

日本年金機構の平成 29 年度業務実績の評価結果【概要版】

平成 29 年度計画の概要	平成 29 年度計画に対する取組状況の概要	厚生労働大臣による評語・評価の理由（概要）	本体資料 該当ページ
1. 国民年金の適用・収納対策 ○20 歳、34 歳及び 44 歳到達者等の資格取得等の手続を確実に実施する。 ○最終納付率 70%を達成することを目指し、機構全体の目標納付率を次とおりとする。 ①現年度納付率は、前年度実績から少なくとも 1.0 ポイント以上の伸び幅を確保 ②平成 28 年度分保険料の納付率（過年度 1 年目）は、平成 28 年度末納付率から少なくとも 4.0 ポイント以上の伸び幅を確保 ③平成 27 年度分保険料の納付率（最終納付率）は、平成 27 年度現年度納付率から少なくとも 7.0 ポイント以上の伸び幅を確保 ○控除後所得 300 万円以上かつ	1. 国民年金の適用・収納対策 ○住基ネットにより把握した 20 歳、34 歳及び 44 歳到達者、並びに転職者等に対して、自主的な届出、職権適用により適切に加入手続を実施した。 ○効果的・効率的な特別催告状の送付や強制徴収対象者層の拡大等に取り組んだ結果、目標を上回った。 ①平成 29 年度分保険料の現年度納付率 66.3%（前年度（65.0%）比 プラス 1.3 ポイント） ②平成 28 年度分保険料納付率（過年度 1 年目） 71.5%（平成 28 年度末（65.0%）から 6.5 ポイントの伸び） ③平成 27 年度分保険料納付率（最終納付率） 73.1%（平成 27 年度末（63.4%）から 9.8 ポイントの伸び） ○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 月以上に該当する 3,024 件に対し最優先に取組を進め、納付や差押えに至った件数は 2,341 件、財産調査中などの取組中の件数は 683 件となった。	1. 国民年金の適用・収納対策 【国民年金適用促進対策】 B ○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き等は、前年度と同様に着実に実施した。 【国民年金保険料収納対策】 A ○平成 29 年度行動計画に基づいた進捗管理の徹底、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、免除等申請書の勧奨、最終催告状の送付を含む強制徴収に係る一連の手続の着実な実施等に取り組んだ結果、 ・平成 29 年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+1.3 ポイントと目標を上回っている。 ・平成 28 年度分保険料の平成 29 年度末における納付率は、平成 28 年度末から+6.5 ポイントと目標を上回っている。 ・平成 27 年度分保険料の最終納付率は、平成 27 年度の現年度納付率から+9.8 ポイントと目標を上回り、最終納付率 70%以上を 3 年連続で達成している ○強制徴収の取組において、最終催告状送付件数は 103,614 件（平成 28 年度 85,342 件）、納付月数 1,016,794 月（平成 28 年度 846,326 月）、督促状送付件数は 66,270 件（平成 28 年度 50,423 件）、差押実施件数 14,344（平成 28 年度 13,962 件）といずれも平成 28 年度の実績を上回っている。	P1~2 P3~8

未納月数 13 月以上の滞納者 (控除後所得 350 万円以上で ある場合は、未納月数 7 月以 上)に督促を実施し、着実な 強制徴収を行う。	○財務大臣への滞納処分等の権限の委任(国税委任) を 54 件(平成 28 年度は 35 件)実施した。		
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・収納対策 ○効果的・効率的な適用促進対策を推進し、機構全体で新規適用事業所数 148,000 事業所、新規適用被保険者数 383,000 人を目標とする。また、従業員規模に応じた計画的・戦略的な加入指導を行う。 ○前年度と同等以上の納付率の水準を確保する。 ○滞納状況に応じた管理及び対策等の適正な履行管理を行うとともに、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。	2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策 ○従業員規模に応じた取組期限を設定し、適用すべき被保険者が 5 人以上の事業所などから優先的に適用促進を実施した結果、目標を上回った。 新規適用事業所数…165,007 事業所 新規適用被保険者数…490,114 人 ○収納率について、口座振替の利用促進や迅速な滞納処分の実施により前年度実績を上回った。 厚生年金保険…99.0% (前年度 98.9%) 協会管掌健康保険…98.2% (前年度 98.0%) ○納付指導、滞納処分を確実に実施した結果、収納未済額は平成 28 年度と比べて減少した。 ○国税局との連携強化を図り委任促進に努め、滞納処分の権限委任(国税委任)を 23 件(平成 28 年度は 18 件)実施した。	2. 厚生年金保険・健康保険等の適用徴収対策。 【厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策】B ○目標達成に向けた取組を進めた結果、新規適用事業所数の目標 148,000 事業所に対して 165,007 事業所、新規適用被保険者の目標 383,000 人に対して 490,114 人といずれも目標を上回った。 ○国税源泉徴収義務者情報の活用により加入指導を計画的に実施した結果、適用すべき被保険者数が 5～9 人以上の事業所については目標である 6,211 事業所を上回る 7,818 事業所を適用に結びつけたが、より優先的に取り組むこととしている 10 人以上の事業所については適用件数が目標である 1,775 事業所の 9 割程度の 1,611 事業所であった。 【厚生年金保険・健康保険等の徴収対策】A ○チラシ送付及び電話等による口座振替の利用勧奨を実施することにより、口座振替実施率は、厚生年金保険料が 82.7%、全国健康保険協会管掌健康保険が 83.0%と前年度と同水準であった。 ○滞納事業所への納付指導や滞納処分の実施(差押事業所数は前年度の 25,174 事業所を上回る 27,581 事業所に増加)、特に悪質な滞納事業所に対しては国税庁への滞納処分の権限委任を実施すること等により、厚生年金の保険料収納率は 99.0%、健康保険の保険料収納率は 98.2%と、それぞれ前年度を上回る水準となった。	P 9～14 P 15～17

3. 年金給付 ○年金事務所、事務センター、中央年金センター、障害年金センターを通じた年金給付業務の一体的な運営を図る。 ○「サービススタンダード」（達成率 90%以上）の達成状況を適切に把握し、迅速な支給の決定を行う。 ○障害年金をめぐる諸課題の改善を図るための取組を実施する。	3. 年金給付 ○年金給付審査事務の年金事務所への移管を進め責任の明確化を図り、中央年金センターを中心とした一体的な年金給付業務体制の構築を進めた。 ○サービススタンダード達成状況 遺族年金…おおむね達成率 90%を確保 老齢年金、障害年金…受給資格期間短縮による受付件数の増加、障害年金審査業務の全国集約による影響を受けたが、年度後半に順次回復している。 ○障害年金審査業務を障害年金センターに集約し、障害認定の標準化や専門的な人材の育成を図った。	3. 年金給付 B ○年金給付審査事務の移管について、円滑に行われるよう巡回指導や研修を実施している。 ○サービススタンダードの達成率は、目標を達成できなかったが、支給開始年齢の引き上げや受給資格期間の短縮による受付件数の大幅な増加による一時的なものであり、順次回復している。 ○障害年金をめぐる諸課題への対応については、全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約し、認定の標準化や障害年金に関する専門的な人材の育成を図っている。	P 18～21
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 ○お客様からの申出に適切に対応するとともに、過去の記録の相談時に発見できなかった方の再調査（サンプル調査）の結果を踏まえ、記録の再確認を行う。	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 ○受給資格期間短縮に合わせた記録確認や、サンプル調査結果を踏まえた年金記録の再調査を進め、平成 30 年末までにすべての調査を完了する見込み。 未統合記録…平成 30 年 3 月 1,903 万件（平成 29 年 3 月 1,951 万件）	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 【年金記録の確認等の対応】 B ○年金記録のサンプル調査結果を踏まえた再調査を計画どおり実施している。 ○受給資格期間短縮に伴う制度周知と併せた未統合記録の確認の呼びかけや、名寄せ特別便等の未回答者に対する呼びかけを実施している。 ○上記の取組により、未解明記録が 51 万件減少し、平成 28 年度の 31 万件減少と比べ解明件数が大幅に増えている。	P 22～23

○適正な付番を行い、基礎年金番号の重複付番の発生を防止する。	○マイナンバーを特定し、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たほか、重複付番が判明した場合の解消を進めた。	【再発防止及び年金記録の正確な管理の実施】 B ○マイナンバーを活用し、同一人に複数の基礎年金番号が新規に払い出されることを防止する取組を行っている。 ○既に発生している重複付番については、4項目又は3項目の突合調査を実施し、必要に応じて本人確認するなどにより解消に努めている。	P 24～25
5. 事務処理の正確性の確保 ○統一業務マニュアルに基づく事務処理を徹底し、事務処理誤りの発生を防止する。	5. 事務処理の正確性の確保 ○組織一丸となって取り組み、全体的に事務処理誤りの発生件数は減少した。 ○「振替加算の支給漏れ事案」について、対象者（約10.6万件）のうち、98.7%に既に支払いを完了した。 ○「事務処理誤り等の総点検」を踏まえ、3つのアプローチ（事務処理誤り、お客様の声、リスト）から点検を実施し、再発防止を進めている。 ○重点三事案のうち、「事務処理遅延」、「書類紛失」については減少した一方、「誤送付・誤交付・誤送信」については減少していないことから、委託業者の指導を含め対策を徹底していく。	5. 事務処理の正確性の確保 B ○「事務処理誤り再発防止取組チェック」の実施や「リスク対策通信」による周知といった取組を行い、事務処理誤り全体の発生件数は減少している。 ○「振替加算の総点検」及び「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」により過去の事例を精査し支払い漏れのあった事例を特定して、速やかに支払い等のお客様対応を行うとともに再発防止を図っている。 ○重点三事案については、重点取組拠点の指定によるルール徹底やクリアファイルを活用した書類管理の徹底等の取組を行い、全体としては発生件数が減少しているものの、「誤送付・誤交付・誤送信」については減少していないことから、これらに対する再発防止の取組を一層強化する必要がある。	P 26～29
6. 年金相談 ○年金相談体制を見直し、安定した相談体制を構築する。 ○予約受付体制の拡大を図るなど予約率の向上に取り組む。 ○遠隔地の市区町村と連携し、	6. 年金相談 ○正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による安定した窓口相談体制の構築を進めた。 ・161名の年金相談職員をお客様相談室に追加配置 ・年金給付専門職を51名追加配置し、研修等を実施	6. 年金相談 B ○年金給付の正確性確保のため、正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による窓口相談体制を整備し、安定した相談体制の構築を進めている。	P 30～34

「テレビ電話」による年金相談の試行事業を行う。 ○応答率の向上に向けた入電数の減少及び応答品質の向上を図る。	○全国平均予約率…平成 30 年 3 月末 62.0%（平成 29 年 3 月末 26.5%） ○テレビ電話相談について、平成 30 年 1 月 23 日に新潟県佐渡市で開始した。 ○受給資格期間の短縮及び扶養親族等申告書の様式変更に伴い、コールセンターへの入電数が従来の 2 倍以上に増加し応答率は 44.7%であった。（平成 28 年度 81.6%）今後、サービス向上策を検討していく。	○予約率向上へ向けた各種取組により、全国平均予約率が 62.0%（前年度は 26.5%）となり、大幅に向上している。 ○コールセンターでの相談については、統合通知書の送付、受給資格期間短縮に伴う年金請求書の送付、扶養親族等申告書の対応等により、入電件数が大幅に増加したところ、オペレーターの増員や職員による支援を含めた休日・夜間対応等を行った結果、応答数は 4,843,761（平成 28 年度 3,890,159）となった。今後とも入電件数が一時的に増加したときでも、円滑に対応できるよう充実したコールセンターの体制を整備されたい。	
7. 制度改正への対応 ○受給資格期間の短縮、短時間労働者への任意適用拡大に適切に対応する。	7. 制度改正への対応 ○受給資格期間の短縮について、年金事務所の相談体制強化や関係機関等への働きかけなどにより、年金請求書入り封筒を送付した受給資格期間 10 年以上 25 年未満の方（障害・遺族年金を受給している方を除く）のうち、約 8 割の方が新たに受給に結びついた。 ○短時間労働者への任意適用拡大について、機構ホームページへの掲載、納入告知書へのチラシの同封など、幅広く制度周知を行った結果、任意特定適用事業所数は 2,604 事業所、被保険者となった短時間労働者数は 3,685 人となった。	7. 制度改正への対応 A ○受給資格期間の短縮について、年金事務所の相談窓口の体制強化や提出勧奨として年金請求書の入った封筒の送付を行い、それでも未請求となっている方に対しては文書や電話による勧奨を実施。加えて生活保護受給の方に対する必要な支援について関係機関への働きかけ等を行った。これにより、年金請求書を送付した方のうち、約 47.9 万人の方が新たに年金の受給に結びつけるなど着実に成果を上げている。 ○短時間労働者の適用拡大（500 人以下の企業等）については、申出が任意のため、ホームページへの掲載、納入告知書へのチラシの同封や説明会の実施等により幅広く制度周知に努め、任意特定適用事業所数は 2,604 事業所、被保険者となった短時間労働者数は 3,685 人となった。	P 45～48

8. 外部委託の推進 ○業務の外部委託を促進するとともに、委託した業務の品質の維持・向上を図る。	8. 外部委託の推進 ○扶養親族等申告書の処理に関し委託業者の契約違反が発生したことを受け、「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の提言も踏まえ、業務を委託する場合における事務処理のあり方の抜本的な見直しを進めている。	8. 外部委託の推進 D ○基本計画に基づいて業務の外部委託を推進しているものの、扶養親族等申告書のデータ入力業務の外部委託において、委託業者の選定や業務内容の管理等が適正に行われていなかったことから、委託業者による重大な契約違反の発見が遅れ、その結果、入力漏れ・入力誤りによる源泉徴収税額の誤り等の問題が大量に発生した。 ○当該委託業者において、無断で中国の関連事業者に再委託するなど重大な契約違反が発生していたことから、委託業者の選定や業務内容の管理等について、大幅な改善が必要である。 ○「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言及び業務改善命令を踏まえ、対応策を着実に実施されたい。	P 54～56
9. 契約の競争性・透明性の確保 ○競争性のある契約の占める割合を 80%以上の水準とするとともに、年間調達計画額から 10%以上の削減を目指す。	9. 契約の競争性・透明性の確保 ○競争性のある契約の占める件数割合…83.0% 年間調達計画額からの削減率…11.7%	9. 契約の競争性・透明性の確保 B ○調達手続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・情報提供における適正な取扱いに努めるとともに、諸規程の改正を行い、更なる契約の競争性・透明性の確保に取り組んでいる。	P 57～58
10. 社会保険オンラインシステムの運用・開発・見直し ○「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に取り組む。	10. 社会保険オンラインシステムの運用・開発・見直し ○平成 30 年 3 月より、マイナンバーを活用する対象 26 届書について「経過管理・電子決裁システム」に追加し稼働した。（厚生年金保険・国民年金の適用関係届書の約 80%が同システムの対象） ○フェーズ 1 の取組状況や評価を踏まえ、専門委員会の助言をいただきながら、担当職員の増員等に	10. 社会保険オンラインシステムの運用・開発・見直し B ○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、当初の予定どおり、「経過管理・電子決裁システム」の対象届出の拡大を行っている。今回の拡大により、厚生年金保険・国民年金の適用関係届書における約 80%が「経過管理・電子決裁システム」の対象となり、届書処理の遅延防止や事務負担の軽減などの効果が得られている。 ○社会保険オンラインシステム刷新（フェーズ 2）の開発に先行した開発準備工程の実施に向け、当該工程に参加の意向を持つ事業者と協議	P 59～60

	よりフェーズ2の開発・準備を進めた。	会を設置し、実施に向けた課題について議論を行うなど取組を進めている。	
11. 内部統制システムの有効性確保 ○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全てにおいて抜本的改革に取り組む。	11. 内部統制システムの有効性確保 ○71項目の改革事項のうち70項目について実施済み。(残る1項目(分室を成田市に開設)は平成30年7月に実施) 【組織改革】 本部の現場力強化、組織の一体化・効率化等を目指し各施策を実施 ・本部組織の再編(年金給付部門の設置等) ・ブロック本部の本部への完全統合 ・事業推進役の活用・強化 【業務改革】 ・障害年金業務の障害年金センターへの集約及び事務処理工程の改善 ・年金事務所の機能集約(10拠点) ・年金給付業務の年金事務所への移管(30年4月までに16県85拠点) ・事務センターの集約(29拠点⇒18拠点)、集約効果の検証 ・業務品質管理部を設置し、統一業務マニュアルによる事務処理の徹底、速やかな統一業務マニュアルの改正を実施 【人事改革】 ・部長級職員の拠点への配置拡大による現場重視	11. 内部統制システムの有効性確保 C ○理事会、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、常勤役員会等の開催により、内部統制システムを適正な運用を図るとともに、統一業務マニュアルに基づく業務処理手順の周知・徹底が図られている。また、再生プロジェクトについては、全71項目に対応する(平成30年7月に実施済みとなる)とともに、更に5つの重点テーマについて集中的に取り組むための体制を構築し、精力的に検討が進められている。しかしながら、外部委託の管理においては、扶養親族等申告書に係る業務の委託を受けた業者の事務処理の正確性が確保されず、源泉徴収票の表示誤りや源泉徴収額の誤りが生じたこと、また、禁止されている業務の主体的部分の再委託が判明したことから、業務横断的に委託業務の品質を管理する担当部署の設置及び委託業務を所管する部署における責任のあり方について、見直しを図る必要がある。	P61～75

	の幹部人事 ・管理職の若手登用の促進、エルダー職員の業務・役割の見直し ・女性の活躍推進（女性管理職：平成 29 年度末 13.9%、平成 32 年度末目標 15.5%） ・有期雇用職員の無期転換、特に年金相談職員の登用拡大 ・「給付業務研修強化室」の設置による年金給付に係る研修体制の強化		
12. 情報公開の推進 ○業務運営の状況等を分かりやすく適切に公開する。 ○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。	12. 情報公開の推進 ○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た。 ○全拠点にテレビ会議システムを導入し、本部・現場間の情報共有を促進した。	12. 情報公開の推進 B ○情報開示規定に基づき、事業報告書や事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適切に実施している。 ○年金局と機構幹部による定期連絡会議を開催し、機構が組織的に継続して取り組むべき課題について情報共有を図った。	P 82～84
13. 個人情報の保護 ○マイナンバーの利用が開始されたことを踏まえ、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着実に進め、お客様の重要な個人情報の保護を確実に行う。	13. 個人情報の保護 【組織面】 ・最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制強化 【技術面】 ・年金個人情報等専用共有フォルダの自動暗号化 ・検疫 PC の全拠点への設置 【業務運営面】 ・情報セキュリティポリシーや各種手順書等の改正 ・全職員を対象とした情報セキュリティ研修の強化	13. 個人情報の保護 C ○情報セキュリティ対策の強化については、「業務改善計画」に沿って着実に進められているものの、外部委託業者が契約に違反し、無断で中国の関連事業者等に再委託するなどした事案が発生しており、業務改善命令等を踏まえた対応策の実施が必要。 【組織面】 ○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。 【技術面】 ○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	P 85～89

		金個人情報管理・運用する領域である専用共有フォルダの安全性を高めるために自動暗号化等の仕組みを導入している。また、入口対策を強化するために未知のウィルス検知機能を追加した検疫PCを設置している。 【業務運営面】 ○情報セキュリティポリシーについては、政府統一基準群の改正を踏まえ、機構における実効性を確認しつつ、段階的に改正を行い、一連の改正を完了している。 ○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2回）した。また、研修実施後に情報セキュリティに関する理解度テストを実施するとともに、毎月の自己点検を実施している。	
--	--	--	--