

日本年金機構の令和元年度業務実績の 評価概要

目 次

令和元年度業務実績評価一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1

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. 国民年金の適用促進対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 2

2. 国民年金の保険料収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 3

3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策・・・・・・・・ P. 5

4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策・・・・・・・・ P. 7

5. 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 8

6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P.10

7. 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・ P.11

8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進・・・・・・・・ P.12

9. 年金制度改革等への対応・・・・・・・・・・・・・・・・ P.14

II 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）・・・・ P.16

2. 外部委託の活用と管理の適正化・・・・・・・・ P.18

3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発・・・・ P.19

4. I C T 化の推進・・・・・・・・ P.21

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・・・・・・・・ P.23

2. 個人情報保護に関する事項・・・・・・・・ P.26

3. 文書管理及び情報公開・・・・・・・・ P.27

4. 人事及び人材の育成・・・・・・・・ P.28

IV 予算、収支計画及び資金計画・・・・・・・・ P.30

V 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・・・・ P.30

VI Vの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画・・・・ P.30

令和元年度の業務実績評価一覧

令和元年度計画の評価項目		(参考)第2期中期目標期間			第3期
		第2期期間中にあった評価項目	平成29年度	平成30年度	元年度
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. 国民年金の適用促進対策			B	B	B
2. 国民年金の保険料収納対策			A	A	A
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策			B	A	A
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策			A	A	A
5. 年金給付			B	B	B
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	年金記録の確認等の対応		B	B	B
	再発防止及び年金記録の正確な管理		B	B	
7. 年金相談			B	B	B
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の推進	分かりやすい情報提供の推進		B	B	B
	公的年金制度に対する理解の促進		B	B	
	お客様サービスの向上		B	B	
9. 年金制度改正等への対応			A	A	A
Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項					
1. 効率的な業務運営(ビジネスプロセス改革)	効率的な業務運営体制		B	B	B
	運営経費の抑制等		B	B	
2. 外部委託の活用と管理の適正化			D	C	B
3. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し			B	B	B
4. ICT化の推進			B	B	A
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	内部統制システムの有効性確保		C	C	B
	事務処理の正確性の確保		B	B	
	契約の競争性・透明性の確保等		B	B	
2. 個人情報の保護			C	C	B
3. 文書管理及び情報公開			B	B	B
4. 人事及び人材の育成			B	B	B
Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画			B	B	B
Ⅴ 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画					

【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。

	平成29年度	平成30年度	元年度
S	0	0	0
A	3	4	5
B	18	17	13
C	2	3	0
D	1	0	0
計	24	24	18

I－1．国民年金の適用促進対策（本体資料 1 ページ～）

令和元年度計画の概要

○確実な適用の実施

- ・住基ネットを活用し、20歳到達者については、令和元年10月から、届出勧奨を行うことなく、速やかに国民年金第1号被保険者の資格取得の手続を実施するとともに、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の手続を確実に実施する。
- ・さらに、被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続を確実に実施する。

○無年金者及び低年金者への対応

- ・強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方に対して任意加入制度の勧奨を実施する。
- ・低年金が見込まれる方に対し、年金の見込額を通知するなどの対策について、効果的・効率的な方策を検討する。
- ・追納勧奨について、これまで実施してきた2年目及び9年目に加え、追納制度の利用割合が高い、学生納付特例期間を有する20歳代後半から30歳代前半の方に対して勧奨を実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○確実な適用の実施

- ・住基ネットを通じてJ－L I Sから提供される住民基本台帳情報に基づき、令和元年10月から届出勧奨を行うことなく20歳到達日に第1号被保険者の資格取得の処理を行う業務を開始し、令和元年9月以前に自主的に届出がされた方を含め、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、44歳及び54歳到達者（493万人）のうち、海外から転入された方などで、基礎年金番号が付番されていない方や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（13万人）に対して届出勧奨を行い、届出がない場合の職権による資格取得手続等を行いました。
- ・退職者及びその被扶養配偶者に対しては、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か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促し、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号被保険者として職権適用を実施しました。

○無年金者及び低年金者への対応

- ・24月末納かつ50歳代の方に対する特別催告状（※）に、これまでの納付状況に応じた年金の見込額、未納分と60歳までの保険料を納付した場合の見込額を記載したお知らせを同封できるよう、令和2年度の実施に向けて検討を行いました。
- ・追納勧奨については、これまでの取組に加え、新たな取組として令和2年2月に大学卒業から概ね5年経過した方（27歳到達者）であって、学生納付特例期間を有する厚生年金保険加入者（45.7万人）に対し勧奨を実施しました。

（※）外部委託事業者による納付督促を実施しても未納が解消されない者に対し、自主納付を促すため送付する催告文書（未納者を高所得層、納付対象層、免除対象層に分類して実施）。

主な自己評価

○確実な適用の実施

- ・住基ネットにより把握した20歳到達者については、届出勧奨を行うことなく、迅速かつ確実に資格取得の手続を実施しました。これは、当機構に設置した外部委員による「業務削減会議」での提案を実現したものです。
- ・また、住基ネットにより把握した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、適切に対応しました。

○無年金者及び低年金者への対応

- ・無年金者及び低年金者に向けた施策の検討を進めました。
- ・追納制度の利用者は前年度の16.6万人から18.5万人となりました。

評価

B

評価に当たっての主な視点

○確実な適用の実施

住基ネットを通じてJ－L I Sから提供される20歳到達者について、令和元年10月から届出勧奨を行うことなく資格取得の処理を行う業務を確実に実施したか。

また、住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する資格取得の手続を確実に実施したか。

○無年金者及び低年金者への対応

無年金者及び低年金者への対応の検討を進めたか。

主な評価の理由

○確実な適用の実施

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。また、令和元年10月から、20歳到達者について、届出勧奨を行うことなく資格取得の処理を実施している。

○無年金者及び低年金者への対応

特別催告状に保険料を納付した場合の年金の見込額を記載したお知らせを同封できるよう検討するなど、無年金者及び低年金者に向けた施策の検討を進めている。

評価に当たっての主な視点

○納付率等の目標

国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに令和元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。

口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキング等の納付方法について利用促進が図られたか。

○強制徴収の着実な実施

一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施したか。

○産前産後期間の保険料免除

産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施したか。また、制度周知を実施したか。

I－2．国民年金の保険料収納対策（本体資料 3 ページ～）

令和元年度計画の概要

○納付率等の目標

- ・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。
 - ①令和元年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から1.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - ②平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率については、平成30年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - ③平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - ④口座振替の実施率については、前年度を上回る水準を確保する。

○強制徴収の着実な実施

- ・一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、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を踏まえつつ、最終催告状（※）を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。
- ・特に、令和元年度においては、控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者に督促を実施する。
- ・悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。
（※）度重なる納付督促を実施しても未納が解消されない者（所得300万円以上、未納期間7月以上の者）に対し、自主納付を促すため送付する最後の催告文書。最終催告状の指定期限までに納付されない者に対しては督促状を送付し、督促状の指定期限までに納付されない場合は、滞納処分が開始される。

○産前産後期間の保険料免除

- ・平成31年4月から施行される国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○納付率等の目標

- ・未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類し、特別催告状の発送や、効果が高いと見込まれる新規2か月及び4か月未納者にする催告文書の送付、さらに、効果的、効率的な強制徴収に取り組みました。この結果、令和元年度分保険料の現年度納付率については前年度実績から**+1.1ポイントの69.3%**、平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率は平成30年度末から**+6.8ポイントの74.9%**、平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から**+10.0ポイントの76.3%**まで上昇し、いずれも目標を上回りました。
- ・他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県において「沖縄プロジェクト」を発足させ、市役所との情報連携等諸施策の実施や体制の強化を行うことで、沖縄県における現年度納付率は**55.4%**（前年度納付率**+4.2ポイント**）と大きく向上しました。
- ・資格取得時における口座振替等の勧奨、現金優良納付者や直近1月のみが未納となっている方に対する口座振替申出書及びクレジットカード納付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、外部委託事業者による勧奨等を実施した結果、口座振替とクレジット実施率の合計は、38.0%とほぼ前年度と同水準を確保しました。

○強制徴収の着実な実施

- ・控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の未納者を対象に最終催告状を送付した上で、それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を実施しました。
- ・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79件（平成30年度は75件）実施しました。
- ・効率的かつ統一的に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）を明確化し、令和2年度の実施に向け検討を進めました。
- ・年金事務所で行っている強制徴収の定型業務について、全国展開に向け、事務センターに集約するようモデル実施を行い、本格実施に向けた検討を進めました。
- ・令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、失業、事業廃止等の相談があった場合は、免除制度の利用について適切に案内しました。

主な評価の理由

○納付率等の目標

各年度の納付率は以下のとおり目標を上回っている。

- ・令和元年度分保険料の現年度納付率は69.3%（対前年度比で+1.1ポイント。目標：対前年度比+1.0%）。
- ・平成30年度分保険料の納付率は74.9%（平成30年度末から+6.8ポイント。目標：平成30年度末+5.0%）。
- ・平成29年度分保険料の最終納付率は76.3%（平成29年度の現年度納付率から+10.0ポイント。目標：現年度納付率+8.0%）。
- ・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は、前年度を上回っている。

○強制徴収の着実な実施

必要な強制徴収を行うとともに、国税庁への滞納処分等の権限委任も前年度実績を上回っている。

○産前産後期間の保険料免除

市区町村等と連携した制度周知を図っている。

（納付率の状況）

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
平成29年度分保険料（伸び幅）	66.3% （+1.3ポイント）	73.4% （+7.1ポイント）	76.3% （+10.0ポイント）
平成30年度分保険料（伸び幅）		68.1% （+1.8ポイント）	74.9% （+6.8ポイント）
令和元年度分保険料（伸び幅）			69.3% （+1.1ポイント）

※伸び幅については、現年度納付率は、前年度における現年度納付率との比較であり、それ以外は、現年度納付率からの伸び幅。

（強制徴収の取組状況）

	平成30年度	令和元年度	対前年度比
最終催告状送付件数	133,900件	142,871件	6.7%
督促状送付件数	81,597件	89,615件	9.8%
差押件数	17,977件	20,590件	14.5%

（強制徴収による獲得状況）

	平成30年度	令和元年度	対前年度比
納付対象月数	1,956,087月	1,908,943月	▲2.4%
納付月数	1,299,177月	1,225,572月	▲5.7%
獲得納付率	66.4%	64.2%	▲2.2%

○産前産後期間の保険料免除

- ・平成31年4月から施行された産前産後の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施するとともに、納付書同封のリーフレット等を活用した制度周知を実施した結果、令和2年3月末時点の免除者数は63,377件となりました。

主な自己評価

○納付率等の目標

- ・令和元年度分保険料の現年度納付率については、対前年度比+1.1ポイントの69.3%まで納付率を向上させることができ、目標を0.1ポイント上回って達成しました。
- ・平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率については、平成30年度の現年度納付率から+6.8ポイントとなり目標を1.8ポイント上回って達成しました。
- ・平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から+10.0ポイントとなり目標を2.0ポイント上回って達成しました。

○強制徴収の着実な実施

- ・最終催告状の送付件数は、142,871件となり、平成30年度の実績を上回りました。また、督促状送付件数は89,615件、差押実施件数は20,590件となり、平成30年度の実績を上回りました。
- ・国税委任件数は79件と前年度の件数を上回り目標を達成しました。

○産前産後期間の保険料免除

- ・国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施しました。また、納付書同封のリーフレット等を活用した制度周知を実施しました。
- ・その結果、63,377件の該当処理をしました。

令和元年度計画の概要

- 未適用事業所の適用促進対策
 - ・国税源泉徴収義務者情報等の関係機関からの情報を活用し、従業員規模に応じて、効率的・効果的な加入指導を実施し、職員の加入指導による新規適用事業所数について、従来の実績と同程度の割合を確保する。
- 事業所調査による届出の適正化対策
 - ・従業員規模、業種等を踏まえ、効率的・効率的な事業所調査を実施し、指摘率の向上を図る。
- 届出に係る事務処理の迅速化
 - ・健康保険被保険者証の交付に係る届出について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。

令和元年度計画に対する主な取組状況

- 未適用事業所の適用促進対策
 - ・本部及び年金事務所において目標達成に向けた進捗管理を徹底した結果、令和元年度末における加入指導による適用事業所数は、**91,342事業所**となり、目標の8万事業所を上回りました。また、加入指導による適用被保険者数は175,774人となりました。
 - ・従来の取組において適用すべき事業所として把握された、適用すべき被保険者数が5人以上の法人事業所及び5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所について優先的に加入指導を実施し、それぞれ1,006事業所、3,943事業所を適用しました。
 - ・適用調査対象事業所数は前年度の361,481事業所から**276,960事業所**と減少し、適用事業所数及び適用被保険者数は、それぞれ前年度の2,336,872事業所から**2,435,755事業所**、39,806,245人から**40,374,470人**へと増加しました。

【加入指導による取組状況】

	平成30年度末	令和元年度末
新規適用事業所数	157,818事業所	146,533事業所
加入指導による適用事業所数	100,727事業所	91,342事業所 (目標) 80,000事業所
新規適用被保険者数	395,101人	345,804人
加入指導による適用被保険者数	200,155人	175,774人

(※) 国税庁から情報提供を受けた従業員を雇い給与を支払っている法人事業所等のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険等に適用されていない事業所。

【適用調査対象事業所（※）への取組状況】

	平成30年度	令和元年度
年度末の適用調査対象事業所数	361,481事業所	276,960事業所
【適用事業所数及び被保険者数】		
	平成30年度末	令和元年度末
適用事業所数	2,336,872事業所	2,435,755事業所
適用被保険者数	39,806,245人	40,374,470人

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

- 令和元年度行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、効果的・効率的に取組を進めるとともに、目標達成に向けた進捗管理を徹底したか。
<目標>
加入指導による新規適用事業所数：
80,000事業所
事業所調査実施目標：
①被保険者数10人未満の適用事業所：当該事業所の被保険者総数の1/5にあたる100万人に相当する事業所数以上の呼出・郵送調査を実施
②被保険者数10人以上500人未満の適用事業所：当該事業所の被保険者総数の1/5にあたる400万人に相当する事業所数以上の臨場調査を実施
③被保険者数500人以上の適用事業所：当該事業所の被保険者総数のうち、70万人に相当する事業所に対し臨場調査を実施
事業所調査指摘目標：
臨場調査に係る指摘事業所率40%以上
- 未適用事業所の適用促進対策
未適用事業所の適用促進に当たり、適用調査対象事業所の効率的・効果的な把握に努め、優先すべき事業所を中心とした加入指導を実施し、適用に結びつけたか。

- 事業所調査による届出の適正化対策
適用事業所への事業所調査に当たり、事業所の従業員規模に応じた効果的・効率的な実施に努め、届出の適正化に努めたか。

- 届出に係る事務処理の迅速化
健康保険被保険者証の早期交付に向けて、事務処理の迅速化を図ることにより、健康保険被保険者証の交付に係る届出の処理期間短縮が図られたか。

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・事業所調査については、事業所の従業員規模に応じて臨場調査と呼出・郵送調査に分類し、それぞれ目標を超える調査被保険者数に相当する事業所を調査しました。特に、10,000人以上の適用事業所については、令和元年7月に事業所調査専門チームを設置し、効率的な調査を実施しました。また、臨場調査における指摘事業所率は**57.6%**となり目標を上回りました。

事業所規模	調査目標被保険者数（①）	調査実施被保険者数（②）	進捗率（②/①）	調査実施事業所数
10人未満	1,000,000人	1,284,856人	128.5%	211,359事業所
10人以上 500人未満	4,000,000人	4,248,417人	106.2%	51,390事業所
500人以上	700,000人	863,476人	123.4%	719事業所

	調査事業所数（①）	指摘事業所（※）数（②）	指摘事業所率（※）（②/①）
臨場調査	60,551事業所	34,870事業所	57.6% （目標40%）

（※）指摘事業所：
適用事業所への事業所調査において、被保険者の資格や報酬について適正な届出が行われているかを確認し、適用上の届出内容に漏れや誤りがあり指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所（職権により訂正を行った事業所を含む。以下同じ。）。

（※）指摘事業所率：
事業所調査において指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所の割合（事業所調査を行った適用事業所数（調査事業所数）に対する指摘事業所数の割合）。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・健康保険被保険者証の交付に係る届出に係る事務処理については、職員の増員、業務用の端末機器の増設、事務センター間や年金事務所による支援等の取組を実施し、繁忙期である平成31年4月の平均処理日数を前年同月比でおおむね減少させました。

届書種別	資格取得届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4
平均処理日数	4.5日	3.3日 （▲1.2日）	3.7日	2.3日 （▲1.4日）	7.7日	4.2日 （▲3.5日）

届書種別	被扶養者異動届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4
平均処理日数	4.5日	2.8日 （▲1.7日）	2.4日	2.5日 （+0.1日）	8.5日	4.1日 （▲4.4日）

※ 機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。

主な自己評価

○未適用事業所の適用促進対策

- ・職員の加入指導による適用事業所数については、目標の8万事業所を上回り、9.1万事業所を適用しました。
- ・国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数は、平成27年3月末時点で約97万事業所（その後に新たに判明した事業所を合わせると約132万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和2年3月末時点で約27.7万事業所まで減少しました。

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・目標を超える調査被保険者数に相当する事業所を調査しました。
- ・10,000人以上の適用事業所については、7月に事業所調査専門チームを設置し、調査を効率的に実施しました。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に係る届出に係る事務処理の迅速化を図り、繁忙期である平成31年4月において、平成30年4月と比較して、届出の受付日の翌日から資格確認までの平均処理日数（土日祝日を除く営業日）をおおむね減少させることができました。
- また、電子申請については、優先処理の明確化や事務処理の標準モデル（事務フロー）に基づく処理の徹底により、紙媒体よりも短期間で処理を行うことができました。

主な評価の理由

○令和元年度行動計画を策定し、進捗管理を行いながら、目標達成に向け、未適用事業所への適用促進及び適用事業所への事業所調査を実施したことにより、目標を達成している。

○未適用事業所の適用促進対策

未適用事業所への適用促進に当たっては、前年度までに把握した適用調査対象事業所に対して優先的に加入指導に取り組むとともに、国税源泉徴収義務者情報の活用等により新規に把握した適用調査対象事業所に対しても、速やかに加入指導を行った結果、加入指導による適用事業所数は91,342事業所（目標80,000事業所）と目標を上回っている。

○事業所調査による届出の適正化対策

適用事業所への事業所調査に当たっては、事業所の従業員規模に応じ、被保険者数が10人未満の適用事業所は、原則、呼出又は郵送による調査、被保険者数が10人以上の適用事業所は、原則、臨場による調査として目標を上回る件数の調査を実施し、臨場による事業所調査においては、被保険者の資格・報酬に係る届出の漏れや誤りを指摘し、適正な届出が行われた事業所の割合（指摘事業所率）が57.6%（目標40%）と目標を上回っている。

○届出に係る事務処理の迅速化

繁忙期における職員の増員や関係機関間における支援、標準的な事務フローの徹底等の取組により、健康保険被保険者証の交付に係る届出の平均処理日数を、前年同期と比べておおむね減少させている。

令和元年度計画の概要

○収納率の目標

- ・厚生年金保険等の収納率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。

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

- ・滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、滞納事業所個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。
- ・困難性が高く滞納期間が長期となっている事業所については、本部・特別徴収対策部を中心とした徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○収納率の目標

- ・初期対応の徹底及び滞納額増加時における適時の滞納処分の実施等の取組により、令和元年度における厚生年金保険料の収納率は99.1%となりました。

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
徴収決定額	31兆2,525億円	32兆2,267億円	32兆9,209億円
収納額	30兆9,442億円	31兆9,287億円	32兆6,197億円
収納率	99.0%	99.1%	99.1%

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

- ・災害等の影響を受けた事業所については、猶予制度を適切に活用するなど、丁寧な対応を行いました。
- ・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」を本部に設置し滞納処分を確実にを行い、令和2年3月末時点の滞納事業所数及び滞納額は、以下のとおりとなりました。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により経営状況等に影響を受けた事業所に対しては、個々の状況を十分に聴取し、猶予制度の適切な活用など、丁寧な対応を行いました。

特別徴収対策部の 所管事案	令和元年度所管分			令和2年 3月末
	前年度から の繰越分	令和元年度 移管分	合 計	
所管事業所数	129事業所	54事業所	183事業所	95事業所
滞納額 (延滞金含む)	4,575百万円	1,637百万円	6,212百万円	5,071百万円(※)

※年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。

主な自己評価

○収納率の目標

- ・適用促進の取組等により、保険料徴収決定額が年々増加する中、厚生年金保険料の収納率については、99.1%となり、前年度と同程度となりました。また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.4%となり、前年度を上回りました。

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

- ・令和元年度においては、災害等の影響により滞納事業所が増加した地域もある中、確実な初期対応による納付指導、猶予制度の説明を行うなど早期に完納となるよう納付指導を行いました。
特に、災害等の影響を受けた事業所については、猶予制度を適切に活用するなど、丁寧な対応を行いました。
- ・徴収が困難である事業所への対応については、特別徴収対策部への移管を実施し、滞納処分を確実に実施しました。
特別徴収対策部に対応を移管した滞納事業所については、着実に滞納額を減少させています。

評価

A

評価に当たっての主な視点

○収納率の目標

前年度と同等以上の水準を確保したか。

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

- ・滞納事業所に対し、滞納状況に応じて、初期段階からの迅速かつ計画的な納付指導、経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上での猶予制度の案内に取り組んだか。
- ・徴収困難な事業所に対し、組織的に滞納解消に努めるとともに、悪質な滞納事業所については、国税庁への滞納処分の権限委任の仕組みを活用したか。
- ・口座振替による保険料納付の利用促進に取り組んだか。

主な評価の理由

○収納率の目標

厚生年金保険料の収納率は99.1%（前年度99.1%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.4%（前年度98.3%）として、前年度と同等以上の水準を確保している。

○滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

- ・滞納の初期段階から、迅速かつ確実な納付指導を実施するとともに、納付が困難な事業所には猶予制度を案内するなどにより、災害や新型コロナウイルス感染症の影響を受ける事業所がある中、適用事業所に占める滞納事業所の割合（5.8%）は前年度（5.7%）と同程度となっている。
- ・納付に応じない事業所に対する適時の滞納処分、困難性が高い事業所への本部組織による滞納処分に加え、国税庁への滞納処分の権限委任を前年度と同数（28件）実施することにより、滞納解消に努めている。
- ・口座振替未実施の事業所に対するチラシ送付による口座振替勧奨や、新規適用事業所への電話勧奨などの口座振替利用促進に取り組んでいる。

I－5．年金給付（本体資料22 ページ～）

令和元年度計画の概要

○年金事務所における審査体制の確立

- ・年金給付の審査事務移管後の年金事務所の状況を適切に把握し、事務処理工程等の検証を行った上で、お客様相談室の標準的な体制を検討し、整備を進める。

○正確な給付の実現

- ・相談環境をより向上させるため、年金相談職員の配置を促進し、正規雇用職員、年金相談職員及び社会保険労務士の構成による年金相談窓口体制の整備を図る。
- ・年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、年金の決定内容を事後的にチェックする体制を整備する。

○障害年金の事務処理の改善

- ・20歳前障害基礎年金受給者の再認定の診断書提出月を誕生月に変更するとともに、市区町村から所得情報データの提供を受けた方については、所得状況届を廃止する。
- ・再認定の診断書送付時期を誕生月の3ヶ月前に前倒し、診断書作成のための期間を確保することでお客様サービスの向上を図る。
- ・判断の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する認定の導入等により、障害認定の標準化を行う仕組みを構築する。

○お客様サービスの向上

- ・お客様に様々な機会を捉えて、年金の受給開始時期を60歳から70歳まで自由に選択できることをご案内するための取組を実施する。
- ・従来からの請求勧奨に加え、70歳を超える未請求者に対する請求勧奨（74歳勧奨）の仕組みを構築する。
- ・「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。

（※）サービススタンダード：年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金事務所における審査体制の確立

- ・年金給付の審査業務の移管に伴い年金事務所の状況や体制を個々に把握した上で、平成31年4月までに事務センターから年金事務所へ約700人の職員をシフトしました。また、大規模年金事務所の運営体制を確立するため、課題の洗い出し及び標準的な体制の検討を進めました。

○正確な給付の実現

- ・安定的な相談体制を維持するため、令和2年4月現在で年金相談職員を575名配置し、全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員等の配置割合は95.6%となりました。
- ・年金事務所で実施した年金の審査・決定内容の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、令和2年4月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置しました。

○障害年金の事務処理の改善

- ・市区町村から所得情報データを取得することにより、20歳前障害基礎年金受給者の所得状況届の提出を原則廃止とするとともに、再認定の診断書の提出期限を従来の7月末から誕生月に変更し診断書作成の時期を分散したことにより、受給者の負担軽減を図りました。
- ・お客様の診断書作成に係る期間を確保するため、再認定の診断書の作成期間を、これまで誕生月のみ（1か月）から誕生月の前々月から誕生月まで（3か月）に拡大しました。
- ・障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組み等を令和元年7月末から導入しました。

評価

B

評価に当たっての主な視点

○年金事務所における審査体制の確立

年金給付の正確性の確保及び責任体制の明確化を図る観点から、年金給付業務の執行体制の整備を進めたか。

○正確な給付の実現

年金給付の正確性を確保するため、年金事務所の窓口体制の強化や、年金の審査・決定内容のチェック体制の整備を進めたか。

○障害年金の事務処理の改善

障害年金の事務処理の改善に取り組み、お客様の負担軽減や障害認定判断の公正性確保等が図られたか。

○お客様サービスの向上

多様な年金受給の方法についての案内や年金給付の請求勧奨を効果的に行えたか。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組を推進したか。

主な評価の理由

○年金事務所における審査体制の確立

年金給付の審査業務の移管に伴い、事務センターから年金事務所への職員のシフトを円滑に実施し、年金事務所における審査業務の体制の強化につなげている。

○正確な給付の実現

正規雇用職員等の配置の推進により相談体制の強化を図るとともに、専任部署の設置や実施要領の策定など、給付誤りの防止・早期対応のためのチェック体制の整備を着実に進めている。

○お客様サービスの向上

- 年金繰下げ請求など多様な年金受給の方法について周知を図るため、平成31年4月送付分から、65歳到達時に送付する年金請求書に、繰下げ制度のチラシを同封するとともに、記入方法の説明リーフレットをわかりやすい内容に見直しました。
- 70歳を超える未請求者への効果的な請求勧奨を実施するため、70歳以上の未請求者の方（約3千名）に対して、令和2年1月から文書や電話による請求勧奨を試行的に実施しました。
- 年金給付部及び地域部による拠点への指導・助言等により、各請求書に係るサービススタンダードの達成率は、目標の90%以上を達成しました。

〈サービススタンダードの達成状況〉

（老齢年金）

	老齢年金			
	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和元年度	36.6	95.3%	24.3	97.5%

（遺族年金）

	遺族年金			
	加入状況の再確認を要する場合（2か月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和元年度	38.8	91.3%	24.4	97.4%

（障害年金）

	障害年金	
	3か月以内	
	平均所要日数	達成率
令和元年度	76.1	90.1%

- ・老齢年金、遺族年金：2か月以内※
 - ・障害年金：3か月以内
- ※加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内

主な自己評価

○年金事務所における審査体制の確立

- 年金給付の審査業務の移管に伴い、事務センターから年金事務所へ約700人の職員をシフトしたところですが、大きな混乱もなく完了し、年金決定に係る責任体制が明確となり、審査の正確性の向上につながりました。
- 審査業務移管後の年金事務所の状況把握を行った結果を踏まえ、優先して大規模拠点の運営体制の検討を進めました。

○正確な給付の実現

- 年金給付の正確性の確保のため窓口体制の強化に取り組んだ結果、令和2年4月現在の正規雇用職員等の配置割合は95.6%となり、安定的な窓口体制を整備するとともに、年金給付専門職の拡大配置等体制強化に努めました。
- 老齢年金・遺族年金・障害年金の決定後、速やかにその内容を本部（中央年金センター）で検証する体制を構築したことで、年金決定に関して組織全体で責任を負う体制を確立しました。

○障害年金の事務処理の改善

- 20歳前障害基礎年金の受給者が毎年提出していた所得状況届の提出を不要とするとともに、再認定の診断書の提出時期を誕生月末日とすることで、お客様の負担軽減を図ることができました。
- 再認定の診断書を作成する期間を1か月から3か月に拡大することで、お客様の負担の軽減を図りました。
- 複数の認定医が認定に関与する仕組みと障害認定審査委員会を導入し、判断の公正性の確保に努めました。

○お客様サービスの向上

- 繰下げ請求の周知を図るため、チラシやリーフレットを活用し、多様な年金受給方法の案内を進めました。また、視覚障害者に対応する音声コード付与やお客様からの声、関係機関等からのご意見を通知書やリーフレット等に反映することによりお客様サービスの向上を図りました。
- 新たな取組として、70歳を超える未請求者に対し、試行的に文書や電話による請求勧奨を実施しました。
- 年金給付部及び地域部による拠点への指導・助言等により、各請求書に係るサービススタンダードの達成率が前年度を上回り、90%以上を達成しました。

○障害年金の事務処理の改善

所得状況届の原則廃止や再認定診断書の作成期間拡大、複数の認定医が認定に関与する仕組みの創設等により、障害年金の事務処理の改善を着実に進めている。

○お客様サービスの向上

周知内容を工夫しつつ、繰下げ請求など多様な年金受給方法の案内を実施しているとともに、70歳を超える未請求者への試行的な請求勧奨の実施により、請求勧奨の効果的な推進を図っている。各サービススタンダードの達成率は、前年度を上回り、90%以上を達成している。

I – 6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止（本体資料 29ページ～）

令和元年度計画の概要

○年金記録の確認等の対応

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

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・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。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金記録の確認等の対応

- ・未統合記録の解明を図るため、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で年金受給者の方に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付するとともに、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いました。また、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ついて、「記録確認の統一マニュアル」に基づく必要な調査を適切に実施しました。これらの結果、令和元年度における未統合記録は1,823万件となり、平成30年度比で39万件減少しました。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・事業主、市区町村及び個人に対して協力依頼を求めることや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2.3万件、2号被保険者は約2.1万件、3号被保険者は約0.9万件、年金受給者は約2.3万件の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99.6%となりました。
- ・なお、受給待機者に対しては年金請求時におけるマイナンバーの紐付けを徹底しました。

主な自己評価

○年金記録の確認等の対応

- ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で年金受給者の方（約14万人）に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を平成30年度から令和元年度にかけて送付し、約6.1万人の方から回答があり、その結果約1.1万人の記録を回復することができました。
- ・未統合記録の持ち主と思われる方に未統合記録の確認を呼びかける通知を送付した結果、新たに2,176人の方が年金を受給することができました。
- ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し呼びかけました。

○年金記録の正確な管理等の実施

- ・年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーとの紐付けを徹底しました。
- ・マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、事業主、市区町村及び個人に対し協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を行い、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けた取組を強化しました。
- ・マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届へのマイナンバーの記入の取扱いを徹底し、完全化に向けた取組を強化しました。

評価

B

評価に当たっての主な視点

○年金記録の確認等の対応

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確認するよう呼びかけを行うなど、年金記録の確認等への取組を適切に実施したか。

また、お客様からの年金記録に関する申出への対応として、様々な機会を捉えて、ご本人に記録の確認を行ったか。

○年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の適正な管理のため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う等の取組を行ったか。

主な評価の理由

○年金記録の確認等の対応

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事前送付等を活用した呼びかけのほか、名寄せ特別便等の未回答者に対する呼びかけや、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を実施している。

年金請求時等の「記録確認の統一マニュアル」に基づく記録の確認や、ねんきん定期便等を活用した記録の確認の呼びかけにより、来所された方の年金記録にもれや誤りがないかどうかの確認を実施している。

上記の取組により、未解明記録が39万件減少したが、依然として未解明記録が1,823万件残っており、引き続き、解明に向けた取組を進められたい。

○年金記録の正確な管理等の実施

年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーの紐付けを行うとともに、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化のための取組を実施している。

また、年金受給者には、現況届へのマイナンバーの記入を求めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化のための取組を実施している。

I－7．年金相談（本体資料 33ページ～）

令和元年度計画の概要

○年金事務所での相談

- ・予約制の定着を図ることにより待ち時間の短縮に努める。
- ・予約相談管理システムの改善や予約相談の事前準備業務の効率的な実施に向け、年金相談に必要な記録の自動印字化を図る。
- ・遠隔地の相談対応について、効率的・効果的な実施方法の検討を行う。

○コールセンターでの相談

- ・お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の確立と機動的な運営に取り組む。
- ・マルチランゲージサービスについては、新たな在留資格制度が開始されることを踏まえ、通訳対象言語の拡大を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金事務所での相談

- ・継続した周知・広報の取組により、令和元年度末の全国平均予約率は**93.9%**（前年同期比+6.9%）となりました。また、予約制の拡充により、13時台の平均待ち時間が30分以上の拠点数が0となりました。
- ・予約の対象としない相談（各種証明書の再交付等簡易な相談）の相談状況を把握するため、お客様対応業務システムの機能改善を行いました。
- ・テレビ電話相談について、試行実施地域である佐渡市内への周知を進め、実施手順の見直し等、お客様が利用しやすい環境の整備を進めることで、相談件数が導入前の175件（平成29年1月～12月）から379件（平成31年1月～令和元年12月）へと増加しました。

○コールセンターでの相談

- ・目的別の専用ダイヤルを開設する等により効率的・効果的にコールセンターを運営し、コールセンター全体の応答率は概ね70%近い水準となりました。
- ・「マルチランゲージサービス」の通訳対象言語について、新たな在留資格制度の施行により受け入れる外国の言語等に対応するため、5か国語追加し、10か国語による対応を可能としました。

【コールセンター全体の応答率の前年度比較】

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入電総呼数	14,049,768件	10,880,736件	11,881,535件
応答呼数	7,491,312件	7,770,721件	7,984,711件
応答率	53.3%	71.4%	67.2%

主な自己評価

○年金事務所での相談

- ・継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和元年度末の全国平均予約率は93.9%となり、予約制の定着を図り、待ち時間を短縮しました。
- ・予約相談の事前準備業務へのR P A技術の活用を全国の年金事務所で導入することにより事務処理の効率化を図ることができました。また、お客様の相談内容に応じた予約制のあり方の検討を進めていきます。
- ・テレビ電話相談について、試行実施地域である佐渡市内への周知を進めるとともに、実施手順の見直し等、お客様が利用しやすい環境の整備を行うことで、相談件数が導入前と比べて倍以上となる等、出張相談を効率化しつつ、利用実績が向上しました。

○コールセンターでの相談

- ・目的別専用ダイヤルを開設し、コールセンターを効果的・効率的に運営することにより、コールセンター全体で800万件近い応答呼数を確保することができ、応答率としても、67.2%と、目標である70%近い水準を確保することができました。
- ・マルチランゲージサービスについては、10か国語の通訳サービスの提供を可能とすることにより、日本に居住する外国人のお客様が更に安心して年金手続き等を行うことができる環境を整えることができました。

評価

B

評価に当たっての主な視点

○年金事務所での相談

年金事務所における効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、常設ブース数の適正化、予約制の定着・待ち時間の短縮等の取組を進めたか。

○コールセンターでの相談

コールセンターにおける応答率向上やお客様ニーズに対応するため、効果的なコールセンターの運営や入電数の平準化、サービス拡充の取組を実施したか。

主な評価の理由

○年金事務所での相談

来訪相談件数の増加に対し、予約制の定着に伴う年金相談の効率化により対応することとし、常設ブースの適正化に努めている。

継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことで、全国平均予約率が93.9%(前年度は87%)となり、待ち時間の短縮につながっている。

予約相談の事前準備業務へのR P A技術の活用を全国の年金事務所で導入することにより、事務処理の効率化を図っている。

○コールセンターでの相談

コールセンターでの相談について、目的別専用ダイヤルを開設し、コールセンターを効果的・効率的に運営することにより、コールセンター全体で800万件近い応答呼数を確保し、応答率は67.2%と目標である70%に近い水準を確保している。

マルチランゲージサービスについて、10か国語の通訳サービスの提供を可能とするとともに利用件数も増加しており、お客様の利便性の向上を図っている。

今後、非対面型の相談チャネルの拡充に向けた検討を着実に進められたい。

I – 8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進（本体資料 38ページ～）

令和元年度計画の概要

○分かりやすい情報提供の推進

- ・お客様に分かりやすく利用しやすいホームページとするため、継続的に改善・充実に取り組む。
- ・「ねんきんネット」のページ、配色、アイコンを見直し、高齢者や視覚の障害があるお客様にも使いやすいようアクセシビリティの向上を図る。
- ・前年度の増加実績を上回るユーザID取得を目標として、「ねんきんネット」の利用促進を図る。
- ・年金制度改正に対応した正確な年金見込額等を情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善を図る。
- ・ねんきん定期便の文字数の削減や文字の拡大を行い、また図やグラフを活用することで、年金加入記録等をより分かりやすく表示する。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・年金セミナー、年金制度説明会の充実に図る。
- ・年金委員に対する活動支援の強化を図る。
- ・お客様の声を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
- ・「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。
- ・お客様目線で見てもより分かりやすい文書を作成するため、お客様向けに発出する重要な文書については、原則、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」での議論や指摘を踏まえて作成する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○分かりやすい情報提供の推進

- ・年金生活者支援給付金制度等、お客様に積極的に周知すべき事項については、トップページに大型バナーを設置するなど掲載方法の工夫を図るとともに、チャットボットの開設や動画の活用等により、令和元年度のホームページの総アクセス数は約1億9,574万件となり、平成30年度に比べ8.5%増となりました。
- ・「ねんきんネット」について、見やすく分かりやすい画面となるよう、配色の見直しを行う等、画面デザインを新しくし、アクセシビリティの向上を図りました。
- ・年金事務所を通じて、お客様に直接働きかけを行うなど幅広い利用促進の取組を進め、令和元年度に「ねんきんネット」のユーザIDを新規に取得した件数は、前年度の実績である約95.7万件から約11.4万件増加し、過去最高水準の約**107.1万件**と目標数値を**11.9%**上回りました。
- ・平成31年4月からの国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除制度の施行に対応して、「ねんきんネット」の年金見込額試算機能を改善しました。
- ・ねんきん定期便について、受給開始年齢を60歳から70歳まで自由に選択できることや年金の繰下げ支給のメリットなどを新たに示すとともに、50歳未満のねんきん定期便では、昨年の加入実績に応じた年金額と今年の加入実績に応じた年金額を比較できるように表示することで、保険料を納付することが年金額の増加に繋がることを新たに示しました。また、文字を減らし大きくするとともに、図を活用し分かりやすくしました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを3,834回開催し、また、自治会、企業等を対象とした年金制度説明会を3,028回開催する等、年金セミナー及び年金制度説明会の拡充に努め、制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。
- ・教育機関に対して年金セミナーの開催アプローチを2,448回実施し、また、年金セミナー講師を390回実施することで、地域年金推進員の活動の活性化を図るとともに、年金セミナーの拡充に努めました。

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

○分かりやすい情報提供の推進

公的年金事業に関するお客様の理解と信頼を確保するため、ホームページの活用や「ねんきんネット」によるサービスの提供、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。

○公的年金制度に対する理解の促進

年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進するとともに、広報について、機構ホームページ等を活用した情報提供を行ったか。

主な評価の理由

○分かりやすい情報提供の推進

- ・チャットボットの活用、障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう音声や点字による対応といった各種取組を行い、改善を図っている。
- ・年金事務所を通じて、お客様に直接働きかけを行うなど幅広く「ねんきんネット」の利用促進の取組を進めたことにより、令和元年度にユーザIDを取得した件数は、前年度の実績である約95.7万件から約11.4万件増加し、過去最高水準の約107.1万件と目標数値を11.9%上回っている。
- ・ねんきんネット及びねんきん定期便をより分かりやすくするための取組として、画面デザインを見やすくしたり、図やグラフを活用するなど工夫をしながら新たな情報提供を行うための見直しを行っており、今後も利用者のニーズを踏まえた改善を進められたい。

	実施回数	備考
年金セミナー	3,834回 (平成30年度：3,993回)	左記のうち、地域年金推進員（※）の活用状況 ・実施アプローチ回数：2,448回 ・セミナー講師回数：390回
年金制度説明会	3,028回 (平成30年度：3,142回)	左記のうち、 ○職域型年金委員（※）の活用状況(実施協力依頼) ・企業における説明会実施回数：1,385回 ○地域型年金委員（※）の活用状況(実施協力依頼) ・自治会等における説明会実施回数：128回

- （※）地域年金推進員：若い世代に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するために、機構より委嘱された教職員ＯＢ等。
職域型年金委員：会社内で新入社員に対する年金制度の概要説明や社内での年金制度の周知等の活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。
地域型年金委員：町内会での年金相談や、地域が開催する研修会等での年金に関する講師を行う等、地域において活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。
- ・全国の年金事務所において年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、年金委員の活動内容を具体的に例示した「年間スケジュール表」や法改正事項等を盛り込んだ「活動の手引き」等を活用し、年金委員の活動に必要な情報提供の充実に努めました。

	実施回数	実施時期
年金委員研修会（年金事務所主催）	1,159回（平成30年度：1,169回）	通年
全国年金委員研修会（機構本部主催）	1回	令和元年10月
地域型年金委員連絡会（年金事務所主催）	371回（平成30年度：303回）	通年

- ・お客様の声について「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施しました。
- ・「お客様満足度アンケート」を令和2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。
- ・特に影響度の高い文書9件については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。

主な自己評価

○分かりやすい情報提供の推進

- ・新たな取組としてチャットボットを開設し、一定の効果（利用者数、約5千件）が認められたため、今後の拡大を検討します。また、動画についても多くの方に視聴（再生回数、約2万6千回）していただいたため、引き続き積極的に活用を検討します。
- ・「ねんきんネット」のパソコン版、スマートフォン版ともに画面デザインをより見やすくするとともに、どなたにも使いやすいようにアクセシビリティの向上を図りました。
- ・「ねんきんネット」による情報提供については、年金事務所を通じて、お客様に直接働きかけを行うなど幅広い利用促進の取組を進め、令和元年度にユーザIDを取得した件数は、前年度の実績である約95.7万件から約11.4万件増加し、過去最高水準の約107.1万件と目標数値を11.9%上回りました。これにより「ねんきんネット」の利用者の累計は前年度から約72万人増加し、令和元年度末時点で約578万人となりました。
- ・国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除制度の施行に対応した年金見込額等の情報提供ができるよう「ねんきんネット」の試算機能を改善しました。
- ・ねんきん定期便については、令和元年度からの新たな取組として、制度周知等紙面の活用方法を見直し、図やグラフを活用するなど、分かりやすい工夫をしながら、情報提供を行いました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを3,834回開催し、また、自治会、企業等を対象とした年金制度説明会を3,028回開催する等、年金セミナー及び年金制度説明会の拡充に努め、制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。
- ・教育機関に対して年金セミナーの開催アプローチを2,448回実施し、また、年金セミナー講師を390回実施することで、地域年金推進員の活動の活性化を図るとともに、年金セミナーの拡充に努めました。
- ・お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見てもより分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図りました。

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・全国の年金事務所において、地域の教育機関や自治会等に出向き、年金セミナーを3,834回、年金制度説明会を3,028回実施するなど、公的年金制度の周知活動に着実に取り組んでいる。
- ・年金セミナーや制度説明会について、機構ホームページにおける動画配信やオンライン説明会等の実施に取り組まれない。
- ・お客様向け文書の作成においては、一般の方などからの意見や指摘を踏まえ、分かりやすい文書、有意義な情報提供となるよう改善を図っているが、今後とも年金制度に関する情報に接する機会があまりない方の意見もより把握できるように努めるなど一層分かりやすい文書となるよう取組を進められたい。

I－9．年金制度改革等への対応（本体資料 48ページ～）

令和元年度計画の概要

○年金制度改革への対応

- ・年金生活者支援給付金制度を適正に実施するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築するとともに、拠点及び本部における人員体制の整備等を図る。

○出入国管理法改正への対応

- ・新たな在留資格制度により受け入れる外国人について、出入国管理機関と連携し、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築する。

○被扶養者要件改正への対応

- ・健康保険法の被扶養者及び国民年金第3号被保険者について、制度改革（案）を踏まえ、適切に対応する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○年金制度改革への対応

- ・年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、全年金事務所及び事務センターに受付・相談業務等を的確に処理するための人員として、計約700名の正規雇用職員及び有期・無期転換職員を配置する等体制を整備しました。
- ・市区町村から所得・世帯データの提供を受け、平成31年4月1日時点で老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金を受給している方等で支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を約768万件送付するとともに、請求書が未提出となっている方へ複数回の勧奨を行った結果、請求書の返送率は令和2年3月末時点で**約98%**になりました。
- ・年金生活者支援給付金を含む年金給付業務を中心とした業務に従事する新たな正規雇用職員として「給付業務正規職員」を創設し、中央年金センター等に配置するとともに、年金生活者支援給付金の業務処理要領（マニュアル）を作成し年金事務所等の担当者に対して事務説明会を2回開催することで、年金生活者支援給付金業務の安定的かつ円滑な事務処理体制の確保に努めました。
- ・令和元年8月5日に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設、簡易な給付金請求書（はがき型）の送付時期に合わせて9月2日に専用のコールセンターを設置し運用を開始しました。
- ・厚生労働省と連携し各種メディアを使った広報、関係機関等への働きかけなどにより、年金生活者支援給付金制度に係る周知・広報を実施しました。

○出入国管理法改正への対応

- ・出入国在留管理庁から提供を受ける特定技能外国人等について、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築し、年金事務所及び事務センターにおいて適切な事務処理を行い、漏れなく適用を図りました。

○被扶養者要件改正への対応

- ・健康保険法等の改正により、健康保険の被扶養者及び国民年金第3号被保険者（以下「被扶養者等」という。）の要件に、日本国内に住所を有するものが追加され、日本国内に住所を有しないが渡航目的等を考慮して日本国内に生活の基礎があると認められる者（留学生や海外赴任に同行する家族等）に限り例外として被扶養者等の認定を受けられることができることとされました。これを踏まえ、被扶養者等の認定に係る審査及び審査結果に基づく事務処理方法について、必要なシステム開発を行うなど、制度改革の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めました。

評価

A

評価に当たっての主な視点

○年金制度改革への対応

年金生活者支援給付金の施行年度における事務処理を円滑に実施するために、体制整備や人員配置を的確に行えたか。

○出入国管理法改正への対応

新たな在留資格制度により受け入れる外国人について、確実な適用に取り組んだか。

○被扶養者要件改正への対応

健康保険の被扶養者等の要件に、国内居住要件が追加されたことを踏まえ、事務処理方法の検討やシステム開発等、適切に対応したか。

主な評価の理由

○年金制度改革への対応

機構本部における実施体制を整備するとともに、年金事務所及び事務センターにおける受付・相談業務に係る人員を適切に配置している。

市区町村やマイナンバー情報連携を通じて、必要な所得情報を円滑に取得した上で、氏名等を記載すれば請求できる簡易な給付金請求書（はがき型）を対象者に確実に送付した。また、基礎年金の新規請求者など、それぞれの状況に応じた請求勧奨を行った。あわせて、簡易な給付金請求書（はがき型）が未提出である方に対して、複数回の再勧奨を行っている。

これらの取組を通じて、簡易な給付金請求書（はがき型）の返送率が令和2年3月末時点で約98%になるなど、効果的な請求勧奨を行うことができている。

中央年金センター等における体制整備等を行った上で、請求の締切日までに請求を行った方に対して令和元年12月の初回支払いに間に合うよう支払いが行われている。

主な自己評価

○年金制度改正への対応

- ・年金生活者支援給付金制度を円滑かつ着実に実施するための体制を整備した結果、遅滞なく事務処理を実施することができました。年金生活者支援給付金の支給要件に該当する方、基礎年金を新規に請求する方等に対し、それぞれの状況に応じて、適切に請求勧奨を行うことができました。さらに、請求書が未提出となっている方へ複数回の勧奨を行った結果、簡易な給付金請求書（はがき型）の返送率は令和２年３月末時点で約98%になりました。

○出入国管理法改正への対応

- ・出入国在留管理庁から提供を受ける特定技能外国人等について、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築し、年金事務所及び事務センターにおいて適切な事務処理を行い、漏れなく適用を図りました。

○被扶養者要件改正への対応

- ・健康保険の被扶養者及び国民年金第３号被保険者の審査方法及び審査結果に基づく事務処理方法について、年金局と連携して関係団体と丁寧に調整の上検討し、必要なシステム開発を行うなど、制度改正の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めることができました。

○年金制度改正への対応

年金生活者支援給付金専用ダイヤルを設置し、十分なブース数を確保するとともに、マニュアルの作成等を通じた応答体制を適切に整備することにより、多数の相談・問い合わせに対して高い応答率を実現している。また、厚生労働省と緊密に連携しつつ、周知広報を行っている。

○出入国管理法改正への対応

出入国在留管理庁から特定技能外国人等に係る情報の提供を受け、適用を図る仕組みを構築し、提供を受けた情報の活用により、確実な適用を行っている。

○被扶養者要件改正への対応

健康保険の被扶養者等の審査等の事務処理の検討や必要なシステム開発を行うなど、制度の円滑な施行に向けて必要な対応を行っている。

Ⅱ－１． 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）（本体資料 51ページ～）

令和元年度計画の概要

○組織・ビジネスプロセス改革

- ①本部
 - ・現場から見て分かりやすく、現場と一体となった組織とするため、事業企画部門・事業推進部門の再編を図るとともに、より現場実態を本部運営に反映できるよう地域部の体制の見直しを図る。
 - ・本部現業（※）の正確かつ効率的な実施のための執行体制のあり方、リスクマネジメント体制について、組織の見直しを含め、検討を進める。
 - （※）本部現業：通知や届書等の作成・封入封緘・発送等、本部各部（室）及び年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理。
- ②事務センター
 - ・広域集約化を進め、令和元年度中に16拠点にある事務センターを15拠点到集約する。
 - ・事務センターの効率化効果実現のため、職種ごとの役割の明確化を図るとともに、事務センター専門職（無期雇用）の設置を進める。
 - ・厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務に係る業務について、事務センターへの集約を進める。
- ③年金事務所等
 - ・機構におけるチャネル全体を管理する部署を設置する。
 - ・年金事務所における適用徴収体制を強化するため、対策系業務の業務集約のあり方を検討する。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行う。
- ・職員から提出された業務改善要望・提案について、課題の組織的共有とフォローアップを確実に実施する。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」に基づき合理化・効率化を進める。
- ・一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進め、効率的な予算執行を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○組織・ビジネスプロセス改革

- ①本部
 - ・現場の事業推進・支援機能を強化するため、従来の事業推進部門と事業企画部門を、「事業企画部門」「事業管理部門」「事業推進部門」の三部門体制に再編成し、国民年金及び厚生年金保険に関する本部の企画機能と推進機能をより明確化しました。（平成31年4月）
 - ・地域部に人事・管財・業務の権限の一部を移すことにより、本部による現場支援機能の強化を図りました。
 - ・本部現業を統合管理する部署として、統括管理部門内に「本部事業管理部」を設置し、本部現業の進捗管理・品質管理及び事務リスク管理を実施する体制を構築しました。（令和2年4月）
 - ・年金給付事業部門内に「特定事業部」を設置し、新規案件等で多くのお客様に影響のある事業など、機構における重要な事業について、事業の企画から執行までを一貫して実施する体制を構築しました。（令和2年4月）
- ②事務センター
 - ・平成30年度末時点で16拠点あった事務センターを令和元年10月に15拠点到集約しました。（新潟事務センターを埼玉広域事務センターへ集約）

【広域集約化による拠点数の推移】

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
47拠点	44拠点	39拠点	29拠点	18拠点	16拠点	15拠点

- ・職種ごとの役割を整理の上、事務センター専任職員（無期転換職員）を新たな職種として設置し、795名を配置しました。（令和元年10月）
- ・年金事務所等へ正規雇用職員119名の人員シフトを実施しました。（令和2年4月）
- ・厚生年金保険・健康保険の二以上勤務者に係る業務について、年金事務所から事務センターへの集約を実施しました。（令和2年2月）

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

○組織・ビジネスプロセス改革

- ・現場から見て分かりやすい組織となるよう本部事業部門の再編成を行ったか。また、リスクマネジメント体制の見直しを行ったか。
- ・事務センターについて、拠点の集約、職種ごとの役割の明確化、事務センター専任職員の設置を進めるとともに、厚生年金保険・健康保険の二以上事業所勤務等に係る定型事務について事務センターへの集約を進めたか。
- ・機構におけるチャネル全体を管理する部署を設置したか。また、年金事務所における適用・徴収体制を強化するための対策系業務の集約のあり方の検討を進めたか。

○業務の合理化・標準化・効率化

- ・拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行ったか。
- ・職員から提出された業務改善要望・提案について、サービス・業務改善が図られるよう、課題の共有とフォローアップを実施したか。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- ・基本計画に基づき、合理化・効率化を進めたか。
- ・一般管理費及び業務経費について、効率的な予算執行となっていたか。

主な評価の理由

○組織・ビジネスプロセス改革

- ・本部事業部門について、三部門体制に再編成を行い、事業推進機能の明確化を図っている。
また、地域部に人事・管財・業務の権限の一部を移すことにより、実態を踏まえた現場の機能強化が図られている。
- ・統括管理部門内に「本部事業管理部」を令和2年4月に設置し、本部

【職種ごとの役割】		【職員別の定員推移】			
職種	役割	職種	平成31年4月	令和元年10月	令和2年4月
正規雇用職員	管理業務、高度な判断を要する審査・入力業務等	正規雇用職員	1,711	1,711	※1,627
事務センター専任職員	複雑なWM照会、届書審査事務等	事務センター専任職員	0	795	795
有期雇用職員	届書内容とオンライン記録の突合等判断を必要としない単純業務、庶務的業務等	有期雇用職員	2,403	1,608	1,660
		※正規雇用職員減（165名）：人員シフト（119名）+電子申請効率化等（46名） 正規雇用職員増（81名）：二以上業務集約に伴う年金事務所からの人員シフト			

③年金事務所等

- 年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織として、未来戦略室に「チャネル戦略グループ」を設置しました。（平成31年4月）
- 平成30年10月から設置した特別徴収対策部が、徴収分野における全国の大口・困難事案の解消に寄与していること等を踏まえ、適用分野においても検討を進め、労務管理情報のシステム化が進んでいるという特性等を踏まえた効率的な調査手法の確立を目的として、大規模事業所に対する調査を専任で行う「法人調査グループ」を事業推進統括部に設置しました。（令和2年4月）
- 年金事務所での対応が困難な未適用事業所に対する適用促進対策の検討を進めるため、厚生年金保険部に適用促進対策の専門チームを設置しました。（令和2年4月）

○業務の合理化・標準化・効率化

- マニュアル明確化チームを設置し、「適切」、「適当」等の曖昧な表現の削除・置き換えを行うとともに、書式・形式の統一化等の作業を行い、9編24,646ページにも及ぶ業務処理マニュアルをより分かりやすいものとなるように改善しました。
- 業務処理マニュアルと、業務・システム刷新で進めているBPMN手法（※）を活用した業務プロセス図を紐付ける作業を開始しました。
- サービス・業務改善委員会における共有・審議を経て、45件の業務改善要望・提案のうち21件が採用され、業務運営の改善を行いました。
※BPMN（Business Process Model and Notation）：業務フローを可視化して分析等を行う手法のこと。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- 基本計画に基づき、事務センター広域集約や情報連携開始に伴う障害年金所得情報に係る業務見直しに伴い、約30人の合理化・効率化を実施しました。
- 一般管理費については平成30年度比で5.5％（5.2億円）、業務経費については平成30年度比で1.7％（15.6億円）とそれぞれ経費を削減しました。

主な自己評価

○組織・ビジネスプロセス改革

①本部

- 「事業企画部門」、「事業管理部門」、「事業推進部門」の三部門体制とし、国民年金及び厚生年金保険に関する本部の企画機能と推進機能をより明確化することで、現場の事業推進・支援機能を強化しました。
- 地域部に人事・管財・業務の権限の一部を移すことにより、本部による現場支援機能の強化を図りました。
- 令和2年4月1日付で組織改編を実施し、本部現業の事務リスクマネジメント体制や執行体制の見直しを行いました。

②事務センター

- 事務センターの広域集約化を促進し、事務の効率化・合理化を図りました。
- 事務センター専任職員制度を導入するとともに、職種ごとの役割整理を行い、役割の明確化を図りました。
- 二以上業務の集約に伴うグループ新設、管理・厚年グループ及び大規模グループの分割、小規模グループの統合による組織体制の見直し（令和2年4月）を行い、運営・管理体制の確立を進めました。二以上業務は全事務センターへの集約を実施しました。

③年金事務所等

- 年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織を設置し、実施方針の策定に向けて、集中的に検討を進めました。
- 特別徴収対策部における事業実績を踏まえ、適用分野においても全国の困難性の高い事案等を取り扱う本部専門組織（法人調査グループ、適用促進対策の専門チーム）を設置し、適用・調査体制を強化しました。

○業務の合理化・標準化・効率化

- 業務処理マニュアルの明確化作業として、9編24,646ページに及ぶ見直しを行い、より分かりやすいものとなるよう改善を図ることができました。また、業務処理要領確認システム（M A C S）の利用者数が増加するなど多くの職員に利用されるようになりました。
- 職員から提出された業務改善要望・提案が、機構のサービス及び業務運営の改善に繋がりました。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- 基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。
- 中期目標期間における削減目標の実現に向けて、一般管理費及び業務経費をそれぞれ削減しました。

現業の進捗管理・品質管理及び事務リスク管理を実施する体制を構築している。

- 年金給付事業部門内に「特定事業部」を令和2年4月に設置し、機構における重要な事業について、事業の企画から執行までを一貫して実施する体制を構築している。

- 事務センターを16拠点から15拠点へ集約を行い、事務の効率化・合理化を図っている。

- 事務センターの職種ごとの役割の明確化を図るとともに、事務センター専任職員制度を導入し、795名を配置している。

- 二以上事業所勤務に係る定型事務を事務センターへ集約し、事務の効率化・合理化を図っている。

- 年金事務所等の対面チャネルの見直しを行う専任組織を設置し、対面チャネルの見直しの検討を進めている。

- 厚生年金保険の適用分野について、全国の困難性の高い事案等を取り扱う本部専門組織を設置し、適用・調査体制の強化を図っている。

○業務の合理化・標準化・効率化

- 業務処理マニュアルの見直しを行い、より分かりやすいものとなるよう改善を図っている。

- 職員から提出された45件の業務改善要望・提案について、サービス・業務改善委員会において審議を行い、21件の業務改善を採用し、サービス及び業務運営の改善に繋げている。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

- 基本計画に基づき、事務センター広域集約等による人員の合理化・効率化を進めている。また、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保している。

- 一般管理費及び業務経費について、複数年契約、事務処理機器等の本部一括調達、入札実施によりコスト削減が図られている。

Ⅱ－２．外部委託の活用と管理の適正化（本体資料 59ページ～）

令和元年度計画の概要

- 「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」の提言に基づき、新しい調達・外部委託管理ルール of 徹底を図る。
 - ①外部委託の活用
 - ・委託業務の目的や内容・特性等に応じ、インハウス委託などの外部委託手法の活用を図る。
 - ②年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
 - ・履行開始前検査における履行体制、履行方法等の検査、履行中管理、検品・検査、履行後検査等を適切に実施する。
 - ③優良な受託事業者の確保
 - ・情報提供依頼（RFI）等を通じて収集した情報が調達において一層活用されるよう、必要な方策について検討を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○調査委員会報告書の提言及び業務改善命令の内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務委託について、以下の取組を実施しました。

取組	実績
全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化	255契約全件に適用
インハウス型委託の推進	扶養親族等申告書等の届書処理・データ入力業務に加え、年金生活者支援給付金関連の届書処理等の業務について、インハウス型委託を実施。
総合評価落札方式の適用の原則化	調達委員会において、業者の履行能力を見極める必要があると判断された32契約すべてで実施
情報提供依頼（RFI）の的確な実施	対象となるすべての案件（企画段階で29件、調達段階で146件）で実施

○サービスの質の向上や情報セキュリティ強化の観点から、引き続き年金個人情報を取り扱う調達・外部委託全案件に対し、事業企画段階から十分な検討を行うとともに、委託内容の複雑さや重要度に応じてプロジェクトチームを組成し、組織横断的に事業を推進しました。

○履行開始前・履行中・履行後検査及び納品時検査について、以下のとおり適切に実施しました。（検査の状況についてはリスク管理委員会に報告）

種別	件数
履行開始前検査	289件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は8件）
履行中検査	373件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は22件）
納品時検査	3,225件（不適事項なし）
履行後検査	333件（内 検査項目で不適事項（※）があった件数は2件）

※履行開始前検査、履行中及び履行後検査において確認した不適事項については、即時に指示を行い、全件改善済み。

○情報提供依頼（RFI）において収集した情報について、組織横断的に有効活用するためにデータベース化を実施しました。

主な自己評価

○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、本来等級の適用、インハウス型委託、総合評価落札方式の適用、情報提供依頼（RFI）等の各取組をそれぞれ対象となる全ての案件について実施し、年金個人情報を取り扱う業務の正確性と品質の向上に努めました。

- ①外部委託の活用
 - ・外部委託の活用を進めながら、各調達案件を委託内容の複雑さや重要度に応じ、進捗状況を組織横断的に適正に管理し、品質の確保・向上に努めました。
- ②年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
 - ・外部委託の適正な管理を行う観点から、各種検査調書の見直しを含めたルールの見直しを行い、加えて定期的に事業担当部署への研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。また、履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図りました。
- ③優良な受託事業者の確保
 - ・企業や各業界団体への訪問、アンケートやDM送付等の取組を通して情報収集を図り、優良な受託事業者の確保に努め、15社の新規事業者と契約しました。また、委託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を促進しました。

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

○外部委託管理ルールの徹底等
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た取組を実施し、年金個人情報を取り扱う業務の正確性と品質の向上に努めたか。

主な評価の理由

○外部委託の活用
外部委託の活用を進めながら、案件に応じて組織横断的に進捗管理し、品質の確保・向上に努めている。

○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理
外部委託の適正な管理を行う観点から、調達ルールの見直しを行うとともに、その周知・徹底を図っている。また、履行開始前検査や履行中検査等を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図っている。

○優良な受託事業者の確保
企業や各業界団体への訪問、アンケートやDM送付等の取組を通して情報収集を図り、優良な受託事業者の確保に努め、新規事業者と契約締結している。また、委託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び業務効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を促進している。

○今後とも、上記の取組を着実に実施されたい。

Ⅱ－３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発（本体資料 62ページ～）

令和元年度計画の概要

- フェーズ1への対応
- ・情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の実施や経過管理・電子決裁サブシステムの対象拡大により、業務機能の充実を図る。
- フェーズ2への対応
- ・業務システム・刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って、業務プロセス点検や基本設計修正を進めるとともに、開発準備工程を開始する。
- 社会保険オンラインシステムの開発・運用
- ・制度改正に必要なシステム開発等を適切かつ確実に取り組む。
 - ・現行システムを補完するために使用している業務支援ツールの集約等を進めるとともに、業務改善に資するシステム開発に取り組む。
- 年金給付システムの最適化への取組
- ・年金給付システムについて、端末機器及び周辺サーバの更改を円滑に進めるとともに、現行の届書の事務処理の検証等を実施し、改善の方向性を検討する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

- フェーズ1への対応
- ・令和2年4月からの特定の法人（資本金1億円超の法人等）に対する電子申請の義務化に向けて、より効率的に事務処理が行えるよう、算定基礎届・賞与支払届等の主要7届の電子申請（全電子申請処理件数の約92%）を経過管理・電子決裁サブシステムの対象として追加しました。（令和2年3月）
 - ・マイナンバーによる情報連携について、以下の開発を実施しました。
- | 開発内容 | 試行運用開始時期 | 本格運用開始時期 | |
|--------------------------------|----------|----------|-----------------|
| 年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得 | 平成31年4月 | 令和元年7月 | |
| 年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（※）の所得審査への活用 | 令和元年6月 | 令和元年7月 | ※初診日が20歳前であるもの等 |
| 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化 | 平成31年4月 | 令和元年10月 | |
| 地方公共団体等への年金給付情報等の提供 | 令和元年6月 | 令和元年10月 | |
| 国民年金保険料の収納対策業務等に必要な所得情報等の取得 | 令和元年7月 | 令和2年度以降 | |

- フェーズ2への対応
- ・デジタルファースト等の推進、お客様の利便性の向上、業務の効率化を推進する観点から、被保険者原簿の管理等にかかる全260プロセス（事務処理）を見直す作業を実施しました。（令和元年10月末完了）
 - ・上記見直し作業の結果や直近までの制度改正等を基本設計に反映するために必要な要件定義を進め、基本設計の修正を開始しました。（令和2年2月～）
 - ・令和元年10月から、開発方法・プロジェクト管理方法の検証や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を行うための開発準備工程を開始しました。

- 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。

主な開発	概要	稼働時期
年金生活者支援給付金に係るシステム開発	市区町村から提供された所得情報や、個人番号を用いた情報連携により取得した所得情報を基にした要件審査を可能にし、要件該当者宛ての請求書作成のほか、給付金の認定、結果を通知するシステムを開発。	平成31年4月以降 段階的に稼働
20歳到達時の国民年金加入手続きの省略に係るシステム開発	20歳到達年月日に達した方を対象として、日次で自動的に国民年金の資格取得処理や年金手帳の作成を行うシステムを開発。	令和元年9、10月稼働

※上記のほか、改元対応など、17件の制度改正案件のシステム開発を実施。（稼働済み13件）

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

- フェーズ1への対応
- デジタルファーストの観点から、対象届書の拡大により、事務処理の効率化を図ったか。
- マイナンバーによる情報連携について、計画に基づいて適切に開始することができたか。
- フェーズ2への対応
- 業務・システム刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って適切に取り組んだか。
- 社会保険オンラインシステムの開発・運用
- 安定的な稼働を維持し、システム事故及びシステム障害の極小化、再発防止等に取り組むとともに、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を適切かつ確実に行ったか。
- 年金給付システムの最適化への取組
- 年金給付業務・システムにおける正確性の向上、事務処理の効率化の観点を踏まえ課題検討に取り組んだか。

主な評価の理由

- フェーズ1への対応
- ・事業主から大量の提出が見込まれる電子申請主要7届等を経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書に拡大し、事務処理の効率化を進めている。
 - ・マイナンバーによる情報連携について、試行運用期間中に事務の習熟を図り、添付書類との整合性の確認を行うことで、計画どおりに本格運用を開始している。

- ・業務改善に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。

主な開発	概要	稼働時期
年金給付の正確性の確保に係るシステム開発	年金請求書審査に係る不備・誤りの発生防止のため、既保有情報を活用したシステムチェック機能の強化や、年金請求書入力時の手入力項目のシステムによる自動取得または判定を行う機能を開発。	令和元年10月稼働
障害年金業務支援システムの開発	障害年金業務の集約後も発生していた各種ツールを介在させる多数の手作業処理等の効率化を図るため、障害年金業務支援システムを開発。	令和2年3月稼働

※上記のほか、特別催告状の通知内容の追加、年金決定内容に係る事後チェックなど、全体で22件の業務改善案件のシステムを開発を実施。（稼働済み6件）

- ・徴収業務に使用している19本の支援ツールについて、重複及び類似する機能を有するツールを集約し、最終的に5本程度に集約する方針を決定しました。この方針に基づきシステム改修作業に着手し、令和2年7月以降段階的にリリースすることとしています。また、その他の業務支援ツールについては、機能改善を図るとともに、新たな業務支援ツールを作成しました。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・端末設備等の再構築において、端末統合の実現に向け年金給付システムへのアクセスのWeb化を実施しました。
- ・年金給付業務・システム最適化に向け、現行業務の更なる正確性の向上や事務処理の効率化の観点から、届書を契機とした事務処理の可視化や分析等を実施しました。

主な自己評価

○フェーズ1への対応

- ・経過管理・電子決裁サブシステムによる電子申請の事務処理を可能とし、年金の手続きにおけるデジタルファースト（原則、一貫してデジタルで事務処理を完結させる）を実現することにより、年金記録の正確性を確保するとともに審査・決裁事務の効率化を図りました。
- ・経過管理・電子決裁サブシステムの対象として、新たに電子申請7届、国民年金関係保険料関係届の9届書を追加し、合計51届書が経過管理・電子決裁サブシステムによる審査・決裁を行えるようにしました。
- ・マイナンバーによる情報連携については、計画どおりシステム開発を進めました。当該システム開発により、各種手続きにおける添付書類を省略（受給権者や被保険者からの住民票の写しや所得証明書の提出が原則不要）してワンスオンリー化を進め、受給権者や被保険者の利便性を向上させるとともに、地方公共団体への年金給付情報等の情報連携をスムーズに行うなど、事務の効率化を図りました。

○フェーズ2への対応

- ・業務プロセス点検に係る取組を踏まえ、基本設計修正を着実に実施するとともに、機構の事業部門やシステム部門及びシステム開発等を行う事業者の間での、業務及びシステムの認識共有等を一層推進します。
- ・基盤機能等に係る基本設計修正に向けた要件定義を進め、基本設計の修正を開始しました。
- ・令和元年10月から開発準備工程を開始しました。この工程では、本格開発の効率的な開発方法や具体的な規模・工数の見通しを得るため、令和2年9月までに多くの作業を実施する必要がある、機構・事業者が連携して課題の分析・解決を図りながら着実に進めています。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・制度改正の対応に当たっては、限られた期間でのシステム開発でしたが、実現すべき機能を開発し、計画どおり施行日に合わせて稼働しました。
- ・事務処理誤り防止や業務の効率化の観点から、現場等からの意見を踏まえつつ、業務における現状と課題を分析した上で、業務改善に資するシステム開発を行い、順次稼働しました。
- ・業務支援ツールについては、事務処理の効率化の観点から、機能改善や新たな業務の実施に必要なツールを作成しました。

○年金給付システムの最適化への取組

- ・年金給付業務・システムの最適化に向けた準備段階として、システムのW e b 化等を実現するとともに、年金給付業務における業務の可視化による分析やシステム資産分析及びシステム運用分析を行い、改善の方向性の検討を着実に進めました。

○フェーズ2への対応

業務・システム刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って、次の取り組みを進めている。

- ・令和元年10月までに実施した業務プロセス点検により、自動フローの創設やシステムチェック・システム自動入力の拡充など、業務改善の方向性を整理している。
- ・業務プロセス点検の結果や直近までの制度改正等を基本設計に反映させるために必要な業務要件定義等を進め、令和2年2月から基本設計の修正を開始している。
- ・本格開発に向け効率的な開発方法等の見通しを得るための開発準備工程を令和元年10月から開始している。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

適切な運用保守・管理により、安定的な稼働を維持しつつ、制度改正等に伴うシステム開発を計画どおりに実施している。また、業務実施に必要な支援ツールの新規作成や機能改善により業務の効率化や事務処理誤りの防止等を図っている。

○年金給付システムの最適化への取組

年金給付業務の可視化を始め、システム運用業務や設計書等のシステム資産分析等に取り組み、年金給付システムの将来的な最適化に向けた準備作業として、正確性の向上、事務処理の効率化の観点を踏まえた課題や改善の方向性の検討の取り組みを進めている。

II－4. ICT化の推進（本体資料 67ページ～）

令和元年度計画の概要

○電子申請の推進

- ・令和2年4月に開始される「資本金1億円超の事業所に対する電子申請による届出の義務化」に係る事務について、円滑かつ確実に実施する。
- ・中小規模の事業所等における電子申請の利用の促進を図るため、マイナポータルとの連携、法人認証基盤の活用等の取組を実施する。
- ・登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化の実現に向けて、必要な対応を行う。
- ・中小規模の事業所が簡便にインターネット経由で届出ができる仕組みを検討し、厚生年金保険の就職・退職時の手続きに関するID・パスワード方式の導入に向けて、必要な対応を行う。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続きを可能とする機能の追加等について検討を進める。
- ・機構が保有する情報を提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築を進める。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ICTを活用し、RPA技術（※1）やAI-OCR技術（※2）の導入を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○電子申請の推進

- ・令和2年4月に開始される「特定の法人（資本金1億円超の法人等）に対する電子申請による届出の義務化」「法人認証基盤を活用したマイナポータルとの連携」を踏まえ、令和2年度以降に徹底した利用勧奨を実施するために、以下の取組を実施しました。
 - ①電子申請が義務化対象となる事業所及び被保険者数が101人以上の事業所に対し、文書による利用勧奨。
 - ②電子媒体による届出を行っている事業所に対し、文書による利用勧奨。
 - ③効率的に電子申請処理ができるよう経過管理・電子決裁サブシステムの改修。
 - ④事業所の電子申請開始をサポートするため、新たに177名の職員を年金事務所に配置し、体制を整備。
 - ⑤ホームページ、インターネット広告による情報発信及び周知用リーフレットやパンフレットの作成。
- ・登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化の実現に向けたシステム開発を実施しました。（令和2年1月稼働）
- ・従来のe-Gov経由の電子申請方法に加え、主要7届出についてはGビズID（※3）による申請を可能とするシステム開発を実施しました。（令和2年4月稼働）
- ・社会保険労務士が、GビズIDを用いた電子申請により届書の提出代行をする際の資格確認方法の検討を実施しました。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・「ねんきんネット」の利便性向上として、スマートフォン版でも電子版「ねんきん定期便」などの閲覧ができるなどの機能改善を実施しました。
- ・「ねんきんネット」の領域を活用したインターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向け、システム開発に着手しました。
- ・事業所へ郵送で提供している各種お知らせ文書等を電子的に提供するための「事業所版ねんきんネット（仮称）」実現に向けた検討を進めました。本サービスの実現に際しては、政府における各種電子的な送達サービスの検討（※4）の状況も踏まえて対応することとしています。令和元年度においては、機構が保有している情報を電子的に送付した場合の影響確認に着手しました。
 - （※1） AI等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行う技術のこと。
 - （※2） AI等の技術を用いて、手書きの書類の読み取りを行い、データ化する技術のこと。
 - （※3） IDとパスワードを取得することで一つのアカウントで複数の行政サービスにアクセスできる認証システムのこと。
 - （※4） 『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』（令和2年7月17日閣議決定）等において、「行政機関等からの処分通知などの電子送達の在り方について検討を行い、令和2年度中に方向性を得る」とされている。

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

○電子申請の推進

令和2年4月開始の特定の法人に対する電子申請による届出の義務化等を踏まえて電子申請の利用促進の取組を行ったか。

厚生年金保険の就職・退職時等の手続きに関するID・パスワード方式や法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化について、円滑な実施に向けて、必要な取組を行ったか。

電子申請による届出の増加に対応できるよう電子申請の事務処理の迅速化に取り組んだか。

○インターネットを活用したサービス

「ねんきんネット」の利便性向上や機能拡充のための取組を行ったか。

「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築に向けて必要な検討を行ったか。

○ICTを活用した業務改善の実施

業務効率化の観点から、年金事務所等の定型的業務のシステム化を推進したか。

主な評価の理由

○電子申請の推進

電子申請義務化の対象となる事業所に加え、被保険者数101人以上の事業所であって紙による届出を行っている事業所（18,457事業所）に対して利用勧奨の取組を進めている。

登記後の法人設立手続きのオンライン・ワンストップ化の実現に向けた準備を進め、予定どおり令和2年1月から申請が可能となった。また、登記等を含めた法人設立手続のオンライン・ワンストップ化の実現に向けて取組を進めている。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・ICTを活用した業務改善として、以下の取組を実施しました。

RPA技術の導入	・ 予約相談の事前準備業務の効率化を図るため、手作業で行われていた年金相談に必要な記録の準備について、全国の年金事務所でRPA技術を活用した自動印字化を進め、手作業の省力化を実現。 ・ 郵送届書（給付）の審査準備業務及び事業所調査準業務へのRPA技術の活用について、試行実施を開始。
チャットボットの導入	・ コールセンターの負担軽減を図るため、扶養親族等申告書の記載方法及び国民年金保険料控除証明書の見方に関する照会対応について、チャットボットの導入を試行的に実施。
AI-OCR技術の導入	・ 扶養親族等申告書及び厚生年金保険の適用関係届書（算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）における入力業務について、AI-OCR技術の導入に向けた検証を実施。

主な自己評価

○電子申請の推進

- ・ 紙による届出を行っている事業所に対して「電子申請の説明依頼書」を送付し、9割以上の事業所から回答を得ました。令和2年度は回答内容を踏まえ、徹底した利用勧奨を実施する予定です。
- ・ 訪問説明等サポートを希望する事業所への対応として、新たに177名の職員を配置し体制整備を図ることで、電子申請を促進していきます。
- ・ 電子申請が義務化対象となる事業所で電子媒体による届出を行っている事業所及び被保険者101人以上の事業所のすべてに対して周知用リーフレットを送付しました。
- ・ ホームページやインターネット広告を活用した広報、機構からのお知らせ等を活用した事業所への周知等様々な手段を活用した周知活動を行いました。また、電子申請件数増加に対応するため、効率的に電子申請の事務処理を行うためのシステム開発を行い、事務処理の開始に当たって混乱が起きることのないよう、電子申請の事務処理に関するマニュアル作成や研修を実施した上で、令和2年3月に、予定どおり事務処理を開始しました。
- ・ 法人設立手続きのオンライン・ワンストップ、経過管理・電子決裁サブシステム改修、GビズIDに対応した届書作成プログラムのリリースについて、期限どおり適切に対応しました。
- ・ 経過管理・電子決裁サブシステムの改修や電子申請処理に関するマニュアルの作成・研修の実施により、電子申請の処理日数の短縮を行いました。（I－3を参照）
- ・ 社会保険労務士がGビズIDを用い電子申請により届書の提出代行をする際の資格確認方法について、厚生労働省及び関係団体等と検討を進めています。

○インターネットを活用したサービスの充実

- ・ 「ねんきんネット」のスマートフォン版でも電子版「ねんきん定期便」などの閲覧ができるなどの機能改善を行った結果、利便性が更に向上しました。
- ・ インターネットから年金相談予約を受け付けるサービス開始に向け、システム開発を進めています。
- ・ 事業所版ねんきんネットを速やかに実現するため、機構が保有している情報を電子的に送付した場合の影響確認に着手する等の準備を進めました。

○ICTを活用した業務改善の実施

- ・ 予約相談の事前準備業務へのRPA技術の活用を全国の年金事務所で導入することにより事務処理の効率化を図ることができました。今後、さらなる対象業務の拡充に向け、複数拠点での試行実施を行った上で全国展開を進めます。
- ・ チャットボットを活用したコールセンター向けの自動応答技術導入に向けた検証を進めました。
- ・ A I－O C R技術の導入に向けた検証を進めることにより課題を把握することができました。引き続き課題解決に向けた取組を進めていきます。

ID・パスワード方式による電子申請の導入に当たって、届書作成プログラムに申請機能を設け、GビズIDによる申請を可能とするシステム改修を実施しており、引き続き、中小規模の事業所等も含めた電子申請の利用の推進を図りたい。

また、対象となる届書についても、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届にも対応し、主要な届書についてID・パスワード方式を利用可能としている。

令和2年3月より、電子申請による届書のうち主要7届出（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、第3号被保険者届）を経過管理・電子決裁サブシステムの対象とし、処理の大幅な迅速化を実現している。

○インターネットを活用したサービス

スマートフォン版の「ねんきんネット」でも電子版「ねんきん定期便」などの閲覧を可能とするなど、利便性向上のための機能改善を実施している。

また、インターネットから年金相談の予約を受け付けるサービスを開始できるよう、必要なシステム開発を引き続き着実に進めるなど、業務のオンライン化に向けた検討を進められたい。

各種お知らせ文書等を電子的に提供するため、「事業所版ねんきんネット（仮称）」の実現に向けて検討を行うとともに、現在紙で送付している機構が保有している情報の電子化に必要な取組を進めており、引き続きこうした業務のオンライン化に向けた検討を進められたい。

○ICTを活用した業務改善の実施

年金相談の予約者に係る必要な情報について、RPA技術を活用した自動印字化を導入することにより業務の効率化が図られている。

コールセンターの負荷軽減を図るため、チャットボットを活用した自動応答技術導入の検討を進めている。

紙媒体で提出された届書の審査・入力業務の効率化を図るため、A I－O C R技術の導入の検討を進めている。

Ⅲ－１．内部統制システムの有効性確保（本体資料 71ページ～）

令和元年度計画の概要

○事務処理の正確性の確保のための取組

- ①事務処理誤りの早期発見及び対応
 - ・拠点長からの日報や事務処理誤り報告等のモニタリングにより、事務処理誤りの早期発見・対応、原因の分析等を行う。
 - ・1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。
- ②事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組
重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取組を徹底する。
- ③本部現業部門のリスク把握及び対応
本部現業部門の実態を詳細に把握した上で、事務処理誤り等のリスクを分析・評価するとともに、本部現業に係るマニュアルを改善する。
- ④外部委託における事務処理誤りの防止
新たな外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。
- ⑤事務処理誤り発生時の対応
事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。
- ⑥ルールの徹底
指示・事務連絡の発出件数の削減や発出時期の平準化等を行い、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とし、ルールの浸透・定着を図る。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- ①リスク管理
「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」に適切に対応し、問題発生 of 未然防止を図る。
- ②コンプライアンスの確保
コンプライアンスに係る自己点検・意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正の徹底を図る。
- ③情報共有の促進
 - ・事業推進役を中心に、現場からの情報収集及び本部からの情報伝達を行うとともに、拠点長からの日時報告を実施する。（現場と本部の情報共有）
 - ・各部署の主要課題の対処状況等を常勤役員会に報告し、本部内の情報共有を図る。また、委託業者の検査等の内容に問題が把握された場合には、リスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。（本部内の情報共有）

○適正な監査の実施

- ①監査体制の確立
外部からの人材登用を進め、監査の専門人材を確保するとともに、監査の品質管理体制を強化する。
- ②監査手法の確立
 - ・恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、適正な業務検査を実施するとともに、評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）を実施し、改善取組の確実な実施を指導する。

○契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減のための取組

契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○事務処理の正確性の確保のための取組

- ①事務処理誤りの早期発見及び対応
 - ・事務処理誤り報告・日報等のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、原因分析を行った上で、現金収納事務等の現行ルールの見直しを実施しました。
 - ・前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和元年9月12日に公表しました。また、同種の事務処理誤りが3件以上発生している事象について、再発防止のため、拠点で伝達研修を実施しました。
- ②重点三事案の根絶に向けた取組
 - ・複数回事務処理誤りを発生させた拠点の中から重点取組拠点を指定し、研修の実施等ルールの徹底を図る取組を実施しました。
 - ・重点三事案を含む事務処理誤り発生防止対策として、未完結リストの点検の実施、各種研修の実施、機構内報等を活用したルールの徹底を実施しました。

評価

B

評価に当たっての主な視点

○事務処理の正確性の確保のための取組

- ・事務処理誤りの早期発見、個別対応の迅速化、各事案の原因分析を行い、その結果を踏まえて再発防止を図ったか。
- ・1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させたか。
- ・重点三事案の発生防止に向けた取組を進めたか。
- ・本部現業部門の実態把握に基づき、事務処理誤り等のリスクの分析・評価を行い、マニュアルを分かりやすく使いやすく改善したか。
- ・外部委託について、委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図ったか。
- ・事務処理誤りを発見した部署は、直ちに関係部署への情報提供及びお客様対応等を速やかに実施するとともに、発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図ったか。
- ・ルールを現場に徹底させるため、指示等の発出件数の削減、発出時期の平準化を行うとともに、ルールの浸透・定着を図ったか。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- ・各種のリスクに適切に対応し、問題事案発生 of 未然防止を図るため、リスクの分析や点検の状況についてリスク管理委員会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対策を実施したか。
- ・コンプライアンス確保のため、自己点検、意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正の徹底を図ったか。

【重点三事案発生状況】

誤り区分 発生拠点		事務処理遅延		書類紛失		誤送付・誤交付・誤送信		計	
年度		令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度
合計		16	28	28	43	78	81	122	152
	機構職員	7	16	13	24	55	49	75	89
	委託業者等	1	3	4	6	23	32	28	41
	市区町村	8	9	11	13	0	0	19	22

【事務処理誤り発生状況】

発生年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件数	1,678	1,384	1,441	1,074	710

- ③本部現業部門のリスク把握及び対応
- 本部現業の実態調査を行い、50事業・599業務・2.7万業務工程に体系的に整理し、業務工程単位でのリスク分析・評価を実施しました。
 - 本部現業のリスク分析・評価結果に基づき、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」を整備しました。
- ④外部委託における事務処理誤りの防止
- リスク統括部で拠点からの報告等のモニタリングにより分析・評価を行い、調達企画部に外部委託に関する事象の情報提供を行いました。
- ⑤事務処理誤り発生時の対応
- 事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。また、発生部署と共同して原因の調査・分析を行い、再発防止策の策定や徹底を図りました。
- ⑥ルールの徹底
- 「指示」・「事務連絡」の発出件数について前年度と同水準を確保するとともに、現場が分かりやすい指示等の内容となるよう研修等を実施しました。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- ①リスク管理について、以下の表のとおりに対応しました。

リスクの種別	取組状況
情報セキュリティリスク	インターネット環境、共通基盤システム等に対し、外部の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	各システムの障害発生状況を確認し、発生した障害について必要な対応を行うとともに、同様の障害が発生しないよう対策を講じました。
事務リスク	拠点長からの日報等のモニタリングにより、リスクの早期把握及び早期対応を行いました。 また、本部現業に関する事務リスク情報を把握するため、本部現業部署のグループ長が本部事業管理部に日次で業務の実施状況等を報告する仕組みを構築しました。
災害その他リスク	首都直下型地震等により機構本部が被災した場合に備えて遠隔地に設置した年金支払システムの問題点を整理し、システム改修に着手しました。 新型コロナウイルス感染拡大の状況下において、お客様対応時のマスク着用、風邪の症状等のある者の出勤停止、各種会議・セミナーの中止や延期、時差通勤、お客様への戸別訪問、来所要請の原則中止、交代制による勤務（職場と在宅勤務）等の対策を実施のうえ、業務を継続しました。

- ②コンプライアンスの確保
- リスク・コンプライアンス研修を実施するとともに、各職員のコンプライアンスに対する意識調査・自己点検を実施しました。
 - 制裁処分について、職員制裁規程に基づき、適切に実施・公表を行うとともに、同様の事案の発生防止のため、研修資料への反映等を行いました。
- ③情報共有の促進の取組
- 拠点長による日報の徹底や、事業推進役が現場実態を幹部役職員に報告すること等により、現場情報の把握と現場管理の徹底を図りました。
 - 常勤役員会を引き続き週次で開催するとともに、委託業者の検査の実施状況については、リスク管理委員会や常勤役員会へ報告しました。

○適正な監査の実施

- ①監査体制の確立
- 監査業務経験者や公認会計士等の専門資格を有する者を採用し、専門家の知見を取り入れ監査手続きを策定するなど、より実効的な監査を実施できる体制を整備しました。
- ②監査手法の確立
- 機構の重点取組課題などから重点検査項目を設定し、各拠点に業務検査を実施しました。また、業務検査結果が低評価の拠点に対してのフォローアップ監査を実施しました。
 - 月次で監査報告会を開催し、拠点における問題点や好取組事例を共有するとともに、関係部署に対する改善提言を行いました。

- 機構本部内及び本部と現場間の情報共有を促進するとともに、現場からの情報収集及び本部からの情報伝達を着実に実施するなど、組織内の情報共有に取り組んだか。

○適正な監査の実施

- 監査の専門人材の確保及び人材の育成に取り組むとともに、監査の品質管理体制を強化したか。
- 新たに策定されたルール等に対応した検査項目及び検査手法の見直しを行い、適正な業務検査を実施するとともに、評価の低い拠点に対してフォローアップ監査を実施したか。

○契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減のための取組

- 機構における調達について、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努めるなど手続の適正化が図られていたか。

主な評価の理由

○事務処理の正確性の確保のための取組

- 事務処理誤り報告・日報等の日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握する取組を進めるとともに、事案発生後、必要な対応を実施している。
- 年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえた本部作成資料を基に、拠点において伝達研修を行い、必要な対応を実施している。
- 重点三事案については、ルールの徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、研修の強化・委託業者への指導等を行った結果、発生件数は減少している。

- 本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、管理ツールを活用した一貫した進捗管理方法を策定している。
- 外部委託に係る事象について組織内で情報共有を図り、それらの情報

○契約の競争性・透明性の確保等

- ①調達手続きの適正化 事業担当部署への定期的な研修の実施や外部機関主催の専門研修を受講することで、調達実務に精通した人材を育成しました。
- ②適切な調達方法の選択 契約予定価格が少額な契約等を除いた契約について、一般競争入札方式で実施しました。
- ③調達委員会による事前審査等
 - ・一定額以上の調達案件については、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について審査を実施しました。
 - ・年間の調達計画額を定めるとともに、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・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減し、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額（36,534百万円）からの削減額は、8,378百万円、削減率は22.9%となりました。

主な自己評価

○事務処理の正確性の確保のための取組

- ①事務処理誤りの早期発見及び対応
 - ・事務処理誤り報告・日報等の日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握するとともに必要な対応を実施しました。
 - ・年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえた、本部作成資料を基に、拠点において伝達研修を行い、必要な対応を実施しました。
- ②事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組
重点三事案については、ルール of の徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、研修の強化・委託業者への指導等を行った結果、発生件数が平成30年度152件から令和元年度122件（令和2年3月末時点）と前年度より減少しました。
- ③本部現業部門のリスク把握及び対応
本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、管理ツールを活用した一貫した進捗管理方法を策定しました。
- ④外部委託における事務処理誤りの防止
リスク統括部では、拠点からの報告をモニタリングして外部委託に係る事象について調達企画部に情報提供を行い、調達企画部では事業担当部署が実施する各種検査についての内容確認を行い、問題点把握・改善に努めることで、事務処理誤りの再発防止を図りました。
- ⑤事務処理誤り発生時の対応
事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。発生部署と共同して原因の調査・分析を行い、再発防止策の策定や徹底を図りました。原因の調査に当たっては、必要に応じて監査部とも連携して行いました。
- ⑥ルールの徹底
「指示」・「事務連絡」の発出件数については、平成26年度比で5割削減を達成するとともに、削減取組以降（平成29年度～平成30年度）の平均件数と同水準を確保しました。また、理解度チェックを毎月実施することで指示の理解度の向上を図りました。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

- ①リスク管理
「情報セキュリティリスク」や「事務リスク」等について、外部の専門家によるリスク分析・評価及び脆弱性診断、拠点長からの日報等のモニタリングによるリスクの早期把握及び早期対応など、各種のリスクに応じた適切な対応を行いました。
- ②コンプライアンスの確保
 - ・コンプライアンス意識の浸透度の確認のため、機構の役職員のコンプライアンスに関する意識調査を実施した結果、主な調査項目において肯定的な回答が9割を超えていました。調査結果については、全役職員に情報提供を行いました。
 - ・役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すため、コンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティに関する自己点検を実施しました。
- ③情報共有の促進
 - ・事業推進役（地域マネージャー）を通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。事業推進役（地域マネージャー）が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、迅速な現場への助言・指導が可能となり、本部と現場の距離が縮まり、更にルールの徹底が図られました。
 - ・常勤役員会については、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能しており、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。
 - ・事業担当部署が実施した履行開始前検査、履行中検査等の各種検査の実施状況について、本部内で共有することができました。

○適正な監査の実施

- ①監査体制の確立
監査業務の経験者及び専門資格を有する者を採用することにより、内部統制監査等に対して採用者の知見を取り入れて監査手続書を策定するなど、より実効ある監査を実施できる体制を整備するとともに、各種研修の実施等を通じて人材の育成を図りました。
- ②監査手法の確立
 - ・恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行うとともに、機構の重点取組課題などから重点検査項目を設定し、格付けに反映したことにより、拠点におけるルール順守に効果を上げることができました。
 - ・業務検査結果が低評価であった拠点に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図りました。

○契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減のための取組

- ・競争性のある契約について、競争入札に付すことを徹底しました。また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を適用し業務品質の向上に努めました。
- ・調達委員会等において、入札方式の妥当性などの調達の適正化、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つつコスト削減に努め、削減率は目標の10%を上回りました。

に基づき、問題点把握・改善に努めるなど、事務処理誤りの再発防止を図っている。

・事務処理誤り発生部署からの報告を基に、組織として一元的に今後の必要な対応の指示、お客様対応、原因の調査・分析を行い、再発防止策の策定や徹底を図っている。

・指示等の発出件数の削減・発出時期が集中しないよう努めるとともに、理解度チェック等により、ルールの浸透・定着を図っている。

○リスク管理とコンプライアンス確保の取組、情報共有の促進

・各種リスクへの対策として、リスクの分析や点検の状況についてリスク管理委員会へ報告するとともに、必要な対策を実施している。

今後とも本部現業におけるリスクの早期把握と把握したリスクの適切な対応の徹底を図りたい。

・コンプライアンス確保のため、意識調査・自己点検を実施している。役職員の不祥事に対しては、適切に制裁処分を行い公表している。

・事業推進役を中心として、現場からの情報収集及び本部からの情報伝達を行い、本部と現場間の情報共有が進められている。

○適正な監査の実施

・民間の監査業務経験者等を採用するとともに、外部機関が実施する研修の受講等により人材の確保・育成を図っている。

・重点検査項目を設定し、格付けに反映することにより、拠点におけるルール遵守意識の向上を図っている。

○契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減のための取組

・調達手続きの適正化のため、事業担当部署への研修を実施し、調達手続の適正化に努めている。

・競争性・透明性確保のため、競争入札に付すことを徹底している。

・調達の適正化、透明性確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、削減率は目標の10%を上回っている。

Ⅲ－２．個人情報保護に関する事項（本体資料 86ページ～）

令和元年度計画の概要

- 組織面の対策
 - ・「日本年金機構情報管理対策本部」、「情報管理対策室」及び「機構C S I R T」を機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。
 - ・情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに、新たな脅威に対応するため、高度な専門的知識等を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。
- 技術面の対策
 - ・年金個人情報等専用共有フォルダ及び機構L A N共有フォルダについて、運用の改善を図るとともに、運用状況を定期的に確認する。
 - ・インターネット環境については、適切に管理・運用するとともに、活用方法について検討を進める。
 - ・業務に影響を与える可能性のあるセキュリティイベントの発生をより早期に検知するための対策の導入について検討する。
- 業務運営面の対策
 - ・情報セキュリティに係る諸規程等について、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向等を踏まえ、実効性に留意し、改正する。
 - ・インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に従い、迅速かつ適切な対応がとれるよう、訓練や研修等を行う。

令和元年度計画に対する主な取組状況

- 組織面の対策
 - ・情報管理対策本部において、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査等で判明し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組織強化を推進しました。
 - ・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を維持し、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。
 - ・情報セキュリティインシデントへの対処手順について、機構C S I R Tへの報告手順の明確化等、対処フローの見直しを行いました。
- 技術面の対策
 - ・機構L A Nシステムについては保守期限到来に伴い、共通基盤システム及び共通事務システムとしてシステム構成の見直しを行い、更改を実施しました。
 - ・インターネット環境については、一部の利用者権限の管理作業をシステム化するなど運用の効率化を図るとともに、定期的に利用状況のモニタリングを実施し、意図しない利用がなされていないことの確認を実施しました。
 - ・ねんきんネットについて、令和2年1月のシステム更改を機に、セキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを導入しました。
- 業務運営面の対策
 - ・日本年金機構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、政府統一基準群に準拠し、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」を参照しつつ、機構の運用実態に則するよう、令和元年6月30日及び令和2年1月1日に改正を実施しました。
 - ・標的型メール攻撃対処訓練を令和元年10月29日、11月5日及び7日に実施し、役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図りました。

主な自己評価

- 組織面の対策
 - ・情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構C S I R Tの体制を維持し、情報セキュリティ対策の強化を図りました。また、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を維持し、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。大規模拠点においては、情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員の逐次拡充を図りました。
- 技術面の対策
 - ・情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続きインターネット環境の基幹システム及び機構L A Nシステム（共通事務システム）の領域からの分離を徹底の上、職員が行う情報伝達や共有に関する共通事務の利便性を向上させました。
 - ・インターネット環境は、要領に基づく運用を徹底するとともに、定期的に利用状況をモニタリングし意図しない利用がなされていないことを確認しています。
 - ・ねんきんネットについて、セキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを導入しました。
- 業務運営面の対策
 - ・情報セキュリティポリシーは、政府統一基準群等に準拠し、改正しました。
 - ・全役職員及び派遣職員に対する情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修の実施、研修後の理解度テスト、自己点検の実施により、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。併せて、研修教材の見直しを実施しました。
 - ・職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、業務上メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

- 組織面の対策
 - ・組織面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。
- 技術面の対策
 - ・技術面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。
- 業務運営面の対策
 - ・業務運営面に係る取組が維持・継続して実行されていたか。

主な評価の理由

- 組織面の対策
 - ・情報管理対策本部及び機構C S I R Tの体制が維持され、情報セキュリティに関する方針決定や各種対策に係る進捗管理等が行われている。
 - ・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を引き続き設置し、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っている。
 - ・管理業務専任役の配置を拡充し、大規模拠点における自己点検機能の強化を図っている。
- 技術面の対策
 - ・引き続き、基幹システム及び機構L A Nシステムについてインターネット環境と分離を徹底した上で、職員間の情報伝達や共有に係る利便性を向上させている。
 - ・インターネット環境の利用状況を定期的にモニタリングすることで、当該環境の安定的な運用の確保を図っている。
 - ・計画的に情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等を実施している。
 - ・ねんきんネットにセキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを導入している。
- 業務運営面の対策
 - ・政府統一基準群等に準拠し、情報セキュリティポリシーを改正している。
 - ・全役職員に対し、情報セキュリティ、個人情報保護及びマイナンバーに係る研修を実施し、研修後のフォローアップにより周知徹底を図っている。
 - ・メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施している。

Ⅲ－３．文書管理及び情報公開（本体資料 91ページ～）

令和元年度計画の概要

○文書の適正管理

- ・年金記録や年金額に関係する文書の保存期間について、制度上必要となる期間を改めて検討し、必要な規程改正等を行う。
- ・適正かつ効率的に文書を保存・活用するための方法（電子データ化等）について調査・検討を行う。
- ・保存期間が経過し、廃棄可能となった法人文書については、速やかに廃棄を実施する。

○情報公開の推進

法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、業務運営に関する情報、年次報告書の公表等適切に実施する。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○文書の管理

- ・令和2年3月からの経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始に合わせ、提出された電子データを適切に保存するため、文書管理規程等の改正を行いました。
- ・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、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・検討を進めました。
- ・年金記録や年金額に直接関係しない文書については、保存期間満了後の廃棄可能な文書の整理・廃棄を促進するため、計画的な廃棄に向けた体制の整備、スケジュールの策定等の取組を開始しました。

○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、単年度（平成30年度）の業務実績だけでなく、機構設立以降10年間における主な取組や、平成28年4月から3年間で取り組んできた日本年金機構再生プロジェクトの取組と成果について掲載し、令和元年12月に公表しました。

主な自己評価

○文書の適正管理

- ・令和2年3月からの経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始に合わせ文書管理規程等を改正しました。
- ・引き続き、業務実態・コスト等を踏まえ、文書の適正かつ効率的な管理方法について、検討を進めています。
- ・年金記録や年金額に直接関係しない文書については、廃棄ルールを確立し、現在、このルールに基づき廃棄を進めています。

○情報公開の推進

- ・日本年金機構情報開示規程に基づき、毎月事務処理誤りの公表を行うとともに、年次で前年度に公表した事務処理誤りの集計、点検・分析結果等について公表を行いました。
- ・アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所等の窓口を設置し、また、市区町村や年金委員、ハローワーク等に配付するとともに、年金委員の委嘱活動や年金委員研修等、地域年金展開事業においても積極的な活用に努めました。

評価に当たっての主な視点

○文書の適正管理

- ・適正かつ効率的に文書を保存・活用するための方法（電子データ化等）について調査・検討を行うとともに、経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始に合わせ、提出された電子データを適切に保存するため必要な諸規程の改正を行ったか。
- ・年金記録や年金額に直接関係しない文書について、保存期間満了後の廃棄可能となった文書の整理・廃棄を促進したか。

○情報公開の推進

- ・法令等に基づく情報公開に適切に対応するとともに、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などについて、お客様の視点に立った分かりやすい形で広く適切に公開を行ったか。

主な評価の理由

○文書の適正管理

- ・文書の適正かつ効率的な管理方法について、引き続き調査・検討を進めるとともに、経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始に合わせ、提出された電子データを適切に保存するため文書管理規程等の改正を行っている。
- ・年金記録や年金額に直接関係せず、保存期間満了後に廃棄可能となっている文書の整理・廃棄について、引き続き取り組む必要がある。

○情報公開の推進

- ・事務処理誤りや業務運営に関する情報、年次報告書について、法令や諸規程に基づき、必要な情報公開を適切に実施している。

評価に当たっての主な視点

○人事方針、人材登用
安定的かつ確実な組織運営体制を確保するため、現場・本部業務に精通した人材や専門性の高い分野に精通した人材を育成するための人事配置を行い、また、無期転換職員の役割を整理し、その拡大を図るとともに、経験を有するエルダー職員の活用分野の検討を進めたか。

○優秀な人材の確保
新規採用者や専門性が求められる業務への外部人材の採用は人材が確保されたか。

○適正な人事評価制度の運用
評価者及び被評価者の研修の充実を図るなど人事評価の公平性・公正性・納得性を高めた制度の運用が図られていたか。

○人材の育成
制度と実務の双方に精通した職員や専門性の高い人材、また、無期転換職員・有期雇用職員を育成するため、業務別研修などの研修体系を見直したか。

○働きやすい職場環境の確立
職員が健康で働きやすい職場環境を確立するため、メンタルヘルス対策やハラスメントの防止、また、長時間労働の是正に対する取組を進めたか。

主な評価の理由

○人事方針、人材登用
現場・本部業務に精通した人材を育成するため、全国異動や本部・現場間の人事異動を促進させるとともに、年金給付分野・システム分野における専門職の配置拡大を行っている。
また、事務センター専任職員を創設し、無期転換職員の拡大・活性化を進めるとともに、経験を必要とする業務をエルダー職員に担わせ、活用分野の充実を図っている。

Ⅲ－４．人事及び人材の育成（本体資料 93ページ～）

令和元年度計画の概要

○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、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。
・高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当し、制度と実務の双方に精通した職員を育成する体系化されたキャリア開発の仕組みを検討する。
・正規雇用職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を明確化し、職種毎の処遇や人材育成の見直しを図る。
・60歳以上の人材について、エルダー職員制度の充実の観点から、更に活用する分野について具体的に検討する。
・女性管理職の育成及び登用を進め、女性管理職比率について着実な増加を目指す。

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

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

○人材の育成
集合研修を中心とした業務別研修を強化するとともに、外部機関を活用した研修を充実するなど、研修体系を総合的に見直し、実施する。

○働きやすい職場環境の確立
仕事と生活の両立ができる働きやすい職場環境を確立するとともに、働き方改革関連法への対応と、メンタルヘルス対策を中心とした取組を進める。

令和元年度計画に対する主な取組状況

○人事方針、人材登用
・半期ごとの人事ヒアリングにより職員の人物像を把握することに加え、地域部と連携し各拠点の状況把握を行い、拠点相互間の全国異動を行うとともに、組織一体化と制度と実務に強い人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。
・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ついて、専門性を高める研修を実施し、精通した職員を専門職として新たに配置しました。
・正規雇用職員、無期転換職員及び有期雇用職員の役割を整理し、厚生年金保険適用・国民年金業務に関する届書審査業務等を担う新たな職種として事務センター専任職員を創設しました。

【全国異動経験者数】			【専門職配置状況】		
区分	全国異動経験者		区分	配置人数	
	令和元年10月	平成30年10月		令和2年4月1日現在	平成31年4月1日現在
全国異動	8,693人（79.0%）	8,678人（79.7%）	年金給付専門職	275人	227人
			上席年金給付専門職	81人	74人
			システム専門職	46人	42人
本部・拠点間異動	2,857人（26.0%）	2,579人（23.7%）	上席システム専門職	7人	6人

・エルダー職員について、地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員を新設し、9人配置しました。また、引き続き管理業務専任役49人、公権力の行使を伴う業務を担う職員を20人、年金返納金債権に係る業務を担う職員を40人配置しました。（すべて令和2年4月時点）
・女性管理職の育成及び登用を促進するため、女性職員を対象とした研修やキャリア面談の実施、内報誌による情報発信、育児休業等の職員のための通信研修「学びなおしプログラム」の実施、「働く女性の健康管理研修」等を実施した結果、女性管理職比率が前年度より上昇しました。

【エルダー職員の配置人数】		
区分	配置人数	
	令和2年4月1日現在	平成31年4月1日現在
人材育成指導員	9人	0人
管理業務専任役	49人	40人
公権力行使業務	20人	12人
返納金債権業務	40人	40人

【女性管理職比率】		
令和2年4月		平成31年4月
14.1%		13.7%

○優秀な人材の確保

- ・令和2年4月時点で388人を新規採用するとともに、システムの専門性を有する人材8人、監査の専門性を有する人材3人を採用しました。
- ・有期雇用職員に係る服喪休暇の取得対象者の範囲の拡大、取得時期の見直しを行うとともに、ライフサポート休暇の取得可能日数を現行の2日から3日へ見直しを行いました。

○適正な人事評価制度の運用

- ・求められる役割を果たさず低評価が続いている職員に対し、研修、指導、経過観察を含む「キャリア開発プログラム」を実施しました。
- ・評価スキルの向上を図るため、上期は拠点長に対して、下期は新たに、全ての拠点の課室長及びグループ長に対して、評価者研修を実施しました。
- ・人事評価制度の理解と定着促進を図るため、階層別研修（新入構員研修、正規登用時研修等）や、主任研修を活用した被評価者研修を新設・実施しました。

○人材の育成

- ・階層別研修については、採用や昇格等の節目に合わせた研修体系に再整理し、業務別研修については、無期転換職員及び有期雇用職員含め全職員が集合研修を受講する体系に見直しました。
- ・システムや情報セキュリティ等、高い専門性が求められる分野においては、外部の研修機関を活用し、専門性を高める研修を実施しました。

○働きやすい職場環境の確立

- ・健康管理対策として、メンタルヘルス研修の実施、ストレスチェックの実施、ハラスメント防止研修等を実施しました。
- ・全拠点への「ノー残業デー」徹底及び「ゆう活」の実施、時間外勤務に係る人事評価指標を導入等を実施した結果、時間外勤務を縮減しました。
- ・改正労働基準法による年次有給休暇の時季指定義務については、年休5日未取得者一覧を各拠点長に通知し休暇取得の促進を図りました。

【時間外勤務状況（管理職）】※月平均			【時間外勤務状況（一般職）】※月平均		
(時間：分)			(時間：分)		
年 度	令和元年度	平成30年度	年 度	令和元年度	平成30年度
本部	26：57	30：19	本部	28：18	29：35
拠点	32：34	33：30	拠点	18：21	19：17

主な自己評価

○人事方針、人材登用

- ・組織の一体化を進めるため、本部・拠点間の異動を促進しました。
- ・人事部によるヒアリングに加え、地域部との連携強化を開始し、多目的な視点から意欲と伸びしろのある職員を発掘し、人を育てる人事配置に反映させました。
- ・専門性を高めるための研修を実施するとともに、年金給付分野及びシステム分野に新たに専門職を配置し、高い専門性を持った人材を育成しました。
- ・組織安定化のため、新たな職種として事務センター専任職員を創設するとともに、役割に応じた処遇体系としました。また、事務センター専任職員について、育成プログラムを実施し、人材育成を行いました。
- ・人材育成指導員の新設や管理業務専任役等の拡大など、高年齢者層（60歳以上層）が活躍できる分野を拡大しました。
- ・女性職員を対象とした研修や面談等により、適材適所の配置を行い、女性管理職比率が向上しました。

○優秀な人材の確保

- ・採用規模の拡大に伴い、新卒採用活動体制を強化するとともに、インターンシップ、Webセミナー等を実施し優秀な人材の確保に努めました。
- ・ITガバナンス及び内部監査機能の強化を図るため、外部からシステムや監査の専門性を有する人材を採用しました。
- ・有期雇用職員の安定的な確保に向け、必要な処遇の見直しを実施しました。

○適正な人事評価制度の運用

- ・低評価が続く職員に対して、キャリア開発に繋がるプログラムを実施しました。
- ・評価スキル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促進の観点から被評価者研修をそれぞれ実施しました。

○人材の育成

- ・階層別研修は、採用時から節目に合わせた研修体系を整備しました。
- ・無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に業務別研修を実施し、大幅な拡大を行いました。
- ・専門性の高い研修については外部講師を招聘し、分野ごとに効果的な研修を行い能力の向上を図りました。
- ・基盤的業務を担う給付業務正規職員や事務センター専任職員のスキル向上を図りました。
- ・無期転換職員に対しては、担当業務に応じた業務研修を実施し、有期雇用職員に対しては、集合研修を含む早期育成プログラムを整備し、それぞれ育成強化を図りました。

○働きやすい職場環境の確立

- ・メンタルヘルス研修の実施、長時間勤務者の上長又は産業医との面談等の対策に取り組んだ結果、メンタル不調者の割合は減少しました。
- ・ハラスメント防止に係る研修の拡大やハラスメントの禁止行為の周知徹底、改正労働施策総合推進法による指針を周知することによりハラスメント防止に対する意識を高めました。
- ・完全消灯による一斉退社や管理職を含む拠点の時間外勤務縮減を人事評価に導入するなどにより、管理職・一般職とも時間外勤務が減少しました。

○優秀な人材の確保

多様な採用活動により、新規採用者の確保に努めるとともに、ITガバナンスや内部監査機能を強化するための人材を外部から登用している。

○適正な人事評価制度の運用

評価スキルの向上を図るため、新たに、全ての拠点の課室長等に対する評価者研修を実施するとともに、人事評価制度の理解と定着促進を図るため、主任研修を活用した被評価者研修を新たに実施している。

○人材の育成

基盤的業務を担う人材や専門性の高い分野の人材を育成する研修を充実させるとともに、無期転換職員や有期雇用職員の育成を強化するための研修プログラムの整備を図っている。

○働きやすい職場環境の確立

メンタルヘルス対策については、研修受講者の拡大や長時間勤務者等に対する健康相談を実施するとともに、ハラスメント防止対策については、当該カリキュラムを実施する研修の拡大や全管理職を対象に自己点検を導入するなど、意識の醸成を図っている。

また、長時間労働の是正は、ノー残業デーの徹底や拠点ごとの時間外勤務時間数を管理職の人事評価に導入するなどにより、前年度に比べ時間外勤務が減少している。

- Ⅳ. 予算、収支計画及び資金計画（本体資料 103ページ～）
- Ⅴ. 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（本体資料 104ページ～）
- Ⅵ. Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画（本体資料 104ページ～）

令和元年度計画の概要

- 【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
- 予算、収支計画及び資金計画を作成する。
- 【Ⅴ.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、速やかに廃止することが適当と見込まれる宿舍等については、速やかに国庫納付を行う。
- 【Ⅵ.Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画】
- なし

令和元年度計画に対する主な取組状況

【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】

○令和元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。

区分		予算額	決算額
業務経費		2,075.5億円	1,919.0億円
	保険事業経費	899.9億円	850.7億円
	国民年金の適用関係業務	119.4億円	109.5億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	330.9億円	318.6億円
	国民年金の収納関係業務	268.7億円	253.7億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	43.2億円	41.9億円
	年金給付関係業務	137.7億円	127.0億円
	オンラインシステム経費	687.3億円	627.7億円
	年金相談等経費	488.4億円	440.6億円
	年金生活者支援給付金事業経費	112.3億円	80.8億円
一般管理費		1,058.5億円	996.6億円
計		3,246.4億円	2,996.4億円

- 【Ⅴ.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、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、境界画定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の対応を完了した7宿舍を国庫納付し、平成30年度までに国庫納付が完了している6宿舍と併せ、13宿舍の国庫納付が完了しました。

主な自己評価

- 【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
- ・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、事業内容の見直しや入札によるコスト削減により予算全体で250億円を削減しました。
- ・監査法人による監査報告において、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全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。
- 【Ⅴ.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】
- ・令和元年度計画のとおり、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、7宿舍の国庫納付を行いました。
- ・令和元年度計画のとおり、今後廃止することが適当と見込まれる宿舍について、需要予測とコスト比較を実施しました。
- ・P P P／P F I 手法の導入を検討した結果を踏まえ、建替えのための設計業務調達を実施しています。

- 【Ⅵ.Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画】
- なし

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

- 【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
- 令和元年度予算を適正に執行したか。
- 【Ⅴ.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の在り方に関する会議」において、「速やかに廃止することが適当」とされた22宿舍のうち、残りの16宿舍について、国庫納付の手続きを進めたか。

主な評価の理由

- 【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】
- 令和元年度の予算執行実績について、入札によるコスト削減等により適正な予算執行がされている。
- 令和元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、適正な内容となっている。

- 【Ⅴ.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】
- 未納付となっている16宿舍のうち、7宿舍について国庫納付の手続きが完了している。
- 今後廃止することが適当と見込まれる宿舍について、需要の予測及びコスト比較を行っている。