

日本年金機構の令和 4 年度業務実績の 評価概要

目 次

令和4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.23
2. 個人情報保護	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4年度業務実績の評価一覧

令和4年度計画の評価項目	第3期中期目標期間	
	3年度	4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
2. 国民年金の保険料収納対策	A	A
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	A	A
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	A	A
5. 年金給付	A	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
7. 年金相談	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
9. 年金制度改正等への対応	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
2. 外部委託の活用と管理の適正化	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
4. ICT化の推進	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
2. 個人情報の保護	B	B
3. 文書管理及び情報公開	B	B
4. 人事及び人材の育成	B	B
IV 予算、収支計画及び資金計画		
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	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。

	3年度	4年度
S	0	0
A	6	6
B	12	12
C	0	0
D	0	0
計	18	18

I-1. 国民年金の適用促進対策（本体資料1ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
確実な適用の実施	○20歳到達者について、職権による適用を行うとともに、20歳到達月の前月に加入前のお知らせを送付する。	○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、機構で第1号被保険者となることが把握できた全ての20歳到達者について職権による適用を速やかに実施（99.6万人）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（499.8万人）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（2.2万人）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、届出がない場合には、第1号被保険者として職権による適用を実施（105.6万人）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、任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。	○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（8千人）し、令和4年度中に任意加入し納付した人は524人となりました。
	○追納勧奨について、令和3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（814.8万人）し、令和4年度中に追納をした人は21.9万人となりました。 ・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	B
----	---

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
- ・65歳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

A

評価に当たっての主な視点

○納付率等の目標及び納めやすい環境の整備

- ・機構全体及び年金事務所ごとに令和4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の実施率の合計について、前年度を上回る水準を確保したか。

○若年者対策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。

主な評価の理由

○納付率等の目標及び納めやすい環境の整備

- 納付率等は以下のとおり目標を上回った。
- ・令和4年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+2.2ポイントの76.1%。被保険者数が減少する中、納付月数が増加した。
（目標：前年度実績（73.9%）を上回るとともに、令和2年度実績（71.5%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保）
- ・令和3年度分保険料の令和4年度末における納付率は、令和3年度末から+7.2ポイントの81.0%。
（目標：令和3年度末（73.9%）から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保）
- ・令和2年度分保険料の最終納付率は、令和2年度の現年度納付率から+9.2ポイントの80.7%。
（目標：令和2年度の現年度納付率（71.5%）から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保）
- ・口座振替及びクレジットカード納付の実施率の合計は、前年度を上回った（+0.6ポイント）。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）			
納付率等の目標	○令和4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2年度実績（71.5%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保する。 ○令和3年度分保険料の令和4年度末における納付率について、令和3年度末から5.0ポイント程度の伸び幅を確保する。 ○令和2年度分保険料の最終納付率について、令和2年度の現年度納付率から8.0ポイント程度の伸び幅を確保し、最終納付率80%到達を展望する。	○20歳到達者や若年層に対する納付督促、過年度2年目に未納期間を有する方に対する納付督促等を徹底する等納付に重点を置いた行動計画を策定し、効果的・効率的な取組を実施しました。 また、最終納付率については80%達成を新たな挑戦として掲げ、本部に設置した専門チーム（納付率80%促進チーム）において、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を行いました。 これらの取組の結果、令和4年度の最重点目標と位置づけた最終納付率80%を達成し、現年度納付率、最終納付率ともに目標を大きく上回りました。			
			令和2年度	令和3年度	令和4年度
		令和2年度分保険料（伸び幅）	71.5% （+2.2ポイント）	77.8% [+6.3ポイント]	80.7% [+9.2ポイント]
		令和3年度分保険料（伸び幅）		73.9% （+2.4ポイント）	81.0% [+7.2ポイント]
		令和4年度分保険料（伸び幅）			76.1% （+2.2ポイント）
		（ ）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			
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、若年者に対して専用の催告文書を送付し、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に掲載するなどの周知を図りました。 また、未納者の納付状況に応じた専用の催告文書を送付するとともに、連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督促を実施しました。 ○20歳から23歳の方で新規1か月未納となった方に対して、納付書とリーフレットを送付し納付督促を実施しました。 ○これらの取組の結果、20歳到達者の納付率は69.6%（対前年比+3.5ポイント）と前年を上回りました。			

I - 2. 国民年金の保険料収納対策（2/2）（本体資料4ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
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。	○免除等の申請手続を行っていないために未納となっている方に対して以下の取組を行いました。 ・全額免除又は納付猶予の承認が見込まれる方に対して、令和4年11月及び令和5年1月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を133万件（11月60万件、1月73万件）送付 ・一部免除の承認が見込まれる方へ、令和4年11月に簡易な申請書（はがき型）による免除勧奨を66万件送付、一部免除が承認されながら未納となっている方に納付督促を実施 ○新型コロナウイルス感染症に係る臨時特例免除について、令和3年度に当該免除が承認された方のうち、令和4年度も引き続き免除に該当する可能性のある方（15万人）に勧奨を実施した結果、令和5年3月末時点において、累計で110万件を承認しました。
地域の実情を踏まえた対策	○沖縄県の納付率は着実に向上しているが、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。 ○大都市圏の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4年度分保険料の現年度納付率は、県内市町村と年金事務所が連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付勧奨等の取組を行った結果、70.5%（対前年比+3.7ポイント）と向上しました（全国の現年度納付率との差：5.6ポイント。前年実績から1.5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、令和3年度に整備した体制（事務分担の明確化及び正規職員の増員）において引き続き各種収納対策を実施した結果、当該年金事務所の現年度納付率は74.2%（対前年比+2.5ポイント）と前年度を上回りました。
強制徴収	○控除後所得が300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している未納者を強制徴収対象者と位置付け、最終催告状の送付等の滞納処分を行う。	○強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ令和3年度から段階的に再開し、令和4年7月から控除後所得300万円以上かつ7月以上保険料を滞納している方に対象範囲を拡大し強制徴収業務停止前の基準に戻しました。令和5年3月末までに18.9万人に対して最終催告状を送付し、このうち、期限までに自主的な納付がなかった方については、着実に滞納処分を行った結果、送付した最終催告状に係る納付対象月数254.3万月のうち、納付月数は142.9万月となり、1.3万件の差押えを実施しました。
納めやすい環境の整備	○口座振替及びクレジットカードによる納付の実施率向上に向けた取組に加え、納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申出手続の検討を進める。	○資格取得時や長期間現金納付をしている方などに口座振替及びクレジットカード納付の届出勧奨を実施した結果、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40.8%から41.5%となりました。 ○納付書に印字されたバーコード情報をスマートフォンの決済アプリから読み取ることにより、金融機関やコンビニエンスストア等に赴くことなく納付することができる仕組みについて、令和5年2月よりサービスを開始しました（令和5年3月末までに5.2万件利用）。

○若年者対策及び免除等対象者への勧奨

- ・20歳到達者について、SNS等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。
- ・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、受給権確保のため、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+2.5ポイント、沖縄県：同+3.7ポイント）。

施策	令和 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況（令和 4 年度業務実績報告書から引用）															
適用促進対策	○令和 4 年度においても、未適用事業所の更なる解消に向けて、国税源泉徴収義務者情報等を活用し適用促進を行う。 ○令和 4 年度行動計画策定時に 5 人以上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については、最優先で取り組み、令和 4 年度末までの適用を目指す。 また、家族以外の従業員がいると把握した事業所についても、優先的に取り組み、早期の適用を目指す。	○令和 4 年度においては、加入指導による新規適用事業所数の目標を8.0万事業所とし、国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行いました。その結果、合計で約9.6万事業所、約18.3万人を適用に結び付けました。また、令和 3 年度末時点で約18.5万事業所であった国税源泉徴収義務者情報ベースの適用調査対象事業所数については、令和 4 年度末時点で約16.9万事業所まで減少しました。 【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 4 年度末</td><td>令和 3 年度末</td></tr><tr><td>新規適用事業所数</td><td>134,726事業所</td><td>133,305事業所</td></tr><tr><td>加入指導による適用事業所数</td><td>96,120事業所 （目標）80,000事業所</td><td>104,225事業所 （目標）88,000事業所</td></tr><tr><td>新規適用被保険者数</td><td>313,486人</td><td>312,545人</td></tr><tr><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>182,623人</td><td>217,762人</td></tr></table> ○優先的に加入指導を実施することとしている 5 人以上等事業所については、令和 4 年 4 月時点で把握できた1,767事業所のうち、令和 5 年 3 月末までに944事業所を適用するなどして92事業所まで減少しました。		令和 4 年度末	令和 3 年度末	新規適用事業所数	134,726事業所	133,305事業所	加入指導による適用事業所数	96,120事業所 （目標）80,000事業所	104,225事業所 （目標）88,000事業所	新規適用被保険者数	313,486人	312,545人	加入指導による適用被保険者数	182,623人	217,762人
		令和 4 年度末	令和 3 年度末														
	新規適用事業所数	134,726事業所	133,305事業所														
加入指導による適用事業所数	96,120事業所 （目標）80,000事業所	104,225事業所 （目標）88,000事業所															
新規適用被保険者数	313,486人	312,545人															
加入指導による適用被保険者数	182,623人	217,762人															
	○立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部内専門組織において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、特別法人対策部において66事業所を所管し、立入検査も含めた加入指導を実施した結果、令和 5 年 3 月末時点で47事業所を適用に結びつけ、127人を適用しました。															
	○年金法改正により強制適用事業所となる土業を営む個人事業所で従業員 5 人以上の事業所に対して、年金局や関連団体との連携により制度周知を行い、適用を進める。	○労働保険適用事業所情報と厚生年金保険適用事業所情報の不一致情報に基づき、適用対象となる可能性がある事業所に対し、制度周知用リーフレット及び雇用人数確認のアンケート（596件）を送付しました。また、アンケートの回答結果を踏まえ、強制適用事業所に該当する事業所に対して電話による加入指導を実施した結果、新たに299事業所が適用事業所となりました。 ○厚生労働省年金局において、土業の関係団体を通じて、団体の会員に対してリーフレット等により改正内容や必要となる手続を周知しました。															

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

・令和 4 年10月施行の短時間労働者適用拡大に対して、制度周知を兼ねた事業所調査を実施したりなど、円滑な制度施行に向けて取り組んだか。

・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できたか。

○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

・具体的な数値目標を含めた令和 4 年度行動計画を策定し、当該計画に基づき適用対策を実施した。文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報と併せ、その他の情報も有効に活用するなど進捗管理を徹底しながら取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数は96,120事業所（目標80,000事業所）と目標を上回った。

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 2 ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）															
事業所調査	○適用事業所の従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進するため、優先度を踏まえて調査対象事業所を選定するとともに、効果的・効率的な事業所調査を実施する。	○事業所調査について、優先度を踏まえて臨場・呼出・郵送等により約16.8万事業所、約699万人の被保険者について調査を実施した結果、新たに30,998人の被保険者を適用するなど、届出の適正化を図りました。															
		<table><tr><td>目標被保険者数</td><td>調査被保険者数</td><td>目標事業所数</td><td>調査事業所数</td></tr><tr><td>4,980,000人</td><td>6,985,197人</td><td>100,000事業所</td><td>167,899事業所</td></tr></table>				目標被保険者数	調査被保険者数	目標事業所数	調査事業所数	4,980,000人	6,985,197人	100,000事業所	167,899事業所				
	目標被保険者数	調査被保険者数	目標事業所数	調査事業所数													
4,980,000人	6,985,197人	100,000事業所	167,899事業所														
		<table><tr><td colspan="2">指摘事業所数</td><td rowspan="3">調査により適用した被保険者数</td></tr><tr><td>資格得喪関係</td><td>報酬関係</td></tr><tr><td>16,865事業所</td><td>69,560事業所</td><td>30,998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	16,865事業所	69,560事業所	30,998人				
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																
16,865事業所	69,560事業所		30,998人														
	○令和4年10月の短時間労働者の適用拡大に係る制度改正に円滑に対応するため、施行時に訪問等による制度説明を行うとともに、施行後においては適正な届出の勧奨や事業所調査を実施する。	○令和4年10月に施行された短時間労働者適用拡大への対応として、適用拡大の対象となる可能性のある約5万事業所について、令和3年度から2年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施しており、令和4年度においては29,768事業所について調査を実施、調査を実施していない対象事業所に対しても、訪問等による制度周知を実施しました。 また、適用拡大の対象事業所における説明会に社会保険労務士を派遣する専門家活用支援事業を令和3年度に引続き実施しました。															
	○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、効果的・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、引き続き特別法人対策部と管轄年金事務所で連携して行い、令和4年度は13事業所について調査を実施しました。なお、調査については、事業所から調査資料を電子データで受領し確認する「非対面型」の調査手法により効果的・効果的に実施しました。															
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維持する。	○繁忙期である令和4年4月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、被扶養者異動届等）の処理に最優先で取り組んだ結果、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、平均処理日数の目標（※）以内での事務処理を達成しました。 （※）電子申請：1営業日以内、電子媒体：2営業日以内、紙媒体：4営業日以内															
		<table><tr><td></td><td>電子申請</td><td>電子媒体</td><td>紙媒体</td></tr><tr><td>資格取得届</td><td>0.7日</td><td>0.8日</td><td>3.6日</td></tr><tr><td>被扶養者異動届</td><td>0.9日</td><td>0.9日</td><td>3.6日</td></tr></table>					電子申請	電子媒体	紙媒体	資格取得届	0.7日	0.8日	3.6日	被扶養者異動届	0.9日	0.9日	3.6日
	電子申請	電子媒体	紙媒体														
資格取得届	0.7日	0.8日	3.6日														
被扶養者異動届	0.9日	0.9日	3.6日														

○事業所調査による届出の適正化対策

- ・令和4年10月施行の短時間労働者適用拡大の対象となる可能性のある約5万事業所に対し、制度周知を兼ねた事業所調査を実施するなど、円滑な制度施行に向けて取り組んだ。
- ・具体的な数値目標を含めた令和4年度行動計画を策定し、当該計画に基づき適用対策を実施した。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進捗管理を徹底しながら計画的・網羅的に調査を進めた結果約699万人(目標498万人)の被保険者に関する調査を実施し、目標を上回った。

○届出に係る事務処理の迅速化

- ・繁忙期である令和4年4月において、健康保険被保険者証の交付に関する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）の処理について、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、平均処理日数の目標を達成した。

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19ページ～)

施策	令和４年度計画の概要	令和４年度計画に対する主な取組状況（令和４年度業務実績報告書から引用）																																
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、前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。 ○滞納事業所等に対しては、法定猶予制度の案内を徹底し、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に則した対策を行う等の適正な納付計画の策定及び履行管理を行い、確実な徴収に取り組む。 ○適正な納付計画の策定にむけた納付協議に応じず法定猶予制度の適用がない事業所に対しては、財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施する。	○厚生年金保険料等の徴収対策について、保険料の納付が困難な事業所に対しては、丁寧に納付協議を実施し、事業の状況を財務資料等により確認の上、事業の存続に配慮しながら新規発生保険料以上の納付を促すとともに、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画に不履行等が生じた事業所については、財産調査及び財産の差押等の滞納処分の実施を進めました。 その結果、令和４年度の厚生年金保険料の収納率は98.5%、健康保険料の収納率は97.3%となり、前年度実績を厚生年金保険料で0.2ポイント、健康保険料で0.1ポイント上回りました。 <table><tr><td></td><td>令和４年度 (厚生年金保険料)</td><td>令和３年度 (厚生年金保険料)</td><td>令和４年度 (健康保険料)</td><td>令和３年度 (健康保険料)</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>34兆5,889億円</td><td>33兆9,149億円</td><td>11兆2,938億円</td><td>11兆1,806億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>34兆583億円</td><td>33兆3,535億円</td><td>10兆9,872億円</td><td>10兆8,700億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>98.5%</td><td>98.3%</td><td>97.3%</td><td>97.2%</td></tr></table> ○法定納付期限までに納付ができなかった事業所に対して、督促指定期限までの電話による納付督促業務を集中的に実施する集約コールセンターを令和４年10月から全国実施に拡大し、令和４年10月から令和５年３月までの間に94,758件の対象事業所に対して架電を行った結果、約81%にあたる76,536件の事業所が督促指定期限内に解消しました。督促指定期限内での納付が困難との申出があった場合は、法定猶予制度の活用を説明するとともに、事業所の状況に応じた納付計画の策定に取り組みました。 ○督促指定期限を超えた滞納事業所に対して、滞納保険料の早期納付を指導するとともに、納付が困難な事業所には財務状況を見極めた上で適切に納付計画を策定し、履行管理を行いました。 この結果、令和４年度末の滞納事業所は140,811事業所、適用事業所全体に占める割合は5.2%となり、令和３年度末（147,750事業所、5.7%）より減少しました。 ○法定猶予事業所からの安定的な保険料の収納を確保するため、納付計画を新規発生保険料以上とすることを基本として取り組んだ結果、令和５年３月末現在の法定猶予事業所46,150件のうち、新規発生保険料以上の納付計画事業所は約93%にあたる42,926件で、前年度より改善しました。 <table><tr><td></td><td>猶予事業所数 (全体)</td><td>新規発生 保険料以上</td><td>新規発生 保険料未満</td></tr><tr><td>令和５年３月</td><td>46,150事業所</td><td>42,926事業所 (93.0%)</td><td>3,224事業所 (7.0%)</td></tr><tr><td>令和４年３月</td><td>72,128事業所</td><td>29,255事業所 (40.6%)</td><td>42,873事業所 (59.4%)</td></tr></table>		令和４年度 (厚生年金保険料)	令和３年度 (厚生年金保険料)	令和４年度 (健康保険料)	令和３年度 (健康保険料)	徴収決定額	34兆5,889億円	33兆9,149億円	11兆2,938億円	11兆1,806億円	収納額	34兆583億円	33兆3,535億円	10兆9,872億円	10兆8,700億円	収納率	98.5%	98.3%	97.3%	97.2%		猶予事業所数 (全体)	新規発生 保険料以上	新規発生 保険料未満	令和５年３月	46,150事業所	42,926事業所 (93.0%)	3,224事業所 (7.0%)	令和４年３月	72,128事業所	29,255事業所 (40.6%)	42,873事業所 (59.4%)
		令和４年度 (厚生年金保険料)	令和３年度 (厚生年金保険料)	令和４年度 (健康保険料)	令和３年度 (健康保険料)																													
徴収決定額	34兆5,889億円	33兆9,149億円	11兆2,938億円	11兆1,806億円																														
収納額	34兆583億円	33兆3,535億円	10兆9,872億円	10兆8,700億円																														
収納率	98.5%	98.3%	97.3%	97.2%																														
	猶予事業所数 (全体)	新規発生 保険料以上	新規発生 保険料未満																															
令和５年３月	46,150事業所	42,926事業所 (93.0%)	3,224事業所 (7.0%)																															
令和４年３月	72,128事業所	29,255事業所 (40.6%)	42,873事業所 (59.4%)																															
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、本部特別法人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。	○困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所について、特別法人対策部が457事業所（収納未済額221億円）を所管し、適切な滞納保険料の納付と納付計画の策定を指導するとともに、法定猶予制度の適用を受けておらず、納付協議等に応じない事業所には滞納処分を確実に進めた結果、令和５年３月末時点での収納未済額は173億円（48億円削減）となりました。																																

7

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

- 収納率の目標
- ・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
- ・厚生年金保険料の収納率は98.5%（前年度98.3%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.3%（前年度97.2%）となり、前年度と同等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23ページ～）

評価	A
----	---

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
正確な給付の実現に向けた体制強化	○事務センターで行っている業務（再裁定の勧奨業務等）について、令和4年10月から順次、中央年金センター及び障害年金センターへの集約を進める。 ○年金給付業務の審査業務移管等に伴い、お客様相談室の業務・役割が拡大している状況を踏まえ、お客様相談室の実施体制や職種ごとの役割の見直し等を行う。	○事務センターで行っている年金給付業務のうち、再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務等について、中央年金センター及び障害年金センターに集約する方針を決定し、令和5年2月から埼玉広域事務センター管内の業務を集約しました。この先行実施の状況を踏まえ、業務処理マニュアルやシステム等の修正・整備を行った上で、令和5年4月に中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。 ○年金給付の審査業務の移管等によりお客様相談室の業務が拡大している中で、令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することに伴い、相談件数及び請求件数が増加することに対応するため、令和5年度に向けたお客様相談室の体制強化を検討し、以下の取組を行いました。 ・室長を補佐する室長代理の全拠点配置（12拠点は複数名配置）（令和4年10月） ・一部の決裁権限を室長から室長代理に委譲する仕組みの導入（令和4年11月） ・有期雇用職員を255拠点で363名増員（令和5年1月） ・職員のスキル向上を図る実践研修の実施（令和5年1月～3月） ・相談件数の増加が大きい106拠点の相談ブースの増設（令和5年4月） ・窓口相談を担う年金相談職員を160名登用（令和5年4月）
正確な給付の実現に向けた対応	○年金給付の正確性を確保するため、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し、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。 ○年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアルの整備を行うとともに、システムチェック機能強化を図る。	○令和4年度に決定した老齢・遺族・障害年金（約137万件）について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約22万件の決定内容を適切にチェックし、277件について事務処理誤りの未然防止を図りました。また、令和4年10月からチェック対象範囲を拡大し、初回支払額が一定額以上の決定内容について新たに追加しました。 ○令和3年度の実施状況を踏まえ、老齢厚生年金の新規裁定時において雇用保険の受給を確認した場合の取扱いや、時効の取扱いにかかるチェックシートの見直しを行い、令和4年10月及び12月に業務処理マニュアルを整備しました。
障害年金の事務処理体制の強化	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置の対象とされていた方のうち、障害状態確認届（診断書）の提出後に症状が悪化したため、確認用診断書を提出される方について、審査・認定事務を確実に実施する。 ○障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、障害認定に係る業務フローの見直し等の改革を本格的に実施する。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置により、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和3年2月末から同年11月末までの方のうち、障害状態確認届を提出し症状が軽快した方については、令和3年12月末まで年金の減額・支給停止が猶予されたことから、対象となる方（6,622人）に対し、再度、確認用診断書の提出について案内し、その後の状況を確認した上で決定することとしました。この結果、令和4年7月までに2,016人の方から確認用診断書が提出され、うち1,016人の方に対し年金支給を継続しました。 ○障害認定の専門性の一層の向上を図るため、令和4年4月から障害認定に係る業務フローの見直し（職責に応じた役割及び決裁権限の明確化、職員による事前確認票の導入等）を本格的に実施しました。また、審査・認定業務の管理体制を強化するため、令和4年4月に内部・外部障害管理グループ、精神障害管理グループ等を設置し、傷病別の業務処理体制を整備しました。 ○年金事務所からの障害年金に関する照会に迅速かつ適切に対応する体制を整備するため、年金事務所向けの障害年金ヘルプデスクの設置方針を策定し、令和5年4月から運用を開始しました。

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、執行体制の強化が図られたか。

○正確な給付の実現に向けた対応

・正確な給付の実現のため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

・継続支給を確実にを行い、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

・年金給付業務の執行体制について、事務センターが行っている再裁定等の業務の一部を令和5年4月に中央年金センター及び障害年金センターへ集約した。

・相談件数及び請求件数が増加することに対応するため、体制の見直し、年金相談職員の増員、相談ブースの増設などお客様相談室の実施体制の強化を図った。

○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チェックすることにより、事務処理誤りの未然防止・早期対応を図った。当該チェックにより訂正した件数は、昨年度より減少した。

I - 5. 年金給付（2/2）（本体資料23ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）																						
システム化の推進	○扶養親族等申告書や老齢年金請求書等の電子申請の促進に向けたシステム要件の整理を行う。 ○届書の画像化による電子回付や、画面上で審査・入力処理を行う仕組みの導入に向けた事務面・システム面の検討を進める。	○「マイナポータル」、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有する情報等をあらかじめ申請画面に表示することで、お客様が簡易に電子申請を行える環境整備に向けた基本方針を策定し、扶養親族等申告書及び老齢年金請求書等の簡易な電子申請の実施に向けてシステム開発に着手しました。 ○簡易な電子申請の実施にあわせ、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出を画面上で審査・入力する内部処理とするため、以下の取組を行いました。 ・扶養親族等申告書に係る画面審査・電子決裁を実現するシステム開発に着手 ・老齢年金請求書に係る画面審査・電子決裁の実現に向けた事務処理やシステム要件の検討																						
お客様サービスの向上	○令和4年4月施行の繰下げ上限年齢の引上げに伴い、令和4年3月から、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込額を毎年誕生月の前月にお知らせし、多様な年金受給方法の周知及び請求忘れの防止を図る。 ○70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対する文書、電話、訪問等による個別の請求案内を引き続き行う。 ○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。	○年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）を送付するとともに、新たに75歳に到達する年金未請求の方に対して、年金請求書の送付を開始しました。（令和5年3月までの送付件数：約108万件） ○老齢年金を請求されていない66歳以降の方を対象に、誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付しました。（令和5年3月までの送付件数：約53万件） ○70歳を超える方で老齢年金を請求されていない方について、令和2年から順次個別の請求勧奨を実施しており、令和4年度においては、71歳に到達される方（約9,000人）に対し、令和4年10月から、文書、電話による請求勧奨、令和5年3月に文書による再勧奨を実施した結果、約5,400人の方から年金請求書を提出いただいています。 ○老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和5年3月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。このうち、最も請求件数の多い老齢年金（1ヶ月以内）は99%を達成しました。 <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>99.0%</td><td>22.7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>93.3%</td><td>33.9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>98.2%</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>94.8%</td><td>31.5日</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>（3ヶ月以内）</td><td>94.8%</td><td>68.5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）	99.0%	22.7日	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	93.3%	33.9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）	98.2%	23.0日	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	94.8%	31.5日	障害年金	（3ヶ月以内）	94.8%	68.5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）	99.0%	22.7日																					
	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	93.3%	33.9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）	98.2%	23.0日																					
	加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内）	94.8%	31.5日																					
障害年金	（3ヶ月以内）	94.8%	68.5日																					
給付金制度の着実な実施	○年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の受給者について、継続して支給要件に該当するか要件判定を行い、正確な支給を行うとともに、新たに支援給付金が支給される見込みがある方について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行う。	○継続して支給要件に該当した方約736万人に対して、令和4年12月定期支払以降も引き続き支援給付金の支給を行いました。 また、新たに支給要件に該当した方約53万人に対して、令和4年9月から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付し、未提出の方に対しては3回（令和4年10月・12月、令和5年2月）にわたり勧奨を行った結果、令和5年3月までに新たに約51万人から簡易な給付金請求書（はがき型）を提出いただき、支援給付金を支給しました。																						

○障害年金の事務処理体制の強化

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置の対象者に対し、再度、確認用診断書の提出について案内するための専用ダイヤルを設置し丁寧な対応を行った結果、その後の状況を確認できた者に対し年金支給を継続した。
- ・障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、業務フロー等の見直しを適確に行うとともに、職責による事前確認票の導入を図るなど、業務処理の管理体制の強化を図った。
- ・年金事務所向けヘルプデスクを令和5年4月に設置し、年金事務所からの障害年金に関する専門的な照会に対応できる体制を整備した。

○お客様サービスの向上

- ・年金請求の節目となる機会に年金請求書や年金請求のお知らせを送付するとともに、新たに75歳時において未請求の方に対して、令和4年4月より年金請求書の送付を行うことにより、請求忘れの防止を図った。
- ・繰下げが75歳までに引き上げられたことに伴い、66歳以降見込み額を送付する取組を行い、お客様サービスを図った。
- ・サービススタンダードの達成率90%以上を維持した。最も請求件数の多い老齢年金（1ヶ月以内）については、99%に達し、迅速な支給決定を行うことができた。

○年金生活者支援給付金制度の着実な実施

- ・支援給付金を受給されている方に対して市区町村から必要な所得・世帯情報を取得した上で、適切に確認し、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51万人から請求があり、効果的な請求勧奨が行われた。

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。
 - ・令和4年度から開始した新たな年金記録確認体制について検証するとともに、定着を図ったか。

- 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年度から開始した新たな年金記録確認体制について、業務の効率化及び業務品質の確保についての検証を行いつつ、定着を図った。

- 年金記録の正確な管理等の実施
- ・市区町村、事業主及びご本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、マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行った。その結果、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.78%となった。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）										
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引き続き徹底するとともに、事後チェックができるシステム開発を行う。 ○令和4年度から開始する新たな年金記録確認体制の効果を検証し、定着を図る。	○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37万件を解明し、約1,773万件（令和4年3月）から約1,736万件（令和5年3月）に減少しました。引き続き解明を進めていきます。 ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で被保険者である約13万人に対して「年金加入記録の確認のお知らせ」を再送付した結果、約2.7万人の方から回答があり、約2.2万人の方の記録が回復しました。 ・ねんきん定期便や年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に記録の確認を呼びかけるとともに、年金請求手続で来所されるお客様にも記録の確認を徹底しました。 ・新規に年金を裁定された方のうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の確認事跡が「未確認」となっているものについて、毎月リストを配信することにより、記録確認漏れを事後チェックする仕組みを令和4年11月より運用開始しました。 ○各事務センターで行っていた記録調査業務及び訂正請求業務について、令和4年4月から本部及び年金事務所で行う体制を構築するとともに、業務の効率化や業務品質の確保についての検証を行い、定着を図りました。										
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0.3万件、2号被保険者は約0.6万件、3号被保険者は約0.2万件、年金受給者は約0.2万件的マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行いました。その結果、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.78%となりました。 <table><tr><td>年度</td><td>令和元年度</td><td>令和2年度</td><td>令和3年度</td><td>令和4年度</td></tr><tr><td>紐付け率</td><td>99.6%</td><td>99.71%</td><td>99.76%</td><td>99.78%</td></tr></table>	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	紐付け率	99.6%	99.71%	99.76%	99.78%
年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度								
紐付け率	99.6%	99.71%	99.76%	99.78%								

I-7. 年金相談（本体資料3 3ページ～）

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み、全国の年金相談ブースにおける正規職員等の配置割合は94.5%（令和5年6月時点）となった。
 - ・年金請求書の送付件数の推計値などから、相談件数の増加を見込み、特定業務契約職員や年金相談職員の増員を行うなど窓口相談体制の強化を行った。
 - ・インターネットからの年金相談予約について、周知用チラシ等を見直し、予約枠の運用の明確化を図ることにより、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、6.1%（令和4年4月）から17.3%（令和5年4月）（+11.2ポイント）と上昇した。
- 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、各種入電抑制策、コールセンター間の協力連携体制の強化、オペレーターへの研修強化等に取り組み、応答率は73.0%（対前年度比+1.4%）と年度目標応答率を達成した。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）																
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。	○安定的な相談体制を維持するため、引き続き年金相談職員（無期雇用職員）の確保に取り組み、全国の年金相談ブース（1,688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94.5%（令和5年6月時点）となっております。																
	○相談需要の変化を踏まえ、各拠点の適正な常設ブースの設置を図る。	○令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、相談件数の増加が見込まれることから、ターンアラウンド年金請求書の送付件数の推計値などから予測される令和5年度の窓口相談業務・審査業務の増加量と、拠点実態の確認結果をもとに、特定業務契約職員や年金相談職員の増員を行うなど窓口相談体制を強化しました。																
	○インターネットからの年金相談予約について利便性の向上を図るとともに、周知広報を実施し、高い水準となった予約相談について、引き続き維持する。	○インターネットからの年金相談予約について、年金相談予約周知用チラシ等を見直したうえで周知を実施する等、お客様の利用促進を図るとともに、予約相談実施要領の見直しを行い、予約枠の運用の明確化を図った結果、老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約の割合は、6.1%（令和4年4月）から17.3%（令和5年4月）（+11.2ポイント）となりました。 ○予約率は97.4%（令和4年度末時点）と高い水準を維持しており、また、予約のないお客様についても30分未満で対応し、お待たせしない窓口相談体制を維持しました。																
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かつ効率的な運営 ・入電数の削減及び平準化 ・応答品質の向上	○多様なお客様ニーズにお応えするため、「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備し、効率的な運営に取り組みました。 また、各種通知書（扶養親族等申告書等）を大量発送する時期には、コールセンター間の協力連携体制や受電体制を強化し、高い応答率を確保しました。 ○お客様向けQ&A等の掲載方法の改善や掲載内容の充実を図るとともに、チャットボットを拡充し、入電数の削減及び平準化を図りました。 ○オペレーターの応答スキル向上のため、令和4年度より実施件数や評価項目等を定めた全コールセンター統一のモニタリング手法を導入し、効果的なモニタリングを実施するとともに、新人やスキルの低いオペレーターへの研修実施や管理体制の強化を図りました。 ○これらの取組の結果、令和4年度の応答率は73.0%（対前年度比+1.4ポイント）となりました。 <table><tr><td></td><td>令和4年度</td><td>令和3年度</td><td></td></tr><tr><td>入電総呼数</td><td>8,962,327件</td><td>9,721,769件</td><td></td></tr><tr><td>応答呼数</td><td>6,540,936件</td><td>6,957,405件</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td>応答率</td><td>73.0%</td><td>71.6%</td><td>+1.4ポイント</td></tr></table>		令和4年度	令和3年度		入電総呼数	8,962,327件	9,721,769件		応答呼数	6,540,936件	6,957,405件	対前年度比	応答率	73.0%	71.6%	+1.4ポイント
		令和4年度	令和3年度															
入電総呼数	8,962,327件	9,721,769件																
応答呼数	6,540,936件	6,957,405件	対前年度比															
応答率	73.0%	71.6%	+1.4ポイント															
	○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4年10月からは、利用する市区町村が54か所増加（604市区町村）し、利用件数が拡大しました。（令和4年度利用件数：5,784件、対前年比+918件）																

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3 7 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

- ・新たに被用者保険の適用拡大に関するチャットボット、年金請求書の記載方法を案内する動画等の開設・掲載を行い、チャットボットは約35.1万件、各種動画は再生回数約61.8万回利用された。
- ・各種通知等への二次元コード掲載、画像や動画を添付したツイートを増やす等の取り組みにより、ホームページの総アクセス数は約2億2,922万件となり、令和3年度より5.6%増加した。
- ・ねんきん定期便などを活用し、「ねんきんネット」とマイナポータル連携機能の周知を行うなど、利用促進を図った結果、「ねんきんネット」のユーザ数は前年度から138万人増加。また、マイナポータル経由での利用者は前年度から216万人と大幅に増加した。
- ・ねんきん定期便において、年金の繰下げ制度を利用した場合の年金額を個別に記載するなど、図やグラフを用いた情報提供を実施した。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）				
ホームページの活用	○機構から送付する各種通知等への二次元コード掲載の推進により、ホームページへ誘導し、お客様に詳しい情報を提供する。 ○SNSを活用し時宜を捉えた各種情報発信の多様化を検討するとともに、チャットボットの拡充、Q & Aの改善及び動画の掲載などを引き続き推進する。	○各種通知等への二次元コード掲載を推進し、繰下げ見込額のお知らせや社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の電子送付に関する利用案内リーフレット等に二次元コードを掲載しました。（令和4年度新規掲載21種類、総掲載件数89種類） ○計画的な発信や発信テーマの拡充に加え、画像や動画を添付したツイートを増やした結果、令和4年度末までにフォロワー数約74,700人（前年同期比+11,900人）に到達しました。（総発信件数333件（うち、画像等を添付した発信108件）） ○被用者保険の適用拡大に関するチャットボット、年金請求書の記載方法を案内する動画等を開設・掲載しました。（チャットボット総利用者約35.1万件、各種動画再生回数約61.8万回） ○より多くのお客様が、求める情報に容易に辿り着けるよう、トップページに「社会保険労務士、年金委員、市区町村担当者」や「海外在住の皆さま」の区分を新設しました。 ○これらの取組の結果、令和4年度のホームページの総アクセス数は約2億2,922万件となり、令和3年度より5.6%増加しました。				
ねんきんネットによる情報提供	○オンラインビジネスモデルにおける個人向けサービスの柱となる「ねんきんネット」について、利用者の拡大等に取り組む。	○「ねんきんネット」の利用拡大に向けては、マイナポータル経由の「ねんきんネット」の利用者拡大に取り組むこととし、以下の取組を実施しました。 ＜マイナポータル開設者に対するアプローチ＞ ・マイナポータルのお知らせ機能を活用し、「ねんきんネット」との認証連携、各種サービスの利用案内を行いました。 ＜マイナポータル未開設者に対するアプローチ＞ ・簡易な電子申請や電子送付サービスの利用対象者となる方に広く周知する観点から、国民年金保険料納付書や年金証書等お客様にお送りする文書に応じたリーフレット等を同封するとともに、機構ホームページに各種サービスの紹介ページを作成する等の取組を行いました。 ・「ねんきんネット」のメール機能を活用し、「ねんきんネット」とマイナポータルの認証連携の案内や、認証連携により利用可能となる各種サービスの概要等を案内しました。 ○これらの取組の結果、「ねんきんネット」の利用者数は908万人となり、前年度の770万人から138万人増加するとともに、マイナポータル経由での利用者は前年度の約3倍となる216万人と大幅に増加しました。				
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	※ 既に「ねんきんネット」ユーザだった方が、マイナポータル経由で「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	666万人	770万人	908万人	
		マイナポータル経由での利用者数※	7万人	69.5万人	216万人	
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令和4年4月からの制度改正に対応した年金見込額等について、受給開始時期を75歳まで選択できることを明記した図やグラフを用いて分かりやすく情報提供を行いました。 ○令和4年度から送付するねんきん定期便に、厚生労働省が令和4年4月に開設した「公的年金シミュレーター」の簡易試算サービスにつながる二次元コードを、新たに追加しました。				

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37ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）						
年金セミナー・年金制度説明会等の充実	○Web会議ツールの導入等を踏まえ、年金セミナー及び年金制度説明会の更なる実施の拡大を図る。なお、拡大に当たっては、20歳到達者を含む若年層向けの年金セミナーや制度説明会の充実を図る。 ○厚生労働省と連携しつつ教材を整備し、受講者に応じたセミナー等の質の更なる向上を目指すとともに、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、Web会議ツールを積極的に活用し、従来の対面方式に加え、相手先機関のニーズや環境に応じた方法（Web会議ツールを利用した非対面形式、DVD提供形式）で実施しました。 <table><tr><td></td><td>開催回数等</td></tr><tr><td>年金セミナー</td><td>3,488回（うち、非対面形式：466回、DVD提供形式：244回）、参加者数162,894人</td></tr><tr><td>年金制度説明会</td><td>3,694回（うち、非対面形式：1,725回）、参加者数65,712人</td></tr></table> ○厚生労働省と連携し、年金セミナーや年金制度説明会で活用する資料の拡充や質の向上を図りました。また、外国人向けに年金制度を案内する動画（5か国語版）を作成しました。		開催回数等	年金セミナー	3,488回（うち、非対面形式：466回、DVD提供形式：244回）、参加者数162,894人	年金制度説明会	3,694回（うち、非対面形式：1,725回）、参加者数65,712人
		開催回数等						
年金セミナー	3,488回（うち、非対面形式：466回、DVD提供形式：244回）、参加者数162,894人							
年金制度説明会	3,694回（うち、非対面形式：1,725回）、参加者数65,712人							
年金委員に対する活動支援の強化	○年金委員の活動に必要な情報を本部からタイムリーに発信するとともに、Web会議ツールを活用し年金委員研修の更なる充実を図る。 ○企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、機構ホームページ等を活用して年金委員制度や活動内容を積極的に広報し、新たな年金委員の委嘱数拡大を図る。	○年金委員活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所で、職域型年金委員向けに年金制度や事務手続き等の内容を中心とした年金委員研修会を実施し、研修の充実を図りました。 ○令和4年11月の全国年金委員研修では、TV会議システムとWeb会議ツールを併用した結果、6,539人（前年2,334人）に参加いただきました。 ○年金委員の委嘱拡大については、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して年金委員制度の広報を行うとともに、電話や文書による委嘱勧奨活動により、職域型・地域型ともに委嘱数を拡大しました。 ・職域型年金委員数：126,640人（令和5年3月末）（令和4年3月末：119,411人） ・地域型年金委員数：8,087人（令和5年3月末）（令和4年3月末：6,570人）						
お客様サービスの向上	○「お客様へのお約束10か条」の実現に向けた取組を引き続き進めるとともに、CS意識の向上の取組を進める。 ○お客様向け文書の作成について、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと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」、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を活用し、幅広く意見や指摘を反映させる。 ○「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・分析したうえで、必要な改善策を検討し、実施する。	○「お客様へのお約束10か条」の実現のため、拠点長が自拠点内のサービス実施状況を毎月チェックし改善に努めるとともに、必要に応じて本部から改善指導を行いました。 ○CS意識向上の取組として、本部職員による無予告での「サービス巡回指導」を半期ごとに実施しました。また、各拠点で実施しているCS向上の取組状況を本部が確認及び評価するとともに、窓口対応コンテストを開催し、サービスレベルの更なる向上を図りました。 ○お客様目線でより分かりやすい文書やより有意義な情報提供となるよう、 ・職員で構成する「お客様文書審査チーム」による文書の審査（38件実施） ・「お客様向け文書モニター会議」での文書デザイナー等からのご意見等や、若い世代を含めたアンケートモニターからいただいたご意見等について、文書に反映（12件実施）。 ○「お客様満足度アンケート調査」を令和5年2月から3月に実施し、前年度とほぼ同水準の約9割のお客様にご満足いただいている結果となりました。また、前年度の調査結果に基づき、満足度の低い年金事務所への接遇面に関する個別指導や研修など必要な改善策を実施しました。						

13

○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、Web会議ツールを積極的活用し、またDVD提供形式を実施方法に加えたことにより、年金セミナーは開催回数3,488回、参加者数162,894人、年金制度説明会は開催回数3,694回、参加者数65,712人となった。
- ・全国年金委員研修について、Web会議ツールを併用して実施した結果、6,539人（前年2,334人）が参加した。
- ・年金委員制度の広報、電話や文書による委嘱勧奨活動により、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

- ・「お客様向け文書審査チーム」による文書の審査（38件）、「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘の文書への反映（12件）を行い、お客様目線でよりわかりやすい文書となるよう取り組みを行った。
- ・お客様満足度アンケートを実施し、約9割のお客様より「満足」「ほぼ満足」と回答をいただいた。さらなるお客様サービス向上のための課題を把握・分析した上で、必要な改善策の検討に取り組んだ。

I - 9 . 年金制度改革等への対応（ 1 / 2 ）（本体資料 4 6 ページ～）

評価	A
----	---

評価に当たっての主な視点

【事務処理・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。

【対象事業所に対する事業所調査及び該当通知書の送付等】

・適用拡大の対象事業所となる可能性のある事業所への事業所調査及び該当通知書の送付等を通じて、制度周知・法施行後のフォローアップ等が適切に行われたか。

【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。

【職員に対する研修及び人員体制の確保】

・各改正事項の内容等に応じ、その施行に向けて必要な研修・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・システム開発】

・年金制度改革等の円滑な施行に向け、令和 4 年10月及び令和 5 年 4 月施行事項（以下「改正事項」という。）について法令に則った事務処理の詳細の検討、影響調査を踏まえたシステム開発のスケジュールの設定など必要な対応が適切に実施され、いずれの改正事項についても円滑な施行が図られた。

・特に、本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入については、年金相談に当たって当該増額を含めた年金見込額の算出を可能とするシステム開発を行うなど、お客様のサービス向上につなげた。

施策	令和 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況（令和 4 年度業務実績報告書から引用）
制度改正への対応	○「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」等のうち、令和 4 年10月以降に施行される改正項目について、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、職員に対する研修の実施や必要な人員確保の取組を行う。 ＜令和 4 年10月以降に施行される主な改正項目＞ ○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土業を法定適用業種に追加（令和 4 年10月施行） ○育児休業中の保険料の免除要件の見直し 被用者保険の被保険者への育児休業中の保険料免除要件の見直し（令和 4 年10月施行） ○本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入 老齢年金の受給権者が、70歳以降80歳未満に繰下げ請求ではなく、さかのぼって本来請求した場合は、その 5 年前に繰下げ請求があったものとみなし、時効消滅することなく年金を支給する制度を導入（令和 5 年 4 月施行）	○令和 4 年10月以降に施行される制度改革事項について、以下の取組を行いました。 ＜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 ＜令和 5 年 4 月施行事項＞ ・本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入 【事務処理・システム開発】 ○制度改革事項について、事務処理・システムの構築、業務処理要領の整備など、改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、必要な対応を行いました。 【対象事業所に対する事業所調査及び該当通知書の送付等】 ○特に、被用者保険の適用拡大のうち短時間労働者への適用拡大については、対象となる可能性のある事業所への事業所調査、対象事業所への事前のお知らせや特定適用事業所該当通知書の送付、施行後における事業所調査など、適用拡大が適切に行われるための取組を重点的に実施しました。 【周知広報】 ○令和 4 年10月施行事項については、事業主への送付物に改正内容や届書の記載方法などについて記載する、令和 5 年 4 月施行事項については、リーフレット（老齢年金ガイド）に改正概要を記載するなどして周知を図りました。 ○機構 H P 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キービジュアルを設置しました。 ○年金委員への研修の実施及び資料提供を行い、制度改革の理解促進を図りました。 【職員に対する研修及び人員体制の確保】 ○年金事務所及び事務センターの担当者に対して、施行事項に係る事務処理研修を実施しました。 ○令和 4 年10月施行事項及び令和 5 年 4 月施行事項に対応するために必要な人員を年金事務所及び中央年金センター等に配置し、体制の拡充を図りました。 ・老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ等に係る年金相談、年金請求書の審査等への対応（84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（769人）

I - 9 . 年金制度改正等への対応（2/2）（本体資料4 6 ページ～）

【対象事業所に対する事業所調査及び該当通知書の送付等】

- ・ 法施行前は、適用拡大の対象事業所となる可能性がある全事業所に対し、事業所調査・訪問を通じ、隙間無く制度周知を実施した。
- ・ 法施行時には対象事業所に対し、リーフレットや該当通知書を送付し短時間労働者がいる場合の手続きを促すとともに、法施行後は適用拡大により被保険者となるべき対象者の届出が適正に行われていることを確認するための事業所調査を実施するなど、法施行以後も適切なフォローアップを実施した。

【周知広報】

- ・ 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を着実に実施した。
- ・ 具体的には、
 - 短時間労働者への適用拡大及び育児休業中の保険料の免除要件の見直しについては、事業主向けに毎月の納入告知書の送付の機会を活用し、従業員向けにTwitterの配信を活用するなど、対象者に応じて改正内容や手続きの周知を実施
 - 土業の法定適用業種追加については、適用対象となる可能性がある事業所に対しアンケートを送付し、回答がなかった事業所も含めて全事業所に勧奨を実施など、改正事項の積極的な周知を実施した。
- ・ さらに、改正事項に共通した取組として、機構ホームページに制度改正専用ページの新設、トップページにキービジュアルを設置するなど、改正事項の内容についてアクセスしやすくするための工夫を行った。また、全国年金委員研修における改正概要の説明、年金委員への資料提供などを通じ、幅広く国民及び関係者に対して、幅広い周知広報を行った。

【職員に対する研修及び人員体制の確保】

- ・ 年金事務所、事務センターの担当者に対して、改正事項に係る業務処理内容に係る研修を実施した。
- ・ 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（850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49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・効率化

・業務の合理化等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を積極的に取り入れ、業務の効率化に取り組んだか。

○適正な運営経費による業務運営

・必要な人員を過不足なく配置することにより、適正な業務運営を行ったか。
・一般管理費及び業務経費について、効率的な予算執行を進めたか。

主な評価の理由

○組織・ビジネスプロセス改革

（本部）
・地域部の機能強化による拠点指導等の徹底、事業推進統括部への照会対応専門セクション設置等の取り組みにより事業実績が向上した。
また、機構全体の更なる事業実績向上を図るため、地域部の事業実績評価に管轄拠点の事業規模に応じた取組を評価する基準を導入し、令和4年度下期評価から運用を開始した。

（事務センター）
・大規模事務センターの審査・決裁業務の一部を他の事務センターに分散して処理する体制について、業務分散の範囲、分散先を拡大し、事務センターの業務量の平準化を更に進めた。
・事務センターにおける届書審査業務の中心的役割を担う事務センター専任職員を引き続き登用するとともに、事務センターから年金事務所等へ正規職員のシフトを進めた。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
本部	○現場の統括機能を担う地域部が、より現場のための組織として活動・活性するよう更なる機能強化を図り、組織一体化の一層の推進に向けた取組を行う。 ○オンラインビジネスモデルの進展によりネットチャネルが拡充し、お客様チャネルの多様化が進んでいる状況を踏まえ、チャネル全体の一元的な企画・管理体制を確立する。	○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といった観点から、以下の取組を進めました。 ・管轄する拠点数や事業規模に応じた体制の合理化を図るため、地域部の15部体制を11部体制に再編するとともに、地域部間の定員の再配分を実施 ・地域部内の情報共有の推進を図るため、地域部間の人事異動を促進 ・事業推進統括部に、現場からの照会に専門的に対応する拠点照会統括グループを設置し、現場からの照会に正確かつ迅速に対応するとともに、回答内容を全国的に共有する仕組みを確立することにより照会を減らす等の効率化を推進 ○機構全体として今後更なる事業実績向上を図っていくためには、事業規模の大きい拠点の事業実績向上が不可欠であることから、地域部における事業実績評価に管内の各拠点に対する事業規模に応じた取組を評価する基準の導入を検討し、令和4年度下期から運用開始することとしました。 ○オンラインビジネスモデルの進展により拡充したネットチャネル（電子申請、ねんきんネット等）の企画・調整・推進を一元的に行うため、未来戦略室にオンラインビジネス統括グループを設置しました。 ○チャネル全体の一元的な企画・管理体制の確立に向け、コールセンター、年金事務所等の電話チャネルについて、一元的に企画・管理するための検討体制を構築し、課題整理に着手しました。
事務センター	○事務センターの規模・業務量の平準化を図るため、届書の画像化・データ処理を活用し、大規模事務センターの業務を他の事務センターに分散させ、受付拠点と審査処理拠点を分離した事務処理の範囲を拡大する。 ○正規職員が管理業務を行い、事務センター専任職員（無期転換職員）が届書審査業務の中心的役割を担う体制の確立に向けた取組を行う。 ○事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の事務処理に特化した組織とするため、体制整備を行う。	○経過管理・電子決裁システムにより実現した届書の画像化・データ処理を活用し、令和3年度夏季繁忙期以降、大規模事務センターの審査・決裁業務の一部を他の事務センターに分散し業務処理を行っており、令和4年度の夏季繁忙期においても目標処理期間内に審査・決裁業務を完了しました。また、令和4年10月から大規模事務センターの業務分散範囲を拡大※しました。 ※ 東京広域事務センター管内の算定基礎届等の一部の届書について、分散先に7事務センターを追加 東京広域事務センター管内の国民年金保険料免除・納付猶予申請書等について、2事務センターに分散 ○事務センター業務の安定的かつ継続的な事業実施体制を確立するため、令和4年10月に事務センター専任職員を102名登用し、令和5年4月の配置数は929名となりました。また、正規職員の年金事務所等へのシフトを進め、平成29年度からこれまでに累計で790名シフトしました。 ○年金給付業務の効率化・省略化及び正確性の確保の観点から、事務センターで行っている年金給付業務の一部（再裁定の勧奨業務、特別障害給付金に関する業務等）について、令和5年4月に中央年金センター及び障害年金センターに集約しました。 ○年金事務所で行っている国民年金強制徴収に係る一部定型業務について、令和4年10月から事務センターへ集約しました。
年金事務所等	○多様化していくチャネルについて、限られた経営資源の中でお客様の特性とニーズに応じたサービスを適切に提供することができるよう、チャネル全体の最適化を検討する。	○対面チャネルに関して、全国ベースの拠点網の見直しを以下のとおり実施しました。 ・埼玉県草加市に街角年金相談センターを設置（令和4年4月） ・埼玉県川口市に年金事務所分室を設置（令和4年5月）（参考）長野県長野市、長崎県長崎市に所在する年金事務所の管轄区域の見直し（令和4年2月）

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4 9ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
業務の合理化	○業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見、リスク分析等を踏まえ、適時・適切に見直しを行う。 ○業務に関する疑義照会について、管理体制の強化を図るとともに、周知及び業務処理マニュアルへの反映を行う。	○令和4年度中に施行された短時間労働者の適用拡大等の法律改正、事務センターにおける年金給付業務の一部集約、現場意見及びリスク分析等を踏まえた業務手順等について、適時・適切に業務処理マニュアルへ反映し、見直しを行いました。 ○疑義照会の回答期限（原則2営業日以内）を定め、業務品質管理部が進捗管理を行うことにより疑義照会の期限内回答率99.0%と高い水準を確保するとともに、業務品質管理部及び事業担当部署が回答内容の事後確認を行うことにより、回答内容の正確性を確保しました。 また、疑義照会の回答内容の根拠が業務処理マニュアル等に明記されていないもの103件について、業務処理マニュアルへの反映を行いました。
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からの意見・要望や、年金事務所等からの業務改善提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げる。	○ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナー等に寄せられる「お客様の声」によるご意見・ご要望や、職員提案制度実施要領（要領第24号）に基づく機構職員からの業務改善要望・提案について、「サービス・業務改善委員会」において組織的共有及び審議が行われ、お客様に分かりやすくなるよう国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書等の様式修正など8件の改善を行いました。
適正な運営経費による業務運営	○必要な人員を過不足なく配置し、適正な業務運営を行うとともに、業務内容の変化・実態を踏まえ、人員配置の適正化を進める。	○全国の年金事務所等の拠点網を維持し、適正な業務運営を行うため、全国規模の人事異動を実施し必要な人員を配置するとともに、事務量・対策系業務の規模に応じた効率的な体制整備を図るため、年金事務所における業務量調査や職種ごとの役割整理の実施に向け、検討に着手しました。
	○一般管理費及び業務経費について、中期計画を踏まえた一層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12.4%に相当する額（11.6億円）の削減を行い、業務経費においては、平成30年度比で4.2%に相当する額（39.9億円）の削減を行いました。

（事務センター）

- ・年金給付業務の効率化等及び正確性確保の観点から、年金給付業務の一部を中央年金センター及び障害年金センターに集約した。また、年金事務所で行っている国民年金強制徴収に係る一部定型業務について事務センターに集約し、年金事務所がお客様対応や対策系業務により注力できるようにした。

（年金事務所）

- ・対面チャネルについて、街角年金相談センター等を2箇所設置し、お客様のアクセスポイントの充足を図った。

○業務の合理化・効率化

- ・業務処理マニュアルについて、法律改正や業務手順の見直しによる改正に対応するほか、現場からの意見を踏まえて必要な改正を実施するなど、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、職員提案から8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

- ・全国の年金事務所等の適正な業務運営を行うため、年金事務所の業務量調査や職種ごとの役割整理の検討に着手した。
- ・令和4年度は、一般管理費は平成30年度比で12.4%（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4.2%（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。

Ⅱ-2. 外部委託の活用と管理の適正化（本体資料56ページ～）

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

・近時発生した事案を踏まえて、業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理のあり方の検討し、外部委託管理の改善・強化に取り組んだか。

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

・外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」（令和3年12月公表）において検証された、発生要因と再発防止策等を踏まえ、外部委託実施要領の改正を行い、その改正後のルールを着実に実施するため、事業担当部署の調達担当者に対する研修を実施し、新ルールの周知徹底を行うなど、外部委託管理の改善・強化に取り組んだ。

○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の送付により、新たに124社をR F I 協力企業として追加させた。
また、調達手続きに関する要領に基づいてR F I 等を実施し、データベース化した情報を、事業担当部署へ提供し、データベースの組織的な有効活用に取り組んだ。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）																												
年金個人情報を扱う外部委託の管理	○外部委託業務において、改善を求めた不適事項や事務処理誤りの発生要因等を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行うとともに、見直しを行う外部委託管理ルールを着実に実施する。	○年金個人情報を取り扱う外部委託業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、近時発生した事案を踏まえ、令和4年5月に日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領（要領第211号）を改正し、品質管理を強化するとともに、より効果的・効率的なルールとなるよう、令和5年3月にも同要領を改正し、調達・外部委託ルールの改善・強化を図りました。 （令和4年5月及び令和5年3月改正内容） ・検査で確認すべき事項の精査及び証跡の確実な取得の徹底（令和4年5月） ・立入検査の省略（書面検査による代替実施）が可能な場合を厳格化（令和4年5月） ・通知書作成業務等の成果物の現物確認の実施（令和4年5月） ・案件区分の見直し、仕様書・運用仕様書の審査担当部署の役割分担の整理（令和5年3月） ・委託業者の選定時及び履行中における管理の強化（令和5年3月） ・検査の効率化及び業務の特性に応じた検査の観点からの検査調書の見直し（令和5年3月） 改正後のルールの着実な実施のため、事業担当部署調達担当者に対する研修を実施し、新ルールの周知徹底を行っています。（R4.6月研修：55名参加、R5.3月研修：71名参加）																												
	○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・品質管理・検品・検査、履行後検査等について、事業者ごとのリスクを把握し、的確に対処できるように実施し、組織的な管理を行う。	○令和4年度は履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を以下の通り実施しました。 なお、新規事業者に対しては、契約締結後早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合には速やかな改善を指示し、改善結果を確認しました。また、各種検査等の状況について、2ヶ月に1回、リスク管理委員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">令和4年度</th><th colspan="2">参考（令和3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>227件</td><td>0件</td><td>229件</td><td>0件</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>278件</td><td>1件</td><td>327件</td><td>3件</td></tr><tr><td>納品時検査</td><td>2,679件</td><td>0件</td><td>2,709件</td><td>0件</td></tr><tr><td>履行後検査</td><td>237件</td><td>0件</td><td>249件</td><td>0件</td></tr></table>		令和4年度		参考（令和3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	227件	0件	229件	0件	履行中検査	278件	1件	327件	3件	納品時検査	2,679件	0件	2,709件	0件	履行後検査	237件	0件	249件
	令和4年度			参考（令和3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	227件	0件	229件	0件																										
履行中検査	278件	1件	327件	3件																										
納品時検査	2,679件	0件	2,709件	0件																										
履行後検査	237件	0件	249件	0件																										
優良な受託事業者の確保	○情報提供依頼（R F I）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により、優良な受託事業者の発掘に繋げていく。また、調達手続きに関する要領に基づいてR F I 等を実施し、データベース化した情報を組織横断的に有効活用していく。	○R F I 協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを1,133社に送付し、R F I 協力企業として新規に124社を追加し、合計408社となりました。 また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のR F I を実施しました。実施したR F I 結果の2,857件を新たにR F I 等データベースに追加し、情報数は延べ6,304件となりました。 この結果、新規に契約を締結した事業者は3社となりました。 データベース化した情報は事業担当部署へ提供し、企画段階や調達段階での比較検討や検証に活用するなど、データベースの組織的な有効活用に取り組みました。																												

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58ページ～）

評価	B
----	---

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着実に進めたか。
- ・マイナンバーによる他機関との情報連携について、戸籍情報及び公金口座情報を活用した添付書類省略等に向けた開発に着手し、着実に進めたか。
- ・公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略に向けたシステム開発を着実に進めたか。

○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。
- ・事業者との技術的対話により、技術的な情報を収集し、本格開発の実施に向け作業を着実に進めたか。
- ・機構の体制確保に向け、実施体制の整備に取り組んだか。

○社会保険オンラインシステムの開発・運用

- ・現行の社会保険オンラインシステムの開発・運用において、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着実に進めたか。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
フェーズ1への対応	○更なるデジタルワークフローの推進を図るため、令和4年10月稼働に向けて、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サブシステムのシステム開発を着実に進める。 ・新規適用届書などの11届書を画像処理化及び電子決裁対象届書に追加 ・返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化 ・本人確認業務における住民基本台帳照会の自動化等による資格取得届処理の迅速化	公的年金業務における業務・システム刷新は、平成26年よりフェーズ1のシステム開発に順次着手し、「経過管理・電子決裁システム（※1）」「個人番号管理システム（※2）」「情報連携システム（※3）」「統計・業務分析システム（※4）」の4つのシステムが平成29年より順次稼働しました。 これらのフェーズ1のシステムの稼働を踏まえて、多様なBPR（業務改革）を図ったことにより、以下の効果を実現しています。 ・電子データによる審査・電子決裁及び電子申請の利用促進の取組により「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理を実現 ・審査工程のデータ化、処理効率化により、事務センターの大幅な効率化を実現 ・既存データとの突合せによるシステムチェックを活用した審査工程の短縮 ・届書の受付拠点、処理拠点の分離による事務処理の平準化 ・お客様からの届書提出時の各種添付書類省略の実現及びマイナンバーの活用による職員の作業負荷の軽減 （※1）届書等の画像化・電子決裁処理及び受付から結果通知までの処理の経過を一元管理するシステム （※2）マイナンバーと基礎年金番号の紐付け情報を管理するシステム （※3）情報提供ネットワークシステムを利用して外部機関と機構の間で、特定個人情報の情報照会や情報提供を行うシステム （※4）統計資料の作成及び業務分析に必要な情報作成等を行うシステム
	○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）に向けてシステム開発に着手する。	○更なるデジタルワークフローの推進を図るため、以下の事項について、経過管理・電子決裁システム及び個人番号管理システムのシステム開発を行い、令和4年10月に稼働しました。 ・新規適用届書などの13届書を画像化及び電子決裁対象届書に追加（処理割合98%に拡大） ・返戻文書作成や再受付登録などの返戻業務の電子化 ・資格取得届の事務処理における住民基本台帳照会業務の自動化
	○公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略（令和4年10月予定）に向けてシステム対応を行う。	○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる他機関との情報連携については、各事務処理において、J-LIS、市区町村等が保有する情報を取得、活用した添付書類省略等に取り組んでおり、以下の事項について、システム開発を開始しました。 ・戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等の実施（令和6年3月に稼働予定） ・国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座の直接還付の実施（令和6年1月に稼働予定） ○裁定請求における口座番号等の添付書類省略に向け、デジタル庁の公的給付支給等口座情報の個別照会が可能となるよう、システム開発を行い、令和4年10月に稼働しました。

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58ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
フェーズ2への対応	○令和3年度までに実施した開発準備工程及び情報提供依頼（RFI）の結果を踏まえ、次の事項を実施する。 ・BPR（業務改革）の実現や開発方法の見直しに伴う基本設計の修正作業を実施 ・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として、閉域によ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本格開発の開始までに完了 ・本格開発受託者による現行システム機能の詳細に関する照会に対応できる体制の整備 ・システムに関する知識や経験を有する職員の確保及びプロジェクトマネジメントスキルなどのスキル向上の取組を行うとともに、支援業者の活用等による実施体制を確立 ・本格開発を効率的に実施するための段階開発や、サブシステム分割を考慮した調達手続を着実に進め、本格開発に着手	○フェーズ2については、業務プロセスの点検（平成30年）やマルチベンダ型による開発作業の試行（令和2年）等の準備行為を実施した上で、令和3年度よりRFI手続の下で事業者と技術的対話を80回以上重ね、政府最大級の公的年金システムの移行を安全・確実に進めていくための方策、リスク抑制策の検討を行うとともに、機構の体制確保を行ってきました。令和4年10～12月に、情報セキュリティ・システム専門委員会において、こうした検討結果を反映した本格開発の開発方針等について説明を行い、下記の基本的な開発方針について了承を得ました。 ①新たなプログラムの開発により生じ得るリスクを低減させるため、現行システム資産も活用（既存プログラムロジックを変更せず、プログラム言語の置換えによる開発）しながら開発を進める。 ②稼働時期については令和11年1月を目指すこととするが、何よりも国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として対応する。このため、開発の進捗や品質等を適切に管理し、仮に開発が順調に進まなかった場合に備え、稼働時期や開発方法の見直しも含めた安全・確実なシステム稼働を図るための見直し方策を重層的に用意しながら進める。 今後、本格開発の着手に向け、指摘されたリスクや対応策について必要な対応を行うとともに、機構における体制の更なる整備を引き続き進めます。 <個別事項に関する取組状況> ・基本設計の修正作業について、業務プロセス点検やリスクの抑制策を踏まえた調達手続を進め、令和4年11月から実施 ・開発管理環境について、仕様を統一する開発を進め、機構と開発事業者の間において一体的に開発するための環境を整備 ・開発事業者が現行システムに関し必要な知識を得られるよう、照会に対応できる環境の準備 ・刷新プロジェクト推進室の体制について、順次職員体制の拡充を進め、令和5年4月には166名の職員体制とするとともに、職員のITスキルに応じたプロジェクトマネジメント等の研修を実施 ・大規模かつマルチベンダ開発経験がある事業者を支援業者として令和4年11月に契約し実施体制を拡充 ・RFI手続きのもとで、本格開発の着手に向けた開発手法やデータベース、サブシステム構成などについて、事業者に提示し、仕様の実現性・妥当性、詳細見積りについて事業者を確認した結果を踏まえ、必要な見直しを加えた調達仕様書を作成し、調達手続に着手
社会保険オンラインシステムの開発・運用	○刷新部門及び事業部門との協働体制を維持し、業務の円滑な推進のため、制度改正や業務改善に対応したシステム開発、現行システムの適切かつ確実な運用、情報セキュリティ対策の強化を行う。	○制度改正に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。 ・国民年金保険料過誤納金の直接還付に係るシステム開発 ・本来受給選択時の特例的な繰下げみなし増額（特例増額）の導入に伴うシステム開発 ・在職定時改定の導入に伴うシステム開発 ・確定拠出年金の加入年齢の見直し等に伴うシステム開発 ・被用者保険の適用拡大等に伴うシステム開発 ○事業部門からの要請に基づきシステム整備計画として作成し、以下のとおり実施しました。 ・国民年金保険料納付書のバーコードをスマートフォンで読み取りキャッシュレス決済を可能とするためのシステム開発（令和5年2月稼働） ・複数年金を保持している者の未支給処理・金融機関変更処理等について、複数年金を一括で入力可能とするためのシステム開発（令和6年10月稼働予定） 上記のほか、業務改善の対応で13件のシステム開発を進めました。

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完了した。
- ・マイナンバーによる他機関との情報連携については、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、年金請求時の添付書類省略等や国民年金保険料の過誤納金の直接還付に向けて、戸籍情報及び、公金口座情報の照会に係るシステム開発を開始し、着実に進めた。
- ・公的給付支給等口座の利用について、裁定請求における口座番号等の添付書類省略（令和4年10月稼働）に向けたシステム開発を完了した。

○フェーズ2への対応

- ・基本設計の修正作業として、これまで進めてきた業務プロセス点検やリスクの抑制策を踏まえた機能設計を令和4年度から開始し、着実に進めた。
- ・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。
- ・発注者側の体制として、職員のITスキルに応じた研修及び支援業者の拡充等を行い、本格開発の実施体制の確保に取り組んだ。

○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完了した。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）																																																																																			
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> ○新たに義務化対象に該当となる事業所を着実に電子申請へシフトさせるとともに、前年度集中的な取組対象とした被保険者51人以上事業所のうち電子申請未実施である事業所への集中的な取組を継続する。	【電子申請の利用状況】 <table><tr><th></th><th colspan="2">令和元年度※1</th><th colspan="2">令和2年度</th><th colspan="2">令和3年度</th><th colspan="2">令和4年度</th></tr><tr><th>区分</th><th>電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2</th><th>利用割合</th><th>電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2</th><th>利用割合</th></tr><tr><td rowspan="2">資本金1億円超の法人等の事業所</td><td>7,902</td><td rowspan="2">31.5%</td><td>18,826</td><td rowspan="2">76.5%</td><td>22,574</td><td rowspan="2">93.3%</td><td>22,091</td><td rowspan="2">94.1%</td></tr><tr><td>25,117</td><td>24,598</td><td>24,195</td><td>23,477</td></tr><tr><td rowspan="2">51人以上</td><td>27,654</td><td rowspan="2">31.8%</td><td>43,580</td><td rowspan="2">48.4%</td><td>62,786</td><td rowspan="2">69.7%</td><td>72,012</td><td rowspan="2">78.5%</td></tr><tr><td>86,846</td><td>90,067</td><td>90,046</td><td>91,687</td></tr><tr><td rowspan="2">小計</td><td>35,556</td><td rowspan="2">31.8%</td><td>62,406</td><td rowspan="2">54.4%</td><td>85,360</td><td rowspan="2">74.7%</td><td>94,103</td><td rowspan="2">81.7%</td></tr><tr><td>111,963</td><td>114,665</td><td>114,241</td><td>115,164</td></tr><tr><td rowspan="2">50人以下</td><td>357,532</td><td rowspan="2">17.1%</td><td>458,034</td><td rowspan="2">21.2%</td><td>557,306</td><td rowspan="2">25.0%</td><td>622,822</td><td rowspan="2">27.3%</td></tr><tr><td>2,095,330</td><td>2,160,279</td><td>2,226,184</td><td>2,284,231</td></tr><tr><td rowspan="2">合計</td><td>393,088</td><td rowspan="2">17.8%</td><td>520,440</td><td rowspan="2">22.9%</td><td>642,666</td><td rowspan="2">27.5%</td><td>716,925</td><td rowspan="2">29.9%</td></tr><tr><td>2,207,293</td><td>2,274,944</td><td>2,360,425</td><td>2,399,395</td></tr></table> ※1 令和2年度当初に電子申請義務化対象となった資本金1億円超の法人等の事業所の令和元年度の電子申請利用状況を反映している。 ※2 当該年度末時点の適用事業所数（休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除く） ※3 当該年度に電子申請を利用した事業所の数 ○令和2年度から電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の法人等の事業所及び被保険者51人以上の事業所（以下「51人以上事業所」という。）」に対して、重点的に利用勧奨を実施しました。 ○令和4年度は、短時間労働者への適用拡大に係る制度周知を兼ねた事業所調査時等の機会を活用した利用勧奨に加え、年金事務所長による訪問勧奨を実施し、事業所の役職者へ直接要請を行うことで、電子申請の利用開始に結び付けました。 ○これらの取組の結果、資本金1億円超の法人等の事業所の電子申請利用割合は94.1%（令和元年度比+62.6ポイント）とほぼ全ての資本金1億円超の法人等の事業所が電子申請を利用するとともに、「51人以上事業所」の電子申請利用割合も78.5%（令和元年度比+46.7ポイント）と大幅に向上し、資本金1億円超の法人等の事業所と「51人以上事業所」合計の電子申請利用割合は81.7%となりました。 ○主要7届書※の電子申請割合は、令和元年度（本格的に利用促進に取り組む前）の23.9%から64.6%に大幅に上昇しました。 ※ 資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第3号被保険者関係届 ○これまで紙（郵送）や電話等で情報提供していた保険料額情報等について、お客様からの申請に基づき、e-Govの電子送達サービスを活用して電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始しました。（令和5年1月サービス開始）令和5年3月末時点において、12,873事業所が利用登録を行っています。		令和元年度※1		令和2年度		令和3年度		令和4年度		区分	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	資本金1億円超の法人等の事業所	7,902	31.5%	18,826	76.5%	22,574	93.3%	22,091	94.1%	25,117	24,598	24,195	23,477	51人以上	27,654	31.8%	43,580	48.4%	62,786	69.7%	72,012	78.5%	86,846	90,067	90,046	91,687	小計	35,556	31.8%	62,406	54.4%	85,360	74.7%	94,103	81.7%	111,963	114,665	114,241	115,164	50人以下	357,532	17.1%	458,034	21.2%	557,306	25.0%	622,822	27.3%	2,095,330	2,160,279	2,226,184	2,284,231	合計	393,088	17.8%	520,440	22.9%	642,666	27.5%	716,925	29.9%	2,207,293	2,274,944	2,360,425	2,399,395
		令和元年度※1		令和2年度		令和3年度		令和4年度																																																																													
	区分	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合	電子申請利用事業所数※3 全体事業所数※2	利用割合																																																																												
	資本金1億円超の法人等の事業所	7,902	31.5%	18,826	76.5%	22,574	93.3%	22,091	94.1%																																																																												
		25,117		24,598		24,195		23,477																																																																													
51人以上	27,654	31.8%	43,580	48.4%	62,786	69.7%	72,012	78.5%																																																																													
	86,846		90,067		90,046		91,687																																																																														
小計	35,556	31.8%	62,406	54.4%	85,360	74.7%	94,103	81.7%																																																																													
	111,963		114,665		114,241		115,164																																																																														
50人以下	357,532	17.1%	458,034	21.2%	557,306	25.0%	622,822	27.3%																																																																													
	2,095,330		2,160,279		2,226,184		2,284,231																																																																														
合計	393,088	17.8%	520,440	22.9%	642,666	27.5%	716,925	29.9%																																																																													
	2,207,293		2,274,944		2,360,425		2,399,395																																																																														
	○これまで紙で送付していた各種帳票をe-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供し、オンライン上の確認を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」を構築する。																																																																																				

評価	A
----	---

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>

- ・新たに電子申請義務化対象に該当となる事業所を着実に電子申請へシフトさせるとともに、前年度集中的な取組対象とした被保険者51人以上事業所のうち電子申請未実施である事業所への集中的な取組を継続したか。
- ・これまで紙で送付していた各種帳票をe-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供し、オンライン上の確認を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス」を構築し、令和4年度中にサービスを開始したか。

<個人に対する取組>

- ・マイナンバーカード・マイナポータル・「ねんきんネット」を活用したオンラインサービスを構築し、簡易な電子申請及び電子送達を可能にしたか。

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効率化や事務処理の正確性の確保を一層推進したか。

○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（2/2）（本体資料63ページ～）

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
オンラインビジネスモデルの推進	<個人に対する取組> ○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、お客様の入力の手間を極力省いた簡易な電子申請を可能とする機能を構築する。 ○扶養親族等申告書など年金給付関係届書について、簡易な電子申請を可能とする環境整備に向けた検討を進める。 ○個人向け通知をマイナポータル経由で電子的に提供する環境を構築する。	○国民年金保険料の納めやすい環境整備の一環として、納付環境の多様化を図る観点から、以下の取組を行いました。 ・「ねんきんネット」に納付に必要な番号を表示することにより、手元に納付書がなくてもネットバンキングから納付できる仕組みの構築に向け、業務要件を整理し、システム開発に着手（令和6年1月サービス開始予定） ・マイナンバーカード・マイナポータルと「ねんきんネット」の認証連携者を対象として、口座振替手続をオンラインで簡易かつ迅速に行える仕組みの構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手（令和6年1月サービス開始予定） ○国民年金の加入手続・保険料の免除申請等について、マイナポータルを活用し、お客様の情報をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とするサービスを開始しました。（令和4年5月サービス開始） ○扶養親族等申告書に加え、老齢年金請求書についても、「ねんきんネット」を活用し、機構が保有するお客様情報等をあらかじめ申請画面に表示することによりお客様の入力の手間を省いた簡易な電子申請環境の構築に向け、業務要件を整理しシステム開発に着手しました。 ・扶養親族等申告書（令和5年9月サービス開始） ・老齢年金請求書（令和6年4月サービス開始（一定の条件を満たす対象者）） ○これまで紙で送付していた以下の通知書について、マイナポータルを活用し、お客様に電子送付するサービスを開始しました。 ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和4年10月サービス開始） ・公的年金等の源泉徴収票（令和5年1月サービス開始）
	②デジタルワークフローの確立 ○年金給付業務について、紙での届出を前提とした事務処理を見直し、画面上で審査・入力を行う仕組みの導入に向け事務面・システム面の検討を進める。 ○機構内で紙で出力して利用・保管している各種帳票について、電子データで利用・保管することができるようシステム開発やルール整備を進める。	○簡易な電子申請の実施に合わせて、従来の紙での届出を前提とした事務処理を見直し、電子申請で提出された届出は画面上で審査・入力する処理とするため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書に係る画面審査・電子決裁を実現するための検討を進めました。 ○処理結果の確認や照会対応など機構内部で利用するために紙に出力している一覧表や確認リスト等の電子データによる利用・保存を推進し、485帳票（年間1,600万枚）の電子データ化について、令和5年11月の運用開始に向け、システム開発を進めました。 ※令和3年度までに「保険料増減内訳書」等の4帳票（年間1,100万枚）の電子データ化を先行実施
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し、年金受給者の利便性の向上、機構における業務の効率化を図る。	○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、国民年金関係の業務など各種業務で情報照会を行いました。（情報照会件数：国民年金関係業務10,010万件、年金給付・年金生活者支援給付金関係業務3,398万件） ○他の行政機関等への情報照会及び提供の範囲拡大のため、以下の取組を行いました。 ・戸籍情報の照会に向けたシステム開発に着手（令和6年3月試行運用開始予定） ・年金受取口座に公金受取口座の利用を希望するお客様について、情報提供ネットワークシステムを用いた公金受取口座情報の取得を開始（令和4年10月）

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>

- ・電子申請利用促進の取組を継続した結果、「51人以上事業所」の電子申請利用割合は78.5%（令和3年度比+8.8ポイント）に向上し、「資本金1億円超の法人等」と「51人以上事業所」合計の電子申請利用割合は81.7%となった。
- ・これまで紙で送付していた各種帳票をe-Govの電子送達サービスを活用して電子的に提供し、オンライン上の確認を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス」を開始し、お客様の利便性向上を図った。

<個人に対する取組>

- ・納付環境の多様化に向け、納付書が手元がなくても納付が可能な仕組みを検討するなど、各施策の実現に向け、業務要件を整理し、システム開発に着手した。
- ・国民年金の加入手続・保険料免除申請等の簡易な電子申請を開始し、お客様の利便性向上を図った。
- ・社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や公的年金等源泉徴収票の電子送付を実現し、簡易な確定申告や年末調整が可能となり、お客様の利便性向上を図った。

②デジタルワークフローの確立

- ・機構内部で紙出力して利用・保管している各種帳票の電子データ化について、残る485帳票（年間1,600万枚）に係るシステム開発を進めた。

○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情報連携については、令和4年10月から公金受取口座の情報照会を開始するなど情報照会を着実に実施し、利用者の利便性の向上を図った。また、厚生労働省社会・援護局を通じて事務連絡を発出し、市区町村に対する情報提供ネットワークの利用促進の働きかけを行った。

Ⅲ- 1 . 内部統制システムの有効性確保（1/ 3）（本体資料 7 3 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等を実施したか。
 - ・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。また、機構全体のリスク管理体制について、より実効性・効率性を高める観点から見直しを進めたか。

- 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。

- 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。

- 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。

- 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 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況（令和 4 年度業務実績報告書から引用）												
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>平成30年度</th><th>令和元年度</th><th>令和 2 年度</th><th>令和 3 年度</th><th>令和 4 年度</th></tr><tr><td>件数</td><td>1,218</td><td>1,022</td><td>861</td><td>671</td><td>425</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	平成30年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	件数	1,218	1,022	861	671	425
	発生年度	平成30年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度								
	件数	1,218	1,022	861	671	425								
○事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付等お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事案の根絶に向け、発生原因を分析し再発防止の徹底を図る。	○お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる事案について、事務処理誤りの発生原因の分析や事務処理誤り事例の周知、未完結リストの点検を実施した結果、令和 4 年度は96件となり、前年度（101件）より発生件数が減少しました。													
	○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 4 年度から新たに開始された34業務について、業務進捗管理ツールの進捗管理対象としてツールに追加し、進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施しました。 ○毎月、受付進捗管理システムから未完結届書等リストを作成し、処理状況の点検を確実に実施しました。また、事業（届書）単位で受付件数、処理件数、未完結件数等の推移を把握して進捗管理する仕組みを構築しました。 ○本部現業の実施状況等に関する日次報告や事務処理誤り報告を分析し、本部現業の品質を阻害する事務リスクの早期把握に努めました。												
	○指示・事務連絡の発出件数及び発出時期の平準化に努め、現場負担の軽減を図るとともに、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、指示の発出件数は過去 3 年度（月平均：56件）と同程度の水準（令和 4 年度月平均：52件）を維持するとともに、理解度の向上のため、テレビ会議システムを利用した指示等の解説や発出部署職員への研修（指示等文書作成研修、アナウンス研修）、理解度チェック等を実施しました。（令和 4 年度テレビ会議解説実施状況：120件）												
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防止を図る。	○情報セキュリティリスクへの対応として、ねんきんネットや機構HP等に対する外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価及び脆弱性診断を実施しました。 ○システムリスクへの対応として、システム障害の真因分析や再発防止策の検討を行い、定期的にリスク管理委員会に報告するとともに、効率性・実効性のあるリスク管理の方法を検討しました。 ○事務リスクへの対応として、拠点長からの日次の業務報告等のモニタリング、事務処理ルールの徹底、ツールを活用した本部現業の進捗管理、未完結届書等の処理状況点検を実施しました。 ○災害その他リスクとして、機構本部が被災した場合の年金支払いの継続に備え、平常時から年金支払いに必要な準備を行うとともに、関係機関と合同で会議や支払訓練を実施するなど運用面の強化を図りました。												

Ⅲ- 1. 内部統制システムの有効性確保（2/3）（本体資料 7 3 ページ～）

施策	令和 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況（令和 4 年度業務実績報告書から引用）
リスク管理	○機構全体のリスク管理体制について、リスク統括部や調達企画部、本部事業管理部の設置を行っているが、より実効性・効率性を高める観点から見直しを進める。	○令和 4 年 4 月に「三線防御体制（※）」の確立に向け、第三線として、監査部にリスク管理体制が有効に機能しているかチェックを行うグループを設置するなど体制整備を行いました。加えて、より実効性・効率性を高めるため、令和 5 年 4 月より以下のとおり組織再編及び体制の見直しを行いました。 ・事業単位又は部署単位で届書の受付、処理件数等をモニタリングし、本部現業の処理遅延のリスクを早期に把握する仕組みを構築するとともに、第二線として、本部現業に関するリスク管理を行う機能をリスク統括部に統合 ・第二線として、業務品質管理部が、業務を本部に集約する際の事前検証（※）機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置付けている。 第三線：第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署（監査部監査第 1 G） 第二線：第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署（リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等） 第一線：リスクオーナーとして、事業を行う部署（年金事務所、事務センター、本部事業担当部署）
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、実効性のある研修を実施する。	○効果的で多様なリスク・コンプライアンス研修やコンプライアンスに関する自己点検・意識調査を実施し、リスク管理意識やコンプライアンス意識の維持・向上を図りました。
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、実効性の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、情報システム及び情報セキュリティ対策、外部委託業務等について、重点的に監査を実施する。	○監査を担う人材を育成するため、「育成プログラム」を作成し、そのプログラムに沿って、新任者研修や外部研修の受講、システム及び情報セキュリティ監査等の専門知識の習得を目的とした研修を実施しました。 ○令和 3 年度の検出結果や事務処理誤り発生状況、ルール策定部署との意見調整を踏まえて検査項目を設定し、全拠点（312 年金事務所、15 事務センター、2 年金センター）及び本部全部署（41 部署）に対し業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認している業務検査の評価結果は、年々向上しております。 ○業務検査結果が低評価であった 4 拠点に対し、改善取組の有効性を評価し、改善促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。 ○リスク管理体制の有効性に関する業務監査（2 テーマ）を実施し、リスク管理体制の有効性について検証を行い、助言・提案を行いました。 ○内部統制システムの有効性等に関して、「外部委託管理監査及び外部委託先監査」、「情報セキュリティ監査」等の監査を実施しました。 ○情報セキュリティリスクのマネジメントサイクルにおける課題管理の適正性について定期的に監査を実施し、個々の案件の課題管理に加え、P D C A サイクル全体が適正に実行されているかの確認を行いました。

主な評価の理由

○事務処理の正確性の確保

- ・重点三事案を含め、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するとともに、事業（届書）単位で受付件数等の推移を把握する仕組みを構築した。
- ・指示・事務処理の発出件数について、過去 3 年度と同程度の水準を維持した。
- ・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、本部現業の処理遅延リスクを早期把握する仕組みの構築及び第二線としてリスク統括部に本部現業のリスク管理を統合する等の組織再編及び体制の見直しを行った。

○コンプライアンス確保

- ・役職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識を維持・向上させるため、各種研修の実施等に取り組んだ。

○適正な監査の実施

- ・育成対象者の選定・育成方法等を明確化した「育成プログラム」を作成し、そのプログラムに沿っ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に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図った。

Ⅲ- 1 . 内部統制システムの有効性確保 (3/3) (本体資料 7 3 ページ～)

施策	令和 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況（令和 4 年度業務実績報告書から引用）
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。	○地域部の体制・権限を見直し、地域部と現場や本部関係部署との連携をより深化させる観点から、組織を合理化・効率化したうえで、地域部の部長・グループ長・事業推進役が、役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を通じて、基幹業務への取組やルール of 徹底等を現場に浸透させるとともに、課題や問題点を十分に把握し、本部と現場間の情報共有を進めました。（拠点訪問を2,083回、テレビ会議を活用した拠点確認を343回実施） ○常勤役員会について、令和 4 年度も継続して原則毎週 1 回開催し、役員間の組織横断的な議論により、本部内の情報共有を図りました。 ○年金局と機構の幹部による定期連絡会議を、令和 4 年度も定期的に開催し、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。
契約の競争性・透明性の確保等	○調達手続の適正化のため、事業担当部署に対して調達手続に関する研修を定期的に実施する。また、調達実務に精通した人材育成及び調達事務リスクに対する職員の認識を高めるため、外部機関が実施する調達分野の専門研修を受講し、知識の向上を図る。 ○調達手続の透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、電子入札システムの導入に向けた必要な準備を行う。	○調達関係諸規程等の適正な取扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、その内容について事業担当部署の職員（延べ811人）に対し、定期的（7月及び11月）に研修を実施しました。 ○調達の実務に精通した人材を育成するため、外部機関が実施する調達分野の専門研修について、延べ34名の職員が計14回受講しました。 ○調達手続の透明性の確保、品質・競争性の向上及び事務の効率化の観点から、電子入札システムについて、他官庁等での導入状況調査及び情報提供依頼の結果に基づく仕様等を検討し、調達手続きに向けた準備を進めるとともに、入札結果の事後的・統計的分析については、継続的に市場の傾向を踏まえた精緻な分析を行うため、落札事業者から提供される積算内訳書に加え、運用仕様書等を利用した情報の収集・蓄積（データ化）を行いました。 【参考】＜公正取引委員会からの改善要請に基づく対応＞ ○令和 4 年 3 月、ねんきん定期便等の作成及び発送準備業務に係る入札において談合が行われていたとして、公正取引委員会は談合に参加した事業者に対し排除措置命令等を発するとともに、当機構に対して調達手続に関する改善要請をしたことを踏まえ、次の取組を実施しました。 ・役職員が談合情報に接した場合において、適時適切に公正取引委員会への通報をすることができるよう、関連する要領の規定を見直しました（令和 4 年10月より実施）。 ・入札に参加する事業者が、当機構が実施する入札プロセスにおいて他の参加事業者に係る情報を取得することができないよう、入札説明会の実施方法をこれまでの対面によるものから参加者の社名を伏し、一堂に会さず行えるオンライン形式に改めました（令和 4 年 8 月より実施）。 ・電子入札システムの導入に向けた準備を進めるとともに、当該システムの導入・運用までの間は、入札関係書類等の提出手段を郵便等による送達の方法に限定する対応を行いました（令和 4 年 8 月より実施）。

○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を通じて、本部と現場間の情報共有を進めた。
- ・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。

○契約の競争性・透明性の確保等

- ・事業担当部署への研修を定期的に実施し、調達関係諸規程等の適切な取扱いの徹底を図るとともに、外部機関が実施する専門研修により人材育成を図った。
- ・電子入札システムについては、入札結果の事後的・統計的分析も含めたシステムの具体的な仕様及びスケジュールについて検討を行った。

Ⅲ- 2. 個人情報の保護(本体資料 8 7 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。

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。
 - ・NISCによる監査の結果、情報セキュリティに関する課題の一元的管理及び評価方法並びに対策の適合性確認のルールについて、一定の評価が得られた。
 - ・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。
 - ・情報セキュリティ点検業務において、管理業務専任役が同要員未設置の年金事務所を巡回して補強する仕組みにより、自己点検機能の強化を図った。
- 技術面の対策
 - ・「ねんきんネット」で検知された様々な脅威に対して、迅速かつ適切に対処した。
 - ・フィッシング対策サービスの利用を開始し、機構を騙るフィッシングサイトの脅威からお客様を保護する取り組みを強化した。
- 業務運営面の対策
 - ・政府統一基準に準拠するようにクラウドサービス等の外部サービスの利用時の申請手順を制定した。
 - ・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。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）
組織面の対策	○「日本年金機構情報管理対策本部」や機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ○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、高度な専門的知見を有する者（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。 ○情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。	○情報管理対策本部を毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行うとともに、外部機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。 ○NISCによるサイバーセキュリティ対策を強化するための監査（マネジメント監査）において、以下の対応がグッドプラクティス（好取組事例）として評価されました。 ・組織全体又は横断的に対応が必要な課題について、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき課題の一元管理を実施している点 ・各部署が企画する案件が、セキュリティ要件に適合しているかについて、最高セキュリティアドバイザーに確認を求める手順を整備し、企画・要件定義段階でセキュリティ要件の確認を行っている点 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を進めています。（令和4年度52拠点） また、管理業務専任役が配置されていない拠点に対しては、同じ地域部管内に配置されている管理業務専任役等による巡回点検を実施しました。
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、単一のシステムの枠を越えて、実際の業務の流れに基づいた評価分析を実施し、有効な対策を講じる。 ○「ねんきんネット」及び機構ホームページにおいて、セキュリティレベルをより高度化するため、攻撃手法の動向を踏まえた監視ルール及び管理者権限の体系について精緻化を行う。 ○新たなサイバー攻撃についての情報収集、情報セキュリティ最新技術動向の調査・研究を通じて、機構の実務への応用を検討し、必要に応じて対策を講じる。	○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、「ねんきんネット」等を対象に進めています。 ○脆弱性診断及びペネトレーションテストについても、外部の専門家を活用して、インターネットに接続しているシステム等を対象に実施した結果、対処すべき検出事項はありませんでした。 ○「ねんきんネット」の構成変更や機能追加等に伴う検知ルールの見直しを行うことでセキュリティレベルの向上及び効率化を図りました。 ○多発するセキュリティ侵害の動向を踏まえて、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化及び通信遮断策等を行うことで、安全性を確保しました。 ○機構を騙るフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起と並行して、サイト閉鎖に向けた対処を実施しました。
業務運営面の対策	○令和3年度の「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改定及び「個人情報保護法」の改正に伴い、改定を行った情報セキュリティポリシー、改正を行った個人情報保護管理規程及び関係する諸規程の運用について適切に対応を行う。 ○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。	○令和3年度の政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群の改定に伴い、機構が利用する外部サービスの利用時の申請手順を制定し、組織の承認を得ずに、職員が外部サービスを利用することがないように管理を徹底しました。 ○情報セキュリティ・個人情報保護に関する点検・報告等業務をより効率的に実施するため、関係諸規程等の改正を行いました。 ○情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させるとともに、適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、各拠点において、全職員及び派遣職員を対象とした情報セキュリティ研修等や理解度テスト、標的型攻撃メール対応訓練、エスカレーション訓練を実施しました。

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を確認し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。
- 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４年度計画の概要	令和４年度計画に対する主な取組状況（令和４年度業務実績報告書から引用）
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、電子データを原本として適正に管理するための運用方法やルール等について引き続き検討を行う。 ○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改めて検討し、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・適切な廃棄を推進する。	○令和４年２月に行政文書の管理に関するガイドライン及び公文書管理課長通知により紙媒体の行政文書を電子媒体に変換する場合の基準が示されたことを受け、経過管理・電子決裁システムにより、紙媒体の届書を画像化・データ化する画像化作業等が示された基準を充足していることを確認しました。 ○電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データについても、機構の管理・保存方法に関して、当該ガイドライン等で示された、データが複数の業務システムの保存場所に保存されている場合の取扱い及び業務システム内で決裁を行う場合等の留意点を充足していることを確認しました。 ○お客様からの申請書類など年金記録や年金額に直接関係する文書について、長期保存による実務上の課題やコスト等を整理しつつ、制度上保存が必要となる期間等を引き続き検討するとともに、処理済みの紙届書や電子媒体の適正かつ効率的な保存に係る方策の調査や対応方針の整理を進めています。 また、年金記録や年金額に直接関係する文書以外の文書については、引き続き適切な廃棄を推進しました。
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広く適切に公開する。	○業務運営に関する情報の公表について、日本年金機構法に基づき、事業計画等の情報及びお客様の声の主な内容等の情報について、適時適切に公表を行いました。 ○年次報告書（アニュアルレポート）については、単年度（令和３年度）の業務実績だけでなく、令和４年度の重点取組施策や新型コロナウイルス感染症への対応状況等について掲載し、令和４年12月に公表しました。

Ⅲ-4. 人事及び人材の育成（1/2）（本体資料9 3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
・職員が健康で意欲をもって働ける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。
・早期に専門性向上を図るためのキャリアパスの仕組みを整理した。引き続き年金給付専門職及びシステム専門職を配置した。
・有期雇用職員の給与体系の見直しを行った。試験制度によらない無期転換をした。
・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、女性管理職比率の目標を前倒しで達成した。また、全職員に対してキャンペーンを実施し、更なる女性活躍の推進に向けた検討を進めた。

施策	令和4年度計画の概要	令和4年度計画に対する主な取組状況（令和4年度業務実績報告書から引用）											
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引き続き実施する。	○全国拠点網を安定的に維持・運営するための全国異動は、既に約8割の職員が経験し、一定の成果が得られています。また、組織経営を担う人材を育成し、制度と実務に精通した職員を育てる観点から本部・拠点間の人事異動を引き続き実施しました。 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">全国異動経験者 ※（）内は正規職員総数に対する割合</th></tr><tr><th>令和4年10月</th><th>（参考：令和3年10月）</th></tr><tr><td>全国異動</td><td>8,842人（79.9%）</td><td>8,794人（79.5%）</td></tr><tr><td>本部・拠点間異動（内数）</td><td>3,466人（31.3%）</td><td>3,256人（29.5%）</td></tr></table>	区分	全国異動経験者 ※（）内は正規職員総数に対する割合		令和4年10月	（参考：令和3年10月）	全国異動	8,842人（79.9%）	8,794人（79.5%）	本部・拠点間異動（内数）	3,466人（31.3%）	3,256人（29.5%）
	区分	全国異動経験者 ※（）内は正規職員総数に対する割合											
		令和4年10月	（参考：令和3年10月）										
	全国異動	8,842人（79.9%）	8,794人（79.5%）										
	本部・拠点間異動（内数）	3,466人（31.3%）	3,256人（29.5%）										
	○高い専門性が求められる分野の業務を担う職員を安定的に確保・育成するため、得意分野を伸ばすキャリアパスの仕組みについて、具体的な配置ルール等を整理する。	○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ており、令和5年4月時点で合計475人を配置しています。そのうち、年金給付専門職については、今後の年金請求者の増加を鑑み、令和4年度で新たに81人を配置し、合計で427人配置しています。 ○また、各分野に適性のある職員が、早期に専門性向上を図ることが可能となるようキャリアパスの仕組みを整理しました。											
	○無期転換職員の活性化及び有期雇用職員の安定的な確保に向け、処遇の見直しを引き続き検討する。	○有期雇用職員の安定的な確保に向けて、最低賃金の引き上げを行うとともに、級地制から都道府県単位の給与体系に見直しました。 ○契約期間通算5年を経過する職員に対して、無期転換制度の具体的な取扱いを周知し、令和5年4月1日において717人を無期転換しました。											
	○高年齢者層（60歳以上層）の人材について、経験等を踏まえた有効な配置を行う。	○令和5年4月時点で、60歳以上のエルダー職員を1,350人配置し、そのうち139人については、情報セキュリティの点検業務など専門的な知識・経験が求められる業務に配置しました。											
	○女性管理職の育成及び登用を進め、令和5年度末の女性管理職比率15.5%の目標の前倒し達成を目指す。 ○女性職員を対象としたキャリア面談等を引き続き実施するとともに、キャリア形成に結びつくよう内容の充実・強化を図る。 ○出産・育児等のライフイベントを考慮し、女性が活躍する上で制約となっている要因を分析し具体的対処策の検討を進める。	○管理職候補となる女性職員を対象にしたキャリア面談及びキャリアアップ研修の対象層を拡大（440人に実施（前年60人））するとともに、女性管理職を対象にした女性リーダー研修、管理職候補となる女性職員を対象にしたキャリアアップ研修を実施しました。 ○令和4年12月には、新たな女性活躍推進ワーキングチームを立ち上げ、更なる支援の体制強化を図りました。 ○女性管理職比率は令和5年4月時点で16.4%（前年同月：15.3%）となり、一般事業主行動計画の目標（令和5年度末までに15.5%）を、0.9ポイント上回り、前倒し達成しました。 ○女性若手職員向けキャリアデザイン研修や、新たに一般職群の中堅クラスであるC級の女性職員を対象にした意見交換会を実施するなど、各階層段階を追ってキャリア形成に結びつくよう研修・面談を実施しました。 ○女性が活躍できる職場環境を整備する観点から、女性が能力を発揮する障壁となっている制度・習慣がないか等を掘り起こし、必要な改善を図るため、全職員から提案を募集し、具体的な対処策の検討を進めています。											

Ⅲ- 4 . 人事及び人材の育成（2/2）（本体資料 9 3 ページ～）

施策	令和４年度計画の概要	令和４年度計画に対する主な取組状況（令和４年度業務実績報告書から引用）																		
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、新卒用ＨＰを更に充実し、機構を紹介する動画を配信するとともに、インターンシップやオンライン座談会等を実施する。	○新卒採用活動として、 ・ Webを活用したイベント（インターンシップ、セミナー、若手職員との座談会）の実施 ・ 29大学に対し、個別にアプローチし、各大学との連携を深め、優秀な学生の紹介を依頼 ・ 学生の受験しやすい環境を整備するため、一次面接をWeb面接で実施 ・ 内定者交流会を対面に加えて、オンラインでも実施 などの採用活動を行った結果、令和４年10月に６人、令和５年４月に335人が入構しました。																		
人事評価制度	○事業実績を人事評価に反映する仕組み等の適正な運用を行うとともに、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。	○組織力強化の観点から、職員の納得性がより高い評価となるよう拠点規模や拠点運営の困難度を踏まえた人事評価グループ分けの基準について見直すこととしました。 ○管轄によらない事務センターの処理体制への移行状況を踏まえ、事務センターに勤務する職員の評価の実施体制を見直すとともに、事業実績の評価指標について制度改正等を踏まえ、見直しを行いました。																		
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、階層別・業務別研修の更なる充実を図るとともに、専門性が求められる分野の研修については、外部講師等を活用する。	○階層別研修・業務別研修について新たなカリキュラム・コースを追加するなど充実を図るとともに、無期転換職員・有期雇用職員に対する研修については、より理解しやすい内容となるよう教材の見直しを行いました。また、高い専門性が求められる分野の研修は、外部の専門講師や研修機関による各分野の最新動向を踏まえた講義を実施しました。																		
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意欲をもって働ける職場環境を確立するため、メンタルヘルス対策、ハラスメント防止対策等の取組を進めるとともに、改正育児・介護休業法の対応について円滑に行う。 ○働き方改革の更なる推進のため、長時間労働の是正、計画的な年次有給休暇の取得について取組を進める。	○メンタルヘルス対策として、各種研修やストレスチェックの実施、専門医を活用した職場復帰支援プログラムの実施、外部健康相談窓口の周知等を実施しました。 ○ハラスメント防止対策として、全職員が毎月実施する自己点検へのハラスメント防止に関する点検項目の追加や機構内報等による相談窓口の周知を行いました。 ○全拠点で職場内研修を実施し、育児休業取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知した結果、令和４年度の育児休業取得率は女性職員103.75%、男性職員56.90%となりました。 <table><tr><td></td><td>年度</td><td>令和４年度</td><td>令和３年度</td></tr><tr><td rowspan="2">女性</td><td>育児休業取得率</td><td>103.75%</td><td>97.66%</td></tr><tr><td>育児休業を取得した職員数</td><td>166名</td><td>167名</td></tr><tr><td rowspan="2">男性</td><td>育児休業取得率</td><td>56.90%</td><td>44.23%</td></tr><tr><td>育児休業を取得した職員数</td><td>66名</td><td>46名</td></tr></table> ○ノー残業デーの徹底や毎月最終水曜日の一斉退社による完全消灯を実施するとともに、管理職の時間外勤務の多い拠点に対し、ヒアリングを実施し、要因の分析を行いました。その結果、機構全体の残業時間は、前年度から約４時間削減され、16時間４分となりました。 ○就業時間内に仕事を終わることが可能な職場環境を構築する観点から、既に役割を終えている業務等を洗い出す全拠点参加型キャンペーンを実施しました。 ○年次有給休暇について、取得実績が低い職員への時季指定や取得促進を進めた結果、平均取得日数は15.3日となり、前年度（14.6日）より、0.7日増加しました。		年度	令和４年度	令和３年度	女性	育児休業取得率	103.75%	97.66%	育児休業を取得した職員数	166名	167名	男性	育児休業取得率	56.90%	44.23%	育児休業を取得した職員数	66名	46名
	年度	令和４年度	令和３年度																	
女性	育児休業取得率	103.75%	97.66%																	
	育児休業を取得した職員数	166名	167名																	
男性	育児休業取得率	56.90%	44.23%																	
	育児休業を取得した職員数	66名	46名																	

○優秀な人材の確保
・ W e b を活用したイベントなど、新卒採用活動を強化し、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、年金事務所の規模・困難度を踏まえた人事評価グループの見直しを行った。また、事務センターの処理体制を踏まえた評価の実施体制の見直し等を行った。

○人材の育成
・ 階層別・業務別研修への新たなカリキュラム・コースの追加及び、無期転換職員・有期雇用職員向けの研修教材を見直しするなど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（対前年度月平均で約 4 時間削減）、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。また、就業時間内の業務終了可能な職場環境構築のため、全拠点にキャンペーンを実施し、施策化に向けた検討を進めた。

- IV. 予算、収支計画及び資金計画（本体資料 105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 106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 106ページ）

評価	B
----	---

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 4 年度予算額・決算額

区分		予算額	決算額
業務経費	業務経費	2,128.4億円	1,927.7億円
	保険事業経費	913.2億円	806.4億円
	国民年金の適用関係業務	112.7億円	99.8億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務	304.2億円	268.6億円
	国民年金の収納関係業務	278.1億円	244.6億円
	厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務	76.7億円	69.9億円
	年金給付関係業務	141.5億円	123.6億円
	オンラインシステム経費	666.4億円	626.3億円
	年金相談等経費	491.5億円	452.3億円
	年金生活者支援給付金事業経費	57.3億円	42.8億円
一般管理費		1,042.9億円	965.1億円
計		3,171.3億円	2,892.9億円

※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 4 年度計画の概要	令和 4 年度計画に対する主な取組状況 (令和 4 年度業務実績報告書から引用)
○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、今後廃止することが適当とされた宿舎については、国庫納付に向けた準備を進める。	○「日本年金機構の資産管理の在り方に関する会議」において、今後廃止することが適当と見込まれるとされた宿舎について、存廃方針を決定し、廃止とした宿舎については、国庫納付に向けた準備を進めています。

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 4 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、令和 4 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 4 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 4 年度の財務内容については、独立行政法人会計基準等に照らし、適正な内容となっていた。

【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完了し、現在、財務事務所による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。