

第3期中期計画（未来づくり計画）の取組状況

令和2年12月14日

未来戦略室

第3期中期計画（未来づくり計画）の取組状況

- 第3期中期計画（未来づくり計画）の2年度目にあたる令和2年度は「原点回帰－基幹業務の再構築－」を組織目標とし、「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与すること」という当機構のミッションを果たすため、今一度基幹業務の足元を固める年と位置づけ、スタートしたところ。
- しかしながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、対面を主とした業務（強制徴収や未適用事業所調査等の訪問業務や制度説明会等）については停止を余儀なくされる等、少なからず影響を受けることとなった。
- 日本社会やライフスタイルが急速に非対面・非接触型のビジネス環境に移行してきている状況の下、組織目標の達成に向けて、日本年金機構においても基本的な申請・届出手続きや制度説明会の受講などがオンライン環境でも可能となるよう「オンラインビジネスモデル」の推進に取り組む必要がある。

組織目標「原点回帰-基幹業務の再構築-」

事業方針の見直し

「オンラインビジネスモデル」の推進

<令和2年度の重点取組施策>

1. 厚生年金保険及び国民年金事業の妥協なき推進

- 厚生年金保険及び国民年金の適用・徴収対策事業に関し、経常施策の徹底及び対策分野の再精査等を進め、将来的な無年金者・低年金者の発生を防止

2. 正確な給付の更なる追求

- 裁定の事後チェック部署の新設や本部現業の管理体制の確立、中央年金センターを軸とした一貫した給付体制の確立、未請求者への請求勧奨強化等を進め、より正確・確実な給付を実現

3. デジタルワークフローの実現

- 電子申請の利用促進や画像・電子データによる文書管理手法の確立など、「紙ゼロ」「紙を移動させない」デジタルワークフローへの転換を図り、お客様の一層の利便性向上や徹底した業務効率化を促進

4. 組織力強化に繋がる人事制度の実現

- 成果・実績と取組姿勢・貢献のバランスを見直す人事評価制度の再構築など、人事制度の見直しを踏まえ組織力を強化し、組織一体となって基幹業務を推進

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況等を踏まえ、滞納処分・強制徴収業務、戸別訪問等の対面業務を原則中止する等、今年度の事業方針の見直しを実施

➡対面業務はお客様からのご要望など真に必要な場合に限定し、主として書面・電話による非対面での取組を進めたが、一定の課題あり

取組の具体例	課題
厚生年金適用関係 ・事業所調査について対面 によらず主に郵送で対応	賃金台帳等のコピーが必要となる等、 事業所から負担が大きいとの声がある
地域年金展開事業関係 ・説明会の開催等はお客様 側から要望があった場合に 限り対面対応	対面型の年金セミナー・制度説明会等 の取組が十分にできていない (年金セミナーの開催数) ○元年度：約3,800回実施 ○2年度：124回開催（9月末時点）

日本社会等における新型コロナによる環境変化

- ・新型コロナウイルス感染症緊急経済対策（令和2年4月7日閣議決定）に基づくデジタル化・リモート化の推進
- ・書面規制、押印、対面規制の見直し
- ・非対面化、新しい生活様式の推奨

各種施策を着実に進めるための手法として、事業横断的に検討

<オンラインビジネスモデルの主要テーマ>

1. サービスのオンライン化

- 申請書・届書等をオンラインで提出
- 各種通知書・お知らせをオンラインで受け取り
- 知りたい、確認したい情報をオンラインで確認
- 年金相談等をオンラインで実施
- 制度説明会・年金セミナー等をオンラインで受講

2. デジタルワークフローの確立

- 受付－内部処理－結果通知まで一貫した内部処理のデジタル化、ICT化の推進

3. チャネルの多様化（チャネルミクス）

- お客様との非対面型（オンラインチャネル）の拡充
- 年金事務所等の役割変化を踏まえた見直し

「オンラインビジネスモデル」の実現に向けた施策の具体化により、新たな事業手法を確立させ、重点取組施策を推進

- コロナ禍において多様化するお客様ニーズへの適切な対応、お客様の利便性の更なる向上
- オンライン化・システム化の推進による事務処理の正確性・迅速性の向上、内部事務の効率化
- 適用・徴収等の対策系業務や地域共生の取組に一層注力するための人員再配置等の体制整備

「オンラインビジネスモデル」の推進

令和２年度の主な取組（抜粋）

1. 電子申請の利用促進・環境整備

○電子申請の利用促進として以下の取組を実施

- ・令和２年４月からの資本金１億円超事業所の電子申請義務化を契機として電子申請の利用勧奨を強化（利用状況は以下の表を参照）
- ・ＧビズＩＤを利用した簡易な電子申請の普及促進のため、マイナポータルとＡＰＩ連携した届書作成プログラムの活用方法についての説明動画を作成し機構ホームページに掲載（令和２年９月）
また、届書作成プログラムの詳細や、e-Gov更改後の手続きに関する動画に関しても機構ホームページに掲載（令和２年１２月）
- ・リーフレット（チラシ）やパンフレット（冊子）の送付、訪問、電話等の電子申請利用促進の取組を令和２年９月末までに延べ約145万件実施
- ・各年金事務所の利用勧奨の進捗管理や推進施策の立案・フォロー等を一元的に行うための専任チームを本部に設置（令和２年11月）

【電子申請の利用状況等（令和２年９月末時点）】

＜全適用事業所の利用状況※＞（）内は前年度同期間

	電子申請件数（被保険者ベース）	電子申請割合
令和２年４月～９月	34,193千件（20,360千件）	39.8%（22.9%）

※７届書（資格取得届、資格喪失届、月額変更届、算定基礎届、賞与支払届、扶養異動届、国年３号届）を対象

＜重点対象事業所※の電子申請移行状況＞

令和２年度当初の重点対象事業所数	移行状況	令和２年９月末時点の重点対象事業所
45,451社	11,036社（24.3%）	34,415社
		移行予定あり 17,805社 移行予定なし 16,610社

※資本金１億円超事業所及び被保険者101人以上の事業所のうち令和２年３月末時点で電子申請未実施の事業所

○電子申請の更なる利用促進のため、利用環境整備を以下のとおり実施

- ・ＧビズＩＤを利用したマイナポータル経由の電子申請の受付を開始（令和２年４月）
- ・行政手続に利用可能な電子署名を利用したマイナポータル経由の電子申請の受付を開始（令和２年11月）
- ・ＧビズＩＤを利用したe-Gov経由の電子申請の受付を開始（令和２年11月）

○新型コロナウイルスの感染症の感染拡大に伴う特例手続きについて、以下のとおり対応

- ・厚生年金保険料等の納付猶予特例申請書について、e-Gov経由の電子申請による受付を開始（令和２年６月）
また、年金相談の事前準備に活用していたＲＰＡ技術について、厚生年金保険料等の納付猶予処理に関する業務への活用を開始（令和２年９月）
- ・厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定の申請について、e-Gov経由の電子申請による受付を開始（令和２年７月）

「オンラインビジネスモデル」の推進

2. チャットボットの設置

- お客様からの照会が多い以下の項目について機構ホームページ内にチャットボットを開設
 - ①新型コロナウイルス感染症の影響に伴う社会保険料関係（令和2年4月）
 - ②扶養親族等申告書の記載・提出関係（令和2年9月）
 - ③電子申請の利用開始手続き・申請方法等（令和2年10月）
 - ④社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和2年11月）
- ※今後も、公的年金等の源泉徴収票（令和3年1月）の照会対応等、順次開設予定

3. 相談チャネルの多様化の検討

- テレビ電話相談の試行実施を踏まえ、当面は1～2か所程度新たに設置する方向で検討中

4. 年金セミナー等のオンライン実施に向けた検討

- 年金セミナー等の実施については、令和2年度上期において、教育機関等から開催要請があり、かつ当該機関等における感染防止対策が徹底されている場合に限り開催しており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況を踏まえ、オンライン環境を利用した非対面型の年金セミナー等の実施を検討中

5. 障害年金に係る非対面型認定業務の実施に向けた検討

- 新型コロナウイルスの感染拡大防止及び認定業務の効率化を図るため、認定医に既存の可搬型端末（MWM）を貸与し、リモートで認定業務を行う環境の構築を検討中