

令和4事業年度

事業報告書

第14期

自 令和4年4月1日

至 令和5年3月31日

日本年金機構

目次

1. 国民の皆様へ	1
2. 基本情報	
(1) 機構の概要	2
(2) 本部及び地域代表年金事務所の住所	4
(3) 資本金の状況	4
(4) 役員の状況	5
(5) 常勤職員の状況	6
3. 簡潔に要約された財務諸表	
(1) 貸借対照表	7
(2) 行政コスト計算書	8
(3) 損益計算書	8
(4) 純資産変動計算書	9
(5) キャッシュ・フロー計算書	9
(6) 財務諸表の科目の説明（主なもの）	10
4. 財務情報	
(1) 財務諸表の概況	13
(2) 施設等投資の状況（重要なもの）	19
(3) 予算・決算の概況	20
(4) 経費削減及び効率化目標との関係	21
5. 事業の説明	
(1) 財源構造	21
(2) 事業の種類と内容等	21
6. 年度計画に対する取組状況の概要	22

(注) 10万円単位を四捨五入しているため、文中及び表中の金額が不一致となる箇所があります。

1. 国民の皆様へ

日本年金機構（以下「機構」という。）は、日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）に基づき国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担っており、お客様からの意見を反映しつつ提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努めることを理念として業務に当たっています。

機構が行うべき業務については、厚生労働大臣が定め機構に指示した、中期目標（平成 31 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日までの 5 年間に於いて機構が達成すべき業務運営に関する目標）に基づき、第 3 期中期計画を策定しており、令和 4 年度においては、当該中期計画に基づき策定した令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日までの年度計画に基づき実施しました。

機構は、国庫又は保険料を財源とする運営費交付金を運営経費の財源としていますが、令和 4 年度の事業活動の結果は、当期総利益（交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額）が 333 億 84 百万円となりました。これは、入札によるコストの削減等が図られたことによるものです。

2. 基本情報

(1) 機構の概要

① 機構の目的

機構は、日本年金機構法に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律第141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的としています。（日本年金機構法第1条）

② 業務内容

機構は、日本年金機構法第1条の目的を達成するため国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担います。

③ 沿革

平成19年7月 日本年金機構法（平成19年法律第109号）公布
平成22年1月 日本年金機構設立

④ 設立根拠法

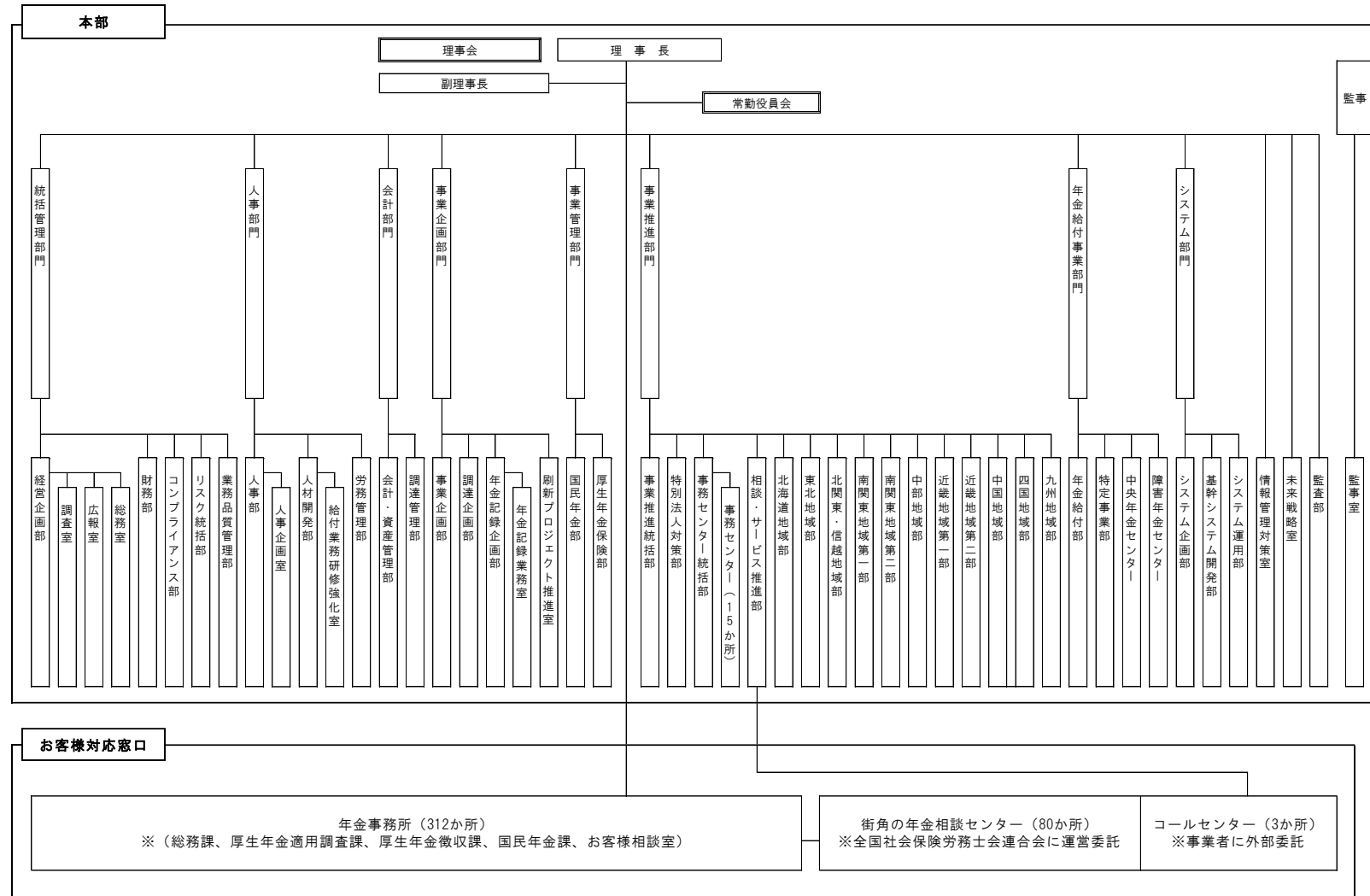
日本年金機構法（平成19年法律第109号）

⑤ 主務大臣（主務省所管課等）

厚生労働大臣（厚生労働省年金局事業企画課）

⑥ 組織図（令和5年3月31日現在）

日本年金機構組織図



(2) 本部及び地域代表年金事務所の住所（令和 5 年 3 月 31 日現在）

本部

東京都杉並区高井戸西 3－5－24

札幌西地域代表年金事務所

北海道札幌市中央区北 3 条西 1 1 丁目 2－1

仙台東地域代表年金事務所

宮城県仙台市宮城野区宮城野 3－4－1

浦和地域代表年金事務所

埼玉県さいたま市浦和区北浦和 5－5－1

新宿地域代表年金事務所

東京都新宿区新宿 5－9－2 ヒューリック新宿 5 丁目ビル

横浜中地域代表年金事務所

神奈川県横浜市中区相生町 2－28

大曽根地域代表年金事務所

愛知県名古屋市東区東大曽根町 28－1

大手前地域代表年金事務所

大阪府大阪府中央区久太郎町 2－1－30 船場ダイヤモンドビル 6～8 階

三宮地域代表年金事務所

兵庫県神戸市中央区江戸町 93 栄光ビル 3・4 階

広島東地域代表年金事務所

広島県広島市中区基町 1－27

高松西地域代表年金事務所

香川県高松市錦町 2－3－3

博多地域代表年金事務所

福岡県福岡市博多区博多駅東 3－14－1

T-Building HAKATA EAST 4・5 階

(3) 資本金の状況

（単位：百万円）

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	100,066	0	2	100,064
資本金合計	100,066	0	2	100,064

(4) 役員の状況

(令和5年3月31日現在)

役 職	氏 名	就任年月日	主 な 経 歴
理事長	水島 藤一郎	平成25年1月18日 平成26年1月1日(再任) 平成28年1月1日(再任) 平成30年1月1日(再任) 令和2年1月1日(再任) 令和4年1月1日(再任)	株式会社三井住友銀行 副頭取 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長
副理事長	樽見 英樹	令和4年1月1日	厚生労働省 医薬・生活衛生局長 内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策推進室長 厚生労働事務次官
理 事 【人事・会計 部門担当】	草刈 俊彦	令和4年1月1日	日本年金機構 品質管理部品質管理グループ長 日本年金機構 再生プロジェクト推進室長 日本年金機構 人事部長
理 事 【事業企画部門担当】	平岩 勝	令和4年6月29日	内閣府 参事官(社会システム担当)(政策統括官(経済社会システム担当)付) 厚生労働省 大臣官房国際課国際企画・戦略官 厚生労働省 大臣官房国際課長(役員出向)
理 事 【事業管理部門担当】	岩井 勝弘	令和3年7月1日 令和4年1月1日(再任)	厚生労働省 年金局 総務課長 企業年金連合会 審議役 厚生労働省 大臣官房審議官(社会、援護、人道調査、福祉連携担当)(役員出向)
理 事 【事業推進部門担当】	入澤 俊行	令和4年1月1日	日本年金機構 南関東地域第一部長 日本年金機構 経営企画部企画調整監(チャネル戦略担当) 日本年金機構 厚生年金保険部長
理 事 【年金給付事業 部門担当】	田浦 美香	令和4年1月1日	日本年金機構 人材開発部人事調整監(女性活躍推進担当) 日本年金機構 人材開発部長 日本年金機構 相談・サービス推進部長
理 事 【システム部門担当】	畠内 博美	令和5年1月1日	日本年金機構 基幹システム開発部長 日本年金機構 システム運用部長 日本年金機構 情報管理対策室長

役 職	氏 名	就任年月日	主 な 経 歴
理 事 【特命担当】	江藤 友保	令和４年１月１日	日本年金機構 南関東ブロック本部 立川年金事務所長 日本年金機構 監査部副部長 日本年金機構 監査部長
理 事 【非常勤】	川端 和治	平成 25 年 4 月 1 日 平成 26 年 1 月 1 日（再任） 平成 28 年 1 月 1 日（再任） 平成 30 年 1 月 1 日（再任） 令和 2 年 1 月 1 日（再任） 令和 4 年 1 月 1 日（再任）	弁護士（霞ヶ関総合法律事務所）（現職） 日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長 NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬 委員会委員長
理 事 【非常勤】	辻廣 雅文	平成 30 年 1 月 1 日 令和 2 年 1 月 1 日（再任） 令和 4 年 1 月 1 日（再任）	西武鉄道株式会社 取締役（現職） 帝京大学経済学部経営学科教授（現職）
理 事 【非常勤】	戸田 博史	令和 2 年 1 月 1 日 令和 4 年 1 月 1 日（再任）	野村証券株式会社 執行役副会長 駐ギリシャ共和国特命全権大使 郵船ロジスティクス株式会社 社外取締役（現職）
理 事 【非常勤】	吉永 みち子	令和 4 年 1 月 1 日	映画倫理委員会 副委員長（現職） 民間放送教育協会 会長（現職）
監 事	石原 亨	平成 30 年 1 月 1 日 令和 2 年 1 月 1 日（再任） 令和 4 年 1 月 1 日（再任）	日本年金機構 監査部東日本監査第 2 グループ長 日本年金機構 監査部監査企画グループ長 日本年金機構 監査部長
監 事 【非常勤】	矢崎 ふみ子	令和 4 年 1 月 1 日	税理士法人山田&パートナーズ 顧問（現職） 北野建設株式会社 社外取締役（現職）

（５）常勤職員の状況

令和４年度末における正規職員、准職員は１１，０９８人（前期末比１０人減）、有期雇用契約職員８，１８６人（前期末比２０３人増）、無期転換職員は３，７５５人（前期末比１４０人減）となっています。このうち国等からの出向者は４７人（前期末比３人増）、民間からの出向者は３人（前期末比１人増）です。平均年齢は４７歳となっています。

3. 簡潔に要約された財務諸表

(1) 貸借対照表 (令和5年3月31日現在)

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
流動資産	88,983	流動負債	47,677
現金及び預金	63,976	未払金	23,770
保管納付受託証券	1,740	リース債務	4,225
前払費用	9,637	未払費用	3,597
賞与引当金見返	12,377	保険料等預り金	1,322
その他	1,253	保険料等預り保管納付受託証券	1,740
固定資産	226,266	賞与引当金	12,377
有形固定資産	108,931	その他	647
無形固定資産	18,864	固定負債	137,126
投資その他の資産	98,471	資産見返負債	28,802
		長期リース債務	4,524
		退職給付引当金	98,455
		資産除去債務	5,344
		負債合計	184,803
		純資産の部	金額
		資本金	100,064
		政府出資金	100,064
		資本剰余金	△19,673
		利益剰余金	50,055
		純資産合計	130,446
資産合計	315,249	負債純資産合計	315,249

(2) 行政コスト計算書 (自令和4年4月1日 至令和5年3月31日)

(単位：百万円)

	金額
I 損益計算書上の費用	290,591
業務経費	272,348
一般管理費	18,042
財務費用	180
臨時損失	21
II その他行政コスト	2,638
減価償却相当額	2,609
利息費用相当額	29
除売却差額相当額	0
III 行政コスト	293,229

(3) 損益計算書 (自令和4年4月1日 至令和5年3月31日)

(単位：百万円)

科目	金額
経常費用(A)	290,570
業務経費	272,348
人件費	103,493
減価償却費	13,304
通信費	30,494
業務委託費	88,590
その他	36,467
一般管理費	18,042
人件費	7,963
減価償却費	1,480
その他	8,599
財務費用	180
経常収益(B)	316,470
運営費交付金収益	293,457
その他	23,014
臨時損失(C)	21
臨時利益(D)	7,504
当期総利益(B-A-C+D)	33,384

(4) 純資産変動計算書 (自令和4年4月1日 至令和5年3月31日)

(単位：百万円)

	I 資本金	II 資本剰余金	III 利益剰余金	純資産合計
当期首残高	100,066	△17,041	50,745	133,770
当期変動額				
I 資本金の当期変動額				
不要財産に係る国庫納付	△2			△2
II 資本剰余金の当期変動額				
減価償却		△2,634		△2,634
その他		1		1
III 利益剰余金の当期変動額				
国庫納付金の納付			△34,074	△34,074
当期純利益			33,384	33,384
当期変動額合計	△2	△2,633	△690	△3,324
当期末残高	100,064	△19,673	50,055	130,446

(5) キャッシュ・フロー計算書 (自令和4年4月1日 至令和5年3月31日)

(単位：百万円)

項目	金額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	10,559
人件費支出	△129,713
運営費交付金収入	316,762
その他収入・支出	△176,490
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△9,102
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△4,879
IV 資金減少額 (D=A+B+C)	△3,422
V 資金期首残高(E)	66,076
VI 資金期末残高(F=D+E)	62,654

(6) 財務諸表の科目の説明 (主なもの)

① 貸借対照表

ア 現金及び預金

現金、預金

イ 保管納付受託証券

保険料滞納分等を証券により納付することを受託した場合、国庫納付するまでの間、当機構において保管している証券等

ウ 前払費用

当期支払の土地建物借料等で翌期費用化するもの

エ 賞与引当金見返

賞与引当金の見返勘定

オ 有形固定資産

土地、建物、工具器具備品など長期にわたって使用または利用する有形の固定資産

カ 無形固定資産

ソフトウェア等

キ 投資その他の資産

退職給付引当金見返、敷金・保証金

ク 未払金

当期発生した人件費、業務費等のうち翌期支払のもの

ケ リース債務

ファイナンス・リースにかかる債務のうち、翌期支払のもの

コ 未払費用

当期発生した給与、リースの支払利息等のうち翌期支払のもの

サ 保険料等預り金

年金保険料預り分で国庫へ納付するもの

シ 保険料等預り保管納付受託証券

保険料等納付義務者から証券による保険料滞納分等を受託した場合、国庫に納付するまでの間、当機構において保管している保管納付受託証券の見返勘定

ス 賞与引当金

翌期に支払われる賞与を当期の費用として見越し計上したもの

セ 資産見返負債

運営費交付金等により資産を取得した場合、当該資産が減価償却により費用化されるまで経過的に運営費交付金を見返負債として計上するもの

- ソ 長期リース債務
ファイナンス・リースにかかる債務のうち、翌々期以降支払のもの
- タ 退職給付引当金
将来の退職手当の支払に備え、年度末の所要相当額を引き当てているもの
- チ 資産除去債務（固定負債）
有形固定資産の取得、建設、開発又は通常の使用によって生じ、当該有形固定資産の除去に関して、法令又は契約で要求される法律上の義務及びそれに準ずるもののうち、翌々期以降除去のもの
- ツ 政府出資金
国からの出資金であり、機構の財産的基礎を構成するもの
- テ 資本剰余金
減価償却相当累計額（国から現物出資された固定資産等に係る減価償却累計額）等を資本剰余金のマイナスとして計上しているもの
- ト 利益剰余金
機構の業務に関連して発生した剰余金の累計額

② 行政コスト計算書

- ア 損益計算書上の費用
損益計算書における経常費用、臨時損失
- イ その他行政コスト
国から現物出資された固定資産等の減少に対応する機構の実質的な会計上の財産的基礎の減少の程度を表すもの
- ウ 減価償却相当額
国から現物出資された固定資産等に係る減価償却費相当額（損益計算書には計上しておりませんが、累計額は貸借対照表に記載しています。）
- エ 利息費用相当額
資産除去債務計上時の割引率を乗じて算定する、時の経過による資産除去債務の調整額で、利息費用と同様の性格を有するもの（損益計算書には計上しておりませんが、累計額は貸借対照表に記載しています。）
- オ 除売却差額相当額
国から現物出資された固定資産を除却あるいは売却したときの処分価額と簿価との差額

カ 行政コスト

機構のアウトプットを産み出すために使用したフルコストの性格を有するとともに、機構の業務運営に関して国民の負担に帰せられるコストの算定基礎を示す指標としての性格を有するもの

③ 損益計算書

ア 業務経費

年金事務所・事務センター等において、公的年金にかかる一連のサービス提供に要する費用

イ 人件費

給与、賞与及び法定福利費等、機構の職員等に要する経費

ウ 減価償却費

業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費

エ 通信費

郵便及び電話等に要する経費

オ 業務委託費

業務に要する運営委託経費

カ 一般管理費

本部等における管理業務に要する費用

キ 財務費用

ファイナンス・リースに係る支払利息

ク 運営費交付金収益

国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益

ケ その他

経常収益のその他は、運営費交付金収益以外の施設使用料、資産見返負債戻入、賞与引当金見返に係る収益、退職給付引当金見返に係る収益及びそのいずれにも属さない雑益の合計

④ キャッシュ・フロー計算書

ア 業務活動によるキャッシュ・フロー

機構の業務の実施に係る資金の状態を表し、運営費交付金収入、人件費支出等が該当

イ 投資活動によるキャッシュ・フロー

将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産の取得・売却等による収入・支出が該当

ウ 財務活動によるキャッシュ・フロー

ファイナンス・リースに係るリース債務の返済、不要財産に係る現金による国庫納付が該当

4. 財務情報

(1) 財務諸表の概況

- ① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの分析（内容）

(経常費用)

令和4年度の経常費用は2,905億70百万円となっています。

機構の主たる事務事業（保険事業等）に要した業務経費は2,723億48百万円です。主たるものは、役職員や特定業務契約職員等の人件費1,034億93百万円、事務センターにおける入力業務・共同処理委託等の業務委託費885億90百万円、年金振込通知書送付の郵便代等の通信費304億94百万円です。機構の内部事務管理経費である一般管理費は180億42百万円であり、役職員等の人件費79億63百万円が主なものです。

(経常収益)

令和4年度の経常収益は3,164億70百万円となっています。内訳は、運営費交付金収益が2,934億57百万円（業務達成基準に基づく運営費交付金債務の収益化等によるもの）、その他の収入が81億8百万円です。その他収入の内訳は、施設使用料収入が2億85百万円、資産見返運営費交付金戻入が76億88百万円、雑益が1億35百万円であります。その他に独立行政法人会計基準固有の会計処理に伴う勘定科目として賞与引当金見返に係る収益等が149億6百万円あります。

(当期総損益)

上記経常損益を計上した結果、令和4年度の当期総利益は333億84百万円となっています。これは、入札によるコストの削減等によるものであります。

なお、当期総利益と同額を国庫納付準備金と整理し、前払費用等厚生労働大臣の承認を受けた金額を控除した額を、国庫に納付することになります。

(資産)

令和４年度末現在の資産合計は３，１５２億４９百万円で、前年比１００億６８百万円の減少となっています。これは、主として保管納付受託証券が１０億８９百万円、前払費用が４億９百万円、未収入金が１１億６３百万円増加した一方で、現金及び預金が２７億４５百万円、固定資産が１０３億８１百万円減少したことなどによるものです。

令和４年度末現在の資産は、現金及び預金６３９億７６百万円、前払費用９６億３７百万円、賞与引当金見返１２３億７７百万円、固定資産２，２６２億６６百万円が主なものです。現金及び預金の内訳は、翌期支払予定の未払金２３７億７０百万円及び未払費用３５億９７百万円、被保険者等から一時的に預った保険料等１３億２２百万円、大臣承認後に国庫に納付する預金が主なものです。

固定資産の内訳は機構本部や年金事務所等の土地建物が主たるものです。なお当年度の固定資産新規取得（除く資産除去費用等相当額）は建物１７億８８百万円、工具器具備品３億３４百万円、ソフトウェア４７億６６百万円、有形リース資産９億２７百万円が主なものです。

(負債)

令和４年度末現在の負債合計は１，８４８億３百万円で、前年比６７億４４百万円の減少となっています。主として、保険料等預り金が６億７７百万円、保険料等預り保管納付受託証券が１０億８９百万円、資産除去債務が２１億２２百万円増加した一方で、未払金が３４億２６百万円、資産見返負債が１３億６百万円、長期リース債務が３６億５９百万円、退職給付引当金が２３億９０百万円減少したことなどによります。

なお、厚生労働大臣の認可を受けて、短期借入を行うことは可能ですが、令和４年度の借入実績はございません。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

令和４年度の業務活動によるキャッシュ・フローは１０５億５９百万円となっています。

収入の主なものは運営費交付金収入３，１６７億６２百万円です。その内訳は、機構運営費交付金（国庫財源）、事業運営費交付金（保険料財源）及び年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金（国庫財源）となっています。

支出の主なものは役職員や有期雇用職員等の人件費支出 1, 297 億 13 百万円、業務経費や一般管理費支払によるその他の業務支出 1, 488 億 79 百万円、国庫納付金の支払 340 億 74 百万円です。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

令和 4 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは△91 億 2 百万円となっています。

これは有形・無形固定資産の取得、資産除去費用の支払等にもともない発生したものです。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

令和 4 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは△48 億 79 百万円となっています。

これは機構の端末設備等のファイナンス・リースにかかるリース債務返済等にもともない発生したものです。

表 主要な財務データの経年比較

(単位：百万円)

区 分	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	4 年度
経 常 費 用	270,515	299,117	293,073	291,852	290,570
経 常 収 益	291,803	328,371	322,741	324,404	316,470
当 期 総 利 益	21,288	29,254	29,668	32,552	33,384
資 産	200,399	323,509	324,636	325,317	315,249
負 債	83,277	196,647	194,767	191,547	184,803
利益剰余金（又は繰越欠損金）	29,725	40,970	45,686	50,745	50,055
業務活動によるキャッシュ・フロー	26,195	27,564	17,083	18,344	10,559
投資活動によるキャッシュ・フロー	△10,476	△11,886	△6,330	△5,511	△9,102
財務活動によるキャッシュ・フロー	△4,302	△13,999	△4,359	△7,181	△4,879
資金期末残高	52,351	54,030	60,424	66,076	62,654

(注 1) 当機構の中期目標期間は、第 3 期が令和元年度から令和 5 年度です。

② セグメント事業損益の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の事業損益は 167 億 26 百万円となっています。要因は入札によるコストの削減等によるものです。

機構運営費交付金（国庫財源）の事業損益は 73 億 17 百万円となっ

ています。要因は職員欠員等による人件費が減少したこと等によるものです。

年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金（国庫財源）の事業損益は14億38百万円となっています。要因は入札によるコストの削減等によるものです。

表 セグメント事業損益の経年比較

(単位：百万円)

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
事業運営費交付金（保険料財源）					
Ⅰ事業費用（注2）	167,150	186,830	190,981	190,075	192,221
Ⅱ事業収益	182,823	206,523	210,953	212,592	208,948
Ⅲ事業損益	15,673	19,693	19,972	22,518	16,726
機構運営費交付金（国庫財源）					
Ⅰ事業費用（注2）	103,365	103,782	96,867	97,069	94,093
Ⅱ事業収益	108,292	109,737	104,689	105,147	101,410
Ⅲ事業損益	4,927	5,955	7,822	8,078	7,317
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金（国庫財源）					
Ⅰ事業費用（注2）	—	8,506	5,224	4,708	4,255
Ⅱ事業収益	—	11,706	6,505	6,220	5,693
Ⅲ事業損益	—	3,200	1,281	1,512	1,438
共通					
Ⅰ事業費用	—	—	—	—	—
Ⅱ事業収益	688	406	593	445	420
Ⅲ事業損益	688	406	593	445	420

（注1） 当機構の中期目標期間は、第3期が令和元年度から令和5年度です。

（注2） 事業費用は財務費用を含めた金額です。

③ セグメント総資産の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の総資産は433億60百万円で、前年比72億63百万円の減少となっています。これは前払費用が3億69百万円増加した一方で、リース資産が59億49百万円、ソフトウェアが13億27百万円、その他の固定資産が4億98百万円減少

したことなどによるものです。

また、主たる資産は、賃借料等の前払費用 9 億 2 千 1 百万円、賞与引当金見返 3 億 5 千 3 百万円、リース資産 1 億 2 千 5 百万円、ソフトウェア 1 億 3 千 9 百万円及びその他の固定資産 4 億 6 千 3 百万円です。

機構運営費交付金（国庫財源）の総資産は 2 億 2 千 9 百万円で、前年比 6 億 8 千 9 百万円の増加となっています。これは賞与引当金見返が 2 億 9 千 9 百万円、その他の固定資産が 5 億 6 千 1 百万円増加した一方で、リース資産が 1 億 7 千 9 百万円減少したことなどによるものです。

また、主たる資産は、賃借料等の前払費用 3 億 8 百万円、賞与引当金見返 8 億 6 千 5 百万円、リース資産 6 億 5 千 4 百万円、ソフトウェア 4 億 5 千 7 百万円及びその他の固定資産 1 億 2 千 6 百万円です。

年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金（国庫財源）の総資産は 4 億 5 千 8 百万円で、前年比 9 千 1 百万円の減少となっています。これは賞与引当金見返が 3 千 5 百万円、リース資産が 4 千 6 百万円、ソフトウェアが 7 百万円減少したことなどによるものです。

また、主たる資産は、賃借料等の前払費用 1 億 8 百万円、賞与引当金見返 2 億 3 千 4 百万円、リース資産 8 千 3 百万円、ソフトウェア 1 千 7 百万円です。

共通の総資産は 2 億 5 千 1 百 1 億 3 千 6 百万円で、前年比 3 億 3 百万円の減少となっています。これは保管納付受託証券が 1 億 8 千 9 百万円、未収入金が 1 億 6 千 3 百万円増加した一方で、現金及び預金が 2 億 7 千 4 百 5 百万円、退職給付引当金見返が 2 億 3 千 9 百万円、その他の固定資産が 5 億 1 千 7 百万円減少したことなどによるものです。

また、主たる資産は、現金及び預金 6 億 3 千 9 百万円、退職給付引当金見返 9 億 8 千 4 百万円及び現物出資された固定資産等 8 億 5 千 7 百万円です。

表 セグメント総資産の経年比較

(単位：百万円)

	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	4 年度
事業運営費交付金（保険料財源）					
総資産	39,703	52,760	53,969	50,622	43,360
流動資産	7,203	9,690	11,946	12,254	12,759
固定資産	32,500	43,070	42,023	38,369	30,601
機構運営費交付金（国庫財源）					
総資産	10,073	18,804	19,560	19,607	20,295
流動資産	246	8,783	8,825	8,575	8,913
固定資産	9,827	10,021	10,735	11,031	11,382
年金生活者支援給付金支給業務 事務取扱交付金（国庫財源）					
総資産	—	539	586	549	458
流動資産	—	339	370	376	342
固定資産	—	200	216	173	116
共通					
総資産	150,623	251,405	250,520	254,540	251,136
流動資産	60,276	59,839	62,220	67,465	66,969
固定資産	90,347	191,566	188,301	187,075	184,167

（注1）当機構の中期目標期間は、第3期が令和元年度から令和5年度です。

④ 行政コスト計算書の分析（内容）

令和4年度の行政コストは2,932億29百万円となっています。内訳は、損益計算書上の経常費用（業務経費・一般管理費・財務費用）に臨時損失を加えた金額である損益計算書上の費用2,905億91百万円、国から現物出資された固定資産等にかかる減価償却費相当額26億9百万円が主たるものです。

表 行政コストの経年比較

(単位：百万円)

区 分	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	4 年度
損益計算書上の費用	270,523	407,393	293,087	291,870	290,591
(その他行政コスト)					
減価償却相当額	1,264	1,182	1,093	1,113	2,609
減損損失相当額	86	—	—	8	—
利息費用相当額	39	32	18	27	29
除売却差額相当額	△8	1	48	0	0
行政コスト	271,904	408,608	294,245	293,018	293,229

(注1) 当機構の中期目標期間は、第3期が令和元年度から令和5年度です。

(注2) 平成30年度の計数は「行政サービス実施コスト計算書」の計数を組替え掲記しています。

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

該当ありません。

(3) 予算・決算の概況

(単位：百万円)

区 別	30 年度		元年度		2 年度		3 年度		4 年度		備考
	予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額	
収入	296,111	296,347	324,641	324,594	323,030	323,223	325,618	325,410	317,131	324,664	
運営費交付金	295,659	295,659	324,188	324,188	322,629	322,629	324,965	324,965	316,762	316,762	
機構運営費交付金	108,532	108,532	105,403	105,403	106,913	106,913	106,252	106,252	103,918	103,918	
事業運営費交付金	187,127	187,127	207,553	207,553	209,282	209,282	212,528	212,528	207,111	207,111	
年金生活者支援給付金 支給業務事務取扱交付金	—	—	11,233	11,233	6,434	6,434	6,185	6,185	5,733	5,733	
その他の収入	452	688	452	406	401	593	653	445	370	7,903	注 2
支出	296,111	278,339	324,641	299,642	323,030	295,729	325,618	291,336	317,131	289,286	
業務経費	187,127	174,839	218,786	199,982	215,716	196,618	218,713	193,238	212,844	192,773	
保険事業経費	85,620	79,802	89,986	85,072	97,078	86,768	95,877	83,560	91,319	80,636	注 3
オンラインシステム経費	58,761	54,476	68,731	62,769	62,724	58,472	67,760	59,866	66,640	62,630	注 3
年金相談等経費	42,746	40,561	48,835	44,059	49,480	46,132	48,891	45,134	49,152	45,225	注 3
年金生活者支援給付金 支給業務事務費	—	—	11,233	8,082	6,434	5,247	6,185	4,679	5,733	4,283	注 3
一般管理費	108,984	103,500	105,855	99,660	107,314	99,111	106,905	98,098	104,287	96,513	注 4

注 1 当機構の中期目標期間は、第 3 期が令和元年度から令和 5 年度です。

注 2 印刷物委託業者の談合に係る損害賠償金等の入金があったためであります。

注 3 入札によるコストの削減が図られたこと等によります。

注 4 職員欠員等による人件費の減によります。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

機構においては、中期目標期間の最終事業年度（令和５年度）において、平成３０年度予算を基準年度として、一般管理費（人件費、特別障害給付金等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については１５％程度、業務経費（年金生活者支援給付金業務事務費、年金受給者に送付する源泉徴収票等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）については５％程度に相当する額を削減する目標を掲げており、これらの目標の実現に向け、効率化の取組みを行っております。

５．事業の説明

(1) 財源構造

令和４年度における機構の財源は総額３，１７１億３１百万円でその内訳は機構運営費交付金（国庫財源）１，０３９億１８百万円（財源の３３％）、事業運営費交付金（保険料財源）２，０７１億１１百万円（財源の６５％）、年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金（国庫財源）５７億３３百万円（財源の２％）、その他自己収入が３億７０百万円となっています。機構運営費交付金及びその他自己収入は、一般管理費１，０４２億８７百万円の財源となっています。事業運営費交付金は、保険事業９１３億１９百万円、オンラインシステム事業６６６億４０百万円、年金相談等事業４９１億５２百万円の財源となっています。年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金は、年金生活者支援給付金支給業務事務費５７億３３百万円の財源となっています。

(2) 事業の種類と内容等

ア 保険事業

保険事業は、国民の皆様の国民年金及び厚生年金保険への加入、加入に伴う保険料の徴収、老齢・障害・遺族年金の給付等を行っています。事業の財源は事業運営費交付金収益９１３億１９百万円で、事業に要した費用は８０６億３６百万円となっており、その差額は１０６億８３百万円で、入札等によりコストの削減が図られたこと等によるものです。

イ オンラインシステム事業

オンラインシステム事業は、国民年金及び厚生年金保険の的確な年金給付等を行うため、記録管理・基礎年金番号管理システム、年金給付システム等の維持管理等を行っています。事業の財源は事業運営費交付金収益６６６億４

0 百万円で、事業に要した費用は 6 2 6 億 3 0 百万円となっており、その差額は 4 0 億 1 0 百万円で、入札等によりコストの削減が図られたこと等によるものです。

ウ 年金相談等事業

年金相談等事業は、年金事務所等での来訪相談やコールセンターでの年金電話相談等を行うとともに、ねんきん定期便等の事業を行っています。事業の財源は事業運営費交付金収益 4 9 1 億 5 2 百万円で、事業に要した費用は 4 5 2 億 2 5 百万円となっています。その差額は 3 9 億 2 7 百万円で、入札等によりコストの削減が図られたこと等によるものです。

エ 年金生活者支援給付金事業

年金生活者支援給付金事業は、年金を含めても所得が低い方へ福祉的な給付として年金生活者支援給付金を支給する事業を行っています。事業の財源は年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益 5 7 億 3 3 百万円で、事業に要した費用は 4 2 億 8 3 百万円となっています。その差額は 1 4 億 5 0 百万円で、入札等によりコストの削減が図られたこと等によるものです。

6. 年度計画に対する取組状況の概要

① 国民年金の適用・収納対策

ア 確実な適用の実施

- 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から提供される情報に基づき、機構で第 1 号被保険者となることが把握できた全ての 20 歳到達者について職権による適用を速やかに実施しました。
- J-LIS から提供される情報により把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者のうち、海外から転入された方で基礎年金番号が付番されていない方等に対して届出勧奨を行った上で、届出がない方については第 1 号被保険者として職権による適用等を実施しました。
- 退職者及びその被扶養配偶者に対して、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 か月後に届出勧奨を行うとともに、届出がない場合には、第 1 号被保険者として職権による適用を実施しました。

イ 納付率等の目標

- 20 歳到達者や若年層に対する納付督促、過年度 2 年目に未納期間を有する方に対する納付督促等を徹底する等納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施しました。

また、最終納付率については 80%達成を新たな挑戦として掲げ、本部に設置した専門チーム（納付率 80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を行いました。

これらの取組の結果、令和 4 年度の最重点目標と位置づけた最終納付率 80%を達成し、現年度納付率、最終納付率ともに目標を大きく上回りました。

ウ 若年者対策

○20 歳到達者に対する対策を強化するため、納付方法や学生納付特例制度の手続等をわかりやすく説明する動画を機構 Twitter に掲載するなどの周知を図りました。

また、未納者の納付状況に応じた専用の催告文書を送付するとともに、連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督促を実施しました。

○20 歳から 23 歳の方で新規 1 か月未納となった方に対して、納付書とリーフレットを送付し納付督促を実施しました。

○これらの取組の結果、20 歳到達者の納付率は前年を上回りました。

エ 免除等対象者への勧奨

○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て以下の取組を行いました。

- ・全額免除又は納付猶予の承認が見込まれる方に対して、令和 4 年 11 月及び令和 5 年 1 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 133 万件（11 月 60 万件、1 月 73 万件）送付

- ・一部免除の承認が見込まれる方へ、令和 4 年 11 月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を 66 万件送付

○新型コロナウイルス感染症に係る臨時特例免除について、令和 3 年度に当該免除が承認された方のうち、令和 4 年度も引き続き免除に該当する可能性のある方に勧奨を実施しました。

オ 地域の実情を踏まえた対策

○沖縄県の令和 4 年度分保険料の現年度納付率は、県内市町村と年金事務所が連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨等の取組を行った結果、大きく向上しました。

○未納者数の多い年金事務所（20 か所）について、令和 3 年度に整備した体制（事務分担の明確化及び正規職員の増員）において引き続き各種収納対策を実施した結果、当該年金事務所の現年度納付率は前年度を上回りました。

カ 強制徴収

- 強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ令和3年度から段階的に再開し、令和4年7月から控除後所得300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している方に対象範囲を拡大し強制徴収業務停止前の基準に戻しました。

キ 無年金及び低年金への対応

- 60歳から64歳に到達する方で、65歳まで任意加入することで受給資格要件を満たす方に勧奨を実施しました。
- 下記の対象者に追納勧奨を実施しました。
 - ・保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後2年目の期間を有する方
 - ・免除等承認後、追納可能な期限（10年）の直前となる9年目の期間を有する方

ク 納めやすい環境の整備

- 資格取得時や長期間現金納付をしている方などに口座振替及びクレジットカード納付の届出勧奨を実施しました。
- 納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより、金融機関やコンビニエンスストア等に赴くことなく納付することができる仕組みについて、令和5年2月よりサービスを開始しました。

② 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

ア 適用促進

- 令和4年度においては、加入指導による新規適用事業所数の目標を8.0万事業所とし、国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行いました。その結果、合計で約9.6万事業所、約18.3万人を適用に結び付けました。
また、令和3年度末時点で約18.5万事業所であった国税源泉徴収義務者情報ベースの適用調査対象事業所数については、令和4年度末時点で約16.9万事業所まで減少しました。
- 優先的に加入指導を実施することとしている5人以上等事業所については、令和4年4月時点で把握できた1,767事業所のうち、令和5年3月末までに944事業所を適用するなどして92事業所まで減少しました。
- 困難性の高い事案について、特別法人対策部において66事業所を所管し、立入検査も含めた加入指導を実施した結果、令和5年3月末時点で47事業所を

適用に結びつけ、127 人を適用しました。

- 労働保険適用事業所情報と厚生年金保険適用事業所情報の不一致情報に基づき、適用対象となる可能性がある事業所に対し、制度周知用リーフレット及び雇用人数確認のアンケート（596 件）を送付しました。また、アンケートの回答結果を踏まえ、強制適用事業所に該当する事業所に対して電話による加入指導を実施した結果、新たに 299 事業所が適用事業所となりました。
- 厚生労働省年金局において、士業の関係団体を通じて、団体の会員に対してリーフレット等により改正内容や必要となる手続を周知しました。

イ 事業所調査

- 事業所調査について、優先度を踏まえて臨場・呼出・郵送等により約 16.8 万事業所、約 699 万人の被保険者について調査を実施した結果、新たに 30,998 人の被保険者を適用するなど、届出の適正化を図りました。
- 令和 4 年 10 月に施行された短時間労働者適用拡大への対応として、適用拡大の対象となる可能性のある約 5 万事業所について、令和 3 年度から 2 年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施しており、令和 4 年度においては 29,768 件の事業所について調査を実施し、調査を実施していない対象事業所に対しても、訪問等による制度周知を実施しました。
また、適用拡大の対象事業所における説明会に社会保険労務士を派遣する専門家活用支援事業を令和 3 年度に引続き実施しました。
- 被保険者 10,000 人以上の大規模事業所の調査については、引き続き特別法人対策部と管轄年金事務所で連携して行い、令和 4 年度は 13 事業所について調査を実施しました。なお、調査については、事業所から調査資料を電子データで受領し確認する「非対面型」の調査手法により効率的・効果的に実施しました。

ウ 届出処理の迅速化

- 繁忙期である令和 4 年 4 月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、被扶養者異動届等）の処理に最優先で取り組んだ結果、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、平均処理日数の目標（※）以内での事務処理を達成しました。

（※）電子申請：1 営業日以内、電子媒体：2 営業日以内、紙媒体：4 営業日以内

③ 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

ア 収納率の目標・納付指導及び滞納処分等

○厚生年金保険料等の徴収対策について、保険料の納付が困難な事業所に対しては、丁寧に納付協議を実施し、事業の状況を財務資料等により確認の上、事業の存続に配慮しながら新規発生保険料以上の納付を促すとともに、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所については、財産調査及び財産の差押等の滞納処分の実施を進めました。

その結果、令和4年度の厚生年金保険料の収納率は98.5%、健康保険料の収納率は97.3%となり、前年度実績を厚生年金保険料で0.2ポイント、健康保険料で0.1ポイント上回りました。

○法定納付期限までに納付ができなかった事業所に対して、督促指定期限までの電話による納付督促業務を集中的に実施する集約コールセンターを令和4年10月から全国実施に拡大し、令和4年10月から令和5年3月までの間に94,758件の対象事業所に対して架電を行った結果、約81%にあたる76,536件の事業所が督促指定期限内に解消しました。督促指定期限内での納付が困難との申出があった場合は、法定猶予制度の活用を説明するとともに、事業所の状況に応じた納付計画の策定に取り組みました。

○督促指定期限を超えた滞納事業所に対して、滞納保険料の早期納付を指導するとともに、納付が困難な事業所には財務状況を見極めた上で適切に納付計画を策定し、履行管理を行いました。

この結果、令和4年度末の滞納事業所は140,811事業所、適用事業所全体に占める割合は5.2%となり、令和3年度末（147,750事業所、5.7%）より減少しました。

○法定猶予事業所からの安定的な保険料の収納を確保するため、納付計画を新規発生保険料以上とすることを基本として取り組んだ結果、令和5年3月末現在の法定猶予事業所46,150件のうち、新規発生保険料以上の納付計画事業所は約93%にあたる42,926件で、前年度より改善しました。

イ 困難事案への対応

○困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所について、特別法人対策部が457事業所（収納未済額221億円）を所管し、適切な滞納保険料の納付と納付計画の策定を指導するとともに、法定猶予制度の適用を受けておらず、納付協議等に応じない事業所には滞納処分を確実に進めた結果、令和5年3月末時点での収納未済額は173億円（48億円削減）となりました。

④ 年金給付

ア 正確な給付の実現に向けた体制強化

○事務センターで行っている年金給付業務のうち、再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務等について、中央年金センター及び障害年金センターに集約する方針を決定し、令和5年2月から埼玉広域事務センター管内の業務を集約しました。この先行実施の状況を踏まえ、業務処理マニュアルやシステム等の修正・整備を行った上で、令和5年4月に中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。

○年金給付の審査業務の移管等によりお客様相談室の業務が拡大している中で、令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数が増加することに対応するため、令和5年度に向けたお客様相談室の体制強化を検討し、以下の取組を行いました。

- ・室長を補佐する室長代理の全拠点配置（12拠点は複数名配置）（令和4年10月）
- ・一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みの導入（令和4年11月）
- ・有期雇用職員を255拠点で363名増員（令和5年1月）
- ・職員のスキル向上を図る実践研修の実施（令和5年1月～3月）
- ・相談件数の増加が大きい106拠点の相談ブースの増設（令和5年4月）
- ・窓口相談を担う年金相談職員を160名登用（令和5年4月）

イ 正確な給付の実現に向けた対応

○令和4年度に決定した老齢・遺族・障害年金（約137万件）について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約22万件の決定内容を適切にチェックし、277件について事務処理誤りの未然防止を図りました。また、令和4年10月からチェック対象範囲を拡大し、初回支払額が一定額以上の決定内容について新たに追加しました。

○令和3年度の実施状況を踏まえ、老齢厚生年金の新規裁定時において雇用保険の受給を確認した場合の取扱いや、時効の取扱いにかかるチェックシートの見直しを行い、令和4年10月及び12月に業務処理マニュアルを整備しました。

ウ 障害年金の事務処理体制の強化

○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置により、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和3年2月末から同年11月末までの方のうち、

障害状態確認届を提出し症状が軽快した方については、令和3年12月末まで年金の減額・支給停止が猶予されたことから、対象となる方(6,622人)に対し、再度、確認用診断書の提出について案内し、その後の状況を確認した上で決定することとしました。この結果、令和4年7月までに2,016人の方から確認用診断書が提出され、うち1,016人の方に対し年金支給を継続しました。

- 障害認定の専門性の一層の向上を図るため、令和4年4月から障害認定に係る業務フローの見直し(職責に応じた役割及び決裁権限の明確化、職員による事前確認票の導入等)を本格的に実施しました。また、審査・認定業務の管理体制を強化するため、令和4年4月に内部・外部障害管理グループ、精神障害管理グループ等を設置し、傷病別の業務処理体制を整備しました。
- 年金事務所からの障害年金に関する照会に迅速かつ適切に対応する体制を整備するため、年金事務所向けの障害年金ヘルプデスクの設置方針を策定し、令和5年4月から運用を開始しました。

エ システム化の推進

- 「マイナポータル」、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等をあらかじめ申請画面に表示することで、お客様が簡易に電子申請を行える環境整備に向けた基本方針を策定し、扶養親族等申告書及び老齢年金請求書等の簡易な電子申請の実施に向けてシステム開発に着手しました。
- 簡易な電子申請の実施にあわせ、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出を画面上で審査・入力する内部処理とするため、以下の取組を行いました。
 - ・扶養親族等申告書に係る画面審査・電子決裁を実現するシステム開発に着手
 - ・老齢年金請求書に係る画面審査・電子決裁の実現に向けた事務処理やシステム要件の検討

オ お客様サービスの向上

- 年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書(事前送付用)を送付するとともに、新たに75歳に到達する年金未請求の方に対して、年金請求書の送付を開始しました。(令和5年3月までの送付件数:約108万件)
- 老齢年金を請求されていない66歳以降の方を対象に、誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付しました。(令和5年3月までの送付件数:約53万件)
- 70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方について、令和2年から順

次個別の請求勧奨を実施しており、令和4年度においては、71歳に到達される方（約9,000人）に対し、令和4年10月から、文書、電話による請求勧奨、令和5年3月に文書による再勧奨を実施した結果、約5,400人の方から年金請求書を提出いただいています。

- 老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和5年3月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。このうち、最も請求件数の多い老齢年金（1ヶ月以内）は99%を達成しました。

カ 給付金制度の着実な実施

- 継続して支給要件に該当した方約736万人に対して、令和4年12月定期支払以降も引き続き支援給付金の支給を行いました。

また、新たに支給要件に該当した方約53万人に対して、令和4年9月から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付し、未提出の方に対しては3回（令和4年10月・12月、令和5年2月）にわたり勧奨を行った結果、令和5年3月までに新たに約51万人から簡易な給付金請求書（はがき型）を提出いただき、支援給付金を支給しました。

⑤ 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

ア 年金記録の確認

- 未統合記録の解明を図るため、以下の取組を行いました。未統合記録は約37万件を解明し、約1,773万件（令和4年3月）から約1,736万件（令和5年3月）に減少しました。引き続き解明を進めていきます。

- ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で被保険者である約13万人に対して「年金加入記録の確認のお知らせ」を再送付した結果、約2.7万人の方から回答があり、約2.2万人の方の記録が回復しました。
- ・ねんきん定期便や年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録の確認を呼びかけるとともに、年金請求手続で来所されるお客様にも記録の確認を徹底しました。
- ・新規に年金を裁定された方のうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の確認事跡が「未確認」となっているものについて、毎月リストを配信することにより、記録確認漏れを事後チェックする仕組みを令和4年11月より運用開始しました。

- 各事務センターで行っていた記録調査業務及び訂正請求業務について、令和4年4月から本部及び年金事務所で行う体制を構築するとともに、業務の効率化や業務品質の確保についての検証を行い、定着を図りました。

イ 年金記録の正確な管理等

- 市区町村、事業主への協力依頼や、ご本人に対して個人番号等登録届の提出勧奨を実施する等の取組により、1号被保険者は約0.3万件、2号被保険者は約0.6万件、3号被保険者は約0.2万件、年金受給者は約0.2万件的マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行いました。その結果、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.78%となりました。

⑥ 年金相談

ア 年金事務所での相談

- 安定的な相談体制を維持するため、引き続き年金相談職員（無期雇用職員）の確保に取り組みました。
- 令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、相談件数の増加が見込まれることから、ターンアラウンド年金請求書の送付件数の推計値などから予測される令和5年度の窓口相談業務・審査業務の増加量と、拠点実態の確認結果をもとに、特定業務契約職員や年金相談職員の増員を行うなど窓口相談体制を強化しました。
- インターネットからの年金相談予約について、年金相談予約周知用チラシ等を見直したうえで周知を実施する等、お客様の利用促進を図るとともに、予約相談実施要領の見直しを行い、予約枠の運用の明確化を図った結果、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、6.1%（令和4年4月）から17.3%（令和5年4月）（+11.2ポイント）となりました。
- 予約率は97.4%（令和4年度末時点）と高い水準を維持しており、また、予約のないお客様についても30分未満で対応し、お待たせしない窓口相談体制を維持しました。

イ コールセンターでの相談

- 多様なお客様ニーズにお応えするため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営に取り組みました。
また、各種通知書（扶養親族等申告書等）を大量発送する時期には、コールセンター間の協力連携体制や受電体制を強化し、高い応答率を確保しました。
- お客様向けQ&A等の掲載方法の改善や掲載内容の充実を図るとともに、チャットボットを拡充し、入電数の削減及び平準化を図りました。
- オペレーターの応答スキル向上のため、令和4年度より実施件数や評価項目等を定めた全コールセンター統一のモニタリング手法を導入し、効果的なモ

ニタリングを実施するとともに、新人やスキルの低いオペレーターへの研修実施や管理体制の強化を図りました。

- これらの取組の結果、令和４年度の応答率は 73.0%（対前年度比+1.4 ポイント）となりました。
- 外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、英語や中国語等 10 か国語に対応し、電話を利用した通訳サービスを提供しました。また、令和４年 10 月からは、利用する市区町村が 54 か所増加（604 市区町村）し、利用件数が拡大しました。（令和４年度利用件数：5,784 件、対前年比+918 件）

⑦ 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

ア ホームページの活用

- 各種通知等への二次元コード掲載を推進し、繰下げ見込額のお知らせや社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の電子送付に関する利用案内リーフレット等に二次元コードを掲載しました。（令和４年度新規掲載 21 種類、総掲載件数 89 種類）
- 計画的な発信や発信テーマの拡充に加え、画像や動画を添付したツイートを増やした結果、令和４年度末までにフォロワー数約 74,700 人（前年同期比+11,900 人）に到達しました。（総発信件数 333 件（うち、画像等を添付した発信 108 件））
- 被用者保険の適用拡大に関するチャットボット、年金請求書の記載方法を案内する動画等を開設・掲載しました。（チャットボット総利用者約 35.1 万件、各種動画再生回数約 61.8 万回）
- より多くのお客様が、求める情報に容易に辿り着けるよう、トップページに「社会保険労務士、年金委員、市区町村担当者」や「海外在住の皆さま」の区分を新設しました。
- これらの取組の結果、令和４年度のホームページの総アクセス数は約 2 億 2,922 万件となり、令和３年度より 5.6%増加しました。

イ ねんきんネットによる情報提供

- 「ねんきんネット」の利用拡大に向けては、マイナポータル経由の「ねんきんネット」の利用者拡大に取り組むこととし、以下の取組を実施しました。
 - ＜マイナポータル開設者に対するアプローチ＞
 - ・マイナポータルのお知らせ機能を活用し、「ねんきんネット」との認証連携、各種サービスの利用案内を行いました。
 - ＜マイナポータル未開設者に対するアプローチ＞
 - ・簡易な電子申請や電子送付サービスの利用対象者となる方に広く周知する

観点から、国民年金保険料納付書や年金証書等お客様にお送りする文書に応じたリーフレット等を同封するとともに、機構ホームページに各種サービスの紹介ページを作成する等の取組を行いました。

- ・「ねんきんネット」のメール機能を活用し、「ねんきんネット」とマイナポータルの認証連携の案内や、認証連携により利用可能となる各種サービスの概要等を案内しました。

○これらの取組の結果、「ねんきんネット」の利用者数は908万人となり、前年度の770万人から138万人増加するとともに、マイナポータル経由での利用者は前年度の約3倍となる216万人と大幅に増加しました。

ウ ねんきん定期便

○ねんきん定期便の紙面を活用し、年金の繰下げ制度に係る令和4年4月からの制度改正に対応した年金見込額等について、受給開始時期を75歳まで選択できることを明記した図やグラフを用いて分かりやすく情報提供を行いました。

○令和4年度から送付するねんきん定期便に、厚生労働省が令和4年4月に開設した「公的年金シミュレーター」の簡易試算サービスにつながる二次元コードを、新たに追加しました。

エ 年金セミナー・年金制度説明会等の充実

○教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会については、Web会議ツールを積極的活用し、従来の対面方式に加え、相手先機関のニーズや環境に応じた方法（Web会議ツールを利用した非対面形式、DVD提供形式）で実施しました。

○厚生労働省と連携し、年金セミナーや年金制度説明会で活用する資料の拡充や質の向上を図りました。また、外国人向けに年金制度を案内する動画（5か国語版）を作成しました。

オ 年金委員に対する活動支援の強化

○年金委員活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所で、職域型年金委員向けに年金制度や事務手続き等の内容を中心とした年金委員研修会を実施し、研修の充実を図りました。

○令和4年11月の全国年金委員研修では、TV会議システムとWeb会議ツールを併用した結果、6,539人（前年2,334人）に参加いただきました。

○年金委員の委嘱拡大については、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して年金委員制度の広報を行うとともに、電話や文書による委嘱勧奨

活動により、職域型・地域型ともに委嘱数を拡大しました。

- ・職域型年金委員数：126,640 人（令和 5 年 3 月末）（令和 4 年 3 月末：119,411 人）

- ・地域型年金委員数：8,087 人（令和 5 年 3 月末）（令和 4 年 3 月末：6,570 人）

カ お客様サービスの向上

- 「お客様へのお約束 10 か条」の実現のため、拠点長が自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、必要に応じて本部から改善指導を行いました。

- CS 意識向上の取組として、本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を半期ごとに実施しました。また、各拠点で実施している CS 向上の取組状況を本部が確認及び評価するとともに、窓口対応コンテストを開催し、サービスレベルの更なる向上を図りました。

- お客様目線でより分かりやすい文書やより有意義な情報提供となるよう、
 - ・職員で構成する「お客様文書審査チーム」による文書の審査（38 件実施）
 - ・「お客様向け文書モニター会議」での文書デザイナー等からのご意見等や、若い世代を含めたアンケートモニターからいただいたご意見等について、文書に反映（12 件実施）。

- 「お客様満足度アンケート調査」を令和 5 年 2 月から 3 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りました。また、前年度の調査結果に基づき、満足度の低い年金事務所への接遇面に関する個別指導や研修など必要な改善策を実施しました。

⑧ 年金制度改正等への対応

- 令和 4 年 10 月以降に施行される制度改正事項について、以下の取組等を行いました。

【事務処理・システム開発】

- ・制度改正事項について、事務処理・システムの構築、業務処理要領の整備など、改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、必要な対応を行いました。

【対象事業所に対する事業所調査及び該当通知書の送付等】

- ・特に、被用者保険の適用拡大のうち短時間労働者への適用拡大については、対象となる可能性のある事業所への事業所調査、対象事業所への事前のお知らせや特定適用事業所該当通知書の送付、施行後における事業所調査など、適用拡大が適切に行われるための取組を重点的に実施しました。

【周知広報】

- ・令和4年10月施行事項については、事業主への送付物に改正内容や届書の記載方法などについて記載、令和5年4月施行事項については、リーフレット（老齢年金ガイド）に改正概要を記載するなどして周知を図りました。
- ・機構HPに制度改正専用ページを作成し、トップページに当該専用ページにアクセスするためのキービジュアルを設置しました。
- ・年金委員への研修の実施及び資料提供を行い、制度改正の理解促進を図りました。

【職員に対する研修及び人員体制の確保】

- ・年金事務所及び事務センターの担当者に対して、施行事項に係る事務処理研修を実施しました。
- ・令和4年10月施行事項及び令和5年4月施行事項に対応するために必要な人員を年金事務所及び中央年金センター等に配置し、体制の拡充を図りました。

⑨ 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

ア 本部

- 本部が現場からより信頼される組織となり、機構全体として更なる事業実績の向上を図るといった観点から、以下の取組を進めました。
 - ・管轄する拠点数や事業規模に応じた体制の合理化を図るため、地域部の15部体制を11部体制に再編するとともに、地域部間の定員の再配分を実施
 - ・地域部内の情報共有の推進を図るため、地域部間の人事異動を促進
 - ・事業推進統括部に、現場からの照会に専門的に対応する拠点照会統括グループを設置し、現場からの照会に正確かつ迅速に対応するとともに、回答内容を全国的に共有する仕組みを確立することにより照会を減らす等の効率化を推進
- 機構全体として今後更なる事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の事業実績向上が不可欠であることから、地域部における事業実績評価に管内の各拠点に対する事業規模に応じた取組を評価する基準の導入を検討し、令和4年度下期から運用開始することとしました。
- オンラインビジネスモデルの進展により拡充したネットチャネル（電子申請、ねんきんネット等）の企画・調整・推進を一元的に行うため、未来戦略室にオンラインビジネス統括グループを設置しました。
- チャネル全体の一元的な企画・管理体制の確立に向け、コールセンター、年金事務所等の電話チャネルについて、一元的に企画・管理するための検討体制を構築し、課題整理に着手しました。

イ 事務センター

○経過管理・電子決裁システムにより実現した届書の画像化・データ処理を活用し、令和3年度夏季繁忙期以降、大規模事務センターの審査・決裁業務の一部を他の事務センターに分散し業務処理を行っており、令和4年度の夏季繁忙期においても目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。また、令和4年10月から大規模事務センターの業務分散範囲を拡大（※）しました。

（※）東京広域事務センター管内の算定基礎届等の一部の届書について、分散先に7事務センターを追加。東京広域事務センター管内の国民年金保険料免除・納付猶予申請書等について、2事務センターに分散。

○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、令和4年10月に事務センター専任職員を102名登用し、令和5年4月の配置数は929名となりました。また、正規職員の年金事務所等へのシフトを進め、平成29年度からこれまでに累計で790名シフトしました。

○年金給付業務の効率化・省略化及び正確性の確保の観点から、事務センターで行っている年金給付業務の一部（再裁定の勧奨業務、特別障害給付金に関する業務等）について、令和5年4月に中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。

○年金事務所で行っている国民年金強制徴収に係る一部定型業務について、令和4年10月から事務センターへ集約しました。

ウ 年金事務所等

○対面チャネルに関して、全国ベースの拠点網の見直しを以下のとおり実施しました。

- ・埼玉県草加市に街角年金相談センターを設置（令和4年4月）

- ・埼玉県川口市に年金事務所分室を設置（令和4年5月）

（参考）長野県長野市、長崎県長崎市に所在する年金事務所の管轄区域の見直し（令和4年2月）

エ 業務の合理化

○令和4年度中に施行された短時間労働者の適用拡大等の法律改正、事務センターにおける年金給付業務の一部集約、現場意見及びリスク分析等を踏まえた業務手順等について、適時・適切に業務処理マニュアルへ反映し、見直しを行いました。

○疑義照会の回答期限（原則2営業日以内）を定め、業務品質管理部が進捗管理を行うことにより疑義照会の期限内回答率99.1%と高い水準を確保すると

もに、業務品質管理部及び事業担当部署が回答内容の事後確認を行うことにより、回答内容の正確性を確保しました。

また、疑義照会の回答内容の根拠が業務処理マニュアル等に明記されていないもの 103 件について、業務処理マニュアルへの反映を行いました。

オ 業務の効率化

- ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナー等に寄せられる「お客様の声」によるご意見・ご要望や、職員提案制度実施要領（要領第 24 号）に基づく機構職員からの業務改善要望・提案について、「サービス・業務改善委員会」において組織的共有及び審議が行われ、お客様に分かりやすくなるよう国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書等の様式修正など 8 件の改善を行いました。

カ 適正な運営経費による業務運営

- 全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、全国規模の人事異動を実施し必要な人員を配置するとともに、事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備を図るため、年金事務所における業務量調査や職種ごとの役割整理の実施に向け、検討に着手しました。
- 一般管理費においては、平成 30 年度比で 12.4%に相当する額（11.6 億円）の削減を行い、業務経費においては、平成 30 年度比で 4.2%に相当する額（39.9 億円）の削減を行いました。

⑩ 外部委託の活用と管理の適正化

ア 年金個人情報扱う外部委託の管理

- 年金個人情報を取り扱う外部委託業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、近時発生した事案を踏まえ、令和 4 年 5 月に日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（要領第 211 号）を改正し、品質管理を強化するとともに、より効果的・効率的なルールとなるよう、令和 5 年 3 月にも同要領を改正し、調達・外部委託ルールの改善・強化を図りました。

（令和 4 年 5 月及び令和 5 年 3 月改正内容）

- ・検査で確認すべき事項の精査及び証跡の確実な取得の徹底（令和 4 年 5 月）
- ・立入検査の省略（書面検査による代替実施）が可能な場合を厳格化（令和 4 年 5 月）
- ・通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施（令和 4 年 5 月）
- ・案件区分の見直し、仕様書・運用仕様書の審査担当部署の役割分担の整理（令和 5 年 3 月）

- ・委託業者の選定時及び履行中における管理の強化（令和５年３月）
- ・検査の効率化及び業務の特性に応じた検査の観点からの検査調書の見直し（令和５年３月）

改正後のルールを着実な実施のため、事業担当部署調達担当者に対する研修を実施し、新ルールの周知徹底を行っています。（R4.6月研修：55名参加、R5.3月研修：71名参加）

○令和４年度は履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を以下の通り実施しました。

なお、新規事業者に対しては、契約締結後早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合には速やかな改善を指示し、改善結果を確認しました。また、各種検査等の状況について、２ヶ月に１回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。

イ 優良な受託事業者の確保

○情報提供依頼（以下「RFI」という。）協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを 1,133 社に送付し、RFI 協力企業として新規に 124 社を追加し、合計 408 社となりました。

また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFIを実施しました。実施したRFI結果の 2,857 件を新たにRFI等データベースに追加し、情報数は延べ 6,304 件となりました。

この結果、新規に契約を締結した事業者は 3 社となりました。

データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、企画段階や調達段階での比較検討や検証に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。

⑪ 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

ア フェーズ１への対応

公的年金業務における業務・システム刷新は、平成 26 年よりフェーズ１のシステム開発に順次着手し、「経過管理・電子決裁システム（※１）」「個人番号管理システム（※２）」「情報連携システム（※３）」「統計・業務分析システム（※４）」の４つのシステムが平成 29 年より順次稼働しました。

これらのフェーズ１のシステムの稼働を踏まえて、多様なＢＰＲ（業務改革）を図ったことにより、以下の効果を実現しています。

- ・電子データによる審査・電子決裁及び電子申請の利用促進の取組により「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を実現
- ・審査工程のデータ化、処理効率化により、事務センターの大幅な効率化を実現

- ・既存データとの突合せによるシステムチェックを活用した審査工程の短縮
- ・届書の受付拠点、処理拠点の分離による事務処理の平準化
- ・お客様からの届書提出時の各種添付書類省略の実現及びマイナンバーの活用による職員の作業負荷の軽減

(※1) 届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過を一元管理するシステム

(※2) マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報を管理するシステム

(※3) 情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム

(※4) 統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム

○更なるデジタルワークフローの推進を図るため、以下の事項について、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステム開発を行い、令和4年10月に稼働しました。

- ・新規適用届書などの13届書を画像化及び電子決裁対象届書に追加（処理割合98%に拡大）

- ・返戻文書作成や再受付登録などの返戻業務の電子化

- ・資格取得届の事務処理における住民基本台帳照会業務の自動化

○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携については、各事務処理において、J-LIS、市区町村等が保有する情報を取得、活用した添付書類省略等に取り組んでおり、以下の事項について、システム開発を開始しました。

- ・戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和6年3月に稼働予定）

- ・国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施（令和6年1月に稼働予定）

○裁定請求における口座番号等の添付書類省略に向け、デジタル庁の公的給付支給等口座情報の個別照会が可能となるよう、システム開発を行い、令和4年10月に稼働しました。

イ フェーズ2への対応

○フェーズ2については、業務プロセスの点検（平成30年）やマルチベンダ型による開発作業の試行（令和2年）等の準備行為を実施した上で、令和3年度よりRFI手続の下で事業者と技術的対話を80回以上重ね、政府最大級の公的年金システムの移行を安全・確実に進めていくための方策、リスク抑制策の検討を行うとともに、機構の体制確保を行ってきました。令和4年10～12月

に、情報セキュリティ・システム専門委員会において、こうした検討結果を反映した本格開発の開発方針等について説明を行い、下記の基本的な開発方針について了承を得ました。

- ・新たなプログラムの開発により生じ得るリスクを低減させるため、現行システム資産も活用（既存プログラムロジックを変更せず、プログラム言語の置換えによる開発）しながら開発を進める。
 - ・稼働時期については令和 11 年 1 月を目指すこととするが、何よりも国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として対応する。このため、開発の進捗や品質等を適切に管理し、仮に開発が順調に進まなかった場合に備え、稼働時期や開発方法の見直しも含めた安全・確実なシステム稼働を図るための見直し方策を重層的に用意しながら進める。
- 今後、本格開発の着手に向け、指摘されたリスクや対応策について必要な対応を行うとともに、機構における体制の更なる整備を引き続き進めます。

〈個別事項に関する取組状況〉

- ・基本設計の修正作業について、業務プロセス点検やリスクの抑制策を踏まえた調達手続を進め、令和 4 年 11 月から実施
- ・開発管理環境について、仕様を統一する開発を進め、機構と開発事業者の間において一体的に開発するための環境を整備
- ・開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られるよう、照会に対応できる環境の準備
- ・刷新プロジェクト推進室の体制について、順次職員体制の拡充を進め、令和 5 年 4 月には 166 名の職員体制とするとともに、職員の I T スキルに応じたプロジェクトマネジメント等の研修を実施
- ・大規模かつマルチベンダ開発経験がある事業者を支援業者として令和 4 年 11 月に契約し実施体制を拡充
- ・R F I 手続きのもとで、本格開発の着手に向けた開発手法やデータベース、サブシステム構成などについて、事業者に提示し、仕様の実現性・妥当性、詳細見積りについて事業者を確認した結果を踏まえ、必要な見直しを加えた調達仕様書を作成し、調達手続に着手

ウ 社会保険オンラインシステムの開発・運用

○制度改正に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。

- ・国民年金保険料過誤納金の直接還付に係るシステム開発
- ・本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額（特例増額）の導入に伴うシステム開発

- ・在職定時改定の導入に伴うシステム開発
- ・確定拠出年金の加入年齢の見直し等に伴うシステム開発
- ・被用者保険の適用拡大等に伴うシステム開発

○事業部門からの要請に基づきシステム整備計画として作成し、以下のとおり実施しました。

- ・国民年金保険料納付書のバーコードをスマートフォンで読み取りキャッシュレス決済を可能とするためのシステム開発（令和5年2月稼働）
- ・複数年金を保持している者の未支給処理・金融機関変更処理等について、複数年金を一括で入力可能とするためのシステム開発（令和6年10月稼働予定）

上記のほか、業務改善の対応で13件のシステム開発を進めました。

⑫ ICT化の推進

ア オンラインビジネスモデルの推進

＜サービスのオンライン化＞

i 事業所に対する取組

- 令和2年度から電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の法人等の事業所及び被保険者51人以上の事業所（以下「51人以上事業所」という。）に対して、重点的に利用勧奨を実施しました。
- 令和4年度は、短時間労働者への適用拡大に係る制度周知を兼ねた事業所調査時等の機会を活用した利用勧奨に加え、年金事務所長による訪問勧奨を実施し、事業所の役職者へ直接要請を行うことで、電子申請の利用開始に結び付けました。
- これらの取組の結果、資本金1億円超の法人等の事業所の電子申請利用割合は94.1%（令和元年度比+62.6ポイント）とほぼ全ての資本金1億円超の法人等の事業所が電子申請を利用するとともに、「51人以上事業所」の電子申請利用割合も78.5%（令和元年度比+46.7ポイント）と大幅に向上し、資本金1億円超の法人等の事業所と「51人以上事業所」合計の電子申請利用割合は81.7%となりました。
- 主要7届書（※）の電子申請割合は、令和元年度（本格的に利用促進に取り組む前）の23.9%から64.6%に大幅に上昇しました。
（※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第3号被保険者関係届
- これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、お客様からの申請に基づき、e-Govの電子送達サービスを活用して電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を令和5年1月か

ら開始し、令和5年3月末時点において、12,873 事業所が利用登録を行っています。

ii 個人に対するオンラインサービス拡充

○国民年金保険料の納めやすい環境整備の一環として、納付環境の多様化を図る観点から、以下の取組を行いました。

- ・「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくてもネットバンキングから納付できる仕組みの構築に向け、業務要件を整理し、システム開発に着手（令和6年1月サービス開始予定）
- ・マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みの構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手（令和6年1月サービス開始予定）

○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用し、お客様の情報をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とするサービスを開始しました。（令和4年5月サービス開始）

○扶養親族等申告書に加え、老齢年金請求書についても、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有するお客様情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境の構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手しました。

- ・扶養親族等申告書（令和5年9月サービス開始）
- ・老齢年金請求書（令和6年4月サービス開始（一定の条件を満たす対象者））

○これまで紙で送付していた以下の通知書について、マイナポータルを活用し、お客様に電子送付するサービスを開始しました。

- ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和4年10月サービス開始）
- ・公的年金等の源泉徴収票（令和5年1月サービス開始）

＜デジタルワークフローの確立＞

○簡易な電子申請の実施に合わせて、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出は画面上で審査・入力する処理とするため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書に係る画面審査・電子決裁を実現するための検討を進めました。

○処理結果の確認や照会対応など機構内部で利用するために紙に出力している一覧表や確認リスト等の電子データによる利用・保存を推進し、485 帳票（年間 1,600 万枚）の電子データ化について、令和5年11月の運用開始に

向け、システム開発を進めました。

(※) 令和3年度までに「保険料増減内訳書」等の4帳票(年間約1,100万枚)の電子データ化を先行実施

イ マイナンバーの活用

○マイナンバーによる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、国民年金関係の業務など各種業務で情報照会を行いました。

○他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲拡大のため、以下の取組を行いました。

- ・戸籍情報の照会に向けたシステム開発に着手(令和6年3月試行運用開始予定)
- ・年金受取口座に公金受取口座の利用を希望するお客様について、情報提供ネットワークシステムを用いた公金受取口座情報の取得を開始(令和4年10月)

⑬ 内部統制システムの有効性確保

ア 事務処理の正確性の確保

○事務処理誤りの根絶に向け、日報や事務処理誤り報告等のモニタリングを通じた事務処理誤りの早期発見、未然防止及び再発防止の取組を進めた結果、以下のとおり事務処理誤り件数が減少しました。

○お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事案について、事務処理誤りの発生原因の分析や事務処理誤り事例の周知、未完結リストの点検を実施した結果、令和4年度は96件となり、前年度(101件)より発生件数が減少しました。

○令和4年度から新たに開始された34業務について、業務進捗管理ツールの進捗管理対象としてツールに追加し、進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施しました。

○毎月、受付進捗管理システムから未完結届書等リストを作成し、処理状況の点検を確実に実施しました。また、事業(届書)単位で受付件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握して進捗管理する仕組みを構築しました。

○本部現業の実施状況等に関する日次報告や事務処理誤り報告を分析し、本部現業の品質を阻害する事務リスクの早期把握に努めました。

○指示・事務連絡の事前審査において、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、指示の発出件数は過去3年度(月平均:56件)と同程度の水準(令和4年度月平均:52件)を維持するとともに、理解度の向上のため、

テレビ会議システムを利用した指示等の解説や発出部署職員への研修（指示等文書作成研修、アナウンス研修）、理解度チェック等を実施しました。（令和4年度テレビ会議解説実施状況：120件）

イ リスク管理

- 情報セキュリティリスクへの対応として、ねんきんネットや機構 HP 等に対する外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断を実施しました。
- システムリスクへの対応として、システム障害の真因分析や再発防止策の検討を行い、定期的にリスク管理委員会に報告するとともに、効率性・実効性のあるリスク管理の方法を検討しました。
- 事務リスクへの対応として、拠点長からの日次の業務報告等のモニタリング、事務処理ルールの徹底、ツールを活用した本部現業の進捗管理、未完結届書等の処理状況点検を実施しました。
- 災害その他リスクとして、機構本部が被災した場合の年金支払いの継続に備え、平常時から年金支払いに必要な準備を行うとともに、関係機関と合同で会議や支払訓練を実施するなど運用面の強化を図りました。
- 令和4年4月に「三線防御体制（※）」の確立に向け、第三線として、監査部内にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置するなど体制整備を行いました。加えて、より実効性・効率性を高めるため、令和5年4月より以下のとおり組織再編及び体制の見直しを行いました。
 - ・事業単位又は部署単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、本部現業の処理遅延のリスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関するリスク管理を行う機能をリスク統括部に統合
 - ・第二線として、業務品質管理部が、業務を本部に集約する際の事前検証

（※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。

第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第1G）

第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等）

第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）

ウ コンプライアンス確保

- 効果的で多様なリスク・コンプライアンス研修やコンプライアンスに関する自己点検・意識調査を実施し、リスク管理意識やコンプライアンス意識の維持・向上を図りました。

エ 適正な監査の実施

- 監査を担う人材を育成するため、「育成プログラム」を作成し、そのプログラムに沿って、新任者研修や外部研修の受講、システム及び情報セキュリティ監査等の専門知識の習得を目的とした研修を実施しました。
- 令和3年度の検出結果や事務処理誤り発生状況、ルール策定部署との意見調整を踏まえて検査項目を設定し、全拠点（312 年金事務所、15 事務センター、2 年金センター）及び本部全部署（41 部署）に対し業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認している業務検査の評価結果は、年々向上しております。
- 業務検査結果が低評価であった4拠点に対し、改善取組の有効性を評価し、改善促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。
- リスク管理体制の有効性に関する業務監査（2テーマ）を実施し、リスク管理体制の有効性について検証を行い、助言・提案を行いました。
- 内部統制システムの有効性等に関して、「外部委託管理監査及び外部委託先監査」、「情報セキュリティ監査」等の監査を実施しました。
- 情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について定期的に監査を実施し、個々の案件の課題管理に加え、PDCAサイクル全体が適正に実行されているかの確認を行いました。

オ 情報共有の促進

- 地域部の体制・権限を見直し、地域部と現場や本部関係部署との連携をより深化させる観点から、組織を合理化・効率化したうえで、地域部の部長・グループ長・事業推進役が、役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を通じて、基幹業務への取組やルールの徹底等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を十分に把握し、本部と現場間の情報共有を進めました。（拠点訪問を2,083回、テレビ会議を活用した拠点確認を343回実施）
- 常勤役員会について、令和4年度も継続して原則毎週1回開催し、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有を図りました。
- 年金局と機構の幹部による定期連絡会議を、令和4年度も定期的に行い、組織的に継続的に取り組むべき課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図りました。

カ 契約の競争性・透明性の確保等

- 調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署の職員（延べ 811 人）に対し、定期的（7 月及び 11 月）に研修を実施しました。
- 調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ 34 名の職員が計 14 回受講しました。
- 調達手続の透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、電子入札システムについて、他官庁等での導入状況調査及び情報提供依頼の結果に基づく仕様等を検討し、調達手続きに向けた準備を進めるとともに、入札結果の事後的・統計的分析については、継続的に市場の傾向を踏まえた精緻な分析を行うため、落札事業者から提供される積算内訳書に加え、運用仕様書等を利用した情報の収集・蓄積（データ化）を行いました。

【参考】＜公正取引委員会からの改善要請に基づく対応＞

- 令和 4 年 3 月、ねんきん定期便等の作成及び発送準備業務に係る入札において談合が行われていたとして、公正取引委員会は談合に参加した事業者に対し排除措置命令等を発するとともに、当機構に対して調達手続に関する改善要請をしたことを踏まえ、次の取組を実施しました。
 - ・役職員が談合情報に接した場合において、適時適切に公正取引委員会への通報をすることができるよう、関連する要領の規定を見直しました（令和 4 年 10 月より実施）。
 - ・入札に参加する事業者が、当機構が実施する入札プロセスにおいて他の参加事業者に係る情報を取得することができないよう、入札説明会の実施方法をこれまでの対面によるものから参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式に改めました（令和 4 年 8 月より実施）。
 - ・電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの間は、入札関係書類等の提出手段を郵便等による送達の方法に限定する対応を行いました（令和 4 年 8 月より実施）。

⑭ 個人情報の保護に関する事項

ア 組織面の対策

- 情報管理対策本部を毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行うとともに、外部機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。
- 内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）によるサイバーセキュリティ対策を強化するための監査（マネジメント監査）において、以下の対応が

グッドプラクティス（好取組事例）として評価されました。

- ・組織全体又は横断的に対応が必要な課題について、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき課題の一元管理を実施している点
- ・各部署が企画する案件が、セキュリティ要件に適合しているかについて、最高セキュリティアドバイザーに確認を求める手順を整備し、企画・要件定義段階でセキュリティ要件の確認を行っている点

- 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から専門的・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の拡充を進めています。（令和４年度 52 拠点）
また、管理業務専任役が配置されていない拠点に対しては、同じ地域部管内に配置されている管理業務専任役等による巡回点検を実施しました。

イ 技術面の対策

- 情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用し、「ねんきんネット」等を対象に進めています。
- 脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施した結果、対処すべき検出事項はありませんでした。
- 「ねんきんネット」の構成変更や機能追加等に伴う検知ルールの見直しを行うことでセキュリティレベルの向上及び効率化を図りました。
- 多発するセキュリティ侵害の動向を踏まえて、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化及び通信遮断策等を行うことで、安全性を確保しました。
- 機構を騙るフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起と並行して、サイト閉鎖に向けた対処を実施しました。

ウ 業務運営面の対策

- 令和３年度の政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群の改定に伴い、機構が利用する外部サービスの利用時の申請手順を制定し、組織の承認を得ずに、職員が外部サービスを利用することがないように管理を徹底しました。
- 情報セキュリティ・個人情報保護に関する点検・報告等業務をより効率的に実施するため、関係諸規程等の改正を行いました。
- 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、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、

全職員及び派遣職員を対象とした情報セキュリティ研修等や理解度テスト、標的型攻撃メール対応訓練、エスカレーション訓練を実施しました。

⑮ 文書管理及び情報公開

ア 文書の適正管理

- 令和4年2月に行政文書の管理に関するガイドライン及び公文書管理課長通知により紙媒体の行政文書を電子媒体に変換する場合の基準が示されたことを受け、経過管理・電子決裁システムにより、紙媒体の届書を画像化・データ化する画像化作業等が示された基準を充足していることを確認しました。
- 電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データについても、機構の管理・保存方法に関して、当該ガイドライン等で示された、データが複数の業務システムの保存場所に保存されている場合の取扱い及び業務システム内で決裁を行う場合等の留意点を充足していることを確認しました。
- お客様からの申請書類など年金記録や年金額に直接関係する文書について、長期保存による実務上の課題やコスト等を整理しつつ、制度上保存が必要となる期間等を引き続き検討するとともに、処理済みの紙届書や電子媒体の適正かつ効率的な保存に係る方策の調査や対応方針の整理を進めています。
また、年金記録や年金額に直接関係する文書以外の文書については、引き続き適切な廃棄を推進しました。

イ 情報公開の推進

- 業務運営に関する情報の公表について、日本年金機構法に基づき、事業計画等の情報及びお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。
- 年次報告書（アニュアルレポート）については、単年度（令和3年度）の業務実績だけでなく、令和4年度の重点取組施策や新型コロナウイルス感染症への対応状況等について掲載し、令和4年12月に公表しました。

⑯ 人事及び人材の育成

ア 人事方針、人材登用

- 全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動は、既に約8割の職員が経験し、一定の成果が得られています。また、組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から本部・拠点間の人事異動を引き続き実施しました。
- 高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野には、専門職制度を導入しており、令和5年4月時点で合計475人を配置しています。そのうち、

年金給付専門職については、今後の年金請求者の増加を鑑み、令和4年度で新たに81人を配置し、合計で427人配置しています。

- また、各分野に適性のある職員が、早期に専門性向上を図ることが可能となるようキャリアパスの仕組みを整理しました。
- 有期雇用職員の安定的な確保に向けて、最低賃金の引き上げを行うとともに、級地制から都道府県単位の給与体系に見直しました。
- 契約期間通算5年を経過する職員に対して、無期転換制度の具体的な取扱いを周知し、令和5年4月1日において717人を無期転換しました。
- 令和5年4月時点で、60歳以上のエルダー職員を1,350人配置し、そのうち139人については、情報セキュリティの点検業務など専門的な知識・経験が求められる業務に配置しました。
- 管理職候補となる女性職員を対象にしたキャリア面談及びキャリアアップ研修の対象層を拡大（440人に実施（前年60人））するとともに、女性管理職を対象にした女性リーダー研修、管理職候補となる女性職員を対象にしたキャリアアップ研修を実施しました。
- 令和4年12月には、新たな女性活躍推進ワーキングチームを立ち上げ、更なる支援の体制強化を図りました。
- 女性管理職比率は令和5年4月時点で16.4%（前年同月：15.3%）となり、一般事業主行動計画の目標（令和5年度末までに15.5%）を、0.9ポイント上回り、前倒し達成しました。
- 女性若手職員向けキャリアデザイン研修や、新たに一般職群の中堅クラスであるC級の女性職員を対象にした意見交換会を実施するなど、各階層段階を追ってキャリア形成に結びつくよう研修・面談を実施しました。
- 女性が活躍できる職場環境を整備する観点から、女性が能力を発揮する障壁となっている制度・習慣がないか等を掘り起こし、必要な改善を図るため、全職員から提案を募集し、具体的な対処策の検討を進めています。

イ 優秀な人材の確保

- 新卒採用活動として、
 - ・Webを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、若手職員との座談会）の実施
 - ・29大学に対し、個別にアプローチし、各大学との連携を深め、優秀な学生の紹介を依頼
 - ・学生の受験しやすい環境を整備するため、一次面接をWeb面接で実施
 - ・内定者交流会を対面に加えて、オンラインでも実施
- などの採用活動を行った結果、令和4年10月に6人、令和5年4月に335人

が入構しました。

ウ 人事評価制度

- 組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた人事評価グループ分けの基準について見直すこととしました。
- 管轄によらない事務センターの処理体制への移行状況を踏まえ、事務センターに勤務する職員の評価の実施体制を見直すとともに、事業実績の評価指標について制度改正等を踏まえ、見直しを行いました。

エ 人材の育成

- 階層別研修・業務別研修について新たなカリキュラム・コースを追加するなど充実を図るとともに、無期転換職員・有期雇用職員に対する研修については、より理解しやすい内容となるよう教材の見直しを行いました。また、高い専門性が求められる分野の研修は、外部の専門講師や研修機関による各分野の最新動向を踏まえた講義を実施しました。

オ 働きやすい職場環境の確立

- メンタルヘルス対策として、各種研修やストレスチェックの実施、専門医を活用した職場復帰支援プログラムの実施、外部健康相談窓口の周知等を実施しました。
- ハラスメント防止対策として、全職員が毎月実施する自己点検へのハラスメント防止に関する点検項目の追加や機構内報等による相談窓口の周知を行いました。
- 全拠点で職場内研修を実施し、育児休業取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知した結果、令和4年度の育児休業取得率は女性職員 103.75%、男性職員 56.90%となりました。
- ノー残業デーの徹底や毎月最終水曜日の一斉退社による完全消灯を実施するとともに、管理職の時間外勤務の多い拠点に対し、ヒアリングを実施し、要因の分析を行いました。その結果、機構全体の残業時間は、前年度から約4時間削減され、16時間4分となりました。
- 就業時間内に仕事を終わることが可能な職場環境を構築する観点から、既に役割を終えている業務等を洗い出す全拠点参加型キャンペーンを実施しました。
- 年次有給休暇について、取得実績が低い職員への時季指定や取得促進を進めた結果、平均取得日数は15.3日となり、前年度（14.6日）より、0.7日増加

しました。

⑰ 不要財産または不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

- 「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、今後廃止することが適当と見込まれるとされた宿舎について、存廃方針を決定し、廃止とした宿舎については、国庫納付に向けた準備を進めています。