

日本年金機構の平成30年度業務実績の評価【概要版】

平成30年度計画の概要	平成30年度計画に対する主な取組状況	評語 評価の理由	本体資料 該当ページ
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		評語：B	P1-P2
○住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳、34歳、44歳及び54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。	○住基ネットにより把握した20歳、34歳、44歳及び54歳到達者、転職者等に対する適用について、自主的な届出、職権適用により適切に対応した。	○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、前年度と同様に確実に実施している。	
(2) 国民年金保険料収納対策		評語：A	P3-P9
○最終納付率70%台半ばを目指すとともに、機構全体の目標は、以下のとおりとする。 ア 平成30年度分保険料の現年度納付率については、少なくとも前年度実績から1.0ポイント以上の伸び幅を確保する。 イ 平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率については、平成29年度末から少なくとも5.0ポイント以上の伸び幅を確保する。 ウ 平成28年度分保険料の最終納付率については、平成28年度の現年度納付率から少なくとも8.0ポイント以上の伸び幅を確保する。 ○控除後所得300万円以上かつ未納月数13月以上の滞納者に督促を実施し、着実な強制徴収を行う。	○未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めた特別催告状の発送や効果的、効率的な強制徴収に取り組んだ結果、平成30年度における各年度の納付率は、以下のとおりとなった。 ・平成30年度分保険料の現年度納付率68.1%（前年度（66.3%）比プラス1.8ポイント） ・平成29年度分保険料納付率73.4%（平成29年度末（66.3%）から7.1ポイントの伸び） ・平成28年度分保険料納付率（最終納付率）74.6%（平成28年度末（65.0%）から9.6ポイントの伸び） ○最終催告状を送付してもなお自主的に納付しない方に対し、着実に滞納処分を実施し、平成30年度における最終催告状の送付件数、督促状の送付件数、差押実施件数は、以下のとおりとなった。 ・最終催告状の送付件数…133,900件（平成29年度比30,286件増） ・督促状の送付件数…81,597件（平成29年度比15,327件増） ・差押実施件数…17,977件（平成29年度比3,633件増）	○平成30年度行動計画に基づいた取組の結果、各年度の納付率は以下のとおり目標を上回っている。 ・平成30年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+1.8ポイントと目標を上回っている。 ・平成29年度分保険料の平成30年度末における納付率は、平成29年度末から+7.1ポイントと目標を上回っている。 ・平成28年度分保険料の最終納付率は、平成28年度の現年度納付率から+9.6ポイントと目標を上回り、最終納付率70%以上を4年連続で達成している。 ○強制徴収の取組において、最終催告状送付件数は133,900件（前年度103,614件）、納付月数1,299,177月（前年度1,016,794月）、督促状送付件数は81,597件（前年度66,270件）、差押実施件数17,977件（前年度14,344件）といずれも前年度の実績を上回っている。	

2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・収納対策			
(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策		評語：A	P10-18
<p>○国税源泉徴収義務者情報を活用し従来を上回る適用実績を確保するとともに、優先加入指導事業所について、重点的に取組を進め、平成29年度行動計画で決定した事業所の従業員規模に応じた取組期限までに適用に結び付ける。</p> <p>○計画的・効率的かつ深度ある総合調査を重点的に実施し、被保険者の資格取得、喪失、標準報酬等の適否について詳細に確認し、指摘件数の向上に取り組む。</p>	<p>○新たに把握した適用調査対象事業所に対する加入指導を実施し、平成30年度における、適用調査対象事業所数、職員の加入指導により適用した事業所数、適用事業所数は、以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適用調査対象事業所数…約36万件（平成29年度比約6万件減） ・職員の加入指導により適用した事業所数…約100,727件（平成29年度比約1,663件増） ・適用事業所数 約234万事業所（平成29年度比約11万増） <p>○優先加入指導事業所への取組として、適用すべき被保険者数が10人以上の事業所は、平成30年度において349事業所を適用し、ほぼ計画どおり終了した。</p> <p>○総合調査を実施することで、被保険者の適用漏れや届出誤りの適正化に努め、平成30年度における調査により適用した被保険者数は以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査により適用した被保険者数…38,072人（平成29年度比18,831人増） 	<p>○国税源泉徴収義務者情報の活用により適用調査対象事業所を効率的・効果的に把握し、計画的に加入指導を実施した結果、加入指導による適用事業所数は100,727事業所（目標87,500事業所）、加入指導による適用被保険者数は200,155人（目標196,500人）と目標を上回っている。</p> <p>○平成30年3月末時点の対象事業所数に対し、適用すべき被保険者数が10人以上の事業所については、再三訪問する等の手段を講じても、事業主に接触できない等の理由により従業員の実態確認ができない対応が困難な事業所を除き、全ての事業所を取組期限までに適用した。</p> <p>○目標を上回る326,474事業所（目標325,000事業所）への調査を実施するとともに、原則、総合調査による実効性のある事業所調査に取り組んだことにより、指摘事業所数は92,965件（前年度63,177件）、調査により適用した被保険者数は38,072人（前年度19,241件）と、いずれも前年度を上回っている。</p>	
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策		評語：A	P19-P22
<p>○厚生年金保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p>	<p>○滞納事業所に対するルール改正の実施等の取組により、平成30年度における厚生年金保険料・健康保険の収納率は、以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生年金保険料…99.1%（平成29年度末99.0%） ・健康保険料…98.3%（平成29年度末98.2%） <p>○平成30年10月より、全国レベルで対応困難となっている徴収事案に対応するため、徴収専門の「特別徴収対策部」を本部に設置し、設置後の平成31年3月時点の滞納事業所数及び滞納額は、以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・滞納事業所数…169件（移管時より▲15件） ・滞納額…5,509百万円（移管時より▲1,336百万円） 	<p>○滞納事業所への初期対応の徹底、猶予制度の説明、納付指導及び滞納処分の実施により、滞納事業所の割合は5.7%（前年度6.1%）と前年度より減少し、保険料の収納率は、厚生年金保険が99.1%（前年度99.0%）、全国健康保険協会管掌健康保険が98.3%（前年度98.2%）と、前年度を上回っている。</p> <p>○納付指導に応じない事業所へ迅速かつ確実な滞納処分を実施（差押事業所数は前年度より増加）するとともに、徴収困難な事業所に対し、機構本部に徴収専門の組織を構築して集中的かつ機動的に滞納処分を実施している。</p>	
3. 年金給付		評語：B	P23-29
<p>○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」で分析した33事象の事務処理誤り及び「振替加算の総点検」（平成29年9月公表）の事後処理について、対象者への対応を確実に実施するとともに、再発防止策の強化を図る。</p>	<p>○対象者の特定が可能な24事象全事象に着手し、平成31年3月までの対応状況は、未払い51,823件、約38.7億円、過払い313件、0.1億円となった。</p>	<p>○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」で分析した33事象について、同種の事象の対象者を体系的に特定可能な24事象について対象者を特定し、順次お支払い等の対応を実施するとともに、システム機能の強化や研修の強化など再発防止に取り組んでいる。総点検への対応状況を毎月の事務処理誤り等報告において公表している。</p>	

<p>○給付審査業務の事務センターから年金事務所への移管を進める。</p> <p>○障害年金をめぐる諸課題へ対応する。</p> <p>○「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。</p>	<p>○平成31年4月に年金事務所への給付審査業務の移管を完了した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査移管実施拠点数 <ul style="list-style-type: none"> …平成30年4月：6県35拠点 平成30年10月：18道府県120拠点 平成31年4月：13都県112拠点 <p>○認定医会議の実施による認定医相互間の情報共有や、20歳前障害基礎年金の障害状態確認届の生月化等の取組を実施した。</p> <p>○年金給付部及び地域部による指導・助言等により、サービススタンダードについては、概ね90%を達成した。</p>	<p>○年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた給付審査業務を事務センターから年金事務所に移管し、年金事務所における給付審査業務の体制の強化を図っている。</p> <p>○障害年金をめぐる諸課題への対応については、障害年金センターへの集約後の審査事務の取扱いに対応するとともに、認定医会議の実施や専門的な人材育成に取り組んでいる。</p> <p>○サービススタンダードの達成率については、概ね90%以上を維持している。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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		評語：B	P30-P32
------------------------	--	-------------	----------------

<p>○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、引き続き、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取組を継続して行う。</p>	<p>○未統合記録の解明を図るため、ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうか記録確認の呼びかけ等の取組を引き続き行った結果、平成30年度における未統合記録は以下の通りとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未解明記録…1,862万件（平成29年度比41万件減） 	<p>○未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金請求書の送付時等を活用して、年金記録にもれや誤りが無いか確認するよう呼びかけ等を実施し、未解明記録が41万件減少したが、依然として未解明記録が1,862万件残っており、今後も引き続き、解明に向けた取組を進められたい。</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施		評語：B	P33-P34
--------------------------------	--	-------------	----------------

<p>○マイナンバーの紐付けを行う取組等により、年金記録の適正な管理を行う。</p>	<p>○事業主又は市区町村に対し協力依頼を実施する等の取組により、1号被保険者は約5.7万件、2号被保険者は約8.6万件、3号被保険者は約3.0万件、年金受給者は約3.0万件マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行い、紐付け率は99.4%となった。</p>	<p>○被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指した取組を実施している。</p>	
--------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	--

5. 事務処理の正確性の確保		評語：B	P35-P37
-----------------------	--	-------------	----------------

<p>○事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、取組を行う。</p> <p>○お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案について、取組を実施する。</p>	<p>○平成30年度の事務処理誤りの発生件数は、平成29年度の1,381件から781件となった。</p> <p>○重点三事案の発生件数は、研修の強化、委託業者への指導等を実施したことにより、131件（平成29年度248件）となった。</p>	<p>○前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りの点検・分析により過去の事例の精査を進めるとともに、再発防止に向けた研修を全拠点で実施している。</p> <p>○重点三事案については、未完結リストの定期的な点検や封入・封緘作業の機械化対象届書の拡大といった取組を行い、全体の発生件数は減少している。</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6. 年金相談、情報提供等

(1) 年金相談		評語：B	P38-P41
-----------------	--	-------------	----------------

<p>○正規職員、年金相談職員及び社会保険労務士による安定的な相談体制を構築する。</p> <p>○平成 29 年度実績を踏まえ、更なる予約率向上の取組を進める。</p> <p>○応答率の向上のため、コールセンター体制の見直しを行うとともにコールセンターの統合や自動音声応答システム（IVR）の見直し、柔軟な繁忙期対策の強化策等の施策を実施</p>	<p>○年金相談窓口体制の安定化を図るため、111 名の年金相談職員をお客様相談室へ追加配置したことで、平成 31 年度における正規職員等の配置割合は、以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正規職員等の配置割合…93.4%（平成 30 年度比 5.6%増） <p>○関係機関等への周知広報を継続的に実施し、平成 30 年度末における予約率は以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約率…87%（平成 29 年度比 25%増） <p>○予約制の拡充により、平成 30 年度における 13 時台の平均待ち時間は以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・13 時台の全国平均待ち時間…1 分（平成 29 年度比 9 分短縮） <p>○目的別の専用ダイヤルを開設する等により「ねんきんダイヤル」応答率は 66.6%（平成 29 年度比 21.9%増）となった。また、コールセンター全体の応答率は 71.4%（平成 29 年度比 18.1%増）となった。</p>	<p>○年金給付の正確性の確保のため正規雇用職員、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拡充し、安定した相談体制の整備を進めている。</p> <p>○予約制の拡充や予約率の向上へ向けた各種取組により、全国平均予約率が 87%（前年度は 62%）となり、待ち時間の短縮につながっている。</p> <p>○コールセンターでの相談については、予約受付専用ダイヤルなど目的別専用ダイヤルの開設などを行うことにより、ねんきんダイヤルの応答率は 66.6%（前年度 44.7%）まで回復し、コールセンター全体の応答率は 71.4%（前年度 53.3%）となった。</p>	
<p>（2）分かりやすい情報提供の推進</p>		<p>評語：B</p>	<p>P 42-P 45</p>
<p>○「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。</p>	<p>○「ねんきん定期便」をより分かりやすく表示するため、文字の削減や拡大化、図の挿入を行うとともに、受給開始年齢を選択できることや繰り下げ受給のメリットなど新たな情報提供を行うよう改善した。</p>	<p>○「ねんきん定期便」をより分かりやすくするための工夫や、受給開始年齢を選択できることなど新たな情報提供を行うための見直しを行っているが、今後も一層の改善を図りたい。</p>	
<p>7. お客様サービスの向上</p>		<p>評語：B</p>	<p>P 48-P 50</p>
<p>○本部で集約したお客様の声について、事象及び原因を確認し、サービス改善・業務改善に関するものは、必要に応じ改善提案を行い、その進捗状況を把握し、サービス改善・業務改善につなげる。</p>	<p>○お客様の声について「お客様対応業務システム」を活用し分析・検討を行い、必要な措置を講じた。</p> <p>○「お客様満足度アンケート」を平成 30 年 8 月に実施し、前年度とほぼ同水準の約 9 割のお客様にご満足いただいている結果となった。</p>	<p>○お客様のご意見等を収集し、サービス・業務改善委員会に報告した上で改善を行い、サービス向上に繋げている。</p> <p>○お客様アンケートを実施したところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が 88.9%（前年度 90.0%）「やや不満」「不満」の合計が 1.7%（前年度 2.2%）と、概ね満足いただけているとの結果が出ている。</p>	
<p>8. ICT化の推進</p>		<p>評語：B</p>	<p>P 51-P 52</p>
<p>○厚生労働省が策定した「行政手続きコスト」削減のための基本計画に基づき、手続きのオンライン化の推進、組織を挙げた利用勧奨等の取組により、電子（媒体）申請による届出の促進を図る。</p>	<p>○大規模事業所等を勧奨事業所とし、訪問、文書、電話等による利用勧奨を実施した結果、平成 30 年度における電子申請の利用率は以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の利用率…17.7%（平成 29 年度比 3.3%増） 	<p>○電子申請義務化の対象となる事業所等に対して電子申請利用促進を行い、12,051 事業所の電子申請利用開始に繋がっている。</p>	

<p>○情報提供ネットワークシステムを通じて他の行政機関から住民票情報や所得情報等の個人情報を取得することによる添付書類省略に向けて準備を行う。</p>	<p>○情報提供ネットワークシステムを通じた情報照会により住民票情報や所得情報等を取得するシステム開発を進め、情報連携を活用した事務処理を実施するための準備を着実に進めた。</p>	<p>○情報提供ネットワークシステムのシステム開発を進めるとともに、事務運用検証（地方公共団体とのテスト）や計画的な研修の実施、情報照会マニュアルの作成に取り組むなど、必要な対策を実施している。</p>	
<p>9. 年金制度改正等への対応</p>		<p>評語：A</p>	<p>P53-P56</p>
<p>○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（年金機能強化法）による受給資格期間の短縮、持続可能性向上法（国民年金保険料産前産後免除）及び年金生活者支援給付金の支給に関する法律（年金生活者支援給付金法）について、施行に向けた対応を行う。</p>	<p>○年金の受給資格期間短縮の実施に当たり、制度改正の周知等を着実に実施したことにより、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、85%（約51万人）の方が新たな年金受給者となった。</p> <p>○国年保険料産前産後免除、年金生活者支援給付金については、システム開発、業務処理要領（マニュアル）の作成・説明など、制度改正の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めた。</p>	<p>○年金請求書が未提出となっている方への文書による勧奨を行った結果、新たに年金の支払いがされた方が約59万人を超えた。</p> <p>○必要なシステム開発を行い、また、事務処理要領の作成や説明会を実施した。</p>	
<p>II 業務運営の効率化に関する事項</p>			
<p>1. 効率的な業務運営体制</p>		<p>評語：B</p>	<p>P57-P60</p>
<p>○中央年金センターについて業務量調査結果を踏まえ、より適正かつ効率的な事務処理工程及び体制の見直しを検討する。</p> <p>○都道府県単位で行われていた年金事務所等の配置について、人口動態の変化等を踏まえた適正配置を検討する。</p>	<p>○本部現業の代表的業務のリスク分析、評価、本部現業の洗出し等を進めており、この確認結果を踏まえ、業務執行体制のあり方やリスクマネジメント体制の見直しを進める。</p> <p>○お客様の利便性を高めるため、以下の2か所に新たなお客様窓口（年金事務所分室）を開設した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年7月2日 ねんきんサテライト成田（佐原年金事務所成田分室） ・平成31年2月1日 ねんきんサテライト加須（熊谷年金事務所加須分室） 	<p>○障害年金センターについて事務処理の標準化及び効率化を進めるためのシステム開発や専門人材の育成の推進、中央年金センターについて業務量調査の結果を踏まえた適正な人員配置が進められている。</p> <p>○「チャンネル戦略プロジェクトチーム」を設置し、全国ベースでの拠点網の見直し等の検討を開始し、平成30年度においては、年金事務所分室を2か所開設した。</p>	
<p>2. 運営経費の抑制等</p>		<p>評語：B</p>	<p>P61-P62</p>
<p>○一般管理費については平成25年度比で15%程度、業務経費については平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。</p>	<p>○一般管理費については、平成25年度比で29.7%に相当する額の削減を行った。</p> <p>○業務経費については、平成25年度比で5.0%に相当する額の削減を行った。</p>	<p>○複数年契約の実施、事務処理機器等の本部一括調達、借上げ施設の借料の引下げ、入札実施によるコスト削減により、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成している。</p>	
<p>3. 外部委託の推進</p>		<p>評語：C</p>	<p>P63-P65</p>
<p>○年金からの源泉徴収税額を算定するための扶養親族等申告書に係る一連の事案を踏まえ、業務を委託</p>	<p>○平成30年6月に厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことを踏まえ、以下の取組を進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金個人情報を取り扱う案件に係る全省庁統一資格の本来等級の適用の 	<p>○「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言及び業務改善命令を踏まえ、業務委託の内容に応じて、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の適用の原則化、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化等を実施している。</p>	

<p>する場合における事務処理のあり方の見直しを行う。</p>	<p>原則化等を定めた調達ルール等の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業全体の総合調整及び外部委託事業の適正な管理を実施するため、調達企画部を設置する等の組織体制の強化 ・情報セキュリティ上のリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務を行うリスクを機構がコントロールすることができるよう、インハウス型委託の推進 	<p>○上記取組が徹底されることが必要であり、今後の再発防止に向けた対応策を着実に実施されたい。</p>	
<p>4. 契約の競争性・透明性の確保等</p>		<p>評語：B</p>	<p>P 66-P 67</p>
<p>○競争性のある契約の件数が占める割合を 80%以上とすることを目指し、年間の調達計画額の 10%以上を削減することを旨とする。</p>	<p>○平成 30 年度における、調達計画合計額からの削減率及び競争性のある契約件数の占める割合は、以下のとおりとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調達計画合計額からの削減率…11.4% ・競争性のある契約件数の占める割合…81.9% 	<p>○調達手続の適正化のため、諸規程の改正を行い、契約の競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図り、競争入札の徹底等に取り組んでいる。</p>	
<p>5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し</p>		<p>評語：B</p>	<p>P 68-P 73</p>
<p>(フェーズ 1 への対応)</p> <p>○平成 29 年 1 月から順次稼働している、経過管理・電子決裁、統計・業務分析等、制度共通の事務処理機能の安定稼働と対象届出拡大に適切かつ確実に取り組む。</p> <p>○マイナンバー制度に関して、情報保有機関への情報提供を適切かつ確実に実施するとともに、システム開発に適切に取り組む。</p> <p>(フェーズ 2 への対応)</p> <p>○適用・徴収等の業務機能に係る刷新フェーズ 2 の開発について、要件定義、設計等を着実に進める。</p>	<p>(フェーズ 1 への対応)</p> <p>○経過管理・電子決裁サブシステムにかかる現場からの意見を踏まえ、安定的な稼働に向けたシステム開発を実施するとともに、平成 31 年 4 月からの対象届書の拡大及び情報連携について、計画どおりシステム改修を実施した。</p> <p>○マイナンバーによる情報連携について、平成 31 年 4 月からの実施に向けて、性能試験を行い、準備を行った。</p> <p>(フェーズ 2 への対応)</p> <p>○フェーズ 2 の本格的な設計・開発に向け、刷新プロジェクトのロードマップ等を規定した「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第 I 版】」を平成 30 年 12 月に策定し、プロジェクトの要求事項、課題等の明確化と関係者間での認識共有を図った。また、利用者視点を含め、設計内容の妥当性を検証するための業務プロセス点検を実施するとともに、本開発におけるリスク回避等を図ることを目的とした「開発準備工程」を円滑に実施するための協議会を開催した。</p> <p>○現場の実情を踏まえた要件定義を行うとともに、機構内における刷新プロジェクトの理解の促進・体制強化を行った。</p>	<p>○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、適切な運用保守・管理により、安定稼働を維持しつつ、「経過管理・電子決裁サブシステム」の対象届書の順次拡大や現場からの意見を踏まえたシステム改修を行い、事務処理の効率化を進めている。</p> <p>○マイナンバーによる情報連携開始に向け、着実に開発を進め、平成 31 年 4 月から試行運用（機構から地方公共団体への情報照会）を開始した。</p> <p>○社会保険オンラインシステムの刷新（フェーズ 2）については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務・システム刷新プロジェクト憲章【第 I 版】」を平成 30 年 12 月に策定・利用者視点を含め設計内容の妥当性を検証する「業務プロセス点検」の実施 ・フェーズ 2 の本開発を見据えた「開発準備工程」の実現に向けた取組 ・発注者としての IT ガバナンスの確立、フェーズ 1 開発を踏まえた意見・要望の聞き取りなどを行い、要件定義、設計等に向けた準備等を着実に進めている。 	
<p>Ⅲ 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</p>			
<p>1. 内部統制システムの有効性確保</p>		<p>評語：C</p>	<p>P 79-P 93</p>
<p>○再生プロジェクトにおける 71 の改革項目については、平成 29 年</p>			

<p>度末時点で 70 項目が実施済み又は一部着手済みであり、概ね順調に進捗しているところであるが、国民の信頼に応えられる組織として機構を再生するための更なる改革を推進するため、以下の 5 つの重点項目に取り組む。</p> <p>①年金給付業務の抜本改革</p> <p>②お客様チャネルの再構築</p> <p>③事務センターのビジネスモデルの確立</p> <p>④公正な公権力行使業務の再構築</p> <p>⑤更なる現場重視の人事改革</p> <p>(ルールの統一・徹底)</p> <p>○統一したルールを確実に徹底し現場に定着させる。</p>	<p>(年金給付業務の抜本改革)</p> <p>○年金事務所と事務センターで分散して業務を行っていた審査業務を年金事務所に移管し、責任の明確化・業務の効率化を図り、正確な給付に向けた体制整備を行った。</p> <p>(お客様チャネルの再構築)</p> <p>○再生プロジェクト推進室に設置した「チャネル戦略プロジェクトチーム」において、年金事務所や分室、年金相談センター等の適正配置基準を整理し、全国ベースでの拠点網の見直し及び役割に応じた年金事務所体系の再構築を推進し、新たなお客様窓口（年金事務所分室）を 2 か所開設した。</p> <p>(事務センターのビジネスモデルの確立)</p> <p>○事務センターを厚生年金・健康保険、国民年金の事務処理に特化した拠点として確立するため、正規職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割の整理に向けた具体的な検討を行うとともに、業務・システム刷新（フェーズ 1）により、紙届書の画像・電子処理を開始し、紙や電子媒体が移動しない体制を確立した。</p> <p>(公正な公権力行使業務の再構築)</p> <p>○全国レベルで対応困難となっている徴収事案への対応力を強化するため、徴収専門の「特別徴収対策部」を平成 30 年 10 月に設置した。</p> <p>(更なる現場重視の人事改革)</p> <p>○年金事務所への年金給付審査業務の移管に伴う人事異動や、事務センターの広域集約化等に伴う人事異動について適材適所の配置を行った。</p> <p>(ルールの統一・徹底)</p> <p>○統一業務マニュアルの検索機能の向上等を図るため、平成 30 年 9 月から業務処理要領確認システム（M A C S）の運用を開始した。</p>	<p>○年金給付審査業務について、責任の明確化を図るため、事務センターから年金事務所へ段階的に移管（平成 31 年 4 月に移管完了）し、これに伴い事務センターから年金事務所へ 534 名（正規雇用職員 277 名、有期・無期転換職員 257 名）をシフトするなど体制の整備を行っている。</p> <p>○「チャネル戦略プロジェクトチーム」を設置し、年金事務所や分室、街角の年金相談センター等の適正配置基準の検討を開始し、年金事務所分室を 2 か所開設した。</p> <p>○事務センターについて、18 拠点から 16 拠点への集約を実施するとともに、事務センター専任職員制度の創設に向けた検討を実施している。</p> <p>○厚生年金保険料滞納の困難事案に対応するための特別徴収対策部を設置し、滞納額を削減している。</p> <p>○以下 2. で評価。</p> <p>○業務処理要領確認システム（M A C S）の運用開始より、統一業務マニュアルの利便性が向上している。また、現場からの意見・評価等を参考としながら、分かりやすいマニュアルとなるよう継続的なメンテナンスが行われている。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>2. 人事及び人材の育成</p>	<p>評語：B</p>	<p>P94-P104</p>
<p>○希望とやりがいを持って、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組むことを可能とする人事を実現するとともに、お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門</p>	<p>(戦略的な人事施策)</p> <p>○組織一体化を図るため、拠点の状況等に応じた適材適所の人事、管理業務専任役の配置拡大、本部・拠点間の人事異動の促進等の各施策を実施した。</p> <p>○無期転換職員及び有期雇用職員の安定的な確保と活性化のため、賞与支給を開始した。</p> <p>(適正な人事評価制度)</p>	<p>○人事異動や組織間の業務移管・集約に当たり、人事ヒアリング等により、各職員の能力等を把握し、適材適所の配置に努めるとともに、全国異動を促進している。また、役職定年に加え、早期退職優遇制度を導入するとともに、優秀な人材を確保するための採用体制を強化し、外部から専門性を有する人材を確保している。さらに、正規雇用職員への登用や有期雇用職員の無期転換職員への転換の推進を図っている。</p>

<p>性の高い職員を養成する。</p>	<p>○給付審査業務の年金事務所への移管及び公権力行使体制の強化を踏まえ、評価指標の見直しを行った。</p> <p>(人材育成)</p> <p>○給付業務研修強化室において、年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施した。</p> <p>(働きやすい職場環境の確立)</p> <p>○平成 31 年度から「働き方改革関連法」が施行されることから、日本年金機構のメンタルヘルス対策に係る基本方針を定め職員に周知した。</p>	<p>○年金事務所等の役割に応じた事業実績評価となるよう評価指標の見直しを行っている。また、低評価が続く職員に対して「能力改善プログラム」を実施するとともに、360 度アセスメントを実施し、管理職層の「気づき」による行動の自己改善を促進している。更に、評価スキルの向上や制度の理解を図るため、評価者及び被評価者への研修を実施している。</p> <p>○年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした「年金相談対応研修」を実施するなど研修体系の更なる充実を図るとともに、講師養成研修を行い研修講師の質の向上に取り組んでいる。</p> <p>○時間外勤務が増加している拠点や職員への訪問ヒアリングを実施するなどの取組により、管理職・一般職ともに時間外勤務が前年度に比べ減少している。また、ワークライフバランスの推進のため、年次有給休暇や育児休業等の取得促進を図るとともに、長時間勤務者への面談やメンタルヘルス研修などのメンタルヘルス対策、ハラスメント防止の研修などのハラスメント防止対策に取り組んでいる。</p>	
<p>3. 情報公開の推進</p>		<p>評語：B</p>	<p>P105-P108</p>
<p>○透明性を確保し、お客様に安心していただける組織作りのため、情報共有を強化する。</p>	<p>○事業推進役の活動や、テレビ会議システムの活用、拠点長からの日次報告を継続実施することにより、本部と現場間の情報共有を促進した。</p>	<p>○情報開示規程に基づき、事業報告書や事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適切に実施している。</p> <p>○地域マネージャーは、現場におけるルールの徹底や本部情報の伝達に関する活動を積極的に行うとともに、本部と現場の情報共有の促進を図っている。</p>	
<p>4. 個人情報の保護に関する事項</p>		<p>評語：C</p>	<p>P109-P114</p>
<p>○お客様のプライバシーの保護を最優先とする観点から、情報セキュリティに係る組織面、技術面及び業務運営面の対策を着実に進める。</p>	<p>(組織面)</p> <p>○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役を配置した。</p> <p>(技術面)</p> <p>○インターネット環境の本格運用開始や保存期限を経過したファイルの自動削除の実施等の取組を進めた。</p>	<p>○以下の取組が行われているものの、機構として自律的・継続的に情報セキュリティ対策の改善を行っていきけるよう、セキュリティマネジメント体制のより一層の強化を図っていく必要がある。</p> <p>(組織面)</p> <p>○管理業務専任役の配置を開始し、大規模拠点における自己点検機能の強化を図っている。</p> <p>(技術面)</p> <p>○検疫PCにより入口対策を徹底の上、共有フォルダの不要なファイルの削除を徹底するため、最終更新日から2年を経過したファイルの自動削除を2回実施している。</p>	