

日本年金機構の令和3年度業務実績の 評価概要

目 次

令和3年度業務実績の評価一覧	P. 1
<u>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</u>	
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. 年金制度改正等への対応	P.14
<u>II 業務運営の効率化に関する事項</u>	
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
<u>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</u>	
1. 内部統制システムの有効性確保	P.24
2. 個人情報保護	P.27
3. 文書管理及び情報公開	P.29
4. 人事及び人材の育成	P.30
<u>IV 予算、収支計画及び資金計画</u>	P.32
<u>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</u>	P.32
<u>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</u>	P.32

令和3年度業務実績の評価一覧

令和3年度計画の評価項目	第3期中期目標期間		
	元年度	2年度	3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	A	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	A
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	B	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促進	B	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. 効率的効果的な業務運営(ビジネスプロセス改革)	B	B	B
2. 外部委託の活用と管理の適正化	B	B	B
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	B	B	B
4. ICT化の推進	A	A	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	B	B	B
2. 個人情報の保護	B	B	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			
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	B	B	B
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			

【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。

	元年度	2年度	3年度
S	0	0	0
A	5	5	6
B	13	13	12
C	0	0	0
D	0	0	0
計	18	18	18

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
確実な適用の実施	○20歳到達者について、職権による資格取得手続を行った後、加入のお知らせと同時に納付書を送付する。	○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、全ての日本国内に居住する20歳到達者（既資格取得者を除く）について、第 1 号被保険者として職権による適用を速やかに実施（99.2万人）しました。
	○住基ネットにより把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施する。	○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（502万人）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（2.6万人）しました。
	○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。	○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による適用を実施（97.6万人）しました。
無年金及び低年金への対応	○任意加入制度の勧奨について、より効率的・効果的な対策について検討を行う。	○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（9千人）しました。
	○追納勧奨について、令和 2 年度に実施した 2 年目、9 年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施する。	○下記の対象者に追納勧奨を実施（797万人）し、令和 3 年度中に追納をした人は 23.4万人となりました。 ・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

評価に当たっての主な視点

- 確実な適用の実施
- ・Ｊ－ＬＩＳから提供される情報に基づき、20歳到達者について職権による適用を確実に実施したか。また、34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施したか。また、被保険者種別変更について、届出がない場合の届出勧奨等を確実に実施したか。
- 無年金及び低年金への対応
- ・任意加入勧奨等、無年金及び低年金防止の対応を行ったか。
- 主な評価の理由
- 確実な適用の実施
- ・20歳到達者については、Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した全ての対象者について職権による適用を実施した。また、34歳、44歳及び54歳到達者の未加入者に対する届出勧奨、届出がない場合の職権による適用を実施した。また、被保険者種別変更の対象者に対する届出勧奨、届出がない場合の職権による適用を実施した。
- 無年金及び低年金防止への対応
- ・60歳から65歳到達までに任意加入することで受給要件を満たす方に対して勧奨を実施した。また、追納勧奨については、引き続き 2 年目、9 年目の期間を有する方への勧奨を実施した。

I - 2 国民年金の保険料収納対策（1/2）（本体資料4ページ～）

評価に当たっての主な視点

- 納付率等の目標
- ・機構全体及び年金事務所ごとに令和3年度行動計画を策定し、納付率の目標を達成したか。
 - ・口座振替及びクレジットカード納付率の実施率について、前年度を上回る水準を確保したか。
- 若年者対策、長期未納者への対応及び免除等対象者への勧奨
- ・年齢、所得、未納月数等の未納者属性に応じた収納対策、受給権を確保するための対策等を実施したか。
- 地域の実情を踏まえた対策及び強制徴収
- ・未納者数及び地域の実情を踏まえた保険料収納対策並びに強制徴収の着実な実施を行ったか。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																							
納付率等の目標	○令和3年度分保険料の現年度納付率について、前年度実績を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保する。 ○令和2年度分保険料の令和3年度末における納付率について、令和2年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。 ○令和元年度分保険料の最終納付率について、令和元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。	○令和3年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率＋2.4ポイントの73.9%、令和2年度分保険料の過年度1年目における納付率は令和2年度末から＋6.3ポイントの77.8%、令和元年度分保険料の最終納付率については令和元年度の現年度納付率から＋8.7ポイントの78.0%まで上昇し、いずれも目標を上回りました。 <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和2年度</td><td colspan="2">令和元年度</td></tr><tr><td>令和3年度分保険料（伸び幅）</td><td>73.9% （＋2.4ポイント）</td><td></td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>令和2年度分保険料（伸び幅）</td><td>77.8% 〔＋6.3ポイント〕</td><td>71.5% （＋2.2ポイント）</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>令和元年度分保険料（伸び幅）</td><td>78.0% 〔＋8.7ポイント〕</td><td>75.6% 〔＋6.4ポイント〕</td><td colspan="2">69.3% （＋1.1ポイント）</td></tr></table> ()内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅 []内は各年度分保険料の過年度1年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅					令和3年度	令和2年度	令和元年度		令和3年度分保険料（伸び幅）	73.9% （＋2.4ポイント）				令和2年度分保険料（伸び幅）	77.8% 〔＋6.3ポイント〕	71.5% （＋2.2ポイント）			令和元年度分保険料（伸び幅）	78.0% 〔＋8.7ポイント〕	75.6% 〔＋6.4ポイント〕	69.3% （＋1.1ポイント）	
		令和3年度	令和2年度	令和元年度																					
令和3年度分保険料（伸び幅）	73.9% （＋2.4ポイント）																								
令和2年度分保険料（伸び幅）	77.8% 〔＋6.3ポイント〕	71.5% （＋2.2ポイント）																							
令和元年度分保険料（伸び幅）	78.0% 〔＋8.7ポイント〕	75.6% 〔＋6.4ポイント〕	69.3% （＋1.1ポイント）																						
	○口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。	○資格取得時や長期間現金納付をしている方等への勧奨に加え、納付率が高い50歳台の方に対して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た結果、口座振替及びクレジットカード納付の実施率は前年度の39.4%から40.8%となりました。																							
若年者対策	○様々な機会を通じて、20歳到達者に制度や納付方法の手続の周知を行うとともに、若年者について、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対しても訴求する納付督促を行う。	○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に掲載するとともに、資格取得後の未納者に対して、専用の催告文書を送付しました。また、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。 この結果、20歳到達者の納付率は66.1%（対前年比＋3.1ポイント）と前年を上回りました。																							
長期未納者への対応	○24か月未納者について、一定の納付月を有する方に対し、受給資格を得るまでの期間を明示して納付勧奨する。	○受給要件満了間近の24か月未納者2.6万人に対し、受給要件満了までの期間を明示したお知らせの送付や納付督促・免除勧奨を行った結果、令和4年3月末までに9千人が納付又は免除申請を行い、うち2千人が受給要件を満たしました。																							

I - 2 国民年金の保険料収納対策（2/2）（本体資料4ページ～）

主な評価の理由

○納付率等の目標

納付率等は以下のとおり目標を上回った。

- 令和3年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+2.4ポイントの73.9%。被保険者数が減少する中、納付月数が増加に転じた。（目標：前年度実績（71.5%）を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保）
- 令和2年度分保険料の令和3年度末における納付率は、令和2年度末から+6.3ポイントの77.8%。（目標：令和2年度末（71.5%）から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保）
- 令和元年度分保険料の最終納付率は、令和元年度の現年度納付率から+8.7ポイントの78.0%。（目標：令和元年度の現年度納付率（69.3%）から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保）
- 新たに50歳台の方に対して勧奨を行うなどにより、口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、前年度を上回った（+1.4ポイント）。

○若年者対策、長期未納者への対応及び免除等対象者への勧奨

- 20歳到達者について、SNSを活用した手続の周知等を行った。未納者には、世帯主にも確認いただけるよう工夫した封筒で納付督促等を行い、20歳到達者の納付率は前年度を上回った。
- 長期未納者について、受給要件満了間近の方にお知らせを行い、9千人が納付又は免除申請を行い、うち2千人が老齢基礎年金の受給要件を満たすなど成果を上げた。
- 保険料免除、猶予等の対象となり得る方であるにも関わらず未納となっている方に対し、年金給付確保のため、免除等の勧奨を実施した。

○地域の実情を踏まえた対策及び強制徴収

- 未納者の多い20か所の年金事務所、他の都道府県と比較して納付率が低い状況にある沖縄県について、対策の結果、納付率が向上し成果を上げた（20年金事務所：対前年度比+3.0ポイント、沖縄県：同+5.7ポイント）。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
免除等対象者への勧奨	○所得が低い等の事情により、保険料免除等の対象となり得る方でありながら、未納状態となっている方に申請勧奨を行う。	○令和2年5月より実施している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年度は未納期間を有するすべての方に案内を行うとともに、令和2年度に当該免除が承認された方のうち、令和3年度に該当する可能性のある方に勧奨を実施したことで、令和4年3月末時点において、72万件を承認しました。 ○失業特例免除について、国民年金第2号被保険者から第1号被保険者へ種別変更した方で未納期間を有する方10.1万人に対して勧奨を実施し、令和4年3月末時点で53万件承認しました。
地域の実情を踏まえた対策	○沖縄県は、納付率は着実に向上しているものの、他の都道府県に比べ納付率が低いことから、更なる納付率向上を目指す。 ○未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るため、体制整備等の取組を行う。	○沖縄県の令和3年度分保険料の現年度納付率は、沖縄県内各市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨等の取組を行った結果、66.8%（対前年比+5.7ポイント）と大きく向上しました（全国の現年度納付率との差：7.0ポイント。前年実績から3.4ポイント改善）。 ○未納者数の多い年金事務所（20か所）について、正規職員の増員や収納対策事務に係る所掌の明確化等の体制整備を行った結果、当該年金事務所の現年度納付率は71.7%（対前年比+3.0ポイント）と前年度を上回りました。
強制徴収	○強制徴収の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和3年4月以降、令和元年所得が1,000万円以上の方に限定するなど、慎重な配慮を行いつつ、緊急事態宣言等が発出されている地域を除いて再開しました。また、令和4年2月から令和2年所得が700万円以上の方に対象者を拡大しました。（令和3年度強制徴収実績：2千人）

評価に当たっての主な視点

○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、数値目標を含めた具体的な行動計画を策定し、国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報、法人登記簿情報を有効に活用して適用調査対象事業所を把握し、適用に結び付けることができたか。

○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、数値目標を含めた具体的な行動計画を策定し、優先度等を踏まえて事業所を選定し、計画的・網羅的に調査を実施して適用の適正化を図ることが出来たか。

○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。

主な評価の理由

○未適用事業所の適用促進対策

・新型コロナウイルス感染症対策のため、9月まで訪問・来所要請を中止していたが、文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報等を活用して、加入指導に取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数は104,225事業所（目標88,000事業所）と目標を上回った。

○事業所調査による届出の適正化対策

・新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、優先度等を踏まえて事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手段を組み合わせ、計画的・網羅的に調査を進めた結果、998万人超（目標824万人）の被保険者に関する調査を実施し、目標を上回った。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																															
適用促進対策	○未適用事業所の更なる解消に向けて、令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、国税源泉徴収義務者情報等を活用し適用促進を行う。	○加入指導による新規適用事業所数の目標を8.8万事業所とし、年金事務所ごとに目標及び計画を作成し取り組みました。新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、文書・電話を中心として、国税源泉徴収義務者情報等を活用した加入指導を行うことにより、合計で約10.4万事業所、約21.8万人を適用に結び付けました。また、令和2年度末時点で約20.7万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3年度末時点で約18.5万事業所まで減少しました。 【国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所への取組状況】 <table><tr><td></td><td>令和3年度末</td><td>令和2年度末</td></tr><tr><td>新規適用事業所数</td><td>133,305事業所</td><td>120,898事業所</td></tr><tr><td>加入指導による適用事業所数</td><td>104,225事業所 (目標) 88,000事業所</td><td>99,682事業所 (目標) 82,000事業所</td></tr><tr><td>新規適用被保険者数</td><td>312,545人</td><td>343,298人</td></tr><tr><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>217,762人</td><td>232,406人</td></tr></table> 【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の推移】 <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和2年度</td><td>令和元年度</td><td>平成30年度</td><td>平成29年度</td><td>平成28年度</td><td>平成27年度</td></tr><tr><td>事業所数</td><td>18.5万事業所</td><td>20.7万事業所</td><td>27.7万事業所</td><td>36.1万事業所</td><td>42.1万事業所</td><td>51.3万事業所</td><td>97.3万事業所</td></tr></table>		令和3年度末	令和2年度末	新規適用事業所数	133,305事業所	120,898事業所	加入指導による適用事業所数	104,225事業所 (目標) 88,000事業所	99,682事業所 (目標) 82,000事業所	新規適用被保険者数	312,545人	343,298人	加入指導による適用被保険者数	217,762人	232,406人		令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	事業所数	18.5万事業所	20.7万事業所	27.7万事業所	36.1万事業所	42.1万事業所	51.3万事業所	97.3万事業所
		令和3年度末	令和2年度末																														
	新規適用事業所数	133,305事業所	120,898事業所																														
	加入指導による適用事業所数	104,225事業所 (目標) 88,000事業所	99,682事業所 (目標) 82,000事業所																														
新規適用被保険者数	312,545人	343,298人																															
加入指導による適用被保険者数	217,762人	232,406人																															
	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度																										
事業所数	18.5万事業所	20.7万事業所	27.7万事業所	36.1万事業所	42.1万事業所	51.3万事業所	97.3万事業所																										
○令和2年度行動計画策定時に、すでに判明している5人以上又は家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（5人以上等事業所）については、令和3年度末までの適用を目指す。	○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（令和3年4月時点6,066事業所）に対する令和3年度取組状況は、令和4年3月末までに3,789事業所を適用し、1,933事業所まで解消しました。																																
○立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部専門組織を強化し、全国の困難性の高い事案に対応する。	○困難性の高い事案については、令和3年4月より設置した特別法人対策部特別適用対策グループにおいて77事業所を所管事業所として加入指導を実施し、令和4年3月末時点で69事業所を適用に結びつけ、210人を適用しました。																																

I - 3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策（2/2）（本体資料1 4 ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																																																
事業所調査	○訪問・呼出・郵送等の手法により、中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則として行動計画を策定するとともに、被保険者の適用状況等に応じて優先度をつけ、効果的・効率的な事業所調査を実施する。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、臨場・呼出・郵送等の事業所調査を約24万事業所実施した結果、27,252人の被保険者を適用し、最終的に約998万人の被保険者数について調査を行い、届出の適正化を図りました。																																																
		<table><tr><td>目標被保険者数</td><td>調査被保険者数</td><td>調査事業所数</td></tr><tr><td>8,240,000人</td><td>9,983,365人</td><td>242,793事業所</td></tr></table>			目標被保険者数	調査被保険者数	調査事業所数	8,240,000人	9,983,365人	242,793事業所	<table><tr><th colspan="3">指摘事業所数</th><th rowspan="2">調査により適用した被保険者数</th></tr><tr><th>資格得喪関係</th><th colspan="2">報酬関係</th></tr><tr><td>16,241事業所</td><td colspan="2">79,681事業所</td><td>27,252人</td></tr></table>				指摘事業所数			調査により適用した被保険者数	資格得喪関係	報酬関係		16,241事業所	79,681事業所		27,252人																									
	目標被保険者数	調査被保険者数	調査事業所数																																															
8,240,000人	9,983,365人	242,793事業所																																																
指摘事業所数			調査により適用した被保険者数																																															
資格得喪関係	報酬関係																																																	
16,241事業所	79,681事業所		27,252人																																															
		○令和4年10月に短時間労働者への適用が拡大されることを踏まえ、被保険者101人から500人の事業所に対し、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することとしており、対象事業所約5万件のうち、令和3年度は21,281事業所の調査を実施しました。																																																
	○大規模事業所については、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、効率的・効果的な調査を実施する。	○被保険者10,000人以上の大規模事業所の調査については、令和3年4月より設置している特別法人対策部法人調査グループと年金事務所で連携して行い、22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、新型コロナウイルス感染症の影響も考慮し、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・効果的に実施しています。																																																
	○事業所調査時に提出を求めている賃金台帳等の諸帳簿について、事業所の利便性向上及び調査業務効率化のため、オンラインによる提出等を検討する。	○印刷や郵送等を負担に感じるとの事業所からの声に対応するため、主に郵送調査の対象としている事業所（被保険者10～19人）に対して、賃金台帳や出勤簿等の資料などの諸帳簿等をオンラインによる提出を可能とする運用を令和3年5月より開始しました。（令和3年度：約3,900件実施）																																																
届出処理の迅速化	○健康保険証の早期交付に向けて、資格取得届等を他の届出に優先して処理を行う。特に、電子申請による資格取得届等については原則2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。	○繁忙期である令和3年4月において、資格取得届等の処理に最優先で取り組んだ結果、昨年同期と比較して、平均処理日数を減少させ、特に電子申請については、2営業日以内の目標を大幅に上回りました。また、健康保険被保険者証発行までの期間が短縮されたことに伴い、健康保険被保険者資格証明書交付申請書の申請件数は、令和元年度の約36万件から約21万件と42%減少しました。																																																
		<table><tr><th rowspan="2">届書種別</th><th colspan="9">資格取得届</th></tr><tr><th colspan="3">電子申請</th><th colspan="3">電子媒体</th><th colspan="3">紙媒体</th></tr><tr><th>年度</th><th>R 3.4</th><th>R 2.4</th><th>H31.4</th><th>R 3.4</th><th>R 2.4</th><th>H31.4</th><th>R 3.4</th><th>R 2.4</th><th>H31.4</th></tr><tr><th>平均処理日数</th><td>0.5日</td><td>1.4日</td><td>3.3日</td><td>0.8日</td><td>1.6日</td><td>2.3日</td><td>2.9日</td><td>5.1日</td><td>4.2日</td></tr></table>										届書種別	資格取得届									電子申請			電子媒体			紙媒体			年度	R 3.4	R 2.4	H31.4	R 3.4	R 2.4	H31.4	R 3.4	R 2.4	H31.4	平均処理日数	0.5日	1.4日	3.3日	0.8日	1.6日	2.3日	2.9日	5.1日	4.2日
届書種別	資格取得届																																																	
	電子申請			電子媒体			紙媒体																																											
年度	R 3.4	R 2.4	H31.4	R 3.4	R 2.4	H31.4	R 3.4	R 2.4	H31.4																																									
平均処理日数	0.5日	1.4日	3.3日	0.8日	1.6日	2.3日	2.9日	5.1日	4.2日																																									

○届出に係る事務処理の迅速化

・資格取得届等の処理に最優先で取り組む等の業務フローの改善により、特に電子申請に係る健康保険被保険者証の交付に係る届出の平均処理日数については、0.5営業日（目標平均処理日数2営業日以内）と大幅に短縮した。

I - 4 . 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策(本体資料 2 3 ページ～)

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																							
収納率の目標・納付指導及び滞納処分等	○厚生年金保険等の収納率について、納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）の許可を受けている保険料額を除いた収納率で前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。	○令和 2 年 2 月以降、新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応してきた厚生年金保険料等の納付猶予特例について、令和 3 年 3 月以降猶予期間が順次満了したことを踏まえ、電話や文書による督促により適切に保険料の納付を促すとともに、引き続き納付が困難となっている事業所に対しては、法定猶予制度への適用を積極的に案内し適用した結果、令和 3 年度における厚生年金保険料の収納率は98.3%となり、前年度実績を上回りました。 また、法定猶予制度の適用を受けている保険料額を除いた収納率は99.4%となり、前年度実績を上回りました。																							
	○滞納事業所等に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づく納付指導等を実施するとともに、納付が困難である旨の申出があった場合は、滞納事業所等の個々の実情に配慮し、法定猶予制度の案内や納付計画の見直し等柔軟に対応する。	<table><tr><td></td><td>令和 3 年度</td><td>令和 3 年度 (法定猶予額を除いた場合)</td><td>令和 2 年度</td><td>令和 2 年度 (法定猶予額を除いた場合)</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>33兆9,149億円</td><td>33兆5,620億円</td><td>32兆8,717億円</td><td>32兆2,875億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>33兆3,535億円</td><td>33兆3,535億円</td><td>32兆612億円</td><td>32兆612億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.3%</td><td>99.4%</td><td>97.5%</td><td>99.3%</td></tr></table>					令和 3 年度	令和 3 年度 (法定猶予額を除いた場合)	令和 2 年度	令和 2 年度 (法定猶予額を除いた場合)	徴収決定額	33兆9,149億円	33兆5,620億円	32兆8,717億円	32兆2,875億円	収納額	33兆3,535億円	33兆3,535億円	32兆612億円	32兆612億円	収納率	98.3%	99.4%	97.5%	99.3%
		令和 3 年度	令和 3 年度 (法定猶予額を除いた場合)	令和 2 年度	令和 2 年度 (法定猶予額を除いた場合)																				
	徴収決定額	33兆9,149億円	33兆5,620億円	32兆8,717億円	32兆2,875億円																				
収納額	33兆3,535億円	33兆3,535億円	32兆612億円	32兆612億円																					
収納率	98.3%	99.4%	97.5%	99.3%																					
	○令和 3 年 3 月末までに許可した納付猶予特例保険料（9,737億円）の推移は、以下のとおりです。																								
	<table><tr><td></td><td>全体</td><td>納付済</td><td>法定猶予適用</td><td>納付協議中等</td></tr><tr><td>猶予許可額</td><td>9,737億円</td><td>7,223億円(74.2%)</td><td>2,342億円(24.0%)</td><td>172億円(1.8%)</td></tr><tr><td>事業所数 (※)</td><td>81,016事業所</td><td>20,984事業所 (25.9%)</td><td>55,849事業所 (68.9%)</td><td>4,183事業所(5.2%)</td></tr></table>					全体	納付済	法定猶予適用	納付協議中等	猶予許可額	9,737億円	7,223億円(74.2%)	2,342億円(24.0%)	172億円(1.8%)	事業所数 (※)	81,016事業所	20,984事業所 (25.9%)	55,849事業所 (68.9%)	4,183事業所(5.2%)						
	全体	納付済	法定猶予適用	納付協議中等																					
猶予許可額	9,737億円	7,223億円(74.2%)	2,342億円(24.0%)	172億円(1.8%)																					
事業所数 (※)	81,016事業所	20,984事業所 (25.9%)	55,849事業所 (68.9%)	4,183事業所(5.2%)																					
困難事業への対応	○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、本部特別徴収対策部及び管轄の年金事務所が連携協力することにより滞納解消を図る。	○令和 3 年度末滞納事業所の適用事業所に占める割合は5.7%となり、前年度から減少し令和元年度の水準と同等程度となりました。 ○法定納期限から督促指定期限までの電話による納付督促を集中的に実施するコールセンターを令和 4 年 2 月に設置し、一部地域を対象とした先行実施を開始しました。 ○財産調査等の滞納処分業務について、新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえつつ、令和 3 年 4 月より一部再開しました。																							
		○困難性が高い事業所については、令和 3 年 4 月より設置した本部特別法人対策部特別徴収対策グループが442事業所を所管事業所（収納未済額208億円）として、法定猶予制度の活用を積極的に案内するとともに、過去の滞納保険料を含めて資力に応じた納付計画を策定する等の納付指導を適切に行った結果、収納未済額は24億円が削減されました。（猶予金額は令和 4 年 3 月末時点で97億円）																							
口座振替の利用促進	○新規適用事業所や口座振替を利用していない適用事業所に対して、口座振替による保険料納付の利用促進を図る。	○口座振替を利用していない適用事業所の事業主向けに制度案内リーフレット等を送付するとともに、新規適用事業所に対する電話や文書による口座振替の申請勧奨を継続的に実施した結果、令和 3 年度の口座振替実施率は厚生年金保険が81.4%（対前年度比0.4%増）、全国健康保険協会管掌健康保険が80.8%（対前年度比0.1%増）となりました。																							

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

- 収納率の目標
- ・法定猶予制度の許可を受けている保険料額を除いた収納率で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、換価の猶予及び滞納処分
- ・滞納事業所等に対して、法定猶予制度の案内の徹底とともに、滞納状況に応じた管理及び納付計画の履行を管理したか。また、その納付計画の履行状況に応じて、納付指導、法定猶予制度の適用及び滞納処分を行うことで確実な徴収に取り組んだか。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
- ・徴収が困難である事業所に対し、組織で連携協力することで滞納解消に努めたか。

主な評価の理由

- 収納率の目標
- ・法定猶予制度の許可を受けている保険料額を除いて計算した場合、厚生年金保険料の収納率は99.4%（前年度99.3%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.9%（前年度98.8%）として、前年度以上の水準を確保した。また、法定猶予制度の許可を受けている保険料額を含めて計算した場合についても、前年度以上の水準を確保した。
- 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予及び滞納処分
- ・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法定猶予制度を案内するなど、個々の状況に応じて丁寧な対応を行うことで、確実な徴収に取り組んだ。
- 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底
- ・徴収が困難な事業所に対しては、本部特別法人対策部に所管を移した上で、法定猶予制度の活用や納付指導を適切に行うことにより、収納未済額が削減されるなど効率的・効果的な保険料収納の確保を図った。

I - 5. 年金給付（1/2）（本体資料29ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
正確な給付の実現に向けた体制強化	○年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている年金給付業務の事務面・システム面の整備や体制面の検討を行う。 ○中央年金センターで行っている諸変更届書の処理体制の効率化について検討する。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおける事業実績評価のあり方を見直し評価基準を明確化する。 ○お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制の整備を進める。	○事務センターで行ってきた年金給付業務の見直しについて、以下の取組を実施しました。 ・再裁定の勧奨業務を中央年金センターと年金事務所で行う方針を決定し、その実現のためのシステム開発を実施 ・特別障害給付金等に関する業務について中央年金センター等に集約する方針を決定 ・年金請求書等の入力前の内容確認及び入力処理業務、年金証書等の作成・発送業務に関する方向性とシステム開発の要件を整理 ○令和3年10月に中央年金センターと年金事務所を使用する業務端末等のシステム基盤が統一化されたことを踏まえ、従来の役割（業務範囲）の整理を進めました。 ○中央年金センター及び障害年金センターの事業実績評価について、これまでの定性的な評価方法を見直し、届書等の目標処理日数の達成率を評価する等、定量的な評価方法を主とする評価指標を策定しました。これに基づき、事業実績表彰及び人事評価に反映しました。 ○お客様相談室の業務拡大を踏まえ、窓口相談、バックヤード(内部事務)、年金審査の3業務のマネジメントの仕組みや管理体制の在り方について検討するため、専任チームを設置しました。
正確な給付の実現に向けた対応	○年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェック・分析し、業務処理マニュアルの整備を進める。 ○共済組合との情報連携の強化によるシステムチェック機能を強化する。	○令和3年度に決定した老齢・遺族・障害年金（約144万件）のうち、システムチェックが困難な事例（約23.4万件）を確認し、387件について事務処理誤りの未然防止・早期対応を図りました。この結果を踏まえ、随時、業務処理マニュアルを整備しました。 ○事務処理誤りの再発防止策として、共済組合が支給する年金との併給・選択に係るシステムチェック機能の強化及び加給年金・振替加算のシステムチェック機能の強化、届出勧奨の自動化を実施しました。
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による障害状態確認届（診断書）の受付件数の増大に対応するため障害年金センターの体制強化を図る。 ○障害年金センターの事務処理フローを見直すとともに、職種・職能別の役割の明確化を図ることにより、事務処理の円滑な実施を図る。	○令和3年1月以降の新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言等の実施を踏まえ、障害状態確認届の提出期限が令和3年2月末から同年11月末までの間にある方については、令和3年12月末（提出期限が令和3年2月末である者は同年11月末）まで年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が講じられましたが、緊急事態宣言等が解除され当該猶予する期限が到来したことから、以下の取組を実施しました。 ・当該届を提出されていない方に対し、提出勧奨を実施（22,238件） ・当該届の提出時は症状が軽快していたが、提出後に症状が悪化している方に対し、診断書の再提出が可能である旨のお知らせを送付（6,622件） ○また、当該猶予期限の到来に伴う受付件数の増大に対応するため、平成29年度に設置して以降体制強化を進めてきた障害年金センターの人員について、約50名増員し、約400名の事務処理体制としました。 ○障害認定の専門性を高めるため、障害年金センターの業務フロー等の見直しについて令和3年11月から試行実施し、課題を整理した上で令和4年4月から以下の取組を実施しました。 ・職責に応じた役割の明確化及び決裁権限の整理 ・認定に必要な診断書等の障害状態に関する事項について、職員が事前確認票を作成する仕組みの導入 ・複数の認定医による認定や不利益処分の理由付記など認定結果に関するチェック機能の強化

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

- 正確な給付の実現に向けた体制強化
 - ・年金給付の正確性確保に向け、執行体制の見直し、検討が進められたか。
- 正確な給付の実現に向けた対応
 - ・年金決定時のチェックを着実に実施するなど、事務処理誤りの未然防止、早期発見、再発防止に努めたか。
- 障害年金の事務処理体制の強化
 - ・障害年金の事務処理体制の強化を図り、障害年金業務を適正かつ効率的に実施したか。
- お客様サービスの向上
 - ・年金の請求漏れを防止するため、請求勧奨を計画どおり実施できたか。
 - ・サービススタンダードの達成率が90%以上を維持するよう取組を推進したか。
- 年金生活者支援給付金制度の着実な実施
 - ・継続支給を確実に行之、新たに支給要件に該当した方に対する請求勧奨を効果的に行ったか。
- 主な評価の理由
- 正確な給付の実現に向けた体制強化
 - ・年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、業務端末を統一化するなど、事務面、システム面の課題整理を進め、執行体制の強化・整備を図った。
 - ・また、各共済組合と実務面の課題共有、問題解決を図るため、令和3年6月から実務者協議会を毎月開催し、連携強化を図った。
- 正確な給付の実現に向けた対応
 - ・システムチェックが困難な事例について、年金決定直後に中央年金センターで内容を確認することにより、事務処理誤りの未然防止・早期対応を図った。
 - ・共済組合との情報連携強化により、システムチェック機能の強化を図った。

I - 5. 年金給付（2/2）（本体資料29ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																						
システム化の推進	○扶養親族等申告書の電子申請の促進に向け検討するとともに、電子データによる審査手法のあり方や課題整理など、業務のデジタル化に向けた検討を進める。 ○年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が一元化されるため、年金事務所及び事務センターにおいて業務が円滑に移行できるよう準備を進める。	○「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請を可能とする環境整備等以下の取組を行いました。 ・扶養親族等申告書の簡易な電子申請に係る基本方針の整理 ・老齢年金請求書の簡易な電子申請に係る実施範囲の整理 ・申請情報（電子データ）のシステムチェックや職員の審査体制等の整理 ○中央年金センターと年金事務所・事務センターの業務端末を令和3年10月に統合し、年金給付の事務処理を同一環境で行えるよう整備しました。また、年金事務所及び事務センターの業務を円滑に移行するため、事前に座学研修及び実機研修を行い、令和3年10月から順次業務の移行を開始し、令和4年3月に移行を完了しました。																						
お客様サービスの向上	○老齢年金の繰下げ可能年齢の引き上げに伴い、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して、繰下げ見込み額を毎年お知らせする仕組みを構築する。 ○70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対しては、文書、電話、訪問等により個別の請求案内を行う。 ○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。	○令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことに伴い、66歳以降に繰下げ受給を希望され、老齢年金を受給されていない方に対し、毎年誕生月に合わせて繰下げ見込額等をお知らせするとともに、75歳到達時には改めて年金請求書を送付することとしました。 ○繰下げ可能年齢の上限である70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対し、文書、電話、訪問等による個別の請求勧奨を令和2年1月から引き続き実施し、令和4年3月までに約5.2万人に対し請求勧奨を行い、請求いただいた方約4.8万人に老齢年金を支給しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響がある中、老齢年金、遺族年金及び障害年金について令和4年3月末時点でいずれもサービススタンダードの90%以上を維持しました。 <table><tr><th>年金種別</th><th>所要日数</th><th>達成率</th><th>平均処理日数</th></tr><tr><td rowspan="2">老齢年金</td><td>加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）</td><td>98.6%</td><td>23.0日</td></tr><tr><td>加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）</td><td>97.9%</td><td>29.7日</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）</td><td>98.3%</td><td>23.2日</td></tr><tr><td>加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）</td><td>96.7%</td><td>30.6日</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>（3ヶ月以内）</td><td>95.7%</td><td>65.8日</td></tr></table>	年金種別	所要日数	達成率	平均処理日数	老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）	98.6%	23.0日	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	97.9%	29.7日	遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）	98.3%	23.2日	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	96.7%	30.6日	障害年金	（3ヶ月以内）	95.7%	65.8日
年金種別	所要日数	達成率	平均処理日数																					
老齢年金	加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）	98.6%	23.0日																					
	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	97.9%	29.7日																					
遺族年金	加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内）	98.3%	23.2日																					
	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	96.7%	30.6日																					
障害年金	（3ヶ月以内）	95.7%	65.8日																					
給付金制度の着実な実施	○年金生活者支援給付金について、支給サイクルの変更に向けて準備を進めるとともに、新たに支給見込みのある方等について請求勧奨し、正確な給付を行う。	○令和3年度は、制度改正による支給サイクルの変更に対応するとともに、継続して支給要件に該当した約728万人に対して令和3年12月支払以降も支給を継続しました。また、前年より所得額が低下したこと等により新たに支援給付金の支給要件に該当した方約53万人に対し、給付金請求書を送付し、請求いただいた方約50万人に新たに支援給付金を支給しました。																						

○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緊急事態宣言が解除され、年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が終了したことから、障害状態確認届未提出者に対し速やかに個別周知等を行うとともに、受付件数の増大に対応するため障害年金センターの人員について増員を図った。
- ・障害認定の専門性を高めるため、職種・職能別の役割の明確化を図るとともに、職員が事前確認票を作成する仕組みを導入するなど、事務処理の円滑な実施を図った。
- ・複数の認定医による認定について、必要に応じて複数の認定医が認定に関与するよう仕組みを見直し、認定医間での審査の標準化を進め、認定業務の適正性の向上を図った。

○お客様サービスの向上

- ・繰下げ可能年齢の引き上げに伴い、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して、繰下げ見込み額を毎年誕生月にお知らせする仕組みを構築した。
- ・70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対し、文書、電話、訪問による請求勧奨を推進し、累計の請求率を90%以上に引き上げた。（勧奨実施者数の93.3%の方から受付。（約4.8万人／約5.2万人））
- ・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%以上を維持した。

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

- ・支給サイクルの変更対応を行い、支援給付金を受給されている方に対して継続支給を確実に行った。
- ・新たに支給要件に該当した方（約53万人）に対し、簡易な給付金請求書（はがき型）を送付するとともに、未提出者に対する丁寧な勧奨を行った結果、約50万人から請求があり、効果的な請求勧奨が行われた。

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 3 8 ページ～）

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「ねんきんネット」等を活用して年金記録の確認の呼びかけを行ったか。
 - ・ 年金請求手続等で来所されるお客様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たか。
 - ・ 責任体制の明確化及び業務効率化の観点から、年金記録確認体制に係る事務分担の見直しを検討したか。

- 年金記録の正確な管理等の実施
- ・ 年金記録の適正な管理等のため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けて取り組んだか。

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、ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供したほか、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の被保険者に対する通知の再送付などに取り組んだ。
 - ・ 年金請求手続等で来所されるお客様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た。
 - ・ 令和 4 年度から開始する新たな年金記録確認体制を整備した。

- 年金記録の正確な管理等の実施
- ・ マイナンバーが紐付いていない被保険者には、その種別に応じた市区町村若しくは事業主又は本人に対する協力依頼又は個人番号等登録届の提出勧奨などに取り組んだ。
 - ・ マイナンバーが紐付いていない受給待機者には、令和 3 年度から新たに、本人に対する個人番号等登録届の提出勧奨を実施した。

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
年金記録の確認	○「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」等の未回答者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再送付する。 ○お客様が年金請求手続きに来所される場合は、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底するとともに、事後チェックができるシステムを構築する。 ○年金記録関係業務の体制について、年金事務所、事務センター及び本部の事務分担の見直しを検討する。	○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21万件を解明し、約1,794万件（令和 3 年 3 月）から約1,773万件（令和 4 年 3 月）に減少しました。引き続き解明を進めていきます。 ・ 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）」等の未回答者で被保険者である約17万人に対して「年金加入記録の確認のお知らせ」を再送付した結果、約3.4万人の方から回答があり、約2.7万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。 ・ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者について、年金請求時に記録の確認を行ったかどうかを事後的にチェックができるシステム開発に着手しました。 ○責任体制の明確化及び業務効率化の観点から、年金事務所、事務センター及び本部の業務分担・役割を整理し、各事務センターで行っていた記録調査業務、訂正請求業務を本部集約し、お客様対応は年金事務所で行う体制整備を行いました。（令和 4 年 4 月）
年金記録の正確な管理等	○基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行うため、被保険者、年金受給者、受給待機者に対し勧奨するとともに、市区町村、事業主等に照会する。	○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0.4万件、2号被保険者は約0.6万件、3号被保険者は約1.3万件、年金受給者は約0.3万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99.76%となりました。

評価に当たっての主な視点

- 年金事務所での相談
- 年金事務所での相談について、お客様の立場に立った効率的で正確な年金相談サービスの安定的な提供に取り組んだか。
- 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、応答率70%以上を目指すとともに、更なるサービスの質の向上を図ったか。

主な評価の理由

- 年金事務所での相談
- 年金相談職員の確保に取り組んだ結果、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95.9%（令和4年4月時点）となった。
 - 予約率は、高水準を維持した。また、予約待ち日数は、13.6日（令和3年3月時点）から7.0日（令和4年3月時点）へ短縮した。
 - インターネットからの年金相談予約を受け付けるサービスについて、令和3年5月に導入するとともに、令和4年3月から対象を拡充した。
- 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の維持・整備、コールセンター間の協力連携体制の強化、インターネット予約の開始等により、70%を超える水準の応答率を確保した。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況		
年金事務所で の相談	○年金相談窓口の体制について、正規職員等により構成し、安定的な相談体制を確保する。	○年金相談職員（無期雇用職員）の確保に取り組み、全国の年金相談ブース（1,586ブース）における正規職員等（正規職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）の配置割合は95.9%（令和4年4月時点）となっております。		
	○高い水準となった予約相談について、引き続き定着を図る。	○年金相談における予約率は、98.0%（令和4年3月末時点）と高水準を維持しました。また、予約相談までの待ち日数の短縮に努めた結果、平均待ち日数が13.6日（令和3年3月時点）から7.0日（令和4年3月時点）に短縮しました。		
	○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を円滑に運用する。	○当該サービスについて、セキュリティ環境が確保された「ねんきんネット」のシステムを活用し、令和3年5月から受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）に関する来訪相談予約を対象として運用を開始し、令和4年3月までに約4.9万件の利用がありました。また、令和4年3月から繰上げや繰下げ等に関する老齢年金請求書に対象を拡充しました。		
コールセンターで の相談	○以下の取組を実施し、応答率70%以上を目指す。 ・コールセンターの機動的な運営 ・音声認識ツールを活用した相談内容の作成省力化 ・入電数の平準化等 ・応答品質の向上	○多様なお客様ニーズにお応えするため、相談目的別・内容別にコールセンターを設置しており、令和3年度においては、既設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」等に加え、振込通知書印刷誤り事案への対応として専用のフリーダイヤルを設置する等、機動的なコールセンター運営に取り組みました。 また、お客様向けに通知書（扶養親族等申告書等）を大量発送する時期については、オペレーターの配置席数を増席する等の対策を行うとともに、発送時期を分散して入電数の平準化を行いました。 ○コールセンターの地方分散やコスト削減の観点から、「予約受付専用ダイヤル」について、令和4年4月に東京都渋谷区から広島県広島市へ移転しました。 ○音声認識ツールを活用して、オペレーターの相談事跡の作成の際に必要な助言等を行うことで、応答品質の向上を図るとともに、事跡作成等の後処理時間の短縮を図りました。 ○これらの取組の結果、令和3年度の応答率は、71.6%（対前年度比：+1.0ポイント）となりました。		
	○マルチランゲージサービスについて、年金事務所、コールセンター及び市区町村等において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。	○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3年10月からは、利用する市区町村が109か所増加（550市区町村）しました。		

I-8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進（1/2）(本体資料47ページ～)

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
 - ・分かりやすい情報提供の推進に取り組んだか。
- 公的年金制度に対する理解の促進
 - ・公的年金制度に対する理解の促進に取り組んだか。
- お客様サービスの向上
 - ・お客様サービスの向上に取り組んだか。

主な評価の理由

- 分かりやすい情報提供の推進
 - ・新たに年金振込／改定通知書及び算定基礎届に関するチャットボットを開設した。
 - ・令和3年度のホームページの総アクセス数は約2億1,710万件（前年度比+4.1%）に達した。
 - ・ねんきん定期便において、令和4年4月の年金の繰下げ制度に係る制度改正を事前に周知した。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況										
ホームページの活用	○お客様等のご意見・ご要望やアクセス状況等について分析し、掲載情報を整理する。 ○SNSを活用し、時宜をとらえて各種情報を発信するとともに、お客様からのお問い合わせの多い事項等について、チャットボットの拡充や動画の掲載など、掲載方法を工夫する。	○年金Q＆Aなどのアクセス数の多いコンテンツについて、リンクを設け関連性が高い他のページに辿り着きやすくする等、利用しやすさの向上を図りました。 ○公的年金の制度・手続に関する情報に加え、特殊詐欺の注意喚起等、214件のツイートを発信しお客様をホームページに誘導しました。（フォロワー数：62,800人。対前年比+9,000人） ○既設のチャットボットに加え、新たにインターネットからの年金相談予約、年金振込/改定通知書、算定基礎届のチャットボットを開設しました。(令和3年度累計利用者：約33.7万件) ○既掲載の動画に加え、新たに新規適用事業所向け事務説明、換価の猶予申請書等記載方法等の動画を掲載しました。（令和3年度動画再生回数：約56.7万回） ○コールセンター等におけるお客様からの問い合わせが多い事項を分析し、年金Q＆Aに掲載する情報の追加や改善を行いました。 ○これらの取組の結果、令和3年度のホームページの総アクセス数は約2億1,710万件となり、令和2年度より4.1%増加しました。										
ねんきんネットによる情報提供	○マイナンバーカードを利用したマイナポータル経由での「ねんきんネット」の新規利用及び利用頻度の増加につながるよう、積極的に周知・広報を行う。 ○ねんきん定期便等にユーザIDを即時で取得できるアクセスキーを印刷して送付し、「ねんきんネット」の利用拡大を図る。	○より多くのお客様にマイナポータル経由で「ねんきんネット」を利用いただくため、マイナポータルと「ねんきんネット」の連携機能の改善を行うとともに、「ねんきんネット」の利用拡大に向け、以下の周知広報を実施しました。 ・ねんきん定期便へのアクセスキー及びスマートフォン等でユーザID申請画面に直接遷移できるリンク先の二次元コードを表示 ・インターネット広告やTwitterを活用した情報発信 ・年金事務所等でのポスター掲示及び、市区町村や年金委員（職域型・地域型）へ配布 ・窓口対応時や事業所調査時においてリーフレットを配布 これらの取組の結果、令和2年度と比較して「ねんきんネット」全体の利用者数は増加し、特にマイナポータル経由での利用者数は約10倍に増加しました。 <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和2年度</td><td rowspan="3">(※)過年度に「ねんきんネット」ユーザとなった方がマイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用を開始した場合を含む。</td></tr><tr><td>利用者数全体</td><td>約770万人</td><td>約666万人</td></tr><tr><td>マイナポータル経由での利用者数(※)</td><td>約69.5万人</td><td>約7万人</td></tr></table>		令和3年度	令和2年度	(※)過年度に「ねんきんネット」ユーザとなった方がマイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用を開始した場合を含む。	利用者数全体	約770万人	約666万人	マイナポータル経由での利用者数(※)	約69.5万人	約7万人
	令和3年度	令和2年度	(※)過年度に「ねんきんネット」ユーザとなった方がマイナポータル経由での「ねんきんネット」の利用を開始した場合を含む。									
利用者数全体	約770万人	約666万人										
マイナポータル経由での利用者数(※)	約69.5万人	約7万人										
ねんきん定期便	○ねんきん定期便の紙面を活用し、図やグラフを用いた分かりやすい情報提供を行う。	○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制度改正に対応するため、令和4年4月から受給開始時期を75歳まで選択できることを新たに明記し、事前の周知を行うとともに、年金見込み額を表示するためのシステム改修を行いました。										

I - 8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進（2/2）(本体資料47ページ～)

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況						
年金セミナー 年金制度説明会等の 充実	○年金セミナー及び年金制度説明会について、Web会議ツールを活用した非対面形式の拡大を図るとともに、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施する。また、受講者に応じた教材の見直しや、各種制度に特化した説明動画の作成を進める。	○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、従来からの対面形式に加え、各相手先機関のニーズや環境に応じた方法（Web会議ツールを活用した非対面形式、DVD提供形式）により実施しました。						
		<table><tr><td></td><td>開催回数</td></tr><tr><td>年金セミナー</td><td>3,077回（うち、非対面形式回数412回（※1）、DVD提供形式回数1,066回） （令和2年度：2,125回）</td></tr><tr><td>年金制度説明会</td><td>4,417回（うち、非対面形式回数918回（※1）） （令和2年度：1,083回）</td></tr></table>		開催回数	年金セミナー	3,077回（うち、非対面形式回数412回（※1）、DVD提供形式回数1,066回） （令和2年度：2,125回）	年金制度説明会	4,417回（うち、非対面形式回数918回（※1）） （令和2年度：1,083回）
			開催回数					
年金セミナー	3,077回（うち、非対面形式回数412回（※1）、DVD提供形式回数1,066回） （令和2年度：2,125回）							
年金制度説明会	4,417回（うち、非対面形式回数918回（※1）） （令和2年度：1,083回）							
(※1)うち、機構保有のWeb会議ツールを利用した開催は、年金セミナー246回、年金制度説明会640回 ○セミナー等内容の多様化に対応するため、セミナー等資料の見直し及び追加を行うとともに、退職者向けや外国人向けの制度説明動画を新たに作成しました。								
年金委員に対する活動支援の強化	○年金委員活動の研修・制度説明会について、新たにWeb会議ツールを活用した非対面形式の研修の拡大を図るとともに、企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化年金委員の委嘱数拡大を図る。	○令和3年11月に実施した全国年金委員研修については、従来の配信型に加え、新たにWeb会議ツールによる配信型も導入した結果、2,334人(前年：857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、電話や文書による委嘱勧奨を中心に実施した結果、職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大することができました。 ・職域型年金委員数：119,411人(令和4年3月末)（令和3年3月末：112,161人） ・地域型年金委員数：6,570人(令和4年3月末)（令和3年3月末：5,299人）						
お客様サービスの向上	○お客様向け文書の作成について、お客様目線で見てもより分かりやすい文書となるよう「お客様向け文書モニター会議」等での意見や指摘をふまえて作成する。 ○お客様へのサービスの具体的目標を定めた「お客様へのお約束10か条」の実現に向けた取組を進める。 ○「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・実施する。	○機構が提供するお客様向け文書については、 ・機構職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」による審査（37件実施） ・若い世代を含めた幅広い年齢層からご意見等を募るため、アンケートモニターを新たに設置し、ご意見等を反映するとともに、アンケートモニターを踏まえた文書を「お客様向け文書モニター会議」で審査し、モニターである文書デザイナー等のご意見の反映（16件実施）を実施することで、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。 ○「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うとともに、達成状況等を年次報告書に掲載しました。 また、この取組及び成果について、令和4年2月に国際社会保障協会（ISSA）が主催するグッドプラクティス賞（社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰する賞）の特別優秀賞を受賞しました。 ○「お客様満足度アンケート調査」を令和4年2月から3月に実施しました。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。						

○公的年金制度に対する理解の促進

- ・年金セミナー及び年金制度説明会について、対面形式に加え、非対面形式やDVD提供形式により、開催した。
- ・全国年金委員研修について、テレビ会議システムによる配信型に加え、新たにWeb会議ツールによる配信型を導入し、より多くの受講者が参加した。
- ・職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大した。

○お客様サービスの向上

- ・分かりやすいお客様文書の作成について、若い世代を含めた幅広いお客様目線でのご意見をいただく「アンケートモニター」を新たに設置した上で、特に多くのお客様にお送りする文書に関しては、「お客様向け文書モニター会議」に付議した。
- ・令和4年2月、「お客様へのお約束10か条」に基づくこれまでの取組と成果が、国際社会保障協会（ISSA）から、グッドプラクティス賞コンテストの特別優秀賞に選ばれた。
- ・全国の年金事務所及び年金相談センターを対象に「お客様満足度アンケート調査」を実施した。その結果、一定のお客様満足度が得られていることを確認した。

評価に当たっての主な視点

【事務処理及びシステム開発】

・年金制度改革等の円滑な施行に向け、必要な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。

【周知広報】

・各改正事項の内容や対象者等に応じ、適切な手法により効果的な周知広報が行われたか。

【人員体制の確保等】

・各改正事項の内容等に応じ、その施行に向けて必要な人員体制の確保等が適切に行われたか。

主な評価の理由

【事務処理及びシステム開発】

・年金制度改革等の施行に向け、令和 4 年 4 月及び同年 10 月に施行される制度改革事項に係る事務処理の検討、システム開発など必要な対応を適切に実施した。令和 4 年 4 月分については、円滑な施行が図られた。

・特に、老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げに関しては、制度改革に対応した年金額計算及び見込額試算を行うためのシステム開発を行い、年金事務所における相談対応において改正後の繰下げ請求時の年金見込額を提示することを可能とすることで、お客様サービスの向上にもつなげた。

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
制度改 正への 対応	○令和 2 年 6 月 5 日に公布された「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」の改正項目について、正確かつ円滑に実務を実施できるよう事務処理・システムを構築するとともに、分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。 ＜令和 3 年度以降に施行される主な改正項目＞ ○老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ 年金の受給開始時期の選択肢を 60 歳から 75 歳の間に拡大（令和 4 年 4 月施行） ○在職定時改定の導入 在職中の老齢厚生年金受給者（65 歳以上）の年金額を定時に改定（令和 4 年 4 月施行） ○在職老齢年金制度の見直し 特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準を、現行の 28 万円から 47 万円（令和 2 年度額）に引き上げる（令和 4 年 4 月施行） ○被用者保険の適用拡大 短時間労働者への適用を被保険者数 100 人超規模の企業まで拡大、法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加（令和 4 年 10 月施行）	○令和 4 年 4 月以降に施行される制度改革事項について、円滑かつ着実な実施に向け、事務処理方法の検討やシステム開発、周知広報、人員確保等必要な対応を行いました。 «令和 4 年 4 月施行事項» ・老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ ・在職定時改定の導入 ・在職老齢年金制度の見直し ・国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え «令和 4 年 10 月施行事項» ・被用者保険の適用拡大 ・育児休業中の保険料の免除要件の見直し 【事務処理及びシステム開発】 ○制度改革事項について、改正内容に対応した事務処理方法の検討、業務処理要領の整備及びシステム開発を着実に進めました。 ○例えば、老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げに係る制度改革の対象者を判定し、繰下げ待機期間の上限を 10 年として増額された年金額計算及び見込額試算を行うためのシステム開発を行い、年金事務所に相談があった場合に、改正後の繰下げ請求時の年金見込額を提示することを可能としました。 ○また、被用者保険の適用拡大について、新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、制度周知を兼ねた事業所調査を実施しました

I - 9 . 年金制度改革等への対応（2/2）（本体資料5 6 ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
		【周知・広報】 ○各改正事項の内容等に応じて、受給者、被保険者及び事業主への送付物に改正内容を記載することなどにより、制度改革の影響を受けることが想定される者に対し、きめ細かな周知を図りました。 ○例えば、年金給付等に係る改正事項については、受給者や被保険者など本人への送付物に改正内容を記載するとともに、在職老齢年金制度の見直しについて改正内容を記載したリーフレットを事業主に送付するなどの周知を行いました。 ○また、被用者保険の適用拡大については、新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、従業員への周知等の社内準備用に改正内容を周知するためのお知らせ（ダイレクト便）を令和4年3月に送付するとともに（送付実績：49,497件）、事業所における説明会に専門家（社会保険労務士等）を派遣する制度説明支援事業を令和3年5月に開始しました。 ○さらに、制度改革事項に共通した取組として、以下の取組を実施しました。 ・ 機構HPに制度改革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画像を設置、Twitterへの改正概要の掲載 ・ 市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌に、令和4年4月施行事項に係る改正概要や事務の内容を掲載 ・ 年金委員への研修の実施及び資料提供 【人員体制の確保及び職員に対する研修】 ○令和4年4月施行事項及び10月施行事項に対応するため、年金事務所及び中央年金センター等に人員を配置し、体制拡充を図りました。 ・ 老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ、在職定時改定の導入に係る受付業務や事務処理への対応（80人） ・ 被用者保険の適用拡大に向けた事業所調査等への対応（590人） ○年金事務所、事務センターの担当者に対して、令和4年4月施行事項に係る業務処理内容に係る研修を実施しました。

【周知広報】

・ 各改正事項の内容や対象者等に応じ、適切な手法により効果的な周知広報が着実に実施された。

・ 特に、年金給付等に係る改正事項については、制度改革の対象となる本人（受給者、受給権者、被保険者等）に対する直接の周知や、在職老齢年金の見直しに関して在職中の受給者に効果的にアプローチするため事業主等を経由した周知を行うほか、年金相談等の機会にリーフレットを配布するなど、個々人に対してきめ細かな周知広報を行った。

・ また、被用者保険の適用拡大については、新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して事業所調査の機会に制度周知を行うとともに、ダイレクト便を送付するなどきめ細かな周知広報を行った。その際、年金局とも連携し改正趣旨も記載した資料を用いるなど事業者の理解を促進するための取組を行った。

・ さらに、改正事項に共通した取組として、制度改革専用ページの新設やTwitterへの改正概要の掲載などにより多くの方にアプローチするための工夫を行った。また、市区町村や年金委員を通じ、国民及び関係者に対して、幅広い周知広報を行った。

【人員体制の確保等】

・ 令和2年法改正の主要な改正事項の円滑な施行かつ着実な実施に向けて、その内容等に応じて、年金事務所及び中央年金センター等に必要な人員（600人以上）を適切に配置することで人員体制の強化を図った。

Ⅱ-1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）（1/2）（本体資料60ページ～）

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

・制度を実務にする組織として一体的な業務を実現するため、本部、年金事務所、事務センター等の業務分担・役割分担の不断の見直しに引き続き取り組んだか。

○業務の合理化・標準化・効率化

・業務を合理化・標準化に向けて取り組んだか。
・お客様からの意見・要望や、年金事務所等からのサービス及び業務運営改善のための提案等について、サービス・業務改善に取り組んだか。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

・一般管理費及び業務経費について、効率的な予算執行を進めたか。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
本部	○組織の一体化をより一層推進し、現場への事業推進・支援機能がより適切に発揮できるよう、引き続き現場と本部間の情報共有の促進、役割・権限の明確化等に取り組む。 ○厚生年金保険の徴収・適用・調査体制についてより一層の強化・拡充を図る。	○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観点から、以下の取組を進めました。（令和4年4月） ・更なる組織一体化、組織全体の事業実績向上、人員体制の効率化を図るため、地域部の15部体制を11部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員の再配分を実施 ・現場からの照会対応への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置 ・拠点と本部の情報共有のキーマンである事業推進役（地域マネージャー）の活動を一層活性化するため、事業推進役の若手登用も図るとともに、基幹業務に係る拠点指導等の役割を徹底するなど活動強化を実施 ○徴収業務の効率化・一体化を図るため、大阪に設置していた西日本特別徴収対策グループを高井戸へ移管し、所管地域の見直しを行った上で、特別法人対策部を4グループ体制としました。（令和4年4月）
事務センター	○繁忙期における大規模事務センターの業務分散を進めるとともに、事務センターの規模及び業務量の平準化を図り、年間を通して安定的に業務を行えるよう具体的に検討する。 ○正規職員と事務センター専任職員の業務体制を確立し、年金事務所等へ正規職員をシフトする。 ○記録審査業務の集約と移管に向けた準備を進める。	○経過管理・電子決裁システムによる届書の画像化・データ化処理機能を活用し、令和3年度夏季繁忙期から大規模事務センターの業務の一部について、他の事務センターに分散する試行実施（※）を開始しました。試行実施の検証を行った上で、年金事務所と事務センターのリンクを解き、管轄に捉われない機能別事務センター体制に向けた方針を策定しました。 （※）東京広域事務センター管内の算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の一部を、仙台広域事務センター、名古屋広域事務センター、大阪広域事務センター、福岡広域事務センターに分散し処理を実施。 ○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制確立のため、令和3年10月に事務センター専任職員を191名登用し、令和4年4月時点の配置数は935名となりました。また、正規職員を年金事務所等へ143名シフトし、平成29年度から累計して775名をシフトしました。 ○記録審査業務の効率化、品質の維持及びノウハウの蓄積・継承を目的として、記録調査業務、訂正請求業務及び記録補正業務について、令和4年4月に本部集約と年金事務所への移管を行いました。
年金事務所等	○全国ベースでの拠点の適正配置を図るため、都市部における高齢化等に対応した年金事務所分室の設置や管轄する人口規模等を踏まえた管轄地域の見直しを行う。	○都道府県ごとに決定していた年金事務所等の配置について、全国単位でより効率的・効果的な業務運営を行うという観点から、以下の見直しを進めました。 ・神奈川県横浜市青葉区及び、埼玉県川口市に新たな分室を設置（令和4年2月、令和4年5月） ・埼玉県川口市に設置している年金相談センターを同県草加市に移転（令和4年4月） ・高知県高知市、長崎県長崎市及び長野県長野市に所在する年金事務所の管轄区域の見直し（令和3年6月、令和4年2月）

Ⅱ- 1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）（2/2）（本体資料60ページ～）

主な評価の理由

○組織・ビジネスプロセス改革
（本部）

・更なる組織一体化、組織全体の事業実績向上、人員体制の効率化を図るため、地域部の15部体制を11部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員の再配分を実施した。また、現場からの照会対応への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置した。

（事務センター）

・経過管理・電子決裁システムによる届書の画像化・データ化処理機能を活用し、令和3年度夏季繁忙期から大規模事務センターの業務の一部を、他の事務センターに分散する試行実施を開始した。

・事務センター専任職員の配置を拡大するとともに、事務センターから年金事務所等への正規雇用職員のシフトを進めた。

（年金事務所）

・全国単位で効率的・効果的な業務運営を行うという観点から、新たな相談窓口を開設するとともに、年金事務所の管轄区域を見直した。

○業務の合理化・標準化・効率化

・業務処理マニュアルについて、制度説明（資料）を追加するなど、記載の充実を図った。

・お客様の声や職員から提案された業務改善要望・提案について、「サービス・業務改善委員会」で組織的共有及び審議を行い、54件を採用した。

○適正な運営経費による効率的効果的な業務運営

・令和3年度は、一般管理費は平成30年度比で9.7%（目標は令和5年度までに15%削減）、業務経費は平成30年度比3.1%（目標は令和5年度までに5%削減）に相当する額の削減を行った。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
業務の 合理化	○業務処理マニュアルについて、制度面の記載を充実させる。	○業務処理マニュアルについて、制度説明（資料）に年金記録問題の概要、記録回復のための取組、再発防止の取組等を記載した年金記録問題編の追加等を実施しました。 ○疑義照会の管理体制については、現場に対する回答体制の充実、回答の正確性の確保を図るため、以下のとおり体制を整えました。 ・拠点からの疑義照会と業務処理マニュアルを一体的に管理するため、疑義照会の管理主体を業務品質管理部へ移管 ・拠点からの照会を専門的に対応するため、事業推進統括部に拠点照会統括グループを新設 ・拠点照会統括グループが行った回答内容の正確性を担保するため、業務品質管理部が回答内容を事後確認
業務の 効率化	○機構のサービスや業務運営に関するお客様や年金事務所等からの意見・要望等について、「サービス・業務改善委員会」や「業務適正化部会」において評価及び進捗管理を行い、業務改善に取り組む。	○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、機構本部内に設置している「サービス・業務改善委員会」において、組織的共有及び審議を行った結果、お客様が電子申請に利用する届書作成プログラムの機能を改善する等54件の改善を行いました。また、お客様の声の分析体制の強化を目的として設置した「業務適正化部会」においては、ご意見の分析を踏まえ、マニュアルの整備や印刷物の記載内容の見直し等の事務処理誤りの発生防止の取組を行いました。
運営 経費	○一般管理費及び業務経費について、効率的な予算執行を進める。	○一般管理費においては、平成30年度比で9.7%に相当する額（9.1億円）の削減を行い、業務経費においては、平成30年度比で3.1%に相当する額（29.0億円）の削減を行いました。

Ⅱ-2. 外部委託の活用と管理の適正化（本体資料69ページ～）

評価	B
----	---

評価に当たっての主な視点

○外部委託の活用と管理の適正化

- ・令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案を踏まえ、委託業者の適切な選定及び管理に取り組んだか。

主な評価の理由

○年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

- ・令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案では、直ちに、お客様に対応するための専用のフリーダイヤルを設置したほか、誤った年金振込通知書をお送りしたお客様に対し、正しい内容で再作成した年金振込通知書を再送付するとともに、それらの費用を全て受託事業者の負担とした。
- ・再発防止策として、納品成果物の品質確認や各種検査の実効性を確保するための取組を強化するなど、委託業者の適切な選定及び管理に取り組んだ。

○優良な受託事業者の確保

- ・R F I 協力企業の拡充のためのダイレクトメール送付、複数年契約の活用など、優良な受託事業者の確保を図った。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																													
年金個人情報 を扱う 外部委託の管理	○履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。	○令和3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とおり実施しました。なお、検出した不適事項については、即時改善を指示し、改善を確認しました。また、各種検査の実施状況について、2か月に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。 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">令和3年度</th><th colspan="2">参考（令和2年度）</th></tr><tr><th>実施件数</th><th>不適事項件数</th><th>実施件数</th><th>不適事項件数</th></tr><tr><td>履行開始前検査</td><td>229</td><td>0</td><td>286</td><td>1</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>327</td><td>3</td><td>330</td><td>28</td></tr><tr><td>納品時検査</td><td>2,709</td><td>0</td><td>2,653</td><td>0</td></tr><tr><td>履行後検査</td><td>249</td><td>0</td><td>257</td><td>0</td></tr></table>		令和3年度		参考（令和2年度）		実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数	履行開始前検査	229	0	286	1	履行中検査	327	3	330	28	納品時検査	2,709	0	2,653	0	履行後検査	249	0	257	0
		令和3年度		参考（令和2年度）																											
実施件数		不適事項件数	実施件数	不適事項件数																											
履行開始前検査	229	0	286	1																											
履行中検査	327	3	330	28																											
納品時検査	2,709	0	2,653	0																											
履行後検査	249	0	257	0																											
	○定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。	○令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案について、事案判明後直ちに誤った年金振込通知書を送付したお客様に対し、正しい内容で再作成した年金振込通知書を再送付するとともに、再作成・再送付等の費用については、全て受託事業者が負担することとしました。また、当該事案を踏まえ、再発防止策として、仕様書等の通りに業務履行していることを確認する方法や成果物の検品方法等について、以下の見直しを行いました。 ・確認事項の精査及び証跡の確実な取得の徹底 ・書面検査による代替実施を可能とする場合を厳格化 ・通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施 ○調達・外部委託管理ルールの周知・徹底のため、調達事務研修を実施したほか、新たな取組として外部講師による立入検査スキルアップ研修を実施しました。また、各委託業務の実務に精通した職員の育成を行うため、新たに調達担当者となった場合は、外部委託先事業者の履行場所の実査による事業実態やリスク把握の取組を必須とすることとしました。																													
優良な受託事業者の確保	○情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等を行い、優良な受託事業者の発掘に繋げる。要領に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。	○RFI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1,141社に送付し、RFI協力企業として新規に128社を追加し、合計284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等を実施し、RFI結果の1,643件を新たにRFI等のデータベースに追加し、情報数は延べ3,447件に、企業の基本情報（資本金・従業員数など）は220社を追加し、合計662社となりました。この結果、6社と新規に契約を締結しました。データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、企画段階における調達単位（委託規模）や調達スケジュール等による受注可否の比較検討するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。																													

Ⅱ-3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発（1/2）（本体資料72ページ～）

評価に当たっての主な視点

○フェーズ1への対応

- ・事務処理の効率化等を進めるため、経過管理・電子決裁システムにおける対象届書の追加や電子決裁処理の自動化の範囲の拡大等のシステム開発を進めたか。
- ・マイナンバーによる他機関との情報連携について、戸籍情報を活用した添付書類省略等に向けた準備を進めたか。

○フェーズ2への対応

- ・本格開発に向けて必要な基本設計修正工程を着実に進めたか。
- ・情報提供依頼（RFI）を通じて事業者から技術的な情報を収集しつつ、本格開発の実施に向けた準備を行ったか。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・現行の社会保険オンラインシステムの運用・開発において、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。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
フェーズ1への対応	○デジタルワークフローの推進を図るため、経過管理・電子決裁システムにおいて、令和4年10月以降の実現に向けて順次システム開発に着手する。 ・適用・徴収関係全ての紙届書を画像化 ・届書の受付進捗管理の一元化 ・電子決裁対象届書の追加（13届書） ・返戻業務の電子化 ・届書の審査・決裁における自動化の範囲の拡大 等	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システムの稼働により、お客様からの届書のオンライン化、内部処理のデジタルワークフロー化、マイナンバーの活用による記録管理の正確性確保、届出省略にお客様の利便性向上等、多様なBPR（業務改革）、大きな効率化効果を実現しています。 令和3年度は、これらの業務・システムの一層のレベルアップのため、以下の対応を実施しました。 （※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づ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 ○令和4年10月稼働に向け、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開始しました。 ・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し、経過管理・電子決裁システムにおける画像化・電子決裁処理の対象を53届書、届書件数98%に拡大 ・返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化 ・個人番号を記載している新規資格取得届における住民基本台帳照会を手作業照会からシステムによる自動照会に見直し ○令和5年度以降に予定している現行システムの受付進捗管理システムと経過管理・電子決裁システムの統合等に向け、以下の事項の調達手続を開始しました。 ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化し、原則として画像化・電子決裁処理に移行し、届書の受付進捗管理の一元化を推進 ○個人番号による他機関との情報連携について、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5年度中予定）に向けて必要な準備を進める。

Ⅱ-3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発（2/2）（本体資料72ページ～）

主な評価の理由

○フェーズ1への対応

- ・職員の手作業の削減による事務処理の効率化等に向けた対応を進めるため、新規適用届書などの13届書について画像化及び電子決裁対象に拡大し、また、返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化等のシステム開発を行った。
- ・マイナンバーによる他機関との情報連携については、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、戸籍情報の情報照会においては、年金請求時の添付書類省略等の実施に向けて、機構の事務における利用範囲について、データ標準レイアウトの改版等の準備を進め、調達手続を開始した。

○フェーズ2への対応

- ・令和3年度から、データベース設計及びデータ移行設計に係る基本設計修正工程を行っている。
- ・システム構成や機能、開発方法等について情報提供依頼（RFI）を実施し、複数の事業者と技術的な対話を繰り返すことにより実施内容の実現性を高めつつ、着実に準備を進めた。

○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、社会保険オンラインシステムの安定的な稼働を維持しつつ、制度改正や業務改善等に伴うシステム開発を概ね当初予定どおり実施した。

施策	令和3年度計画（案）の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況								
フェーズ2への対応	○基本設計修正工程（業務）、基本設計修正工程（基盤）に引き続き、次の事項を実施する。 ・本格開発に向けて必要な基本設計修正工程を着実に実施する。 ・本格開発について、R F Iを通じて事業者から技術的な情報を収集しつつ、工程開始に向けた準備を着実に進める。 ・本格開発が円滑に実施できるよう開発管理環境及びドキュメントを整備する。 ・本格開発の実施に向けた体制について、支援業者を含めた準備を進める。	記録管理システム・基礎年金番号管理システムのオープン化等による公正な調達環境の確保、個人別・事業所単位別での新たなデータベースの構築及びそれに伴うB P R（業務改革）、更にそれらを前提に政府最大級（データ・機能）のシステムである上記システムの新システムへの安全・確実な移行の実現を目指し、業務・システム刷新フェーズ2の本格開発の着手に向け、着実に取組を進めています。 ○令和3年度においては、新たなデータベースやシステムの構成等について概ね方向性をまとめ、令和4年度の本格開発着手に向け、以下の事項に取り組みました。 ・開発準備工程等の実施結果を踏まえ、R F Iを実施し、システム構成や機能、開発方法等の本格開発の内容案について複数の事業者と技術的な対話を行いました。また、対話の結果を踏まえて、大規模開発に伴うリスクの回避策を開発方針へ反映し、必要な見直しを加えた案をR F Iにおける追加資料として事業者に提示しました。対話を繰り返すことにより実施内容の実現性を高めつつ、着実に手続きを進めました。 ・新たなデータベースの設計・移行の検討を進め、基本設計に必要な修正を行ってきました。 ・本格開発において事業者と機構職員が共通の環境下で開発作業を行う開発管理環境について、限られた者のみが利用できるネットワークを整備し、場所の制約を受けない作業及びコミュニケーション等の環境の充実を図ることとし、その調達を行い、構築作業に着手しました。 ・開発規模を踏まえた発注者側の体制の検討を進め、機構の職員体制として、約200名の体制確保を図るため、令和3年4月には刷新プロジェクト推進室の職員を25人増員し、令和4年4月には162名の職員体制としました。機構のシステム部門で中核を担ってきた職員や民間での開発経験のある職員に加え、年金事務所等で実務経験のある職員を業務要件定義の担当として配置したほか、今後、機構のシステム部門を担っていく職員も配置し、戦力化を図るための研修の実施などにより、ITガバナンスの確立に向けた体制強化に取り組みました。また、支援事業者の確保に向けたR F I及び技術的対話を実施し、調達手続の準備を進めています。								
社会保険オンラインシステムの開発・運用	○各種制度改正について円滑な業務推進を図るため、必要となるシステム開発・運用について、適切かつ確実に取り組む。 ○業務の正確かつ効率的な処理を図るための業務改善に資するシステム開発に取り組む。	○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。 <table><tr><th>主な開発事項</th><th>稼働時期</th></tr><tr><td>繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発</td><td>令和4年1月 令和4年3月 令和4年4月</td></tr><tr><td>国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発</td><td>令和4年4月</td></tr><tr><td>確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発</td><td>令和4年5月</td></tr></table> 上記のほか、制度改正への対応で5件のシステム開発を進めました。 ○事業部門からの要請に基づきシステム整備計画として策定し、以下のとおり実施しました。 ・国民年金保険料の納付書作成事務のうち、手作業で行っている事務に係る納付書の自動作成等の改善に係るシステム開発（稼働時期：令和4年6月） ・社会保険料控除証明書、源泉徴収票の電子送付サービス等のオンラインビジネスモデル実現に係るシステム開発（稼働時期：令和4年10月、令和4年12月） ・老齢年金請求書（ターンアラウンド請求書）の作成条件を見直し、送付対象者を拡大する等の老齢年金未請求者への対応に係るシステム開発（稼働時期：令和5年2月） 上記のほか、業務改善の対応で9件のシステム開発を進めました。	主な開発事項	稼働時期	繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発	令和4年1月 令和4年3月 令和4年4月	国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発	令和4年4月	確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発	令和4年5月
主な開発事項	稼働時期									
繰下げ受給の柔軟化等に係る制度改正に伴うシステム開発	令和4年1月 令和4年3月 令和4年4月									
国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替えに伴うシステム開発	令和4年4月									
確定拠出年金の加入可能年齢の見直し等に伴うシステム開発	令和4年5月									

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況																								
オンラインビジネスモデルの推進	①サービスのオンライン化<事業所に対する取組> ○電子申請の利用促進について、電子申請による届出が義務化された事業所及び被保険者数101人以上の事業所に加え、新たに被保険者数51人以上の事業所に対して、集中的に利用勧奨等を実施する。	○電子申請の更なる利用促進のため、電子申請による届出が義務化された事業所及び被保険者51人以上の事業所に対して、引き続き以下の取組を実施しました。 ・事業推進統括部内に電子申請利用促進チームを設置するとともに、年金事務所に177名を配置 ・年金事務所の電子申請担当者への電子申請の利用促進に関する研修の実施 ・訪問・電話・文書による利用勧奨 ・全国社会保険労務士会連合会等の関係団体への電子申請利用促進の協力及び周知依頼の実施 これらの取組を行った結果、主要7届書（※）の電子申請利用割合は、集中的な利用促進を開始する前（令和元年度）の23.9%から57.7%と大幅に増加し、紙届書件数は5,300万件から3,942万件に減少しました。 （※）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 【電子申請の利用状況】（被保険者数ベース） <table><tr><th></th><th>令和3年度 (累計)</th><th>令和2年度 (累計)</th><th>令和元年度 (累計)</th></tr><tr><td>電子申請件数 (割合)</td><td>7,859万件 (57.7%)</td><td>5,455万件 (41.9%)</td><td>3,168万件 (23.9%)</td></tr></table> ※1：令和4年3月末現在の規模別適用事業所数 ※2：令和3年度中に電子申請を利用した事業所の数 【電子申請の利用状況】 <table><tr><th>区分</th><th>事業所数 ※1</th><th>電子申請利用事 業所数※2</th><th>電子申請利 用割合</th></tr><tr><td>義務化対象</td><td>24,195 事業所</td><td>22,574 事業所</td><td>93.3%</td></tr><tr><td>被保険者101人以上 事業所</td><td>41,019 事業所</td><td>30,378 事業所</td><td>74.1%</td></tr><tr><td>被保険者51～100人 事業所</td><td>49,027 事業所</td><td>32,408 事業所</td><td>66.1%</td></tr></table>		令和3年度 (累計)	令和2年度 (累計)	令和元年度 (累計)	電子申請件数 (割合)	7,859万件 (57.7%)	5,455万件 (41.9%)	3,168万件 (23.9%)	区分	事業所数 ※1	電子申請利用事 業所数※2	電子申請利 用割合	義務化対象	24,195 事業所	22,574 事業所	93.3%	被保険者101人以上 事業所	41,019 事業所	30,378 事業所	74.1%	被保険者51～100人 事業所	49,027 事業所	32,408 事業所	66.1%
		令和3年度 (累計)	令和2年度 (累計)	令和元年度 (累計)																						
電子申請件数 (割合)	7,859万件 (57.7%)	5,455万件 (41.9%)	3,168万件 (23.9%)																							
区分	事業所数 ※1	電子申請利用事 業所数※2	電子申請利 用割合																							
義務化対象	24,195 事業所	22,574 事業所	93.3%																							
被保険者101人以上 事業所	41,019 事業所	30,378 事業所	74.1%																							
被保険者51～100人 事業所	49,027 事業所	32,408 事業所	66.1%																							
<個人に対するオンラインサービス拡充> ○マイナポータルから「ねんきんネット」にログインできる連携機能の改善を図る。 ○マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築を検討する。 ○扶養親族等申告書の電子申請の促進に向けた検討に着手する。 ○源泉徴収票等の個人向け通知をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築を検討する。	○厚生労働省が策定したオンライン利用率引き上げに係る基本計画の目標（令和5年度末までに資格取得届等5届書の電子申請利用割合50%）を前倒しで達成しました。 ○オンラインで申請された届書の真正性担保のため、機構が受理した申請データの写しをSENDバックする仕組みの構築に向けシステム開発を進めました。（令和4年9月サービス開始予定） ○紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料情報等をe-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築に向け、システム開発を進めました。（令和5年1月サービス開始予定）																									
	<個人に対するオンラインサービス拡充> ○マイナポータルから「ねんきんネット」にログインできる連携機能の改善を図る。 ○マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築を検討する。 ○扶養親族等申告書の電子申請の促進に向けた検討に着手する。 ○源泉徴収票等の個人向け通知をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築を検討する。	○マイナポータルから「ねんきんネット」にログインできる連携機能について、令和3年7月にマイナナンバーカードの読み込み機能が備わったスマートフォンで連携できるよう改善するとともに、「ねんきんネット」のログイン画面にマイナポータルへ誘導する仕組みを構築しました。 ○ねんきんネットからマイナポータルの申請に必要な基本情報を提供することにより、簡易に国民年金保険料免除申請等の届書作成・電子申請が可能となる仕組みについて、システム開発を行いました。（令和4年5月サービス開始） ○マイナポータルから「ねんきんネット」経由で簡易に電子申請を行うことができるサービスの検討を進め、基本方針の整理を行いました。 ○以下の通知について、マイナポータル経由で電子データとして提供する仕組みの構築に向け、システム開発を進めました。 ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書については、令和4年10月サービス開始予定 ・源泉徴収票については、令和5年1月サービス開始予定																								

評価に当たっての主な視点

○オンラインビジネスモデルの推進

①サービスのオンライン化<事業所に対する取組>

- ・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数101人以上の事業所に加え、新たに被保険者数51人以上の事業所に対しても、電子申請への移行促進の取組を推進したか。
- ・電子申請の利便性向上を図るため、申請データの写しを返却する機能の追加を行ったか。
- ・「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築に向け、必要な取組を行ったか。

<個人に対するオンラインサービス拡充>

- ・マイナンバーカード・マイナポータル・「ねんきんネット」を活用してお客様個人の電子申請による届出を推進し、行政手続の負担軽減を図るとともに、情報提供機能を拡充する取組を行ったか。

②デジタルワークフローの確立

- ・ICT技術の活用等により内部処理のデジタル化、効率化を推進する取組を行ったか。

○マイナンバーの活用

- ・マイナンバーの活用による情報連携の促進に取り組んだか。

Ⅱ-4. ICT化の推進（2/3）（本体資料77ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
オンラインビジネスモデルの推進	<非対面の相談環境等の整備> ○Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナー等の実施を拡大する。	○Web会議実施に必要な環境整備を進め、年金事務所において非対面形式での年金セミナー等の開催が行える環境を整えました。
	②デジタルワークフローの確立 ○ICT技術の活用等により、内部処理のデジタル化を推進する。 ○社会保険料滞納処分に際して行う金融機関への預貯金等照会業務を電子的に行う仕組みを導入する。 ○紙で出力して利用・保管することを前提としている各種配信を電子的に利用・保管することを可能にする環境を整備する。 ○主に電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務について、リスク低減等の観点から見直しを検討する。	○届書処理に関して、電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に向け、経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大、システムチェックを活用した審査工程の短縮、届書受付拠点と処理拠点の分離を可能とする管轄にとられない仕組みの構築等を行いました。 ○令和3年5月に預貯金等照会業務を電子的に行う仕組みを導入し、文書作成、印刷、発送等に係る業務の効率化を図りました。照会件数については、令和4年3月末時点で9,127件となっています。 ○紙で出力して利用・保管している一覧表や確認リスト等約800種類・約3,000万枚のうち、「保険料増減内訳書」等の3種類について、令和2年度から先行して紙出力を廃止し、年金個人情報等専用フォルダに電子データを格納して利用・保存する方針とし、令和3年度には、「賞与保険料算出内訳書」の電子データによる管理を開始しました。これまでに年間約1,100万枚（全体の4割弱）の紙の削減を行うとともに、お客様からの照会に効率的かつ迅速に対応することができるようになりました。 ○更なる紙の削減や事務処理の効率・適正化を図るため、約600種類、約1,600万枚の配信帳票を電子データで利用・保存するシステム開発に着手しました。 ○機構内部において電子媒体で行っていたサーバー間の情報授受について、令和3年9月から安全に直接データの授受を可能とする仕組みを導入し、年間約3,000枚の電子媒体を削減しました。 ○企業年金連合会と電子媒体で行っていたデータ授受に関して、令和3年10月から機構のネットワーク環境（閉域網）を介する授受を行う運用に見直し、年間約450枚の電子媒体を削減しました。
	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チャネル（オンラインチャネル）の拡充を図るとともに、多様化するチャネルを踏まえた年金事務所等の見直しを図る。	○従来の年金事務所等の中心とした対面型のサービスの提供に加え、オンラインや電話チャネル等の非対面型サービスの充実を図るとともに、多様化するチャネルを一元管理し、チャネル全体（対面・電話・ネット）としての最適化を図るための体制づくりを進めています。
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を着実に実施するとともに、他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲の拡大に向けて、必要な準備等を進め、業務効率化を図る。	○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、国民年金保険料全額免除・納付猶予の継続免除業務で本格的な運用を開始するなど各種業務で情報照会を行いました。（情報照会（※）：1億2,624万件、情報提供：853万件） （※）国民年金届書関係、国民年金保険料免除申請勧奨、年金給付・年金生活者支援給付金関係等 また、他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲の拡大のため、以下の取組を行いました。 ・戸籍情報の情報照会の実施（令和5年度実施予定）に向けたシステム開発等の準備 ・令和3年5月に公金受取口座登録法が成立したことに伴う、公的給付支給等口座情報の情報照会開始に向けたシステム開発（令和4年10月開始予定） ・市区町村等への年金関係情報の提供の更なる利用促進

主な評価の理由

○オンラインビジネスモデルの推進

①サービスのオンライン化

<事業所に対する取組>

- ・電子申請への移行促進の取組を推進した結果、主要7届書の電子申請利用割合は令和2年度の41.9%から57.7%まで増加（+15.8ポイント）した。
- ・厚生労働省が策定したオンライン利用率引き上げに係る基本計画において設定された目標（令和5年度末までに電子申請利用割合50%）に関して、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の5届書について令和3年度末で58.3%となり、前倒しで目標を達成した。
- ・お客様から要望のあった、機構が受理した申請データの写しをセンドバックする仕組みの構築に向け、システム開発を進めた。
- ・「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築に向け、システム開発を進めた。

<個人に対するオンラインサービス拡充>

- ・マイナポータルと「ねんきんネット」の連携機能の改善等により、マイナポータル経由の「ねんきんネット」の利用者数が令和2年度の約7万人から10倍の約69.5万人に大幅に増加した。
- ・マイナポータルから簡易に国民年金保険料免除申請等の届書作成・電子申請を可能とする仕組みの構築に向け、システム開発を進めた。
- ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の通知書をマイナポータル経由で電子データとして提供する仕組みの構築に向け、システム開発を進めた。

②デジタルワークフローの確立

- ・ 預貯金等照会業務の電子化により令和4年3月末時点で9,127件の照会を行い、職員の作業負担の軽減、時間の短縮を図った。
- ・ 配信帳票の電子データによる管理を行い、約3,000万枚のうち年間約1,100万枚（全体の4割弱）の紙の削減を行うとともに、業務端末での検索、確認を可能とし、お客様からの照会対応を効率的かつ迅速に行った。
- ・ 機構内部の情報授受について、安全に直接データの受け渡しができる仕組みを導入し、年間約3,000枚の電子媒体の削減を行った。また、媒体授受の頻度が高い外部機関との授受方法を見直すことで年間約450枚の電子媒体を削減し、リスク低減を図った。

○マイナンバーの活用

- ・ 情報提供ネットワークシステムを通じた所得情報等の情報照会について、国民年金保険料全額免除・納付猶予の継続免除業務で本格的な運用を開始した。また、市区町村等への年金関係情報の提供件数が前年度と比較して約250万件増加して約853万件となった。

Ⅲ- 1. 内部統制システムの有効性確保（1/ 3）（本体資料 8 5 ページ～）

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
- ・事務処理誤りの早期発見・発生時の対応及び発生防止等に取り組んだか。
 - ・本部現業の進捗管理及び事務リスク管理を実施したか。
 - ・ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするよう、取り組んだか。

- リスク管理
- ・各種リスクについて、各セグメントに応じリスクアセスメント等を活用したリスクの把握及び発現の防止に取り組んだか。

- コンプライアンス確保
- ・不祥事の防止・コンプライアンス確保に取り組んだか。また、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。

- 情報共有の促進
- ・組織一体化のため、本部内及び本部と現場の間の情報共有を促進したか。また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進したか。

- 適正な監査の実施
- ・適正な監査の実施のため、監査体制の充実並びに実効性ある監査の実施及び監査手法の確立に取り組んだか。

- 契約の競争性・透明性の確保等
- ・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、業務の正確性及びサービスの質の向上を図ったか。

施策	令和3年度計画の概要	令和3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	○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・対応を行う。また、事務処理誤りの原因の分析を行い、再発防止に向けた取組を行う。	○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日々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。 <table><tr><th>発生年度</th><th>令和3年度</th><th>令和2年度</th><th>令和元年度</th><th>平成30年度</th><th>平成29年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>481</td><td>813</td><td>980</td><td>1,188</td><td>1,538</td></tr></table> (※) 今後事象が判明することで件数が増加することがあります。	発生年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	件数	481	813	980	1,188	1,538
	発生年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度								
	件数	481	813	980	1,188	1,538								
	○事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付等お客様の権利侵害や個人情報流出につながる事案の根絶に向け、発生原因を分析し再発防止の徹底を図る。	○お客様の権利侵害や個人情報流出につながる事案について、事務処理誤りの発生原因の分析・対応や未完結リストの点検の実施を行った結果、令和3年度は87件となり、前年度(147件)より減少しました。引き続き根絶に向けて取組を進めてまいります。												
○本部現業について、ツールを活用して業務の進捗状況を管理するとともに、日報等を活用し、早期に事務リスクを把握し、リスク対応を実施する。	○令和3年度から新たに開始された208業務について、業務進捗管理ツールによる進捗管理対象業務として追加し進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施するとともに、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、処理状況の点検を実施した結果、処理遅延等を発生させませんでした。 ○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・事務連絡の発出件数の削減及び発出時期の平準化を行い、現場にとって分かりやすい指示・事務連絡とする。	○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、指示の発出件数を令和2年度(月平均:62件)よりも削減(令和3年度の月平均:51件)するとともに、理解度を向上させるため、テレビ会議システムを活用した解説や発出部署の職員向けの研修(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3年度テレビ解説実施回数:181回)												
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、リスクの把握及び発現の防止を図る。	○各種リスクに対して、以下の表のとおり対応しました。 <table><tr><th>リスクの種別</th><th>主な取組状況</th></tr><tr><td>情報セキュリティリスク</td><td>・年金給付システム、日本年金機構ホームページ等に対する脆弱性診断の実施</td></tr><tr><td>システムリスク</td><td>・各システムの障害発生状況の確認、発生した際の対応・原因分析・対策の実施</td></tr><tr><td>事務リスク</td><td>・拠点長や本部現業部署の日報等のモニタリング、事務処理ルールの徹底及び再発防止策の策定、並びにツールを活用した本部現業の進捗状況の一元管理</td></tr><tr><td>災害その他リスク</td><td>・機構本部被災時のために遠隔地に設置した年金支払システムについて、年金支払に関して全般的にバックアップできるようにするため外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能を追加。また、人員面等を含めた実施体制を見直すことで運用面を改善</td></tr></table>	リスクの種別	主な取組状況	情報セキュリティリスク	・年金給付システム、日本年金機構ホームページ等に対する脆弱性診断の実施	システムリスク	・各システムの障害発生状況の確認、発生した際の対応・原因分析・対策の実施	事務リスク	・拠点長や本部現業部署の日報等のモニタリング、事務処理ルールの徹底及び再発防止策の策定、並びにツールを活用した本部現業の進捗状況の一元管理	災害その他リスク	・機構本部被災時のために遠隔地に設置した年金支払システムについて、年金支払に関して全般的にバックアップできるようにするため外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能を追加。また、人員面等を含めた実施体制を見直すことで運用面を改善		
リスクの種別	主な取組状況													
情報セキュリティリスク	・年金給付システム、日本年金機構ホームページ等に対する脆弱性診断の実施													
システムリスク	・各システムの障害発生状況の確認、発生した際の対応・原因分析・対策の実施													
事務リスク	・拠点長や本部現業部署の日報等のモニタリング、事務処理ルールの徹底及び再発防止策の策定、並びにツールを活用した本部現業の進捗状況の一元管理													
災害その他リスク	・機構本部被災時のために遠隔地に設置した年金支払システムについて、年金支払に関して全般的にバックアップできるようにするため外国居住者への支払や年金からの各種特別徴収の実施等の機能を追加。また、人員面等を含めた実施体制を見直すことで運用面を改善													

Ⅲ- 1 . 内部統制システムの有効性確保（2/3）（本体資料 8 5 ページ～）

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
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、リスクの把握及び発現の防止を図る。	○リスク管理の更なる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制（※）」の確立に向けた体制整備を行いました。（令和 4 年 4 月） ・本部事業管理部が所掌する本部現業の事務リスク管理機能をリスク統括部及び業務品質管理部へ移管（本部事業管理部を廃止） ・リスク統括部が所掌するシステムリスク管理機能をシステム企画部へ移管 ・セカンドラインの実効性を担保するため、サードラインとしての監査部の役割を実効性・効率性の観点から見直し、体制強化を実施 （※）ファーストライン：リスクをコントロールしつつ事業を行う部署（拠点・本部事業部門） セカンドライン：ファーストラインの事業についてモニタリング等を実施し、リスク管理を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、情報管理対策室、システム企画部等） サードライン：セカンドラインの実効性・有効性を担保する部署（監査部）
新型コロナウイルス感染症への対応	○新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に基づき、遵守状況の確認や必要な対応を行う。	○新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインに基づく対策について、各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に実施し、同委員会で遵守状況を確認しました。 ○新型コロナウイルス感染症の予防接種(ワクチン接種)に要する時間を勤務時間とみなす制度の創設及び、ワクチン接種後において、ワクチン接種との関連性が高いと認められる症状により体調不良が生じ、出勤できない場合における休暇制度を創設しました。 ○年金事務所等の職員の予防等の観点から、令和3年9月～10月にかけて職域接種を 2 回実施(接種人数：1,168人)するとともに、令和 4 年 5 月に 3 回目の接種を実施しました（接種人数：662人）。 ○緊急事態宣言中、対象区域に所在する拠点において、出勤と在宅勤務を組み合わせたシフト勤務や時差出勤を実施しました。
コンプライアンス確保	○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。	○リスク・コンプライアンス研修やコンプライアンスに対する意識調査・自己点検を実施しリスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透・定着を図りました。 また、制裁処分について、職員制裁規程に基づき、適切に実施・公表するとともに、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。

主な評価の理由

- 事務処理の正確性の確保
- ・発生した事務処理誤りについて、原因分析を進め、ルールの見直しやマニュアルの改善を行うなど、再発防止を図った。
 - ・本部現業について、業務スケジュールの作成、業務進捗管理ツールの活用等による進捗管理を実施し、処理遅延等を発生させなかった。
 - ・指示・事務連絡の発出件数を令和 2 年度よりも削減した。
 - ・テレビ会議システムによる指示・事務連絡の解説を担当する職員に対し、そのスキルアップのためのアナウンス研修を実施した。
- リスク管理
- ・機構全体のリスク管理体制について、セカンドラインの実効性を担保するため、サードラインである監査部の役割を明確化して、体制強化を実施するなど、組織再編及び体制の見直しを行った。
 - ・新型コロナウイルス感染症への対応について、お客様及び職員の安全確保に努めた。
- コンプライアンス確保
- ・リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透・定着させるため、各種研修の実施等に取り組んだ。
 - ・コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について、事実確認の調査を行い、制裁処分を行うとともに、再発防止に努めた。

Ⅲ- 1 . 内部統制システムの有効性確保 (3/3) (本体資料 8 5 ページ～)

施策	令和 3 年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
情報共有の促進	○組織一体化のため、本部内や本部と現場間の情報共有を促進する。 また、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保し、連携・相互理解を促進する。	○地域部の部長や事業推進役等が、役割に応じて行う拠点訪問や意見交換を通じて、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2,046回、テレビ会議による意見交換を422回実施） ○常勤役員会について、令和 3 年度も引き続き原則毎週 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について、令和 3 年度も引き続き原則隔週で開催し、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。
適正な監査の実施	○監査の品質管理体制を継続的に改善するとともに、監査を担う人材の育成等を実施し、監査体制の充実を図る。 ○検査項目の設定や検査手法の見直しにより、実効性ある業務検査を実施する。 ○内部統制システムの有効性等の確保、システム及び情報セキュリティ対策、調達プロセス及び外部委託業務等について、重点的に監査を実施する。	○機構全体のリスク管理体制の見直しを踏まえ、監査第 1 グループの所掌をセカンドラインに対する監査に特化する所掌とする等監査部内の所掌業務の見直しを行い、リスク管理機能の有効性や実効性を確認する体制としました。（令和 4 年 4 月） ○新任者研修や外部専門家を講師とした研修等を実施し、人材育成に努めました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、往査日程の機動的な変更や往査時の感染防止対策を徹底した上で、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（46部署）に対して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。 ○ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた検査項目を設定し、全拠点に業務検査を実施しました。また、検査結果が低評価の拠点に対し、フォローアップ監査を実施しました。 ○内部統制システムの有効性等に関し、「調達業務」や「徴収業務」、「可搬型窓口装置の利用及び管理」等をテーマとして監査を実施しました。「可搬型窓口装置の利用及び管理」に関する監査においては、各種管理簿類の整備・運用状況について、拠点と本部関係部署を一体的に監査し、管理簿を電子化するなど、業務の効率化に繋がりました。 ○システム監査や外部委託監査において、外部専門家の専門的な知見を取り入れた監査の着眼点や監査対象範囲の設定、情報セキュリティ対策に関する改善提言を実施しました。また、年金局事業企画課監査室による監査意見を、機構の監査に適切に反映しました。
契約の競争性・透明性の確保等	○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 4 年 3 月に公正取引委員会が、ねんきん定期便等の作成・発送業務の入札について、談合が行われていたとして、違反事業者（26社）に対し排除措置命令及び課徴金納付命令を行うとともに、機構に対して、以下のとおり要請されました。 ・今後、談合情報に接した場合には、適切に通報し得るよう所要の改善を図ること ・入札前に他の入札参加者を把握することができないよう、入札方法の見直しなど、適切な措置を講じること これを踏まえ、当機構は、以下のとおり対応を行いました。 ・当該事業者に対して競争参加資格停止措置を実施及び違約金・損害賠償請求に向けた準備 ・当該要請を踏まえ、談合情報に接した場合における機構内のルールの見直し等、入札方法について、入札参加者同士の接触を避ける観点から電子入札の早期導入の検討を開始 ○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（約31,058百万円）からの削減額は約10,261百万円、削減率は33.0%となりました。

○情報共有の促進

- ・地域部の部長、事業推進役等による拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換等を通じて、本部と現場の間の情報共有を進めた。
- ・原則隔週の定期連絡会議の開催等により、厚生労働省との情報共有を推進した。

○適正な監査の実施

- ・外部専門家や部内の知見を有する職員を講師とした研修を実施するなど、監査を担う人材の育成に取り組んだ。
- ・業務検査結果が低評価であった拠点・部署に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図った。

○契約の競争性・透明性の確保等

- ・公正取引委員会から談合情報に接した場合の対応等が適切でなかったと改善要請があったことについて、電子入札の早期導入や機構内のルールの見直し等に関し同委員会の指導を仰ぎながら検討を進めた。
- ・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、競争性・透明性の確保を図った。
- ・調達委員会の審査を経た調達計画額について、競争性のある契約に係る年間調達計画額を10%以上削減した。

Ⅲ- 2. 個人情報の保護（1/2）（本体資料 1 0 2 ページ～）

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。

○監査によるチェック

・監査によるチェックが実施されていたか。

主な評価の理由

○組織面の対策

・情報管理対策本部を定期的に開催し、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た。

・機構 C S I R T からの報告がより迅速で正確となるよう、情報セキュリティインシデント対処手順書を見直した。

・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た。

・管理業務専任役の配置を拡大し、大規模拠点における自己点検機能の強化を図った。

○技術面の対策

・情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断等を計画的に実施し、有効性評価で適切であると認められた。

・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用いた常時監視体制を確立し、適切に対処した。

・オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、セキュリティ要件の確認を、情報セキュリティ要件確認実施要領に基づいて実施した。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
組織面の対策	○「日本年金機構情報管理対策本部」や機構 C S I R T を十分に機能させ、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、助言等を行う高度な専門的知見を有する者による業務支援体制を確保する。	○情報管理対策本部について、原則毎月2回実施し、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継続・強化を推進しました。 ○情報セキュリティインシデント対処手順書について、より迅速で正確な報告となるよう報告手順の見直しを行いました。 ○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。（情報セキュリティ要件確認件数（令和3年度）：58件） ○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を54拠点に配置しました。（令和2年度：45拠点）
技術面の対策	○外部専門家が行うリスク分析評価及び脆弱性診断等について、内外からの脅威に対応する視点で実施し、その結果を踏まえて、有効な対策を講じる。 ○「ねんきんネット」のセキュリティレベルの高度化のため、継続的にログ監視ルールの改善を実施する。 ○オンラインビジネスモデルの推進に当たっては、情報セキュリティ面での対策を十分に講じる。	○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て、年金給付システム及び日本年金機構ホームページ等を対象に実施し、対処すべき検出事項はありませんでした。 ○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、対処すべき検出事項はありませんでした。 ○検知ルールの見直しや監視ルールの追加を行い、セキュリティイベントの早期検知体制を強化しました。特に「ねんきんネット」については、多発するセキュリティ侵害の一般的な動向を踏まえて、適宜監視強化及び通信遮断対策等を行うことで安全性を確保しました。 ○オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、必要に応じて情報セキュリティ要件確認実施要領に基づきセキュリティ要件の確認を行いました。 ○政府基本方針に基づくテレワークの推進を踏まえて令和2年度に構築したテレワークの環境について、必要な安全管理措置を講じて、適切に運用しました。
業務運営面の対策	○政府の統一基準等の動向等を踏まえ、実効性のある諸規程等の改正を行う。 ○インシデント発生時に、各自が迅速かつ適切な対応がとれるよう、実践的な訓練や研修等を行う。	○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の改正に伴い、日本年金機構情報セキュリティポリシー等について改正を行いました。 ○情報セキュリティ関係諸規程等の重要性への理解及び適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、全職員及び派遣職員対象の情報セキュリティ研修や理解度テスト、標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。
監査によるチェック	○外部委託先の情報セキュリティ対策の有効性や、事業担当部署の受託事業者への管理状況等について確認する監査を行う。 ○外部専門家による監査を実施し、個人情報保護関連の取組に対する技術面の対応について、妥当性等の確認・評価を行う。	○個人情報等を取り扱う外部委託業務について、受託事業者に対する情報セキュリティ対策の実施状況、個人情報の保護・管理状況の適切性に関する監査、及び事業担当部署に対する諸規程等に基づく管理・指導状況の適切性に関する監査を実施しました。 ○令和3年度は、機構ホームページやインターネットに関する情報セキュリティ対策（技術面）について、外部専門家による監査を実施し、「日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画」に基づいて適切に強化及び改善されていることを確認しました。

○業務運営面の対策

- ・政府統一基準に準拠するように日本年金機構情報セキュリティポリシーを改正した。
- ・全職員及び派遣職員対象の情報セキュリティ研修や理解度テスト、標的型メール攻撃対処訓練を実施した。

○監査によるチェック

- ・外部委託先における個人情報の保護・管理状況及び事業担当部署による管理状況を確認する監査を実施し、必要な改善を求めた。
- ・情報セキュリティ対策の技術面の対応について妥当性を確認・評価する独立した外部専門家による監査を実施し、当該対策推進計画に照らして適切であることを確認した。

評価に当たっての主な視点

- 文書の適正管理
- お客様によって提出される届書等の電子的管理のあり方について、政府における検討状況も踏まえながら、検討を進めるとともに、年金記録や年金額に直接関係する法人文書以外の法人文書について、適切な廃棄を推進したか。
- 情報公開の推進
- 法令や諸規程に基づき、お客さまの視点に立ったわかりやすい形で、必要な情報公開を適切に推進したか。

主な評価の理由

- 文書の適正管理
- 経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の電子的管理のあり方について、政府が示したガイドライン等の基準を充足していることを確認するとともに、年金記録や年金額に直接関係する法人文書以外の法人文書について、適切な廃棄を推進した。
- 情報公開の推進
- 法令や諸規程に基づき、事務処理誤りの公表、業務運営に関する情報の公表、年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表など、必要な情報公開を適切に推進した。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
文書の適正管理	○紙や電子申請、電子媒体で提出された届書等について、画像データ、電子データを原本として適正に管理するため、運用面、ルール面を含めた方法等について検討を行う。 ○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検討し、必要な規程改正等を行う。また、保存する文書をより適正に管理するため、既存文書の整理・廃棄を推進する。	○令和4年2月に行政文書の管理に関するガイドラインの改正及び通知発出が行われたことを受け、届書等の画像化、管理・保存方法に関して当該ガイドライン等で示された基準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、日本年金機構文書管理細則を改正し既存文書の整理・廃棄の推進を進めました。
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、お客様の視点に立った情報公開を行うため、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を分かりやすい形で適切に公開する。	○業務運営に関する情報の公表について、日本年金機構法等に基づき、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2年度）の業務実績だけでなく、令和3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3年12月に公表しました。

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成（1/2）（本体資料110ページ～）

評価	B
----	---

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人事制度の確立に向けて取り組んだか。

○優秀な人材の確保
・新規採用のほか、専門性が求められる分野における外部人材の採用など、優秀な人材の確保に取り組んだか。

○適正な人事評価制度の運用
・適正な人事評価制度の運用を図ったか。

○人材の育成
・制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、研修の充実を図ったか。

○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の確立に取り組んだか。

主な評価の理由

○人事方針、人材登用
・全国異動、本部・拠点間の人事異動等を実施した。
・試験制度によらずに無期転換可能な体制を構築した。
・エルダー職員について、知識・経験を活かし活躍できる業務分野の拡大を進めた。
・女性の活躍を推進する一環として、女性管理職の育成及び登用を促進したことにより、女性管理職比率が増加した。

○優秀な人材の確保
・Webを活用したイベントなど、新卒採用活動体制を強化するとともに、外部からシステムの専門性を持つ人材を採用するなど、優秀な人材の確保に努めた。

○適正な人事評価制度の運用
・組織力強化の観点から、中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の正規職員の人事評価について、それぞれが在籍する部署の事業実績を反映する仕組みを導入した。

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況												
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を行うとともに、組織の一体化を進めるための本部・拠点間の人事異動を実施する。	○全国拠点網維持・運営のための人事異動は、すでに約8割の職員が全国異動を経験し、一定の成果が得られています。 ○本部と拠点の人事異動については、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促進をしました。 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">全国異動経験者※（ ）は正規職員総数に対する割合</th></tr><tr><th>令和3年10月</th><th>（参考：令和2年10月）</th></tr><tr><td>全国異動</td><td>8,794人（79.5%）</td><td>8,705人（78.9%）</td></tr><tr><td>本部・拠点間異動（内数）</td><td>3,256人（29.5%）</td><td>2,959人（26.8%）</td></tr></table>		区分	全国異動経験者※（ ）は正規職員総数に対する割合		令和3年10月	（参考：令和2年10月）	全国異動	8,794人（79.5%）	8,705人（78.9%）	本部・拠点間異動（内数）	3,256人（29.5%）	2,959人（26.8%）
	区分	全国異動経験者※（ ）は正規職員総数に対する割合												
		令和3年10月	（参考：令和2年10月）											
	全国異動	8,794人（79.5%）	8,705人（78.9%）											
	本部・拠点間異動（内数）	3,256人（29.5%）	2,959人（26.8%）											
	○高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を確保・育成するため、早期に得意分野を伸ばせるキャリアパスの仕組みについて方向性を整理する。	○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、令和4年4月時点で合計418人を配置しています。また、S級職員のキャリアと評価をリンクさせたデータベースの分析を行い、具体的なキャリアパスの策定に向けて整理を進めました。												
	○無期転換制度を適切に運用し、無期転換職員の拡大を進める。	○無期転換制度への理解を深め適切に運用するため、所属長を対象に無期転換ルールに係る説明会を実施するとともに、令和4年4月1日において115人無期転換を行いました。												
	○高年齢者層（60歳以上層）の経験・実績を踏まえた有効な活用のあり方を検討する。	○令和4年4月時点で60歳以上のエルダー職員を1,208人配置するとともに、情報セキュリティの点検業務等専門的な知識・経験が求められる業務に134人配置しました。												
	○女性管理職の育成及び登用を進め、年度末の管理職比率について着実な増加を目指す。	○女性活躍推進法の施行に伴い設置したサポートチームに加え、新たに組織横断的な検討チームを立ち上げ、女性職員が働きやすい環境を構築する取組を行いました。 ○女性管理職の育成及び登用を促進する観点から、主に以下の施策に取り組みました。 ・管理職候補職員を対象としたキャリアアップ研修及びキャリア面談の実施 ・若手職員向けに、身近な管理職や同世代の職員との交流を中心とした意見交換会の実施 ・節目年齢（35・40歳）の女性正規一般職員全員とのキャリア面談の実施 ○これらの取組の結果、女性管理職比率は、令和4年4月時点で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%とする）の前倒し達成を実現できる見込みです。 <table><tr><td>令和4年4月</td><td>令和3年4月</td></tr><tr><td>15.3%</td><td>14.6%</td></tr></table> ○管理職登用試験への女性の応募者数は73人（前年31人）に増加しました。 ○また、日経BP社（日経WOMAN）が主催する企業の女性活用度調査2022「女性が活躍する会社 BEST100」において、機構は535社中27位（対前年比+22位）の評価を得ました。		令和4年4月	令和3年4月	15.3%	14.6%							
令和4年4月	令和3年4月													
15.3%	14.6%													

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成（2/2）（本体資料110ページ～）

施策	令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
優秀な人材の確保	○新規採用者の安定的な人材確保を図るため、Webを活用した動画の配信及びセミナー等実施するとともに、インターンシップの実施や採用パンフレットの充実等を図る。 ○専門性が求められる分野について、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。	○より多くの学生に応募してもらうため、 ・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 ・32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などの採用活動を行った結果、令和3年10月及び令和4年4月に441人が入構しました。また、日本経済新聞社とマイナビが実施した「2023年卒大学生就職企業人気ランキング」において、業種別ランキング（公社・団体部門）で1位、文系総合ランキング51位の評価を得ました。 ○専門性が求められる分野の知識を有する人材の確保に向け、機構HPや転職サイト等で募集を行い、システムの専門性を持つ人材4人を採用しました。
人事評価制度	○組織力強化の観点から、引き続き職員の納得性がより高い評価のあり方を検討する。	○中央年金センター、障害年金センター及び年金記録業務室の正規職員の人事評価に、在籍するグループの事業実績を反映する仕組みを導入しました。
人材の育成	○制度と実務の双方に精通した人材を育成するため、各種研修の充実を図るとともに、講師となる人材の育成強化及び講師体制の充実を図る。	○テレビ会議システムを活用した階層別研修・業務別研修・専門別研修を実施し、制度と実務の双方に精通した人材の育成強化に取り組むとともに、外部の研修機関や専門講師を活用し、専門性が求められる分野の研修を実施しました。
働きやすい職場環境の確立	○職員が、健康で、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ため、長時間労働の是正、年次有給休暇の取得、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策、取組子育てや介護との両立等を進める。	○メンタルヘルス対策として、各種研修の実施やストレスチェックの実施、外部の健康相談窓口体制の充実及び活用の周知などを実施しました。また、ハラスメント防止については、研修や自己点検の実施、機構内報等においてハラスメント相談しやすい窓口の周知を行いました。 ○長時間勤務抑制のため、ノー残業デーの徹底や「時差通勤」を推奨するとともに、毎月最終水曜日を一斉退社による完全消灯を実施しました。また、時間外勤務が多い職員がいる拠点に対し、ログ調査や個別ヒアリングを実施して、実態を踏まえた指導を行うとともに、拠点長に注意喚起しました。その結果、機構全体の残業時間が20時間2分となり対前年度で1時間23分減少しました。 ○年次有給休暇の取得促進について、休暇の取得実績が低い職員へ時季指定を行う等の取組を行った結果、平均取得日数は14.6日となり、昨年度（12.8日）より増加しました。 ○育児休業取得率については、男性、女性とも第5期一般事業主行動計画の目標を達成できる見込みです。

○人材の育成

- ・階層別・業務別・専門別研修の充実を図った。

○働きやすい職場環境の確立

- ・メンタルヘルス対策、ハラスメント対策、時間外勤務の縮減、年次有給休暇の取得促進、育児休業の取得促進等に取り組んだ。

Ⅳ. 予算、収支計画及び資金計画（本体資料 122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 123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 123ページ～）

Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画（※収支計画及び資金計画については本体資料参照）

○令和3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	2,187.1億円	1,932.4億円
保険事業経費	958.8億円	835.6億円
国民年金の適用関係業務	125.7億円	101.2億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	310.0億円	295.1億円
国民年金の収納関係業務	297.4億円	243.3億円
厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	78.9億円	75.3億円
年金給付関係業務	146.8億円	120.6億円
オンラインシステム経費	677.6億円	598.7億円
年金相談等経費	488.9億円	451.3億円
年金生活者支援給付金事業経費	61.8億円	46.8億円
一般管理費	1,069.1億円	981.0億円
計	3,256.2億円	2,913.4億円

※金額は四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

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

○第3期中期計画の主な方向性

令和3年度計画の概要	令和3年度計画に対する主な取組状況
○「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宿舎については、速やかに国庫納付を行う。	○「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 宿舎のうち、令和3年3月末時点で21 宿舎の国庫納付が完了しました。残る1宿舎については、所在する市区町村による国土調査が行われておりますが、令和4年度中の国庫納付に向けて手続を進めております。

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3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、令和3年度までに国庫納付が完了していない1宿舎について、円滑に国庫納付手続を進めたか。

主な評価の理由

【Ⅳ.予算、収支計画及び資金計画】

○令和3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た。

○令和3年度の財務内容については、機構の財政状態、運営状況等すべての重要な点において、適正な内容となっていた。

なお、監査法人による監査報告においても適正に表示しているものと認められた。

【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】

○国庫納付が完了していない1宿舎について、所在する市区町村による国土調査が行われているが、調査終了後円滑に国庫納付を行えるよう、準備を進めた。