用事業所に該当する事業所にも事前お知らせを送付し適正な届出を促す。	（短時間労働者に対する適用拡大への対応） ○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。）の短時間労働者適用拡大（平成 28 年 10 月施行） 短時間労働者に対する厚生年金保険等の適用拡大への円滑な施行に備えるため、制度施行日（10 月 1 日）前に、以下の取組を実施しました。 ・特定適用事業所になることが確定している適用事業所（法人番号が同一である適用事業所の被保険者数の総数が常時 500 人を超える月が、直近 1 年間に 6 か月ある適用事業所）に対し、特定適用事業所に該当すること及び、短時間労働者の資格取得届を提出していただく旨のお知らせを送付しました。 ・また、特定適用事業所に該当する見込みの適用事業所（直近 11 か月間のうち、法人番号が同一である適用事業所の被保険者数の総数が常時 500 人を超える月が 5 か月ある適用事業所）に対し、お知らせを送付しました。 制度施行後については、新たに特定適用事業所に該当する適用事業所及び該当する見込みの事業所に事前お知らせを送付し適正な資格取得届の提出を促し、さらに、以下の取組を実施しました。 - i 制度施行当初の平成28年10月13日～11月10日にかけて、全ての特定適用事業所のうち、短時間労働者の資格取得届の提出がない特定適用事業所へ電話による届出勧奨を実施しました。 - ii 電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにも関わらず、短時間労働者の資格取得届の提出がない特定適用事業所に対して、電話又は訪問による届出勧奨を12月末まで実施しました。 - iii ii の届出勧奨を行ってもなお、短時間労働者の資格取得届の提出がない特定適用事業所に対して、事業所調査を計画的に実施しています。 こうした取組により、平成 28 年度末時点で特定適用事業所数は 27, 106 事業所、被保険者となった短時間労働者数は 294, 530 人となりました。 ○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。）の短時間労働者適用拡大の促進（平成 29 年 4 月施行） 平成 28 年 12 月 26 日公布となった持続可能性向上法については、施行後の事務処理を円滑かつ着実に実施するため、事務処理要領（マニュアル）等を作成し、年金事務所等に提供しました。 また、制度の周知として ・500 人以下の企業等を対象とした労使合意に基づく適用拡大については、事業主あて納入告知書に加入のメリット等を記載した制度改正のお知らせ(チラシ)を同封 ・機構ホームページに労使合意の方法等に関する事業主向け Q&A 集を掲載 ・地方公共団体について、規模に関わらず短時間労働者の適用拡大の対象となることから、年金事務所から各地方公共団体へ個別に制度周知を実施しました。 （厚生年金特例法への対応） ○厚生年金特例法への対応（※3）に関しては、平成 28 年度中に国会に対して報告を行った件数は、地方年金記録訂正審議会が年金記録の訂正の答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断した 5, 214 件、5. 1 億円の特例納付保険料について 2, 877 件、2. 6 億円の納付実績となりました。	⑤短時間労働者に対する厚生年金保険等の適用拡大については、平成28年度計画のとおり、特定適用事業所に該当する事業所への事前お知らせを送付し適正な届出を促しました。 また、特定適用事業所に対して、電話又は訪問による届出勧奨や事業所調査を実施し、平成28年度末時点で特定適用事業所数は27, 106事業所、被保険者となった短時間労働者数は294, 530人となりました。 （当初の短時間労働者数の見込みは約25万人） 持続可能性向上法（短時間労働者適用拡大の促進）については、事業主向け納入告知書へのチラシの同封やホームページ等での制度改正の周知を実施しました。		
⑥厚生年金特例法への対応 ア 年金事務所は、厚生年金特例法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図り、納付勧奨等が遅れてい		⑥厚生年金特例法への対応については、平成28年度計画のとおり、特例納付保険料の納付勧奨の確実な実施及び債権管理の徹底を図りました。		

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
る事案については、本部と連携して早期に改善する。 イ また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。	≪用語解説≫ (※3)「厚生年金特例法の対応」・・・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。			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策				評価： A																
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 2 8 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、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。	(行動計画の策定) ○厚生年金保険部及び事業推進統括部は、平成 28 年度行動計画を策定し、行動計画の数値目標の達成に向けて年金事務所の行動計画の報告を確認、分析し、年度目標の達成が困難と判断される取組項目を地域部に伝え、課題の共有を図りました。 (目標達成に向けた進捗管理等) ○地域部は、厚生年金保険部及び事業推進統括部と課題を共有し、目標達成が困難と判断される年金事務所を強化指定年金事務所として、年度目標達成のための改善指導を行うとともに、年金事務所で行う徴収対策会議に参画するなど、目標達成のための支援を行いました。 ○年金事務所では、年金事務所長も徴収対策会議に出席し、行動計画の数値を分析し、不足する取組を所内で共有するなど、目標達成のための取組を行いました。 ○滞納処分のスキル向上を目的として、地域部が主体となり年金事務所の職員を対象に実務研修を行い、事業推進統括部も講師を派遣するなどの連携を図りながら年度目標の達成に向けて取組を行いました。 (収納対策の取組) ○平成 28 年度の厚生年金保険料（過年度を含む。以下同じ）については、29 兆 7, 992 億円を徴収決定し、29 兆 4, 754 億円を収納し、厚生年金保険の保険料収納率（過年度分含む）は、98. 9%となりました。 適用調査対象事業所の適用促進、厚生年金保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、早期の納付督促、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。 <table><tr><td>厚生年金保険</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>徴収決定済額</td><td>26 兆 6, 941 億円</td><td>28 兆 1, 830 億円</td><td>29 兆 7, 992 億円</td></tr><tr><td>収納済額</td><td>26 兆 3, 196 億円</td><td>27 兆 8, 362 億円</td><td>29 兆 4, 754 億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98. 6%</td><td>98. 8%</td><td>98. 9%</td></tr></table> ○また、平成 28 年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度を含む。以下同じ。）については、9 兆 3, 068 億円を徴収決定し、9 兆 1, 211 億円を収納し、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料収納率（過年度分含む。）については、98. 0%となりました。 適用調査対象事業所の適用促進、健康保険料率の上昇等により、保険料徴収決定額は、年々増加してきましたが、厚生年金保険と同様に、早期の納	厚生年金保険	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 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	収納済額	26 兆 3, 196 億円	27 兆 8, 362 億円	29 兆 4, 754 億円	収納率	98. 6%	98. 8%	98. 9%	①厚生年金保険料の収納率については、行動計画を策定し、進捗管理を徹底することにより収納率は 98. 9%となりました。 ・健康保険料の収納率についても、行動計画を策定し、進捗管理を徹底することにより収納率は 98. 0%となりました。 ②厚生年金保険部及び事業推進統括部、地域部、年金事務所が課題を共有し、その課題の分析を行い、分析結果を踏まえた行動をしました。	○厚生年金保険料等の更なる収納の確保に向けて、目標達成に向けた進捗管理の徹底、口座振替の利用促進、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分等に取り組んだか。 ○平成 28 年度行動計画を策定し、効果的・効率的に取組を進めたか。 【数値目標】 ・厚生年金保険料等の収納率：前年度と同等以上の水準を確保。 ・口座振替実施率：前年度と同等以上の水準を確保。	○加入指導による適用事業所が大幅に増えているにも関わらず、早期の納付督促、適正な滞納処分を実施した結果、厚生年金の保険料収納率は 98. 9%（前年度 98. 8%）、健康保険の保険料収納率は 98. 0%（前年度 97. 8%）と、それぞれ前年度を上回る水準となり、年度計画を達成している。 ○滞納事業所について、早期の納付指導による確実な初期対応を行うことで、新たな滞納事業所を増やすことなく、その数を 134, 940 事業所（前年度比 920 事業所減）としている。 ○厚生年金保険料の口座振替実施率は、83. 0%（前年度 83. 2%）と、目標達成には至らなかったが、前年度と同等程度となっている。
厚生年金保険	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 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																	
収納済額	26 兆 3, 196 億円	27 兆 8, 362 億円	29 兆 4, 754 億円																	
収納率	98. 6%	98. 8%	98. 9%																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																												
③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、適用事業所の新規適用時においては、適用担当課と連携協力し、原則として口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。 ④滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分 ア 滞納事業所に対しては、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を図る。なお、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には納付協議に応じ、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、法令等に基づく緩和措置を踏まえた納付方法等について、きめ細かな指導を行う。 ウ 繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施する。 ⑤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、本部及び年金事務所が連携して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、悪質な滞納事業所につ	付督促、滞納処分の実施等を行ってきた結果、保険料収納額も確実に増加させて保険料収納の確保を図りました。 <table><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>徴収決定済額</td><td>8 兆 6, 312 億円</td><td>8 兆 9, 104 億円</td><td>9 兆 3, 068 億円</td></tr><tr><td>収納済額</td><td>8 兆 4, 183 億円</td><td>8 兆 7, 121 億円</td><td>9 兆 1, 211 億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97. 5%</td><td>97. 8%</td><td>98. 0%</td></tr></table> ○口座振替の利用促進 保険料収納環境を整えるため、口座振替未実施である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組を行いました。 平成 28 年度口座振替実施率は、厚生年金保険が 83. 0%、全国健康保険協会管掌健康保険は 83. 2%となりました。 （滞納事業所への取組） ○年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行っています。確実な初期対応を行い、滞納事業所への納付指導を確実に行ったことから、新たな滞納事業所を増やすことなく、平成 28 年度の滞納事業所数は 134, 940 件となりました。 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>滞納事業所数</td><td>138, 162 事業所</td><td>135, 860 事業所</td><td>134, 940 事業所</td></tr></table> ○また、滞納処分のみならず、事業所の事業状況等を十分に聴き取り、計画的納付による納付指導を行いました。平成 28 年度の差押事業所数は 25, 174 件となりました。 <table><tr><td></td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>差押事業所数</td><td>25, 094 事業所</td><td>24, 300 事業所</td><td>25, 174 事業所</td></tr></table> ○時効中断措置を確実にを行い、25, 174 件の預金等の差押えを行うなど債権管理の徹底を図りつつ、滞納処分を確実に行った結果、平成 28 年度末の厚生年金保険料の収納未済額は約 2, 952 億円となりました。同様に全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額も約 1, 693 億円となりました。 <table><tr><td>収納未済額</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>3, 422 億円</td><td>3, 130 億円</td><td>2, 952 億円</td></tr><tr><td>健康保険</td><td>1, 951 億円</td><td>1, 793 億円</td><td>1, 693 億円</td></tr></table> ○国税庁への滞納処分の権限委任については、委任要件の見直しに伴い国税委任事務マニュアルを改正し、国税局との連携強化を図るなどして委任促進に努めた結果、平成 28 年度には 18 件を委任し、平成 27 年度よりも 6 件増加しました。（機構発足以降平成 28 年度末までに 43 件を委任） 【別表 6：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）】	協会管掌健康保険	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 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	収納済額	8 兆 4, 183 億円	8 兆 7, 121 億円	9 兆 1, 211 億円	収納率	97. 5%	97. 8%	98. 0%		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	滞納事業所数	138, 162 事業所	135, 860 事業所	134, 940 事業所		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	差押事業所数	25, 094 事業所	24, 300 事業所	25, 174 事業所	収納未済額	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	厚生年金保険	3, 422 億円	3, 130 億円	2, 952 億円	健康保険	1, 951 億円	1, 793 億円	1, 693 億円	③口座振替実施率については、厚生年金保険の実施率は、83. 0%、全国健康保険協会管掌健康保険の実施率は、83. 2%となりました。 ④納付指導、滞納処分の実績については、それぞれを確実に実施した結果、収納未済額は平成 27 年度と比べて減少しています。 ⑤本部及び年金事務所が連携し滞納事業所に対する滞納整理方針を決定し滞納解消を図るなど、計画の目的に沿った取組を行いました。また、滞納処分（差押え）実績は 25, 174		
	協会管掌健康保険	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 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																																												
	収納済額	8 兆 4, 183 億円	8 兆 7, 121 億円	9 兆 1, 211 億円																																												
	収納率	97. 5%	97. 8%	98. 0%																																												
		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																																												
	滞納事業所数	138, 162 事業所	135, 860 事業所	134, 940 事業所																																												
		平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																																												
	差押事業所数	25, 094 事業所	24, 300 事業所	25, 174 事業所																																												
	収納未済額	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																																												
厚生年金保険	3, 422 億円	3, 130 億円	2, 952 億円																																													
健康保険	1, 951 億円	1, 793 億円	1, 693 億円																																													

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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。 ⑥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。	（厚生年金基金特例解散に伴う対応） ○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、徴収業務処理マニュアルに基づき、未納事業所へ催告状の発送を行うなどの債権管理を行った結果、納付予定額 173. 1 億円に対し、172. 5 億円の納付が図られ、収納率 99. 7%となりました。	事業所となり、平成 27 年度実績を上回りました。 なお、国税委任を 18 件（平成 27 年度 12 件）実施しており、平成 28 年度計画を達成しています。 ⑥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、平成 28 年度計画に基づき、年金事務所で納付状況の確認、未納徴収金等への早期着手を行いました。 また、本部でも未納徴収金等の状況を把握し、催告状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の適正化を行った結果、99. 7%の収納率となりました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
3. 年金給付				評価：B
年金給付については、迅速な支給の決定を行うとともに、受給者の申請忘れ防止対策の実施や申請漏れ者に対する勧奨の実施などの対策を講じる。 また、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。 ①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 9 0 % 以上を維持するよう取り組む。 ②年金受給にできる限り結び付けていくための取組 ・受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢（6 0 歳（女性のみ）、6 2 歳（男性のみ）又は 6 5 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、6 9 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。更に、年金請求書（ターンアラウンド）の未送達者や、6 5 歳以降未請求者の対応について検討し、できることから取組を行う。 ・年金制度改正（受給資格期間の短縮）に伴い、保険料納付済期間、保険料免除期間及び国民年金任意未加入期間を合わせた期間が 1 0 年以上ある方に対して、事前に年金請求書を送付する。 ・過去に発生した申請漏れや支給誤り等の事案に関し、可能なものについて対象者を抽出し、適正な受給に結び付けていく。	（年金の迅速な支給決定に向けた取組） ○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者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、迅速な決定、年金の支給に取り組みました。 〈設定したサービススタンダードの内容〉 ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金： 2か月以内 ・障害基礎年金： 3か月以内 ・障害厚生年金： 3か月半以内 ○平成28年度のサービススタンダードの達成率は、全ての年金種別について 90%以上を維持しました。 【別表 7：サービススタンダードの達成状況】 （年金受給に結び付けていくための取組） ○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている者には、年金加入記録等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、60 歳（女性）、62歳※（男性）及び65歳到達の3か月前に送付しました。 ※昭和30年4月2日から昭和32年4月1日に生まれた男性は62歳 ○老齢基礎年金の受給資格を満たした者（60歳到達時には厚生年金保険の期間が12月未満の者）には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない者には、「年金加入期間の確認について（ご案内）」を、60 歳到達の3か月前に送付しました。 ○老齢年金の受給資格を満たしていながら年金請求を行っていない者には、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69 歳到達月に送付しました。 〈平成28 年度実績〉 ・年金請求書（ターンアラウンド方式）1,056,614 件 ・老齢年金のお知らせ（はがき） 137,621 件 ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき） 112,555 件 ・年金請求を促すためのお知らせ（はがき） 36,950 件 ○平成 29 年 8 月の施行に向け、受給資格期間が 10 年以上ある者に対し、年金請求書を平成 29 年 2 月から事前に順次送付しています。なお、国民年金任意加入未納期間（合算対象期間）を含めてはじめて 10 年以上となる者には、平成 29 年 7 月にお知らせ文書を事前送付することとしています。 ○平成 27 年 5 月 25 日現在で、障害認定基準が改正された平成 14 年 4 月以降に認定された障害厚生年金 3 級の受給権者のうち、人工透析に至る可能性がある傷病（腎疾患、糖尿病等）の者について、裁定請求書等に添付されていた診断書における人工透析の実施状況及び人工透析を行っている者の	①平成28 年度におけるサービススタンダードの達成率は、全ての年金種別において90%以上を維持し、平成28年度計画の目標を達成しました。 ②年金請求の節目となる機会をとらえてお客様に年金請求書（ターンアラウンド方式）や「老齢年金のお知らせ」等を平成28年度計画のとおり実施しました。 また、年金制度改正（受給資格期間の短縮）に伴い、受給資格期間が 10 年以上ある者に対し事前に年金請求書を送付しています。	○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組を推進したか。 ○年金受給にできる限り結び付けていくための取組や、障害年金の諸課題に対する改善への取組を行ったか。 【数値目標】 ・毎年度のサービススタンダードの達成率：90%以上を維持。	○迅速な決定に取り組んだ結果、サービススタンダードの達成率は、すべての年金種別について、目標である 90 % 以上を達成している。 ○受給資格を満たした方への請求書（ターンアラウンド方式）の送付や老齢年金のお知らせの送付など、申請忘れ、申請漏れに対する取組が着実に行われている。 ○障害年金の申請に対する各事務センターの決定についての地域差や障害年金の申請に係る窓口対応の不十分さ等への対応として、「等級判定ガイドラインの実施」、「障害認定医会議の開催」、「障害年金業務の一部集約（平成 29 年 4 月に全国集約）の実施」、「障害年金請求キット」及び「障害年金初期対応の手引きの配布」を実施している。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③障害年金をめぐる諸課題への対応 ・「精神障害・知的障害に係る等級判定ガイドライン」の円滑な実施に努めるなど、障害等級の適正な認定を図る。 ・専門性の向上を図るための研修を実施するとともに専門性を有する職員を順次障害年金の相談窓口配置するなど相談対応の質の向上を図る。 ・障害年金業務については、平成 2 8 年度下期から順次集約していくため、職員の体制整備、審査事務の統一化など必要な準備を進める。	等級を確認し、26 名に障害認定の誤りがあることが判明しました。これらの者には、平成 27 年 12 月以降、正しい年金額のお支払いに向けた対応をし、平成 28 年度末で 26 名全てのお客様への対応が完了しました。 （障害年金をめぐる諸課題への対応） ○障害年金に関する事務について、障害年金の申請に対する各事務センターの決定についての地域差、障害年金の申請に係る窓口対応の不十分さ等についてご指摘をいただいていることから、平成27年度に引き続き、次の取組を行いました。 ・「国民年金・厚生年金保険 精神の障害に係る等級判定ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）」による等級の判定を平成28年9月から実施して、障害等級の適正な認定に努めました。なお、ガイドラインによる等級の判定の実施時点で既に障害基礎年金等を受給している者に対する再認定に当たっては、障害の状態が従前と変わらない場合には、当分の間、経過措置を設けました。 - また、障害認定医会議や事務担当者打合せ会を開催して、円滑な実施に努めました。 ・年金事務所のお客様相談室の職員を対象に、旧ブロック単位に2回（上期、下期に各地でそれぞれ1回）の障害年金スキルアップ研修を開催して、障害年金相談業務の質の向上と全国均一の審査能力の確保及び事務処理誤りの防止に努めました。 - また、事務センター年金給付担当グループの職員を対象に、障害年金事務研修を2回開催して、障害年金の審査及び認定事務に従事する職員の資質向上と意識改革を進めました。 ・本部及び各事務センターで行ってきた障害年金審査業務について、全国一体的な執行体制とすることにより審査の適正性の向上及び体制集約による効率化を図るため、平成28年10月に本部に障害年金センターを設置し、本部及び一部事務センターにおける当該業務の一部集約を実施しました。その後平成29年1月に集約箇所を拡大し、平成29年4月に全国集約を完了しました。 ・障害年金の初診日を明らかにすることができない場合の取扱いについて、年金局からの通知に基づき平成27年10月1日以降に決定するものから適用し、平成28年度も引き続き運用しました。 ・障害年金の申請に係る相談の際に活用する「障害年金請求キット」（請求書と「障害年金ガイド〈パンフレット〉」等をあらかじめ同封したもの）及び「障害年金初期対応の手引き」（「障害年金請求キット」を全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職員とお客様が共有するための文書を交付すること等を規定したもの）の運用を平成 28 年 3 月 28 日より開始し、平成 28 年度も引き続き実施しました。	③障害年金をめぐる諸課題に対応するため、ガイドラインの実施、障害認定医会議の開催、研修の強化、「障害年金請求キット」等の対策を着実に実施しました。 全国一律の執行体制とするための整備を進め、平成 28 年 10 月に障害年金センターを開設し、平成 29 年 4 月には全国集約を完了しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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				評価：B
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、必要な調査などの対応を適切に行うほか、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っていく。 ・年金請求の手續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」がないかどうか必ず確認するとともに、空白期間があるお客様については、自身の記録をもう一度確認するよう促す。 ・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」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 記録確認の取組みのフォローアップ ・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（サンプル調査）を継続し、その結果を踏まえ今後の方針を検討する。 ・紙台帳とコンピュータ記録の突合せ等により判明した記録のお知らせ等に未回答である受給者の方に対して、引き続き	（未統合記録の解消に向けた取組） ○平成 28 年度も引き続き、未統合記録の解消を図るため以下の取組を行った結果、未統合記録は、1,986 万件（平成 28 年 3 月）から 1,951 万件（平成 29 年 3 月）に減少しました。 【別表 8：未統合記録（5,095 万件）の解明状況】 ・ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を利用し「もれや誤り」が無いかどうか年金記録確認の呼びかけを行いました。（「ねんきん定期便」は約 6,380 万人、「年金額改定通知（年金振込通知）書」は約 3,520 万人にスケジュール通り送付） ・お客様との相談の際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間があった場合も記録確認手順に基づき記録の確認を行いました。 ・コールセンターでは、年金記録の相談があった際は必要に応じ年金事務所への来所を促すとともに、インターネット環境が整っている方には「ねんきんネット」を案内しました。 ・年金受給資格期間短縮に伴い年金請求書（ターンアラウンド方式）を送付する際、年金記録の確認を呼びかけるチラシを同封しました。なお、平成 29 年度送付分についても引き続き実施を予定しています。＜年度計画（1）②に対応＞ ○平成 29 年度についても引き続き、お客様からの年金記録に関する申出に対し、適切に対応するとともに、来訪相談・電話相談をされる方への記録確認や、ねんきん定期便、年金請求書、年金額改定通知（年金振込通知）書を利用した記録確認の呼びかけも併せて行います。 （記録確認の取組のフォローアップ） ○記録確認の取組のフォローアップとして、以下の追加的施策について、鋭意取り組みました。 ・年金記録の再調査として、相談記録が「紙保存」のケースでは 3,120 件をサンプル的に抽出して調査し、相談記録が「電子データ保存」のケースでは 1,225 件全件の調査を行いました。その結果、ご本人のものと確認できた未統合記録が 21 件（20 名）判明しました。この調査結果を踏まえ、費用対効果の高いものとして、旧姓漢字氏名検索と生年月日に幅を持たせた氏名検索について業務オペレーションを検討し、平成 29 年度から平成 30 年度にかけて、平成 19 年から平成 24 年までの間の記録照会申出書等について再調査を実施することとしました。	①平成 28 年度計画のとおり、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を契機としたお客様からの年金記録に関する申出に対し、年金記録の確認手順に基づき必要な調査を適切に行いました。 また、未統合記録の解明のため、実施できる機会に記録確認の呼びかけの取組を行いました。 受給資格要件短縮に伴う未統合記録の確認の呼びかけについては、年金請求書（ターンアラウンド方式）が送付される方に対し、平成 28 年度の送付分に年金記録の確認を呼びかけるチラシを同封しました。 ②平成 28 年度計画のとおり、年金記録の再調査（サンプル調査）の結果を踏まえて、平成 29 年度から平成 30 年度にかけて、旧姓漢字氏名検索と生年月日に幅を持たせた氏名検索での調査を実施することとしました。 また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業のフォロー	○未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便等を活用して、年金記録にもれや誤りがないかどうかの確認を呼びかけるとともに、記録確認の取組のフォローアップを適切に実施したか。 ○年金記録の確認事務の体制整備を進めるとともに年金記録の確認手順書を見直し、業務の標準化を進めているか。	○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ている。 ○年金記録の再調査（サンプル調査）結果を踏まえて、費用対効果の高いものについては、平成 29～30 年度に全件調査することとしている。 ○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業において、訂正通知の未回答者（6,557 人）へ訂正通知を再送付し、その結果 2,068 人の記録を回復している。 ○上記の取組により、未解明記録が 35 万件減少したが、依然として未解明記録が 1,951 万件残っており、今後も積極的に取組を進められたい。 ○紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業に伴う再裁定については、事務処理体制の整備により、未処理件数は 0.6 万件（前年度末時点では 0.7 万件）まで減少し、平均処理期間も平成 29 年 3 月現在で 2.4 か月に短縮している。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
フォローアップを実施する。 イ 受給資格要件短縮に伴う未統合記録の持ち主への呼びかけ ・受給資格期間の短縮に向けて、過去に「名寄せ特別便」等を送付し現在も未回答の方に対し、制度周知と併せ重点的に記録確認の呼びかけなどを実施する。 ウ 記録確認に必要な情報の整理 ・記録確認事務に係る参考資料等について、年金事務所等で保有するデータの再確認など更なる調査を行う。 ・記録確認事務に係る研修を行うほか、職員の知識（ノウハウ）等について他の職員も共有できる方策を引き続き検討するなど記録確認に必要な情報の整理を進める。 エ オンライン記録に結びつかない紙台帳（約 1. 2 億件）の分析や紙台帳検索システムの改修 ・オンライン記録に結びつかなかった約 1. 2 億件についてサンプル調査を継続し、その結果を踏まえ今後の方針を検討する。 ・紙台帳検索システムについて、必要なシステム改修を行う。 ③年金記録の確認等に関する事務処理体制等の整備 お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して、全ての拠点において同じ水準で記録の調査等の事務処理が行われるよう、平成 27 年度に改訂した確認手順の履行状況を適時点検し、必要に応じて見直しを行うなど、現場実態を踏まえた業務の標準化を進める。 また、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付を処理するための体制を引き続き確保する。	・紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業の最終フォローとして、訂正通知の未回答者となっている 6,557 人の方へ訂正通知の再送付を行いました。 - その結果、平成 29 年 3 月末で 3,735 人の方より回答があり、2,068 人の方の記録を回復しました。引き続き、未回答者より回答があった際には適切に対応していくこととしています。 （記録確認に必要な情報の整理） ○事務センターにおいて、これまでの参考となる資料以外に、新しい資料があるかどうかなどについて意見交換を行いました。結果として、2 カ所の事務センターより新たな資料等を収集整理することができました。 また、熟練した職員の知識を他の職員も共有できる方策を検討するため事務センターと意見交換を行いました。 （オンライン記録に結びつかない紙台帳の分析等） ○オンライン記録に紐づかない紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業において、3,000 件を抽出し、計画通りサンプル調査を実施した結果、新たに基礎年金番号に結びつく記録はありませんでした。 ○なお、紙台帳検索システムについては、事務センターから改善要望のあったシステムの改修を行いました。今後も必要に応じてシステム改修を行っていくこととしています。 （年金記録の確認等に関する事務処理体制等の整備） ○年金事務所、事務センターにおける年金記録の確認業務について以下のとおり、事務処理体制等の整備に取り組みました。 ・紙台帳検索システムにおいては、「画像データの後方一致検索機能（ファーストネーム検索）の追加」及び「画像データの検索結果上限値拡大（300 件から 1,000 件へ）」のシステム改修を行い、より効果的な検索ができるようになりました。 ・年金請求時等における年金記録の確認手順については、事務所と事務センターの担う業務の統一化を図ること等を内容とする年金記録の確認手順書の改訂を行いました。引き続き、改訂版の履行状況を適時点検し、必要に応じて見直しを行い業務の標準化を進めることとしています。 ・年金記録の訂正に伴う再裁定のうち、旧法等の困難事案について支払までに時間を要していたところですが、事務処理に精通した職員を育成するとともに、年金記録の訂正に伴う再裁定や時効特例給付のための体制を確保し、迅速化を図りました。この結果、再裁定・時効特例給付ともに 3 か月以内に処理を行うことができました。平成 29 年度においても、引き続き迅速な事務処理を行うための体制を確保していくこととしています。	アップとして、訂正通知未回答者へ訂正通知の再送付を行いました。 ・記録確認事務に係る新たな参考資料の情報共有ができました。 ・オンライン記録に結びつかない紙台帳（約 1.2 億件）への対応については、平成 28 年度計画のとおり、サンプル調査を実施した結果、新たに基礎年金番号に結びつく記録はありませんでした。今後、ご本人から申し出があった際に、当該申出をヒントに現行の記録確認手順により記録検索を行い、記録回復に努めていくこととしました。 ・なお、紙台帳検索システムについて必要なシステム改修を実施しました。 ③平成 28 年度計画のとおり、年金請求時等における記録の確認手順の改訂を行い、記録確認業務の標準化を図りました。 また、再裁定や時効特例給付の処理体制を確保し迅速化を図りました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況						自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	未処理件数	平成 28 年 3 月	平成 28 年 6 月	平成 28 年 9 月	平成 28 年 12 月	平成 29 年 3 月			
	再裁定	0. 7 万件	0. 6 万件	1. 1 万件	0. 8 万件	0. 6 万件			
		(2. 5 か月)	(2. 3 か月)	(2. 5 か月)	(2. 4 か月)	(2. 4 か月)			
	時効特例給付	0. 6 万件	0. 4 万件	0. 8 万件	0. 4 万件	0. 5 万件			
		(2. 8 か月)	(3. 5 か月)	(2. 5 か月)	(3. 4 か月)	(2. 3 か月)			
	※ () 内は平均処理期間を表します								

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
(2)再発防止及び年金記録の正確な管理の実施				評価：B
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 ・引き続き全ての加入者に対してねんきん定期便を送付し、年金記録の確認を促進する。 - 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基礎年金番号の適正な付番等 基礎年金番号の重複付番の発生防止と既に発生している重複付番の整理を進める。 ア 重複付番の新規発生の防止 ・新たに基礎年金番号の付番を行う場合には、住民票上の住所を記載してもらい、本人の住民票コード（※）を確認の上、確実に収録していくなどの取組により、重複付番の発生を防止する。 ※住民票コードは厳格に一対一で本人を特定できるため、基礎年金番号での記録管理に加え住民票コードを活用した管理をすることにより、届書の本人確認や既に住民票コードが収録された基礎年金番号がないか確認することができる。 ・資格取得届に基礎年金番号が未記載のもので、氏名、性別及び生年月日の 3 項目が一致する基礎年金番号が既にある場合は、届出住所と住民票上の住所を確認した上で、他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）を付番し、住民票コードの収録を行い、既に取得済の基礎年金番号の有無について照会票を複数回送付するなどにより、重複付番の発生を防止する。 イ 既に発生している重複付番の解消 ・氏名、性別、生年月日及び住所等の 4 項目が一致するものを定期的に抽出し重複付番の解消を図る。 ・氏名、性別及び生年月日の 3 項目が一致するものはお客様に照会票を送付し、当該回答に基づき、お客様の基礎年金番号かどうか確認を行い、重複付番の解消を図る。	（取組状況は、Ⅰ 4. (1)に記載） （基礎年金番号の適正な付番による年金記録の正確な管理） ○年金記録の正確な管理を行うため、これまで資格取得時や年金請求時に氏名、性別、生年月日及び住所の 4 項目を地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）（※4）に提供し、当該 4 項目の情報に対応する住民票コードの提供を受けることで、当該者の基礎年金番号に対応する住民票コードを特定し収録してきました。 ○この過程で、当該住民票コードが既に他の基礎年金番号に対応していないかの確認を行い、他の基礎年金番号に対応していることが判明した場合は、その解消を行いました。 【平成 28 年度 解消件数】 39,261 件 ○平成 28 年 11 月以降、機構においてマイナンバーの利用が開始されたことから、基礎年金番号に対応する住民票コードの情報を J-LIS に提供し、当該住民票コードに対応する個人番号（マイナンバー）の提供を受けることで、基礎年金番号に対応するマイナンバーの収録を行いました。 ○このほか既に付番されている基礎年金番号について、氏名、性別、生年月日及び住所の 4 項目又は氏名、性別及び生年月日の 3 項目が一致する基礎年金番号があるかどうか突合調査を行い、必要に応じご本人に確認することによって、重複付番が判明した場合はその解消に努めました。 【4 項目が一致し、重複付番を解消した件数】 平成 28 年度 6,588 件 【3 項目が一致し、重複付番を解消した件数】 平成 28 年度 2,030 件 ○今後は、機構の情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携が開始されれば個人情報の利用が拡大されることから、平成 29 年度においてもさらに個人番号の収録を進めます。 《用語解説》 （※4）地方公共団体情報システム機構・・・地方公共団体情報システム法（平成 25 年法律第 29 号）に基づき設置されている組織で、住民基本台帳ネットワークシステムの運用等を担っています。 （注）平成 28 年度計画策定時には「情報提供等記録開示システム」であったが、その後名称が変更されました。	①年金記録の確認のため、ねんきん定期便や年金額改定通知（年金振込通知）書をスケジュール通り送付するとともに、ねんきんネットの利用促進を図りました。 ②住民票コードを特定することにより同一人に複数の基礎年金番号が払い出されることを防止しました。 また、同一人に複数の基礎年金番号が払い出されていることが判明した場合もその解消を進めることができました。	○基礎年金番号の重複付番の発生防止、重複付番の解消のための取組を行ったか。	○住民票コードを利用し、基礎年金番号の重複付番の防止や、重複付番の解消を図っている。 ○4 項目ないし 3 項目が一致する基礎年金番号の突合調査により、必要に応じて本人確認するなど解消に努めている。 ○引き続き、基礎年金番号の適正な付番のための取組を進められたい。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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。 ④その他 ①～③の他、年金記録問題の再発防止等のため、以下の取組を進める。 ・「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」（Ⅰ－１－（２）－⑨、⑩、Ⅰ－２－（１）－⑤、Ⅰ－９－（１）参照） ・「文書保存の合理化」（Ⅲ－１－（８）参照） ・「受付進捗管理システム・お客様対応業務システムなどの効果的活用」（Ⅰ－５－②、Ⅰ－７－③参照） ・「受給待機者への対応」（Ⅲ－１－（９）参照） ・「年金機構のシステム面の再構築」（Ⅱ－５－（１）参照）	（厚生年金基金への情報提供） ○事業主から機構に提供された届出書等の処理により、平成 28 年 1 月から同年 12 月までに変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、6 か月毎の 2 回に分け、平成 28 年 7 月に 18 基金に、平成 29 年 1 月に 14 基金に情報提供しました。	③平成 28 年度計画のとおり、基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
5. 事務処理の正確性の確保				評価：B
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業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底 事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。 ②事務処理誤り防止の取組 以下の事務処理誤りの発生防止に向けた各種取組の徹底を継続して実施するとともに、立入指導等において把握した発生原因や拠点における再発の防止に向けた取組を分析し事務処理誤り発生防止のための施策を実施する。 ア 事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付については、その根絶を期するため、届書等の受付から未完了届書等の確認、決裁までの一連の処理が確実に実施されているか点検を行うとともに取組が不十分な場合は指導を行い、取組の徹底を図る。 ・事務処理遅延・誤送付等防止チェックシートにより、事務処理遅延・誤送付等防止の取組が形骸化しないよう確認を徹底する。 ・受付進捗管理システムへの登録者の専任化、届書の担当者間の引継の明確化、不備届書の返戻ルール化、届書等の処理状態を明確にする6色ボックスの設置などにより、受付から処理が完結するまでの事務処理フローの標準化を徹底する。 ・受付進捗管理システムにより、届書の処理期限の遵守、未完了となっている届書の点検を確実に実施する。また、一定期間経過した未処理届書については、本部への報告により未処理届書を把握して指導を徹底する。 ・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。 イ 事務処理誤り総合再発防止策に基づ	（業務処理マニュアルの改正） ○全国各拠点における業務処理の標準化を図るため、随時、業務処理マニュアルの改正を行いました。 〈改正内容〉 ・平成 28 年度に業務処理マニュアルに反映・周知させた指示等件数 91 件 ・平成 28 年度に業務処理マニュアルに反映・周知させた疑義照会件数 14 件 （事務処理誤り防止の取組） ○平成 26 年 9 月に「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を策定し指示を行うとともに、理事長から全職員に向けて緊急メッセージを発出しました。事務処理誤りのうち、特に事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付の根絶を図るため、以下の取組の徹底を図りました。 〈従来から継続して取り組んだ主なもの〉 ・受付進捗管理システムによる書類の状況管理及び6色ボックスによる書類管理の徹底、未完了リストを活用した書類の状況確認や指導、書類の廃棄方法の徹底を図りました。また、監査において各種対策の実施状況について、確認の強化を図りました。 ・事務処理誤りの発生状況を、引き続き人事評価に反映させました。 ・事務処理遅延等の発生防止策の取組状況について、毎月、拠点長自らチェックを行い「事務処理遅延・書類紛失・誤送付等防止チェックシート」により報告を求めるとともに、取組が不十分である場合は改善報告書を提出させ、取組の徹底を図りました。 ・委託業者において事務処理誤りが発生した場合、当該委託業者に再発防止策の策定・報告を義務付け、機構においてその内容を確認し、必要な指導を行いました。 〈平成 28 年度に新たに取り組んだ主なもの〉 ・「事務処理遅延・書類紛失・誤送付等防止チェックシート」の改善 職員一人ひとりがチェックシートの各項目の内容を理解し業務に取り組めるよう、機構 LAN アンケート機能を活用し、全職員に対し理解度チェック方式による「事務処理誤り再発防止取組チェック」を実施し、拠点長がその結果を確認するように改善を図りました。 ・事務処理誤り事例の定期的な周知（上記にあわせて実施） 事務処理誤りの発生を、より身近な問題として捉えさせることを目的とし、直近に発生した事象の中から事務処理誤りの発生原因・ポイント・対策について、「リスク対策通信」として全拠点へ周知しました。 ・重点取組拠点の指定と状況管理 平成 27 年度以降に複数回事務処理遅延等が発生した拠点から重点取組拠点（18 拠点）を指定して本部から訪問指導を実施、指定後 3 か月間、拠点が策定した再発防止策の進捗管理を行いました。 その結果、重点取組拠点において新たに発生した事務処理遅延等は 1 件に減少しました。（指定前は 18 拠点で平成 27 年度以降 62 件発生）	①業務の合理化・効率化・標準化については、指示 91 件、疑義照会 14 件をマニュアルに反映させマニュアル内容の充実・精緻化を進めました。 ②事務処理誤りの発生件数は、平成 25 年度 2,197 件、平成 26 年度 1,608 件、平成 27 年度 1,513 件、平成 28 年度 1,103 件（平成 29 年 3 月末時点）と着実に減少し、事務処理誤りの防止に向けた各種施策の効果が順次、顕現しているものと考えます。 一方、重点三事案（「事務処理遅延」、「書類の紛失」、「誤送付・誤送信・誤交付」）のうち「事務処理遅延」については取組の効果が現れてきて、受付進捗管理システム及び6色ボックスの徹底により著しく減少しました。 しかしながら、「書類の紛失」と「誤送付・誤送信・誤交付」については減少しているものの、未だ改善を要すると認識しています。 「書類の紛失」については、環境整備（キレイ化）・書類管理の徹底等の施策を強化し、「誤送付・誤送信・誤交付」については、送付物の集約・委託業者の管理の強化を図ります。	○平成 26 年度に策定した事務処理誤り等に関する緊急再発防止策を継続して実施し、事務処理誤りのうち、特に事務処理遅延、書類の紛失及び誤送付・誤送信・誤交付の発生件数が、過去数年と比較して減少しているか。 ○事務処理誤りの発生防止のため、従来の取組に加え、どのような取組を行ったか。 ○国民の皆様にも多大な影響を与える事務処理誤りが発生していないか。	○平成 26 年度に策定した「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」に加え、28 年度の新たな取組として事務処理誤り発生拠点への個別指導を行った結果、機構職員が発生させた重点三事案等の事務処理誤りは減少している。 ○一方、委託業者において発生した重点三事案のうち、誤送付・誤送信・誤交付は減少していないことから、これらについては、重点的に再発防止策を講じられたい。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																					
き、システム改善や現場における勉強会等のほか、過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、リスクアセスメント調査による分析結果を踏まえ、組織横断的な事務処理誤りの再発防止に取り組む。 ウ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。	【具体的な取組内容】 i) 重点取組拠点の指定（指定期間は取組開始後 3 ヶ月） 平成 27 年度以降に複数回事務処理遅延等が発生した拠点から重点取組拠点を指定。 ii) PDCA シートの策定（拠点） 重点取組拠点において、「未処理処理遅延・書類紛失」「誤送付」「誤交付」に対する発生原因の把握（リスク把握）及び再発防止策を拠点内で協議のうえ策定し、PDCA シートを作成のうえ本部（リスク統括部）へ報告。 iii) 拠点訪問 拠点を訪問し、PDCA シートの内容を確認のうえ必要に応じて具体的対策への助言・指導を実施。 iv) PDCA シートの提出 拠点における再発防止策の 1 ヶ月ごとの実施状況について、PDCA シートにより本部（リスク統括部）へ報告。 v) 進捗の管理 拠点から提出される PDCA シートの確認、本部（リスク統括部）による拠点訪問、地域部（事業推進役）との連携により、取組状況の進捗管理を行う。 vi) 改善指導等 取組の改善が必要と認められる拠点に対しては、随時、改善指導を実施。改善指導を行った拠点に対して、後日、抜き打ちにより立入を行い、改善状況の確認を行う。 vii) 地域部との連携 管轄地域部（事業推進役）に対して、対象拠点で策定した再発防止策及び実施状況等の情報提供を適宜行う。 ・研修等の実施 当該役職において果たすべき役割について認識の共有を図るため、下記研修への講師派遣を行いました。 また、事務処理遅延等の複数回発生拠点において、対象拠点内全職員を対象に、再発防止策に対する「フォローアップ研修」を実施しました。 （実施状況） i) 採用 10 年目研修 9 回実施 ii) 副拠点長研修 9 回実施 iii) フォローアップ研修 14 拠点実施 ○事務処理誤り全体の発生件数は対前年同期比で減少しています。 【事務処理誤りの発生状況】（平成 28 年 3 月末時点） <table><tr><th>発生年度 （判明年月）</th><th>平成 21 年度 （22 年 1 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 22 年度 （22 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 23 年度 （23 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 24 年度 （24 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 25 年度 （25 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 26 年度 （26 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 27 年度 （27 年 4 月～ 28 年 3 月）</th><th>平成 28 年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>682</td><td>2, 570</td><td>2, 339</td><td>2, 380</td><td>2, 164</td><td>1, 614</td><td>1, 238</td><td>－</td></tr></table> （平成 29 年 3 月末時点） <table><tr><th>発生年度 （判明年月）</th><th>平成 21 年度 （22 年 1 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 22 年度 （22 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 23 年度 （23 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 24 年度 （24 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 25 年度 （25 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 26 年度 （26 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 27 年度 （27 年 4 月～ 29 年 3 月）</th><th>平成 28 年度 （28 年 4 月～ 29 年 3 月）</th></tr><tr><td>件数</td><td>709</td><td>2, 647</td><td>2, 385</td><td>2, 405</td><td>2, 197</td><td>1, 608</td><td>1, 513</td><td>1, 103</td></tr></table> ※市区町村及び委託業者等が発生させたものを含む ※事件・事故を除く ※件数は今後変動することがあります 平成 26 年 9 月 緊急再発防止策の実施	発生年度 （判明年月）	平成 21 年度 （22 年 1 月～ 28 年 3 月）	平成 22 年度 （22 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 23 年度 （23 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 24 年度 （24 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 25 年度 （25 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 26 年度 （26 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 27 年度 （27 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 28 年度	件数	682	2, 570	2, 339	2, 380	2, 164	1, 614	1, 238	－	発生年度 （判明年月）	平成 21 年度 （22 年 1 月～ 29 年 3 月）	平成 22 年度 （22 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 23 年度 （23 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 24 年度 （24 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 25 年度 （25 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 26 年度 （26 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 27 年度 （27 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 28 年度 （28 年 4 月～ 29 年 3 月）	件数	709	2, 647	2, 385	2, 405	2, 197	1, 608	1, 513	1, 103				
	発生年度 （判明年月）	平成 21 年度 （22 年 1 月～ 28 年 3 月）	平成 22 年度 （22 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 23 年度 （23 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 24 年度 （24 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 25 年度 （25 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 26 年度 （26 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 27 年度 （27 年 4 月～ 28 年 3 月）	平成 28 年度																																
件数	682	2, 570	2, 339	2, 380	2, 164	1, 614	1, 238	－																																	
発生年度 （判明年月）	平成 21 年度 （22 年 1 月～ 29 年 3 月）	平成 22 年度 （22 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 23 年度 （23 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 24 年度 （24 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 25 年度 （25 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 26 年度 （26 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 27 年度 （27 年 4 月～ 29 年 3 月）	平成 28 年度 （28 年 4 月～ 29 年 3 月）																																	
件数	709	2, 647	2, 385	2, 405	2, 197	1, 608	1, 513	1, 103																																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																																																																					
	○重点三事案のうち、「事務処理遅延」の発生は大幅に減少しました。 しかしながら、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」は減少しているものの一定数の事務処理誤りがみられることから、引き続き、これまでの取組を徹底することで発生防止に努めます。特に、委託業者による事務処理誤りの発生を防止する観点から、次の取組を進めていきます。 ・過去に委託業者が発生させた誤送付等の誤り事例集を日本年金機構が作成し、委託業者へ周知 ・委託業者に対して、作業場所（事務センター）に立入調査のうえ、実際の業務処理手順について確認 ・封入封かん作業の機械化を導入 【重点三事案の発生状況】 （平成 29 年 3 月までの累計） <table><tr><th></th><th>事務処理遅延</th><th>書類紛失</th><th>誤送付・誤送信・誤交付</th><th>計</th></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>198</td><td>63</td><td>198</td><td>459</td></tr><tr><td>（機構職員）</td><td>187</td><td>57</td><td>141</td><td>385</td></tr><tr><td>（委託業者等）</td><td>7</td><td>1</td><td>55</td><td>63</td></tr><tr><td>（市区町村）</td><td>4</td><td>5</td><td>2</td><td>11</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>46</td><td>57</td><td>207</td><td>310</td></tr><tr><td>（機構職員）</td><td>39</td><td>44</td><td>121</td><td>204</td></tr><tr><td>（委託業者等）</td><td>1</td><td>6</td><td>85</td><td>92</td></tr><tr><td>（市区町村）</td><td>6</td><td>7</td><td>1</td><td>14</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>10</td><td>52</td><td>173</td><td>235</td></tr><tr><td>（機構職員）</td><td>4</td><td>42</td><td>78</td><td>124</td></tr><tr><td>（委託業者等）</td><td>1</td><td>0</td><td>94</td><td>95</td></tr><tr><td>（市区町村）</td><td>5</td><td>10</td><td>1</td><td>16</td></tr></table> ※件数は今後変動することがあります 【委託業者による重点三事案の発生状況】 （平成 29 年 3 月までの累計） <table><tr><th></th><th>事務処理遅延</th><th>書類紛失</th><th>誤送付・誤送信・誤交付</th><th>計</th></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>7</td><td>1</td><td>55</td><td>63</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>1</td><td>6</td><td>85</td><td>92</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>1</td><td>0</td><td>94</td><td>95</td></tr></table> ※件数は今後変動することがあります。 ○年金事務所、事務センターに対する無予告一般監査（業務検査）の結果、受付進捗管理システムへの登録遅延及び返戻・照会中届書の不適切な登録等の不備を一部の拠点において検出しましたが、不備事項については、検出があった全ての拠点において改善が完了しました。その改善状況については、次回の監査で確認することとしています。		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤送信・誤交付	計	平成 26 年度	198	63	198	459	（機構職員）	187	57	141	385	（委託業者等）	7	1	55	63	（市区町村）	4	5	2	11	平成 27 年度	46	57	207	310	（機構職員）	39	44	121	204	（委託業者等）	1	6	85	92	（市区町村）	6	7	1	14	平成 28 年度	10	52	173	235	（機構職員）	4	42	78	124	（委託業者等）	1	0	94	95	（市区町村）	5	10	1	16		事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤送信・誤交付	計	平成 26 年度	7	1	55	63	平成 27 年度	1	6	85	92	平成 28 年度	1	0	94	95			
	事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤送信・誤交付	計																																																																																					
平成 26 年度	198	63	198	459																																																																																					
（機構職員）	187	57	141	385																																																																																					
（委託業者等）	7	1	55	63																																																																																					
（市区町村）	4	5	2	11																																																																																					
平成 27 年度	46	57	207	310																																																																																					
（機構職員）	39	44	121	204																																																																																					
（委託業者等）	1	6	85	92																																																																																					
（市区町村）	6	7	1	14																																																																																					
平成 28 年度	10	52	173	235																																																																																					
（機構職員）	4	42	78	124																																																																																					
（委託業者等）	1	0	94	95																																																																																					
（市区町村）	5	10	1	16																																																																																					
	事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤送信・誤交付	計																																																																																					
平成 26 年度	7	1	55	63																																																																																					
平成 27 年度	1	6	85	92																																																																																					
平成 28 年度	1	0	94	95																																																																																					

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
6. 年金相談、情報提供等				
(1) 年金相談				評価：B
平成 2 8 年度は、「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（平成 2 4 年法律第 6 2 号。以下「年金機能強化法」という。）に基づく受給資格要件短縮」及び「年金生活者支援給付金の支給に関する法律（平成 2 4 年法律第 1 0 2 号。以下「年金生活者支援給付金法」という。）に基づく年金生活者支援給付金」に係る対応等に伴い、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が増大するものと考えられるが、以下のような取組を効率的に進め、年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下の防止に努める。 ・相談対応の充実のため、年金相談の予約制を拡充する。 ・年金相談マニュアルの充実を図り、相談担当者の対応レベルの統一に努めるとともに、円滑かつ効率的な相談体制を構築する。 ・相談担当者の業務スキルの向上を図るため、相談研修並びに現場での O J T を引き続き推進するとともに、必要な改善を図る。 ①年金事務所での相談 ア 年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で 3 0 分、混雑期においても 1 時間を超えないよう以下の対策を引き続き講じる。 (ア) 相談窓口体制の強化のため、スキルを持った正規職員、無期化職員を中心とする体制の整備を進める。 (イ) 平成 2 8 年 1 0 月を目途に全国的に年金相談の予約を受け付けることとし、予約制の拡充によって相談窓口を原則として予約制となるよう効率的に体制の整備を進める。予約制の拡充に当たり、平成 2 8 年度上期より、関係機関(市区町村等)やホームページ、機構からの送付物等を活用し、年金相談の予約制の周知を図る。 (ウ)「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け(老齢、障害、遺族、諸変更等)を行い、相談の効率化	(予約による年金相談の拡充) <年度計画 (1) ①アに対応> ○年金相談における予約相談の拡充を全国の年金事務所で実施するための「年金相談における予約相談の拡充(基本計画)」を策定し、予約相談実施要領を制定しました。 これに基づき、平成 28 年 10 月から全ての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を実施することとし、相談の事前準備や内容に応じた担当者の配置を行うことで、サービスの向上と効率化を進めました。 なお、全国の予約率は、平成 29 年 3 月末で 26.5% (実施前 7.2%) となっています。 既に予約率が 60% に達する年金事務所では、予約相談が定着し、待ち時間の解消はもとより、事前準備を行うことで、お客様のニーズを踏まえた年金相談につながっていることから、引き続きホームページや、市区町村広報を活用して、予約相談を広く周知し、予約相談の定着を図っていくこととしています。 ○受給資格期間短縮に係る対応 受給資格期間短縮に係るお客様の相談は、予約相談を利用して相談していただくこととしていることから、受給資格期間短縮用の予約相談対応ブースの増設対応を行うとともに、コールセンターの予約受付を開始するなど、予約相談の受付体制を整備しました。 予約相談は、お待ちいただくずに年金相談を受けられることから、お客様の負担軽減につながっています。 なお、受給資格期間短縮の相談にお越しになったお客様が、予約相談をご利用された割合は、平成 29 年 3 月末時点で、56.8% となっており、これを年金事務所別で見た場合、36 拠点で予約相談の利用割合が 80% を超えています。 ○年金事務所窓口における待ち時間は、予約相談を開始したこともあり、平均待ち時間 1 時間以上の事務所は発生せず、30 分以上 1 時間未満の事務所数は、年間を通じて平成 26 年度は延べ 61 か所、平成 27 年度は延べ 29 か所だったものが、平成 28 年度は延べ 9 か所となりました。 【別表 9：年金事務所一般年金相談窓口の月別状況】 (年金相談体制等の整備) <年度計画 (1) ①アに対応> ○年金相談体制の確立に向けた基本方針の見直しを行い、今後の年金相談体制の在り方を年金事務所に示しました。 ○年金窓口体制の強化のため、年金相談職員を創設し、329 名を配置しました。 ○年金窓口体制を強化するため、上席年金給付専門職を 74 名を配置し(拠点配置 53 名) エリア内の研修・OJT を担わせることとしました。また、年金給付専門職を 179 名配置し(拠点配置 160 名) 受給資格期間短縮を始めとする複雑化する年金相談の対応をさせることとしました。 ○年金相談マニュアルの整備、活用と併せ、機構内報を活用し、各拠点の好	①平成 28 年 9 月に「年金相談における予約相談の拡充(基本計画)」を策定するとともに、「予約相談実施要領」を制定し、これに基づき、平成 28 年 10 月から全ての年金事務所で予約相談を実施することとしました。特に、受給資格期間短縮に係るお客様の相談は予約相談を利用いただくこととし、そのための受付体制の拡充を図りました。 また、予約相談を活用いただいたお客様に対して実施したアンケート結果では、93.1% のお客様から満足・ほぼ満足との回答をいただきました。また、職員に対して行った、意識調査結果においても肯定的と回答した結果が 91.5% と	○年金事務所の待ち時間の増大やコールセンターの応答率の低下を防止するための取組を行ったか。 ○相談対応の充実のため、年金相談の予約制を拡充しているか。 ○年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で 30 分、混雑期においても 1 時間を超えないよう年金相談体制の強化、年金相談マニュアルの整備等の取組を行っているか。 【数値目標】 ・年金事務所窓口での待ち時間：通常期で 30 分、混雑期においても 1 時間を超えないようにする。(中期計画) ・ねんきんダイヤル応答率：70% 以上(中期計画)	○予約相談実施要領を策定し、全ての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を実施したことにより、待ち時間が減少し、また、事前準備や内容に応じた担当者の配置を行うことにより、サービス向上が図られている。 ○年金事務所窓口の待ち時間について、平均待ち時間が 1 時間以上となった事務所はなく、目標を達成している。 また、30 分以上 1 時間未満の事務所数も、27 年度に比べ大幅に減少している。 ○年金相談窓口の体制強化のため、年金相談職員を新設したほか、上席年金給付専門職を配置してエリア内研修や OJT を担わせるとともに年金給付専門職を配置し、複雑化する年金相談への対応を図っている。 ○複雑な相談内容にも適切に対応できるよう相談員の技能を向上させるほか、マニュアル等を拡充し、相談業務の有効性を高められたい。 ○コールセンターの応答率については、中期計画で定めた 70% 以上という目標を達成しているが、更なる応答率の向上策として、電話の混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンス見直し、通知書の分散送付など、年度計画に基づく取組が実施されている。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																		
を図る。 （エ）年金事務所の業務改善、効率化対策の先進事例について引き続き全国展開を図る。 （オ）特に待ち時間の長い年金事務所について、ブースの増や相談要員の確保等の個別対策を講じる。 イ 年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談について以下の取組を引き続き実施する。 （ア）昼休み時間帯における年金相談の実施 （イ）毎週月曜日における年金相談の受付時間の延長 （ウ）毎月第 2 土曜日における年金相談の実施 ウ 年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所等において、社会保険労務士会等と連携・協力した出張相談を実施する。また、常設の出張相談所を設置・活用し、混雑が著しい都市部や遠隔地における相談の充実を図る。 エ 年金事務所への、制度の仕組み等の一般的な電話相談について、「自動音声応答システム（I V R）」によるコールセンターへの転送を実施しているが、電話がつながりにくいとの苦情が依然としてあることから、平成 2 7 年度に引き続き改善を図る。 オ お客様が年金相談をしやすい環境の効率的な整備の一環として、「テレビ電話」による年金相談の平成 2 9 年度下期からの試行に向けて、遠隔地の市町村役場等と調整を行うとともに、お客様のニーズに応じた効果的・効率的な実施方法を検討するなど、必要な準備に取り組む。 ②年金相談センターでの相談 年金相談センター（常設型出張相談所を含む。）の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託する等、社会保険労務士等の協	取組事例を展開することで、統一かつ効率的な相談体制の構築を図りました。 （年金事務所における待ち時間の短縮）＜年度計画（1）①イに対応＞ ○年金事務所における待ち時間の短縮や平日の昼間に相談できない方への年金相談対応として以下の取組を引き続き実施しました。 ・ 昼休み時間帯における年金相談を全ての年金事務所で実施 ・ 毎週月曜日の年金相談受付時間の延長を全ての年金事務所で実施 ・ 毎月第 2 土曜日の年金相談を全ての年金事務所で実施 ・ 平成 29 年 5 月からは、毎週月曜日の相談時間延長と、毎月第 2 土曜日の窓口開所の際に全ての年金事務所で予約相談を行うこととしています。 （出張による年金相談）＜年度計画（1）①ウに対応＞ ○年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。出張相談の際に予約制を取り入れる年金事務所も増加しており、引き続き効率的な出張年金相談を展開していきます。 （年金事務所における電話相談対応）＜年度計画（1）①エに対応＞ ○電話がつながりにくい年金事務所については、年金相談以外の電話も多いため、回線数の増設などの対応を行いました。また、これまでの年金事務所から「ねんきんダイヤル」への転送に加え、年金事務所、事務センターに入る国民年金被保険者の方からの照会を、平成 29 年 1 月からは順次「ねんきん加入者ダイヤル」に転送を開始しました。 （テレビ電話相談）＜年度計画（1）①オに対応＞ ○出張年金相談は、業務量や年金事務所全体の体制面などから、年々縮小せざるを得ない状況となっています。 予約相談と併せ、平成 29 年度に予定している「テレビ電話」による年金相談の試行実施に向けて、市町村アンケートを実施するなど必要な準備を進めました。 [出張相談実施状況] <table><tr><td></td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>実施回数</td><td>7,059 回</td><td>6,976 回</td><td>6,991 回</td><td>6,746 回</td><td>6,557 回</td></tr><tr><td>相談者数</td><td>123,765 人</td><td>103,080 人</td><td>100,127 人</td><td>85,216 人</td><td>81,469 人</td></tr></table> （年金相談センターでの相談） ○全国 78 か所の年金相談センター（常設型出張相談所を含む。以下同じ）における年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会（以下「連合会」という。）へ委託して実施しました。委託業務の実施に当たり、年金相談センターと年金事務所及び地域部、連合会と本部とで定例会を開催し、情報交換		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	実施回数	7,059 回	6,976 回	6,991 回	6,746 回	6,557 回	相談者数	123,765 人	103,080 人	100,127 人	85,216 人	81,469 人	なっており、予約相談に対しては、お客様はもちろん、職員からも高い評価を得る結果となりました。 ・ また、年金相談体制の確立に向けた基本方針の見直しを行い、今後の年金相談体制の在り方を年金事務所に示した上で、相談体制の改善を図りました。 ・ 相談窓口の体制強化のため、無期化職員を年金相談職員に配置しました。 ・ また、上席年金給付専門職・年金給付専門職を配置することで相談体制の強化を着実に進めました。 ・ これらの取組の結果、年金事務所窓口での待ち時間は、平均待ち時間が 1 時間以上となった事務所は発生せず、30 分以上 1 時間未満の事務所数は、延べ 9 か所（平成 27 年度 29 か所）となり、前年度と比べて改善しました。 ・ このほか、年金事務所における待ち時間の短縮や平日の昼間に相談できない者への年金相談対応として、平成 28 年度計画に基づく各種取組を実施するとともに、年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地区に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。 ・ また、電話がつながりにくい年金事務所については、回線数の増設などの対応のほか、必要な改善を実施しました。 ②平成 28 年度計画に基づき、年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に委託するとともに、年金相談セ		
	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																	
実施回数	7,059 回	6,976 回	6,991 回	6,746 回	6,557 回																	
相談者数	123,765 人	103,080 人	100,127 人	85,216 人	81,469 人																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																								
力を得て、効果的な業務実施を図る。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。 ③コールセンターでの相談 ア 「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ & Aの掲載等により入電数の減少を図る。 イ お客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図る。	を行うなどの協力連携を推進し、以下の取組を行いました。 ・年金相談センター職員向け研修教材の提供 ・連合会主催の研修への講師派遣 ・都道府県社会保険労務士会と連携し、市区町村等へ案内チラシを配布し年金相談センターの利用促進を実施 ○また、長野県上田市及び長崎県長崎市の年金相談センターについて、それぞれ平成 29 年 4 月及び 6 月の開所に向けた設置準備を行いました。 （コールセンターでの相談の充実） ○お客様からの相談対応の充実を図るため、引き続き、年金事務所から「ねんきんダイヤル」に電話の転送を行いました。 また、以下の取組を行いました。 ・入電数を減少させるため、機構ホームページの掲載内容の見直しや Q&A の掲載、また通知書等の見直しを実施 ・電話が繋がらないことによるお客様からのかけ直し（入電数の増）を抑制するため、ナビダイヤルのガイダンスの見直し（比較的入電の少ない時間帯をご案内） ・入電数の平準化を図るため、通知書の分散発送を実施しました。 ○併せて、コールセンターにおいても以下の取組を行い、応答率の維持に努めました。 ・扶養親族等申告書や源泉徴収票など時期にあった Q&A を作成し、オペレーターのスキルを形成 ・統合通知書や扶養親族等申告書、源泉徴収票の発送時期等の繁忙時期におけるオペレーターの増席対応 ○平成 28 年 10 月からの予約相談の拡充に伴い、「ねんきんダイヤル」において予約の受付を開始しました。 ○平成 28 年度の応答率は、扶養親族等申告書の発送時期の前倒しや記載内容の変更により想定外の入電数となったことが影響し、平成 26 年度よりは低い水準ですが、平成 27 年度よりは上昇し、中期計画で求められている 70% 以上を達成しました。引き続き更なる向上に努めます。 【コールセンター等における応答率推移】 <table><tr><td colspan="2"></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td></tr><tr><td colspan="2">ねんきんダイヤル</td><td>83.7%</td><td>77.9%</td><td>81.6%</td></tr><tr><td colspan="2">ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル</td><td>85.1%</td><td>59.1%</td><td>88.9%</td></tr><tr><td rowspan="2">ねんきん加入者ダイヤル</td><td>市区町村対応</td><td>－</td><td>94.2%</td><td>95.6%</td></tr><tr><td>被保険者対応</td><td>－</td><td>－</td><td>91.3%</td></tr></table> （応答品質向上の取組） ○コールセンターにおける応答品質向上のため、平成 29 年 1 月にお客様満足度調査を行いました。 お客様満足度調査の結果は、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の 5 段階で回答いただいており、「満足」「ほぼ満足」の合計が 83.1%（前			平成26年度	平成27年度	平成28年度	ねんきんダイヤル		83.7%	77.9%	81.6%	ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル		85.1%	59.1%	88.9%	ねんきん加入者ダイヤル	市区町村対応	－	94.2%	95.6%	被保険者対応	－	－	91.3%	ンター及び連合会との定例会を通じた情報交換の実施等の協力連携を推進することで、年金相談センターの効果的な業務実施を図りました。 ③コールセンターでの相談については、相談対応の充実を図るため、平成 28 年度計画に基づく取組を行った結果、その応答率は、平成 26 年度よりは低い水準ですが、平成 27 年度よりは上昇し、中期計画で求められている水準を達成しました。 ・また、コールセンターでの応答品質の向上を図るため、お客様満足度調査を平成 29 年 1 月に実施しました。		
		平成26年度	平成27年度	平成28年度																								
ねんきんダイヤル		83.7%	77.9%	81.6%																								
ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル		85.1%	59.1%	88.9%																								
ねんきん加入者ダイヤル	市区町村対応	－	94.2%	95.6%																								
	被保険者対応	－	－	91.3%																								

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	年度 83.3%)、一方「やや不満」「不満」の合計が2.7%（前年度 2.1%）となっており、概ね満足をいただいている状況です。 今後、当該調査結果を踏まえ、今後、それぞれのオペレーターにフィードバックし、応対スキルの向上を図ることとしています。 （マルチランゲージサービス導入に向けた検討） ○外国人のお客様への対応を求める声もあることから、マルチランゲージサービス（通訳サービス）の検討を開始しました。			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
(2) 分かりやすい情報提供の推進				評価： B
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 お客様が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うえで、次のような改善・充実に取り組む。 ・お客様が必要な情報を容易に最短でアクセスできるよう、レイアウトや色彩などを工夫して、利便性の向上を図る。 ・ホームページにかかる「お客さまからのご意見・ご要望」やアクセス件数の分析等により、お客様のニーズを把握し、改善・充実に努める。	(ホームページの活用) ○お客様が分かりやすく利用しやすいホームページとするために、以下のよう な改善・充実に取り組みました。 ・制度改正事項（受給資格期間短縮等）や事業主向け情報等、時節に応じた テーマをトップページ「今月のご案内」にバナーとして掲載するなど、お客 様に分かりやすい案内ができるよう工夫しました。 ・熊本地方を震源とする地震により被害を受けられた方々にご利用いただけ るよう、地震発生直後に専用バナーを設置し、被災者専用ダイヤルの ご案内、国民年金保険料免除制度、厚生年金保険料納付期限の延長や納 付猶予制度、年金受給者の方々が必要とされる情報等について適時発信 しました。 ・障害がある方がホームページで必要な情報をスムーズにご利用いただけ るよう、ホームページのバリアフリー化の観点から改善を図ることとし ており、平成 28 年度においては、障害がある方又は障害がある方と身近 に接している方からご意見をいただき、一部改善しました。今後、いた だいたご意見のうち可能なものから順次改善していきます。 ・ホームページに係る「お客様からのご意見・ご要望」では、スキャナに より作成した PDF 資料の改善要望が多く、順次、見やすい電子化 PDF へ の更新を行いました。 【別表 10:「機構ホームページ等改善の意見をいただく会」開催結果（報告）】 ○ホームページへの総アクセス数は 1 億 4, 219 万件となり、平成 27 年度に比 べ 8. 4%の増となりました。また、訪問者数は延べ約 4, 332 万人（同 7. 3% 増）となりました。 (「ねんきんネット」サービスの提供) ○「ねんきんネット」については、分かりやすい情報提供を推進するため、 ①内容の充実、②ユーザビリティの向上、③利用拡大に向けた広報活動、 ④将来に向けた検討、⑤セキュリティの向上を行いました。 〈内容の充実〉 年金制度改革等に対応した正確な年金記録を情報提供できるよう以下の 機能改善を行いました。 ⅰ) 平成 29 年 1 月 4 日リリース 年金加入記録の表示の改善 これまで「月」単位で表示していた厚生年金保険の資格取得・喪失を 「月日」で表示する。 ⅱ) 平成 28 年 10 月 11 日リリース 事業運営改善法（納付猶予制度の対象 の拡大）への対応 対象年齢が 50 歳未満に拡大されたことに伴い、これまでは「学特等」 として表示していた学生納付特例期間と納付猶予期間を、それぞれ「学 特」と「猶予」を区別して表示する。 ⅲ) 平成 28 年 5 月 17 日リリース 「特定期間」への対応 特定期間（3号不整合期間）を有している方にも年金見込額試算を表示 する。 ⅳ) 平成28年4月4日リリース 事業運営改善法（付加保険料を遡及して納 付）への対応 特定付加保険料の納付が可能な期間の表示を追加。	①ホームページの活用について は、平成 28 年度計画に基づ き、お客様が分かりやすく利 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 たうえで、改善や充実に取り 組みました。障害がある方が 支障なくご利用いただけるよ うバリアフリーの観点からの 改善に着手しました。 ②「ねんきんネット」サービス の提供については、平成 28 年 度計画に基づき、機能改善や 周知を図った結果、累計ユー ザ ID 取得件数は平成 28 年度 末で約 457 万人、対前年度比 9. 4%増となりました。 マイナポータルとの連携強化 を図ることで、ユーザビリテ ィの拡充、各種お知らせ等に よる業務の効率化及びセキュ リティ強化を同時に達成する ための検討を進めました。	○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、ホー ムページの活用、ねんきんネット サービスの提供やねんきん定期 便による情報提供など、より分か りやすく効果的な情報提供を行 ったか。 ○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、レイアウトや色 彩を工夫するなどの改善に取り 組んでいる。 ○障害がある方又は障害がある方 と身近に接している方から寄せ られた意見を踏まえ、可能なもの から改善を行っている。 ○ねんきんネットについては、事業 運営改善法等の年金制度改革に 対応した正確な年金記録が提供 されるよう機能改善を行ったほ か、ホームページのリニューアル やアニメーション動画の掲載な ど、利用拡大に向けた取組が行わ れている。 ○ねんきん定期便については、全 ての被保険者の方を対象に年金記 録に関する情報提供を行い、年金 記録確認の呼びかけを行ってい るところであるが、今後、ねんき んネットの利用拡大を図り、紙の ねんきん定期便から電子版ねん きん定期便への移行を促進する など、合理化を進められたい。	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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。	〈ユーザビリティの向上〉 見やすく、分かりやすくするため、新規登録方法や主なサービス内容等の表示をコンパクトにまとめるなど、「ねんきんネット」ホームページをリニューアルしました。 〈利用拡大に向けた広報活動〉 ・「ねんきんネット」PR マスコットとして、「ねんきん太郎」を作成し、興味を喚起するための昔ばなし風アニメーション動画を掲載しました。（動画の再生回数：約 33,000 回、対前年度比：約 4,000 回増、平成 29 年 3 月末時点） ・「年金の日」の周知に合せて、「ねんきんネット」についても、年金事務所において周知用ポスターの掲示やリーフレットの配布等の周知を行いました。 〈将来に向けた検討〉 ・「ねんきんネット」で共済組合等の期間の年金情報を確認できるようにシステム開発の検討を進めました。 ・「ねんきんネット」に「国民年金保険料控除証明書」や「公的年金等の源泉徴収票」などの再交付・再発行の手続きを可能とする機能を平成 30 年度から追加するために、システム開発の調達準備を進めました。また、事業所向けの情報提供サービスの実施に向けた検討を進めました。 〈セキュリティの向上〉 ・「ねんきんネット」とマイナポータルとのシングルサインオンについて、システム開発の検討を進めました。 ・「ねんきんネット」におけるデータの保有方法、管理方法について、更なる安全性の見直しを進めました。 ○以上の取組の結果、「ねんきんネット」のユーザ ID の取得件数等は以下のとおりとなりました。 ・平成 28 年度末時点の累計ユーザ ID 取得件数：約 457 万件（対前年度比：約 39 万件増） ・平成 28 年度末時点の累計ログイン数：3,232 万件（対前年度比：約 735 万件増） ・平成 28 年度末「ねんきんネット」導入済市区町村数：1,083 市区町村（対前年度比：9 市町村増） （ねんきん定期便による情報提供） ○「ねんきん定期便」については、全ての被保険者の方を対象に、35 歳、45 歳、59 歳以外の方には、はがき形式で直近 1 年間の年金記録に関する情報提供を、35 歳、45 歳、59 歳の方には、封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。（平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月末までに、約 6,380 万人に送付）	③「ねんきん定期便」による情報提供については、平成 28 年度計画のとおり実施し、年金記録の確認の呼びかけを行いました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
④年金関係の各種情報提供 年金額改定通知（振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書送付の機会を活用し、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提供できるよう、限られた紙面の中で検討を行う。	（各種機会をとらえた情報提供） ○各種機会をとらえて年金に関する以下のお知らせを行い周知しました。 〈ねんきん定期便を活用したお知らせ〉 ・「ねんきんネット」の利用促進 ・59 歳の方を対象に 60 歳からの老齢年金の繰上げ請求に関する案内 〈年金額改定通知（振込通知）書〉 ・「ねんきんネット」の利用促進 ・不審な電話・手紙等や違法な貸金業者への注意喚起 〈ターンアラウンド年金請求書を活用したお知らせ〉 ・「ねんきんネット」の利用促進 ・年金記録の再確認のお願い ・「予約相談」の利用促進	④年金関係の各種情報提供については、平成 28 年度計画のとおり、お客様に応じ、機会や時節を捉えて実施しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
(3) 公的年金制度に対する理解の促進				評価：B
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つけるため、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。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、公的年金制度に対する理解を促進する地域に根ざした活動を充実する。 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年金委員の活用 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、各年金委員が適用事業所の事業主、被保険者及び地域住民に対して公的年金制度に関する情報提供を行えるようにする。 ③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。	（年金セミナー等による公的年金制度の周知活動） ○全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）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、出張相談会等）を行いました。平成 28 年度の実績は以下のとおりです。 - 年金セミナーの回数：3,467 回（平成 27 年度：3,311 回） - 制度説明会等：2,785 回（平成 27 年度：3,382 回） ○セミナー実施後の受講者アンケートにおいて、セミナーを通じて「年金制度の理解が進んだ」、「年金の大切さを感じた」等の回答が 159,833 件寄せられました。 ○新たな取組事項として、特別支援学校におけるセミナー取組の共有、セミナーに使用する教材、カリキュラムの見直しに向けて同様のセミナーを行っている組織に対するインタビュー、有識者への協力要請を実施し、平成 29 年度に引き続き検討を進めてまいります。 （年金委員の活用） ○年金委員に対して、地域部や年金事務所単位で、年金委員研修会を 1,148 回実施しました。（平成 27 年度：1,130 回）また、各地域から選出された年金委員（地域型・職域型各 2 名）に参集していただき、機構本部主催による全国年金委員研修会を実施しました。（平成 28 年 10 月） ○年金委員の活動内容を示した「年金委員（地域型）活動の手引き」について、法改正等を盛り込んだ改訂版を発行しました。（平成 28 年 4 月） ○年金委員活動に積極的で、特に顕著な功績が認められた年金委員に対して、厚生労働大臣表彰（平成 25 年度より創設）、日本年金機構理事長表彰、理事表彰を選定し、ねんきん月間中に各地で開催される年金委員研修会を通じて、全国で表彰式を実施しました。（平成 28 年 11 月～12 月） （関係団体との連携） ○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における関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会等）と連携した地域年金事業運営調整会議を、平成 28 年度は全都道府県で開催し、合計で 73 回実施しました。（平成 27 年度：78 回） ○運営調整会議では、委員の方からは地域年金展開事業の推進に関するご意見を頂き、機構からは年金セミナー実施に向けた協力をお願いするなど、	①地域活動の展開については、平成 28 年度計画のとおり、高校や大学等の教育機関に向けた年金セミナーや制度説明会等を実施し、制度の周知やメリットなどの情報提供を行いました。 ②年金委員の活用については、年金委員に対する本部による研修会の実施や、法改正等を盛り込んだ「活動の手引き」を改訂するなど、平成 28 年度計画のとおり、委員のスキルアップ・地域住民への情報提供の促進に努めました。また、活発に年金委員活動を実施している委員に対し厚生労働大臣表彰等を選定し表彰を実施しています。 ③地域年金事業運営調整会議については、全都道府県において平成 28 年度計画のとおり開催しました。委員の方からは、今後の地域年金展開事業を促進するためのご意見・ご指導をいただき、機構からは	○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つけるため、特に、これからの年金制度を支える若者への周知に重点を置きつつ、地域、企業、教育の場等において、地域年金展開事業を推進するとともに、年金委員や政府広報の積極的な活用を図ったか。	○自治体や地域の教育機関に出向いて、年金セミナーや年金制度説明会等を実施し、公的年金制度の周知活動を行っている。 ○公的年金制度に対する理解を促進するため、年金委員への研修会の開催や、法改正等を盛り込んだ「年金委員（地域型）活動の手引き」を改訂するなど、年金委員のスキルアップ、地域住民への情報提供の促進を図っている。 ○自治体や各都道府県の関係団体で構成する地域年金事業運営調整会議を全都道府県で開催し、地域年金展開事業の推進に関する意見・指摘を受けるとともに、同会議の構成団体等に年金セミナー実施に向けた協力を依頼するなど連携を図っている。今後も、同会議を有効に活用し、地域展開事業を積極的に進められたい。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
④「ねんきん月間」及び「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 2 7 年度の実施結果を踏まえ実施方法を検討し、年金制度の周知・啓発の活動を促進する。	連携を密にすることができました。 (ねんきん月間及び年金の日) ○「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）に出向き、対象者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、出張相談会等）を行いました。平成 28 年度の主な実績は以下のとおりです。 ・大学や高校等の教育機関：1,126 回（平成 27 年度：1,193 回） ○「年金の日」の取組のうち、「わたしと年金」エッセイについては、1,341 人（平成 27 年度：1,424 人）からの応募があり、11 月 28 日（月）に厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品について表彰（於：厚生労働省）しました。また、平成 26 年度より、厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の 4 組織から年金エッセイ事業実施に対するご理解を得ることができ、平成 28 年度においても後援名義をいただくことができました。	年金セミナー実施に向けた協力依頼をするなど、連携を密にすることができました。 ④「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、「年金の日」の取組として、年金エッセイの厚生労働大臣賞等の表彰を行いました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
7. お客様サービスの向上				評価：B
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。 ②CS（お客様満足）推進の取組 障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に基づき、障害のあるお客様に対する「サービス推進の手引き」の対応ページの充実を図るとともにCS研修体系に基づく研修を充実強化し、全職員に対してCSの意識を醸成させる。 ③お客様の声の収集 ・各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。 ・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、お客様の声の収集に努める。 ・複数か所の年金事務所において「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施し、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見等をお聴きし、お客様の声の収集に努める。 ・現場で受け付けたお客様の声（苦情を含む）について、現場から本部に報告する仕組みを徹底し、本部で情報を集約する。 本部で集約したお客様の声のうち、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、平成 2 9 年度以降の改修・開発に向けて更	（お客様へのお約束） ○各年金事務所のサービスリーダーである拠点長が、事務所内のサービス実施状況を四半期に一度チェックして改善に努めました。各地域部による年金事務所への年間 2 回の無予告によるサービス状況のチェックを実施しました。また、アニュアルレポートに「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。 （CS 推進の取組） ○CS（お客様満足）推進を目的とし、以下のとおり本部が研修を実施しました。 ・副拠点長への CS 研修、障害者対応研修 平成 28 年 4 月施行の障害者差別解消法への対応のため、職員向けのお客様対応の手引を改訂、対応について内部周知しました。また年金事務所の副拠点長に対し、CS への取組、障害のあるお客様に対する対応方法等の研修を地域集合研修として実施しました。（上期・下期各 1 回） ・新入構員への CS 研修、障害者対応研修 新入構員を対象に、CS 概念や障害をお持ちのお客様対応方法等の研修を実施しました。（平成 28 年 4 月） （お客様の声の収集） ○各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、記載スペースと椅子を設置する等の環境整備を促進し、お客様の声の収集に努めました。 ○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、お客様の声の収集に努めました。 ○年金事務所お客様サービスモニター会議の開催 年金事務所をご利用いただいているお客様から、サービス改善に関するご意見・ご要望を直接お聞きし、現場主導のサービス改善を図るため全国 15 か所の年金事務所で実施しました（平成 29 年 2 月～3 月）。 ○本部で集約したお客様の声から、制度改正に関するものは厚生労働省に週 1 回情報提供し、サービス改善・業務改善に関するものは改善に取り組みました。 〈機構全体のご意見・ご要望からのサービス・業務改善を実施した具体例〉 平成 28 年度改善状況：改善実施 48 件（平成 27 年度改善実施 28 件） （具体例） ・ホームページへの掲載 「未支給年金を受け取れる遺族」の範囲について、3 親等内の親等図を掲載。 「国民年金被保険者資格取得届」の記入例を掲載。 ・文書関係 「遺族年金ガイド」及び「国民年金死亡一時金請求書」へ請求可能期間は、原則、死亡日の翌日から 2 年以内となる旨の注意喚起を追記。	①お客様へのお約束の実施状況を確認するために、サービスリーダーによる事務所内チェックを実施し改善に努めるとともに、各地域部による無予告のサービス状況のチェックを実施して、「お客様へのお約束 10 か条」の達成に努めました。 ②CS（お客様満足）推進を目的とした研修を実施し、職員の意識醸成を図りました。 ③平成 28 年度計画に基づき、お客様のご意見等を収集して業務改善への反映を図るため、ご意見等をいただいた 48 件についてサービス改善・業務改善を実施しました。	○CS（お客様満足）推進のため、以下の取組を積極的に実施したか。 ・研修を充実強化し、職員のCSに対する意識の醸成 ・お客様の声の収集及びその結果のサービス改善・業務改善への反映 ・分かりやすいお客様向け文書の作成	○お客様に対するサービスの向上について、「お客様へのお約束 10 か条」の実現に向け、年金事務所のサービスリーダー（拠点長）がサービスの実施状況を四半期に一度チェックし、改善を図っている。また、年 2 回の無予告によるサービス状況の確認を実施している。 ○CS 推進の取組として、副拠点長及び新入構員に対し、CS 研修及び障害者対応研修を実施するなど、職員の意識醸成を図っている。 ○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、ご要望コーナー」を設けてお客様の声を積極的に収集し、それらのサービス改善・業務改善への反映を図った結果、48 件のサービス改善・業務改善が実施されている。 ○お客様満足度アンケートを年度内で 2 回実施したところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が 91.6%（前年度 86.6%）、「やや不満」「不満」の合計が 1.0%（前年度 2.5%）と、概ね満足していただけているとの結果であった。覆面調査の結果も踏まえ、今後も更なるお客様サービスの向上に努められたい。 ○お客様向け文書モニター会議や、お客様向け文書審査チームを定期的に開催して、より分かりやすい文書となるよう努めている。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																		
に検討を行う。 ・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、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果をサービス向上の取組に活用する。 ・なお、覆面調査については、従来の接客を中心とした調査内容の他に、職員の説明スキル等の調査を行い、お客様サービス向上に活用する。 ⑤分かりやすいお客様向け文書の作成 ・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」を毎月開催するなど、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	○年金事務所等に関する「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掲載し、情報提供しました。 また、「お客様の声に基づく改善事例」については、四半期ごとに改善を行った具体的な事例をホームページに掲載しました。 （各種調査の実施） ○全国の年金事務所及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」を平成 29 年 1 月及び平成 29 年 2 月～平成 29 年 3 月の年 2 回実施しました。「来訪された際の全体の満足度」のアンケート結果は、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の 5 段階で回答いただいており、「満足」「ほぼ満足」の合計が 91.6%（前年度 86.6%）、一方「やや不満」「不満」の合計が 1.0%（前年度 2.5%）となっており、概ね満足をいただいている状況です。 〔お客様満足度アンケート結果〕 <table><tr><td></td><td>満足</td><td>ほぼ満足</td><td>普通</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>64.9%</td><td>26.7%</td><td>7.4%</td><td>0.7%</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>56.8%</td><td>29.8%</td><td>10.9%</td><td>1.7%</td><td>0.8%</td></tr></table> 調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートを配布し、1 回目は年金事務所等に設置した回収箱、2 回目は郵送にて回収 調査対象件数：150,042 件 回答件数：74,217 件（回答率：49.5%） ○覆面調査については、「障害年金」の請求及び「受給資格期間の短縮」を題材に、職員の説明スキル等に関する調査を実施しました。（平成 29 年 3 月） （分かりやすい文書の作成） ○お客様向け文書モニター会議の開催 ・平成 28 年度は 11 回開催し、19 件のお客様向け文書を審査し、より分かりやすい文書に改善しました。（平成 27 年度：11 回開催、17 件審査） ・また、従来の文書に加えて、スマートフォンのアプリやホームページも対象として実施しました。平成 29 年度においては、それら多様な媒体に対する助言をいただける文書デザイナーに参画していただき、モニター会議を開催することを予定しています。 ○お客様向け文書審査チームの開催 平成 28 年度は 34 回開催し、94 件のお客様向け文書について審査し、より分かりやすい文書に改善しました。（平成 27 年度：43 回開催、124 件審査） また、「公的年金等の源泉徴収票」や「年金振込通知書」などの通知書の見方をホームページに掲載し、文書の内容がお客様に理解していただけるよう取り組みました。 （運営評議会） ○事業主、被保険者及び年金受給者などのご意見を機構の業務に反映させることを目的として、運営評議会を 4 回開催しました。運営評議会においては、平成 29 年 2 月 6 日に機構の課題についての提言が取りまとめられ、これを受け、機構として取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表 11：提言（運営評議会）】		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平成 28 年度	64.9%	26.7%	7.4%	0.7%	0.3%	平成 27 年度	56.8%	29.8%	10.9%	1.7%	0.8%	④各種調査の実施については、平成 29 年 1 月及び平成 29 年 2 月～平成 29 年 3 月に実施しました。 覆面調査については、「障害年金」の請求及び「受給資格期間の短縮」を題材に、職員の説明スキル等に関する調査を実施し、その結果を踏まえ、さらなるお客様サービスの向上に努めてまいります。 ⑤平成 28 年度計画に基づき、文書デザイナーが参画する外部のモニターによるお客様向け文書モニター会議を開催するとともに、本部職員による「お客様向け文書審査チーム」を開催して、お客様向け文書の改善を図りました。 ⑥保険料拠出者やお客様の意見を反映し、開かれた組織運営とするため、運営評議会を開催しています。平成 29 年 2 月 6 日に機構の課題について運営評議会の提言が取りまとめられ、これを受け、機構と		
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満																	
平成 28 年度	64.9%	26.7%	7.4%	0.7%	0.3%																	
平成 27 年度	56.8%	29.8%	10.9%	1.7%	0.8%																	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
営に反映する。		して取り組むべき課題への対応を進めました。		

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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 政府が策定した「世界最先端ＩＴ国家創造宣言工程表」に基づき、電子申請の広報・普及啓発を積極的に実施し、利用率の向上を図るとともに事務処理の効率化のため、事業主を対象にＣＳＶファイル方式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し、社会保障・税番号制度（マイナンバー）の導入に備え、対象届書の拡大及び処理結果一覧表の電子媒体化に向けた準備作業を実施する。 （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等をすることで、お客様の利便性の向上を図る。 ・パソコンをお持ちでない方向けに、市区町村でも「ねんきんネット」による年金記録の交付業務を行っており、「ねんきんネット」導入市区町村数の拡大を推進する。 ・「ねんきんネット」の機能拡充として、平成３０年度より、各種通知書等の再交	（電子（媒体）申請の推進） ○電子申請の利用促進に向け、以下のとおり取り組みました。 ・電子申請未実施事業所に対し、訪問等により利用勧奨を行いました。特に大規模事業所を中心として、利用勧奨を行いました。 ・電子申請の利用勧奨用リーフレットを作成し、算定基礎届事務説明会や事業所調査の機会に配付し利用勧奨を行いました。 ・国民年金関係報告書の電子媒体化については、市区町村に対し、電子媒体化の協力要請を平成 28 年 8 月及び平成 29 年 3 月に実施しました。 〈利用勧奨結果〉 勧奨を実施した事業所数（訪問・電話等）12,503 事業所（そのうち被保険者 1,000 名以上の大規模事業所が 1,437 事業所）に勧奨を行いました。 ○電子（媒体）申請の利用勧奨を行った結果、21 手続きに係る電子申請利用率（電子媒体を含む）は、紙媒体の利用率が低下し、その分電子申請利用率が着実に増加し、平成 27 年度の利用率から 1.7%増加し 62.5%となりました。また、被保険者 1,000 人以上の大規模事業所に勧奨を行い、89 事業所が電子申請の利用を開始しました。 ○国民年金関係報告書の電子媒体化について、年金局からの協力依頼通知の他、機構からも協力要請を行った結果、電子媒体化が始まった当時予定していた 699 市町村中 445 市町村が利用開始しました。（平成 28 年度は 33 市町村増） なお、市町村全体（1,741 市町村）では、741 市町村が電子媒体を利用しています。 （「ねんきんネット」を活用した取組） ○不正アクセス事案に伴い、情報セキュリティ対策を進めている間は、「ねんきんネット」のお知らせメール機能を停止しておりますが、再開後はすぐにお知らせメールによる通知等の実施ができるよう準備を進めました。 ○平成 28 年度末の「ねんきんネット」の導入は平成 27 年度末から 9 市町村増え、累計 1,083 市区町村となりました。 ○平成 30 年 4 月から、ねんきんネットで、各種通知書等の再交付・再発行手続が行えるようシステム開発の調達準備を進めました。	（１）電子（媒体）申請の推進について、平成 28 年度計画に基づき利用勧奨を実施し届出の促進を図りました。 （２）メール機能の再開後は、お知らせメールによる通知等の実施に向けて取り組んでいきます。 ・市区町村への「ねんきんネット」導入、「ねんきんネット」の機能拡充については、平成 28 年度計画のとおり進めました。	○電子申請の広報・普及啓発や電子媒体化に協力していただける市区町村の拡大に取り組み、電子申請の利用が進んだか。 ○ねんきんネットを活用したお客様の利便性の向上・業務の効率化の取組を進めたか。 ○マイナンバーの活用によるお客様の利便性の向上に向けて、システム開発等の準備を進めたか。	評価：Ｂ ○電子申請未実施事業所に対し、訪問等による利用勧奨や事務説明会等で勧奨用リーフレットを配布するなどの取組を行った結果、電子申請利用率（電子媒体を含む）は 62.5%と前年度より向上している。 ○国民年金関係報告書の電子媒体化については、市区町村へ協力要請を行い、協力市区町村の拡大を図っている。 ○インターネットメールの再開後に「お知らせメール機能」による通知等が実施できるよう準備を進めるとともに、市区町村へねんきんネットの導入要請を行った結果、平成 29 年 3 月末時点で 1,083 市区町村が導入（昨年度から 9 市町村増加）している。 ○マイナンバーを利用した情報連携の開始に向けて、引き続き、所要の準備を進められたい。

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
付・再発行手続の機能や事業所用の情報閲覧機能を追加するため、必要な準備に取り組む。 （３）社会保障・税番号制度（マイナンバー）の活用 社会保障・税番号制度（マイナンバー）の導入に備え、情報提供ネットワークシステムを活用した所得情報、住民票情報などの取得による添付書類の省略や、情報提供等記録開示システム（マイナポータル）を通じた年金受給情報や資格記録情報などのお客様の年金に関する情報の提供による利便の向上に向けて、システム開発や事務処理方法について着実に準備を進める。	（マイナンバーの活用） ○平成 28 年 11 月に機構の個人番号（マイナンバー）利用の延期を解除する政令が公布されたことから、平成 29 年 1 月からマイナンバーの利用を開始するとともに、平成 29 年 1 月に制定した特定個人情報保護管理事務取扱要領等のマイナンバー利用ルールの徹底に努めました。また、機構の情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）附則第 3 条の 2 第 2 項の規定により延期されており、実施時期は未定となっていますが、情報連携の延期解除の政令が公布された際に、情報連携を早期に開始できるよう、準備を進めました。 ○情報提供等記録表示システム（マイナポータル）については、年金の受給情報や資格記録情報の提供及び被保険者へのお知らせの実施に向けた準備を進めました。 ○直近の住民票上の住所を把握・管理し、業務で活用できるようにするため、被保険者及び受給者等の住民票上の住所を定期的に住民基本台帳ネットワークシステムから機構が保有するマイナンバーを基に取得できるよう J-LIS と調整を行うとともに、取得した住民票上の住所を被保険者資格取得届処理時に使用できるようシステム開発に着手しました。	（３）マイナンバーの利用延期を解除する政令が公布され、平成 29 年 1 月からマイナンバーの利用を開始しました。情報連携及びマイナポータルでの情報提供等について関係機関と調整を行い、平成 30 年 3 月までを開発期間として、システム開発に着手しました。住民票上の住所の管理については、平成 30 年 3 月から、住民票上の住所と居所の住所の両方を管理できるようにするとともに、J-LIS に被保険者等のマイナンバーを提供し、同機構から当該マイナンバーに対応する者の住民票情報の更新情報を取得することで住民票上の住所情報等を更新することができるようシステム開発に着手しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
9. 年金制度改正等への対応				評価：B
（１）年金制度改正への対応 平成 2 8 年度以降に施行が予定されている年金機能強化法（短時間労働者適用拡大、受給資格期間の短縮）、年金生活者支援給付金法について、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。 ・事前に年金事務所等に対し事務処理の概要及び各種マニュアルを提供し、意見照会を行ったうえ、事務説明会を開催する。 ②制度改正の周知 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・事業主への広報を実施する。 〔年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）〕 ・定時決定時に配付するリーフレットに制度改正のお知らせを掲載する。 ・特定適用事業所へ事前のお知らせ（特定適用事業所に該当していることのお知らせ）及び資格取得届（短時間労働者）を送付する。 〔年金機能強化法（受給資格期間の短縮）〕 ・ホームページ、市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」を活用した一般周知を行う。 ・保険料納付済期間等を合わせた期間が 1 0 年～2 5 年ある方に年金請求書（ターンアラウンド方式）の事前送付を行う。 〔年金生活者支援給付金法〕 ・ホームページ、市区町村の国民年金担当	（１）年金制度改正への対応 （年金機能強化法の短時間労働者適用拡大（平成 28 年 10 月施行分）） ○法律の趣旨に基づき制度を適正に、また事務処理を円滑かつ着実に実施するため、事務処理要領（マニュアル）等を作成し、年金事務所等の担当者に対して事務説明会を開催しました。 ○制度改正の周知として ・事業主あて納入告知書に制度改正のお知らせ（チラシ）を同封 ・定時決定時に配付するリーフレットに制度改正のお知らせを掲載 ・機構ホームページに事務の取扱いに関する事業主向け Q&A 集を掲載 ・算定基礎届事務説明会において、制度改正について事業主へ説明 ・事業主が同一である事業所の被保険者の総数が 501 人以上である月が、直近 1 年の間に 6 か月以上ある事業所に対し、特定適用事業所に該当する旨を事前にお知らせ及び資格取得届も送付 ・被保険者 501 人以上の地方公共団体について、短時間労働者の適用拡大の対象となることから、年金事務所から各地方公共団体へ個別に制度周知を実施しました。 ○こうした取組により、平成 28 年度末時点で特定適用事業所数は 27,106 事業所、被保険者となった短時間労働者数は 294,530 人となりました。 （年金機能強化法の受給資格期間の短縮（平成 29 年 8 月施行）） ○平成 29 年 8 月から受給資格期間が 25 年から 10 年に短縮されるようになったことに伴い以下の取組を行いました。 ・年金請求書（ターンアラウンド方式）を事前に送付するために、対象者（73.5 万人）を特定。 ・対象のお客様からの相談・年金請求が年金事務所の窓口に一時期に集中することによる窓口の混雑を避け、お客様にご不便をかけないように、年金請求書（ターンアラウンド方式）を 5 回に分けて送付するスケジュールを設定。	①平成 28 年度計画に基づき、年金機能強化法（短時間労働者適用拡大、受給資格期間の短縮）に係る機構のオペレーションについては、システム開発、事務処理要領（マニュアル）の作成、事務説明会など所要の準備を整え、制度改正の円滑かつ着実な実施を図りました。 平成 28 年度中に公布となった持続可能性向上法（短時間労働者適用拡大の促進）についても、事務処理要領（マニュアル）の作成など所要の準備を整え、制度改正の円滑かつ着実な実施を図りました。 ②年金事務所と市区町村、社会保険労務士会等と連携し適切に制度改正の周知を図りました。また、受給資格期間の短縮の対象者に対しては、年金請求書（ターンアラウンド方式）を順次送付し、併せて予約相談のリーフレットを同封しその周知を図りました。	○平成 28 年 10 月に施行された年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）の円滑かつ着実な実施のために必要な対応を行ったか。 ○平成 29 年度以降に予定されている年金機能強化法（受給資格期間の短縮）の施行に向け、必要な対応を行ったか。 ○マイナンバーの利用開始に向けて、情報セキュリティ対策等を実施したか。	○年金機能強化法（短時間労働者適用拡大）の施行に係る対応については、システム開発、マニュアルの作成、Q&A 集の作成、事務説明会など所要の準備を行うとともに、主要な経済団体に対し事前に Q&A 集の説明や意見交換を行うなど、制度改正の周知を図っている。 ○年金機能強化法（受給資格期間の短縮）の施行に向けた対応については、対象者の特定や窓口の混雑を回避するために年金請求書の分割発送を手配するなど所要の準備を進め、当初の予定どおり、平成 29 年 2 月から年金請求書の発送を行っている。 ○受給資格期間の短縮を円滑に実施するため、84 事務所における 7 月土曜日の開庁、リーフレットの配布、福祉事務所や関係機関への積極的な協力要請、市区町村との連携など、あらゆる方策を講じて、対応を行っている。 ○マイナンバーの利用開始に向けて、情報セキュリティ対策を実施し、個人情報保護委員会等の確認を受けた上で、平成 28 年 11 月にマイナンバーの利用延期を解除する政令が公布された。これにより、平成 29 年 1 月からマイナンバーによる年金相談・照会業務が開始されている。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
者に向けた情報誌「かけはし」を活用した一般周知を行う。 ・市区町村から提供された所得の額が一定の基準を下回り、支援給付金の対象者と特定できた方には、給付金請求書（ターンアラウンド方式）の事前送付を行う。 ・市区町村から所得情報の提供がなかった方には、「一定の所得以下の場合は支援給付金を受けることができる」旨のお知らせを送付する。	・対象となるお客様の相談等の増加に対応するため、事務所ごとの予想来訪数に基づき、既存のブースや予備ブースに加え、臨時相談ブースを約 200 増設するとともに、お客様の相談待ち時間をなくし丁寧な相談を行うため、予約相談を活用することとしその準備を整える。 ・年金請求書の審査等の事務処理を円滑かつ着実に実施するため、10 か所の事務センターに事務を集約し事務処理体制を整備。 ・生活保護受給中の方からの相談や年金請求に対応するため、厚生労働省と連携しケースワーカーによる支援や市区町村との協力体制を整備。 ・在宅の身寄りのなく事務所への来訪が困難な方等からの相談に対応するため、社会保険労務士会の協力を得て相談に対応する体制を整備。 ・施行後の事務処理を円滑かつ着実に実施するため、事務処理要領（マニュアル）等を作成し、年金事務所及び事務センターの担当者に対して各種研修会を開催。 ・年金加入期間が 10 年未満の方であっても、合算対象期間等により受給資格期間を満たすことがあり得ることから、お知らせを送付することを検討。 ○年金事務所や関係団体の協力の下に、 ・機構ホームページ、インターネット広告（Yahoo）、市町村広報誌「かけはし」において制度改正に係る周知 ・事業主向け納入告知書に同封するチラシに制度改正の内容を掲載 ・年金事務所等にポスター及びリーフレット（年金ニュース）配布 ・年金請求書（ターンアラウンド方式）に予約相談のリーフレットを同封等の制度改正や相談等についての周知を実施しました。 ○年金加入期間が 10 年以上の対象者 73.5 万人の方に、平成 29 年 2 月末より年金請求書（ターンアラウンド方式）の事前送付をスケジュールに基づき順次開始し、3 月より年金事務所等において年金請求書の受付を開始しました。 （年金生活者支援給付金法） ○年金生活者支援給付金法については、平成 29 年 4 月の施行に向けた準備を行いました。消費税改正法により施行延期となりました。年金生活者支援給付金法の施行に向け、所得情報の把握方法の検討等、引き続き所要の準備を進めています。 （事業運営改善法の納付猶予制度対象者の拡大（平成 28 年 7 月施行）） ○国民年金保険料納付猶予制度の対象年齢が 30 歳未満から 50 歳未満に拡大されたことについて、納付書同封チラシ、機構ホームページ及び市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」に掲載するなど、制度周知に努めるとともに、市区町村から提供される所得情報に基づき平成 28 年 10 月には、対象となる方 15 万人に対して、免除・納付猶予申請勧奨（ターンアラウンド）を実施しました。11 月以降に対象となった方についても同様の勧奨を継続して実施しました。その結果、納付猶予承認者数が平成 27 年度末と平成 28 年度末で比較して 11.6 万人増加しました。 （持続可能性向上法の短時間労働者適用拡大の促進（平成 29 年 4 月施行分）） ○平成 28 年 12 月 26 日公布となった持続可能性向上法については、施行後の事務処理を円滑かつ着実に実施するため、事務処理要領（マニュアル）等を作成し、年金事務所等に提供しました。			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③必要な人員の確保 年金機能強化法及び年金生活者支援給付金法の施行に伴う業務の増加に対応するため、年金事務所、事務センター及び本部に置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。 （２）社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応 ①個人番号への対応 社会保障・税番号制度（マイナンバー）に関し、「個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 2 7 年法律第 6 5 号）」が平成 2 7 年 9 月に公布され、個人番号の利用開始が延期となっている。この法律が定められた経緯等を踏まえつつ、早期に個人番号の利用を開始できるよう、業務改善計画等に基づき情報セキュリティ対策等を着実に実施する。 また、社会保障・税番号制度（マイナンバー）の導入を円滑かつ着実に実施できるよう個人番号と基礎年金番号の紐付け、個人番号による年金相談・照会業務等について、業務処理要領等のマニュアルの改訂整備及び周知等を行うとともに、個人番号による各種届出、情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携についての事務処理の整備を行う。 なお、制度導入時には住民票コードを基	○制度の周知として ・500 人以下の企業等を対象とした労使合意に基づく適用拡大については、事業主あて納入告知書に加入のメリット等を記載した制度改正のお知らせ（チラシ）を同封 ・機構ホームページに労使合意の方法等に関する事業主向け Q&A 集を掲載 ・地方公共団体について、規模に関わらず短時間労働者の適用拡大の対象となることから、年金事務所から各地方公共団体へ個別に制度周知を実施しました。 （制度改正に向けた体制整備） ○年金機能強化法（受給資格期間の短縮）の施行に伴う業務の増加については、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下、「基本計画」という。）」策定時に想定されていなかった新たな業務ですが、業務が円滑かつ適切に遂行されるよう、必要な人員を確保しました。なお、年金生活者支援給付金法の施行予定が延期されたため、これに対応する体制整備は改めて行う予定です。 ・年金機能強化法の受給資格期間の短縮に備えるため、年金事務所や事務センターに年金業務に精通した職員を配置するとともに、業務の増加に対応するため、事務担当職員を約 800 名増員しました。 ・対象となるお客様の相談等の増加に対応するため、事務所ごとの予想来訪数に基づき、既存のブースや予備ブースに加え、臨時相談ブースを約 200 増設するとともに、お客様の相談待ち時間をなくし丁寧な相談を行うため、予約相談を活用することとしその準備を整えました。 ・年金請求書の審査等の事務処理を円滑かつ着実に実施するため 10 か所の事務センターに事務を集約し事務処理体制を整備しました。 （２）社会保障・税番号制度（マイナンバー）への対応 （マイナンバーの利用開始に向けた取組） ○マイナンバーの利用開始に向けて業務改善計画に基づく情報セキュリティ対策を実施し、平成 28 年夏から秋にかけて、当該対策の内容について厚生労働省、個人情報保護委員会等の確認を受け、平成 28 年 11 月にマイナンバーの利用延期を解除する政令が公布されました。 ○マイナンバーによる年金の相談・照会業務の開始に向け、新たに特定個人情報保護管理事務取扱要領を制定し、業務処理要領等のマニュアルの改訂整備を行うとともに、当該要領等の内容について、非正規職員を含む全ての職員に対して研修を実施しました。 ○これらの準備を経て、平成 29 年 1 月からマイナンバーによる年金の相談・照会業務を開始しました。 ○マイナンバーに関する周知・広報については、機構のホームページや市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」、事業主に向けた「日本年金機構からのお知らせ」を活用して、機構のマイナンバーの利用開始等についての周知・広報を行いました。 ○マイナンバーによる各種届出については、平成 30 年 3 月から実施する予定としており、必要な準備を進めました。なお、情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、番号法附則第 3 条の 2 第 2 項の規定により、実施時期は未定となっています。	③制度改正を円滑かつ着実に実施するため、事務所の相談担当者や事務センターの担当者等を確保しました。 ①基礎年金番号に対応するマイナンバーを収録し、平成 29 年 1 月からマイナンバーによる年金の相談・照会業務を開始する等、順次マイナンバー利用を進めています。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
に個人番号と基礎年金番号を紐付けることから、制度導入までの間は、平成 2 8 年度においても、現況届等を活用した住民票コードの収録率向上のための取組を実施する。 ②法人番号への対応 法人番号に関しては、未収録事業所への届出勧奨を進め、厚生年金保険への適用促進業務における適用調査対象事業所の把握をより効率的かつ正確に実施できるように活用するとともに、短時間労働者への適用拡大における特定適用事業所を把握し適用勧奨を行う。	（マイナンバーの収録に向けた取組） ○現在、機構の内部事務処理は、基礎年金番号で行っており、マイナンバーによる年金相談や届出等に対応するためには、基礎年金番号とマイナンバーを紐付ける必要があることから、番号法第 14 条第 2 項の規定に基づき、J-LIS からマイナンバーの提供を受けることで、基礎年金番号に対応するマイナンバーの収録を行いました。 ○また、年金の不正受給を防止する観点から、平成 29 年 2 月から年金の現況届にマイナンバーの記載を求め、マイナンバーの収録を進めました。 （法人番号の収録に向けた取組） ○法人番号に関しては、短時間労働者への適用拡大における特定事業所（法人番号が同一である事業所の被保険者数の総数が常時 500 人を超える事業所）を把握するため、収録作業を進めてきたところであり、法人番号未把握事業所への文書での届出勧奨や算定基礎届提出に併せて事業主に法人番号の確認を行いました。 これらの取組により、事業所情報と法人番号の紐付けについては、平成 28 年度末までに、法人及び国・地方公共団体の厚生年金保険適用事業所 199 万事業所のうち、197 万事業所について紐付けしました。 なお、法人番号収録済の 197 万事業所における法人番号数は 193 万件になります。	②法人番号の収録作業を進め、厚生年金保険の適用促進に活用しました。		

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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				評価：Ｂ
①業務の合理化・効率化・標準化 ア 常に業務手順の点検等を行い、マニュアル（業務処理要領）の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。 特に、事務センター・年金事務所の事務の簡素化及びシステム化については、以下の取組を進める。 ・年金給付の請求書等の本部進達について、平成２８年１０月を目途に年金事務所と事務センターの役割分担を整理したうえで、事務センター経由事務を廃止する。 ・年金事務所における国民年金及び厚生年金保険の徴収業務の事蹟管理をデータ化し、一元的な徴収事蹟管理システムを構築するための検討を行う。	（統一業務マニュアルの作成） ○業務処理マニュアルの更なる合理化・効率化・標準化を進めるため、理事長直轄の再生プロジェクト推進室内に設置したマニュアル一元化プロジェクトチーム（PT）において、業務処理手順とオンライン入力手順をまとめるマニュアル一元化作業及び業務の標準化作業を行い、325種類の届書単位の構成とし、平成29年3月に業務手順等を標準化した業務処理マニュアル（以下「統一業務マニュアル」という。）を完成させました。 ○業務手順の地域差、不統一を排除するため、現場職員への意見照会を計5回実施し、意見照会結果について法令上問題がないことを確認した上で標準化できるものは統一業務マニュアルへ取り込み、お客様の対応に差異がある業務処理手順35種類については、速やかにルール徹底を図ることとしました。 （統一業務マニュアルの制定等については、Ⅲ1.（5）②に記載） （業務支援ツールの見直し） ○業務支援ツール（※5）については、これまで現場等において独自に作成・利用することとしていましたが、業務に必要な業務支援ツールについては、本部で作成し一括して管理することとしました。このため、現場等で独自に作成・使用していた業務支援ツールの実態調査を実施し、標準化が必要な業務支援ツールの選定と再作成を行いました。業務支援ツールの実態調査は平成27年度から開始し、平成28年10月までに75本を再作成し、その後もツール選定と再作成を進めました。 ・本部で再作成した業務支援ツール 191本 ・年金事務所・事務センターで利用するもの 61本 ○業務支援ツールの運用にあたり、各拠点において業務支援ツールを独自に作成することを禁止するなど、ツールの使用・管理等を定めた運用方針を平成28年10月に策定し、拠点へ周知を行い、当該運用方針に基づいた「業務支援ツール運用要領」を策定し、平成29年4月に拠点へ周知を行い運用開始することとしました。 《用語解説》 （※5）「業務支援ツール」・・・基幹業務を効率的に実施するため、表計算ソフト・データベースソフト等のマクロ機能等を活用し作成したツール （年金事務所と事務センターの役割分担の見直し） ○年金事務所、事務センター及び本部における年金給付関係届書の事務フローを整理し、本部と事務センターのそれぞれで実施していた年金額の改定を伴う諸変更届等の審査事務については本部にて行うなど事務の効率化を図りました。また、年金額の改定を伴う諸変更届等について、平成28年10月の障害年金センターの設置及び平成29年1月の中央年金センターの設置に合わせ、年金事務所で受付をした後に事務センターを経由せず本部への直送としました。	①業務処理マニュアルの構成を見直し、325種類の届書単位での構成とするとともに業務手順等を標準化した統一業務マニュアルの作成を行いました。 ・マニュアルの一元化については、平成28年11月に実施した職員意識調査においても、肯定的意見が89.3%となっており、現場職員の期待が高い施策となっています。 ・また、業務支援ツールについて、本部で作成・管理することとし、現場で独自に作成・使用していたツールを廃止し、標準化を図りました。 ・年金事務所と事務センターの役割分担の整理を行い、本部における処理が必要な届書について、事務センター経由を廃止し、本部への直送としました。 ・また、徴収事蹟管理システムの構築に向け、年金事務所の意見等を聴取し、現場の実態に応じたシステム構築に向け検討を進めました。	○業務の合理化・効率化・標準化に向けて、統一業務マニュアルの整備や、事務センターと年金事務所の事務の簡素化等の取組を進めたか。 ○外部有識者を含めた業務削減会議を設置し、業務の効率化の取組を推進したか。 ○システム刷新（フェーズ1）の稼働に向けて、マニュアルの作成や研修など所要の準備を進めたか。 ○事務センター業務について、年金事務所との役割分担を踏まえた標準化・効率化の取組を行っているか。 ○年金事務所の適正配置に向けた検討を進めたか。	○業務処理マニュアルの構成を見直して、業務手順等を標準化した統一業務マニュアルを計画どおり作成し、さらに業務支援ツールの見直し・標準化を行っている。 ○外部有識者を含めた業務削減会議を設置し、これに事業規模が大きく早急に見直しが必要と考えられる業務の見直しについて諮り、その審議結果を踏まえた見直しを行ったことにより業務が効率化され、経費（7.5億円）を削減している。 ○フェーズ1の稼働について、平成29年1月から段階的に経過管理・電子決裁システムを稼働させ、業務の効率化、ペーパーレス化を進めている。 ○事業所、社会保険労務士及び市区町村に対し、事務センターへの届書等の直送化について協力依頼等を行い、直送化率が、厚生年金保険関係届書で73.9%（対前年度比+12.6%）、国民年金関係届書で75.6%（対前年度比+3.5%）となっている。 ○地域等のニーズや現場実態を踏まえた年金事務所の適正配置について検討するPTを設置している。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
イ 外部有識者を含めた業務削減会議を設置してその事務局を経営企画部とし、業務担当部署ではなく、会議側が主導して見直し案を提案しながら業務全般について、お客様へのサービスや利便性への影響も考慮しながら、その必要性や効果検証を行うとともに、新規業務開始時のスクラップアンドビルドを併せて検討し、業務の効率化を推進する。 ウ 平成 2 9 年 1 月から社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ 1）が順次稼働することに伴い、電子決裁・経過管理業務に係るマニュアル作成、各拠点の職員に対する研修の実施、各事務センター執務室のレイアウト変更等の環境整備を着実にを行うとともに、円滑な業務・システム運用を確実に実施する。	（徴収事蹟管理システムの構築に向けた検討） ○紙媒体で管理している滞納処分票（滞納事業所との折衝記録等）について、事務の効率化、進捗管理の適正化を図るため、年金事務所の意見・要望を聴取し、年金事務所における厚生年金保険の徴収事蹟のデータ化及び徴収事蹟管理システムの構築を行うための検討を進めました。 （業務削減会議での業務見直しに係る検討） ○外部有識者を含めた業務削減会議を 9 回開催し、お客様へのサービスや利便性への影響を考慮した上で、事業規模が大きく早急に見直しが必要と考えられる業務の見直し案を会議に諮り、審議結果を踏まえた改善を行いました。 〈審議内容／5 項目〉 i お客様への発送物の廃止・縮小・統合等 ii ねんきんネットの利用促進及びねんきん定期便の効率化 iii 国民年金保険料収納対策の委託方法等の見直し iv 厚生年金保険適用調査対象事業所への適用勧奨業務に係る委託方法の見直し v コールセンターの委託方法の見直し ○業務削減会議に諮った 5 項目（20 億円の経費削減の提案）のうち、i ～ iii については審議結果を踏まえた見直しにより業務の効率化を推進するとともに経費（7.5 億円）を削減しました。iv、v については引き続き審議結果に基づく適切な工程管理を行い見直しにつなげます。 ○各拠点に設置した再生プロジェクト推進チームの取組の一環として、機構全体の業務削減につなげる効率化効果の早期発現が期待できる具体策の検討・提案を求めたところ、約 900 件（同種の提案をまとめると約 500 件）の提案がありました。この提案の内容を分析・判定し、今後の実現に向けた取組方針を業務削減会議に報告するとともに、早急に実現が可能な提案については取組に着手し、業務の効率化を推進しました。 ○今後、業務効率化に重点をおいて、事務センターの役割の見直し、発送物の見直し及び外部委託の拡大等の取組を推進します。また、再生プロジェクトで実現する効率化の施策についてその効果を検証し、会議に報告し、ご意見をいただくこととしています。 （文書の適正管理） ○社会保険庁時代の文書のうち、行政文書については、年金局と移管に向けて調整を行っており、平成 29 年 1 月に行政文書移管目録及び箱数の再確認を実施しました。なお、行政文書以外の法人文書については、法人文書保存期間等の検討の中で整理することとしています。 （フェーズ 1 稼働に向けた取組） ○平成 29 年 1 月からの社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ 1）（※6）については、紙の届書を画像化し、事務センター業務のペーパーレス化を目的として、「経過管理・電子決裁システム」の厚生年金保険関係 5 届書（月額変更届、賞与支払届、賞与支払届総括表、算定基礎届、算定基礎届総括表）を稼働しました。稼働にあたっては、電子決裁・経過管理業務の業務処理マニュアル及び統計・業務分析システムのマニュアルを各拠点職員からの意見・要望を反映して作成しました。	○業務削減会議を設置し、外部有識者を含めた全 9 回の会議において、業務効率化の取組を推進しました。初年度は、発送物の見直しなど業務の効率化を主体として取り組みましたが、今後、拠点プロジェクトチームからの提案を施策化するとともに、再生プロジェクトにおける体制面の見直し等、より構造的な問題の検討を進めていきます。 ○文書の適正管理については引き続き精力的に検討を進めていきます。 ○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ 1）の稼働に向けて、マニュアルの作成、拠点の職員に対する研修の実施、機器導入に係る事務センター執務室のレイアウト変更など、平成 28 年度計画どおり実施しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
エ 平成 2 8 年 1 月から外部委託を実施している市区町村からの電話照会対応に加え、平成 2 9 年 1 月からは国民年金被保険者からの電話照会対応業務についても、外部委託を実施する。 ②業務改善の推進 アお客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。 イ業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。	○また、当該マニュアル及び実機を活用して、平成 28 年 10 月から 11 月にかけて各拠点職員に対する集合研修を実施するとともに、各拠点においても、平成 28 年 12 月に集合研修の受講者が講師となり研修を実施（参加者合計約 4,500 名）しました。 《用語解説》 （※6）社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ 1）・・・年金制度改革等の内容如何にかかわらず必要と考えられる経過管理・電子決裁、統計・業務分析等の制度共通の事務処理機能。（平成 29 年 1 月から順次稼働） ○機器導入に係る各事務センター執務室のレイアウト変更等の環境整備については、平成 28 年 9 月から 11 月にかけて順次実施しました。 （システムの設計・開発については、Ⅱ 5. ①に記載） （電話照会対応の外部委託化） ○平成 29 年 1 月からは「ねんきん加入者ダイヤル」において、市区町村からの電話照会対応に加え、国民年金被保険者からの電話照会対応業務を外部委託化しました。 ○また、年金事務所、事務センターに入る国民年金被保険者の方からの照会を、平成 29 年 1 月からは順次「ねんきん加入者ダイヤル」に転送を開始しました。 （業務改善に向けた取組） ○業務改善について、以下の取組を行いました。 ・職員提案による改善 ・継続的に取り組んでいる業務改善の取組（業務改善工程表） ・拠点の再生プロジェクト推進チームからの業務削減提案の実現 ○職員提案による改善 業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を活用して、職員から投稿された提案について評価を行い、平成 28 年度受付 84 件のうち 19 件を採用しました。 〈主な採用案件〉 ・各種委任状の記載内容を統一化しました。 ・各種届書の記入例を充実しました。 ○継続的に取り組んでいる業務改善の取組（業務改善工程表） 業務の効率化・改善については、従来から継続して取り組んでいる業務改善工程表の改善事項 23 件中 7 件について完了しました。 〈完了した主な取組〉 ・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化 ・強制徴収関係業務の効率化 ○拠点の再生プロジェクト推進チームからの業務削減提案の実現 （取組状況については、Ⅱ 1. ①イ参照）	○平成 28 年度計画のとおり、「ねんきん加入者ダイヤル」において、国民年金被保険者からの電話照会対応業務を外部委託化しました。 ②平成 28 年度計画のとおり、お客様や年金事務所職員からの業務改善要望・提案などを収集し、業務改善工程表で適切に進捗管理を行いつつ、業務の見直しを順次実施しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③事務センターにおける業務の標準化・効率化 都道府県事務センターにおいて集約実施している業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、標準化と効率化を進める。 ④ブロック本部の本部への統合 ブロック本部を本部へ統合するとともに、年金事務所、事務センターに対し適時適切な指導・支援を行う。 ⑤年金事務所の適正配置 年金事務所については、地域等のニーズを踏まえつつ、全体予算の状況も考慮の上、効率的かつ効果的な再配置の実施を検討する。	○今後は、上記の業務改善に向けた取組を新たな業務改善工程表として一元管理し、業務効率化、業務改善を推進することとしています。 （事務センター業務の標準化・効率化） ○事務センターにおける業務の標準化と一層の効率化を図るための基本方針として、平成 26 年 7 月にとりまとめた「事務センター業務の標準化」に基づき、以下の取組を実施しました。 ・平成 27 年 10 月で原則廃止とした事務センター業務の一部を年金事務所で行う「弾力的運用」について、特例的に実施する場合の申請手続等、ルールの再徹底を行いました。 ・届書等の処理業務について、年金事務所から事務センターへの一層の集約化を図るため、届書等の直接郵送を促進させるよう、事業所、社会保険労務士及び市区町村に対する直接郵送の協力依頼等の取組を行いました。 〈事務センターへの直接郵送率全国平均〉（電子申請含む） 健康保険・厚生年金関係届書 73.9%（対前年比+12.6%） 国民年金関係届書 75.6%（対前年比+ 3.5%） ※上記の平成 28 年度直接郵送率は、平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月の直接郵送率。 ○事務センターにおける業務処理の標準化、効率的な業務運営等の課題の解消に向けて、本部内に PT を設置し、広域事務センターが非対人業務に専念できる体制を整備するため、事務工程や事務処理、年金事務所と事務センターの役割分担など、事務センターにおける業務の標準化・効率化に向けて検討を行いました。 （ブロック本部の本部への統合） ○ブロック本部の本部への統合については、平成 29 年 3 月をもって完了しました。（詳細はⅢ1. (2)に記載） （年金事務所の適正配置） ○年金事務所の適正配置に向けて、本部内に「お客様チャネルのあり方検討 PT」を設置し、お客様との接点である年金事務所、街角の年金相談センター等の事業指数や相談件数等を踏まえ、年金事務所の適正配置に係る検討を進めています。 ○なお、厚生年金保険の適用・徴収業務の機能集約として、平成 28 年 10 月に 2 か所（新宿、大手前）、平成 29 年 2 月に 2 か所（大曽根、広島東）の合計 4 か所でモデル事業を実施しました（詳細はⅢ1. (2)に記載）。	③事務センター業務の標準化・効率化に向けた基本方針に基づき、健康保険・厚生年金関係届書の直接郵送を促進する取組等を進めました。その結果、直接郵送率については、平成 26 年 12 月 15 日品管指 2014-138 届書等の事務センターへの直接郵送の促進（その 4）において 70%と設定していた目標を達成しました。 ・また、事務センターにおける諸課題の解消に向けて、事務センター・年金事務所の意見等を聴取し、事務センターにおける業務の標準化・効率化に係る検討を行いました。 ④組織一体化のため、人事・労務関係業務、経理関係業務、現場管理・支援関係業務を本部へ集約し、本部の現場力強化を図るとともに、業務量調査結果も踏まえ、現場への人員シフトを実施しました。 ⑤地域等のニーズや現場実態、PT での検討内容を踏まえつつ、年金事務所の適正配置に係る検討を進めました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																																			
2. 運営経費の抑制等				評価：B																																																			
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事務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、基本計画策定時には想定されていなかった新たな状況への的確な対応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。	(人員体制及び人件費) ○機構の人員体制については、基本計画に基づき、正規職員・准職員は業務の効率化等により定員を削減する一方、特定業務契約職員等は基本計画策定時には想定されていなかった新たな取組に必要な人員を確保し、適切に対応しました。 また、平成 28 年人事院勧告により、国家公務員の一般職の給与に関する法律の一部改正が行われたことに伴い、基本給の改正等を行いました。 日本年金機構の定員推移 <table><tr><td></td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td></tr><tr><td>正規職員・准職員</td><td>15,910 人</td><td>15,796 人</td><td>13,890 人</td><td>13,112 人</td><td>11,952 人</td></tr><tr><td>特定業務契約職員・アシスタント契約職員</td><td>10,301 人</td><td>9,871 人</td><td>9,173 人</td><td>8,862 人</td><td>9,835 人</td></tr><tr><td>合 計</td><td>26,211 人</td><td>25,667 人</td><td>23,063 人</td><td>21,974 人</td><td>21,787 人</td></tr></table> (改正内容) 平成 28 年人事院勧告に基づき改定を行った国家公務員の給与水準を踏まえた改正 <table><tr><td>実施項目</td><td>実施内容</td><td>実施時期</td></tr><tr><td>基本給月額の上上げ</td><td>平均 0.2%</td><td>平成 29 年 1 月実施</td></tr><tr><td>勤勉手当の支給月数の引上げ</td><td>(職員) 0.1 月、(役員) 0.1 月</td><td>平成 28 年 12 月実施</td></tr></table> (一般管理費及び業務経費) 〈中期目標期間における削減目標〉 ○削減目標の実現に向けて順調に執行の効率化を進めた結果、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。)においては、平成 28 年度は、平成 25 年度比で 9%程度に相当する額(消費税増分を除く)以上の削減を行い、また、業務経費(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、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費を除く。)においては、平成 28 年度は、平成 25 年度比で 3%程度に相当する額以上の削減を行い、それぞれの削減目標を達成しました。 <table><tr><td></td><td>平成 25 年度実績</td><td>平成 28 年度予算</td></tr><tr><td>・一般管理費</td><td>129.8 億円</td><td>92.8 億円</td></tr><tr><td>＜平成 30 年度までに 15%削減＞</td><td></td><td>(▲28.5%)</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>平成 25 年度実績</td><td>平成 28 年度予算</td></tr><tr><td>・業務経費</td><td>967.5 億円</td><td>913.1 億円</td></tr><tr><td>＜平成 30 年度までに 5%削減＞</td><td></td><td>(▲5.6%)</td></tr></table> ※()は平成 25 年度比の削減割合 ※一般管理費は「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。 ※業務経費は「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、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費」を除く。		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	正規職員・准職員	15,910 人	15,796 人	13,890 人	13,112 人	11,952 人	特定業務契約職員・アシスタント契約職員	10,301 人	9,871 人	9,173 人	8,862 人	9,835 人	合 計	26,211 人	25,667 人	23,063 人	21,974 人	21,787 人	実施項目	実施内容	実施時期	基本給月額の上上げ	平均 0.2%	平成 29 年 1 月実施	勤勉手当の支給月数の引上げ	(職員) 0.1 月、(役員) 0.1 月	平成 28 年 12 月実施		平成 25 年度実績	平成 28 年度予算	・一般管理費	129.8 億円	92.8 億円	＜平成 30 年度までに 15%削減＞		(▲28.5%)		平成 25 年度実績	平成 28 年度予算	・業務経費	967.5 億円	913.1 億円	＜平成 30 年度までに 5%削減＞		(▲5.6%)	①機構の人員体制について、基本計画に基づき、業務の効率化等により定員を削減し、効率化を図りました。 また、人件費については、人事院勧告に基づき、国家公務員の給与水準の動向を踏まえた給与改定等を実施しました。 ②中期目標期間における削減目標については、一般管理費及び業務経費それぞれ削減目標を達成しました。	○人員体制について、業務の効率化等による定員の削減を進めるとともに、新たな課題に対応する人員の確保を行ったか。 ○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を可視化するとともに、コスト意識を徹底し、一層効率的な予算執行を進めたか。 【数値目標】 ・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。)：平成 28 年度は、平成 25 年度比で 9%程度に相当する額(消費税増分を除く。)の削減(中期計画における目標は、最後の事業年度(平成 30 年度)において、平成 25 年度比で 15%程度の削減) ・業務経費(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、特殊要因及び年金記録問題対策経費により増減する経費を除く。)：平成 28 年度は、平成 25 年度比で 3%程度に相当する額の削減(中期計画における目標は、最後の事業年度において、平成 25 年度比で 5%程度の削減) ○8 宿舍等の保有財産について、国庫納付を行ったか。	○人員体制については、基本計画に基づき、正規職員・准職員の定員を削減する一方、特定業務契約職員等では、厚生年金の適用・徴収対策の強化等新たな課題への取組に必要な人員を確保している。 ○人件費については、国家公務員の給与水準の動向等を踏まえて、給与改定等を適切に実施している。 ○平成 28 年度の一般管理費及び業務経費の執行に当たっては、複数年契約の実施や事務処理機器の本部での一括調達、借上げ施設の借料の引下げや入札を実施し、コスト削減を図っている。 ○一般管理費及び業務経費の中期目標期間における削減目標のうち、平成 28 年度の数値目標については、それぞれ達成している。 ○日本年金機構法の改正により国庫納付に係る規定が整備され、8 宿舍等の国庫納付が完了している。 また、その他の財産の見直しについては、会議体を立ち上げ、検討を行っている。
	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度																																																		
正規職員・准職員	15,910 人	15,796 人	13,890 人	13,112 人	11,952 人																																																		
特定業務契約職員・アシスタント契約職員	10,301 人	9,871 人	9,173 人	8,862 人	9,835 人																																																		
合 計	26,211 人	25,667 人	23,063 人	21,974 人	21,787 人																																																		
実施項目	実施内容	実施時期																																																					
基本給月額の上上げ	平均 0.2%	平成 29 年 1 月実施																																																					
勤勉手当の支給月数の引上げ	(職員) 0.1 月、(役員) 0.1 月	平成 28 年 12 月実施																																																					
	平成 25 年度実績	平成 28 年度予算																																																					
・一般管理費	129.8 億円	92.8 億円																																																					
＜平成 30 年度までに 15%削減＞		(▲28.5%)																																																					
	平成 25 年度実績	平成 28 年度予算																																																					
・業務経費	967.5 億円	913.1 億円																																																					
＜平成 30 年度までに 5%削減＞		(▲5.6%)																																																					

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③保有財産の見直し 会計検査院の指摘を踏まえ、8 宿舍等について、制度整備の状況を踏まえ、国庫納付を行う。また、その他の財産についても、必要な見直しを行っていく。	〈削減目標の実現に向けた取組〉（効率的な予算執行） ○効率的な予算執行を進めるため、平成 27 年度と同様、複数年契約の実施、事務処理機器の本部での一括調達、借上げ施設の借料の引下げや入札によるコストの削減といった取組を行いました。 ○職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所毎の光熱水費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を機構 L A N で共有し閲覧できるコスト可視化の取組を実施するとともに、研修などの場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。 ○一般管理費（人件費除く）については、予算額（131.3 億円）に対して 14.5 億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 11.8 億円でした。 ○業務経費については、予算額（1,580.0 億円）に対して 125.4 億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施、事務処理機器の本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引下げ等による効率的な予算執行を行ったことによるものは 50.3 億円でした。 （保有財産の見直し） ○平成 28 年 12 月 27 日に施行された日本年金機構法の改正により、国庫納付に係る規定が整備されたことを踏まえ、8 宿舍等については、平成 29 年 1 月 13 日に国庫納付を完了しました（今後、国において売却手続を進めることとしています。）。 ○その他の財産の見直しについては、「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」を平成 29 年 2 月に立ち上げ、外部有識者の意見を聴きながら検討を進めており、平成 29 年夏を目処に方針を決定することとしております。	③8 宿舍等については、平成 28 年度計画のとおり、国庫納付を完了しました。 また、その他の財産の見直しについては、「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」を立ち上げ、検討を進めているところであり、平成 28 年度は 2 回開催しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
3. 外部委託の推進				評価：B
・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、民間企業等の動向も踏まえ、外部委託の拡大を検討し、事務の効率化・コスト削減を図る。当面の課題として、本部の給与事務及び契約後支払事務について、平成 2 9 年度からの外部委託化を検討する。 ・業務の外部委託にあたっては、以下により委託した業務の品質の維持・向上を図る。 ①委託事業者の適切な選定 機構の業務運営に適切な委託事業者の選定のため、委託先事業者の入札参加資格等、常に改善・検討を実施する。また、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、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリスト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、報告書等の事後チェック等を通じて委託契約の適正化を図る。 ②委託業務の管理・監視 委託業者任せにならないように、また委託業務実態を十分に把握し、委託業務に係るリスク管理が的確に行えるように、定期報告の検証、定期的な会議へのモニタリングや立入検査、S L A 指標の検証等を実施し委託業務の管理・監視を的確に実行する。 また、業務の性格に応じ、業務実績・効果の向上につながるインセンティブが働	○業務の外部委託を推進し、平成 28 年度においては、新たに「国民年金に関する被保険者からの電話照会対応業務」等を外部委託化しました。 ○本部の非現業業務について外部委託化の検討を進め、平成 29 年 2 月より給与事務について前倒しで外部委託化を実施しました。また、契約後の支払事務（旅費関係）については、外部委託化の基本方針を策定しました。さらに、経理関係業務全体の効率化・コスト削減を図るため、外部委託化の調査を実施する検討を進めました。 （委託事業者の適切な選定） ○委託事業者の選定にあたっては、入札参加希望者に入札実施前までに提出させる運用仕様書及び確認書類等について、外部委託実施要領に定めた 2 種類の委託事業者選定審査チェックリストを使用して業務履行能力及び委託事業者に求めている管理体制等を事前審査しています。平成 28 年度は、入札実施前までに提出させる情報セキュリティの管理体制に関する書類を追加したことに合わせて、チェックリストの内容を見直し事前審査を強化しました。（追加した提出書類については、Ⅲ4. ④に記載） ○入札方式は、基本的に一般競争入札（最低価格落札方式）で行い、業務の性格に応じて総合評価落札方式で行っていますが、事務センター業務等の重要な基幹業務の外部委託については、平成 27 年度から更に技術点を重視した加算式の総合評価落札方式を導入しています。平成 28 年度は加算式の総合評価落札方式を活用して 11 件の契約を締結しました。 ○平成 28 年度の外部委託業務の契約件数は 318 件で、委託業務件数は 117 件でした。（※7）（平成 27 年度の外部委託業務の契約件数 345 件、委託業務件数 120 件。） 《用語解説》 （※7）「契約件数」・・・委託する業務の契約締結の件数。 「委託業務件数」・・・委託する業務の件数。 1 つの業務が地域や数量によって複数の契約に分かれている場合において 1 業務件数としたもの。 （委託業務の管理・監視） ○個人情報等の管理を徹底するために、平成 28 年度においては、外部委託実施要領の改正を行い以下の内容について委託業務の管理を強化しました。 ・全ての委託事業者に対し、業務委託員と交わした守秘義務契約書の写しを日本年金機構に提出させることを義務付けました。また、守秘義務契約書には日本年金機構法の罰則規定の対象となる旨を記載させました。 ・個人情報等を取り扱う電子計算組織についてインターネットから物理的又は論理的に隔離することを明記しました。 ・個人情報等を記録した媒体について使用状況等が確認できる管理台帳の作成を義務付けました。 ・個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書に、具体的な消去等の方法の記	○業務の外部委託の推進に当たり、平成 28 年度において、新たな外部委託を実施しています。 ○平成 29 年 2 月より給与事務について前倒しで外部委託化を実施し、契約後の支払事務（旅費の審査業務）の外部委託化の基本方針策定、経理関係業務全体の外部委託化の検討を進めました。 ①委託事業者の選定は、委託事業者選定の各審査チェックリストに基づき適切に選定しています。平成 28 年度においては、審査チェックリストの内容を見直すことで更に審査を強化しました。 ②委託業者の管理・監視については、個人情報保護の観点から外部委託実施要領の改正を行い、契約の見直しを進めるとともに、履行状況の監視のための体制を強化しました。また、業務品質確保のため、SLA の締結や、SLA を活用した契約更新制度を推進するなど、引き続きサービス品質の	○業務の外部委託を推進したか。 ○外部委託にあたっては、委託業者の適切な選定、委託業者の業務内容の適正な管理・監視等を実施したか。 ○平成 28 年度においては、新たに国民年金に関する被保険者からの電話照会対応業務等の外部委託を実施している。 ○委託事業者の選定については、入札参加希望者に提出させる運用仕様書及び確認書類等を審査チェックリストにより確認することで、業務履行能力や管理体制等の事前審査を行っている。また、平成 28 年度は、情報セキュリティの管理体制に関する書類を追加したことに合わせて、チェックリストの内容を見直すことで事前審査の強化を図っている。 ○委託業務の管理・監視については、個人情報保護等の観点から外部委託実施要領の改正を行い、契約の見直し、履行状況の監視のための体制を強化している。しかしながら、委託業者の訪問員の逮捕事案が発生したことから、民間委託業者の選定方法や、立入検査等の実施方法の改善を検討するなど、民間委託業者に対する管理について、更なる徹底を図りたい。 ○業務の効率化の観点から、複数年契約を活用している。	

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
くよう、求める S L A を上回る委託業者と優先的に次期契約に向けた交渉を行う「S L A を活用した契約更新制度」等を積極的に活用する。 ③複数年契約の活用 複数年契約が可能な業務の洗い出しを、事業担当部等と実施し、結果、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、調達事務の効率化及び事業の品質向上を図る。	載を求め個人情報等の管理を強化しました。 ○委託事業者の監視を的確に実施するために、毎月、自主点検報告書を提出させるとともに、定期的に作業場所での立入検査を実施し契約の履行状況を確認しています。平成 28 年度は、個人情報等に関する立入検査について検査方法を見直して検査内容に対する証跡を原則徴取することとしました。また、実施時期に関しては業務開始後 3 か月以内及び 1 年経過ごとに実施するこれまでの運用に加えて、新規の委託事業者及び 1 年以上契約がない委託事業者に対しては業務開始後 1 か月以内に実施することとしました。 （立入検査の実施結果は、Ⅲ4. ④に記載） ○サービス品質を確保するため、求めるべきサービス品質を仕様書に記載し、サービス品質に関する合意（サービスレベルアグリーメント。以下「SLA」という。）を締結しています。 ○SLA を上回った優良委託事業者と優先交渉を行う「SLA の契約更新制度」（※8）を採用した契約を 25 件締結しました。また、平成 28 年度に新たに SLA 契約更新制度を適用し締結した随意契約は 9 件でした。 《用語解説》 （※8）「SLA の契約更新制度」・・・達成すべきサービス水準を超える等、更新条件を達成した委託業者に次期の優先交渉権を与え、随意契約の交渉及び契約を締結する制度。 （複数年契約の活用） ○委託事業者の業務ノウハウの蓄積及び業務委託員の質的向上等の観点から、引き続き複数年契約を推進し、平成 28 年度においては、153 件（外部委託契約件数の 318 件中 153 件：48%、前年度 345 件中 128 件：37%）の契約を締結しました。	維持・向上に努めています。 ③複数年契約の活用について、効率化の観点から積極的に複数年契約を行いました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
4. 契約の競争性・透明性の確保等				評価：B
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。）の占める割合を80%以上の水準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。 ・調達委員会等を定期的に開催し、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。	（調達手続きの適正化） ○「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づく適正な取扱いについて、平成28年4月1日に要領の一部改正を行い、守秘義務の範囲及び守秘期間を明確化しました。また、本部の調達事務を担当する職員を対象に実施した調達事務研修を活用し、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ました。 ○また、当該要領の遵守状況について、担当職員を対象に自己点検の実施と上長による実施結果の確認・改善指導を行うなど適正な取扱いの徹底に努めました。 （契約の競争性・透明性の確保） ○組織改編による地域経理関係業務の統合に伴い、これまで各地域部毎に行ってきた調達手続きを本部で統一的行うため、諸規程等の改正を行い、契約の競争性・透明性の更なる確保を図ることとしました。 ○新たに「年金事務所及び事務センターにおける契約事務取扱要領」を制定し、拠点における契約手続きに関する留意事項及び、拠点長の責務を明確にし、各拠点で行う調達手続きについても、より一層の適正化に取り組みました。 ○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いた契約1,252件のうち、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。）1,052件（不落随契となったもの131件を含む。）の占める割合は、84.0%でした。 （調達委員会による事前審査等） ○年度当初に年間調達計画額を定めて、調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行いました。一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、契約方式の妥当性、数量、コスト削減の余地はないかなどについて審査を行ったほか、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保及びコスト削減に努め、年間調達計画額（1,068億円）からの削減額は116.4億円、削減率は10.9%となりました。 （複数年契約の活用） ○複数年契約を積極的に活用し、物品製造、建物質貸借及び業務委託、システム関係の保守業務等において、平成28年度に新たに953件の複数年契約を締結しました。また、平成28年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は76.7億円、削減率では9.9%となっています。	①調達手続きの適正化については、調達に関する事業者との接触や情報収集・情報提供に係る適正な取扱いの徹底に努め、また、諸規程の制定及び改正を行い、更なる契約の競争性・透明性の確保に取り組みました。 ②調達における競争性・透明性の確保を図るため、平成28年度においては、競争入札に企画競争、公募及び不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合が84.0%と80%を上回り、平成28年度計画を達成しています。 ③調達委員会等において、契約方式の妥当性などの調達の適正化、透明性の確保とコスト削減に努めたほか、年間調達計画額からの削減額は116.4億円、削減率は10.9%と、目標の10%を上回り、平成28年度計画を達成しています ④複数年契約を積極的に活用し、調達コストの削減に努めました。	○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、競争性のある契約の件数の占める割合を80%以上としたか。 ○調達計画に基づく年間の調達計画額の10%以上を削減したか。 【数値目標】 ・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、競争性のある契約の件数の占める割合：80%以上 ・調達額の調達計画額からの削減率：10%以上	○平成28年度における競争性のある契約の占める割合は84.0%となり、目標を上回っている。 ○調達委員会において、契約方式の妥当性やコスト削減の余地について審査を行い、競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めたことにより、調達計画額からの削減率は10.9%となり、目標を上回っている。

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
５．社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し				評価：B
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って、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月からの順次稼働（フェーズ１）に向け、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構築に、適切かつ確実に取り組む。 併せて、社会保障・税番号制度（マイナンバー）に関して、「個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律」（平成２７年９月）が定められた経緯等を踏まえつつ、個人番号の利用開始に向けたシステム開発に、適切に取り組む。	（１）社会保険オンラインシステムの見直し （フェーズ１への対応） ○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ１）における「経過管理・電子決裁システム」においては、当初、平成２９年１月からマイナンバー利用を含め、厚生年金保険、国民年金の適用関係届書を稼働対象として平成２６年１０月から設計・開発に着手しましたが、マイナンバー利用開始延期に伴い、マイナンバーを使用する届書の稼働時期の見直しを行い、平成２８年度は、当初計画の中でも届出数も多い厚生年金保険関係の５届書（紙届書の賞与支払届、賞与支払届総括表、算定基礎届、算定基礎届総括表、月額変更届）について当初計画通りに稼働することとして、プログラム開発、テスト工程を実施し、平成２９年１月から稼働を開始しました。また、マイナンバーを使用する届書に係るシステム開発については、平成２９年度以降に稼働時期を見直した上で開発に着手しました。なお、開発にあたっては、各拠点からの意見等も踏まえ、機能の充実を図ることとしています。 ○また、「統計・業務分析システム」は、平成２８年１０月末までに設計開発工程を完了し、平成２９年１月からは、経過管理システムとの連携により、厚生年金保険関係５届書に関する拠点毎の処理の進捗状況を集計する統計機能の稼働を開始しました。なお、個人番号の利用が可能となったことで、平成２９年１月から個人番号収録実績を集計する統計機能も稼働を開始しました。 ○個人番号の利用開始については、当初、個人番号管理システムの平成２８年１月稼働を予定し、設計・開発を進めていましたが、マイナンバーの利用開始延期に伴い、稼働時期延期への対応を行いました。業務改善計画等に基づく情報セキュリティ対策を実施した上で、平成２８年１１月に個人番号の利用開始を可能とする政令が公布されたことから、利用開始に向けての作業を再開し、個人番号の収録を行い、平成２９年１月よりサービスを開始しました。 また、情報提供ネットワークを活用した情報連携については、必要とされるシステム開発に取り組みました。 （フェーズ２への対応） ○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）では、以下のⅰ～ⅵを実現することを基本コンセプトとしています。 ⅰ システムのオープン化による複数ベンダの調達参画 ⅱ 個人別へのデータベース体系の見直しによるデータ管理の簡素化 ⅲ 全国一元管理による基幹業務の構築 ⅳ 事務のシステム化の拡大 ⅴ 審査・決裁事務等のペーパーレス化	①経過管理・電子決裁システムについてプログラム開発、テスト工程を予定通り実施し、平成２９年１月から稼働を開始しました。 また、対象届書の拡大についても、今後のスケジュールを設定した上で、そのスケジュールに基づきシステム開発に着手しました。 統計・業務分析システムの開発は、１０月末までに予定通り完了し、平成２９年１月から稼働を開始しました。 機構における個人番号の利用が平成２８年１１月の政令公布により可能となったことから、個人番号の収録を行い、平成２９年１月から個人番号管理システムの稼働を開始しました。 また、情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携については、関係省庁等の調整やシステムの設計・開発に着手しました。	○公的年金業務の業務・システム最適化計画の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しを行ったか。 ○現行の社会保険オンラインシステムにおいて、運用手順やチェック体制を点検し、システム事故及びシステム障害の極小化に取り組むとともに、制度改正等に伴うシステム開発を適切かつ確実にやっているか。	○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ１）については、情報流出事案に伴い個人番号の利用開始が延期されたため、個人番号の記入を求めない届書への対応が先行され、平成２９年１月から稼働を開始している。 また、平成２８年１１月に、機構による個人番号の利用を可能とする政令が公布されたことから、個人番号の利用開始に向けたシステム開発も含め、個人番号の記入を求める届書への対応に順次着手している。 ○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）の開発は、開発規模が膨大でかつ難易度が高いことから、開発を確実に進めるため、課題や問題点についてベンダとの間で意見交換を行いながら、開発の方針を検討している。 ○年金事務所の開所日における社会保険オンラインシステムの停止はなく、年金の支払、年金相談や届書の処理業務などのお客サービスを実施している。 また、システム事故及びシステム障害の極小化を図るため、各種通知書送付前の事前検証の徹底やシステム開発に必要な職員のスキル育成研修を実施している。 今後、システム障害の極小化に向けた取組を一層強化されたい。
②フェーズ２への対応 社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ２）に向け、 ・制度単位から被保険者単位のデータベースに見直し ・手作業処理のシステム化等適用、徴収業務等の見直し		②刷新の基本コンセプトを実現するための施策の検討・整理を進めました。 ・フェーズ２の調達に向けシステム機能の充足性を確保した要件仕様を作成しました。 ・フェーズ２に係るシステム開		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
・適用、徴収業務等の見直しを踏まえた統計・業務分析機能の強化を行うためのシステム開発に向けた準備に取り組む。 （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処理を適切かつ確実に行うため、運用手順やチェック体制を適時点検し、必要に応じて見直しを行い、システム事故及びシステム障害の極小化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 システム再構築工程表に基づく各種システム開発に、適切かつ確実に取り組む。	vi 事業運営状況把握の迅速化・効率化（統計業務） ○フェーズ 2 の調達に向けて、基本コンセプトの実現のための施策の検討・整理を進めるとともに、システム機能の充足性の確保を図るため、現行システムの機能調査及び分析を行い、基本設計の見直しに係る要件仕様の作成を行いました。 ○また、フェーズ 2 の開発については、開発規模が膨大で、かつ難易度が高いことから、開発着手に先立ちシステムスキルの向上を目的としてシステム支援業者を活用した職員へのスキル育成事業を行いました。 ○なお、平成 29 年 2 月に情報提供依頼（RFI）を実施し、フェーズ 2 に係るシステム開発を確実に実現するための課題や問題点等について事業者と対話による意見交換を行い、厚生労働省と緊密に連携を図りながら今後のスケジュールを含めた方針の検討を進めました。 （２）社会保険オンラインシステムの運用・開発 （現行システムへの対応） ○適切な運用保守・管理により年金事務所の開所日（平日、毎月第 2 土曜日、延べ 255 日）中の社会保険オンラインシステムの停止はなく、年金の支払をはじめ、年金事務所での年金相談や届書の処理業務などのお客様サービスを実施することができました。また、システム事故及びシステム障害の極小化を図るため、各種通知書送付前の事前検証の徹底やシステム開発に必要な職員のスキル育成研修を実施しました。 ※平成 28 年度においては、情報セキュリティ対策を主な観点として、運用手順やチェック体制の点検を実施し、情報セキュリティ対策に関する事項について見直しを行うとともに、マシン室前に警備員を常駐させ入退室管理の体制整備を図り、システムの安全性確保に努めました。 ○現行システムにおけるシステム開発については、各法律事項の施行や業務改善による効率化など、29 件の開発に取り組みました。 〈主なシステム開発〉 ・制度改正案件・・・「社会保障・税番号制度導入への対応」、「税制改正に係る対応」など ・業務改善案件・・・「2 年前納の納付方法の拡大」など	発を確実に実現するための課題や問題点等について、厚生労働省と緊密に連携を図りながら今後のスケジュールを含めた方針の検討を行い、外部有識者等による意見を踏まえた調達の準備を進めました。 （２）現行システムの運用を引き続き着実に実施するとともに、システム事故及びシステム障害の極小化のためにも、システム開発に必要な職員の IT スキル向上に向けた研修や、各担当部署における人員体制の強化についての検討等を実施します。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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 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、組織面、人事面及び業務面のすべてにおいて抜本的改革に取り組むことで、組織の一体化、ガバナンスの強化、リーダーシップの確立及びルールの徹底を図り、ガバナンス・組織風土を含む内部統制システムの有効性を確保する。また、これらの改革の実効性を確保するため、改革の実施状況について、現場意見を吸い上げ、施策へ反映させる。 ①組織改革 縦割りを排除し、本部と現場が一体となり、人材を糾合し、現場実態を踏まえた適切な意思決定システムを確立するとともに、お客様のニーズを捉えた機能集約等を図ることで、効率的・機能的な執行機関として再構築する。 ②人事改革 職員が希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現する。 お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、国民の年金を確実に守る人材を育成する。 ③業務改革 業務効率化・合理化（人員配置の適正化）と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により、お客様対応に注力できる体制を構築する。				
1. 内部統制システムの有効性確保				評価：C
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 1 6 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、ブロック本部、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・ブロック本部	○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、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の抜本的な解決に向けて、内部統制システムの有効性の確保、情報開示の抜本的な見直し及び情報セキュリティ対策の強化を柱とした「業務改善計画」を平成 27 年 12 月に策定し、平成 28 年度からの 3 年間を集中取組期間として、計画の実行を推進しています。 ○同計画のうち、情報セキュリティ対策の強化を除く改革については、「自ら考え、自ら改革する」及び「現場重点主義」をコンセプトとした「日本年金機構再生プロジェクト」を策定し、4 つの柱、すなわち組織改革、業務改革、人事改革、情報開示・共有の促進について、71 項目に及ぶ改革事項を打ち出し、工程表を作成したうえで、取組を推進してきました。その結果、集中取組期間の初年度にあたる平成 28 年度においては、71 項目の改革事項のうち 66 項目について実施済み又は一部着手となり、残りの 5 項目についても検討を開始しています。	○再生プロジェクトについては、工程表に沿って遅滞なく、一部の項目は前倒ししながら着実に実行しています。その取組状況については、機構内外に適時適切に報告しました。 現場意見や現場実態を適宜把握し、役職員一体となった改革を推進しています。 ○上記を含む内部統制システム構築に向けた取組については、理事会の統括の下で適正な実施に努めています。	○内部統制システム 内部統制システムの有効性が確保されるとともに、その改善が継続的に図られているか。 ○組織改革 本部の現場力を強化し、現場実態を踏まえた意思決定システムを確立するとともに、効率的・機能的な執行機関として再構築するための取組を行っているか。 ○コンプライアンス確保とリスク管理 ・職員の意識改革のための各種研修の強化、コンプライアンス意識調	○内部統制システム 常勤役員会を設置し、経営上重要な案件内容等の共有、組織経営に関する合意の迅速化が図られている。また、本部組織の再編やブロック本部の本部への統合により、現場と本部が直結される形となった。 しかしながら、会計検査院から「専用 P C のハードディスクに保存されている年金個人情報の有無等」の調査報告を求められた際に、担当責任者から適時適切に役員に報告されず、情報共有が行われなかった事案等が発生しており、引き続き、内部統制の在り

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
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、平成２８年１月より本部に設置した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り、また、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、ブロック本部の本部への統合 （ア）本部組織の再編・効率化 ・本部の制度別縦割り組織を改編し、平成２８年４月に事業企画部門と事業推進部門の横断的な組織として再編する。 ・事業推進部門に設置する地域部において、年金事務所等の現場管理、指導、評価及び全体情報共有等を横断的かつ一元的に管理する。 ・お客様チャネルを一元的に企画・管理する部署を平成２８年４月に設置し、お客様サービスの充実を図る。 ・本部の現業部門を核として事務センターを含めた年金給付業務の統合を平成２８年度下期より順次行うことで、組織のスリム化と業務効率化を実現する。 （イ）ブロック本部の本部への統合 ・組織の一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約及び効率化を図り、また、ブロック本部の人材を糾合、再配置し、本部の人材の強化を図るとともに、現場力を強化するため、ブロック本部の本部への統合を機能別かつ段階的に進める。人事・労務業務は平成２８年４月を目途に、調達業務等は同年１０月を目途に統合し、最終的には平成２９年４月までに完全統合を目指す。 ・ブロック本部の現場管理・支援機能は、本部の事業推進部門に統合する。 ②年金事務所 ア フルスベック体制の見直し 年金事務所の地域性や業務の専門性を踏まえ、年金事務所のフルスベック体制を見直し、徴収・適用対策の機能を集約するため、平成２８年１０月を目途にモデル事業を実施する。 イ お客様対応チャネルの拡充	○再生プロジェクトの取組状況については、社会保障審議会年金事業管理部会へ随時報告するとともに、原則毎月開催する再生本部及び理事会並びに外部有識者を構成員とした再生本部アドバイザーボードや運営評議会にも報告しました。 ○また、職員には定期的に事務連絡や社内報を通じ取組状況を周知するとともに、拠点訪問や職員意識調査などの機会を通じて現場意見や現場実態を適宜把握し、役職員一体となって改革を推進しています。 ○上記の業務改善計画に基づく取組に加え、リスク・コンプライアンスの確保や適正な監査の実施など、内部統制システムの構築に向けた取組については、「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、適正な実施に努めています。 【再生プロジェクトの確実な実行】 組織改革及び業務改革の具体的な取組状況は以下のとおりです。 （人事改革の取組状況はⅢ ２．①及び②、情報開示・共有の促進の取組状況はⅢ ３．に記載） 【１．組織改革】 ○組織改革については、「お客様との接点である現場を向いた本部づくり」、「本部の現場力強化」、「経営資源管理機能の統合による組織の一体化及び効率化」、「情報共有体制の更なる強化」を目指し、以下の取組を実施しました。 （常勤役員会の設置）＜年度計画（２）①アに対応＞ ○平成 28 年 1 月より設置した「常勤役員会」を原則毎週実施し、機構の重要事項の決定について、役員間の情報共有を進めるとともに、合議による体制を確立しました。 （本部組織の再編・効率化）＜年度計画（２）①イに対応＞ ○お客様との接点である現場を中心にした組織一体化を図り、お客様を向いた組織となるため、「現場を向いた本部づくり」及びそのための「本部の現場力強化」策として、以下の取組を進めました。 ・本部の制度別縦割り組織を改めるため、平成 28 年 4 月の組織再編により、事業企画部門と事業推進部門の横断的体制を確立しました。 ・平成 28 年 4 月に、事業推進部門内に、拠点に対する業務全体を統括する事業推進統括部を設置するとともに、15 地域部を地域別に設置することにより、横断的かつ一元的に年金事務所等を管理する体制を確立しました。 ・地域部内に本部と現場間の情報共有のキーマンとして事業推進役（地域マネージャー）を 15 名配置することにより、ルールの徹底、本部情報の伝達及び現場情報の吸収等を図る体制を構築しました。 ・平成 29 年 3 月に、地域部の現場管理・支援機能を東京に移転するに当たり、拠点からの照会対応に従来以上に迅速に対応するため、本部照会担当窓口の明確化や地域部と本部関係部署間の連携強化のための連絡調整会議を設置する等、体制の確立を図りました。 （ブロック本部の本部への統合）＜年度計画 1（２）①イ（イ）に対応＞ ○経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報）管理機能の統合による組織の一体化及び効率化を図るため、地方分散型組織であったブロック本部を本部に統合しました。具体的には、平成 28 年 4 月に人事・労務関係業務、同年 10	【１．組織改革】 ・常勤役員会を設置し、審議すべき事項を具体化するとともに、会議における議論の内容及び協議結果を管理していく運用を確立することにより、経営上重要な案件内容等の共有、組織経営に関する合意の迅速化を図ってきています。 ・機構内部における役割分担を整理するため、関係部署との調整を重ね、制度別縦割り組織を改めるとともに、15 地域部の設置及び 15 名の事業推進役（地域マネージャー）の配置により、横断的かつ一元的な年金事務所等の管理体制及び本部と現場間の情報共有体制を確立しました。 ・地域部の現場管理・支援機能を東京に移転するに当たり、拠点からの照会対応に従来以上に迅速に対応する体制の確立を図りました。 ・地域代表年金事務所の設置にあたっては、地方厚生局や国税局等の関係機関と事前調整を図るとともに、必要な調達を進めたことにより、特に大きな混乱もなく、本部組織の再編・効率化が図られています。	査及び自己点検等の取組を行ったか。 ・発生したコンプライアンス問題事案の背景や原因分析結果に関する情報を職員に提供し、再発防止を徹底しているか。 ・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ったか。 ・地震等の災害を想定した非常時対策を適切に実施しているか。 ○人員配置の適正化 業務量調査を実施し、適正人員の配置及び業務内容の明確化を行ったか。 ○ルールの徹底 「指示・依頼」発信件数の削減、マニュアルの一元化、ルール徹底を行う責任部署の明確化を行ったか。 ○適正な監査の実施 内部監査を担う人材の育成を進めるとともに、監査結果を機構の管理体制の構築及びその改善に反映させているか。 ○組織風土改革の推進 自ら考え、自ら実行し、公的年金制度を執行するという緊張感、責任感及び使命感にあふれ、職員が一丸となって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、組織風土改革の推進を図ったか。	方について、更なる見直しに取り組まれない。 ○組織改革 ・ブロック本部の本部への統合により、本部の現場力強化が図られるとともに、現場を重視した人的資源の再配分が行われ、現場の体制強化も図られている。 ・全国を 15 地域に分け、それぞれを担当する地域部を本部内に設置するとともに、各地域を担当する 15 名の事業推進役（地域マネージャー）を配置することにより、横断的かつ一元的な年金事務所等の管理体制及び現場と本部間の情報共有体制の確立が図られている。 ・年金事務所の機能集約については、集中的な事務処理による効率化により一定の効果を上げている。 ・事務センターの広域集約については、計画どおり 29 拠点に集約している。今後、集約化を進めるに当たっては、事務の効率化・合理化の観点から、事務工程や事務内容の見直しも並行して進められたい。 ・障害年金センター及び中央年金センターの設置・集約を特段の支障なく完了させている。 ・以上のとおり、組織改革については、短期間に大規模な改革を実現させていることが認められる。 ○コンプライアンス確保とリスク管理 ・コンプライアンス意識を徹底させるため、各種研修の内容を充実させるとともに、本部から LAN システム等を活用した情報発信を行うことで浸透・定着を図っている。 ・発生したコンプライアンス問題事案の原因や再発防止策等については、全職員に情報提供し、新たな事案発生防止に努めている。 ・リスクの種類ごとにリスクアセスメントを行い、その結果を踏まえて各種リスクへの対策がとられ

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
お客様とのアクセスポイントを整備・拡大し、年金相談の充実を図るため、市区町村と十分な連携を取り、年金事務所分室の増設や出張相談窓口の拡充などの検討を進める。 ③事務センター ・事務センターの広域集約化については、事務の効率化・合理化及び標準化の観点から、より一層、統合・集約を促進する。事務センター数については、平成 2 7 年度末現在の 3 9 拠点を、平成 2 8 年度中に 2 9 拠点到集約する。 ・本部及び各事務センターで行っている障害年金業務及び記録審査業務については、平成 2 9 年度の業務集約に向け、紙台帳の調整など必要な準備を進める。 （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とにより、その教訓を活かした再発防止策を具体的に徹底することで、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させ、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かつ徹底的に取り組む。 ②リスクアセスメント調査 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、個人情報保護への対応を強化した上で、情報セキュリティリスク、システムリスク、事務リスク及び災害その他リスクについて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 地震等の災害時を想定した防災対策として、拠点ごとに作成している緊急時対応マニュアルの定期的なメンテナンスを行い非常時に備える。また、防災訓練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、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	月に経理関係業務を集約し、平成 29 年 4 月に現場管理・支援関係業務を統合しました。 ○ブロック本部の統合及び業務量調査の実施結果を踏まえ、ブロック本部の人員を現場重点に振り分け、本部スリム化と合わせて 568 人の定員を年金事務所及び事務センターへシフトし、現場体制を強化しました。 【２．業務改革（業務効率化・合理化）】 業務改革のうち、業務効率化・合理化については、「業務の集約」、「業務の効率化」、「お客様チャネルの拡充」をテーマとし、以下の取組を実施しました。 （「業務の効率化」については、Ⅱ 1. ①ア及びイ、Ⅱ 3. も参照） （障害年金センター・中央年金センターの設置）＜年度計画（２）③に対応＞ ○本部及び各事務センターで行ってきた障害年金審査業務について、全国一体的な執行体制とすることにより認定の地域差の解消と審査の適正化及び体制集約による効率化を図るため、平成 28 年 10 月に本部に障害年金センターを設置し、本部及び一部事務センターにおける当該業務の一部集約を実施しました。その後平成 29 年 1 月に集約箇所を拡大し、同年 4 月に全国集約を完了しました。	・ブロック本部については、組織一体化のため、人事・労務関係業務、経理関係業務、現場管理・支援関係業務を本部へ集約し、本部の現場力強化を図るとともに、業務量調査結果も踏まえ、現場への人員シフトを実施しました。 ・このうち、現場管理・支援関係業務の統合については、残務整理を除き、予定の 1 か月前には前倒しで実施しました。 ・ブロック本部の本部への統合について、平成 28 年 11 月に実施した職員意識調査においては、肯定的意見が 60. 6%でしたが、業務別に段階的に統合することにより、特に大きな混乱もなく、ブロック本部の統合が完了しています。 ・一連の組織改革の取組は、お客様との接点である現場を組織全体で支え、拠点が基幹業務に専念できる組織体制を確立し、お客様を向いた効率的・機能的な執行機関となることを目的に進め、平成 28 年度は計画通りに取組を実施しました。今後、これまで再編してきた組織が十分にその目的・機能を果たすよう、現場実態や職員の声をフォローアップし、必要な対応を進めてまいります。 【２．業務改革（業務効率化・合理化）】 ・障害年金センター及び中央年金センターの設置・集約については、特段の混乱なく完了しました。 ・本部における年金給付関係業務、記録関係業務及び事務センター等における記録関係業務の集約については、中央年金センターの設置により予定を前倒して実施しました。 ・年金事務所の機能集約については、機能集約を実施した拠点において、厚生年金保険の		ている。 ・特に情報セキュリティリスクについては、外部専門家による評価・分析を実施している。 ○人員配置の適正化 業務量調査を実施し、計画的に人員を再配置しつつ、更なる人員配置の適正化を図るため、現場への人員シフトを行っている。 ○ルールの徹底 ・指示文書の作成ルール見直しにより、目標を上回る件数の指示文書が削減されている。 - また、現場で理解しやすい指示となるよう、指示文書の妥当性を審査する部署を設置して事前審査を行っている。 ・業務手順の地域差、不統一を排除するため、現場職員への意見照会を実施した上で、地域独自の業務手順を廃止又は標準化した統一業務マニュアルを作成した。 - また、統一業務マニュアルのメンテナンスの管理及びその責任体制を明確化するための部署を新たに設置している。 ・指示文書の内容を職員に確実に理解させることを目的として、各拠点に伝達担当者が設置され、指示内容の職員への伝達及びその結果の本部への報告を行っている。 - また、全ての現場において、理解度チェックを実施してルールの周知・徹底を図っている。 ○適正な監査の実施 監査の評価が低かった拠点到フォローアップ監査を実施する等、監査機能の強化を図っている。 ○組織風土改革 「自ら考え、自ら改革する」をコンセプトとして、「再生プロジェクト推進チーム」における活動を通じ、職員自ら組織上の問題の解決（組織風土改革）に取り組んでいる。 今後も、組織風土の分析に取り組み、職員意識調査の結果を踏まえ

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																	
等を検討する。 （４）人員配置の適正化 拠点の人員配置状況や職種（正規・非正規）ごとの業務量調査を実施し、平成２８年度下期から順次定員配付を開始するなど、適正人員の配置及び業務内容の明確化に取り組む。 （５）ルールの徹底 ルールを確実に徹底させるため、以下の取組を行う。 ①「指示・依頼」発出件数の削減 「指示・依頼」の発出件数を平成２６年比で「５割」削減し、現場の負担感の軽減を図るため、以下の取組を進める。 ・平成２７年度に策定した新たな「指示・依頼」発出ルールに基づき、ルールを徹底すべき重要な指示に限定して「指示・依頼」を発出する。 ・本部の事業推進部門内の事業推進統括部が、新たな発出ルールに基づく「指示・依頼」発出の妥当性及びルール徹底の実効性確保の観点からのチェックを担当し、不要・不急の「指示・依頼」の発出を防止する。 ②マニュアルの一元化 本部内に年金制度・年金業務に精通した職員を配置した「マニュアル一元化プロジェクトチーム（PT）」を平成２８年４月に設置し、複数に分かれたマニュアルの統合及び業務の標準化を推進し、平成２９年３月末までに統一マニュアルを策定する。あわせて、統一マニュアル策定後のメンテナンス手法及び責任体制の明確化について検討を進め、体制を確立する。 ③ルール徹底を行う責任部署の明確化 現場に対するルール徹底の責任部署及び責任者を明確化し、「指示・依頼」の伝達結果を把握することで、状況に応じた指導を実施する。 また、平成２８年４月より拠点に伝達担当者を設置し、「指示・依頼」の伝達を確実にを行うとともに、職員のスキルチェックを実施し、その徹底を図る。 （６）適正な監査の実施 ・内部監査を担う人材の継続的で適切な育成及び研修、実務経験の活用及び専門性の強化による実効性ある監査の充実を	○機構本部における年金給付関係業務、記録関係業務及び事務センター等における記録関係業務を集約することにより効率的・効果的に業務を実施するため、平成２９年１月に中央年金センターを設置しました。 ○また、年金事務所等で行っていた官公署等からの照会（年金受給状況）に係る情報提供事務について事務の効率化及び処理の標準化を図るため、定例的な照会に対する調査・回答については、平成２９年４月に中央年金センターへ集約しました。 （年金事務所の機能集約（フルスペック体制の見直し））＜年度計画（２）②アに対応＞ ○厚生年金保険の適用・徴収業務の機能集約として、平成２８年１０月に２か所（新宿、大手前）、平成２９年２月に２か所（大曽根、広島東）の合計４か所でモデル事業を実施しました。 ○機能集約を実施した拠点においては、適用促進に係る事業実績の向上とノウハウの維持・共有・人材育成を図るため、新たに「厚生年金適用促進課」を設置し、また、困難事案（長期滞納事業所、大口滞納事業所）に対し集中的に滞納処分等を実施する「厚生年金特別徴収対策課」を新たに設置しました。 ○この結果、平成２８年１０月にモデル事業を実施した２拠点において、対策系の業務である事業所への加入指導や差押え・搜索等の集約後６か月間の件数が、いずれも集約前６か月間の件数を上回っており、最終的に適用事業所数の増加や収納率の向上に結び付く結果となっています。 ※集約実施前後（２８年度上期・下期）の対比 <table><tr><td>【新宿】</td><td>(28年度上期)</td><td>(28年度下期)</td></tr><tr><td>i 適用対策</td><td>来所要請 383件 訪問実施 981件</td><td>⇒ 1,099件（＋716件） ⇒ 2,510件（＋1,529件）</td></tr><tr><td>ii 徴収対策</td><td>差押 375件 搜索 6件</td><td>⇒ 471件（＋96件） ⇒ 11件（＋5件）</td></tr><tr><td>【大手前】</td><td>(28年度上期)</td><td>(28年度下期)</td></tr><tr><td>i 適用対策</td><td>来所要請 44件 訪問実施 150件</td><td>⇒ 387件（＋343件） ⇒ 427件（＋277件）</td></tr><tr><td>ii 徴収対策</td><td>差押 202件 搜索 1件</td><td>⇒ 290件（＋88件） ⇒ 7件（＋6件）</td></tr></table> （お客様対応チャネルの拡充）＜年度計画（２）②イに対応＞ ○本部内に「お客様チャネルのあり方検討PT」を設置し、お客様の利便性向上並びに経営資源の有効活用及び経営体質の強化を図ることを目的に、お客様の特性やライフサイクルに沿ったチャネル戦略の検討を進めました。 ○年金相談の充実を図るため、外国人からの脱退一時金等に係る照会に対応できるよう、コールセンター等にマルチランゲージサービスを導入する検討を進めました。 ○出張年金相談は、業務量や年金事務所全体の体制面などから、年々縮小せざるを得ない状況となっています。 予約相談と併せ、平成２９年度に予定している「テレビ電話」による年金相談の試行実施に向けて、市町村アンケートを実施するなど必要な準備を進	【新宿】	(28年度上期)	(28年度下期)	i 適用対策	来所要請 383件 訪問実施 981件	⇒ 1,099件（＋716件） ⇒ 2,510件（＋1,529件）	ii 徴収対策	差押 375件 搜索 6件	⇒ 471件（＋96件） ⇒ 11件（＋5件）	【大手前】	(28年度上期)	(28年度下期)	i 適用対策	来所要請 44件 訪問実施 150件	⇒ 387件（＋343件） ⇒ 427件（＋277件）	ii 徴収対策	差押 202件 搜索 1件	⇒ 290件（＋88件） ⇒ 7件（＋6件）	適用・徴収対策について専任化し、集中的な事務処理による効率化を実現することで、一定の集約効果を確認することができました。 ・年金事務所の機能集約については、平成２８年１１月に実施した職員意識調査においても、肯定的意見が82.4%となっており、現場職員の期待が高い施策となっています。 ・お客様対応チャネルの拡充については、PTにおける検討結果も踏まえ、マルチランゲージサービスの導入やテレビ電話相談の試行実施の準備、年金事務所の適正配置に向けた検討等を着実に進めるとともに、市区町村との連携強化のために担当グループを新設するなどの施策化も実行しました。 ・平成２８年９月に「年金相談における予約相談の拡充（基本計画）」を策定するとともに、「予約相談実施要領」を制定し、これに基づき、平成２８年１０月から全ての年金事務所で予約相談を実施することとしました。特に、受給資格期間短縮に係るお客様の相談は予約相談を利用いただくこととし、そのための受付体制の拡充を図りました。 - また、予約相談を活用いただいたお客様に対して実施したアンケート結果では、93.1%のお客様から満足・ほぼ満足との回答をいただきました。 - また、職員に対して行った、意識調査結果についても肯定的と回答した結果が91.5%となっており、予約相談に対しては、お客様はもちろん、職員からも高い評価を得る結果となりました。 ・事務センターの広域集約化については、平成２８年度計画のとおり集約を実施しました。 ・人員配置の適正化については、業務量調査を実施し、適正人	つつ組織風土改革を推進されたい。
【新宿】	(28年度上期)	(28年度下期)																			
i 適用対策	来所要請 383件 訪問実施 981件	⇒ 1,099件（＋716件） ⇒ 2,510件（＋1,529件）																			
ii 徴収対策	差押 375件 搜索 6件	⇒ 471件（＋96件） ⇒ 11件（＋5件）																			
【大手前】	(28年度上期)	(28年度下期)																			
i 適用対策	来所要請 44件 訪問実施 150件	⇒ 387件（＋343件） ⇒ 427件（＋277件）																			
ii 徴収対策	差押 202件 搜索 1件	⇒ 290件（＋88件） ⇒ 7件（＋6件）																			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
図る。 ・監査結果を積極的に機構の管理体制の構築及びその改善に反映させる。 （ 7 ） 組織風土改革の推進 自ら考え、自ら実行し、公的年金制度を執行するという緊張感、責任感及び使命感にあふれ、職員が一丸となって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下記の対応を行う。 ①文書保存期間の見直し お客様からの申請書類等で重要な文書として指定したものは永年保存とし、永年保存以外の文書については、適正な期間の設定を行う。 ②効率的な文書保管のための電子データ化 永年保存すべき文書や新規文書につき、効率的な文書保管のため、他官庁の先行事例も参考にして、電子データ化を引き続き検討する。 ③行政文書の移管等 厚生労働省へ登録した行政文書目録に基づき、同省と調整の上、移管を進める。 ④社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル管理簿への登録 社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管以外の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。 （ 9 ） お客様の住所の適切な把握 社会保障・税番号制度（マイナンバー）の導入に併せて、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民票上の住所を取得する仕組み等についてシステム開発を行う。	めました。 ○平成 30 年 4 月から、ねんきんネットで、各種通知書等の再交付・再発行手続が行えるようシステム開発の調達準備を進めました。 ○市区町村との連携をより一層強化するため、平成 29 年 4 月の組織再編において事業推進統括部に「市区町村連携グループ」を新設し、市区町村向け研修や情報提供等の積極的な実施体制を確立しました。 ○お客様とのアクセスポイントを整備するため、拠点の設置状況、事業指数及び相談件数等の現状把握を行い、お客様窓口（分室）の増設も含め、年金事務所の適正配置に向けた検討を進めました。 （予約による年金相談の拡充）＜年度計画（ 2 ）②イに対応＞ ○年金相談における予約相談の拡充を全国の年金事務所で実施するための「年金相談における予約相談の拡充（基本計画）」を策定し、予約相談実施要領を制定しました。 これに基づき、平成 28 年 10 月から全ての年金事務所において、全日・全時間帯の予約相談を実施し、相談の事前準備や内容に応じた担当者の配置を行うことで、サービスの向上と効率化を進めました。 なお、全国の予約率は、平成 29 年 3 月末で 26.5%（実施前 7.2%）となっています。 既に予約率が 60%に達する年金事務所では、予約相談が定着し、待ち時間の解消はもとより、事前準備を行うことで、お客様のニーズを踏まえた年金相談につながっていることから、引き続きホームページや、市区町村広報を活用して、予約相談を広く周知し、予約相談の定着を図っていくこととしています。 （事務センターの広域集約）＜年度計画（ 2 ）③に対応＞ ○組織のスリム化と事務処理の一層の効率化及び標準化を進めるため、広域集約化を以下のとおり実施し、全国 39 拠点から 29 拠点到集約しました。 〈平成 28 年 10 月〉 ・大阪広域事務センターに和歌山事務センターを集約 ・東京事務センターと山梨事務センターを集約し、東京広域事務センターを設置。 ・埼玉事務センターと長野事務センターを集約し、埼玉広域事務センターを設置。 ・広島事務センターと山口事務センターを集約し、広島広域事務センターを設置。 〈平成 29 年 1 月〉 ・仙台広域事務センターに福島事務センターを集約 ・愛知事務センター、岐阜事務センター及び三重事務センターを集約し、名古屋広域事務センターを設置。 ・香川事務センター、徳島事務センター、高知事務センター及び愛媛事務センターを集約し、高松広域事務センターを設置。 （事務センターにおける業務の標準化・効率化については、Ⅱ 1. ③に記載） （人員配置の適正化）＜年度計画（ 4 ）に対応＞ ○業務量調査に係る実施計画書を策定の上、事務センターについては平成 28	員の算出と業務区分の明確化を行った後、人員の再配置を行いました。特に年金事務所に関しては、当初予定を半年前倒しし、再配置を行いました。 ・また、人員の再配置にあたっては、ブロック本部の統合及び本部のスリム化により現場への人員シフトを行っていません。今後、数年間かけて、定員の拠点間格差を是正していくことにより、更なる人員配置の適正化を図ることとしています。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	年 3 月から、年金事務所については同年 6 月から、それぞれ業務量調査を行いました。 ○この結果、都市部とその他地域における業務量の格差が生じていることから、平成 29 年度より数年間かけて、職種ごとの定員の拠点間格差を是正していくこととしています。 ○また、拠点の人員不足を解消するため、ブロック本部の統合及び本部のスリム化を実施することにより、正規職員で 312 名、非正規職員で 256 名、合計 568 名を年金事務所及び事務センターに人員をシフトしています。 【3. 業務改革（ルールの設定・徹底）】 業務改革のうち、ルールの設定・徹底については、「指示等の半減、現場負担の軽減」、「業務ルールの設定・徹底、不統一の排除」をテーマとし、以下の取組を実施しました。 （「指示・依頼」発出件数の削減）＜年度計画（5）①に対応＞ ○平成 28 年 4 月に「指示・依頼」の発出ルールを業務ルールに徹底すべき重要なものを「指示」、それ以外を「事務連絡」とするとともに、「指示」等の発出権限の見直しを行った結果、平成 26 年比で 5 割削減を達成しました。 ・指 示：平成 26 年月平均 350 件発出、平成 28 年月平均発出 60 件 ▲83%削減 ・事務連絡：平成 26 年月平均 224 件発出、平成 28 年月平均発出 134 件 ▲40%削減 ・合 計：平成 26 年月平均 574 件発出、平成 28 年月平均発出 194 件 ▲66%削減 ○本部の事業推進部門内に審査担当部署として、「品質管理室」を設置し、発出の妥当性、ルール徹底の実効性確保の観点から審査を実施し、不要・不急の「指示」「事務連絡」の発出の防止に努めました。 （マニュアルの一元化（統一業務マニュアルの作成））＜年度計画（5）②に対応＞ ○理事長直轄の再生プロジェクト推進室内に設置したマニュアル一元化プロジェクトチーム（PT）において、業務処理手順とオンライン入力手順をまとめるマニュアル一元化作業及び業務の標準化作業を行い、325 種類の届書単位での構成とし、平成 29 年 3 月末までに統一業務マニュアルを完成させました。 ※業務標準化の具体的な取組と結果 ・地域差実態調査及び統一業務マニュアル（案）の意見照会で報告された意見のうち、約 1,000 件の独自手順の検証・評価を行った結果、法令上の問題はないが、お客様の対応に差異がある業務処理手順が 35 種類あり、このうち、21 種類を標準化し、統一業務マニュアルへ反映、12 種類を標準化しない手順として廃止（残り 2 種類については、平成 29 年 7 月に統一業務マニュアルへ反映予定） ・機構発足後に発出した約 16,000 件の「指示・依頼」等文書を総点検しマニュアルへの反映漏れがある 63 件を選定し、統一業務マニュアルへ反映 ・国からの通知約 1,500 件を総点検し、マニュアルへの記載が有用な 731 件を選定し、統一業務マニュアルへ反映	【3. 業務改革（ルールの設定・徹底）】 ・「指示・依頼」については、平成 28 年度計画に基づく取組を実施し、平成 26 年比で発出件数を 5 割削減する目標を達成しました。 ・マニュアル一元化作業及び業務の標準化作業を行い、325 種類の届書単位での構成とした統一業務マニュアルの作成を行いました。 ・マニュアルの一元化については、平成 28 年 11 月に実施した職員意識調査においても、肯定的意見が 89.3%となっており、現場職員の期待が高い施策となっています。 ・また、業務支援ツールについて、本部で作成・管理することとし、現場で独自に作成・使用していたツールを廃止し、標準化を図りました。 ・業務処理の地域差実態調査や統一業務マニュアル（案）の現場への意見照会によって、各拠点における独自手順を調査し、標準化できるものは統一業務マニュアルに取込むことによって地域差の解消を図りました。 ・業務に必要な国の通知、疑義照会回答を選定し、マニュアル記載漏れの指示・依頼とともに統一業務マニュアルに取込むことによって、マニュアルの品質向上を図りました。 ・ルール徹底を行う責任部署の明確化については、各拠点に伝達担当者を設置して指示文書の伝達を確実にを行い、指示		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	・ 疑義照会回答票約 1,300 件を総点検し、マニュアルへの記載が有用な 24 件を選定し、統一業務マニュアルへ反映 ○業務手順の地域差、不統一を排除するため、現場職員への意見照会を計 5 回実施し、意見照会結果について法令上問題がないことを確認した上で標準化できるものは統一業務マニュアルへ取込み、特にお客様の対応に差異がある業務処理手順 35 種類については、テレビ会議システムを活用し、全ての年金事務所、事務センターに対し、業務手順の内容を説明した上で速やかにルール徹底を図ることとしました。 ○業務支援ツールについては、これまで現場等において独自に作成・利用することとしていましたが、情報セキュリティ対策の一環として構築した年金個人情報等専用共有フォルダの運用に合わせて、業務に必要な業務支援ツールについては、本部で作成し一括して管理することとしました。このため、現場等で独自に作成・使用していた業務支援ツールの実態調査を実施し、標準化が必要な業務支援ツールの選定と再作成を行いました。 ・本部で再作成した業務支援ツール 191 本 ・うち、年金事務所・事務センターで利用するもの 61 本 ○業務支援ツールの運用にあたり、平成 28 年 10 月に使用・管理等を定めた運用方針を策定し拠点へ周知を行い、当該運用方針に基づいた「業務支援ツール運用要領」を策定し、平成 29 年 4 月に拠点へ周知を行い運用開始することとしました。 ○平成 29 年 4 月に全国統一の業務処理マニュアルとして制定を行い、統一マニュアルの運用を開始することとしました。 ○統一業務マニュアルの確実なメンテナンスの管理及びその責任体制を明確化するため、平成 29 年 4 月に「品質管理室」を事業推進部門から統括管理部門に移管し、「業務品質管理部」として体制の確立を図りました。今後、統一業務マニュアルの利用環境の改善のため、当該マニュアルの電子情報化を検討することとしています。 （ルール徹底を行う責任部署の明確化）＜年度計画（５）③に対応＞ ○重要なルールとして徹底すべき指示文書を確実に伝達するための仕組みとして、年金事務所、事務センターの各課室及び各グループに伝達担当者を設置し、「指示」の発出の都度、伝達担当者から職員に業務ルールの内容を伝達し、伝達が完了した後、伝達結果をルール徹底責任部署である地域部に報告を行うルールを策定しました。 ○事業推進役（地域マネージャー）等を通じて聴取した現場からの意見を踏まえ、平成 28 年 9 月に「指示等実施要領」を見直し、伝達担当者が「指示」の内容を確認する時間を確保するため、「指示」の発出について週 3 回（業務時間中発出可）であったものを毎日（午前中のみ発出可）とするともに、伝達担当者の複数人設置を可能とする等、伝達担当者の負担軽減を図りました。 ○現場にルール徹底を行う責任部署を地域部と定め、事業推進役（地域マネージャー）が「指示」の伝達結果を把握し、伝達ができない拠点があれば随時指導を実施しました。	内容が正しく理解されたかどうか確認するため理解度チェックを実施するなど、現場に対し確実にルール徹底を行う仕組みを定着させました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	○業務ルールを徹底すべき重要な「指示」文書の内容が理解されているか確認することを目的に、指示文書毎に理解度チェックを計 26 回実施（平均正答率 89.1%）するとともに、実施結果を地域部に情報提供を行い、地域部から、正答率が低い拠点に対し指導を実施しました。 （理解度チェックの実施回数：国民年金業務 8 回、厚生年金保険業務 10 回、年金給付業務 8 回） ○ルール徹底を確実に実施するため、また、ルールとして徹底すべき指示やその他の連絡について確認漏れが発生しないよう、機構 LAN 掲示板において「指示」「事務連絡」文書の掲載画面を区分し、現場職員が容易に「指示」と「事務連絡」文書を確認できる環境を整え、確認作業の負担の軽減を図りました。 【4. 組織風土改革の取組】＜年度計画（7）に対応＞ ○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旧社会保険庁時代から指摘されてきた組織上の構造的な問題点が必ずしも整理されていない中で業務の大幅な改善が必要と評価され、業務改善命令が発出されました。このため、業務改善命令で指摘された課題を解決するため、職員全員から改革案を募集し、それに基づき業務改善計画・再生プロジェクトを策定し、その取組を推進しています。この取組に当たっては、「自ら考え、自ら改革する」をコンセプトとして、現場意見や現場実態を適宜把握（※）しながら改革の具体化・施策化を順次進めるなど、職員自ら組織上の問題の解決（組織風土改革）に取り組んでいます。 ※【例】・統一業務マニュアル案に関する職員への意見募集の実施（計 5 回） ・機構全体の業務削減につなげる効率化効果の早期発現が期待できる具体策の提案の募集及び発表会の実施 ・職員意識調査の実施 ○また、全拠点に「再生プロジェクト推進チーム」を設置し、改革を更に推進していくための拠点独自の取組を企画・実行する等、職員が改革に参加する機会を充実させるとともに、役員及び本部職員が拠点を訪問し、改革に取り組む趣旨・目的の説明及び意見交換を実施する等、全職員一体となって改革を推進する風土の醸成を進めています。 ○引き続き、組織風土の分析に取り組み、職員意識調査の結果も踏まえ、真摯に対応していくこととしています。 【コンプライアンス確保】 （コンプライアンス意識の向上） ○リスク・コンプライアンス研修の強化 ・リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透させるため、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修の実施に取り組みました。 ・コンプライアンス部及びリスク統括部職員が、職員のコンプライアンス意識を高め、「自ら考え、自ら改革する」取組につなげることを目的とした、講義形式とコンプライアンス問題事案を題材としたワーク形式（再発防止のための取組や意識啓発のためのディスカッション）による研修を実施しました。	【4. 組織風土改革の取組】 ・業務改善計画・再生プロジェクトについて、「自ら考え、自ら改革する」をコンセプトとして、「再生プロジェクト推進チーム」における活動等を通じ、職員自ら組織上の問題の解決（組織風土改革）に取り組んでいます。 【コンプライアンス確保】 ・平成 28 年度計画のとおり、役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、自己チェック、などの取組を行いました。 しかしながら、未だにコンプライアンス問題事案が発生していることから、平成 29 年度においても、全役職員にリスク管理意識とコンプライアンス意識を浸透・定着させる取組を徹底していくとともに、		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	【参考】平成 28 年度に実施した主な研修 《各種研修》 i) 人材開発部主催の研修（「リスク・コンプライアンス」について講義） ・新任所長研修、管理者研修、人材育成研修、新入構員研修 ・各地域部単位で開催する所長会議等を活用した管理職研修 ii) 本部管理職研修（外部講師による研修） ・テーマ「サイバー空間を取り巻く情勢について」 ・テーマ「ハラスメント等防止研修」 iii) コンプライアンス部及びリスク統括部主催の研修 ・本部における研修 - コンプライアンス部及びリスク統括部の職員が、各部室にて実施するリスク管理・コンプライアンス職場内研修に講師として参加。（実施部室 25 部室、受講者数のべ 1,373 名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が 97%） ・年金事務所における研修 - リスク統括部が選定した年金事務所に、コンプライアンス部・リスク統括部の職員が訪問し、ワーク形式を取り入れた研修を実施。（実施拠点 14 拠点、受講者数のべ 683 名（アンケートの回答者のうち、「コンプライアンスの意義や重要性の理解が深まった」との肯定的回答が 95%） 《LAN システム等を活用した情報発信》 i) 全役職員あてにリスク管理やコンプライアンスに関する情報（コンプライアンス・ミニ講座）を配信 ii) 全役職員向け機構内報の誌面において、リスク管理やコンプライアンスに関する記事（リスク・コンプライアンス講座）を掲載 iii) 各拠点のコンプライアンス責任者等あてにリスク管理やコンプライアンスに関する管理職向けの情報（リスコン通信）を配信 《職場内研修の資料提供》 ・各拠点において円滑に職場内での研修が実施できるよう、本部において作成した各種研修資料を LAN 掲示板に掲載。これらを利用して、各拠点において研修を実施 ○コンプライアンス意識調査の実施 ・役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、研修等今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、昨年に引き続き、10 月に全役職員を対象に実施しました。 ○コンプライアンス自己点検の実施 ・職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すことを目的とし、効果的かつ効率的に実施するために、昨年に引き続き「個人情報保護セルフチェック」及び「情報セキュリティ自己点検」を合同で実施しました。拠点長が職員の点検結果を確認することで問題点を把握し、改善させる契機とするため、適宜、点検項目を見直すとともに、テスト項目を設ける等、自己点検の実施が形骸化しないよう、取り組みました。 （職員の制裁処分について） ○制裁処分の状況 ・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 28 年度は 22 件について制裁処分を行いました。 ・制裁処分を行った場合、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時、戒告は	コンプライアンス問題事案に関しては、制裁処分を含め厳しく対処してまいります。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	半期毎にプレスリリースするとともに、年 2 回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。また、研修資料等に反映するなど、再発防止に努めました。 【制裁処分の内訳】 ・不適正事務処理等 15 件 ・ハラスメント等 1 件 ・個人情報関係（業務目的外閲覧を含む） 2 件 ・その他 4 件 【リスク管理の取組】 （リスク管理体制の確立） ○各種リスクを統合的に管理するため、平成 28 年 4 月に「リスク統括部」を設置しました。 （リスクアセスメント） ○リスク管理の取組については、それぞれリスクの種類（情報セキュリティリスク・システムリスク・事務リスク・災害その他リスク）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）を実施しました。その結果に基づき、対策の強化を図ることとしています。 i) 情報セキュリティリスク 情報セキュリティリスクについては、外部の専門家を活用し、機構の実情に沿ったリスク評価のフレームワークを作成し、機構 LAN システム、年金個人情報等専用共有フォルダ、ねんきんネット及び機構ホームページに対するリスク評価・分析等を実施（平成 28 年 11 月～3 月）するとともに、次年度以降の取組の基礎資料を策定しました。 ii) システムリスク 平成 27 年度の調査内容と同様に前年度のシステム開発案件の各工程（企画→開発→運用維持）において想定されるリスクを洗い出し、システム事故が発生する原因や影響度等を分析しました。 調査では、「職員のスキル不足」等の前年度に類似した結果であったことから、引き続き、「スキルアップに向けた研修」をはじめとして、具体的な対処方法を提示し、システム事故の発生防止の強化を図ります。 iii) 事務リスク 事務処理誤り三大事案の根絶に向け、平成 27 年度に立入指導を実施した各拠点の事務処理誤りの原因や問題点の洗い出し・分析を行い、新たに事務処理誤り防止の対応策を策定し、取組の強化を図りました。 ・これまで管理者に対してのみ実施していた事務処理誤り防止チェックを毎月、全職員を対象に機構 LAN アンケート機能を活用した理解度チェックに改善。 ・実際に発生した事務処理誤り事例を基に、毎月、発生原因・ポイント・対応策等をまとめた「リスク対策通信」を発行。 iv) 災害その他リスク 今年度が発生した地震等の対応において把握できたリスク等を踏まえ、各拠点における「災害への備えの状況」及び「災害発生時の対応の理解」について、調査を実施しました。（平成 29 年 1 月～2 月） その結果、災害への備えの措置（備蓄品の補充等）に拠点間で差異が見られたことから、災害対応要領に明確に基準等を示し、災害対応の標準化を更に図っていきます。 ・災害への備えの状況：13 項目を調査（災害用備品の補充、什器等の転倒防止等）	【リスク管理の取組】 ・リスク全体を総括する部署として「リスク統括部」を設置し、各種リスクを管理する責任体制を強化しました。 ・リスク管理の取組としては、それぞれのリスクに対しリスクアセスメントを実施し、その結果を踏まえ必要な対策を実施しました。なお、情報セキュリティリスクについては、外部の専門家による評価・分析を実施しました。 ・平成 28 年 4 月に発生した熊本地震にあたっては、被災者に対して相談対応や周知広報など必要な支援措置を遅滞なく実施しました。 ・年金の暫定支払環境については、組織再編を踏まえた整備を実施し、リスク管理委員会に諮るとともに、年金局をはじめとした各関係機関との訓練を実施しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	・災害発生時の対応の理解：6 項目を調査（帰宅指示、出勤見合わせ、拠点閉鎖の手順等） （非常時対策） ○熊本地震への対応 平成 28 年 4 月 14 日に発生した熊本地震の対応として、以下の取組を実施しました。 ・災害対策本部の設置 本部に理事長を本部長とする災害対策本部を設置するとともに、九州地域第一部内に現地対策本部を設置して職員の派遣をはじめとした業務支援を実施しました。 【災害対策本部の取組】 平成 28 年 4 月 15 日から 4 月 28 日までの間、毎朝災害対策本部を開催し現地災害対策本部と情報共有するなど、合計 23 回開催しました。 ・被災者に対する支援措置の実施状況 被災者専用フリーダイヤル（平成 28 年 4 月 21 日～6 月 20 日）を開設、特別行政相談所（ワンストップサービス）に職員を派遣して対面相談を行う等、各種相談に対応する体制を整備しました。 また、避難者の方に知っていただきたい情報（特例措置の内容や Q&A 等）について、機構 HP に専用コーナーを設けるとともに、政府広報や地元の FM 放送局を活用した広報を展開しました。 ・特例措置等の実施状況 各制度において特例措置等を実施しました。 ＜国民年金関係＞ ・保険料の免除（住宅、家財、その他財産についておおむね 2 分の 1 以上の損害を受けた場合、ご本人からの申請に基づき保険料を全額又は一部免除） ・納付督促業務及び強制徴収業務の中止 ・口座振替者等への対応 ＜厚生年金保険関係＞ ・保険料納付期限の延長 ・保険料の納付猶予 ・納付督促業務及び強制徴収業務の中止 ・適用促進業務及び事業所調査業務の中止 ・標準報酬月額の特例保険者算定（定時決定の取扱に係る特例措置） ＜年金給付関係＞ ・国民年金・厚生年金保険の現況届、生計維持確認届及び障害状態確認届の提出期限の延長 ・障害基礎年金等の支給停止の解除（住宅、家財、その他財産についておおむね 2 分の 1 以上の損害を受けた場合、ご本人からの申請に基づき支給停止解除） ・返納金債権の督促及び新規発生分の納入告知事務の中止 ○地震等の防災対策として、全拠点の 98%（前年比+2 ポイント）に当たる 344 拠点において実地訓練等を取り入れた防災訓練を実施しました。訓練は、関係機関にも協力を要請して避難誘導等の実地訓練や応急救護の訓練等を実施し、災害発生時の初動対応等の手順を確認しました。 また、安否確認システムの通信テストを年 2 回（8 月、11 月）、電話が不通となった場合に活用する MCA 無線機の通信テストを各設置拠点において年 4 回（5 月、6 月、10 月、11 月）実施するなど、緊急時の速やかな状況把握等について実地訓練等を行いました。			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	○防災対応力の強化を目的として、機構内報「きずな」において、「災害に対する日頃からの備え」や「防災訓練の好取組事例」を掲載しました。 ○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の一環として、遠隔地において年金の暫定支払いを行うことができる体制と設備を整備しており、平成 27 年度に続き各種訓練を実施しました。 【適正な監査の実施】 (効率的な監査体制の構築) ○機構における業務ルールの徹底やコンプライアンス遵守において、内部監査の役割は重要であり、監査の効率性を高める目的で、平成 28 年 7 月 1 日に監査体制を見直し、一般監査担当グループを検査担当と監査担当に機能を区分けしたグループとしたことに加え、情報セキュリティ監査及びシステム監査のための監査グループを新設しました。この取組により、グループ単位の専門性を高め、より効果的な監査を実施することで監査の果たす役割は大きくなっています。 (監査機能の強化) ①検査機能の強化 ・拠点におけるルール徹底に向けた監査の実施 業務検査において、拠点のルール準拠性を確認し事務管理レベルを 5 段階で評価することで、監査結果による改善の継続性を測ることに加え、低レベルの拠点に対してはフォローアップ監査を行う体制としたことで、拠点でのルール徹底の改善に向けた取組を強化しました。 また、平成 28 年 8 月 1 日に、改善取組に係るプロセスを明確に定めた「内部監査結果対応要領」を策定し、監査結果による改善の取組を強化しました。 ・拠点の一般監査（業務検査）結果 事務センター及び年金事務所に対する一般監査（業務検査）は、検査的手法による拠点の実態把握を的確に行うため無予告による監査を実施しました。（年金事務所は、平成 27 年度から実施。）平成 28 年度は、事務センター 39 拠点及び年金事務所 312 拠点を実施し、ルール不適合や帳簿記載等の不備を事務センター 201 件、年金事務所 3,759 件（前年比▲54 件）検出しましたが、これらの不備事項については、改善が完了したことを確認しました。また、監査結果を人事評価や拠点の業務評価等へ反映させています。 ②監査機能の強化 発生原因を特定する目的でフォローアップ監査を実施し、拠点で発生した不備検出事項については対象部署への改善提言はもとより、監査報告会等で本部主管部署に対する取扱いに係る改善提言を行い、所管部からの不備事項に関する指示文書による注意喚起やマニュアルの改訂につなげています。適正な管理・取扱いを定めることで不適切な取扱いによる事故の未然防止に努めています。 ・特別監査の実施 内部通報による不適切な事務処理事案等について、問題が発生した拠点に対し発生状況を調査する目的で、検査的手法による特別監査を速やかに実施しました。事務センターは 2 拠点、年金事務所では 9 拠点を実施しました。	【適正な監査の実施】 ・適正な監査の実施については、監査体制の再編により、監査の効率化と充実を図りました。今年度実施した検査機能と監査機能の役割の明確化により、それぞれの目的に応じた監査が行われたと考えています。あわせて、監査結果による評価制度の確立や監査報告会等の充実により、内部統制の有効性確保の面において、監査の果たす役割が増しています。 ・また、監査報告会においては、適宜速やかに理事長に対して監査報告を行い、本部主管部署へ実効性のある改善提言等を 29 件実施し、23 件が反映されました。		

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	③本部及び地域部等に対する監査の強化 本部各部及び各業務に内在するリスクを考慮し、よりリスクの高いと考えられる業務に対して監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。 ・会計業務監査 予算要求から支払までの会計業務のうち主として調達、支払プロセスについて、本部 24 部室及び 9 地域部に対し実施しました。 監査の結果、被監査部署に 125 件の不備事項の改善を求めました。 ・本部各部室（現業部署）に対する無予告監査 本部現業部署における届書等の処理・管理状況及び情報機器及び電子媒体の管理状況が適正であるか検証しました。監査の結果、16 件の不備を発見し、速やかに是正するよう指導しました。 ・自主点検に係る監査 本部各部室に対し自主点検の点検項目に係る管理業務について、適正な管理状況であるか検証しました。監査の結果、187 件の不備事項を発見し、速やかに是正するよう指導しました。 ・本部及び事務センターの外部委託業務に係る監査 本部の外部委託業務について、契約部署が実施した定例検査が適切に行われているか検証しました。監査の結果、90 件の不備事項を発見し、速やかに是正するよう指導しました。また、広域事務センター職員による受託事業者の管理状況及び受託事業者の業務実施状況が適正であるか検証しました。監査の結果 35 件の不備事項を発見し改善を求めました。 （人材育成及び専門性の強化） ○内部監査を担う人材を育成するため、新規配属者に対する新任研修や実務経験を活用した OJT 研修を実施することにより、監査対応職員のスキルアップに努めました。このほか一部の職員については、外部団体が主催する内部監査、情報システム監査、情報セキュリティ講座等に積極的に参加し、監査専門資格を取得させる等、専門性の強化を図りました。 （監査報告会の充実） ○前年度に引き続き、理事長に対して行う監査報告を定期的実施する目的で、月例で監査報告会を開催し、監査結果を説明するとともに問題点を共有しました。（12 回実施）また、報告会を開催する毎に、改善に向けた提言を本部関係部門に行い、改善取組の状況を適宜報告しました。 ○また、一般監査（業務検査）において事務管理レベルの評価が低い拠点に対して実施したフォローアップ監査時の確認で、取組が不十分であった拠点における改善取組内容の報告を、拠点長が監査報告会で直接発表する等としたことで、評価が低い拠点の解消につなげています。 （「(8) 文書の適正管理」に係る取組状況については、Ⅱ 1. ①に記載） （「(9) お客様の住所の適切な把握」に係る取組状況については、Ⅰ 8. (3)に記載）			

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																						
2. 人事及び人材の育成				評価：B																						
希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現するとともに、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る人材を育成する。 ①戦略的な人事施策 従来の人事方針に基づき、引き続き全国異動の促進を図り、制度改革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、以下の取組を行う。 ア 組織一体化に向けた人事 ・本部・現場の人材を活用して、現場主義、組織の一体化に向けて人事制度を見直す。 ・ブロック本部長に委任している一般職の人事権を本部一元化する。 ・現場相互間の異動に加え、本部・現場間異動を更に促進する。 ・組織の見直しに合わせ、国民接点重視の観点から、年金事務所長、事務センター長等の役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直しを行う。 イ 明確なキャリアパスの提示 ・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を合わせて提示する。 ・外部機関との人事交流、厚生労働省との人事交流を含む人材育成プランを提示する。 ・システム部門や複雑な年金制度の相談等の業務に専門コースを設ける等、キャリアパスの複線化・多様化を図る。 ・組織の活性化を図るため、役職定年制度を導入し、平成 2 8 年度より段階的に実施する。また、早期退職制度の導入についても検討する。 ウ 非正規職員の活性化 ・スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を進めるとともに、無期化された職員を地域限定職と位置付け、専門的業務を担う部署への配置を検討・実施する。 エ 女性の活躍推進	【戦略的な人事施策】 ○組織の一体化及び活性化に向け、「現場重視の幹部人事」、「管理職の活性化」及び「職員のやりがい」の観点から、広範な人事改革を行いました。 （現場重視の幹部人事） ○人事権の本部一元化 組織の一体化に向け、従来、本部が管理職の人事を行い、ブロック本部が一般職の人事を行っていた体制を改め、平成 28 年 4 月組織再編により、ブロック本部を廃止するとともに、平成 28 年 1 月以降順次ブロック本部の人事担当者を本部に異動させ、人事権の本部一元化を実現しました。 ○本部と現場の資格関係の見直し 現行の役職（ポスト）と資格（グレード）の関係について、お客様接点重視の観点から、本部と拠点との資格関係を見直し、拠点に G 級ポストを振り替えるとともに、M 級ポストについても大幅な見直しを行いました。 （機構の資格） G…ゼネラルマネージャー職群 M…マネージャー職群 C・S…一般職群 （機構と国の級の対応） <table><tr><td>機構の級</td><td>S1</td><td>S2</td><td>C1</td><td>C2</td><td>M1</td><td>M2</td><td>M3</td><td>G1</td><td>G2</td><td>G3</td></tr><tr><td>国の級</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> ○拠点の職責手当の見直し 拠点長の職責手当については、上下限の幅を拡大し、同一の役職（ポスト）であっても職務の困難度や特殊性に応じたものとし、拠点長が目指すべき目標を明確にしました。 ○主要幹部の所長への異動 本部・拠点間の主要幹部の異動の拡大を図りました。 （管理職の活性化） ○管理職の若手登用 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、選抜試験の選定条件に C 1 級を追加することにより管理職の若手登用を促進しました。 ○役職定年制度の運用開始 管理職に登用後、定年まで管理職であり続けるという従来の制度を改め、役職定年制度を導入し、運用を開始しました。平成 28 年度には、まず、63	機構の級	S1	S2	C1	C2	M1	M2	M3	G1	G2	G3	国の級	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	①人事権の一元化に伴い、「顔の見える人事」を実現するため、人事部職員による異動対象者全員への個別面談を実施し、本部一元化による現場の不安払拭を行うとともに、現場の若手職員を発掘し本部への異動・登用を進めました。 ・人事施策については、お客様のことを第一に考え、質の高いサービスを提供できる人材の育成・強化を図るため、現場重視の幹部人事、管理職の活性化を行いました。 ・また、キャリアパスの提示、専門職の設置、課長代理・主任の設置、能力・実績本位の人材登用、女性職員の管理職登用、有期雇用職員の無期雇用への転換など、職員のやりがいの観点から人事施策を推進しました。 ・その結果、平成 28 年 11 月に行った職員に対する意識調査のうち、「キャリアパターンの提示や「年金給付専門職」「システム専門職」の設置などにより自分の今後のキャリア・進むべき道が明確になっていくと思うか」との質問に対して 8 割以上から肯定的な回答が寄せられたことから、現場重視の人事体制への変更により、人事施策の変化の実感を与えつつあると考えます。	○組織の一体化及び活性化を図る観点から、現場を重視した人事や管理職の活性化、その他職員が希望とやりがいを持てる人事施策に取り組んだか。 ○評価項目の見直し等により、成果とプロセスのバランスのとれた人事評価とするとともに、公平性・公正性・納得性を高め厳正で明確な制度運用を行っているか。 ○従来の内部研修に加え、職員の能力向上やモチベーションに繋がる研修が導入されているか。 ○働きやすい職場環境を確立するため、時間外勤務の縮減を始めとする適正な勤務時間管理の徹底や加重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策に取り組んでいるか。 ○労働協約に基づく、健全な労使関係を維持しているか。	○人事権の本部一元化等により、組織の一体化を図り、現場を重視した人事体制への移行が進められており、役職定年制度の導入などにより管理職の活性化にも取り組んでいる。 また、キャリアパスの提示、専門職の設置、能力・実績本位の人材登用など、職員が自らの将来像を明確に描けるような人事施策が実施されている。 ○人事評価について、成果だけでなく、プロセスも評価に加えるなどの見直しを行うとともに、意欲や能力の高い職員への処遇を厚くする一方、働かず、向上意欲の乏しい職員については降格制度を厳格に運用するなど厳正で明確な制度運用を行っている。 ○本部主導の全国統一の研修実施の仕組みを作り、キャリアパスに合わせた研修が新設されるなど職員の能力向上に繋がる研修が実施されている。 また、研修講師のスキル向上に資するため、講師養成研修を実施している。 ○ノー残業デーの徹底やストレスチェックの全職員への実施など職員の安全確保、健康の保持増進に向けた取組を行っている。 引き続き、職員が健康で仕事と生活を両立できる働きやすい職場環境の確立に向けた働き方改革に取り組まれない。 ○労働協約に基づき、団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持している。
機構の級	S1	S2	C1	C2	M1	M2	M3	G1	G2	G3																
国の級	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由											
・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る。 ・女性の活躍推進のためのサポートチームを平成 2 8 年 4 月に設置する。 オ 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。 ・業務運営の体制確保及び組織の活性化を図るため、引き続き優秀な人材を採用する。	人の役職定年を実施しました。 ○360 度アセスメントの導入 360 度アセスメントを実施し、管理職のマネジメントスキルの向上を図りました。 （職員のやりがい） ○キャリアパスの提示 職員一人ひとりが自身の将来像を描けるよう、機構職員のキャリア形成の全体像を職員に周知し、その中でゼネラリストとスペシャリスト別のキャリアパスも提示し、職員の意識高揚を図りました。 ○専門職の設置 ・上席年金給付専門職及び年金給付専門職の設置 年金給付における事務処理誤りを防止する体制を構築するとともに、専門性の高い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」及び「年金給付専門職」を設置しました。 平成 29 年 4 月現在、「上席年金給付専門職」74 人を任用するとともに、専門職登用試験を実施し、同年 4 月に「年金給付専門職」179 人を登用しました。 ・上席システム専門職及びシステム専門職の設置 プロジェクトの遂行及び情報セキュリティ対策等の IT 関係業務を円滑に実施するとともに、高度な専門性を発揮する人材を育成するため、「上席システム専門職」及び「システム専門職」を設置しました。平成 29 年 4 月現在、「上席システム専門職」7 人を任用するとともに、同年 4 月に「システム専門職」33 人を任用しました。 ○課長代理・主任の設置 管理職がマネジメントに専念できるよう、また C クラスが等級ごとの役割を認識し、能力が発揮できるよう、ライン型の業務体制の構築を進めました。具体的には、C クラスのうちから次期管理職としての人材育成を行うため、課長代理及び主任を設置しました。なお、課長代理については、平成 29 年 4 月に年金センター、事務センター及び年金事務所のうち規模の大きな課室・グループに 186 人を任用しました。 ○全国異動の状況 全国拠点網維持のため引き続き拠点相互間の全国異動を行うとともに、組織一体化の観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。 <table><tr><th rowspan="2">区 分</th><th colspan="2">全国異動の経験者</th></tr><tr><th>平成 28 年 10 月</th><th>（参考：平成 27 年 10 月）</th></tr><tr><td>全国異動</td><td>8, 411 人（76. 3%）</td><td>7, 509 人（67. 9%）</td></tr><tr><td>本部・拠点間異動</td><td>1, 901 人（17. 2%）</td><td>1, 649 人（14. 9%）</td></tr></table> ※1 （ ）は、正規職員総数に対する割合。 ※2 平成 29 年 4 月時点における全国異動の経験者は 8, 629 人（79. 0%）、本部・拠点間異動の経験者は 2, 279 人（20. 9%）に拡大している。 ○人事評価制度の見直し ・従来の能力評価と実績評価を一体化し、総合的な評価を実施することとしました。 ・能力評価項目に組織再生にとって必要な視点や「悪い知らせを報告しない」ことに対する減点評価を導入し、個人目標には成果だけではなくプロセス	区 分	全国異動の経験者		平成 28 年 10 月	（参考：平成 27 年 10 月）	全国異動	8, 411 人（76. 3%）	7, 509 人（67. 9%）	本部・拠点間異動	1, 901 人（17. 2%）	1, 649 人（14. 9%）	②人事評価においては、成果とプロセスのバランスが取れた評価への見直しを行いました。 ・また、公平性、公正性、納得		
区 分	全国異動の経験者														
	平成 28 年 10 月	（参考：平成 27 年 10 月）													
全国異動	8, 411 人（76. 3%）	7, 509 人（67. 9%）													
本部・拠点間異動	1, 901 人（17. 2%）	1, 649 人（14. 9%）													

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																									
確な人事評価制度の運用を図る。 ・能力評価と実績評価の一体化により、総合的な評価を実施するとともに、評価項目、評価分布、賞与配分などの見直しを行う。 ・管理職の適格性の指標として 3 6 0 度アセスメントを平成 2 8 年度より実施する。 ・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。	も評価する仕組みを取り入れる等、評価項目の見直しを行いました。 ・意欲や能力の高い職員には処遇を厚くし、意欲・実績ともに低い職員には厳しい処遇となるよう、メリハリのある、働く意欲に結びつく人事評価制度とすることを目的とし、管理職、一般職ごとに期待される役割や在級期間の位置づけを勘案し、メリハリのついた評価分布としました。 <table border="1"> <tr> <th>評語</th><th>管理職</th><th>一般職（C 級）</th><th>一般職（S 級）</th><th>参考：見直し前</th></tr> <tr> <td>S</td><td>5%</td><td>5%</td><td>5%</td><td>5%</td></tr> <tr> <td>A</td><td>30%</td><td>30%</td><td>30%</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>B</td><td>50%以内</td><td>55%以内</td><td>60%以内</td><td>60%以内</td></tr> <tr> <td>C・D</td><td>15%以上</td><td>10%以上</td><td>5%以上</td><td>10%以上</td></tr> </table> ・意欲や能力の高い職員と意欲・実績ともに低い職員の賞与差が明確につくよう、S・D 評価対比で管理職約 1.5 倍、一般職約 1.3 倍の賞与支給月数を設定しました。 ・働かず、一定の資格に安住し、向上意欲の乏しい職員について、能力改善プログラムを実施するとともに、降格制度の厳正な運用を図りました。 ○評価者研修等 ・評価者に対しての研修 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、評価スキルの向上を図るため、人事評価の目的の再確認、評価内容の変更点、目標設定や面談の実施方法等を内容とした評価者研修を実施しました。 - i 上期は本部のグループ長及び年金事務所・事務センターの拠点長に対して、評価者研修を実施。 - ii 下期は年金事務所・事務センターの副拠点長に対して、評価者研修を実施。 - iii 上記のほか、平成 28 年度に新たに課室長に登用された者に対し、評価者研修を実施。 ・被評価者に対しての研修 人事評価制度の理解と定着を図るため、階層別研修を利用した被評価者研修を実施しました。 - i 新入構員研修（241 名受講） - ii 正規職員登用者研修（59 名受講） - iii セルフマネジメント研修（87 名受講） ○能力改善プログラムの実施 同一等級で通算 4 回以上 C 評価以下が続いている者等、低評価が継続している職員 87 名に対して、研修、指導、経過観察を含む「能力改善プログラム」を実施。当該プログラム実施した結果、期末に本人の能力や行動の改善状況に応じた人事評価を行うこととしています。 ○新入構員現場研修の実施 多くの業務を経験させることで能力開発を行い、多種多様な業務に対する考え方や自己の業務適性を理解させて、成長促進を図ることを目的として、採用初年度に主要 4 業務（厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金相談・給付）を 4 か月間の実習により経験させる新入構員現場研修を実施しました。また、新入構員にアンケートを実施し、次年度以降の研修の見直しに向けた検討材料として活用しました。	評語	管理職	一般職（C 級）	一般職（S 級）	参考：見直し前	S	5%	5%	5%	5%	A	30%	30%	30%	25%	B	50%以内	55%以内	60%以内	60%以内	C・D	15%以上	10%以上	5%以上	10%以上	性を高め、評価スキルの向上を図る観点から評価者研修を、評価制度の理解と定着の観点から被評価者研修を実施しました。 ・働く人を評価し、働かない人を評価しない信賞必罰の人事評価制度へ見直しを行った結果、平成 28 年 11 月に行った職員に対する意識調査のうち、「成果とプロセス」や「組織貢献」などの新たな評価項目や信賞必罰などの人事評価により、職員の努力や頑張りが見えるようになっていくと思うか」との質問に対し、8 割以上から肯定的な回答が寄せられたことから、人事施策の変化の実感を与えつつあると考えます。		
評語	管理職	一般職（C 級）	一般職（S 級）	参考：見直し前																									
S	5%	5%	5%	5%																									
A	30%	30%	30%	25%																									
B	50%以内	55%以内	60%以内	60%以内																									
C・D	15%以上	10%以上	5%以上	10%以上																									

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③人材の育成 「求められる職員像及び管理職像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修、○ＪＴを含む職場内研修、通信研修の従来の内部研修に加えて、職員の能力向上、モチベーションに繋がる研修制度を導入する。 ・職員のキャリアパスに合わせ職員が希望とやりがいを持って能力開発に努めるような研修や、リーダーシップや専門性の高い職員を養成するための多様な研修制度（外部機関、学校、企業による研修（通学・合宿））、海外の外部機関での勤務を検討する。 ・ブロック本部が実施していた業務別研修を本部で吸収し、業務の標準化や事務処理誤りの防止に向けた研修を実施する。 ・管理職への若手登用の促進のため、管理職育成プログラムを導入	○女性の活躍推進 ・女性が活躍できる職場として推進していくために、平成 28 年度末の目標として設定した管理職に占める女性の割合 13.5%の達成を目指し、女性職員の管理職登用を積極的に推進しました。その結果、平成 29 年 4 月時点では、管理職に占める女性の割合は 14.1%（410 名/2,898 名）となっています。 ・女性活躍推進チームの設置 平成 28 年度より人材開発部に女性活躍推進チームを置き、女性職員を対象とした研修や面談の実施した他、機構内報「きらり」の創刊及び「きずな」でのメッセージの発信を行い、女性職員のサポートを行いました。 ○非正規職員の活性化 スキルのある優秀な職員の安定的確保のため、有期雇用職員から正規職員への登用を進めるとともに、有期雇用職員の無期転換を拡大しました。 その中で、安定した年金相談体制を確立するため、年金事務所の年金相談窓口に、新たな無期転換職員として「年金相談職員」を設置し、平成 29 年 4 月時点において 329 人配置しました。 （人材の育成） ○本部、ブロック本部が実施していた研修の統合 日本年金機構における人材育成を本部主導で統一的に実施するため、これまでブロック本部ごとに実施していた研修を統合し、研修体系の見直しを行うとともに、職員のキャリアパスに合わせた研修、リーダーシップ、専門性の高い職員を養成するための多様な研修を追加して実施しました。 ○新入構員の育成強化 新入構員に対して、多くの業務を早期に経験させることで能力開発を行い、成長を促進するため、新入構員現場研修を新設しました。 ○非正規職員の研修の充実 本部で主催する研修のうち、地域ごとに実施する業務別研修については、非正規職員の受講を可能とした他、採用時の職場内研修の充実を図るため、音声入り教材を作成し、段階的に現場へ提供しました。 ○外部機関を活用した研修の実施 若手職員の育成や経営幹部養成のため、外部機関（大学、民間の研修機関）を活用した研修を実施しました。 ○研修講師の育成 研修講師のスキル向上に資するため、人材育成推進者や上席年金給付専門職に対して講師養成研修を実施しました。 ○情報セキュリティ研修の強化 「平成 28 年日本年金機構情報セキュリティ推進計画」に基づき、情報セキュリティ対策に係る職場内研修、講師養成研修、幹部職員研修等を実施するとともに、全職員を対象とした理解度テストを行うなど、情報セキュリティに対する職員教育の強化を行いました。 ○内部資格試験の実施 業務知識向上を図り、自ら学ぶ職員を育成するため、内部認定試験（年金実務 2 級及び年金実務 1 級）を実施しました。 （受験者 1,762 名／1,332 名）	③本部・ブロック本部で実施していた研修を統合することで、本部主導の全国統一の研修実施の仕組みを作ることができました。また、キャリアパスに合わせた多様な研修を実施することで、職員の能力開発に努めました。 ・平成 28 年度研修計画に基づく研修に加え、新たな取組として音声入り教材を作成することで非正規職員の研修の充実を図ったほか、情報セキュリティ研修においては講師養成研修を行い、講師スキルの向上に努めました。 ・なお、平成 28 年 11 月に行った職員に対する意識調査のうち、「研修制度の充実（キャリアパスに応じた研修、民間企業への出向等）や管理職への若手登用の促進などの取組により、人材育成が強化されることで、お客様サービスの向上につながっていくと思うか」との質問に対し、9 割近くから肯定的な回答が寄せられました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
④働きやすい職場環境の確立 職員が健康で仕事と生活を両立できる働きやすい職場環境を確立するため、以下に取り組む。 ア 時間外勤務を縮減するとともに適正な勤務時間管理を徹底する。 イ 職員の安全の確保、健康の保持増進をより一層図るため、過重労働者に対する健康障害防止及びメンタルヘルス不調予防に関する対策を推進する。 ウ ワークライフバランスを推進するため、第 3 期一般事業主行動計画を踏まえ諸施策を確実に実施する。	○効果測定の実施 集合研修において研修回顧や理解度テストを実施し、職員の知識向上・改善に努めました。 （働きやすい職場環境の確立） ○36 協定の遵守をはじめとした勤務管理に関する指示文書を発出するなど、適正な勤務時間管理の徹底及び時間外勤務の縮減に取り組みました。 ・ 出退勤時間の確実な管理の徹底 ・ 長時間労働を行っている職員について、勤務時間の抑制を図るよう所属長への指導 ・ ノー残業デーの徹底と年末年始における縮減強化週間の実施 ・ 管理職の人事評価に部下職員の時間外勤務縮減に係る項目を追加 ○なお、36 協定の内容については職員の健康管理に配慮し、本部の一ヵ月の特別延長条項の上限時間を 90 時間から 80 時間に変更しました（平成 29 年 4 月 1 日より発効）。 ○メンタル不調者に対するラインケアの充実を図るため、管理者向けのメンタルヘルス研修を本部及び各地域部において実施しました。 ○職員が自らのストレス状況を把握し、適切なセルフケアを行うためのストレスチェックを全職員を対象に行い、高ストレス者のうち希望者について産業医との面談を実施しました。（面談者数 120 件（平成 29 年 3 月末現在）） ○健康保険組合と連携して巡回健康診断のオプション検査及び人間ドックの費用補助、インフルエンザ予防接種の費用補助を実施しました。また、本部、事務センター及び被保険者数 60 名以上の年金事務所で巡回による歯科検診を実施しました。（歯科検診受診件数、165 拠点、11,359 人（平成 29 年 3 月末現在）） ○ハラスメント防止に関する意識等を高めるために、下記のとおり研修を実施しました。 i）人材開発部主催の研修（「ハラスメント」について講義） ・ 人材育成者研修 ・ 正規登用者研修 ii）本部管理職研修（参事役以上の役職員） ・ テーマ 「職場におけるマタハラ・パタハラの防止について」「長時間労働管理について」 ○日本年金機構セクシュアル・ハラスメントの防止等に関する規程について、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを追加し、併せてハラスメント等への対応を一元的に行うように、日本年金機構ハラスメント等の防止に関する規程へ改正しました。 ○次世代育成支援対策推進法により策定した「第 3 期一般事業主行動計画（計画期間：平成 27 年 4 月から平成 30 年 3 月）」に基づき、職員が安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指し、全ての拠点において労務研修を実施し、育児休業等の取得促進に資するよう各種休暇制度の周知を行いました。	④政府の推進する働き方改革に対応するため、時間外勤務縮減をはじめとした労働環境の改善に取り組み、下期において 1.7 時間の縮減を図りました。メンタルヘルスやハラスメント等に関する研修を行うとともにストレスチェックを実施するなどにより、職員の安全確保、健康の保持増進に努めました。 ・ また、全拠点での職場内研修を実施し、服務規律や休暇制度の理解に努めました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																								
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。	〈第 3 期計画期間中に育児休業を取得した職員の状況〉 <table><tr><td rowspan="2">育児休業を取得した男性職員数</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>計</td></tr><tr><td>22 人</td><td>19 人</td><td>41 人</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>出産した女性職員数 (A)</td><td>育児休業を取得した女性職員数 (B)</td><td>取得率 (B)／(A) × 100</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>229 人</td><td>219 人</td><td>95. 63%</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>203 人</td><td>197 人</td><td>97. 04%</td></tr><tr><td>計</td><td>432 人</td><td>416 人</td><td>96. 30%</td></tr></table> (出産した女性職員数 (A) に、年度末に産後休暇中の職員は含まず) ※第 3 期計画期間は平成 27 年度から 29 年度の 3 年間 (参考) 第 3 期一般事業主行動計画の目標 ○計画期間中に、育児休業の取得状況を次の水準以上にする。 男性・・・計画期間中に取得者 20 名以上 女性・・・計画期間中の取得率を 90%以上 (健全な労使関係の維持) ○機構の全国的な労働組合組織である 2 つの労働組合と締結している「労使間の取扱いに関する基本協約」(労働協約)に基づき、職員の労働条件に関し団体交渉を実施するなど、適切な労組対応を行っています。		育児休業を取得した男性職員数	平成 27 年度	平成 28 年度	計	22 人	19 人	41 人		出産した女性職員数 (A)	育児休業を取得した女性職員数 (B)	取得率 (B)／(A) × 100	平成 27 年度	229 人	219 人	95. 63%	平成 28 年度	203 人	197 人	97. 04%	計	432 人	416 人	96. 30%	⑤労使関係については、労使間のルール(労働協約)に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持しています。		
	育児休業を取得した男性職員数	平成 27 年度		平成 28 年度	計																							
		22 人	19 人	41 人																								
		出産した女性職員数 (A)	育児休業を取得した女性職員数 (B)	取得率 (B)／(A) × 100																								
	平成 27 年度	229 人	219 人	95. 63%																								
	平成 28 年度	203 人	197 人	97. 04%																								
	計	432 人	416 人	96. 30%																								

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
3. 情報公開の推進				評価：B
透明性を確保し、お客様に安心いただける組織作りのため、情報開示体制を見直すとともに、組織内及び厚生労働省との間の情報共有を強化する。 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 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ため、以下の取組を行う。 ア 事務処理誤り等の公表 情報ルート縦割りを排除するため、平成 2 8 年 1 月に設置した情報開示担当理事の下、情報を一元的にモニタリングする専門部署を本部に設置し、情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括することで、責任体制の明確化を図る。 a) 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 ・情報開示の担当部署は平成 2 8 年 4 月に設置する。 ・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、平成 2 8 年度より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。 ・また、モニタリングによる分析結果または監査結果等に基づく事務処理誤りの再発防止策を策定する担当部署を設置し、再発防止に徹底的に取り組む。 ・更に、モニタリングが効率的かつ効果的に行えるようシステム化に向けた検討を行う。 b) 情報開示ルールの見直し・規定化 ・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する情報開示の促進に向けた核となるルール	(適切な情報公開) ○情報公開に適切に対応するため、責任体制の明確化や情報開示ルールの整備等の取組を行い、適時適切に事務処理誤り等の公表を実施しました。 (情報公開の体制整備) ○一元的に情報公開を実施するため、平成 28 年 1 月から情報開示担当理事を設置するとともに、同年 4 月に情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括する担当部署として、「リスク統括部」を設置し、情報公開に係る責任体制を整備しました。 (情報開示ルールの整備) ○事業運営に関する情報が適切に機構内に共有され、かつ適切に開示されるよう、平成 28 年 5 月に情報の把握・調査・開示に至るまでの一連の対応を促進するため等のルールを定めた「日本年金機構情報開示規程」を整備するとともに、その周知を図りました。 ○当該規程において、役職員は情報を適時適切に伝達・報告する責務を有する旨を明確化し、指示等により周知を図りました。 (詳細は、Ⅲ 2. ②に記載) (各種情報のモニタリングと発生事案への対応) ○各拠点長からの日次の業務報告をはじめ、受付進捗管理システムやお客様対応業務システムによる事務処理誤り報告・お客様から寄せられた情報等を常にモニタリングし、関係部署への情報共有及び対応協議を実施しました。また、これらの情報を基に実施した監査の結果を踏まえて再発防止策を講じるなど、問題事案の早期把握及び解決に取り組みました。 ○さらに、リスクへの早期対応を目的に、監査結果、事務処理誤り、お客様の声及びその他の各種情報を基に、モニタリング会議を開催し、対象拠点への監査や人事部及び労務管理部によるヒアリング等を実施しました。 (年次報告書(アニュアルレポート)の作成・発行) ○日本年金機構の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周知するため、アニュアルレポート(年次報告書)を平成 29 年 3 月に作成し、公表しました。 ○作成に当たっては、単年度の業務実績だけでなく、機構にとっての重点課題を挙げ、これまで取り組んできた課題への対応状況を掲載しました。	①情報開示に至るまでの一連の対応を統括する組織体制を構築するとともに情報開示規程を整備しました。 ・また、情報開示規程に基づき、事務処理誤り等の公表を適時適切に実施しました。 ・各種情報のモニタリングについても問題点の早期把握、早期対応を実施するとともに、再発防止策を徹底して取り組みました。 ・さらに、モニタリング会議を開催し、対象拠点への必要な対策を実施しました。 ○アニュアルレポートについては、機構にとっての重点課題を挙げて、これまでの課題に対する対応状況を掲載・公表しました。	○平成 28 年 5 月に策定した情報開示規程に基づき、適時適切に情報公開が行われているか。 ○アニュアルレポートは、お客様の視点に立った分かりやすい形で公開されているか。 ○地域マネージャーの活動等により、各種情報の共有が適切に行われ、本部内や本部と現場間での情報共有が促進されたか。	○情報開示規程に基づき、事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適時適切に実施している。 ○アニュアルレポートは、日本年金機構再生プロジェクトの取組内容や機構にとっての重点課題への対応状況が掲載されており、平成 29 年 3 月に公表されている。 ○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ついて積極的に活動しており、特に、28 年度では、情報セキュリティのルールの現場への浸透に重要な役割を果たしている。 ○地域マネージャーは、現場で収集した意見等を本部の幹部等に直接報告し、問題意識の共有・業務改善の促進につなげている。

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
として、「情報開示促進規程」を平成２８年４月までに定め、案件把握から開示までの手続等を適切に運用する。 ・「情報開示促進規程」に基づき、隠ぺいを防止する観点から、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、「情報開示促進規程」等に基づき、適切に実施する。 イ 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の年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、公表する。 ウ 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。 ・平成２８年４月に設置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、本部情報の伝達、現場からの情報の吸収に責任を持たせる。 ・お客様からの照会対応を円滑に行えるよう、平成２８年１月から実施している報道発表事項、マスコミ等に取り上げられた事項の原則即日現場への連絡を引き続き徹底し、情報共有の促進を図る。	○また、特集記事として、再生プロジェクト及び情報セキュリティ対策について取り上げ、再生プロジェクトを実施することにより、どのようにサービス向上につながっていくのか、また、国民の重要な個人情報を守るための取組状況も掲載し、公表しました。 （ホームページ等による公表） ○業務運営に関する以下の情報を公表しました。 ・日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている全ての情報をホームページに掲載しました。 ・事業に関するお知らせや人事異動、職員の制裁といった事業運営に関する事項について、適宜適切にプレスリリースを行うとともに、ホームページに掲載しました。 ・契約に関する情報についても、業務運営の透明性を確保する観点から適切に公開しました。 （地域マネージャー（事業推進役）の任命） ○情報共有のキーマンとして、各地域部１名ずつ計１５名の地域マネージャー（事業推進役）を任命しました。 ○地域マネージャーは、現場で遵守すべきルールの徹底や本部情報の伝達を行うとともに、現場の声や実情を直接的に把握し、職員の問題意識を本部と現場が共有することを目的に活動を行いました。 ○特に、情報セキュリティ対策や特定個人情報の取扱いに係るルール徹底について有効に機能しました。 〈地域マネージャーの活動実績〉 ・１５名の地域マネージャーにより、延べ約２,２００拠点を訪問（月平均約１２拠点／人）。 ・活動結果については、「事業推進役報告会（８回開催）」において、理事長以下役員や関係部長等へ直接報告を行いました。 ・活動において現場から吸い上げられた意見要望約８００件のうち、重複事項等を除いた１３４件については、本部担当部署において対応方針等を策定し、現場へフィードバックを行いました。 （報道発表事項等の現場への即日連絡） ○機構より報道発表した事項や新聞報道された記事等について、概要、事実関係、お客様や報道機関から照会があった場合の統一的な対応を資料にまとめ、年金事務所等に周知しました。これにより本部と現場の情報共有の促進を図りました。（平成２８年度：２４事案） （ＴＶ会議システムの導入） ○本部・現場間の情報共有を促進するとともに、機構全体のコミュニケーションを活性化し、本部と現場の距離をなくすことで組織としての一体感を確保するため、双方向のコミュニケーションツールの一つとして、平成２９年３月、全ての拠点にＴＶ会議システムを導入しました。 ○また、ＴＶ会議システムを有効に活用するため、機構内部の会議体や研修等の洗い出しを行うとともに、他社での導入事例等を調査することにより、具体的な活用シーンを想定したＴＶ会議システムの実施手順書を策定しました。	○公表が必要な事項について、諸規程や事業計画に基づき、随時、適切な情報公開を行っています。 ②地域マネージャーにより現場の声が、理事長をはじめとする経営者へ直接届けられることとなり、業務改善等の迅速化につながりました。また、現場が守るべきルールの徹底や本部からの指示・情報伝達を確実に周知・徹底させるとともに、ルールや実施上の問題点を吸収し本部担当部署へ展開するなど、本部と現場の情報共有のキーマンとしての役割を果たし、現場の評価も高く、組織的に貢献しています。 ・公表案件や報道内容を現場と情報共有することにより、報道内容等に係るお客様からの照会対応が円滑に行えるよう取り組みました。 ・全拠点にＴＶ会議システムを導入するとともに、運用方針を		

平成２８年度計画	平成２８年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
・理念や方針が現場に正確かつ確実に伝わるよう、平成２９年度からのＴＶ会議システムの導入に向けて、機能の整理などの準備を行う。 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、平成２８年４月より、日次での業務報告を拠点長に義務付ける。 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、本部各部は主要課題についての対処状況について、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。	(日次報告の導入) ○平成 28 年 4 月から機構 LAN のアンケート機能を活用し、以下の事項について、日次での報告を開始しました。 【点検事項】 ①現金残高照合表（保険料等収納簿）の整合性 ②事件・事故・事務処理誤りの判明状況 ③お客様からの苦情・トラブルの有無 ④文書等保管庫及び機械室の施錠 ※上記 4 項目以外に「記載欄（本部に伝えたい事項等を自由記載）」を設定。 ○上記のうち、「事件・事故・事務処理誤り」や「苦情・トラブル」、その他特記すべき事象が報告された場合は、あらためて地域部や拠点長を通じて詳細（原因、発生規模、影響度等）な報告を求め、状況を把握したうえで関係部署へ情報提供を行うとともに、本部と現場が一体となり課題解消へ向けた取り組みを行いました。 (本部内の情報共有) ○組織一体化の観点から平成 28 年 1 月より経営企画部を事務局とする「常勤役員会」を設置し、組織横断的な議論を行うことにより、経営上重要な案件及び意思決定過程の共有を図るとともに、本部内各部室が理事長・副理事長と協議する際に経営企画部職員が陪席する仕組みを導入し、情報共有の強化を図りました。 ○会計検査院から組織内の情報共有体制について指摘を受けました。会計検査院から「専用ＰＣのハードディスクに保存されている年金個人情報の有無等」について報告を求められたことに対し、「年金個人情報については、28 年 8 月から同年 9 月までの間に、専用フォルダに移し替えるなどしたうえで全て削除した」と報告を行った事案についてです。本事案は、担当責任者において適時適切に状況を役員に報告せず、情報共有が行われなかったものであり、対策として、会計検査院に係る応査体制の指揮命令系統の経営企画部への一元化、専門職員配置等を行いました。このような事態を招いたことを重く受け止め、引き続き、一層の情報共有体制の強化に取り組んで参ります。 (年金局と機構の定期連絡会議開催及び年金局職員との人事交流) ○組織的に継続して取り組むべき課題の共有を図るため、年金局と機構の定例連絡会議を原則として隔週で開催（対面又は電話会議）し、進捗状況や問題点を報告する取組を継続して行いました。 また、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しました。	整理し、平成 29 年 4 月の運用開始に向けて必要な準備を進めました。 ・現場における日々の状況を素早く把握するとともに、関係部署への対応調整や情報共有の迅速化を図ることにより、課題の解消へ向け本部と現場が一体となって取り組む体制が強化されました。 ○組織的に継続して取り組むべき課題を毎週年金局と共有する等の取組を継続しています。また、年金局との相互人事交流についても拡大しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
4. 個人情報の保護に関する事項				評価：C
お客様の年金を最優先に守る観点から、情報セキュリティに係る組織面、技術面及び業務運営面を全般的に見直し、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）の保護を確実に行う。 ①組織の一体性の確保 - 平成 27 年 10 月 1 日に設置した情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構 CSIRT を十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。 - 情報セキュリティ対策を強化するため、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）を設置する。 ②システム上の対策 - 基幹システムは、引き続きインターネットから遮断するとともに、年金個人情報を管理・運用する領域として、年金個人情報専用の共有フォルダを設置する。 - 機構 LAN システムは、インターネット環境から切り離れたシステムとし、イントラネットメール、グループウェア及びマニュアル等を有するが、年金個人情報を保有しない。 - インターネット環境は、基幹システム及び機構 LAN システムから切り離し、多重の防御対策を講じた安全性の高いシステムを構築する。	情報セキュリティ対策の強化に当たっては、厚生労働大臣の業務改善命令（平成 27 年 9 月）を踏まえ策定した「業務改善計画」（同年 12 月）に沿って、組織面・技術面・業務運営面の取組を進めており、平成 28 年度については、組織面では CSIRT 機能強化、最高情報セキュリティアドバイザーの設置、技術面では年金個人情報等専用共有フォルダの設置、業務運営面では情報セキュリティポリシーの改正、情報セキュリティ研修の強化といった取組を進めました。 （組織体制の強化） ○平成 27 年 10 月 1 日に設置した情報管理対策本部においては、主に業務改善計画等に係る機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認等を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題に対し、集中的（上期後半は毎日、下期においては週 1 回開催）に対応策をまとめ、その進捗管理を行ってきました。その結果、外部の機関による監査等では、特段問題となるような事態は見受けられなかったとの評価を得ました。 ○理事長直轄の推進部署として情報管理対策本部の所掌事務を担当する情報管理対策室（平成 27 年 10 月設置）においては、平成 28 年 7 月 19 日に、業務改善計画の工程を推進する責任者として次長を 1 名増員するとともに、情報セキュリティ対策に関する関係部署への指示及び総合調整等を実施するため、セキュリティ対策推進グループを新設する等、体制強化を図ってきました。 ○平成 28 年 4 月から、最高情報セキュリティアドバイザーを設置し、情報セキュリティ対策の推進に係る CISO 等への助言、教育計画の立案・教育実施への助言等を受けました。 機構 CSIRT の機能を強化するため、関係部署からの支援体制を確保しつつ、情報セキュリティの専門家の立場から支援を行う情報セキュリティ対策支援業者との委託契約を行い、専門技術的な見地からの支援を受けました。 ○平成 28 年 8 月 26 日に、機構と厚労省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」（週次で開催）を設置し、厚労省との連携を強化しました。 （年金個人情報等専用共有フォルダの設置） ○インターネット環境及び機構 LAN システムから遮断した基幹システムの領域に、窓口装置（WM）からのみアクセスを可能とし、年金個人情報をはじめとする基幹業務を実施する上で必要となる情報を取り扱う「年金個人情報等専用共有フォルダ」（以下「専用共有フォルダ」という。）を設置し、平成 28 年 10 月 3 日から運用を開始しました。また、「運用要領」を策定し、取り扱う情報の属性に応じて、使用するフォルダ及び当該フォルダを使用する者を明確にするとともに、具体的な使用方法及び管理方法を定めました。 ○専用共有フォルダのある領域から記録媒体に情報を書き出す場合には、全て暗号化措置を講じてきたほか、専用共有フォルダの安全性を高めるため、基幹システムへのアクセスと同様に、平成 29 年 1 月 4 日から生体認証によりアクセス可能な者を識別する仕組みを導入しました。	①平成 28 年度計画のとおり情報セキュリティのための体制強化等を実施しました。 - 情報管理対策本部においては、情報セキュリティの方針決定や進捗確認等を一元的に実施し、情報セキュリティ対策の司令塔としての機能を果たしました。 - 最高情報セキュリティアドバイザーを設置し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 - 情報セキュリティに係る外部の専門家の活用を図り、機構 CSIRT の体制及び機能の強化を図りました。 ②平成 28 年度計画のとおり各種対策を実施しました。 - 基幹システムは、引き続きインターネットから遮断するとともに、年金個人情報を管理・運用する領域として、年金個人情報専用の共有フォルダを設置しました。 - 機構 LAN システムはインターネット環境から切り離れたシステムとし、年金個人情報を保有しないようデータ分離を徹底しました。 - インターネット環境は、基幹	○お客様の年金を最優先に守る観点から、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見直しを全般的に行い、実効性のある対応体制を構築しているか。 ＜組織面＞ - 情報管理対策本部 - 最高情報セキュリティアドバイザー - 厚労省との連携の強化 ＜技術面＞ - 基幹システム - ねんきんネット - 個人情報の保護 ＜業務運営面＞ - 情報セキュリティポリシー等の改正 - 研修及び訓練 - 特定個人情報の取扱い ＜外部委託業者の管理＞ - 外部委託業者における個人情報の管理の徹底 ＜監査＞ - 技術面の妥当性等を評価する外部監査の実施 - 内部監査の強化	○情報セキュリティ対策の強化については、平成 28 年度においてはまだ途上であり、職員のセキュリティ意識の醸成・定着を含め、引き続き対応されたい。 （情報管理対策本部） ○情報管理対策本部については、業務改善計画等に係る機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認等を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題に対応するため機動的に開催され、対応策の進捗管理を行っている。 （最高情報セキュリティアドバイザー） ○情報セキュリティ対策の推進に係る CISO 等への助言、教育計画の立案・教育実施への助言等を受けるため、最高情報セキュリティアドバイザーを設置している。 （厚労省との連携の強化） ○機構と厚労省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」を設置し、厚労省との連携を図っている。 （基幹システム） ○基幹システムは、引き続き、インターネット環境及び機構 LAN システムから遮断されており、その基幹システムの領域には、窓口装置（WM）からのみアクセスが可能である「年金個人情報等専用共有フォルダ」を設置し、運用している。 （ねんきんネット） ○「ねんきんネット」については、外部の専門家による脆弱性診断等を実施し、インターネット経由の攻撃に多重の防御対策が講じられているか点検している。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
・「ねんきんネット」については、情報セキュリティの強化を図るため、多重の防御対策の整備を進める。 ・個人情報保護のため、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、個人情報に関わる業務を委託する場合における厳格な委託先の選定と業務の監督等を適切に行う。	○今後、専用共有フォルダへ年金個人情報等を格納する場合は、自動的に暗号化を行う仕組みの導入や未知のウイルス検知機能を追加した検疫 PC の設置による入口対策の強化を行うこととしています。 （機構 LAN システムのセキュリティの強化） ○機構 LAN システムについては、インターネット環境及び基幹システムから切り離れたシステムとし、機構 LAN システムの共有フォルダでは、基幹業務以外の企画業務及び管理業務を実施する上で必要となる情報のみを取り扱うこととしました。また、「運用要領」を策定し、取り扱う情報の属性に応じて、使用するフォルダ及び当該フォルダを使用する者を明確にするとともに、具体的な使用方法及び管理方法を定めました。 ○さらに、窓口装置（WM）から機構 LAN システムへのアクセスは業務上必要な機能に限定するため、窓口装置（WM）で機構 LAN システムのイントラネットメールを利用する際に、ファイルを添付した送受信はできないように制御すること、また窓口装置（WM）から機構 LAN 掲示板にファイルをアップロードできないよう制御することなどの機能制限を行いました。 （インターネット環境への対応） ○事案発生以降、インターネットを使えない状況にあるため、今後、安全性の確認や業務範囲の検証等を行った上で、基幹システム及び機構 LAN システムから分離した新たなインターネット環境を構築し、その環境の中で WEB 閲覧やインターネットメールを活用した業務を行うこととしています。 ○平成 28 年 3 月末に Web 閲覧のための最小限の環境を構築し、まずは機構本部内の 5 部署に専用端末を設置して運用検証を開始するとともに、平成 29 年 1 月には地方拠点 3 か所に専用端末を追加設置し、運用検証の範囲を拡大しました。これにより、機構においてインターネット環境を利用して実施する業務を特定するとともに、当該業務に必要な機能及びその規模などを検証しました。 ○当該運用検証の結果を踏まえ、今後、段階的に運用検証の範囲の拡大と必要な見直しを行いながら、これまで実施してきた情報セキュリティ対策に加えて、標的型攻撃に備えた多重防御による情報セキュリティ対策を実施した上で、インターネットを安定的に利用できる環境を構築することとしています。 ○今後、職員等によるインターネット環境の利用が適切に行えるよう運用管理規程や運用手順書等のルールを定めるとともに、全職員に対して研修や訓練を実施することによりルールを徹底していくこととしています。 （「ねんきんネット」のセキュリティの強化） ○インターネットへの接続を要する「ねんきんネット」について、外部の専門家による脆弱性診断等を実施し、インターネット経由の攻撃に対する多重の防御対策が講じられているのかの点検を行いました。今後も、定期的かつ継続的に脆弱性診断等を実施することとしています。 （認証の厳格化等） ○専用共有フォルダの安全性を高めるため、基幹システムへのアクセスに導入している生体認証を平成 29 年 1 月 4 日から専用共有フォルダにも導入す	システム及び機構 LAN システムから切り離し、多重の防御策を講じたシステムの検証を開始しました。 ・「ねんきんネット」等について、多重の防御対策の整備が図られていることを確認しました。 ・年金個人情報等専用共有フォルダの安全性を高めるために生体認証によるアクセス制御を実施しました。 ・年金個人情報等専用共有フォルダと機構 LAN システムについて、外部の専門家による監査やリスク評価等において、特段問題となるような事態は見受けられませんでした。		（個人情報の保護） ○年金個人情報等専用共有フォルダのある領域から記録媒体に情報を書き出す場合には、全て暗号化措置を講じており、また、生体認証によるアクセス制御を実施している。 しかしながら、（元）職員による年金個人情報の不正な閲覧・持ち出し等の事案が依然として発生していることから、技術面だけでなく業務運営面等も含め、お客様の個人情報を確実に保護するための取組を徹底されたい。 （情報セキュリティポリシー等の改正） ○情報セキュリティポリシー及び各種手順書等については、政府統一基準群及び厚生労働省情報セキュリティポリシーに準拠しつつ、機構の実情に照らして適用の必要性等を検証の上、改正を実施している。 （研修及び訓練） ○各拠点において、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施（計 3 回）した。 また、教育実施計画を改正し、受講対象者別に研修にかける時間、重点項目、講義内容、使用する教材、担当する講師、実施方法等を明確化したことにより、研修内容の統一を図っている。 ○照会が多い事項や自己点検・理解度テストの結果等を研修教材に反映するとともに、復職等により受講可能となった未受講者について、速やかに研修を実施するようフォローアップを行っている。 （特定個人情報の取扱い） ○特定個人情報の取扱いに関して、「特定個人情報保護管理事務取扱要領」を定めた上で、文書の保管状況を記載する管理簿等を作成し、その保管や廃棄が確実に行われていることを、担当者以外に

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
③業務運営上の対策 ・情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティインシデント発生時に迅速かつ的確に対処するため、具体的な手順について、実効性のある内容に改正する。 ・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対する研修を定期的・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、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具体的に徹底する。	ることによりアクセス制限を厳格にしました。（上記②参照） ○また、外部委託先における個人情報の適切な取扱いについて徹底・強化を図りました。（下記④参照） （情報セキュリティポリシーの機動的な改正） ○日本年金機構情報セキュリティポリシー（以下「機構ポリシー」という。）及び各種手順書等については、平成 28 年 8 月に改正された「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」（以下「政府統一基準群」という。）及び同年 10 月に改正された「厚生労働省情報セキュリティポリシー」に準拠しつつ、機構の実情に照らし、適用の必要性等を検証の上、同年 11 月から順次、改正を実施しました。 ○情報セキュリティインシデント対処手順書については、インシデント発生時の対処実施判断フローに、これまでのウイルス検知事象を踏まえたフローを追加するとともに、情報セキュリティインシデントの例をわかり易い表現に見直しを行い、具体化及び実効性の向上に努めました。 （書類等の適切な管理） ○要機密情報である書類等の保管方法について、業務終了後は施錠可能なキャビネットに保管するなど、情報取扱手順書等に定められたルールが適切に守られるよう、チェックリストを作成し、拠点長にその確認状況を報告させるとともに、監査部が行う無予告監査においてその状況を確認してきました。 ○また、特定個人情報の取扱いに関しては、「特定個人情報保護管理事務取扱要領」を定めた上で、文書の保管状況を記載する管理簿等を作成し、その保管や廃棄が確実に行われていることを、担当者以外にも管理者がチェックをするなどの取扱いといたしました。 （情報セキュリティ研修の強化） ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、情報セキュリティ水準の適切な維持を図るため、各拠点において、全役職員（2 回目からは派遣職員を含む）を対象とした情報セキュリティ研修を計 3 回（平成 28 年 4～7 月、9 月、平成 29 年 2 月）実施しました。 ○研修内容を統一するため、平成 28 年 8 月 4 日に教育実施計画を改正し、受講対象者別に研修にかかる時間、重点項目、講義内容、使用する教材、担当する講師、実施方法等を明確化しました。 ○情報セキュリティ対策に関する研修教材については、照会が多い事項や自己点検・理解度テストの結果等を反映し、平成 28 年 9 月 6 日に各拠点に周知しました。 ○未受講者へのフォローアップについては、復職等により受講可能となった場合は、速やかに研修を実施するよう指示するとともに、未受講者がいないことを確認しました。 ○さらに、サイバーセキュリティ月間（平成 29 年 2 月 1 日～3 月 18 日）では、全職員に対して標的型攻撃を念頭に置いた不審メールへの対応等に係	③機構ポリシーについては、政府統一基準群及び厚生労働省情報セキュリティポリシーに準拠し、速やかに改正を行いました。 ・全職員に対する 3 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、役職員に対する情報セキュリティ対策の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。 ・役職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、インターネット環境利用予定者を対象に標的型メール攻撃訓練を実施しました。		も管理者がチェックをするなどの取扱いとしている。 （外部委託業者の管理） ○入札参加の際に、事前に情報セキュリティの管理体制に関する書類を提出させるなど、情報セキュリティに関する委託要件を厳格にしている。 ○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、必要な取組を行うことにより、外部委託事業者における個人情報の管理の徹底を図っている。 ○個人番号利用の開始に伴い、特定個人情報の取扱者や取扱区域を指定させ、報告することを義務化するとともに、委託事業者に対して個人番号利用に関する研修を指示し、研修が実施されたことを確認している。 （外部監査の実施） ○平成 28 年 7 月から、独立した外部の専門家による保証型監査を導入し、情報セキュリティ監査を実施している。 （内部監査の強化） ○本部監査部に設置した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実施状況を確認・評価している。

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
④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おいては、事業者が個人情報の管理体制を証明する書類の提出を求め、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、外部委託事業者における個人情報の管理を徹底し、強化を図	る注意喚起を行いました。 ○平成 28 年 7 月に情報セキュリティ理解度テストを実施し、理解度テストの正答状況を第 2 回情報セキュリティ研修に反映させました。また、同年 8 月から、実効性の高い点検を実施できるよう、情報セキュリティに関して毎月内容が変わるテスト形式の設問を取り入れる自己点検を実施しています。 ○平成 29 年度においては、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・継続的に実施するとともに、研修の成果を理解度テスト等により検証することとしています。 (機構 CSIRT 機能の強化) ○機構 CSIRT に属する職員のインシデント対応能力向上のための研修等として、情報管理対策室職員が、平成 28 年 10 月には独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 協賛の情報セキュリティワークショップに、同年 12 月には情報通信研究機構 (NICT) が主催する「実践的サイバー防御演習 (CYDER)」に参加し実践的知識を得るとともに、最新の情報を得るため、積極的に外部の研修会に参加しました。 ○機構内での取組として、機構 CSIRT 職員に対して、情報セキュリティインシデント対応の取組をリードできる人員の養成を目的とした「CSIRT 研修」(全 4 回)を実施しました。 ○情報セキュリティインシデント対処訓練として、平成 28 年 7 月 13 日に厚生労働省と合同で訓練を実施し、エスカレーションの手續に問題がないか等を検証しました。 また、役職員に対する標的型メール攻撃訓練を平成 29 年 1 月 10 日に実施し、その結果の検証を行い、注意喚起等のフォローアップを行いました。 (個人情報保護対策の強化) ○本部監査部内に氏名索引処理業務の点検専門チームを設置し、平成 28 年 7 月 20 日から一般監査と同時期に点検を実施しました。 ○個人番号利用の開始に伴い、新たに特定個人情報保護管理事務取扱要領を定め、特定個人情報取扱者及び個人番号取扱区域の指定、特定個人情報の送付、持出については、送付簿や持出簿により管理することとし、特定個人情報の紛失、漏えい防止を図りました。 また、住基ネットへの照会処理を行った際には、処理結果リスト等に基づき管理者が照会目的を確認することとしました。 (入札参加条件の厳格化) ○入札参加の際に事前に情報セキュリティの管理体制に関する書類を提出させていますが、平成 28 年度は、以下に関する書類を更に追加して提出させ、情報セキュリティに関する委託要件を厳格にしました。あわせて、委託業者選定審査チェックリストにも同様の項目を追加し、事前審査を強化しました。 ・インターネットとの隔離状況 ・ウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制 ・セキュリティパッチの適用体制 ・通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用の	④委託事業者における個人情報等の保護・管理については、情報セキュリティに関する契約条項を強化することと併せて立入検査調書の検査項目を見直し、検査においては具体的な証跡を確認することで委託先での個人情報等の管理体制の監督をさらに強化しまし		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
る。 ・業務開始前に、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、その写しの提出を求める。 ・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。 ・業務終了後に、個人情報に係るデータの消去・廃棄の確認ができるものを求める。 ⑤監査によるチェック ア 外部監査 ・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・評価する外部監査を実施する。 イ 内部監査 ・本部監査部に情報セキュリティの専門チームを設置し、無予告監査を行うことにより、情報セキュリティ対策の実施状況に係る内部監査を強化する。 ・新セキュリティポリシーに係る準拠性のシステム監査を実施する。 ・個人情報の保護・管理に関する各種施策について、内部監査等により実施状況を適宜把握し、改善に係る取組が有効に機能しているかを検証し、問題点を把握するとともに必要に応じて改善提言を行う。	証明 （業務開始前の管理） ○委託開始前に、委託事業者は全ての業務委託員との間で、日本年金機構法の罰則が適用される旨を明記した守秘義務契約の締結を行い、その写しを提出させることを義務化しました。 （業務履行中の管理） ○委託事業者が行う自主点検については、報告書の様式を見直し個人情報の取扱いに係る教育訓練の研修実施日や研修内容を具体的に記載させ個人情報等保護や法令遵守等に関する点検の実効性の強化を図りました。 個人情報等に関する立入検査においては、検査項目ごとの具体的な根拠を確認するため原則証拠を徴取することとし、検査の実効性の強化を図りました。平成 28 年度実施対象の 232 件について、全て立入検査を実施しました。 （業務終了後の管理） ○契約終了時における個人情報等の返却・廃棄等の確認にあたっては、具体的な消去又は廃棄方法を記載した個人情報等の返却・廃棄に関する報告書を提出させ、消去又は廃棄方法に問題が無いか確認しました。 平成 28 年度対象の 275 件について、全て適正に消去・廃棄していることを確認しました。 （個人番号の取扱いに関する管理） ○個人番号利用の開始に伴い、特定個人情報取扱者及び個人番号取扱い区域を指定させ、その内容を業務開始前までに報告することを義務化しました。また、個人番号を取り扱う業務を行う全ての委託事業者に対して個人番号利用に関する研修を指示し、対象となる全ての業務委託員に対する研修が実施されたことを確認しました。 （外部監査の強化） ○平成 28 年 7 月から独立した外部の専門家による保証型監査を導入し、情報セキュリティ監査を実施しました。その結果、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が適切であるとの評価を受けました。 （内部監査の強化） ○情報セキュリティ監査、システム監査の強化 ・情報セキュリティ監査体制の強化と専門性向上の取組 平成 28 年 4 月から、監査部本部監査グループ内に情報セキュリティ監査チームを配置し、7 月からは情報セキュリティ監査及びシステム監査に特化した専門グループを立ち上げました。 ・情報セキュリティ対策の強化に対する監査 外部機関の検査等における情報セキュリティ対策の指摘事項について、本部及び拠点におけるルール of 順守状況を確認するため、平成 28 年 8 月から 9 月に集中して無予告特別監査を行いました。 ・情報セキュリティポリシーの準拠性監査として、諸規程等が機構ポリシーに準拠しているかを検証しました。監査の結果、不備事項はありませんでした。 ・情報セキュリティに係る教育・訓練の実施状況について確認し、その有効性を検証しました。監査の結果、不備事項はありませんでした。	た。 ⑤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・評価する外部監査を実施しました。 ・本部監査部に設置した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実施状況を確認・評価しました。 ・本部監査部による無予告の一般監査（業務検査）・監査の中で、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、改善に係る取組が有効に機能しているか検証し、問題点を把握するとともに必要に応じて改善提言を行いました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由
	・システム監査については、システム面の安全性の監査として、「機構 LAN システム」、「窓口装置 (WM)」、「年金個人情報等専用共有フォルダ」等の情報セキュリティ対策（技術面）が「業務改善計画」に記載されている整備計画通り実施されているか等について検証しました。監査の結果、不備事項はありませんでした。	・マイナンバーを取り扱う個人情報番号管理システム等に係るシステム監査を実施しました。 ・外部委託先における個人情報の保護・管理に関する実施状況に係るシステム監査を実施しました。 ・システム開発・運用・保守に係る外部委託先への監督・検査の実施状況、及び重要性の高いシステムに関して外部委託先における個人情報の保護・管理に関する実施状況についてシステム監査を実施しました。		

平成 2 8 年度計画	平成 2 8 年度計画に対する取組状況	自己評価	評価にあたっての視点	評語 評価の理由																																							
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画				評価：B																																							
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。	(予算執行等の実績) ○平成 28 年度の予算及び収支計画に対しての予算執行等の実績は、以下のとおりです。 なお、年金生活者支援給付金支給準備事務費については、年金生活者支援給付金法の施行が延期されたことにより年金生活者支援給付金支給準備事務取扱交付金を受け入れていないため、予算の執行はありませんでした。 <table><tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr><tr><td>業務経費</td><td>1,580.0 億円</td><td>1,454.6 億円</td></tr><tr><td> 保険事業経費</td><td>742.4 億円</td><td>699.6 億円</td></tr><tr><td> 国民年金の適用関係業務</td><td>100.4 億円</td><td>102.4 億円</td></tr><tr><td> 国民年金の収納関係業務</td><td>282.3 億円</td><td>254.6 億円</td></tr><tr><td> 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>244.8 億円</td><td>219.9 億円</td></tr><tr><td> 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>31.1 億円</td><td>30.7 億円</td></tr><tr><td> 年金給付関係業務</td><td>83.6 億円</td><td>92.0 億円</td></tr><tr><td> オンラインシステム経費</td><td>419.8 億円</td><td>383.0 億円</td></tr><tr><td> 年金相談等経費</td><td>417.8 億円</td><td>372.0 億円</td></tr><tr><td>一般管理費</td><td>1,132.1 億円</td><td>1,121.0 億円</td></tr><tr><td>年金生活者支援給付金支給準備事務費</td><td>24.1 億円</td><td>－</td></tr><tr><td>計</td><td>2,736.1 億円</td><td>2,575.6 億円</td></tr></table> ※金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。	区分	予算額	決算額	業務経費	1,580.0 億円	1,454.6 億円	保険事業経費	742.4 億円	699.6 億円	国民年金の適用関係業務	100.4 億円	102.4 億円	国民年金の収納関係業務	282.3 億円	254.6 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	244.8 億円	219.9 億円	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	31.1 億円	30.7 億円	年金給付関係業務	83.6 億円	92.0 億円	オンラインシステム経費	419.8 億円	383.0 億円	年金相談等経費	417.8 億円	372.0 億円	一般管理費	1,132.1 億円	1,121.0 億円	年金生活者支援給付金支給準備事務費	24.1 億円	－	計	2,736.1 億円	2,575.6 億円	○中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。 また、予算執行については、入札によって調達コストを低減したことなどにより、予算全体(年金生活者支援給付金支給準備事務費を除く。)で 136.4 億円を削減しました。 監査法人による監査報告において、日本年金機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況及び行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認められています。	○平成 28 年度予算を適正に執行したか。	○平成 28 年度の予算執行実績については、入札によって調達コストの削減に努めた事業運営が行われている。 ○平成 28 年度の財務内容については、監査法人による監査報告において、日本年金機構の財政状態、運営状況等すべての重要な点において適正に表示しているものと認められており、適正な内容となっている。
区分	予算額	決算額																																									
業務経費	1,580.0 億円	1,454.6 億円																																									
保険事業経費	742.4 億円	699.6 億円																																									
国民年金の適用関係業務	100.4 億円	102.4 億円																																									
国民年金の収納関係業務	282.3 億円	254.6 億円																																									
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	244.8 億円	219.9 億円																																									
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	31.1 億円	30.7 億円																																									
年金給付関係業務	83.6 億円	92.0 億円																																									
オンラインシステム経費	419.8 億円	383.0 億円																																									
年金相談等経費	417.8 億円	372.0 億円																																									
一般管理費	1,132.1 億円	1,121.0 億円																																									
年金生活者支援給付金支給準備事務費	24.1 億円	－																																									
計	2,736.1 億円	2,575.6 億円																																									

別紙 1

平成 2 8 年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	270,870
運営費交付金	112,874
事業運営費交付金	157,996
年金生活者支援給付金支給準備事務取扱交付金	2,408
その他の収入	333
計	273,610
支出	
業務経費	157,996
保険事業経費	74,238
オンラインシステム経費	41,981
年金相談等事業経費	41,777
一般管理費	113,207
年金生活者支援給付金支給準備事務費	2,408
計	273,610

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙 2

平成 2 8 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	273,610
経常費用	273,610
業務経費	157,996
保険事業経費	74,238
オンラインシステム経費	41,981
年金相談等事業経費	41,777
一般管理費	113,207
人件費	100,080
その他一般管理費	13,127
年金生活者支援給付金支給準備事務費	2,408
収益の部	273,610
経常収益	273,610
運営費交付金収益	270,870
運営費交付金収益	112,874
事業運営費交付金収益	157,996
年金生活者支援給付金支給準備事務取扱交付金収益	2,408
その他の収入	333
純利益 (△純損失)	0
総利益 (△総損失)	0

(注記 1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記 2) 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。

別紙 3

平成 2 8 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	273,610
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	273,610
資金収入	
業務活動による収入	273,610
運営費交付金による収入	112,874
事業運営費交付金による収入	157,996
年金生活者支援給付金支給準備事務取扱交付金による収入	2,408
その他の収入	333
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	273,610

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。