資料１－２

令和２年度業務実績報告書

日本年金機構

目　次

令和２年度計画	頁
はじめに	i
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
１．国民年金の適用促進対策	1
(1) 確実な適用の実施	1
(2) 関係機関との連携・協力	2
(3) 無年金者及び低年金者への対応	3
(4) 外国人の適用対策	4
２．国民年金の保険料収納対策	5
(1) 行動計画の策定	5
(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等	7
(3) 未納者属性に応じた収納対策	8
(4) 若年者への対応	10
(5) 長期未納者への対応	11
(6) 外部委託事業者の効果的な活用	11
(7) 収納対策重点支援年金事務所の指定	13
(8) 地域の実情を踏まえた対策	13
(9) 強制徴収の着実な実施	13
(10) 徴収職員の育成	14
(11) 納めやすい環境の整備	15
３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	17
(1) 未適用事業所の適用促進対策	17
(2) 事業所調査による適用の適正化対策	22
(3) その他	25
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	28

令和２年度計画	頁
(1) 行動計画の策定	28
(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分	30
(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底	33
(4) 徴収職員の育成	34
(5) 徴収業務に係るシステム化の推進	34
(6) 口座振替の利用促進	35
５．年金給付	36
(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化	36
(2) 正確な給付の実現に向けた対応	38
(3) 障害年金の事務処理体制の強化	44
(4) 給付業務を担う人材の育成	46
(5) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施	46
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	48
(1) 年金記録の確認等の対応	48
(2) 年金記録の正確な管理等の実施	50
７．年金相談	54
(1) 年金事務所での相談	54
(2) 年金相談センターでの相談	56
(3) コールセンターでの相談	57
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	61
(1) 分かりやすい情報提供の推進	61
(2) 公的年金制度に対する理解の促進	66
(3) お客様サービスの向上	70
９．年金制度改正等への対応	74
(1) 年金制度改正への対応	74

令和２年度計画	頁
(2) 健康保険法改正への対応	74
Ⅱ　業務運営の効率化に関する事項	76
１．効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	76
(1) 組織・ビジネスプロセス改革	76
(2) 業務の合理化・標準化	82
(3) 業務の効率化	83
(4) 適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	84
２．外部委託の活用と管理の適正化	87
(1) 外部委託の活用	88
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	88
(3) 優良な受託事業者の確保	89
(4) 調達に精通した人材の確保・育成	90
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	91
(1) フェーズ１への対応	91
(2) フェーズ２への対応	93
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	94
(4) 年金給付システムの最適化への取組	97
４．ＩＣＴ化の推進	98
(1) 電子申請の推進	98
(2) インターネットを活用したサービスの充実	101
(3) マイナンバーの活用	103
(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施	104
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	106
１．内部統制システムの有効性確保	106
(1) 事務処理の正確性の確保	106

令和２年度計画	頁
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	116
(3) 適正な監査の実施	123
(4) 契約の競争性・透明性の確保等	126
２．個人情報の保護	129
(1) 組織面の対策	129
(2) 技術面の対策	130
(3) 業務運営面の対策	132
(4) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	134
(5) 監査によるチェック	134
３．文書管理及び情報公開	136
(1) 文書の適正管理	136
(2) 情報公開の推進	137
４．人事及び人材の育成	139
(1) 人事方針、人材登用	139
(2) 優秀な人材の確保	145
(3) 適正な人事評価制度の運用	146
(4) 人材の育成	147
(5) 働きやすい職場環境の確立	149
(6) 健全な労使関係の維持	154
Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画	155
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	156
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	156

はじめに

日本年金機構（以下「機構」という。）においては、第３期中期計画の２年目にあたる令和２年度の組織目標を、「原点回帰ー　基幹業務の再構築　ー」とし、「厚生年金保険及び国民年金の適用・徴収対策事業の妥協なき推進」、「正確な給付の更なる追求」、「デジタルワークフローの実現」、「組織力強化につながる人事制度の実現」を重点取組課題と位置付け、目標達成に向け取り組みました。一方で、年度当初から新型コロナウイルス感染症の影響を受け、滞納処分や戸別訪問等の対面を主とした業務を原則中止する等、多くの新たな制約・課題がある中での１年となりました。

こうした例年とは違う環境下においても、これら４つの重点取組課題に対し、従来実施してきた取組だけでなく、新しい施策等について柔軟かつ適切に検討・実施することで、基幹業務については、概ね所期の目標を達成しました。

また、機構における新型コロナウイルス感染症への対応としては、令和２年６月に、「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」を策定し、各種感染症対策を実施するとともに、「国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置」、「厚生年金保険料等の納付猶予特例」等に対しても、適切かつ迅速に対応をしてまいりました。

以下、重点取組課題等に対しての取組状況についてご報告します。

まず、「厚生年金保険及び国民年金の適用・徴収対策事業の妥協なき推進」については、それぞれ以下の取組を実施しました。

国民年金業務については、20 歳到達者に対して職権による適用に移行したことを踏まえ、納付率向上に向けた各種取組を実施するとともに、取組効果が高いと見込まれる新規未納者に対しても取組を推進しました。また、新型コロナウイルス感染症の対応として、「国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置」や失業特例免除の勧奨を行いました。強制徴収が制限される中、これらの取組等の結果、全国の現年度納付率は 71.5%（９年連続で上昇）、最終納付率は 77.2%（８年連続で上昇）となり、共に目標を上回りました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、従来の戸別訪問による適用対策が制限される中でも、国税源泉義務者情報を活用した加入指導に加え、法人登記簿情報を活用した早期勧奨による加入指導の取組等を推進することで、職員の加入指導による新規適用事業所数を約 10.0 万事業所とし、目標を達成しました。また、令和元年度末時点で約 27.7 万事業所あった適用調査対象事業所についても、約 20.7 万事業所に減少しました。

厚生年金保険等の徴収対策については、滞納処分が制限される中、保険料の納付が困難となった事業所に対して「厚生年金保険料等の納付猶予特例制度」の案内を行うとともに、納付猶予特例制度の申請を促すなど、個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応を最優先で実施することで、収納率 97.5%となりました。なお、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除くと、収納率は 99.3%となり、前年度と同等の収納率となっています。

なお、厚生年金保険の適用・調査・徴収分野における全国の困難性の高い事案を取扱う本部専門組織として、令和３年４月に特別法人対策部を設置し、今後、更なる基幹業務の推進に向け取組を強化していくこととしています。

次に「正確な給付の更なる追求」については、正確な給付の実現に向けた組織的な対応として、本部現業の執行体制・リスクマネジメント体制を整備するとともに、年金の決定直後に決定内容のチェックを行う体制を整備しました。また、全国の年金相談ブースにおける正規雇用職員等の割合を 96.1%とし、年金相談業務に精通した職員による安定的な年金相談が出来る相談体制を整備するとともに、予約制の定着を進め、予約率を 95.6%とすることで待合室の混雑回避を推進しました。今後、お客様の待ち日数短縮に向け、更なる相談ブース数の適正化に努めることとしており、施策の検討を開始しています。また、コールセンターについては、目的別コールセンターの設置やチャットボットの導入等により応答率 70.6%を確保しました。なお、サービススタンダードについては、新型コロナウイルス感染症の影響により、シフト勤務を行う等事務処理体制が十分ではない時期もありましたが、老齢年金、遺族年金について達成率 90%以上を維持しました。障害年金については、全体で 75%程度となっていますが、障害年金センターの処理体制を強化する等の取組を行った結果、令和２年 12 月以降は単月で達成率 90%以上を維持しています。

「デジタルワークフローの実現」については、政府のデジタル化の方針を踏まえた従来の取組に加え、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた非対面型のビジネスモデルの推進を加速するべく、「お客様サービスのオンライン化」、「デジタルワークフローの確立」、「チャネルの多様化（チャネルミクス）」の３つの施策を柱とした「オンラインビジネスモデル」実現に向け検討を実施し、以下のとおり順次取組を実施しました。

「お客様サービスのオンライン化」については、電子申請の利用促進及び利用環境の整備に努めるとともに、インターネットから年金相談予約を受け付けるサービス開始に向け準備を実施しました。また、Ｗｅｂ会議ツールを利用したオンラインによる年金セミナー等について、令和３年２月から実施しました。

「デジタルワークフローの実現」については、画像データによる審査・電子決裁に伴う、管轄に捉われない処理の対応方針を整理することで、事務センターのデジタルネットワーク処理体制の確立に向け取組を推進しました。

「チャネルの多様化（チャネルミクス）」については、都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、相談ニーズが高い神奈川県相模原中央区に「ねんきんサテライト相模原中央（相模原年金事務所　相模原中央分室）」を令和３年３月に設置するとともに、コールセンターへの照会が多い事項を中心に、チャットボットによる定型的な質問への自動応答サービスを開始しました。

「組織力強化につながる人事制度の実現」については、正規雇用職員の事務センターから年金事務所等への人員シフトを、事務センター専任職員の配置の推進と併せて引き続き実施することで、拠点における厚生年金適用・徴収等の対策系業務の強化を推進するとともに、高い専門性が求められる年金給付・システム分野について、専門職を引き続き配置しました。また、これまでの知識・経験を活かせるよう、エルダー職員の制度を拡充し、配置を推進するとともに、有期雇用から無期雇用へ転換する仕組みの見直しを推進しました。

なお、外部委託の活用と適正な管理については、年金個人情報を取り扱う業務委託において、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の適用の原則化、情報提供依頼（ＲＦＩ）の的確な実施等、引き続き取組を実施するとともに、履行開始前、履行中、履行後検査等の各種検査を適切に実施しています。

以上が、重点取組課題等に対しての機構における対応状況の概要になりますが、第３期中期計画期間の３年目となる令和３年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、安定した国民生活が営まれるよう当機構としても貢献していくという決意を込め、「社会の安定・安心への貢献」を組織目標に掲げ、各種の取組を推進しています。

社会では今、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた様々な対応が求められていますが、当機構に課せられた「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与する」という使命を強く認識し、組織目標の実現に向け、引き続き邁進してまいります。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
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	**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 以下の取組により、国民年金の適正な適用を図る。	**１．国民年金の適用促進対策** ○国民年金の適用促進対策については、主に以下の施策に取り組みました。 ・20 歳到達者について、令和元年 10 月から職権による適用に移行したことを踏まえ、加入のお知らせと同時に納付書を送付するとともに、電話による制度案内や、国民年金制度のメリット、学生納付特例制度等を分かりやすく解説した動画を作成するなど、制度周知の取組を強化するほか、新規未納者への納付督励・免除勧奨や現金納付者への口座振替勧奨などアプローチを強化しました。 ・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より把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者に対し、届出勧奨等を適切に実施しました。 ・無年金及び低年金防止への対応として、任意加入勧奨及び追納勧奨の対象者の拡大を行いました。	
(1) 確実な適用の実施 ①　20 歳到達者について、職権で適用する制度に移行したことを踏まえ、速やかに資格取得の手続を実施する。また、動画による制度説明等分かりやすい制度周知を工夫するとともに、取得時における口座振替・前納等の届出勧奨に加え、口座振替等を早くから利用いただけるよう効果的な口座振替等の届出再勧奨を実施する等の施策の充実を図る。	(1) 確実な適用の実施 ○Ｊ－ＬＩＳ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（約 100 万人）しました。 ○20 歳到達月に職権で適用することに移行したことを踏まえ、若年層の納付率向上に向け、加入のお知らせと同時に納付書等を送付するとともに、市区町村の協力により電話番号が収録できた方に対し、電話による納付、前納、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施（約 4.3 万人）しました。 ○20 歳到達者向けに、国民年金制度の概要やメリット、納付方法、学生納付特例制	○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、職権による資格取得の手続を迅速かつ確実に実施しました。また、加入のお知らせと同時に納付書を送付するとともに、制度周知の取組強化、新規未納者への納付督励や現金納付者への口座振替勧奨などアプロ

	度の手続等を分かりやすく周知するための動画を作成し、令和３年１月に機構ホームページに公開するとともに、市区町村や大学等に対し、周知依頼を行いました。 ※口座振替等の届出再勧奨については、Ｉ－２－（１）－④に記載。	ーチを強化した結果、20 歳到達者の納付率は前年度の 53.5%から 63.0%（＋9.5 ポイント）と特に向上しました。
②　住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した 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とともに、地方公共団体情報システム機構（Ｊ－ＬＩＳ）との連携により、未加入者を早期に把握するための対策を検討する。	○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（約 490 万人）のうち、海外から転入された方などの基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後一定期間（12 か月）資格取得がなされていない方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職権による適用等を実施（約 2.6 万人）しました。 ○20 歳以降に国内に入国した方で国民年金に未加入の場合、現状では 34 歳、44 歳及び 54 歳到達まで把握できないことから、Ｊ－ＬＩＳとの連携により、こうした未加入者を早期に把握するための対策として、提供可能な情報範囲、方法等について、厚生労働省及び総務省と協議を進めました。	○Ｊ－ＬＩＳから提供される情報により把握した 34 歳、44 歳及び 54 歳到達者、転職者等に対する適用について、適切に対応しました。
③　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。	○また、退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから２か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。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（約 100 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しました。
(2) 関係機関との連携・協力 市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続の改善を図り、適正な届出を促進する。 また、ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制	(2) 関係機関との連携・協力 ○市区町村との連携・協力については、機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」（隔月発行）やパンフレットを作成し情報提供を行うとともに、市区町村担当者事務説明会等において使用するために、従来から機構で作成している「国民年金事務の手引き」及び「市区町村職員向け研修資料」に加え、新たに「国民年金事務の窓口相談時における留意点」を作成し、国民年金の加入手続に関する説明とともに、窓口相談時の具体的な事例を紹介し、住民へ適切に案内していただ	○市区町村との連携・協力については、「かけはし」等による情報提供を行う等、取組を実施しました。 また、電話番号の提供に協力を得られた市区町村数は前年度の

度の説明などの取組を進める。	くよう依頼しました。 また、市区町村との連携強化の一環として、被保険者の電話番号の提供について、市区町村に対する統一的な協力依頼を行った結果、提供に協力を得られた市区町村数は497から1,475に大きく増加しました。（令和２年10月末時点） 〇新型コロナウイルス感染症の影響により、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会の開催が一時期中止となるなど、同説明会での周知機会が大幅に制約されたことから、既存のリーフレットに加え、新たに新型コロナウイルス感染症の影響に伴う臨時特例免除及び失業特例免除に係るリーフレットを作成し、ハローワークでの周知を依頼しました。	497市区町村から1,475市区町村に大きく増加しました。
(3) 無年金者及び低年金者への対応 ① 強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方等に対して、年齢や納付状況等を勘案した効果的な方法を検討したうえで、任意加入制度の勧奨を実施する。	(3) 無年金者及び低年金者への対応 〇強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方への任意加入制度の勧奨について、60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで受給要件を満たす方（約2.1万人）に対して勧奨を実施し、その結果、約1.8千人の申込みがありました。	〇無年金及び低年金防止への対応として、65歳到達前に新たに任意加入勧奨を実施するとともに、24月未納者に対する施策の実施に向けて準備を進めました。
② 未納が続いており、このままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対し、特別催告状の効果を高めるため、納付結果に応じた年金見込額を記載し納付意欲を喚起する。	〇24月未納かつ50歳台の方に対する特別催告状（※）に、これまでの納付状況に応じた年金の見込額及び未納分と60歳までの保険料を納付した場合の見込額を記載したお知らせを同封できるよう実施に向けて準備を進めました。 （※）外部委託事業者による納付督励を実施しても未納が解消されない者に対し、自主納付を促すため送付する催告文書（未納者を高所得層、納付対象層、免除対象層に分類して実施）。	また、追納制度の利用者は、これまでの取組に加え、新たな取組を実施した結果、前年度の約18.5万人から約22.5万人となりました。
③ 追納勧奨について、令和元年度に実施した２年目、９年目及び27歳到達者への勧奨に対する効果を検証し、よ	〇追納勧奨について、従来対象にしていた下記①及び②は、現在免除されていない方について実施していましたが、令和元年度における追納申出実績の検証結果を踏まえ、免除等承認後９年目の期間を有する方で、現在免除が承認されている方に対し	

り効率的・効果的な対策について検討を行う。	ても勧奨を新たに実施しました。 ①　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第１号被保険者以外の方 ②　免除等承認後 10 年の追納可能とする期限直前の９年目の期間を有する方 この結果、約 768 万人を対象に追納勧奨を実施し、追納制度の利用者は前年度の約 18.5 万人から約 22.5 万人となりました。	
(4) 外国人の適用対策 ①　法務省から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。	(4) 外国人の適用対策 ○令和元年６月以降、毎月、出入国在留管理庁から提供を受けている特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報を活用し、令和２年 12 月末現在までに情報提供のあった特定技能外国人（約 1.6 万人）のうち、厚生年金保険の適用事業所ではない事業所に勤務し、国民年金に未加入となっている方（47 人）については、全て職権による適用を行いました。	○出入国在留管理庁から提供された外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者（47 人）について職権による資格取得手続を確実に実施しました。
②　分かりやすい制度説明を行うため引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充する。併せて、作成したパンフレットを市区町村に提供する。	○外国人に対して分かりやすい制度説明を行うため、次の取組を実施しました。 また、これらのパンフレットは機構ホームページに掲載するとともに、市区町村にも活用していただくよう周知しました。 ・令和３年３月に新たに「国民年金関係届」及び「国民年金勧奨状」の説明用パンフレット（外国語版）について 14 か国語版を作成 ・法務省と連携し、出入国在留管理庁ホームページの外国人生活支援ポータルサイトに新たに「年金・社会保険」のカテゴリーを設け、機構ホームページとリンク	○外国人に対して、分かりやすい制度説明を行うため、多言語のパンフレットを作成するとともに、作成したパンフレットを市区町村にも提供し、活用していただくよう周知しました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
２．国民年金の保険料収納対策 以下の取組により、国民年金保険料の納付率の更なる向上を図る。	**２．国民年金の保険料収納対策** ○令和２年度における国民年金保険料収納対策については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、当初予定していた施策の大幅な変更（特別催告状の文面変更、強制徴収の停止、戸別訪問の自粛等）を余儀なくされました。 こうした状況下において、新型コロナウイルス感染症の影響により所得が急減した方や失業した方に対し、臨時特例免除（※）や失業特例免除の迅速な勧奨を行い、社会の要請に的確に応えるとともに、強制徴収の停止等による納付率への影響を最小限に留めるため、新規未納者や 20 歳到達者に対する取組を強化しました。 その結果、現年度納付率は対前年度比＋2.2 ポイントの 71.5%となり、目標（現年度納付率 70%台）を達成しました。 （※）新型コロナウイルス感染症の影響から、収入が減少し、当年中の所得の見込みが国民年金保険料の免除等に該当する水準になることが見込まれる方に対して、特例的に免除等を適用	
(1) 行動計画の策定 未納者の年金受給権を確保するため、国民年金の納付率の向上に向けた機構全体及び年金事務所ごとに令和２年度行動計画を策定し、収納対策を効果的･効率的に推進するとともに、納付月数の確保に注力する。 なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、現年度納付率 70%台を確保するとともに、最終納付率については 76%を超えることを目指す。具体的には以下のとおりとする。	(1) 行動計画の策定 ○令和２年度は、新型コロナウイルス感染症による環境変化の中でも年度計画目標を堅持するための行動計画を、機構全体及び各年金事務所において策定しました。 各年金事務所の目標設定については、本部において年金事務所ごとに納付率の高低、所得階層ごとの未納月数、納付月数及び免除月数の状況を反映し、目標を設定しました。 ○令和２年度分保険料の現年度納付率については前年度納付率＋2.2 ポイントの 71.5%、令和元年度分保険料の令和２年度末における納付率は令和元年度末から＋6.4 ポイントの 75.6%、平成 30 年度分保険料の最終納付率については平成 30 年度の現年度納付率から＋9.0 ポイントの 77.2%まで上昇し、いずれも目標を上回りました。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、当初予定していた施策の大幅な変更を余儀なくされる中、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨の実施により、社会の要請に的確に応えるとともに、新規未納者や 20 歳到達者に対する取組を強化するなどした結果、令和２年度分保険料

<table>
<tr>
<td>① 令和２年度分保険料の現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年度実績から 1.0 ポイント程度の伸び幅を確保することで、70%台を達成する。
② 令和元年度分保険料の令和２年度末における納付率については、令和元年度末から 5.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
③ 平成 30 年度分保険料の最終納付率については、平成 30 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。</td>
<td>【納付率等の状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和元年度</th><th>平成 30 年度</th></tr>
<tr><td>令和２年度分保険料
（伸び幅）</td><td>71.5%
（+2.2 ポイント）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>令和元年度分保険料
（伸び幅）</td><td>75.6%
（+6.4 ポイント）</td><td>69.3%
（+1.1 ポイント）</td><td></td></tr>
<tr><td>平成 30 年度分保険料
（伸び幅）</td><td>77.2%
（+9.0 ポイント）</td><td>74.9%
（+6.8 ポイント）</td><td>68.1%
（+1.8 ポイント）</td></tr>
</table>
</td>
<td>の現年度納付率については、対前年度比＋2.2 ポイントの 71.5%まで納付率を向上させることができ、目標を 1.2 ポイント上回って達成しました。
令和元年度分保険料の令和２年度末における納付率については、令和元年度の現年度納付率から＋6.4 ポイントとなり目標を 1.4 ポイント上回って達成しました。
平成 30 年度分保険料の最終納付率については、平成 30 年度の現年度納付率から＋9.0 ポイントとなり目標を 1.0 ポイント上回って達成しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>④ 口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。</td>
<td>○口座振替及びクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等の勧奨、現金優良納付者や直近３月のみが未納となっている方に対する口座振替申出書及びクレジットカード納付申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、外部委託事業者による勧奨等を実施しました。また、これらの取組に加え、令和２年度における新たな取組として、20 歳到達資格取得後、学生納付特例期間終了後及び退職後の時期を捉えた現金納付者に対する本部による文書勧奨を実施し、勧奨後にも申出のない方に年金事務所での電話勧奨（後追い勧奨）を実施しました。その結果、口座振替とクレジットカード納付による実施率（利用者数の割合）の合計は、39.4%となりました。</td>
<td>○口座振替とクレジットカードによる納付の実施率の合計については、前年度比＋1.4%となり、前年度を上回る水準を確保しました。
また、コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度比＋3.0%で、前年度を上</td>
</tr>
</table>

【口座振替及びクレジットカード納付実施率】

	令和２年度	令和元年度	対前年度比
口座振替実施率	33.9%	33.5%	＋0.4%
クレジットカード納付実施率	5.5%	4.5%	＋1.0%
合計	39.4%	38.0%	＋1.4%

○保険料を納めやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットバンキング等による電子納付、クレジットカードによる納付（納付件数）について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。

【コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付状況】

	令和２年度	令和元年度	対前年度比
コンビニエンスストア	1,542 万件	1,528 万件	＋0.9%
インターネットバンキング	296 万件	280 万件	＋5.7%
クレジットカード	261 万件	229 万件	＋13.8%
合計	2,099 万件	2,038 万件	＋3.0%

（参考）令和２年度末の被保険者数の減少割合は対前年度比▲0.3%

回る水準を確保しました。

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

目標達成に向け、厚生労働省と連携を密にするとともに、本部、年金事務所のそれぞれの役割に応じて、未納者の属性ごとにきめ細かな対策を講じるなど更なる収納対策の強化を図るため、取組の効果測定結果に基づく計画を策

(2) 目標達成に向けた進捗管理の徹底等

○令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症による環境変化を踏まえて従来の取組の見直しを行い、新規未納者への催告文書の送付を早める、第２号から第１号被保険者へ種別変更した者への催告文書を工夫する、特別催告状に替わる代替催告状（※）を送付するといった統一的な取組を明示し、数値目標や統一取組スケジュールを定めた行動計画を機構全体で策定しました。

（※）新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、従来の特別催告状に記載された

定し、確実に実施するための進捗管理を徹底する。 具体的なＰＤＣＡサイクルについては、計画に基づき、以下のとおり行う。 ①　本部においては、機構全体の年度目標を設定し、目標を確実に達成するために年金事務所でそれぞれの目標を設定するとともに、行動計画を策定する。 ②　年金事務所は、行動計画に基づき実行するとともに進捗状況を週次で管理する。 ③　本部は、納付状況や督励効果等について、早期に詳細な情報を把握し、年金事務所の進捗状況、課題等を分析の上、対応策を早期に立案し、年金事務所とともに実行する。また、事業推進方法について、未納者の属性に応じた各主体の役割を明確にする。	強制徴収を示唆する文言を削除するとともに、臨時特例免除の案内を記載した特別催告状に替わる催告状 ○年金事務所は、行動計画に基づき、効果的・効率的に収納対策を実施しました。 ○行動計画を確実に実施するため、本部においては、事業推進本部会議等を開催し、課題を把握・分析の上、年金事務所に対し必要な指導・支援を行いました。また、年金事務所においては、週次での進捗管理を徹底し、遅れがある場合は取組件数や取組内容の見直しを行うなどＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 ○年度後半においては、本部から、上期の実績を踏まえた目標を確実に達成するため、下期に取組方針を示すとともに、目標達成するために優先的に取り組むべき対象者のリストを年金事務所に情報提供しました。 下期における新たな取組として、 ・控除後所得 300 万円以上かつ７月以上の若年層の未納者に対し、本人だけでなく連帯納付義務者である世帯主にも訴求するよう工夫した送付用封筒を使用した納付督励 ・一部免除承認期間が未納になっている者に対し、専用の催告文書による納付督励を実施しました。 ○収納対策が未納者属性に応じた効果的・効率的なものとなるよう、本部において、年齢や所得、未納月数等の未納者の属性別に分類した資料や代替催告状の効果測定結果を示した資料等を作成し、年金事務所と情報を共有しました。また、過去２年分の特別催告状の取組状況、効果測定結果を比較することができる資料を作成し、未納者属性に応じた収納対策の促進を図りました。	○令和２年度行動計画に基づき、年金事務所は週次での進捗管理を行うとともに、本部においては事業推進本部会議などを通じた進捗状況の把握、年金事務所への指導・支援を着実に実施しました。 また、年度途中には年金事務所の課題等を把握し、下期に取組方針や新たな対策を示し、より成果を挙げるよう取り組みました。
(3) 未納者属性に応じた収納対策 本部、年金事務所、外部委託事業者のそれぞれの役割に応じて、年齢や所得、	(3) 未納者属性に応じた収納対策	

<table>
<tr>
<td>未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督励を行うこととする。
① 本部は、未納者に対して属性に応じ定期的に納付書及び催告状等の送付を行う。
また、新たに未納となった者について、引き続き催告文書及び納付書を早期に送付する。
各種催告文書については、被保険者の状況（学卒者、退職者、一部免除承認者）等に応じた専用の催告文書に工夫することやこのままでは無年金、低年金となることが見込まれる方に対しては納付結果に応じた年金見込額を記載する等のより効果的な内容となるよう見直しを行う。
所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続を行っていないために未納状態となっている方について、全額免除または納付猶予に関する申請勧奨を行うとともに、一部免除に関する申請勧奨については、納付の重要性を訴求しつつ効果</td>
<td>○年金事務所は、年齢、所得、未納月数別の属性別に未納者を分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて代替催告状等の発送を効果的、効率的に実施しました。（代替催告状実施件数：約 1,003 万件）
○取組効果が高いと見込まれる新規未納者（※）に対しては、令和元年度は２か月未納者及び４か月未納者を対象に実施していましたが、令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、臨時特例免除を速やかに周知するため、対象を２か月未納者から１か月未納者に改めるとともに、臨時特例免除勧奨の案内を記載した催告文書を本部から一律に送付しました。
（※）今年度から未納となった者
<table>
<tr><td>新規１か月未納者催告文書</td><td>167 万件</td></tr>
<tr><td>新規４か月未納者催告文書</td><td>31 万件</td></tr>
</table>

○新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年２月以降に収入が減少した方を対象とし、手続を簡素化した臨時特例免除について、令和２年５月より受付を開始し、令和３年３月末時点で約 32 万件を承認しました。
※無年金・低年金となることが見込まれる方への取組状況については、Ｉ－１－（３）に記載。
○免除等の対象となり得る方で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への取組として、本部から、全額免除又は納付猶予の承認が見込まれる方へ、令和２年 10 月及び令和３年１月に簡易な申請書(はがき型)による免除勧奨を約 139 万件（10 月約 67 万件、１月約 72 万件）送付しました。また、新たな取組として、一部免除の承認が見込まれる方へ、令和２年 11 月に簡易な申請書（はがき型）によ</td>
<td>○所得情報を活用した納付督励及び免除等申請勧奨を実施しました。また、未納状況や督励効果等の分析を行い短期未納者への納付督励等を実施しました。</td>
</tr>
</table>

的な勧奨方法を検討する。	る免除勧奨を約 30 万件送付しました。	
②　年金事務所は、本部による督励によっても納付がない者に対して、納付書及び特別催告状等を送付する。 　また、本部による免除等申請勧奨によっても提出されていない方に対して、免除等申請再勧奨を行う。 　なお、一定の所得がありながら長期間滞納している方には強制徴収を確実に実施する。	○本部による督励によっても納付がない方には、年金事務所から納付書や代替催告状を送付しました。 ○また、代替催告状に臨時特例免除制度の案内文の記載や免除制度のチラシを同封するなど納付督励と同時に免除制度について案内し、納付の意思がありながら経済的に納付が困難な方には、免除等の勧奨を実施しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、第２号被保険者から第１号被保険者へ種別変更した方に対し、失業特例免除の勧奨を実施しました。 ※長期間滞納している方への強制徴収の実施については、（９）に記載。	○本部から提供された効果測定結果等に基づき、年金事務所は年齢や所得、未納月数別等の未納者を属性別に分類し、効果が高い未納者層や取組を強化すべき未納者層を見極めて代替催告状等の発送を効果的・効率的に実施しました。
③　外部委託事業者は、強制徴収対象者以外の方に対する納付督励を実施する。	※取組状況については、（６）ー①に記載。 【別表１：国民年金保険料の納付率等の状況】 【別表２：収納対策のスキーム（概念図）】	
(4) 若年者への対応 　若年者の納付率向上を図るため、納付方法の多様化など納めやすい環境整備に努める。また、学生納付特例期間終了時期を捉え、納付者には口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者にはより効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付する。	(4) 若年者への対応 ○若年者の納付率向上を図るため、納付者には、20 歳到達資格取得後、学生納付特例期間終了後の時期を捉え口座振替等を早くから利用いただくよう口座振替等の届出勧奨を実施しました。 ○未納者には、20 歳到達による資格取得後や学生納付特例終了後の時期の納付状況に応じた専用の催告文書の送付や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励を実施しました。 ※納付方法の多様化など納めやすい環境整備については、(11) に記載。	○納付者には、口座振替等を早くから利用いただくよう口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者には、専用の催告文書の送付や連帯納付義務者である世帯主にも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励を実施しました。

(5) 長期未納者への対応 24か月未納者が全体の未納月数の約50%を占めることを踏まえ、この層に対する対策を強化する。 ① 一定の納付月を有する者に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨を実施する。(受給が間近な50歳代から段階的に実施)	(5) 長期未納者への対応 ○受給要件満了間近（50歳台かつ受給資格期間84月以上120月未満）の24か月未納者約2.6万人（※）に対し、受給要件を満了するまでの期間を明示した納付・免除勧奨文書を送付しました。また、勧奨文書に反応がない方に対しては、架電及び戸別訪問による勧奨を実施しました。 勧奨を実施した結果、令和３年３月末時点で、約0.8万人について納付又は免除申請に至っており、うち約0.3万人については、老齢年金の受給要件を満了しました。 （※）令和元年度末時点で、平成30年４月分から令和２年３月分までの24か月分の保険料が未納となっている方	○取組を行った約2.6万件のうち、31.4%が24か月未納を解消、13.0%が受給要件を満了しており、一定の成果が得られました。
② 厚生年金保険の適用の可能性がある第一号被保険者の解消を図るため、一定の所得のある長期未納者に対し、就労状況調査を実施する。	○令和２年３月に実施した就労状況調査の結果に基づき、適用事業所123事業所、未適用事業所396事業所に対し、事業所調査等（適用事業所への調査・未適用事業所への加入指導）を実施しました。 事業所調査等を実施した結果、令和２年12月末時点で、344名（※）(就労状況調査の回答者125名を含む）について、厚生年金保険の被保険者として適用しました。 （※）適用事業所において125名、未適用事業所において219名を適用	○344名が厚生年金保険の適用に結び付いており、一定の成果が得られました。
③ 一定額以上の所得を有する者については、確実に強制徴収を実施する。	※取組状況については、（９）に記載。	
(6) 外部委託事業者の効果的な活用 ① 外部委託事業者と本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督励業務について設定した目標の実現に向けた取組を実施する。 また、外部委託事業者の取組が不十分な場合には、督励件数増や接触	(6) 外部委託事業者の効果的な活用 ○納付督励業務については、市場化テスト（※）法に基づき外部委託事業者に委託し、納付期限までに納付されない全ての方を対象に、民間のノウハウを活用した効果的・効率的な納付督励等の取組を実施しました。 なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、訪問による納付督励については、原則停止しました。 ○令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、督促や差押な	○市場化テスト法による外部委託事業者との連携を強化するため、本部においては、外部委託事業者と毎月定例進捗打合せを実施するとととともに、四半期ごとに、地域部も参加したヒ

件数及び納付約束件数増のため夜間及び土・日・祝日の督励強化などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、委託事業の実績向上に効果的な督励方法や進捗管理等の検討を行う。 ② 令和２年 10 月の契約更改に向けて、円滑に事業継続ができるよう準備を進め、更改後の外部委託事業者と連携し効果的に取り組む。	どの滞納処分を停止したため、強制徴収対象者に該当する方を含め納付督励を実施しました。 （※）「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成 18 年法律第 51 号）に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納事業のうち、強制徴収を除く納付督励業務等を包括的に民間委託しています。 ○機構から送付した納付督励文書の効果を高めるため、外部委託業者へ納付督励文書を送付した対象者の情報を提供し、外部委託事業者から文書による納付督励に対して反応のない方には電話等による後追い督励の実施を要請し、また、外部委託事業者から度重なる納付督励を行っても納付いただけない方に対し、機構から代替催告状の送付を行い、機構と外部委託業者が連携した取組を行いました。 ○地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督励が行われるよう、毎月、年金事務所と外部委託事業者との個別打合せを実施しました。 ○また、本部においては、外部委託事業者の進捗管理を徹底・強化するため、毎月定例進捗打合せを実施し、進捗管理の徹底等を行いました。 ○更に、本部において、外部委託事業者に対し、新規１か月及び４か月未納者への催告対象者情報や免除申請書提出勧奨対象者情報の一括提供を行い、後追い督励を要請しました。 ○接触件数及び約束件数を増やすため、外部委託事業者は、効果的・効率的な督励手法として夜間及び土・日・祝日等の督励を実施するとともに、年金事務所との連携強化を図ることにより、現年度及び過年度保険料の収納実績は約 1,464 万月となりました。また、外部委託事業者の督励対象月数(※)における収納実績の割合は 16.1%（前年実績 16.0%）となりました。 （※）納付対象月数から納期内及び強制徴収により納付された月数を除いた月数 ○本部においては、「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」に基づ	アリングを実施し外部委託事業の進捗管理や外部委託事業者への提案、指導等を行いました。また、年金事務所は外部委託事業者と月例での打合せ会議等を実施し、実績向上に向けた提案等を行いました。 ○機構から納付督励文書を送付した対象者について、外部委託事業者による後追い督励を行うなど、両者の取組効果が高められるよう取り組みました ○現年度及び過年度保険料の収納実績割合は 16.1%となりました。

	き、外部委託事業者に対して、履行状況、情報セキュリティ体制等の立入検査を行い、その結果が適正であることを確認しました。 ○令和２年 10 月の契約更改に当たっては、円滑に事業継続ができるよう、契約締結から履行開始まで３か月の準備期間を設け、事前準備を進め、更改後の外部委託事業者と連携し取り組みました。	
(7) 収納対策重点支援年金事務所の指定 納付率及び強制徴収の実施状況等を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。	(7) 収納対策重点支援年金事務所の指定 ○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、令和元年度に国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所として指定した年金事務所 21 か所（312 か所の年金事務所のうち未納者の多い年金事務所を指定）に引き続き特定業務契約職員を配置する等の支援を行い、取組の進捗管理及び指導を実施しました。 その結果、21 か所の年金事務所が前年実績を上回りしました。	○本部の指導・支援により、国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所に係る取組の進捗管理及び指導強化を実施しました。
(8) 地域の実情を踏まえた対策 ① 沖縄県については、他の都道府県に比べ納付率が低い状況にあることから納付率向上、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を県内の年金事務所において統一的に実施する。	(8) 地域の実情を踏まえた対策 ○沖縄県については、他の都道府県に比べ納付率が低い状況にあることから、納付率向上、無年金者及び低年金者の増加を防止するため、令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、県内で統一した収納対策や、市町村との情報連携等諸施策を継続して実施しました。その結果、沖縄県における令和２年度分保険料の現年度納付率は、61.1%（対前年度納付率＋5.7 ポイント）となり大きく向上しました。（この結果、全国の現年度納付率との差も前年度の 13.8 ポイントから 10.4 ポイントに縮小しました。）	○沖縄県の納付率については、前年度納付率＋5.7 ポイントと大きく向上しました。 また、未納者数の多い年金事務所の体制整備や支援策について検討を行いました。
② 未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るために必要な体制整備、支援策について検討する。	○未納者数の多い年金事務所については、納付率向上を図るための必要な体制整備、支援策について検討を行うなど、準備を進めました。	
(9) 強制徴収の着実な実施	(9) 強制徴収の着実な実施	

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場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。 また、悪質な滞納者に係る保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分等の権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度同等以上の件数を委任する。 なお、対象者に対する着実な徴収と債権管理及び本部における進捗管理等の徹底を図る。 今後、効率的かつ着実に滞納処分を実施するため、徴収ルール（滞納処分等の実施時期等事務処理手順）に基づく事務処理を的確に実施するとともに、強制徴収事務の定型業務を事務センターへ集約する等の徴収体制の整備を進める。	○令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収を停止しました。 ○国税庁への滞納処分等の権限委任については、新型コロナウイルス感染症の影響により見合わせました。	○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収を停止しました。
(10) 徴収職員の育成 より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。	(10) 徴収職員の育成 ○専門性の高い職員を育成するための「徴収分野専門研修」については、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施を見送りましたが、代替として、強制徴収業務に必要な知識の習得及びスキルの向上を目的とした事務研修をテレビ研修により実	○事務研修を行い、業務を担う職員のスキル向上に努めました。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員の育成に取り組みました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(11) 納めやすい環境の整備
① 口座振替について、早くから利用いただけるよう従来の年次での勧奨に加え、20歳の資格取得後及び被保険者種別変更後等に新たに勧奨を実施するとともに、勧奨後のフォローアップ等を含めて引き続き効果的な勧奨方法を検討する。</td>
<td>(11) 納めやすい環境の整備
※口座振替及びクレジットカード納付、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知・勧奨については、（１）－④に記載。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>② 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みに加え、コンビニエンスストア及びインターネットバンキングによる納付方法についても周知を行い納めやすい環境の整備に努める。
また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。</td>
<td>○２年前納を含む前納制度について、納付書に同封するリーフレットや、市区町村向け情報誌「かけはし」、ホームページによる制度周知及び勧奨を行いました。

【２年前納の申込状況】
<table><tr><td>令和２年度</td><td>令和元年度</td><td>平成30年度</td></tr><tr><td>37.7万件</td><td>37.7万件</td><td>33.6万件</td></tr></table>（参考）令和２年度末の被保険者数は平成30年度末から1.5%減少</td>
<td>○口座振替等による納付を推進するため、資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨等を実施しました。また、納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシにより周知を図り利用促進に努めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>③ 口座振替について、インターネットを利用した申出を可能にする等、より容易な申出手続の検討を進める。</td>
<td>○クレジットカード納付や口座振替に係るインターネットを利用した申出を可能にする仕組みについて、厚生労働省においては事業者から情報収集を行うなど、厚生労働省と連携して検討を進めました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>④ インターネットを利用したクレジットカード納付を可能にする仕組み</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

を、個人情報の管理など情報セキュリティ対策を講じた上で、令和２年度中を目途に導入し、納めやすい環境の拡充を行い、併せて広報の充実を図り、利用促進に努める。 ⑤　電子決済等事業者に対するヒアリング調査を進めて実態を把握し、コード決済などを活用した新たな納付方法の導入の検討を進める。	〇コード決済の導入に向け、厚生労働省と連携して、導入に当たっての課題を整理するとともに、厚生労働省において電子決済等事業者に対するヒアリング調査を行いました。	

<table>
<tr><th>令和２年度計画</th><th>令和２年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策</td><td>３．厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策
〇新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、未適用事業所の適用促進対策については、年度当初から９月まで訪問・来所要請による加入指導を中止しましたが、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導に加え、法人登記簿情報を活用した新設法人への早期の加入指導を文書・電話を中心として実施することで、早期の適用に取り組みました。また、事業所調査による適用の適正化対策については、年度当初においては、郵送調査を中心に取り組み、11 月以降は、感染防止対策を徹底しながら優先度の高い事業所に対する訪問調査を実施しました。</td><td></td></tr>
<tr><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、適用調査対象事業所は着実に減少してきたところであるが、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和２年度からの４年間で集中的に取り組む。</td><td>(1) 未適用事業所の適用促進対策
〇未適用事業所の適用促進対策については、平成 27 年度から、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用促進対策に取り組み、適用調査対象事業所（※）は着実に減少してきたところであり、未適用事業所の更なる解消に向けて、以下の取組を進めました。
（※）国税庁から情報提供を受けた、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所のうち、当機構が保有する情報において厚生年金保険・健康保険等（以下「厚生年金保険等」という。）に適用されていない事業所。</td><td></td></tr>
<tr><td>① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和２年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、従来の国税源泉徴収義務者情報に加え、新たに雇用保険被保険者情報を活用し、従業員規模に応じて、効率的・効果的な加入指導を実施</td><td>① 行動計画の策定
〇厚生年金保険等の適用の適正化は、事業主の負担の公平性や適用すべき被保険者の年金受給権を確保する観点から、機構が取り組むべき重要課題であると位置付け、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げ取組を進めました。
〇取組に当たって、機構全体目標を次のとおり定め、目標達成のための行動計画を策定しました。
<table><tr><th>項目</th><th>機構全体目標</th></tr><tr><td>職員の加入指導による新規適用事業所数</td><td>82,000 事業所</td></tr></table></td><td>〇令和２年度における適用促進については、職員の加入指導による新規適用事業所数を目標に掲げるとともに、令和２年３月末時点で５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所は令和３年度末までに全て適用を目指すことを目標として、</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>し、令和２年度から４年間で②の適用計画を実行することとして、職員の加入指導による新規適用事業所数の目標を設定する。</td>
<td>※雇用保険被保険者情報を活用した取組については、（１）ー④に記載。</td>
<td>行動計画を策定しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　適用調査対象事業所の適用計画</td>
<td>②　適用調査対象事業所の適用計画
〇機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を 8.2 万事業所とし、年金事務所ごとの目標と、それを達成するための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感染拡大防止のため、年度当初から９月まで訪問・来所要請による加入指導を中止し、文書・電話を中心とした加入指導を行った影響もありましたが、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数約 5.8 万事業所に加え、法人登記簿情報を活用した新設法人への早期の加入指導を行うことにより、合計で約 10.0 万事業所、約 23.2 万人を適用に結び付けました。

【加入指導による取組状況】
<table>
<tr><th></th><th>令和２年度</th><th>令和元年度</th></tr>
<tr><td colspan="2">新規適用事業所数</td><td>120,898 事業所</td><td>146,533 事業所</td></tr>
<tr><td>加入指導による適用事業所数</td><td>99,682 事業所
（目標）82,000 事業所</td><td>91,342 事業所</td></tr>
<tr><td colspan="2">新規適用被保険者数</td><td>343,298 人</td><td>345,804 人</td></tr>
<tr><td>加入指導による適用被保険者数</td><td>232,406 人</td><td>175,774 人</td></tr>
</table>
〇これらの結果、令和元年度末に比べ、適用事業所数は約 7.3 万事業所増加し、約 251 万事業所に、被保険者数は約 9.7 万人増加し、約 4,047 万人となりました。</td>
<td>〇職員の加入指導による適用事業所数については、目標の 8.2 万事業所を上回り、約 10.0 万事業所を適用しました。

〇加入指導による適用事業所数が目標を上回ったこと等により、令和元年度末に比べ、適用事業所数及</td>
</tr>
</table>

【適用事業所数及び被保険者数】

	令和２年度	令和元年度
適用事業所数	2,509,333 事業所	2,435,755 事業所
適用被保険者数	40,472,127 人	40,374,470 人

び被保険者数はいずれも前年度から増加しました。

○また、令和元年度末時点において約 27.7 万事業所であった適用調査対象事業所は、その後に新たに判明した事業所と合わせ、令和２年度末時点で約 20.7 万事業所まで減少しました。

○国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数は、平成 27 年３月末時点で約 97 万事業所（その後に新たに判明した事業所を合わせると約 140 万事業所）でしたが、加入指導による取組などにより令和３年３月末時点で約20.7万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】

	令和２年度
前年度末適用調査対象事業所数（①）	276,960 事業所
当該年度に把握した適用調査対象事業所数（②）	77,418 事業所
①＋②	354,378 事業所
加入指導による適用事業所数（③）	58,115 事業所
適用済又は適用対象外の事業所数（※）（④）	89,203 事業所
年度末の適用調査対象事業所数（①＋②－③－④）	207,060 事業所

（※）適用対象外の事業所とは、法人登記簿情報により解散又は閉鎖となっている事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。

○令和元年度末における、優先的に加入指導を実施することとしている５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所（以下「５人以上等事業所」という。）への取組状況は次のとおりです。
なお、上記以外の法人事業所についても、制度周知や文書勧奨等により、丁寧に適用勧奨を進めています。

○令和２年３月末時点で適用対象としていた５人以上等事業所について、令和３年３月末までに3,036事業所を適用し、5,019 事業所まで解消できている状況であり、立入検査の効果的な活用を図るなどにより、令和３年度末までの適用を目

ア　国税源泉徴収義務者情報及び雇用保険被保険者情報を活用し、５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所は全て適用を目指す。

令和２年度行動計画策定時に、すでに５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所については、事業主への接触が困難な事業所を含め令和３年度末までの適用を目指す。

イ　上記ア以外の法人事業所についても、丁寧に加入指導を進め、適用につなげる。なお、取組の強化を図るため、関係団体等と連携し、制度周知・適用勧奨に重点的に取り組む。

【５人以上等事業所の取組状況】

	令和２年３月末時点の対象事業所数	加入指導による適用事業所数	適用済又は適用対象外とした事業所数	令和３年３月末時点の対象事業所数（※２）
被保険者５人以上の法人事業所（※１）	5,245 事業所	1,115 事業所	1,166 事業所	2,964 事業所
被保険者５人未満で家族以外の従業員を雇用している法人事業所（※１）	4,395 事業所	1,921 事業所	419 事業所	2,055 事業所
合　計	9,640 事業所	3,036 事業所	1,585 事業所	5,019 事業所

（※１）令和２年３月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定や、調査票による確認、加入指導における聴取等により区分している。

（※２）令和２年４月以降に判明した事業所は含んでいない。

指していまいります。

ウ　加入勧奨等によっても事業主から応答がない等の実態確認が必要な法人事業所については、令和３年度末までに、訪問等による実態確認を行い、上記ア及びイの対応区分の定まらない事業所の解消を目指す。

○令和元年度末に 222,583 事業所あった加入勧奨等によっても事業主から応答がない等の実態確認が必要な法人事業所への取組状況については、文書等による実態確認等を行い、146,287 事業所まで解消しました。

これらの事業所については、令和３年度末までに実態解明することを目指すとともに、５人以上等事業所と判明した法人事業所については、早期に適用を進めてまいります。

○令和２年３月末時点で実態確認が必要としていた法人事業所について、令和３年３月末時点で 146,287 事業所まで解消できている状況であり、令和３年度末までに実態解明することを目指すとともに、５人以上等事業所と判明した法人事

その結果、新たに５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明した法人事業所については、令和５年度末までの適用を目指す。		業所については、早期に適用を進めてまいります。
③　目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、適用調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。	③　目標達成に向けた進捗管理の徹底 〇目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 〇本部においては、適用調査対象事業所への取組状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を行いました。	〇年金事務所においては、目標達成に向けた行動計画を策定し、進捗管理と適用対策会議によるＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 本部においては、年金事務所に対する進捗管理の徹底と必要な助言・指導を行いました。
④　効果的な適用促進対策の実施 ア　取組の推進に当たっては、次により効果的に実施する。 ・　国税源泉徴収義務者情報及び雇用保険被保険者情報の活用 ・　事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するための手順の見直	④　効果的な適用促進対策の実施 〇適用促進対策の取組の推進に当たっては、次により効果的に実施しました。 ・国税源泉徴収義務者情報については、毎月情報提供を受け、国税源泉徴収義務者情報を活用した適用調査対象事業所の着実な適用を基本として取り組んでいます。 また、新たに雇用保険被保険者情報の提供を受け、厚生年金保険等の適用の可能性がある者を特定し、その情報を年金事務所へ提供することにより、可能な限り効率的に適用の促進を図るよう優先的に加入指導を実施しているところです。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、緊急事態宣言等が適用されている期間において立入検査を中止しましたが、事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するため、これまでの取組から有効と考えられる	〇国税源泉徴収義務者情報に加え、新たに提供を受けた雇用保険被保険者情報の活用により、厚生年金保険等の適用の可能性がある者を特定して加入指導を実施するなど、効果的な適用促進対策に取り組みました。

し ・　立入検査の結果に応じた職権適用の実施	取組や職権適用の進め方の追加など手順の見直しを行いました。	
イ　従来の事業所に対する取組に加え、被保険者へのアプローチによる適用促進を実施する。 具体的には、一定以上の所得があり、未納がある国民年金被保険者等への就労状況調査を実施し、調査結果に基づき、厚生年金保険の適用の可能性がある者について、勤務先事業所への加入指導を実施し、適用に結び付ける。	※取組状況については、Ⅰ－２－（５）に記載。	
ウ　加入指導及び立入検査に従わない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討する。 エ　事業主への接触が困難な事業所への加入指導及び立入検査の取組を強化するため、全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織を設置する。	○法改正による立入検査対象の拡大に伴い、困難性の高い事案に対応する適用促進対策専門チームを令和２年４月に本部に設置するとともに、加入指導・立入検査を強化するための手順の見直しを行いました。 また、適用促進対策専門チームにおいては、令和２年 10 月以降、訪問による加入指導に着手したところであり、令和３年４月には、同チームを特別適用対策グループとして設置し、更なる体制の強化を図りました。	○本部に設置した困難性の高い事案に対応する適用促進対策専門チームにおいて、加入指導・立入検査を強化するための手順の見直しや適用に結び付かない困難事業所への加入指導を実施しました。
(2) 事業所調査による適用の適正化対策 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、以下により実効性のある事	(2) 事業所調査による適用の適正化対策 ○事業所調査による適用の適正化対策については、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、以下の取組を進めました。	

<table>
<tr>
<td>業所調査を実施する。
① 行動計画の策定
数値目標や具体的なスケジュールを定めた令和２年度行動計画を策定する。
行動計画の策定に当たっては、これまでの調査結果、従業員規模、業種等を踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図る。

② 調査対象の選定と効果的な事業所調査の実施
ア 訪問調査と呼出・郵送調査に分類し、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し取り組む。
その際、訪問調査の対象事業所を次のとおり選定し、事業所の従業員規模等に応じて、優先度をつけて効果的・効率的な事業所調査を実施する。
・ 雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所
・ 短時間労働者を多く使用し</td>
<td>① 行動計画の策定
〇新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、年度当初においては、訪問・呼出調査を中止し、郵送調査を中心に取り組みました。
このため、行動計画において被保険者 240 万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標として計画を策定し取り組みました。
なお、令和２年 11 月以降は、感染防止対策を徹底しながら、優先度の高い事業所（情報提供のあった事業所、算定基礎届未提出事業所、長期遡及届出のあった事業所等）から訪問調査を実施しました。

② 調査対象の選定と効果的な事業所調査の実施
〇事業所調査の実施状況は以下のとおりであり、調査目標被保険者数の 240 万人を上回る事業所への調査を実施しました。

【事業所調査実施状況】
<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>2,400,000 人</td><td>3,173,728 人</td><td>234,321 事業所</td></tr></table>
〇上期における郵送調査と、下期からの優先度の高い事業所への訪問調査により、事業所調査指摘状況は以下のとおりとなりました。
また、雇用保険被保険者情報の提供を受け、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定し、その情報を年金事務所へ提供することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施しました。

【事業所調査指摘状況】</td>
<td>〇令和２年度における事業所調査については、上期に訪問・呼出調査を中止したことを勘案し、行動計画において被保険者 240 万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標として取り組みました。

〇事業所調査実施目標について、目標を超える調査被保険者数に相当する事業所への調査を実施し目標を達成しました。

〇資格得喪関係の指摘事業所数は 15,395 事業所、報酬関係の指摘事業所数は 70,940 事業所となりました。調査により適用した被保険者数は 19,725 人となり、従業員の適用漏れの防止及び届出の適正化を図りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>ている事業所
・　算定基礎届や賞与支払届が未提出の事業所
・　これまでの事業所調査において指摘の多い事業所</td>
<td>
<table>
<tr><td colspan="2">指摘事業所数</td><td rowspan="2">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>15,395 事業所</td><td>70,940 事業所</td><td>19,725 人</td></tr>
</table>
</td>
<td>また、新たに提供を受けることとなった雇用保険被保険者情報により、厚生年金保険の適用の可能性がある者を特定して調査に活用することにより、効果的・効率的な調査に取り組みました。</td>
</tr>
<tr>
<td>イ　大規模事業所について、効果的な調査観点や手法を整理し、専門組織を設置した上で、本部や年金事務所間の連携により、効率的・効果的な訪問による調査を実施する。</td>
<td>○被保険者 10,000 人以上の大規模事業所への調査を実施する専門組織として、法人調査グループを令和２年４月に本部に設置しました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を受け調査実施時期を延期しましたが、７月以降、11 事業所に対して、調査資料である給与情報等の電子媒体による提出を求め、機構内でデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を実施するとともに、判断基準の明確化などにも取り組みました。</td>
<td>○10,000 人以上の適用事業所については、訪問や呼出によらず、電子データを活用し、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　一定期間以上の遡及または大幅な報酬変更等の届出をした事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。</td>
<td>○一定期間以上の遡及又は大幅な報酬変更等の届出に対しては、令和２年 11 月以降、優先度の高い事業所として訪問による事業所調査を実施しました。</td>
<td>○令和２年 11 月以降、優先度の高い事業所として訪問による事業所調査を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>エ　一定以上の所得があり未納がある国民年金被保険者等への就労状況調査の結果から、適用の可能性がある者が勤務する事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。</td>
<td>※取組状況については、Ⅰ－２－（５）に記載。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>オ　法務省から提供される外国人情報により判明した未適用の外国人就労者を使用する事業所に対し、順次、事業所調査を実施する。また、分かりやすい制度説明</td>
<td>○令和元年６月より毎月、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報を活用し、令和２年 12 月末現在までに在留資格「特定技能」の資格を有した約 1.6 万人のうち、適用事業所での勤務実態があるにも関わらず厚生年金保険に未加入の 31 人が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けました。</td>
<td>○出入国在留管理庁からの情報により、厚生年金保険への加入状況を確認し、速やかな適用に結び付けました。</td>
</tr>
</table>

を行うため、引き続き多言語による制度説明のパンフレットを拡充する。	また、多言語による社会保険制度周知用パンフレットや加入手続に係るパンフレットを窓口配布及びホームページ掲載することにより、外国人への制度周知等に努めました。	
カ　調査結果のデータ管理と調査対象事業所の抽出のシステム化について検討する。	○調査結果のデータ管理と調査対象事業所の抽出のシステム化については、適用事業所への調査結果の収録情報を追加し、必要なデータの集計・分析を行うとともに、記録管理システムの情報を活用して効率的に調査対象事業所を抽出できるよう、抽出に必要なデータ項目について検討を進めました。	○調査結果の収録情報の追加と記録管理システムの情報を活用した効率的な抽出について検討しました。
③　目標達成に向けた進捗管理の徹底 目標達成に向け、本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、課題分析等を行うことで、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底する。	③　目標達成に向けた進捗管理の徹底 ○目標達成に向け、年金事務所においては、策定した行動計画に基づき計画的に取組を行い、また、毎月の適用対策会議において、進捗状況の確認を行い、確実に計画を実施するため、ＰＤＣＡサイクルに基づいた取組を実施しました。 ○本部においては、調査対象事業所の選定や調査の実施状況を把握し、対策の上乗せが必要な年金事務所の適用対策会議に参加し必要な助言・指導を行いました。	○本部及び年金事務所において、調査対象事業所及び調査状況を把握・共有した上で、確実に計画を実施するための進捗管理を徹底し取り組みました。
(3) その他 ①　届出に係る事務処理の迅速化 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出（資格取得届、資格喪失届及び被扶養者異動届）について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うとともに、他の届出に優先して処理を行うことにより、届出に係る事務処理の迅速化を図る。	(3) その他 ①　届出に係る事務処理の迅速化 ○繁忙期である令和２年４月において、資格取得届等の処理に最優先で取り組むとともに、電子申請による届出処理を更に迅速化させるためのシステム改修を行いました。この結果、平成 31 年４月と比較して、紙媒体については平均処理日数（※）が増加したものの、電子申請及び電子媒体については平均処理日数を減少させることができ、電子申請については、３営業日以内の目標を大幅に下回る平均処理日数とすることができました。 （※）機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。	○健康保険被保険者証の早期交付に向けて、健康保険被保険者証の交付に関係する届出に係る事務処理の迅速化を図り、繁忙期である令和２年４月において、平成 31 年４月と比較して、届出の受付日の翌日から資格確認までの平均処理日数（土日祝日を除く営業日）をおおむね減少させることができ、電子

特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届については原則３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。また、電子申請に係るシステムの改善により更なる短縮化を目指す。

【事務処理状況（資格取得届）】

届書種別	資格取得届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	Ｒ２．４	H31．４	Ｒ２．４	H31．４	Ｒ２．４	H31．４
平均処理日数	1.4 日	3.3 日	1.6 日	2.3 日	5.1 日	4.2 日

【事務処理状況（被扶養者異動届）】

届書種別	被扶養者異動届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	Ｒ２．４	H31．４	Ｒ２．４	H31．４	Ｒ２．４	H31．４
平均処理日数	1.9 日	2.8 日	1.5 日	2.5 日	6.0 日	4.1 日

申請については、３営業日以内の目標を大幅に下回る平均処理日数とすることができました。

○厚生年金保険等の標準報酬月額の特例改定（※）に係る届出に関しては、令和２年６月 26 日から申請書の受付開始となりましたが、処理体制を確保し迅速な処理を進めました。

（※）令和２年４月以降、新型コロナウイルス感染症の影響により休業した方で、報酬が著しく下がった方のうち、一定の条件に該当する場合は、健康保険・厚生年金保険料の標準報酬月額を、通常の随時改定（４か月目に改定）によらず、特例により翌月からの改定が可能となりました。

○厚生年金保険等の標準報酬月額の特例改定に係る届出に関しては、処理体制を確保し迅速な処理を進めました。その結果、約 2.7 万事業所、約 45.3 万人の標準報酬月額を改定しました。(令和３年３月 26 日時点)

② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。)」への対応

ア 年金事務所は、厚生年金特例

② 「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（以下「厚生年金特例法」という。)」への対応

○厚生年金特例法への対応（※）に関しては、地方年金記録訂正審議会が年金記録の

○厚生年金特例法への対応について

法の事務処理マニュアルに従って、特例納付保険料の納付勧奨等を確実に実施し、進捗管理の徹底を図る。更に、確実に納付申出に結びつけるための手順の見直しを検討する。 イ　また、厚生年金特例法の納付申出があった事案については、事務処理マニュアルに従って特例納付保険料の納入告知を行い、債権管理を徹底する。	訂正の答申を行ったもの及び年金事務所において年金記録の訂正が可能と判断した 3,444 件に係る特例納付保険料 4.2 億円について納付勧奨を行い、2,317 件、2.5 億円の納付実績となりました。 （※）厚生年金特例法により申立期間について厚生年金保険料が報酬より控除されていたことが認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主には特例納付保険料を納付するように勧奨を行いますが、納付に応じない場合は事業主名等が公表されます。	は、3,444 件に係る特例納付保険料 4.2 億円について納付勧奨を行い、2,317 件、2.5 億円の納付実績となりました。
③　「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）」への対応 健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会とのデータの突き合わせ作業を行っており、企業年金連合会からの依頼に基づき必要な対応を行う。	③「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（以下「健全化法」という。）」への対応 ○健全化法の規定の趣旨を踏まえ、企業年金連合会からの依頼に基づきデータの突き合わせ作業を進めました。	○企業年金連合会からの依頼に基づきデータの突き合わせ作業を進めました。
④　船員保険制度への対応 船員保険制度に関する事務処理要領について整備を行い、事務処理体制の見直しを検討する。	④船員保険制度への対応 ○船員保険制度に関する業務遂行時における参考テキストとして活用することを目的とした「船員保険報酬月額算定の手引」を作成し年金事務所に配布するとともに、事務処理要領の整備や人材育成及び事務処理体制の見直しの検討を進めました。	○船員保険制度に関する事務処理要領の整備や事務処理体制の見直しの検討を進めました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策 機構設立以降、厚生年金保険等の収納率は毎年度、前年度実績を上回り順調に推移している状況ではあるが、更に公正・公平な保険料収納を確保するため、以下の取組により徴収対策を推進する。 また、滞納解消に向けた徴収体制の強化とともに、徴収職員の育成を進める。	**４．厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策** ○厚生年金保険等の徴収対策については、公正・公平な保険料収納を確保し実績の向上を目指すため、滞納発生の抑制に向けた取組と滞納処分を適切に実施するなど、計画的に徴収対策を行うこととしていました。 しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所に対して、納付猶予特例（※）の案内を行い、申請を促すなど個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んできました。 ○また、徴収職員に対し、納付猶予特例のみならず、既存の納付の猶予及び換価の猶予（以下「法定猶予制度」という。）についても迅速かつ適切に運用することができるよう、事務研修を実施しました。 （※）新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年２月以降の一定期間（１か月以上）に相当な収入の減少が生じた場合において、令和２年２月１日から令和３年２月１日までに納期限が到来する保険料の納付を申請により、１年間猶予することができる。この納付猶予特例が適用されると、担保の提供は不要となり、延滞金は全額免除となる（令和２年４月 30 日施行）。 ○なお、滞納処分事務については、事業所が倒産した場合等の喫緊の対応が必要な場合を除き、原則として停止しました。	○令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所に対して、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなどその適用に向けて最優先で取り組みました。その結果、納付猶予特例の適用（承認）を受けた事業所は約 9.8 万事業所、猶予額は約 9,700 億円となりました。（数字は令和３年３月末時点）
(1) 行動計画の策定 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策については、令和２年度行動計画を策定し、以下の取組を効果的・効率的に推進する。 行動計画の策定に当たっては機構全	(1) 行動計画の策定 ○厚生年金保険等の徴収対策は、負担の公平性及び公的年金制度に対する信頼確保の観点から、機構が取り組むべき重要課題であることから、令和２年度計画において、厚生年金保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標に掲げましたが、行動計画においては、新型コロナウイルス感染症の影響に対応した機動的な見直しを実施し、納付猶予特例及び法定猶予制度に係る滞納保険料を除い	○令和２年度における厚生年金保険等の徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の影響に対応した機動的な見直しを実施し、納付猶予特例及び法定猶

体として、厚生年金保険・健康保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、収納未済額の圧縮に努めることを目標とする。

また、目標達成に向け、取組の実績に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき滞納事業所の適正な債権管理を徹底し、滞納事業所の減少に着目して行動計画の取組を推進する。

て、前年度以上の収納率、収納未済額を前年度未満に削減、滞納事業所数を前年度末より削減することを目標として策定しました。

○年金事務所においては、行動計画の目標の達成状況について進捗状況を適切に管理し、目標達成に向けた取組を行いました。また、本部においては、実績が目標を下回っている年金事務所へ必要に応じて徴収対策会議に参加するするなど、取組状況を確認の上、改善指導を行いました。

○令和２年度の厚生年金保険料(過年度分を含む。以下同じ。)については、32 兆 8,717 億円の徴収決定額に対し、32 兆 612 億円を収納した結果、保険料収納率は 97.5%となり、前年度を下回っていますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額は 5,842 億円となっており、この金額を徴収決定額から除いて計算した場合の保険料収納率は 99.3%となります。

【厚生年金保険料収納率】

厚生年金保険	令和２年度	令和２年度 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和元年度
徴収決定額	32 兆 8,717 億円	32 兆 2,875 億円	32 兆 9,209 億円
収納額	32 兆 612 億円	32 兆 612 億円	32 兆 6,197 億円
収納率	97.5%	99.3%	99.1%

○令和２年度の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、10 兆 7,665 億円の徴収決定額に対し、10 兆 4,235 億円を収納した結果、保険料収納率は 96.8%となり、前年度を下回っていますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額は 2,138 億円となっており、この金額を徴収決定額から除いて計算した場合の保険料収納率は 98.8%となります。

予制度に係るものを除いて、前年度以上の収納率及び収納未済額を前年度未満に削減し、滞納事業所数を前年度末より削減することを目標とした行動計画を策定しました。

○厚生年金保険料の収納率については 97.5%、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は 96.8%となり前年度を下回っていますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除くと、厚生年金保険料の収納率は 99.3%、健康保険料の収納率は 98.8%となり、前年度と同等の水準を確保しました。

【健康保険料収納率】

協会管掌 健康保険	令和２年度	令和２年度 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和元年度
徴収決定額	10 兆 7,665 億円	10 兆 5,527 億円	10 兆 6,997 億円
収納額	10 兆 4,235 億円	10 兆 4,235 億円	10 兆 5,249 億円
収納率	96.8%	98.8%	98.4%

○令和２年度の厚生年金保険料の収納未済額は 7,872 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額は 3,293 億円となり、前年度より増加していますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額（厚生年金保険料 5,842 億円、全国健康保険協会管掌健康保険料 2,138 億円）を除いて計算した場合、それぞれ 2,030 億円、1,155 億円となります。

○収納未済額について、厚生年金保険は 7,872 億円、全国健康保険協会管掌健康保険は 3,293 億円となり、前年度より増加していますが、納付猶予特例及び法定猶予制度許可中の金額を除くと厚生年金保険は 2,030 億円、全国健康保険協会管掌健康保険は 1,155 億円となります。

【収納未済額】

収納未済額	令和２年度	令和２年度 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和元年度
厚生年金保険	7,872 億円	2,030 億円	2,778 億円
協会管掌健康保険	3,293 億円	1,155 億円	1,611 億円

(2) 滞納事業所等に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

滞納事業所等に対しては、滞納状況に

(2) 滞納事業所等に対する納付指導、換価の猶予等及び滞納処分

○法定納付期限までに納付がなかった事業所には、電話による納付督励をはじめとし

○法定納付期限までに納付がなか

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の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督励を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を以下のとおり行う。	た確実かつ迅速な初期対応による納付指導を行いました。その際、事業所から、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難であるとの申出があった場合は、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなど個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んできました。 特に、納付猶予特例が施行された時点において、納付猶予特例の対象となる令和２年１月分保険料及び令和２年２月分保険料に滞納がある全ての事業所（約 10.4 万件）に対しては、納付猶予特例の案内リーフレットを送付しました。 納付猶予特例の適用を受けた事業所は令和３年３月末現在で約 9.8 万事業所、猶予額は約 9,700 億円となりました。	った事業所には、確実かつ迅速な初期対応による納付指導を行い、早期に完納となるよう取り組みました。 その際、事業所から新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難であるとの申出があった場合は、納付猶予特例の案内を行い、申請を促すなどその適用に向けて最優先で取り組みました。その結果、納付猶予特例の適用を受けた事業所は令和３年３月末現在で約 9.8 万事業所、猶予額は約 9,700 億円となり、適切に対応したものと考えています。
①　納付期限までに納付がなかった適用事業所に対しては、電話等による納付督励を確実に実施するとともに、督促指定期限までに納付がない新規の滞納事業所に対しては、滞納整理関係事務処理要領に基づいた納付指導、納付協議及び滞納整理を確実に実施する。	○新型コロナウイルス感染症の影響を受けていない事業所との納付協議に当たっては、一括での納付が困難であるとの申出があった場合は、決算書等により、納付資力の確認を行った上で、分割納付の協議と法定猶予制度の案内を行い、できる限り早期に完納となるよう納付指導を行いました。 また、令和２年７月豪雨により被害を受けた事業所に対しては、個々の状況を十分に聴取し、災害による納付猶予制度等について適切に活用するなど丁寧な対応を行いました。	○納付猶予特例の猶予期間終了後、速やかに法定猶予制度を適用するため、事業所への文書送付、電話連絡等を実施することで、適切に法定猶予制度への切り替えに取り組みました。
②　滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、事業所の経	○なお、令和３年３月２日以降、令和２年１月分保険料から順次、納付猶予特例の猶予期間（１年間）が終了することを踏まえ、猶予期間が終了する３か月前から猶予	

営状況や将来の見通しなどを丁寧に聴き取った上で、納付の猶予、換価の猶予の案内を徹底し、必要な保険料緩和措置を講じる。また、滞納整理関係事務処理要領に基づいた分割納付のルールを適切に運用するなど、滞納事業所の個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切に対応する。

期間の終了についてお知らせするとともに、引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により納付が困難な事業所については、事業所の置かれた状況に十分配慮しつつ納付協議を行い、法定猶予制度の適用（切り替え）を進めました。

【猶予制度の適用状況】

		令和２年度	令和元年度	平成 30 年度
納付の猶予		39 件	15 件	10 件
納付の猶予（特例）		97,877 件	—	—
換価の猶予	申請	2,850 件	732 件	623 件
	職権	4,919 件	144 件	120 件

○令和２年度の滞納事業所数は 160,308 事業所、適用事業所に占める割合は 6.4%となり、増加となっていますが、そのうち納付猶予特例のみの適用を受けている事業所数（納付猶予特例の適用を受けている保険料以外を滞納している事業所を除く）は 54,579 事業所となります。

	令和２年度末	令和元年度末	平成 30 年度末
滞納事業所数	160,308 事業所	142,139 事業所	133,807 事業所
適用事業所に占める滞納事業所の割合	6.4%	5.8%	5.7%

○令和２年度の滞納事業所数は 160,308 事業所、適用事業所に占める割合は 6.4%となり、前年度末との比較では増加となっていますが、このうち納付猶予特例のみの適用を受けている事業所数は 54,579 事業所であり、法定猶予制度への適用（切り替え）も含め、これらの事業所の納付協議に適切に対応してまいります。

③　納付協議に応じない事業所及び約束不履行となった事業所に対しては、関係法令に基づき厳正な滞納処分を迅速かつ確実に執行し、滞納解消を図

○新型コロナウイルス感染症が適用事業所に多大な影響を与えていることを鑑み、滞納処分事務について、事業所が倒産した場合等の喫緊の対応が必要な場合を除き、原則として停止したことから、令和２年度の差押事業所数は 3,357 事業所にとどまりました。

○滞納処分については、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、喫緊の対応が必要な場合を除き、原則として停止したこと

る。

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

広域に事業を行っている等、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は、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。

なお、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、前年度と同等以上の件数を委任する。

	令和２年度	令和元年度	平成 30 年度
差押事業所数	3,357 事業所	33,142 事業所	30,978 事業所

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

○困難性の高い事案については、徴収専門の本部組織である特別徴収対策部への移管を実施し、滞納額を増やさないように、全ての滞納事業所（204 事業所）に対して納付指導を行いました。特に、新型コロナウイルス感染症の影響を受け納付困難となっている事業所に対しても移管を速やかに行い、納付猶予特例及び法定猶予制度を適用させるとともに、その後の納付資力の回復状況に応じて納付計画の改善を促すことにより保険料収納に結びつけています。

その結果、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の事業所は令和２年度末時点で 123 事業所、猶予中の金額は 39 億円となっています。

また、収納未済額は令和２年度末で 68 億円となっており、年度当初比で３億円増加していますが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を徴収決定額から除いて計算した場合、36 億円の減少となります。

なお、令和２年度末時点で 59 事業所について、困難性の解消等、必要な対応が終了したものについては、年金事務所の所管に戻しました。

○また、年金事務所においても、滞納事業所が増加している状況を鑑み、納付猶予特例及び法定猶予制度の適用を進めるための体制を強化しました。

【特別法人対策部の取組状況】

特別法人対策部の所管事案	令和２年度所管分			令和２年度末		令和２年度末【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】
	前年度からの繰越分	令和２年度移管分	合計		納付猶予特例及び法定猶予制度（許可中）〔再掲〕	

から、差押事業所数は 3,357 事業所にとどまりました。

○徴収が困難である事業所への対応については、特別徴収対策部への移管を実施し、全ての事業所に納付指導を行いました。

特に、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難となった事業所には、事業主の納付に対する誠意の醸成を図るべく、法定猶予制度の周知・案内を実施のうえ納付猶予特例及び法定猶予制度を適用させるとともに、その後の納付資力の回復状況に応じた納付計画を徴取することにより保険料の収納確保を図りました。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>所管事業所数</td><td>95事業所</td><td>109事業所</td><td>204事業所</td><td>145事業所</td><td>123事業所</td><td>－</td></tr>
<tr><td>収納未済額
（延滞金含む）</td><td>31億円</td><td>34億円</td><td>65億円</td><td>68億円
（※）</td><td>39億円
（※）</td><td>29億円
（※）</td></tr>
</table>
（※）年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。

○国税庁への滞納処分等の権限委任については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、見合わせました。
</td>
<td>○国税庁への滞納処分等の権限委任については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、見合わせたため、令和２年度の委任はありません。</td>
</tr>
<tr>
<td>(4) 徴収職員の育成
より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。</td>
<td>(4) 徴収職員の育成
○令和元年度と同様に、専門性の高い職員を育成するための「徴収分野専門研修」の実施を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年度の対面型研修の実施は見送ることとし、その代替として「徴収実務研修」をテレビ研修にて実施しました。（受講者数 1,225 名）

○特別徴収対策部においては、地域の課長会議や研修会等に参加し、困難事案への対応で得られた好成果事例の情報発信を行うとともに、地域からの要望に基づき、納付猶予特例及び法定猶予制度を迅速に運用するための実践的な事務研修を実施し、徴収職員の育成を行いました。</td>
<td>○専門性の高い職員を育成するための研修の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響により見送りましたが、代替の研修をテレビ研修にて実施しました。
○特別徴収対策部においては、好成果事例の情報発信を行うとともに、地域の要請に基づき、実践的な事務研修を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(5) 徴収業務に係るシステム化の推進
徴収業務に使用している複数の支援ツールの統合に継続して取り組み、令和２年度より順次運用を開始するととも</td>
<td>(5) 徴収業務に係るシステム化の推進
○令和２年度は、滞納処分を実施する際に使用する徴収関係書類の作成支援ツールについて、事業所情報や滞納情報（以下「事業所情報等」という。）を取り込むことでデータ入力の軽減を図り簡便に作成できるよう見直しを行いました。</td>
<td>○令和元年度に定めた方針に基づき、徴収関係書類の支援ツールの見直し及び支援ツール９本の</td>
</tr>
</table>

に、滞納事業所の傾向や対策の効果などが分析できるよう、徴収業務のシステム化を進める。	また、これまでは個々に事業所情報等を取り込み使用していた、支援ツール９本を統合し、データベースの集約を行いました。これにより、ツールごとの事業所情報等の取込や基本データの入力作業が、一回の登録で可能となりました。 ○令和２年度において適用件数が増加した納付猶予特例及び法定猶予制度に係る猶予期間等のデータをシステムに取り込み、猶予適用事業所の状況の把握に活用しました。	統合を行ったことにより、年金事務所での業務の大幅な効率化が図られました。
(6) 口座振替の利用促進 口座振替を利用していない適用事業所については、口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対し、口座振替を利用するよう事業主に勧奨する。	(6) 口座振替の利用促進 ○新規適用事業所に対しては、口座振替の利用促進を必ず行い、申請書の提出がない事業所に対し電話勧奨を行うなど、口座振替の利用促進に取り組みましたが、納付猶予特例の適用を受けた事業所については、事業所からの申出により一時的に口座振替を停止したことから、令和２年度の口座振替実施率は、厚生年金保険が 81.0%（対前年度比 0.8%減）、全国健康保険協会管掌健康保険 80.7%（対前年度比 1.2%減）となりました。	○口座振替実施率については、厚生年金保険で 81.0%、全国健康保険協会管掌健康保険で 80.7%となりました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
５．年金給付 年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、各種施策を通じて正確な事務処理を徹底する取組を行う。	**５．年金給付** ○複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性の確保及びお客様サービスの向上を促進するため、年金事務所における相談体制の維持・強化及び年金決定に係る責任の明確化を進めるとともに、本部における年金決定後のチェック体制の確立及び年金給付業務を支える人材の育成に取り組みました。これらの取組に加え、年金給付業務の執行体制の再構築やお客様の年齢に応じたきめ細かい請求勧奨の実施に向け準備を進めています	
(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化 ① 執行体制の強化 ア 一貫した年金給付の執行体制の整備 中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役割に応じた体制整備を進める。	(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化 ① 執行体制の強化 ○年金給付の審査業務の移管が完了したことを踏まえ、現在、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務について中央年金センターに集約するための基本方針を策定し、業務効率化を図るためのシステム開発に着手しました。また、中央年金センターを中心とした一貫した体制を確立するために、事務センターで行っているその他の年金給付業務の集約についても検討を進めました。	○一貫した年金給付の執行体制を整備するために、事務センターで行っている年金給付業務の集約に向けた取組を進めました。
イ 現場体制の充実 審査業務の移管により年金裁定業務を一元化したことを踏まえ、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を構築する。 また、お客様相談室における職種・職能の役割を整理し、効率的な組織体制の整備を進める。	○審査業務の移管により大規模となったお客様相談室の運営体制について、相談窓口とバックヤードの役割を整理し、年金相談ブースでの対応を要しない通知書の再交付など簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向け実施体制や実施方法を整理し、令和３年度の実施に向けて準備を進めました。また、お客様相談室における室長・代理・主任の役割や権限について見直しの検討を進めました。	○大規模となったお客様相談室の運営体制について、簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向けて検討・準備を進めました。 また、お客様相談室の職種・職能ごとの役割や権限の見直しの検討を進めました。

ウ　事後チェック体制の整備 年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のために年金の決定内容を検証する部署を設置し、事後チェックを確実に実施する。	○年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のために、令和２年４月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、事務処理誤りが生じやすい要件に該当するものについて、年金決定直後に決定内容のチェックを行いました。 この結果、令和２年４月から令和３年３月までに決定した老齢・遺族・障害年金（約144 万件）のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約 28 万件についてチェックを行い、279 件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。 また、当該チェックの結果を踏まえ、審査時の留意事項等について（上席）年金給付専門職研修で周知するとともに、業務マニュアルに反映し再発防止に取り組みました。	○老齢年金・障害年金・遺族年金の決定直後に、決定内容をチェックする体制を確立し、年金給付の正確性の向上及び給付誤りの早期発見を行うとともに、再発防止に取り組みました。
エ　本部現業の執行体制の確立 本部現業の執行体制を強化するため、本部リスクの分析・評価及び整理の結果を踏まえ、体制整備を図る。（Ⅲ－１．(1)③参照。）	※取組状況については、Ⅲ－１－（１）－③－アに記載。	
②　人員体制の強化 ・　お客様相談室で年金決定に必要な情報入手から審査・決定までを一体的に行うため、年金相談職員（無期雇用職員）の業務範囲や職種の見直しを検討する。	②　人員体制の強化 ○年金相談業務に精通した職員等によ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、令和３年４月現在で 607 名を配置しました。これにより、全国の年金相談ブース（1,606 ブース）における正規雇用職員等（正規雇用職員、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 96.1%となりました。	○安定的な相談体制の維持に取り組んだ結果、令和３年４月現在の正規雇用職員等の配置割合は96.1%となりました。また、年金給付の正確性の確保のために、上席年金給付専門職及び年金給付専門職の追加配置を行い、体制強化に努めました。
	○年金給付業務を担当する各拠点職員を対象にクラス別（管理職、一般職、無期雇用職員・有期職員職員）の業務別研修を行うとともに、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象に実務指導者としてのスキル向上を目的とした専門人材研修を実施しました。	○無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に対し業務別研修を実施しました。 また、上席年金給付専門職及び

<table>
<tr>
<td></td>
<td>【研修実績】
<table><tr><th>研修区分</th><th>対象者</th><th>受講者数</th></tr><tr><td>業務別研修</td><td>拠点職員（クラス別）</td><td>18,572 名</td></tr><tr><td rowspan="2">専門人材研修</td><td>上席年金給付専門職（年３回）</td><td>231 名</td></tr><tr><td>年金給付専門職（年１回）</td><td>272 名</td></tr></table></td>
<td>年金給付専門職を対象に専門人材研修を行い、実務指導者としてのスキル向上を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>○拠点における年金給付研修については、職員のスキル向上及び事務処理誤り防止を図るため、各地域において、上席年金給付専門職の巡回によるお客様相談室職員を対象としたＯＪＴによる実務研修、実務指導及び年金相談窓口職員を対象としたロールプレイングを取り入れた実践型研修（年金相談対応研修）を実施しました。

【実践型研修（年金相談対応研修）】
<table><tr><th>研修内容</th><th>実績</th></tr><tr><td>巡回指導等（１拠点月１回以上）</td><td>6,677 回（※）</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（入門編）</td><td>172 人</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（基礎編）</td><td>171 人</td></tr><tr><td>年金相談対応研修（応用編）</td><td>1,008 人</td></tr></table>（※）実施対象人数ではなく実施回数のみ集計</td>
<td>○上席年金給付専門職によるＯＪＴによる実務研修、実務指導及び年金相談窓口職員を対象とした実践型研修により職員のスキル向上を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　中央年金センター及び障害年金センターを安定した体制とするため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員の配置・育成を進める。</td>
<td>○中央年金センター及び障害年金センターを安定した体制とするため、年金給付業務に専ら従事する給付業務正規職員を追加配置（42 名）し、登用時研修を実施しました。（令和３年４月時点　給付業務正規職員 120 名）</td>
<td>○給付業務正規職員の配置・育成に取り組み、中央年金センター及び障害年金センターの体制強化を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 正確な給付の実現に向けた対応
①　年金給付の請求勧奨の充実
・　60 歳、65 歳及び 69 歳到達時に加</td>
<td>(2) 正確な給付の実現に向けた対応
①　年金給付の請求勧奨の充実
○年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、年金の受給開始年齢到達</td>
<td>○年金請求の節目となる機会を捉</td>
</tr>
</table>

え、74 歳到達時における年金のお知らせを送付する等未請求者に対する請求勧奨を行う。	時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）を送付するなど以下の取組を行いました。 ア　60歳到達時の老齢年金に係る事前のお知らせ ・老齢基礎年金の受給資格要件のある方（131,970件）に、65歳到達時に請求書を送付することや、繰上げ請求の仕組みなどを記載した「年金請求のお知らせ」を送付しました。 ・受給資格要件を満たしていない方（31,082件）に、記録の漏れや合算対象期間の確認などを記載した「年金加入期間の確認について（ご案内）」を送付しました。 イ　特別支給の老齢厚生年金の請求勧奨 特別支給の老齢厚生年金の受給資格を満たす61歳到達（昭和34年４月２日から昭和35年４月１日生まれ）の女性の方（600,869件）及び63歳到達（昭和32年４月２日から昭和33年４月１日生まれ）の男性の方（570,811件）に年金請求書を送付しました。 ウ　65歳到達時の請求勧奨 老齢基礎年金の受給資格を満たす方（140,697件）及び特別支給の老齢厚生年金の受給資格を満たす方で年金請求が行われていない方（128,737件）に年金請求書を送付しました。 エ　69歳到達時の未請求者への請求勧奨 老齢年金の受給資格を満たす方で年金請求が行われていない方（54,849件）に、「年金請求を促すためのお知らせ」を送付しました。 ○従来から実施している請求勧奨に加え、74 歳到達者を含めた未請求の老齢年金のある 70 歳以上の方（約 2.5 万人）に対し文書・電話・戸別訪問による請求勧奨を行い、約 2.2 万人の方から年金請求書が提出されました。 ○令和４年４月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、66歳以上の、未請求の老齢年金のある方に対し繰下げ見込額を毎年お知らせ	えて、お客様に対する年金請求書や年金請求のお知らせ等の送付について、計画どおり実施しました。 ○未請求の老齢年金のある70歳以上の方に対し、文書・電話・訪問による請求勧奨を実施し、年金受給に繋げました。 ○請求勧奨の充実を図るために、繰下げ見込み額を毎年お知らせ

	するとともに、最終的には75歳到達時に年金請求書を送付するための基本方針を策定し、システム開発に着手しました。	するなどの取組の実施に向けた準備を進めました。
②　事務処理誤りの総点検等への対応	②　事務処理誤り総点検等への対応	
・　「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。	○平成 30 年から実施している「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、令和元年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和２年９月に公表しました。	○対象者の特定が可能な事象について着実に対応し、結果を毎月公表しました。
・　共済組合との情報連携を強化し、年金裁定に係るシステムチェック機能の強化を図る。	○機構と共済組合間における年金給付の適正化を図るため、令和２年 10 月から共済組合との情報連携を強化し、双方の年金決定内容についての繰下げ年月の整合性や併給・選択の組合せの整合性の確認など、システムチェック機能を強化しました。	○機構と共済組合間における給付の適正化を図るため、共済組合との情報連携を強化し、機構と共済組合の年金決定内容に係るシステムチェック機能を強化し、給付の正確性の向上につなげました。
・　中央年金センターで処理するリストの削減を進めるとともに、進捗管理を徹底し、処理漏れやお客様への勧奨漏れ等を防止する。	○中央年金センターで処理するリストの削減については、平成 30 年度より順次リストの統廃合や処理の自動化等を進め、令和２年 10 月に共済組合との情報連携の強化等による自動化（併給調整等）を行い、従来と比較して約 70%（約 178.5 万件）の削減を図りました。また、当該リストの進捗管理のシステム化についても、令和元年 10 月から順次進め、令和３年４月に全てのリストの進捗管理を可能にしました。	○中央年金センターで処理するリストを削減することで、事務の効率化と確認漏れによる事務処理誤りの防止を図りました。 更にシステム的にリストの進捗管理を行うことで、処理漏れ等の防止策を講じました。
③　年金給付業務のシステム化の推進	③　年金給付業務のシステム化の推進	
ア　積極的なＩＣＴ技術の活用 給付業務におけるＲＰＡ技術の活用範囲の拡大やＡＩ－ＯＣＲ技	○年金事務所における業務の効率化を図るため、郵送で受け付けた年金請求書の審査に必要な情報（被保険者記録等）の出力について、ＲＰＡ技術を活用した自動印字化を令和３年３月に全拠点に導入しました。	○年金給付業務の効率化・適正化を図るため、積極的にＩＣＴ技術を活用し、システム化の推進

術の本格導入の検討を進める。 また、年金相談業務にチャットボットなどのデジタル技術の導入の検討に着手する。	また、機構ホームページ内に、令和２年９月から扶養親族等申告書に関する相談チャットボットを、令和３年１月から源泉徴収票に関する相談チャットボットをそれぞれ開設し、年金相談業務の効率化を図りました。	を図りました。
イ　デジタルワークフローの検討 紙での届出を前提とした事務処理を見直し、年金の受取金融機関変更等の手続き等のデジタル化に向けた検討に着手する。	○紙での届出を前提とした現在の年金給付の事務処理について、届書・請求書や添付された書類の電子データ化・画像化に関する課題の洗い出しや、年金決定後に市区町村に送付している一覧表の電子化などの検討に着手しました。	○年金給付業務のデジタル化に向けた課題の洗い出し等を行い、検討を進めました。
④　お客様サービスの向上	④　お客様サービスの向上	
ア　多様な年金受給方法の案内等 ・　窓口相談時において、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。	○65歳到達時に送付する年金請求書（はがき）等に繰下げ制度のチラシの同封等を行ってきたことにより、当該請求書の未提出者（繰下げ希望者又は請求待機者）の割合が、周知強化前（平成30年度送付分）の８～９％程度から、13～14％程度（令和２年度送付分）へと上昇したところであり、多様な年金受給方法の周知を図ることができました。 また、令和４年４月から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、令和３年４月から送付する年金請求書（事前送付用）に同封する繰下げ制度のチラシ等を見直しました。	○繰下げ請求の周知を図るため、チラシやリーフレットを活用し、多様な年金受給方法の案内を進めました。また、視覚障害者に対応する音声コード付与の対象を増やすとともにお客様からの声、関係機関等からのご意見を通知書やリーフレット等に反映することによりお客様サービスの向上を図りました。
・　お客様目線に立って、分かりやすく見やすい内容に見直しした通知書やリーフレット等を送付するとともに、音声コードを付与した通知書の拡大を図る。	○お客様からのご意見等を踏まえ、年金額や支給停止額の変更内容をお知らせする「支給額変更通知書」について、記載事項についての分かりやすい説明を機構ホームページに掲載するとともに、当該通知書に２次元コードを表示し、機構ホームページに誘導する仕組みを導入しました。 また、視覚障害のある年金受給者に対応するため、「年金振込通知書」及び「源泉徴収票」にも新たに音声コードを付与しました。	
・　ホームページの充実、市区町村等の関係機関との連携を図る。	○このほか、お客様からの声、関係機関からの要望及び職員提案を踏まえ、お客様に送付する通知書、リーフレット及び機構ホームページ等について随時分かり	

イ　迅速な支給決定（サービススタンダード）

「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率 90%以上を維持するよう取り組む。

＜サービススタンダード＞

・　老齢年金：１ヶ月※
・　遺族年金：１ヶ月※
・　障害年金：３ヶ月

※加入状況の再確認を要する方は２ヶ月

やすい内容に見直すとともに、市区町村等の関係機関に情報提供を行いました。

〇老齢年金及び遺族年金については、新型コロナウイルス感染症の影響により、拠点の体制が十分でない時期もありましたが、サービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。

〇障害年金については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、障害認定医を訪問して行う訪問審査を中止したこと等により、令和２年８月末時点でサービススタンダードの達成率は単月で60%程度でしたが、障害年金センターの処理体制を強化したこと等により、令和２年12月以降は単月で達成率90%以上を維持し、令和２年度末の達成率は75.4%まで回復しました。

【老齢年金】

	老齢年金			
	加入状況の再確認を要しない場合（１か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（２か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和２年度	23.6	97.5%	31.7	97.4%

（※）令和３年３月末時点

【遺族年金】

	遺族年金			
	加入状況の再確認を要しない場合（１か月以内）		加入状況の再確認を要する場合（２か月以内）	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
令和２年度	23.6	97.7%	32.6	95.8%

（※）令和３年３月末時点

【障害年金】

〇新型コロナウイルス感染症の影響により、拠点の体制が十分でない時期もあった中、老齢年金及び遺族年金は、年間達成率90%以上を維持し、障害年金は、12 月以降単月達成率 90%以上を達成しました。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td colspan="2">障害年金</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">３か月以内</td></tr>
<tr><td></td><td>平均所要日数</td><td>達成率</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>80.1</td><td>75.4%</td></tr>
</table>
（※）令和３年３月末時点

【サービススタンダードの考え方】
年金給付に係る請求書を受理してから、年金証書がお客様に届くまでの期間（不備返戻、医師照会、実施調査及び市区町村からの回付に要した日数を除く）に係る所要日数を以下のとおり設定し、達成率90%以上を維持する取組を実施。
＜設定したサービススタンダードの内容＞
・老齢年金、遺族年金：１か月以内（※）
・障害年金：３か月以内
（※）加入状況の再確認を要する方は、２か月以内
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>⑤　その他
・　損害保険会社に対する照会の徹底など損害賠償と年金の調整に係る事務処理を確実に実施する。

・　年金不正受給対策（所在不明者調査等）及び年金返納金の債権の適切な管理を行う。

・　議員の在職老齢年金に関する届</td>
<td>⑤　その他
〇第三者行為事故による損害賠償金と年金との調整に係る事務処理について、平成31 年２月から、障害・遺族年金の請求に併せて、機構から損害保険会社等へ損害賠償の受領状況を照会するための本人同意書を提出いただくこととし、令和２年度においても、引き続き取組を徹底しました。
〇年金不正受給対策として、所在不明の疑いのある年金受給者の現況（生存）を確認するため、後期高齢者医療制度の医療給付を一定期間利用していない者の情報を活用した調査の実施に向けて、調査対象者の抽出を行いました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から戸別訪問による調査は延期し、令和３年度の実施に向け、感染拡大防止を考慮した実施方針の見直しを図りました。

〇議員の在職老齢年金について、年２回の賞与時期における各議会事務局への届出勧</td>
<td>〇損害保険会社等への照会に必要な同意書を取得することで、事務処理の迅速化・適正化を図りました。
〇所在不明者調査の対象者を特定しましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、訪問調査を延期し、令和３年度の調査実施に向け、実施方針の見直しを図りました。
〇各議会事務局への届出勧奨事務</td>
</tr>
</table>

出の事務処理を確実に実施する。 ・　遺族年金失権届等の提出勧奨を行い、正確な給付に努める。 ・　脱退一時金請求の早期支払いに向けた処理体制を構築する。 (3) 障害年金の事務処理体制の強化 ①　障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを確実に実施するとともに、認定医会議の開催による必要な情報の共有と事例検討の機会の充実を図る。 ②　障害年金業務を適正かつ効率的に実施するため、以下の取組を行う。 ・　不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付 ・　障害年金の請求から認定結果までを障害年金業務支援システムを通じて本部・現場間で情報共有することにより、本部・現場が一体となったお客様サービスを提供する体制の確立 ・　認定業務に従事する職員と認定医の役割の整理及び情報共有の仕組みの検討	奨及び令和２年度に改選のあった議会事務局（252 議会）への届出勧奨の進捗管理を徹底し、確実に勧奨を実施しました。 ○平成 30 年度から引き続き、住基ネットの氏名変更情報の活用により、遺族年金の失権事由に該当する可能性がある方を毎月把握し、遺族年金失権届等の提出勧奨を行うことによって、給付の適正化を図りました。（月平均：約 280 件） ○外国人の脱退一時金の早期支払いを実現するため、中央年金センターの処理体制を強化し、安定的な業務体制の確保を図りました。 (3) 障害年金の事務処理体制の強化 ア　新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応 ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、提出期限が令和２年２月から令和３年２月末までの間にある障害状態確認届（診断書）について、提出期限が１年間延長されたことから、その旨のお知らせを約 26 万人の対象者に送付し、機構ホームページで周知するとともに、年金支給を継続しました。更に、令和３年１月の緊急事態宣言等を踏まえ、令和３年２月末日以降に当該届の提出期限を迎える受給権者については、提出期限までに提出されなかった場合でも、一定期間、年金支払の一時差止めを行わない取扱とされていることから、機構ホームページで周知しています。 ○新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び認定業務の効率化を図るため、認定医に既存の可搬型端末（MWM）を貸与し、リモートで認定業務を行う環境の構築について検討を進めました。（令和３年５月試行開始） イ　障害年金の裁定（認定）体制の強化 ○障害認定の公正性を一層確保するため、令和元年７月より障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組みを導入し、令和２年度は前年度の２倍以上にあたる 2,100 件（175 件/月）について実施しました。なお、令和３年３月に開催予定であった認定医会議については、新型コ	について、適切な勧奨時期に確実に勧奨を実施しました。 ○適正な遺族年金の失権処理を行うために、毎月、失権届等の提出勧奨を実施しました。 ○脱退一時金請求の早期支払いに向けた処理体制を構築しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応として、提出期限の延長に関しては、機構ホームページの掲載、受給権者への個別案内により、迅速かつ適切な周知を行いました。一時差止めの猶予についても機構ホームページにより適切に周知しました。 ○リモート認定業務については、実現に向けての検討を進めました。 ○複数の認定医が認定に関与する仕組みについては、その活用と認定審査委員会の運営の定着を進め、判断の公正性の一層の確

・　障害年金業務支援システムの導入を踏まえた事務処理の見直し及び障害年金センターの体制の検討 ③　制度別に分かれている障害年金請求書を統一するとともに、障害状態確認届の送付用封筒に音声コードを付与する。 ④　障害年金に係る窓口相談対応時の留意点や返戻事例集を作成・周知し、相談対応のスキル向上を図る。	ロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から開催を見送りました。 ○障害年金の不利益処分に係る理由記載の充実を図るため、令和元年 10 月から一部の傷病に係る不利益処分の理由付記の文書送付を開始し、令和２年４月から全ての傷病について不利益処分の理由付記文書を送付しました。 ○令和２年３月に稼働した障害年金業務支援システムにおいて、障害年金の請求から認定までの工程や認定結果を管理するとともに、その情報を本部・現場間で共有し、本部・現場が一体となって認定結果や不利益処分の理由等をお客様に丁寧に説明できる体制を整備しました。 ○令和元年度の障害年金決定分について、新規裁定及び再認定の決定区分別件数、診断書種類別件数、都道府県別件数等の業務統計を整備し、令和２年９月に機構ホームページで公表しました。 ウ　障害年金センターの機能・体制強化 ○障害年金に係る審査・認定業務をより適正かつ効率的に実施するため、令和２年 12 月から障害年金センターの事務処理や組織体制の見直しを検討するプロジェクトチーム（以下、「障害改革ＰＴ」という。）を設置しました。障害改革ＰＴにおいて、審査・認定に関する事務処理の見直し、認定医と職員の役割の整理及び組織・人員体制に関する基本方針を取りまとめ、令和３年度において実施する準備を進めました。 エ　障害年金に係る相談対応の充実 ○視覚障害のある年金受給者に対応するため、令和２年 11 月から障害状態確認届を送付する封筒に音声コードを付与しました。また、障害年金請求書の各様式の統一に当たっては、統一に伴う事務処理の課題を整理した上で、お客様の負担軽減のための運用改善に向けた準備を進めました。 ○令和２年度から実施した障害年金請求の手続の簡素化やその具体的な取扱等について、年金事務所及び市区町村から寄せられた質問や意見を取りまとめ、障害年金	保に努めました。 ○不利益処分に対する理由付記については、全ての傷病において充実を図り、認定結果に対する理解の促進を図りました。 ○障害年金業務支援システムについては、障害年金の全ての請求書・届書の画像化により、本部・現場間で円滑に情報を共有できるように努めました。 ○令和元年度の障害年金決定分に係る業務統計を整備し、公表しました。 ○障害年金センターの機能・体制強化については、プロジェクトチームを設置し、障害年金に係る業務や組織体制の見直しを検討しました。 ○障害状態確認届の封筒への音声コードの付与や障害年金の相談対応Ｑ＆Ａの作成により、障害年金に係る相談対応の充実を図りました。

	の相談対応Ｑ＆Ａを作成し、年金事務所等に周知するとともに、市区町村に情報提供しました。 ○今後更に相談体制の充実を図るため、障害改革 PT において、障害年金に関する専用相談窓口やヘルプデスク等の設置について検討を進めました。	
(4) 給付業務を担う人材の育成 ① 本部による年金給付の研修体制の充実を図る。 ② 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。 また、実践型研修をより充実させるため、実機研修で使用するシステムの開発に着手する。 ③ 制度改正事項など正確かつ適切に対応するため、市区町村への研修等を実施する。	(4) 給付業務を担う人材の育成 ※取組状況については、（１）－②に記載。 ※取組状況については、（１）－②に記載。 ○令和３年度に施行される制度改正事項（脱退一時金の支給上限月数の見直し、寡婦年金の要件見直し、障害基礎年金及び年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）等の支給サイクルの変更）について、令和３年度の市区町村向け研修資料に反映するとともに、令和３年１月及び３月に市区町村広報誌「かけはし」に改正概要を掲載し、事前周知を行いました。	○制度改正事項等について正確かつ適切に対応していただくため、令和３年度の市区町村向けの研修資料を見直しました。また、制度改正内容を市区町村広報誌に分かりやすく記載した上で、市区町村へ事前周知しました。
(5) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施 ① 年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の認定を受けた方及び基礎年金の新規裁定者等で新た	(5) 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ついて、市区町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当した約 716 万人に対して令和２年 10 月支払以降も支援給付金の支給を行いました。	○支援給付金を受給されている方が、継続して支給要件に該当しているか適確に確認し、支援給

に支援給付金の認定を受ける方に対して、正確な支給を継続して行う。 ② 所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、正確な支給を行う。	○年金生活者支援給付金の支給に関する法律の改正に伴い、支援給付金の支給対象となり得る方についても、市区町村から所得・世帯データの提供を受けることができることとなったため、所得額が前年より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約 58 万人に対し、令和２年 10 月中旬から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付しました。また、未提出の方に対しては、令和２年 12 月、令和３年１月及び３月の３回にわたり、改めて簡易な給付金請求書（はがき型）を送付しました。 ○この結果、簡易な給付金請求書（はがき型）について、約 52 万人から提出いただき、令和２年 12 月支払から支援給付金の支給を行っています。 ○簡易な給付金請求書（はがき型）の送付に合わせて、お客様からのお問い合わせに対応するため、令和２年 10 月 19 日から給付金専用ダイヤルを開設し、電話での相談体制を確保しました。 ○厚生労働省と連携し、簡易な給付金請求書（はがき型）の手続を確実に行っていただくため、次の周知・広報を行いました。 ・厚生労働省、機構のホームページを活用した周知（令和２年 10 月 13 日から掲載） ・機構の Twitter を活用した周知（令和２年 10 月 28 日から開始） ・年金事務所や市区町村へのポスター及びチラシの配布（令和２年 10 月５日） ・市区町村向け広報誌「かけはし」の活用（令和２年 11 月） ・老人福祉、障害福祉の関係団体などに対し請求書の適切な取扱等を依頼（令和２年 10 月８日） ・インターネット広告やサイネージ広告による周知（インターネット広告：令和２年 10 月 14 日～12 月 13 日、サイネージ広告：令和２年 10 月 14 日～11 月 30 日） ・ラジオ番組による周知（令和２年 11 月１日）	付金の支給を遅滞なく行いました。 ○新たに支援給付金の支給要件に該当した方（約 58 万人）に対し、適切に請求勧奨を行いました。また、請求書が未提出となっている方には複数回の勧奨を行いました。 更に、お客様からのお問い合わせに対応するための相談体制を整備し、各種メディアを活用した周知・広報も行いました。 この結果、約 52 万人の方から請求書を提出いただきました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	**６．年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止** ○未統合記録の解明に向け引き続きあらゆる機会を通じ年金記録の確認等に努めるとともに、基礎年金番号と個人番号（以下「マイナンバー」という。）との紐付けの徹底に取り組みました。	
(1) 年金記録の確認等の対応 年金記録の正確な管理と年金記録の確認等のため、以下の取組を行う。	(1) 年金記録の確認等の対応	
① 未統合記録の解明に向けた対応	① 未統合記録の解明に向けた対応	
ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付	○令和２年度も引き続き、未統合記録の解明を図るため以下の取組を行った結果、未統合記録は約 1,823 万件（令和２年３月）から約 1,794 万件（令和３年３月）に減少しました。 【別表８：未統合記録（5,095 万件）の解明状況】	○未統合記録の解明に向けた取組により約29万件の記録の解明が進みました。
・ 基礎年金番号保有者で「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者等に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付する。	ア 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付 ・「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の被保険者等の方のうち、令和２年度は約 14 万人に対して、再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付し、約 2.8 万人の方から回答があり、約 2.4 万人の方の記録が回復しました。	○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の被保険者の方（約 14 万人）に再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付した結果、約 2.4 万人の記録を回復することができました。
・ 基礎年金番号非保有者で年金受給に結びつく可能性の高い方へ、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。	・受給資格期間短縮に伴い、令和元年度に未統合記録の確認を呼びかける通知を送付した方（約 24 万人）のうち、年金事務所での年金相談履歴がなく、かつ、加入期間 10 年以上の方（年金受給に結び付く可能性が高い方）約 1.3 万人に、通知の再送付を行い、約 0.1 万人の方が記録の確認を行い、新たに約 0.1 万人の方の年金受給に結びつきました。	○未統合記録の持ち主と思われる方に未統合記録の確認を呼びかける通知を再送付した結果、新たに約 0.1 万人の方が年金を受給することができました。
イ ねんきん定期便による呼びかけ	イ ねんきん定期便による呼びかけ	

「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、最寄りの年金事務所等でご自身の年金記録を確認するよう促す旨を「ねんきん定期便」に記載する。	「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、年金事務所で年金記録の確認を促すメッセージを「ねんきん定期便」に記載し、呼びかけを行いました。（約 67 万件）	○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載し直接呼びかけました。
②　お客様からの年金記録に関する申出への対応 ねんきん定期便及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等について、引き続き以下の取組を行う。	②　お客様からの年金記録に関する申出への対応	
・　年金請求手続等で来所されるお客様に対して、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうか（特に、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録）の確認を徹底する。	○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、年金記録に空白期間が見つかった場合においても「業務処理要領（年金記録確認業務編）」に基づく記録の確認を徹底しました。	○未統合記録の解明のため、年金請求時、コールセンターへのご相談時、ねんきんネットでの案内及び機構から送付する各種通知等を活用して記録確認の呼びかけを行いました。
・　電話等で年金記録に関する問い合わせがあった際には、一般的な説明だけでなく、年金事務所への来所や「ねんきんネット」の利用による年金記録の確認を案内する。	○コールセンターに年金記録の相談があった際は、必要に応じて、年金事務所の窓口での相談や、インターネット環境が整っている方には「ねんきんネット」を案内しました。	
・　ねんきん定期便や年金振込通知書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用し、特に転職が多い方	○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ました。 ・ねんきん定期便：約 6,308 万件送付	

や姓が変わったことがある方などに対する注意喚起を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方に来所等による確認を呼びかける。 ・　年金請求書（ターンアラウンド方式）に、本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の記録確認も促す文章を記載し、確認を呼びかける。	・年金額改定通知（年金振込通知）書：約 3,949 万件送付 ・年金請求書（事前送付用）：約 130 万件送付 〇年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人及びご家族（亡くなられた方も含む）の年金記録の確認を呼びかけました。 ・年金請求書（事前送付用）：約 130 万件送付	
③　年金請求時における対応 お客様が予約により年金請求手続きに来所される場合は、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の対象となった未統合記録の有無について事前に確認を行うことにより、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認をより一層徹底するとともに、事後チェックができるシステムの開発を検討する。	③　年金請求時における対応 〇年金請求手続で来所されるお客様に対して、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しました。 また、来所された際の年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認の事後チェックができるシステム開発について、令和３年度着手に向け検討を進めました。	〇年金請求手続で来所されるお客様の年金記録に「もれ」や「誤り」がない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開発の検討を進めました。
(2)　年金記録の正確な管理等の実施 年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上等のため、以下の取組を行う。 ①　マイナンバーを利用した適正な記	(2)　年金記録の正確な管理等の実施 ①　マイナンバーを利用した適正な記録管理	

録管理 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、年金記録の適正な管理を行うため、次のとおり取り組む。 ・　新規の資格取得届が提出された際にマイナンバーの届出がない場合は、住民票の住所の届出を受けてマイナンバーを確実に確認する。 ・　被保険者については、引き続き、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主又は被保険者に対して照会する取組を進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。 ・　年金受給者については、基礎年金番号とマイナンバーが紐付いていない場合は現況届によりマイナンバー又は住民票の住所の提出を求めているところであり、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。 ・　受給待機者については、基礎年金番号とマイナンバーを紐付けるための効果的な対策を検討するとともに、年金請求時の届出により、紐付けの完全化を図る。	○資格取得届が提出された際は、住民票上の住所の申出をしていただくなどの取組によりマイナンバーを特定し、基礎年金番号との紐付けを徹底しました。 ○被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、以下の取組を行った結果、約 4.3 万件の紐付けを行うことができ、紐付け率は 99.6%（令和２年３月）から 99.7%（令和３年３月）となりました。 【１号被保険者は市区町村及びご本人に協力依頼】 機構から市区町村にマイナンバー未収録者リストを送付し、市区町村において、当該未収録者の住民基本台帳情報を関係報告書にて提出していただくことを依頼しました。市区町村から提出された関係報告書を処理する際に、約 0.5 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、令和２年度においては、新たに機構からご本人に個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで約 0.4 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 【２号被保険者は事業主及びご本人に協力依頼】 機構から事業主にマイナンバー未収録者リストを送付して、個人番号等登録届の提出を依頼しました。個人番号等登録届を提出していただくことで約 0.8 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 また、令和２年度においては、新たに機構からご本人に個人番号等登録届の勧奨を行い、個人番号等登録届を提出していただくことで約 0.5 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 【３号被保険者はご本人に提出勧奨】	○年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーとの紐付けを徹底しました。 ○マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、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、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化に向けた取組の強化を行った結果、紐付け率は 99.6%（令和２年３月）から 99.7%（令和３年３月）となりました。 ○マイナンバーが紐付いていない年金受給者には現況届へのマイナンバーの記入の取扱を徹底し、完全化に向けた取組を強化しました。

	機構からご本人にマイナンバーに紐付いていない旨をお知らせするハガキを送付し、個人番号等登録届を提出していただくことで約 0.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 【年金受給者は現況届提出時等における紐付けを徹底】 現況届へのマイナンバーの記入の取扱を徹底することで約 2.1 万件のマイナンバーとの紐付けを行いました。 なお、受給待機者については、年金請求時におけるマイナンバーの紐付けを徹底するとともに、効果的な対策の検討を進めました。	
②　情報提供とお客様による確認 加入者に対してねんきん定期便を送付し、ご自身による年金記録の確認を促進する。 また、年金額改定通知（年金振込通知）書やねんきん定期便等の個人向け文書に「ねんきんネット」の案内を掲載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進するための施策を実施する。	②　情報提供とお客様による確認 ※取組状況については、Ⅰ－８－（１）に記載。	
③　届書の電子化 機構側での入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届書について、電子申請や電子媒体による届出を一層促進するための取組を推進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。	③　届書の電子化 ※取組状況については、Ⅱ－４－（１）に記載。	

④　厚生年金基金への情報提供 　厚生年金基金（以下「基金」という。）の記録と国の記録の不一致を防止するため、国が保有する基金加入員の記録に係る情報を、定期的に基金に提供する。	④　厚生年金基金への情報提供 ○事業主から機構に提出された届書等の処理により変更された標準報酬月額等の被保険者記録の変動情報について、６か月ごとに２回に分けて情報を提供しました。 ・令和２年７月に５基金、令和３年１月に５基金に情報提供	○基金加入員の記録に係る情報を定期的に基金に提供しました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
７．年金相談	**７．年金相談** 〇令和２年度においては、主に以下の施策に取り組みました。 ・年金相談体制の充実を図るため、全国ベースの人口動態等を踏まえた年金事務所等の配置見直し・常設ブース数の適正化の検討、テレビ電話相談の拡充等 ・予約制の定着に伴う更なるお客様サービス充実のため、インターネットによる年金相談予約受付の開始準備、相談待ち日数の短縮に向けた検討の開始 ・新型コロナウイルス感染症が発生する中、予約制の適切な運用による待合室の混雑回避、感染による拠点閉所時のお客様への影響の最少化、コールセンターにおいても各種対策を実施することによる応答率 70%以上の確保	
(1) 年金事務所での相談 お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、以下の取組を行う。 ① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。） ア 人口動態の変化や地域事情等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。 イ 安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員等を積極的に配置し、正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。	(1) 年金事務所での相談 〇お客様の立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に提供するため、以下の取組を行いました。 ① 年金相談窓口体制の整備（分室の設置を含む。） ※取組状況については、Ⅱ－１－（１）－③－アに記載。 ※取組状況については、Ⅰ－５－（１）－②に記載。	

②　常設ブース数の適正化 　人口動態等を踏まえた今後の相談需要の分析結果に基づき、各拠点の常設ブースの見直しを進める。	②　常設ブース数の適正化 ○令和３年度は老齢厚生年金の支給開始年齢の引上げに伴い来訪相談件数が減少する見込みですが、安定的な年金相談体制を維持する観点から、常設ブース数は微減に留めました。 ○予約制の定着に伴う待ち日数の短縮に向け、拠点の運営状況の実態調査を行い、更なるブース数の適正化や予約制の仕組みの見直し等の検討を開始しました。	○各拠点の必要ブース数の検討を進めた結果、令和３年度は老齢厚生年金の支給開始年齢引上げによる来訪相談件数の減少の影響を考慮しつつ、安定的な年金相談体制を維持するためのブース数を確保することとしました。
③　年金給付業務の品質の向上 　制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。	③　年金給付業務の品質の向上 ○緊急事態宣言の期間中においては上席年金給付専門職による巡回指導に代えて、テレビ会議システムによるものを中心とした各拠点への実務指導、研修及び自拠点の業務支援を実施し、緊急事態宣言解除後に、各拠点における巡回指導などの活動を再開しました。 また、上席年金給付専門職が講師となり、年金相談窓口を担当する職員全員を対象として、「入門編」、「基礎編」についてはロールプレイングを取り入れた少人数制の集合研修を実施し、「応用編」については集合研修による実施計画をテレビ会議システムによる研修へ変更のうえ、演習問題等を実施することで概ね当初計画どおり行いました。	○上席年金給付専門職を講師とする、年金相談窓口を担当する職員全員を対象とした研修について、「入門編」、「基礎編」はロールプレイングを取り入れた少人数制の集合形式で、「応用編」はテレビ会議システムにて実施し、スキル向上に努めました。
④　予約制の拡充と待ち時間対策 ア　予約制の定着を進めるとともに、予約の対象とする相談を見直し、予約の対象としない相談（各種証明書の再交付等簡易な相談）との区分を設け予約制の効率化を検討する。そ	④　予約制の拡充と待ち時間対策 ○予約制の定着を進め、予約率は 95.6%（令和２年度末時点、対前年同月比 1.7 ポイントの伸び）となりました。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止の観点から、年金事務所の待合室の混雑回避を徹底するとともに、感染者の発生によって拠点が一時閉所した場合においては、速やかに予約されたお客様の予約日時を変更する等の対応を行いました。	○継続して予約相談の周知・広報に取り組んだことにより、令和２年度末の全国平均予約率は 95.6%となりました。また、予約制の定着を図り、待ち時間の短

のため、各種証明書の再交付等簡易な相談専用窓口のモデル実施を行うなど、予約外のお客様に対する相談窓口体制の整備を進める。	○年金事務所等の総合案内窓口の運用実態等のヒアリングを行ったうえ、年金相談ブースでの対応を要しない通知書の再交付など簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向け実施体制や実施方法を整理し、令和３年度の実施に向けて準備を進めました。	縮を図ることで、年金事務所の待合室の混雑を回避しました。また、簡易な相談を専門的に行う窓口の設置に向けて検討・準備を進めました。
イ　年金相談に必要な記録の自動印字化の技術を効率的に活用するとともに、実施状況を踏まえた予約相談管理システムの改善を検討する。	○予約相談における事前準備業務の効率化を図るため、全拠点に導入したＲＰＡ技術を活用した年金相談に必要な記録の自動印字化について、処理時間の短縮のためのシステム機能改善を実施しました。 また、職員等の利便性向上及び事務効率化を図るため、再交付等簡易な相談の事跡登録の簡素化等、予約相談管理システムの機能改善を行いました。	○ＲＰＡ技術及び予約相談管理システムの機能を改善し、更なる事務処理の効率化を図りました。
ウ　インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を進める。	○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの令和３年５月からの試行開始に向けて、お客様の利便性を考慮したスムーズな運用を行えるようシステム面・運用面・体制面の構築準備を進めました。	○年金相談のインターネット予約について、開始のための準備を進めました。
⑤　その他のチャネル 遠隔地等の相談対応について、更なる充実を検討する。	⑤　その他のチャネル ○新潟県佐渡市における試行実施の結果を踏まえ、出張相談ニーズが高い離島地域２か所（長崎県五島市及び壱岐市）に、テレビ電話相談の窓口を設置し、令和３年３月より運用を開始しました。 ○オンラインによる年金相談等の環境整備については、お客様の個人情報を守る安全な環境構築を前提に、政府全体の統一的なデジタルインフラの整備動向を注視しつつ、実現方法の検討に着手しました。	○テレビ電話相談を拡充することにより、年金事務所の相談窓口と同等のサービスを可能とし、離島におけるお客様の利便性向上を図りました。
(2)　年金相談センターでの相談 ①　お客様の利便性向上のため、全国社	(2)　年金相談センターでの相談 ○機構のホームページの他、全国社会保険労務士会連合会（以下「社労士会連合	○年金相談センター（オフィス）に

会保険労務士会連合会との連携強化を図り、市区町村などの関係機関の協力のもと、年金相談センター（オフィス）の周知広報を引き続き行うことにより利用促進に努める。	会」という。）及び年金相談センター（オフィス）が設置されている41の都道府県社会保険労務士会の開設するホームページや広報誌へ「街角の年金相談センター」に関する情報を掲載して周知・広報するなど、利用促進に向けた取組を実施しました。	ついて社労士会連合会へ運営委託し、年金事務所を補完する相談チャネルとして相談業務を実施することにより、お客様の利便性向上を図りました。
②　相談員の品質向上のため、全国社会保険労務士会連合会との更なる連携強化を図る。	○社労士会連合会と協力連携し、年金相談センター（オフィス）単位での毎月１回以上の相談員研修や、年金制度改正等に伴う改正内容・事務処理等に係る相談員研修の実施に際し、相談員の質の向上のための支援を行って研修の充実を図るとともに、定例会議において事務処理誤りが起こりやすい事例を共有し品質向上のための課題について協議を進める等、年金相談の質の向上に努めました。	○社労士会連合会と協力連携し、研修の充実を図ることで年金相談の質の向上に努めました。
③　利用状況を踏まえた年金相談センター（オフィス）の適正配置等の見直しを進める。（Ⅱ－１．(1)③イ参照。）	※取組状況については、Ⅱ－１－（１）－③－イに記載。	
④　全国社会保険労務士会連合会等との委託契約について、必要な見直しの検討を行う。	○社労士会連合会と協議を行い、新型コロナウイルス感染症防止対策や災害発生時における対応基準を明確にし、令和３年度の契約に反映させました。	○委託契約について、感染症や災害発生時の対応について、必要な見直しを行いました。
(3) コールセンターでの相談 ①　コールセンターでの相談 令和元年度の実績を踏まえ、応答率向上及び応答品質向上のため次の施策を実施する。	(3) コールセンターでの相談 ○新型コロナウイルス感染症の影響で、一時的に入電量が増加したことやオペレーターの確保が困難になったこと等により、年度当初の応答率は前年度を下回る水準となりましたが、目的別コールセンターの設置や扶養親族等申告書等、大量発送物の分散発送による入電集中の回避、チャットボットの導入、相談事跡作成の省力化等の取組により、改善を図ったことで、令和２年度末には前年度を上回り、コールセンター全体の応答率は、年度目標である70%を超える水準を確保し	○目的別専用ダイヤルを開設し、コールセンターを効果的・効率的に運営するとともに、入電抑制のための取組を実施したことにより、応答率は、目標である70%を超える水準を確保するこ

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
ました。

【コールセンター全体（※）の応答状況】（令和３年３月末時点）
<table>
<tr><th>年　度</th><th>令和２年度</th><th>令和元年度</th><th></th></tr>
<tr><td>入電総呼数</td><td>10,469,409 件</td><td>11,881,545 件</td><td></td></tr>
<tr><td>応答呼数</td><td>7,395,303 件</td><td>7,984,711 件</td><td>対前年度比</td></tr>
<tr><td>応答率</td><td>70.6%</td><td>67.2%</td><td>＋3.4 ポイント</td></tr>
</table>
（※）「ねんきんダイヤル」、「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」　等
</td>
<td>とができました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ア　コールセンター業務の効率化施策
・　引き続き、お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の維持と休日対応を含めた機動的な運営に取り組む。</td>
<td>ア　コールセンター業務の効率化施策
〇多様なお客様ニーズにお応えするため、目的別コールセンターを設置しており、既設の「ねんきんダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」及び「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」等に加え、新たに「厚生年金保険料納付（猶予）相談窓口（令和２年４月～令和３年２月）」及び「被災者専用フリーダイヤル（令和２年７月豪雨）（令和２年７月）」等を開設しました。
なお、「厚生年金保険料納付（猶予）相談窓口」については、ゴールデンウィーク中の休日期間（５月２日～６日）も対応を行いました。</td>
<td>〇目的別専用ダイヤルの設置により、お客様のニーズに合わせた効率的なお客様対応を行うことができました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　照会内容分析を行い、オペレーター向けのＱ＆Ａ、テンプレートを充実させる。</td>
<td>〇オペレーターの応答時間の削減と応答品質向上のため、照会内容の分析を行い、オペレーター向けのＱ＆Ａやテンプレートの拡充を図りました。</td>
<td>〇オペレーター向けのＱ＆Ａやテンプレートの拡充を適宜行うことにより、応答品質の向上等が図られました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　音声認識ツールを利用した相談事跡の自動作成化について試行実施し、本格実施に向けた効果検証を行う。</td>
<td>〇令和２年 10 月から、一層の業務効率化を図るため、電話相談時の音声をテキスト化する音声認識ツールを導入し、相談事跡作成の省力化、ナレッジ（お問い合わせの多い内容を把握しＱ＆Ａを作成）拡充等の取組を開始しました。</td>
<td>〇音声認識ツールの導入により、相談事跡の省力化に繋がりました。</td>
</tr>
</table>

・　予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、通話内容を検証し、効率的な業務運用フローへの見直しを行うとともに、それに合わせた予約相談管理システムの改善を行う。	○予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、運用フローの見直しやオペレーターへの個別指導の強化等の取組により業務の効率化を図りました。 その効果もあり、年間応答率も 64.8%（令和３年３月末時点）と、前年度（45.0%）から改善しました。 ※予約相談管理システムの改善の取組状況については、（１）－④－イに記載。	○予約受付専用ダイヤルの運用フローの見直しやオペレーターへの個別指導の強化等により、年間応答率の向上を図りました。
イ　入電数の平準化等	イ　入電数の平準化等	
・　引き続き、各種送付物の発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。	○令和２年９月の扶養親族等申告書発送（約 820 万件）時には、入電数平準化のため、申告書の分散発送（９月 18 日～10 月２日にかけて計４回）等を実施しました。	○令和２年分の扶養親族等申告書の分散発送により入電数の平準化を図りました。
・　電話照会内容を分析し、ホームページにおけるＱ＆Ａ掲載内容等の充実を図るとともに、チャットボット等の自動応答技術を導入する。	○ナレッジ（お問い合わせの多い内容を把握しＱ＆Ａを作成等）管理チームを立ち上げ、音声認識ツールを活用して、扶養親族等申告書や振込通知書等に係るお客様からの相談内容を分析し、ホームページにおいて新たなＱ＆Ａの作成を行いました。 また、扶養親族申告書や源泉徴収票等のチャットボットを導入し、お客様からの照会対応に活用しました。（Ｉ－８－（１）参照）	○扶養親族等申告書や振込通知書等についてホームページのＱ＆Ａ掲載内容の追加やチャットボットの導入により照会対応の充実を図りました。
・　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の開始に向けた準備を進める。	※取組状況については、（１）－④－ウに記載。	
・　ねんきんネットで提供している源泉徴収票等、通知類の再交付受付サービスの利用を促進する。	○ねんきんネットで提供しているサービスの周知のため、ホームページ上の源泉徴収票特設ページにおいて、源泉徴収票の再交付についての案内を行いました。 ○また、例年より早期にホームページ上の特設ページを開設し、源泉徴収票の発送時期を早期に周知することに加え、源泉徴収票に関するチャットボットを新たに開設したことにより、令和３年１月から３月のコールセンターあての再交付依頼件数は、76,622 件（３月末時点）と、昨年同時期の 90,808 件から１万件以上減少しました。	○ホームページで、ねんきんネットで提供している源泉徴収票の再交付に係るサービスの利用について案内を行い周知を図りました。
ウ　応答品質の向上施策	ウ　応答品質の向上施策	
・　オペレーター向けのＱ＆Ａ、テ	○オペレーターの応答品質向上のため、オペレーター向けのＱ＆Ａやテンプレート	○オペレーター向けのＱ＆Ａやテ

<table>
<tr>
<td>ンプレートを充実させる。</td>
<td>の拡充、モニタリング強化等の取組を実施しました。</td>
<td>ンプレートの充実、モニタリングの強化等により、応答品質の向上を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　お客様満足度調査を実施し、結果のフィードバックを行い、評価が低い項目について改善を図る。</td>
<td>〇コールセンターにおける応答品質向上のため、前年度と同様、お客様満足度調査を行いました。
お客様にアンケートはがきを送付し、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答いただいたところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が 86.8%（前年度 83.0%）、「やや不満」「不満」の合計が 3.0%（前年度 4.0%）と、前年度よりも高い満足度を達成することができました。
また、前年度の詳細な調査結果を委託事業者に提供し、オペレーターごとの評価結果を分析、フィードバックするとともに、個別指導や研修に活用することで、更なる応答品質の向上を図りました。</td>
<td>〇お客様満足度調査結果において前年度よりも高い満足度を達成することができました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　マルチランゲージサービス
引き続き 10 か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、お客様の利便性向上のための体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。</td>
<td>②　マルチランゲージサービス
〇年金事務所やコールセンター等において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、10 か国語（※）に対応した「マルチランゲージサービス」により、電話を利用した通訳サービスを提供しました。
同サービスの利用件数は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による入国制限等の影響を受けたものの、前年度の利用件数に近い、5,680 件（令和３年３月末時点）となりました。
（※）英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語
【マルチランゲージサービス利用状況】（令和３年３月末時点）
<table>
<tr><th>年　度</th><th>令和２年度</th><th>令和元年度</th></tr>
<tr><td>利用件数</td><td>5,680 件</td><td>6,019 件</td></tr>
</table>
〇令和２年 10 月からは市区町村の国民年金窓口においてサービスが利用できるようになりました。（令和３年３月末時点：441 市区町村）</td>
<td>〇マルチランゲージサービスについて、10 か国語による通訳サービスの提供を行うことにより、日本に居住する外国語の通訳サービスが必要なお客様が、更に安心して年金手続等を行うことができる環境を整えることができました。
利用件数も、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの令和元年度と同等の 5,680 件となり、通訳サービスが必要な多くのお客様に利用いただきました。</td>
</tr>
</table>

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	**８．分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進** 〇令和２年度においては、主に以下の施策に取り組みました。 ・ホームページの全面的なリニューアル、照会の多い事項へのチャットボット機能の導入・拡充及び画面サイズに応じた表示内容の自動切替（スマートフォン対応）の実施 ・各種通知書の内容・説明の充実を目的とした、２次元コードによるホームページへの誘導 ・ねんきんネットの利用促進及びねんきん定期便による情報提供の充実 ・お客様向け文書モニターの充実（アンケートモニター制度の試行） ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた非対面型年金セミナーの推進	
(1) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 お客様に正確で、より分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組む。 ・ お客様等からのご意見・ご要望やアクセス状況等について分析し、利用されるお客様のニーズに合わせて掲載情報を整理する。 ・ お客様が利用目的に応じて、必要な情報に容易にアクセスできるよう、画面構成の見直しを行う。 ・ スマートフォンで閲覧した際に操作性、視認性を考慮した最適な表示となるよう改善を行う。	(1) 分かりやすい情報提供の推進 ① ホームページの活用 〇ホームページを更に使いやすくするため、次のような見直しを行い、令和２年９月にリニューアルしました。 ・全体のデザインをシンプルにし、見出しやアイコン等の各要素の配色やデザインを揃えました。 ・掲載情報を整理するため、対象者別やシーン別のメニューを設置し情報を探しやすいレイアウトにしました。 ・スマートフォンやタブレットで閲覧するお客様の操作性や見やすさを考慮したデザインを採用し、閲覧した際に最適な表示となるよう改善しました。	〇お客様や有識者のご意見を踏まえ、デザインや構成を見直し、必要な情報へ効率的にたどり着けるよう、情報を探しやすく、分かりやすいレイアウトにしました。また、端末の画面サイズに応じて、表示内容を自動で切り替える仕組みを導入し、スマートフォンやタブレットでも見やすくなるようにしました。

	○新型コロナウイルス感染症の影響に伴う各種特例制度の周知を行うにあたり、関連情報をまとめたページを作成するとともに、トップページにリンクを設置しました。	○新型コロナウイルス感染症の影響に伴う各種特例制度の周知にあたり、関連情報をまとめたページの作成等により、お客様が必要な情報に容易にアクセスできるよう改善しました。
・　お客様から年金事務所等に問い合わせの多い事項や、制度改正等積極的に周知する必要がある事項について、チャットボット等の自動応答技術の導入、Ｑ＆Ａの充実及び動画の掲載など、掲載方法を工夫することにより、適時・適切に情報提供する。	○お客様に正確で、より分かりやすく利用しやすいホームページとするため、次のような改善・充実に取り組みました。 ア　お客様から年金事務所等にお問い合わせの多い事項や、制度改正等積極的に周知する必要がある事項について以下の取組を行いました。 ・源泉徴収票の発送等について、トップページに設置したキービジュアル（※）に掲載するなど掲載方法の工夫をしました。 （※）Ｗｅｂサイトのメイン画像	○キービジュアルにお客様からのお問い合わせの多い事項や時宜を捉えた情報を掲載し、お客様が必要な情報を探しやすいよう工夫しました。
	・新型コロナウイルス社会保険料相談チャット、扶養親族等申告書相談チャット、電子申請相談チャット、控除証明書相談チャット、ねんきんネット相談チャット、源泉徴収票相談チャットを順次開設し、チャットボットの拡充を行いました。	○チャットボットを開設し、一定の効果（利用者数約 12.3 万件）が認められたため、今後も拡大を検討してまいります。
	・令和２年度算定基礎届事務説明、電子申請利用案内、令和３年分公的年金扶養親族等申告書の提出方法等お問い合わせの多い事項や申告書の記入方法等について説明した動画を掲載しました。	○各種動画についても多くの方に視聴していただいたため（再生回数約 45.3 万回）、引き続き積極的に活用してまいります。
	・機構から送付する各種通知書への２次元コードの掲載や、Twitter の活用による時宜を捉えた情報発信等を通じて、詳細情報を掲載したホームページにご案内できるようしました。	○各種通知書等に２次元コードを掲載し、ホームページの詳細ページにご案内しました（掲載数 14 件）。今後も拡大をしてまいり

		ます。 ○制度周知やねんきんネットの利用勧奨をツイートするとともに、ホームページの詳細ページへのリンクを掲載しました。（ツイート数 94 件）
・　障害のある方や高齢者にも利用しやすく分かりやすいホームページとなるよう、掲載内容の改善・充実を図る。	イ　障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、音声読み上げや文字の大きさ調整等ウェブアクセシビリティ基準（※）に準拠し、障害のある方や高齢者にも利用しやすいよう引き続き配慮しました。 （※）日本工業規格ＪＩＳX8341-3：2016 の達成等級 AA ○令和２年度のホームページの総アクセス件数は約 2 億 848 万件となり、令和元年度に比べ 6.5%の増となりました。	○ウェブアクセシビリティ基準に準拠し、障害のある方や高齢者にも分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう取り組みました。
②　「ねんきんネット」による情報提供 ア　以下のような取組を行うことにより、前年度の増加実績を上回るユーザＩＤ取得を目標として、「ねんきんネット」の利用促進を図る。 ・　ねんきん定期便や 20 歳到達者等へのアクセスキー通知書にユーザＩＤを即時で取得できるアクセスキーを印刷し送付する。 ・　年金事務所に来訪されたお客様や協力を得られた事業所の従業員等に対し、アクセスキーを発行する等、年金事務所による勧奨	②「ねんきんネット」による情報提供 ○「ねんきんネット」については、お客様の利便性向上に加え、新型コロナウイルス感染症の影響下において、自宅で年金記録の確認等ができる等、「新しい生活様式」の実践に役立つサービスとして、前年度の増加実績を上回るユーザＩＤ取得を数値目標に、以下の取組を行い、利用促進を図りました。 ・ねんきん定期便にユーザＩＤを簡単に取得できるアクセスキーを記載するとともに、ユーザＩＤ申請画面へのリンク先の２次元コードを印刷し、スマートフォン等で直接遷移できるようにしました。 ・20 歳到達者等新規に年金制度に加入した方を対象にアクセスキーの通知を行いました（令和２年４月から令和３年３月末までに、約 138 万人に送付）。 ・「ねんきんネット」のサービスを案内したリーフレットを作成（約 59 万枚）するとともに、広く事業主に呼びかけを行い、協力を得られた事業所の従業員の方へ「アクセスキー」を一括して発行する取組を開始しました。	○「ねんきんネット」による情報提供については、年金事務所を通じて幅広い利用促進の取組を進め、令和２年度にユーザＩＤを取得した件数は、過去最高であった前年度実績である約 107.1 万件から約 23.8 万件増加し、約 130.9 万件と目標数値を 22.2%上回りました。これにより「ねんきんネット」の利用者の累計は令和２年度末時点で約 666 万人となりました。

により利用拡大を図る。 ・　ユーザＩＤ取得に結び付いたアクセスキーを多く発行する年金事務所の取組を分析すること等により、効果的な「ねんきんネット」利用拡大の施策に繋げる。	・年金事務所におけるユーザＩＤ取得の好事例を取りまとめ、全ての年金事務所に対して情報提供しました。また、「ねんきんネット」の利用状況を把握できるよう、「ねんきんネット」の統計情報を年金事務所で利用できるようにしました。 ・マイナポータルからねんきんネットを利用する方の拡大に向け、「ねんきんネット」とマイナポータルとの連携について、リーフレットやねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用した周知・広報を行いました。 〇こうした取組の結果、令和２年度のユーザＩＤ取得件数は約 130.9 万件（令和元年度は約 107.1 万件）となり、対前年度比 22.2%増（約 23.8 万件増）となりました。また、ユーザＩＤ取得件数から再発行によるＩＤ取得件数等を除いた「ねんきんネット」利用者数の累計は、令和２年度末時点で約 666 万人（令和元年度末時点では約 578 万人）となり、対前年度比 15.2%増（約 88 万人増）となりました。 〇電子版ねんきん定期便の利用を推進するため、以下の取組を行いました。 ・ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄等を活用して、電子版ねんきん定期便は郵送より１～２か月程度早く確認できることなど、「ねんきんネット」のメリットを実感できる丁寧な周知を行いました。 ・紙のねんきん定期便を選択している「ねんきんネット」利用者に対しては、「ねんきんネット」ログイン時に電子版ねんきん定期便のメリットを示し、電子版ねんきん定期便に切替えていただくよう案内を行いました。 〇この結果、令和２年度中に新たに電子版ねんきん定期便に切替えていただいた方は、約 53 万人となり令和２年度末時点での累計は約 150 万人（令和元年度末では約 97 万人）となりました。	〇紙のねんきん定期便から電子版ねんきん定期便への切替えを促した結果、約 53 万人の方が新たに電子版ねんきん定期便に切替えていただき、「ねんきんネット」の利用促進及び経費節減につながりました。
イ　年金制度改正に対応した正確な年金見込額等をわかりやすく情報提供できるよう「ねんきんネット」の機能改善に向けて必要な準備に取り組む。	〇令和２年９月施行の厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定に対応して、「ねんきんネット」の年金見込額試算機能の更なる改善を行いました。	〇厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定対応した年金見込額等の情報提供ができるよう試算機能の改善を行いました。

③　ねんきん定期便による情報提供 　ねんきん定期便に記載されている老齢年金見込額や年金額について、具体的な金額の表示を充実する等の改善を行うとともに、年金制度改正に対応した年金見込額等をよりわかりやすく情報提供できるようねんきん定期便の改善に向けて必要な準備に取り組む。	③　ねんきん定期便による情報提供 ○ねんきん定期便については、35 歳、45 歳、59 歳の方には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供を、それ以外の方には、はがき形式で直近１年間の年金記録に関する情報提供を行い、令和２年４月から令和３年３月末までに、約 6,308 万件を送付しました。 ○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いました。 ・50 歳以上の方に送付するねんきん定期便では、70 歳まで繰り下げた場合の具体的な年金見込額(65 歳時点の年金見込額を 42%増した額)について、具体的な金額を表示することで、年金受給を繰り下げると年金が増加することを周知しました。（令和２年４月～） ・50 歳未満の方に送付するねんきん定期便では、昨年の「加入実績に応じた年金額」について具体的な金額を表示し、昨年と今年の加入実績に応じた年金額を比較できるようにすることで、保険料納付が年金額の増加につながることを分かりやすく周知しました。（令和２年 10 月～） ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用して以下の勧奨等を行いました。 ・未統合記録の解明に向けた対応として、「ねんきん特別便（名寄せ便)」、「年金記録の確認のお知らせ（黄色便)」の未回答者への回答勧奨 ・「ねんきんネット」ＩＤ保有者に電子版ねんきん定期便への切替勧奨 ・「ねんきんネット」とマイナポータルの連携に関する周知 ○令和２年９月施行の厚生年金保険の標準報酬月額の上限改定に対応して、「ねんきん定期便」の年金見込額試算に係るシステム改修を行いました。	○ねんきん定期便による情報提供について、令和２年度計画における改善等に着実に取り組みました。 ○令和２年度から、昨年の加入実績に応じた具体的な年金額など具体的な金額表示の充実や、月別状況表示の改善などにより、分かりやすい情報提供を行いました。 ○ねんきん定期便の「お客様へのお知らせ」欄を利用してお客様の状況に応じた勧奨を行いました。
④　年金関係の各種情報提供 　ねんきん定期便の「お客様へのお知	④　年金関係の各種情報提供 ※ねんきん定期便による取組状況については、（１）－③に記載。	

らせ」欄を利用し、未解明記録の解明に向けた呼びかけ等、お客様の状況に応じたお知らせや勧奨等を行う。 年金額改定通知（振込通知）書等の個人向け文書送付の機会を活用し、お客様に応じた、また、時節を捉えた必要な年金関係の各種情報を限られた紙面で提供できるよう検討する。 特に繰下げ制度について、ねんきん定期便等の個人向け文書で広範な周知を図る。	○年金振込通知書に後期高齢者医療保険料額の令和２年度における軽減特例見直しに関する周知文を掲載するなど、関係部署と連携し、適宜、受給者に必要な情報提供を行いました。 ○年金請求書（事前送付用）に繰下げ制度に関する周知のチラシを同封しました。 ○源泉徴収票（年次）で日本年金機構ホームページに設置された「源泉徴収票相談チャット」に係る案内をしました。 ○20 歳到達時の「国民年金加入のお知らせ」を送付する際にパンフレット（※）を同封し、制度周知及び手続案内をしました。 （※）口座振替、クレジットカード納付、学生納付特例申請、免除・納付猶予申請、付加保険料、産前産後免除、「ねんきんネット」の利用促進、の７種類。	○年金関係の各種情報提供について、お客様に応じ、機会や時節をとらえて実施しました。
(2) 公的年金制度に対する理解の促進 年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、地域、企業、教育等の様々な場において年金制度の普及・啓発活動を行う「地域年金展開事業」を推進する。また、広報については、機構ホームページ等を活用した情報提供を積極的に行う。	(2) 公的年金制度に対する理解の促進	
① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実	① 年金セミナー、年金制度説明会等の充実	
ア 講師の育成・教材の見直し 若手職員を中心とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材となるよう見直しを進め、年金セ	○若手職員を中心としたセミナー講師育成のため、全国の年金事務所において定期的に実践研修を実施しました。また、新たな取組として、オンラインによる年金セミナー等の運用開始に向け、主にリモートで研修を行うために必要なスキルや留意点をテーマとした講師養成研修を実施し、講師担当職員のレベルアップを図りました。	○年金セミナーの質の向上に向けて、講師育成のための様々な研修を実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。

ミナー等の質の向上を図る。 イ　年金セミナーの充実 　教育関係機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員の必要数確保に努め、積極的に活用する。	なお、年金セミナーに係るコンテストは、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、開催を見合わせました。〇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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、原則取り止めました。ただし、教育関係機関等から開催要請があり、当該機関等における感染防止対策の徹底やテレビ会議システム等の活用が可能な場合に限り開催するとともに、非対面型の年金セミナー等の実施方法を以下のとおり検討し、開始しました。 ・Ｗｅｂ会議ツールを利用して講師と受講者をオンラインで結び、モニターを通じてセミナー等を実施する方法（令和３年２月開始） ・年金制度を紹介する年金セミナー用動画を新たに作成し、当機構から提供した当該年金セミナー用動画（ＤＶＤ）を受講者が視聴する方法（令和２年 11 月開始）	〇大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを 2,125 回開催し、また、企業や自治会等を対象とした年金制度説明会を 1,083 回開催する等、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、新たにＷｅｂ会議ツールを利用した非対面型による実施やＤＶＤによる動画の提供なども取り入れ、可能な限りの開催に努め、制度周知や手続などの情報提供を行いました。
ウ　年金制度説明会等の充実 　企業や地域における年金制度説明会の実施や各種手続き等に関する制度周知を進めるため、年金委員の委嘱拡大に努め、必要な情報提供を十分に行った上で、積極的に活用するとともに、関係団体との連携を強化する。	〇年金セミナーや制度説明会の実施に当たっては、以下のとおり地域年金推進員や年金委員に協力を依頼しました。 ・地域年金推進員（※）を活用した、教育機関への開催アプローチや年金セミナー講師の実施 ・職域型年金委員（※）を活用した、企業における年金制度説明会の実施 ・地域型年金委員（※）を活用した、自治会・町内会等における年金制度説明会の実施 に向けた協力依頼を行いました。 （※）地域年金推進員：若い世代に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するために、機構より委嘱された教職員ＯＢ等。 職域型年金委員：会社内で新入社員に対する年金制度の概要説明や社内での年金制度の周知等の活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。 地域型年金委員：町内会での年金相談や、地域が開催する研修会等での年金	〇教育機関に対して年金セミナーの開催アプローチを 825 回実施し、また、年金セミナー講師を 199 回行うことで、地域年金推進員の活動の活性化を図りました。 〇年金委員を通じて年金制度説明会の実施に向けた協力依頼を実施し、企業において 380 回、自治会等において54回の年金制度説明会を行いました。

<table>
<tr>
<td>
② 年金委員に対する活動支援の強化
・ 年金委員に対する定期連絡会や研修等を充実させ、活動に必要な情報提供を十分に行うとともに、本部においても実施状況を把握し、必要
</td>
<td>
に関する講師を行う等、地域において活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。

【年金セミナー及び年金制度説明会実施状況】
<table>
<tr><th></th><th>開催回数</th><th>備考</th></tr>
<tr><td>年金
セミナー</td><td>2,125 回
（令和元年度：3,834 回）
うち、
・非対面型回数 148 回(※)
・DVD 提供形式回数 848 回</td><td>左記のうち、
地域年金推進員の活用状況
・開催アプローチ回数：825 回
・セミナー講師回数：199 回</td></tr>
<tr><td>年金制度
説明会</td><td>1,083 回
（令和元年度：3,028 回）
うち、
・非対面型回数 165 回(※)</td><td>左記のうち、
職域型年金委員及び地域型年金委員の活用状況(実施協力依頼)
・企業での説明会開催回数：380 回
・自治会等での説明会開催回数：54 回</td></tr>
</table>
（※）うち、機構の保有する非対面環境（Ｗｅｂ会議ツール）を利用した開催は、年金セミナーが 11 回、年金制度説明会が 17 回
教育関係機関等の保有する非対面環境を利用した開催は、年金セミナーが 137 回、年金制度説明会が 148 回

② 年金委員に対する活動支援の強化
〇全国の年金事務所において、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、「地域型年金委員活動の手引き」及び制度や手続案内を記載した情報誌等の配布を行いました。
また、本部から新たに直接全国の年金委員に対し、以下の情報発信を行いました。
</td>
<td>
〇全国の年金事務所において、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、年金委員の活動に必要な情報提供に努めました。
</td>
</tr>
</table>

な支援を行う。	・「新型コロナウイルス感染症に係る厚生年金保険料や国民年金保険料の取扱の特例措置」などの情報発信（令和２年６月） ・職域型年金委員向けに新たに作成した「職域型年金委員の手引き」などの情報発信（令和２年 11 月） 〇令和２年 11 月に実施した全国年金委員研修の開催方式を、例年の開催地への参集型からテレビ会議システムによる配信型に変更することで、多くの受講者に参加いただきました。	また、年金事務所の実施状況等を把握し、本部においても、直接全国の年金委員に対し、必要な情報発信を行うとともに、全国年金委員研修の開催方式をテレビ会議システムによる配信型に変更することで多くの受講者に参加いただきました。
・　市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化し、年金委員委嘱数の拡大を図るとともに、委員活動の活性化のため、年金委員の効果的な活動内容について見直しを行う。また、地域型年金委員については、その組織化を含め活動の活性化を図る。	〇年金委員の委嘱拡大については、対面による取組は原則取り止め、電話や文書による委嘱勧奨を実施しました。 なお、令和２年度は、職域型年金委員数が減少したものの、地域型年金委員数が増加したことから、全体として委嘱数が増加しました。 ・職域型年金委員数：112,161 人（令和３年３月末）（令和２年３月末：112,340 人） ・地域型年金委員数：5,299 人（令和３年３月末）（令和２年３月末：4,708 人） 〇年金委員活動に積極的で、特に顕著な功績が認められた年金委員の中から厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、理事表彰の対象者を選定し、ねんきん月間中に表彰を行いました。（令和２年 11 月）	〇年金委員の委嘱拡大は、対面による取組は原則取り止め、電話や文書による委嘱勧奨を実施しましたが、全体として委嘱数を拡大することができました。 〇特に顕著な功績が認められた年金委員に対し、厚生労働大臣表彰等を実施しました。
③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実	③　「ねんきん月間」と「年金の日」における取組の充実	
「ねんきん月間」及び「年金の日」における取組の実施に当たっては、これまでの実施結果を踏まえ、公的年金制度の周知・啓発につながる、より効果的な活動内容を検討し実施する。	〇「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、全国の年金事務所において、可能な場合に限り、自治体や地域の教育機関（大学、高校、専門学校等）に出向き、公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等）を行いました。 また、本部においても、年金制度を全体的に紹介する年金セミナー用動画を作成して機構ホームページに掲載するとともに、11 月の「ねんきん月間」中の毎営業日において、Twitter を活用し、年金制度の基本事項について積極的な配信を行いま	〇「ねんきん月間」及び「年金の日」の実施に合わせ、年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会等を実施し、公的年金制度の周知・啓発を行いました。 また、年金セミナー用動画を作成して機構ホームページに掲載

	した。 ○厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会、全国都道府県教育委員会連合会の４組織の後援のもと、「わたしと年金」エッセイ募集の取組を行いました。 令和２年度においては、942 人（令和元年度：1,290 人）から応募があり、厚生労働大臣賞、日本年金機構理事長賞、優秀賞の優秀作品を選定し、表彰を行いました。	するとともに、Twitter を活用し、年金制度の基本事項について積極的な配信を行いました。 ○「わたしと年金」エッセイを募集し、厚生労働大臣表彰等を行い、公的年金制度の周知・啓発を行いました。
④　関係団体との連携 市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体や地域の特性に応じた効果的な連携方法を検討するとともに、その実現に向けた働きかけを強化する。	④　関係団体との連携 ○地域に根付いた年金制度の周知・広報を推進するため、例年、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会、ハローワーク等）と連携し、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催していますが、令和２年度は、対面での開催を取り止め、書面にて、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び効果的な連携方法等の意見聴取を行いました。	○地域年金事業運営調整会議の対面での開催を取り止め、書面にて委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び意見聴取を行いました。
(3) お客様サービスの向上 ①　「お客様へのお約束 10 か条」の実現 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具体的に進め、その達成状況等について、毎年度、年次報告書（アニュアルレポート）において分かりやすく周知・広報する。	(3) お客様サービスの向上 ①「お客様へのお約束 10 か条」の実現 ○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、必要に応じて本部からも改善指導を行いました。 また、年次報告書（アニュアルレポート）（以下「アニュアルレポート」という。）に「お客様へのお約束 10 か条」の達成状況等を掲載しました。	○拠点長による事務所内チェック及び本部職員による改善指導を実施して「お客様へのお約束 10 か条」の実現に努めました。
②　ＣＳ意識向上の取組 ・　引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施し、役	② ＣＳ（お客様満足）推進の取組 ○職員にＣＳ意識を醸成するため、新入構員研修において、ＣＳ概念や障害のあるお客様への対応方法等に関する研修を実施するとともに、全職員を対象に「サービス	○新入構員向けのＣＳ研修や全職員向けの職場内研修を実施し、

職員のＣＳ意識の向上を図る。 ・　全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、実地による改善指導やフォロー研修を実施する。 ・　役職員のモチベーション向上のため、ＣＳ向上に向けた取組状況の評価を実施するとともに、窓口対応における職員のスキルや対応力を競うコンテスト等を行うことにより、サービスレベルの更なる向上を図る。 ③　分かりやすいお客様向け文書の作成 お客様向けに発出する文書については、お客様目線で見てより分かりやすい文書となるよう、原則、機構本部に設置した「文書審査チーム」並びに一般の方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」での議論や指摘を踏まえて作成する。	推進の手引き」を活用した職場内ＣＳ研修を実施しました。 ○本部職員による無予告での「サービス巡回指導」は取り止めたものの、令和元年度に実施した「サービス巡回指導」等により把握した各拠点の個別課題に基づき、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。 ○令和２年度は、お客様の安全と安心を確保するため、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底をＣＳ向上に向けた最優先の取組とし、全拠点からの感染症対策実施状況報告に基づき、本部において当該取組状況の評価及び必要な指導を実施しました。 なお、窓口コンテストは、開催を見合わせました。 ○また、新たな取組として、各拠点の施設・設備等のバリアフリー化の状況について、実態調査を行い、当該情報の機構ホームページへの掲載に向けた準備を行いました。 ③ 分かりやすいお客様向け文書の作成 ○機構本部に設置した「お客様向け文書審査チーム」において、39 件のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線で見て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。 また、特に影響度の高い文書 13 件については、「お客様向け文書モニター会議」に付議し、モニターである一般の方や文書デザイナーのご意見、ご指摘を踏まえた上で、お客様目線で見て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。 更に、令和２年 12 月から、既存の文書モニターに加え、より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制度を試行導入し、お客様向け文書の更なる分かりやすさの実現に向けた取組を行いました	職員のＣＳに対する意識醸成を図りました。 ○本部職員によるサービス巡回指導は取り止めたものの、特に改善が必要な年金事務所に対して個別指導や研修等の事後フォローを実施しました。 ○お客様の安全と安心を確保するため、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底を最優先とし、当該取組状況の評価及び必要な指導を実施しました。 ○お客様向け文書の作成においては、「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線で見て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。また、アンケートモニターを試行導入し、更なるわかりやすさの実現に向けた取組を行いま

		した。
④　お客様からの意見の収集や施策の反映等	④　お客様からの意見の収集や施策の反映等	
・　各年金事務所の「ご意見箱」、ホームページや手紙による「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。	○各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」の収集に努めました。 ○「お客様の声」については、「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析を行うとともに必要な改善策について検討し、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなど 51 件の改善を行いました。 ＜参考事例＞ ・電子申請手続についての電子申請のメリット、手続方法、操作方法等について３種類の動画を作成して機構ホームページに掲載しました。 ・厚生年金保険適用関係届書・申請書のうちＰＤＦ形式のみの掲載となっていた７届書について、エクセル形式を作成して機構ホームページに掲載しました。	○お客様のご意見等を収集し、必要な改善を行うことによりお客様のサービス向上を図りました。
・　機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果から課題を把握・分析した上で、必要な改善策を検討し、実施する。	○全国の年金事務所及び年金相談センター（オフィス）を対象に「お客様満足度アンケート」を令和３年２月から３月に実施しました。「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の５段階で回答をいただき、「満足」「ほぼ満足」の合計が 91.2%（前年度 89.3%）、「やや不満」「不満」の合計が 1.2%（前年度 1.6%）と、前年度とほぼ同水準の結果となり、約９割のお客様に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、更なるお客様サービスの向上のための課題を把握・分析した上で、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。 調査方法：窓口に来訪されたお客様にアンケートを配布し、郵送にて回収 調査対象件数：94,151 件 回答件数　：35,862 件（回答率：38.1%）	○お客様満足度アンケートを実施し、お客様の回答結果から、一定のお客様満足度が得られていることを確認するとともに、更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、必要な改善策を検討しました。
・　運営評議会を、引き続き定期的に	○日本年金機構法等の規定に基づき、被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他	○運営評議会について、新型コロ

開催し、そこで出された被保険者等の意見を的確に業務運営に反映する。	の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるために設置された日本年金機構運営評議会について、令和２年度は４回開催し、令和３年２月 15 日に、今後の機構の業務運営に関する提言が取りまとめられました。機構では、運営評議会で出された意見の内容を自らの業務運営に積極的に反映させ、取り組むべき課題への対応を進めました。 【別表 12：提言（運営評議会）】	ナウイルス感染症の影響下においても、感染症対策や開催時期を考慮する等の対策を講じることで、予定した回数を開催することができました。また、各回の運営評議会で出された意見について、機構の業務運営に積極的に反映させました。
⑤　改善状況の評価 サービス改善・業務改善の状況については、「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、サービス水準の向上を図る。	⑤　改善状況の評価 ○お客様の意見を反映し機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、51 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」では、お客様の声のうち、事務処理誤り疑いに関する案件を４件審議し、事務処理誤り疑いの早期発見及び事務処理誤りの再発防止を行うことによりお客様のサービス向上に寄与しました。	○お客様の声を反映した改善提案の検討状況をサービス・業務改善委員会に報告し、51 件の改善を行うとともに、業務適正化部会で事務処理誤り疑いの早期発見及び事務処理誤りの再発防止を行うことによりお客様のサービス向上を図りました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
９．年金制度改正等への対応 (1) 年金制度改正等への対応 年金制度改正等に対応するため、関係機関等との所要の調整を含め、実務を正確に実施するための事務処理を検討し、システム化の範囲等システム構築に向けた準備を着実に進める。	**９．年金制度改正等への対応** (1)年金制度改正等への対応 ○「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」（令和２年法律第 40 号）のうち、令和３年４月に施行される制度改正事項（※）について、事務処理方法を検討し、制度改正に対応したシステム開発や業務処理要領等の整備などを行いました。 （※）令和３年４月施行の主な改正事項 ・脱退一時金の支給上限月数の見直し ・寡婦年金の支給要件の見直し ・未婚のひとり親の国民年金保険料の免除等該当基準への追加 ○業務が円滑かつ適切に遂行できるよう、業務処理要領等を整備しました。また、「短期在留外国人の脱退一時金請求書」（14 か国語）などの様式、お客様向けのパンフレット等へ制度改正の内容を反映させました。 ○制度改正の内容の周知を図るため、以下の対応を行いました。 ・機構ホームページの各制度の説明ページ等への改正内容の反映 ・市区町村広報誌「かけはし」への改正概要の掲載（令和３年１月及び３月） ・納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」への改正概要（脱退一時金の支給上限月数の見直し）の掲載（令和３年１月） ○今後施行される制度改正事項について、事務処理方法を検討し、制度改正に対応したシステム開発等の準備を進めています。 ※支援給付金制度における所得情報照会対象拡大の取組状況については、Ｉ－５－（５）に記載。 ※立入検査対象の拡大の取組状況については、Ｉ－３ －（１）に記載。	○年金制度改正等の対応について、事務処理の検討、システム開発、業務処理要領等の整備など、制度改正事項の円滑かつ着実な実施に向け、所要の準備を進めました。
(2) 健康保険法改正への対応	(2) 健康保険法改正への対応	

①　電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応 　全国健康保険協会が支払基金・国保中央会へ加入者の資格情報を適切に提供できるよう、機構に届出された被保険者等の加入情報及びマイナンバーを速やかに全国健康保険協会に提供するために必要な所要の調整を行い、システム開発を行う。	①　電子資格確認（オンライン資格確認）導入への対応 〇電子資格確認（オンライン資格確認）について、全国健康保険協会と実施方法を協議のうえ、被扶養者等のマイナンバーを含む情報を日次で同協会に提供するシステムを開発し、令和３年２月から運用を開始するなど、適切に対応しました。	〇オンライン資格確認の導入に向け、令和３年２月から、全国健康保険協会に対し、被扶養者等のマイナンバーを含む情報を迅速に提供することが可能になりました。
②　被扶養者等要件改正への対応 　健康保険被扶養者及び国民年金第３号被保険者の要件に国内居住要件が追加されるため、以下の対応を行う。 ・　現に海外に在住する被扶養者等については、施行前に特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、認定の見直しを行う。 ・　法施行後は事業主等からの特例要件該当/非該当の届出により、認定処理を確実に行う。	②　被扶養者等要件改正への対応 〇令和２年４月１日から、健康保険被扶養者及び国民年金第３号被保険者の要件に国内居住要件が追加されたため、適切に対応できるよう、事務処理手順の整理やシステム開発に加え、以下の対応を行うことにより、事業主等からの届出について認定処理を確実に行いました。 ・施行前に海外に在住する被扶養者等については、全国健康保険協会と調整し、全国健康保険協会において状況確認を行い特例要件該当/非該当の届出の提出を求め、機構において届出の回付の受付・処理を行い、認定を行いました。 　また、健康保険組合及び共済組合に対しても、国民年金第３号被保険者の特例要件該当/非該当の届出の提出に関して事前に周知しました。	〇令和２年４月１日から、健康保険被扶養者及び国民年金第３号被保険者の要件に国内居住要件が追加されたため、事務処理手順の整理やシステム開発等を行うことにより、認定処理を確実に行いました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
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）**	**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）** 〇地方分散型であった組織を全国一体型の組織とし本部・拠点の一体化を一層推進するため、本部・年金事務所等の権限と責任を再整理し、「制度を実務に」する実務機関として機構を再編成する改革を進めています。同時に、都道府県ごとに設置を決定していた事務所・事務センター等お客様とのチャネルについても、全国ベースで効率的・効果的な業務運営を行うという視点から設置のあり方を見直すとともに、業務処理マニュアルの拡充等業務の合理化・標準化や体制・経費の効率化に係る各種施策をビジネスプロセス改革として進めてきました。 令和２年度に実施した主要な施策は次のとおりです。 ・組織全体で権限と責任を行使・分担する体制の確立 ・本部組織としての事業推進部門、特に地域部の権限整理 ・厚生年金の適用・調査・徴収分野における全国の困難性の高い事案を取扱う本部専門組織の設置 ・業務・システム刷新やデジタル化の進展を踏まえた事務センターのビジネスモデルの見直し・効率化 ・中央年金センターを中心とした給付体制の再検討 ・全国ベースでの年金事務所配置の見直し（分室の設置） ・業務処理マニュアルの更なる拡充と定着化 ・各種効率化施策等を踏まえた人員配置の適正化	
(1) 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・役割を不断に見直すこととし、具体的に以下	(1) 組織・ビジネスプロセス改革	

の取組を進める。 ① 本部 ア 組織の一体化をより一層推進するため、地域部の機能強化を図るとともに、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、業務プロセスを点検し、本部が現場を支援すべき業務の洗い出し及び現場と本部間の役割・権限の明確化を図る。	① 本部 〇本部各部長が担っている拠点に対する権限や、拠点長に委ねられた権限について、その一部の拠点を管理する地域部長に移すことにより、地域部の機能を拡充し、本部の事業推進・支援機能を強化しました。 【令和２年度に地域部長に移した主な権限等】 ・国民年金の適用対策及び保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進、厚生年金保険等の徴収対策に係る各年金事務所の目標設定及び各年金事務所が策定した行動計画の承認（令和２年４月） ・厚生年金保険料等の納付猶予特例の要件である「新型コロナウイルス感染症の影響による事業所の収入の減少割合が 20%に満たない場合」の承認（令和２年５月） ・厚生年金保険等の徴収分野における困難性の高い事案に係る年金事務所から本部専門組織への滞納処分権限の移管決定（令和２年６月） ・年金事務所の立入検査対象事業所の選定（令和２年 10 月）	〇地域部に権限の一部を移すことにより、本部が現場実態を適切に把握するとともに、本部の現場支援機能の強化を図りました。
イ 本部現業リスクに対処するため、令和元年度に実施したリスク分析・評価の結果を踏まえ、以下の取組を行う。 ・ 本部現業リスクを統合管理する部署を設置する。（Ⅲ－１．(1)③参照。）	※取組状況については、Ⅲ－１－（１）－③に記載。	
・ 本部現業部門が実施する事業のうち、リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業について、専門的に企画から執行まで	※取組状況については、Ⅲ－１－（１）－③に記載。	

一貫して実施する部署を設置する。（Ⅲ－１．(1)③参照。） ・　本部現業の品質管理のため、マニュアルの整備や遵守状況調査を実施する体制の確立を図る。（Ⅲ－１．(1)③参照。） ・　中央年金センターを中心とした一貫した年金給付の執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役割に応じた体制の整備を進める。（Ⅰ－５．(1)ア参照。）	※取組状況については、Ⅲ－１－（１）－③に記載。 ※取組状況については、Ⅰ－５－（１）－①－アに記載。	
ウ　厚生年金保険の徴収・適用・調査体制の強化 徴収・適用・調査体制を強化するため、全国の困難性の高い事案を取扱う専門組織を設置する。	○厚生年金保険の適用・調査分野における全国の困難性の高い事案に対応するため、令和２年４月に本部に専門組織（法人調査グループ及び適用促進対策専門チーム）を設置し、次のとおり取組を進めました。 【法人調査グループ】（事業推進部門） 大規模である調査対象事業所から給与情報等を電子媒体で受領し、機構内でデータ確認を行う等により、効率的・効果的な調査を実施しました。 【適用促進対策専門チーム】（事業管理部門） 年金事務所において対応が困難な事業所への加入指導を実施するとともに、効果的な調査手法を整理し、加入指導の手順書に反映することにより、機構全体の取組向上を図りました。 ○また、新型コロナウイルス感染症の影響により、厚生年金保険料等の納付猶予特例終了後も納付が困難な事業所に対応するため、令和３年４月に特別徴収対策部（現：特別法人対策部）の人員体制を拡充しました。 ○なお、令和３年４月に事業推進部門に特別法人対策部を設置し、これらの専門組織を集約するとともに、適用促進対策専門チームを特別適用対策グループとすること	○厚生年金保険の徴収・適用・調査における全国の困難性の高い事案を取扱う 本部専門組織を設置し、本部と現場が一体となって機構全体の事業実績の向上に取り組む体制を強化しました。

	で体制強化を図りました。	
②　事務センター 事務センターについて、以下の施策を進め、新たなビジネスモデルの確立を図る。	②　事務センター ○事務センターについては、厚生年金保険及び国民年金の事務処理に特化した拠点とすることとし、これまで年金事務所で処理を行っていた定型業務の集約を進めるとともに、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職種ごとの役割整理等を行い、正規雇用職員を年金事務所等へ順次シフトしてきました。 また、経過管理・電子決裁サブシステムの導入により、事務処理面において、届書の画像化・データ化処理による紙媒体を移動させない処理や紙媒体によらない審査を実現することができ、従来の地域単位の管轄区域で分掌する事務処理から全事務センターで管轄区域に捉われない事務処理が可能となったことから、大規模事務センターにおける繁忙期等の業務分散・平準化を図るとともに、不測の事態が生じた場合でも他拠点で事務処理が安定的に維持・継続できる環境整備を進めてきました。 令和２年度の取組状況は以下のとおりです。	
ア　事務センターを厚生年金保険・健康保険、国民年金の定型業務を行う拠点として整備する。これに伴い、厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務、国民年金強制徴収に係る定型業務をはじめ、一層の定型業務の集約を行う。	○定型業務の事務センター集約を進めるにあたり、厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務に係る業務を繁忙期となる令和２年４月から円滑に実施することを目的に、令和２年２月に集約を行うことで、令和２年度を通じて進捗管理を徹底し、春季・夏季繁忙期においても安定的に処理を実施しました。 ○国民年金強制徴収業務に係る定型業務の集約については、令和元年度に実施したモデル実施を踏まえ、集約に向けて検討を進めてきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響による強制徴収業務の停止に伴い、令和２年度に実施予定であった集約を見送りました。	○厚生年金保険・健康保険二以上事業所勤務に係る業務について、繁忙期を見据えた集約の準備、進捗管理の徹底により、新型コロナウイルス感染症の影響下においても安定的に処理を実施しました。
イ　正規雇用職員、事務センター専任職員（無期雇用職員）及び有期雇用職員の役割の整理とシステムに	○事務センタービジネスモデルの確立に向けた職種ごとの役割整理を踏まえ、正規雇用職員は管理業務を中心に行う体制の構築を進めることとし、令和元年 10 月より導入した事務センター専任職員（無期転換職員）について、令和３年４月までに 826	○ビジネスモデルの確立による効率化により、令和２年度において年金事務所等へ正規雇用職員

<table>
<tr>
<td>よる業務の自動化・効率化を進めることによって、以下の施策を実現する。
・　正規雇用職員が管理業務を中心に行う体制を確立する。
・　事務センター専任職員の配置を強化する。
・　年金事務所等への正規雇用職員のシフトを行う。</td>
<td>名を配置するとともに、正規雇用職員については、令和２年度に 119 名、令和３年度中に 236 名の定員を年金事務所等へシフトすることとしました。

【職種ごとの定員等の推移】
<table>
<tr><th>職種</th><th>令和３年４月</th><th>令和２年４月</th><th>平成31年４月</th></tr>
<tr><td>正規雇用職員</td><td>1,391</td><td>1,627</td><td>1,711</td></tr>
<tr><td>正規雇用職員以外</td><td>2,635</td><td>2,455</td><td>2,403</td></tr>
<tr><td>（内事務センター専任職員）</td><td>826</td><td>795</td><td>0</td></tr>
</table></td>
<td>119 名、令和３年度中に 236 名の定員をシフトすることとしました。</td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　外部委託について、以下の取組を行う。
・　個人情報保護の観点から、委託業者の管理強化を図る。</td>
<td>〇全事務センターに委託業者管理専任チームの設置を行い、全ての委託物・納品物の受渡し・検品、提出される書類の確認、指導等の管理業務全般を集約しました。
また、委託業者管理専任チームにおける委託業者管理スキルの向上のため、委託業者管理専任チームと管理者を対象に、テレビ会議システムを活用した研修を実施しました。
〇本部職員が委託業者との定例会議に参加する等、事務センターにおける委託業者管理状況の確認を実施しました。
〇履行中検査の他、本部職員が事務センターへ訪問し、仕様書、委託要領等どおりの適正な委託管理業務が実施されているか点検、確認を行いました。</td>
<td>〇委託業者管理専任チームの設置により、書類等の紛失リスクを低減しました。
〇本部職員による委託業者の管理状況の確認等により、委託業者管理の強化を行いました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　電子申請等を推進することにより、外部委託業務の効率化を図る。</td>
<td>〇電子申請の促進を図るとともに、全件手作業で行っていた電子申請に係る電子証明書のチェックをシステム化しました。</td>
<td>〇電子申請に係る電子証明書のチェックをシステム化することにより、これまで全件手作業で行っていた外部委託業務の効率化を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>エ　大規模事務センターにおける管理・運営体制の確立を進めるとともに、事務センターにおける新た</td>
<td>〇経過管理・電子決裁サブシステムの導入により、管轄に捉われない処理が可能となったことを踏まえ、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、管轄外の事務センターによる支援を行うことにより安定的に処理を実施し、経過管理・電子決裁</td>
<td>〇管轄に捉われない処理が可能となったことを踏まえ、繁忙期におけるお客様サービスの平準化</td>
</tr>
</table>

な管理モデルを見据え、管理・運営を担う正規雇用職員の育成、事務センター専任職員及び有期雇用職員の研修体制を強化する。	サブシステムを中心とした処理体制の確立を進めました。 〇安定した処理を行うことを目的とした管理モデルを推進するため、事務センターの評価指標において、職種ごとの役割に応じた審査状況を評価する仕組みを取り入れました。 〇有期雇用職員に対しては業務上必要な主要業務における基礎知識の向上と実践への活用を図るため、テレビ会議システムによる研修を行いました。 また、新たに登用された事務センター専任職員に対しては、心構えや求められる役割を理解させるとともに、業務スキルの高い指導職員を指名し、指導育成を行うことを目的とした６か月間の育成プログラムに基づく研修（主にＯＪＴ）を行いました。 正規雇用職員を対象とした研修は、新型コロナウイルス感染症の状況に鑑み、令和２年度の実施を見合わせました。	を目的として、大規模事務センターの処理分散の検討を進めました。（令和３年７月試行実施予定） 〇管理モデルに対する意識が向上し、処理体制の構築が進みました。 〇テレビ会議システムを活用した研修の実施を通して有期雇用職員に必要な業務スキルの向上に努めました。 〇ＯＪＴによる習熟度別実践研修を通して、事務センター専任職員として必要な業務スキルの向上に努めました。
③　年金事務所等 お客様ニーズを捉えた、より質の高いサービスを提供するため、業務環境整備等、お客様チャネルの再構築について、以下の取組を進める。 ア　年金事務所等の適正配置 年金事務所、年金事務所分室について、人口動態の変化や企業活動の広域化・高度化など経済環境の変化を踏まえ、全国単位による拠点の適正配置等を進める。	③　年金事務所等 ア　年金事務所等の適正配置 〇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配置を見直すこととし、以下の取組を進めました。 ・都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、相談ニーズが高い神奈川県相模原市中央区に「ねんきんサテライト相模原中央（相模原年金事務所 相模原中央	 〇都市部における人口集中や高齢化等の人口動態の変化を踏まえ、新たな相談窓口を開設することにより、お客様の利便性向上を図りました。

	分室)」を設置しました。(令和３年３月) ・組織の合理化・効率化を図る観点から、同一行政区域内に複数の拠点が設置されている地域のうち、管轄する人口の規模を踏まえ、高知県高知市に所在する年金事務所の管轄区域を見直す準備を進めました。(令和３年６月実施)	
イ　相談チャネルの充実 ・　年金相談センター･オフィスの効率的な設置や各拠点の常設ブース数等の見直しを進める。 ・　遠隔地における相談や出張相談の充実・効率化を図る。	イ　相談チャネルの充実 〇年金相談センター（オフィス）の適正配置に向けて、年金事務所・分室や年金相談センター（オフィス）の設置地域における人口動態やお客様の相談件数の変化等、利用状況や地域事情等の情報の分析を行いました。 ※取組状況については、Ⅰ－７－（１）－⑤に記載。	〇年金相談センター（オフィス）の適正配置に向けて、各種情報の分析を行いました。
ウ　その他チャネル ・　電話チャネル（Ⅰ－７．(3)①参照。） ・　マルチランゲージサービス（Ⅰ－７．(3)②参照。） ・　新たなインターネットサービスの提供（Ⅱ－４．(2)②参照。）	ウ　その他チャネル ※取組状況については、Ⅰ－７－（３）－①に記載。 ※取組状況については、Ⅰ－７－（３）－②に記載。 ※取組状況については、Ⅱ－４－（２）－②に記載。	
(2) 業務の合理化・標準化 ・　拠点の業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、継続的に見直しを行うとともに、制度の趣旨・目的を的確に踏まえた業務の処理が行われるよう、制度面の記載を充実するための業務処理マニュアルの見直しに着手する。	(2) 業務の合理化・標準化 〇業務処理マニュアルについては、法律改正や業務手順の見直しによる改正を適時・適切に実施し、周知徹底を図りました。また、制度の趣旨・目的に沿って的確に業務が行われるよう、制度面の記載を充実した資料として制度説明（資料）を作成し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載しました。 〇業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）の利用者数は、令和２年３月の約 17,000 人	〇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を適時・適切に実施しました。また、制度説明（資料）を作成し、制度の趣旨・目的を確認できる環境を構築しました。 〇業務処理要領確認システム（Ｍ

	から令和３年３月には約 20,000 人と増加しました。また、総アクセス件数も令和２年３月の約 150 万件から令和３年３月には約 187 万件と増加しており、組織内での定着をより一層進めることができました。	ＡＣＳ）の利用者数等は増加しており、組織内での定着をより一層進めることができました。
・　ＢＰＭＮ（※）手法を活用し作成した業務プロセス図について、組織内共有を図るため、業務処理マニュアルへの取り込みを行う。 ※BPMN【Business Process Model and Notation】：業務フローを可視化して分析等を行う手法	○業務・システム刷新で作成したＢＰＭＮ手法を活用した業務プロセス図について、組織内共有を図るため、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載し、業務マニュアルの改正に合わせ管理する仕組みを構築しました。	○業務プロセス図をＭＡＣＳに掲載し、組織内で共有できる環境を構築しました。
・　新たに施行される本部現業マニュアルを業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載し、周知徹底を図る。	※取組状況については、Ⅲ－１－（１）－③－ウに記載。	
・　業務支援ツールについて、管理と運用の適正化を図る。	○業務支援ツールについては、業務支援ツール等運用要領に基づく拠点長による月次点検結果の報告を徹底させるため、事務連絡及びテレビ会議システムによる解説により月次点検方法の再周知を行うとともに、年金事務所（理解度チェックの正答率が低い７拠点）においてルールに基づいた運用状況の点検を実施し、適切な管理方法とするよう指導を進めました。	○業務支援ツールの運用ルールの徹底を図り、管理運用の適正化を進めました。
(3) 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サービス及び業務運営改善のための提案等について、その効果や実現性などを検証のうえ、引き続き積極	(3) 業務の効率化 ○「お客様の声」の対応については、Ｉ－８－（３）に記載。 ○職員提案制度実施要領（要領第 24 号）に基づき、職員から提出された 32 件の業務改善要望・提案については、「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、厚生年金保険の被保険者資格取得届等の事務処理に係るシステムチェックの追加や年金委員に係る推薦書等の記入例の作成など、21 件が採用となりま	○お客様の声や職員から提出された業務改善要望・提案が、機構のサービス及び業務の改善に繋がりました。

的に取り入れ、業務改善に取り組むとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有とフォローアップを図る。 　また、年金事務所等から、お客様へのサービス向上や業務改善に関する独自の取組について実践例を募り、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、年金事務所等における自主性ある取組等を促進する。	した。 ○また、「サービス・業務改善コンテスト」を開催し、サービス改善部門３件、業務改善部門３件について表彰を行い、取組内容を年金事務所等と共有しました。	○また、サービス・業務改善コンテストを開催することで、年金事務所等における自主性ある取組がより促進されました。
(4)　適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	(4)　適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	
①　人員体制及び人件費	①　人員体制及び人件費	
・　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う。	○適正な業務運営を行うため、全国規模による人事異動を実施し必要な人員を配置しました。	○全国拠点網維持のため全国規模による人事異動を行い必要な人員を配置することで、適正な業務運営に努めました。
・　機構の人員体制について、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定。以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、年金制度改正等の施行事務や年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策	○基本計画に基づき、電子申請届書事務の効率化や経過・管理システムの活用に伴う業務効率化等により、210 人の合理化・効率化を進めました。併せて、制度改正への対応として、短時間労働者の適用拡大や接触困難事業所への調査権限強化、新型コロナウイルス感染症の影響への対応として、厚生年金保険料の納付猶予特例や国民年金保険料の臨時特例免除など基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するための実施体制を確保しました。	○基本計画に基づき、合理化・効率化を進めました。また、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、円滑な業務遂行のための実施体制を確保しました。

などのうち、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。		
・　無期転換職員やエルダー職員の拡大・活用を図る。	○有期雇用職員からの無期転換を引き続き推進し、無期転換職員を令和３年４月現在で 3,485 人から 3,826 人に拡大しました。また、エルダー職員についても令和３年４月現在で 982 人から 1,136 人に拡大しました。	○無期転換職員やエルダー職員を拡大配置しました。
・　本部及び拠点における業務量調査手法を確立し、業務量調査を実施する。	○適用、給付届書件数等を踏まえた業務量を把握するための調査手法を確立し、令和３年度の人員配置に活用することとしました。	○業務量調査手法確立に取り組みました。
・　人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。	○令和２年人事院勧告により、国家公務員の一般職の職員の給与に関する法律等の一部改正が行われたことに伴い、賞与支給月数の見直しを行いました。	○令和２年人事院勧告に基づき、賞与支給月数の見直しを行いました。
②　一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、一層効率的な予算執行を進める。	②　一般管理及び業務経費 【中期目標期間における削減目標】 ○削減目標の実現に向けて執行の効率化を進めた結果、一般管理費（人件費、特別障害給付金等に係る義務的経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）においては、令和２年度は、平成 30 年度比で 6.9%に相当する額（6.5 億円）の削減を行い、また、業務経費（支援給付金支給事業事務費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。）においては、令和２年度は、平成 30 年度比で 2.2%に相当する額（20.4 億円）の削減を行いました。 平成 30 年度予算　令和２年度予算　削減額 ・一般管理費　93.7 億円　87.2 億円　6.5 億円 〔 令和５年度までに 15%削減 〕　（▲6.9%）	○中期目標期間における削減目標の実現に向けて、一般管理費及び業務経費それぞれ削減しました。

	平成30年度予算	令和２年度予算	削減額
・業務経費	941.5 億円	921.1億円	20.4億円
〔 令和５年度までに5%削減 〕			（▲2.2%）

（※）（　）は平成30年度比の削減割合

【削減目標の実現に向けた取組】（効率的な予算執行）

〇効率的な予算執行を進めるため、複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の借料の引下げや入札によるコストの削減といった取組を行いました。

〇職員にコスト意識を持たせる取組として、年金事務所ごとの水道光熱費等の使用量、使用料金及びコピー機の月別使用枚数、支払額を閲覧できるコスト可視化の取組を実施するとともに、会議等の場においても、コスト意識の必要性について周知を図りました。

〇一般管理費（人件費を除く。）の執行額は、予算額（110.7億円）に対して15.5億円を削減しました。そのうち、複数年契約の実施等による効率的な予算執行を行ったことによるものは2.1億円でした。

〇業務経費の執行額は、予算額（2,157.2億円）に対して191.3億円を削減しました。そのうち複数年契約の実施、事務処理機器等の本部での一括調達、借上げ施設の契約更新時の借料の引下げ等による効率的な予算執行を行ったことによるものは85.4億円でした。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
２．外部委託の活用と管理の適正化 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、委託業者の適切な選定及び管理に向け以下の取組を行う。	**２．外部委託の活用と管理の適正化** ○外部委託に係る平成 30 年６月の業務改善命令の内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務委託について、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、引き続き以下の取組等を実施しました。 ・全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化 ・業務の性質に応じて、機構が用意した場所で情報セキュリティリスクや受託事業者が仕様書と異なる業務方法等を行うリスクを機構がコントロールできる形で行うインハウス型委託の推進 ・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用の原則化 ・情報提供依頼（ＲＦＩ）の的確な実施 【令和２年度の実績】 ・本来等級以上の適用については、261 件全件に適用 ・インハウス型委託については、扶養親族等申告書等の届書の処理、事務センター等のデータ入力業務、年金相談（コールセンター業務）、年金返納金債権の債務者調査に係る照会文書作成業務等、引き続き、当初計画していた全ての業務で実施 ・総合評価落札方式の適用については、調達委員会において、業務品質を確保するため業者の履行能力を見極める必要があると判断された 50 契約全て（扶養親族等申告書等受付入力等業務、事務センター入力共同処理委託業務、国民年金保険料収納事業、中央年金センター年金給付業務等）で実施 ・情報提供依頼（ＲＦＩ）については、対象となる全ての案件（企画段階で 62 案件、調達段階で 247 案件）で実施 ○また、委託内容の複雑さや重要度に応じてプロジェクトチームを設置し、組織横断的に事業を進めるとともに、令和２年４月１日の組織改編により、本部現業リスクを統合管理する本部事業管理部、新規案件等で多くのお客様に影響があるなど重要な事業について企画から執行まで一貫して実施する特定事業部を設置し、扶養親族等申告書に関する業務や社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の発行等、外部委託事業の適正な管理に取り組みました。	○外部委託の活用と管理の適正化のため、業務委託の内容に応じて、本来等級の適用、インハウス型委託、総合評価落札方式の適用、情報提供依頼（ＲＦＩ）等の各取組をそれぞれ対象となる全ての案件について実施するとともに、委託業務の品質の確保・向上に組織的に取り組みました。

(1) 外部委託の活用 ○外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き進めるとともに、外部委託の内容に応じて、現行の機構内業務について、外部委託の可能性の検証を引き続き行う。	(1) 外部委託の活用 ○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を進めました。 ○機構内業務における外部委託の可能性を検証し、年金事務所、事務センターから発送する郵便物の集荷業務の外部委託を推進することによる拠点業務の効率化など、外部委託の内容に応じて、その有効活用を図りました。	○前年度から引き続き、外部委託による業務の効率化が認められる業務について、外部委託を実施しました。 また、外部委託をしている業務内容の見直しを実施しました。
(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ○外部委託業務において、年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。	(2) 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ○年金個人情報を取り扱う外部委託の更なる適正管理を図るため、事業担当部署が実施した各種検査結果を横断的に検証し、「日本年金機構個人情報を取り扱う外部委託実施要領」を令和２年４月１日及び令和３年３月１日に改正して各種検査調書等の必要な見直しを行いました。 （令和２年４月１日の主な見直し内容） ・履行後の電子データの完全消去が真に復元不能な消去方法であるか確認すべき証跡を明確化 ・委託業務で使用する電子計算機は、年金個人情報を扱わないものであっても、盗難・紛失防止対策の確認徹底を明確化 ・ＯＳ以外のソフトウェアについても、セキュリティパッチ更新状況の確認徹底を明確化等 （令和３年３月１日の主な見直し内容） ・情報セキュリティインシデント対処手順書の改正等に伴う変更 ・外部委託業務における主体認証に係るパスワード要件の詳細化　等	○外部委託の適正な管理を行う観点から、各種検査調書の見直しを行い、加えて定期的に事業担当部署への研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。 また、履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図りました。
○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。 ○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	○定期的に複数回の研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図りました。なお、令和２年度の研修は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から従来の集合研修を改め通信研修方式で実施しました。 ○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であるかを確認するために、履行開始前検査、履	

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。

行中検査、納品時検査を実施しています。
また、外部委託の履行終了後は、個人情報等の返却状況及び完全消去又は廃棄状況を確認するために履行後検査を実施しています。
検査の状況については、リスク管理委員会に報告しました。なお、履行開始前・履行中検査において確認した不適事項については、即時に指示を行い、全件改善されています。

【各種検査実施状況】

	令和２年度		参考（令和元年度）	
	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	286	1	289	8
履行中検査	330	28	373	22
納品時検査	2,653	0	3,225	0
履行後検査	257	0	333	2

（※）検査項目で不適事項があった件数

〇新型コロナウイルス感染症対策として、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」、「緊急事態宣言」等を踏まえ、令和２年３月２日から５月 31 日の間及び令和３年１月 13 日から３月 21 日の間は、各種検査等の対面での対応に関し、履行開始前検査及び履行期間が短期間である案件の履行中検査について、立入検査に代えて書面検査が可能な場合は、十分な証跡を徴取した上で、期限内に書面検査を実施しました。
また、履行中検査は、履行開始後原則１か月以内に実施することとしていますが、履行期間が長期である案件の履行中検査については、検査実施の延長（最大３か月）を行い、緊急事態宣言解除後に立入検査を実施しました。

(3) 優良な受託事業者の確保
〇業界動向の把握に向けて各業界団体への訪問や新規業者へのアンケート

(3) 優良な受託事業者の確保
〇業界動向の把握及び優良な受託事業者を発掘するため、事業者へアンケート送付による調査を延べ 650 社に実施し、機器保有状況、情報セキュリティ対策、その他技術革新の状況等の情報収集に取り組みました。

〇事業者からの意見を参考に調達単位の見直し、ＲＦＩ協力企業の拡充のためのＤＭ送付等を実

送付等による調査を実施し、より的確な情報・提案を収集すると同時に、優良な受託業者の発掘に繋げていく。 ○情報提供依頼（ＲＦＩ）協力企業の拡充を図るために情報提供を求めるダイレクトメールを送付する等の取組を継続する。また、ＲＦＩ等において収集し、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。 ○優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るために、ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新の推進や、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、包括的な委託や複数年契約を活用する。	○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延べ 603 社に送付し、93 社をＲＦＩ協力企業として追加しました。 また、これまで実施したＲＦＩ結果（2,095 件）及び各業界団体から収集した情報・提案や企業概要情報（458 社）については、企業の基本情報（資本金・従業員数など）やＲＦＩへの回答状況などをデータベース化した上で事業担当部署へ提供しています。事業担当部署においては、各外部委託業務の企画段階での調達単位（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、調達段階では、類似案件との比較による費用積算の検証や仕様書案の精緻化など、組織的な有効活用を進めました。 ○ＳＬＡの推進については、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るため、事務センター入力共同処理委託業務（15 契約）の契約において、ＳＬＡ達成による契約更新制度を明示して調達しました。 また、業務ノウハウの蓄積を図ることができるように、包括的な委託や複数年契約の活用を推進し、新たに現況届の仕分け業務を機構本部の文書等の受付・発送等の業務に包括して委託するとともに、事務センター入力共同処理委託業務、国民年金保険料収納事業、国民年金保険料納付書の作成業務など 54 契約を複数年契約として契約しました。 また、受託事業者側の受注リスクを軽減し、入札における不調・不落のリスクを回避するため、受託事業者の履行準備期間を十分に確保するなどの取組を進めました。 以上の取組によって、調達・外部委託ルール改正以降に新規に契約を締結した受託事業者数は 42 社となりました。	施し、優良な受託事業者の確保に努め、新たに 93 社をＲＦＩ協力企業として追加しました。 また、受託事業者の業務ノウハウの蓄積による品質の確保・向上及び、業務の効率化の観点からも複数年契約や包括的委託を活用しました。
(4) 調達に精通した人材の確保・育成 ○調達分野については、高い専門性が求められることから、制度と実務に精通した職員を育成するために、外部機関の研修や部内研修等を通じて人材の確保・育成を図る。	(4) 調達に精通した人材の確保・育成 ○調達分野を専門とする人材の育成を図るため、定期的な内部研修やＯＪＴを通じて実務の習熟度を高めていくとともに、調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、令和２年度は、延べ 29 名の職員が計 18 回の外部機関の研修を受講するなど、計画的に人材育成を図りました。	○実務の習熟度を高めるため、定期的な内部研修やＯＪＴを実施しました。 また、専門的外部研修を受講し、計画的に人材育成を図りました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発 社会保険オンラインシステムにおけるＩＴガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取組を行う。	**３．社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発** 〇社会保険オンラインシステムにおけるＩＴガバナンス体制を確立し、社会保険オンラインシステムの計画的な見直し及び現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発のため、年金業務システムのフェーズ１、フェーズ２及び現行システムについて、以下の取組を実施しました。	
(1) フェーズ１への対応 ① フェーズ１では、現行の記録管理システム及び基礎年金番号管理システムにおける事務処理の効率化、ペーパレス化、個人番号による情報連携を実現するため、社会情勢の変化等を踏まえながら、経過管理・電子決裁サブシステムへの効率化効果の高い対象届書の追加や早期に実現可能な機能の拡充について、段階的・優先的に取り組むとの考え方の下、事業部門とシステム部門が連携して次の事項に取り組む。 ・ 更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の追加の検討と	(1) フェーズ１への対応 〇経過管理・電子決裁サブシステムは、画像化により紙を移動させない事務処理及び届書の受付拠点と処理拠点の分離を可能とする仕組みを実現し、またデータ化によりシステムチェックを活用した審査工程の短縮を実現するという所期の効果を着実に実現してきています。 令和２年度においては、更なる効果の拡大及び事務処理の効率化に向けた検討を行い、次の事項について調達手続やその準備を進めました。 ア デジタル・ガバメント実行計画などに基づき政府が進めている施策に関連する届書及び審査の効率化につながる年間届出件数が 10 万件以上の届書等、合わせて 11 届書を電子審査決裁対象に追加（令和４年 10 月稼働予定）、加えて個人番号登録届等２届（令和５年 10 月以降目途）を電子審査決裁対象に追加予定 イ システムチェック後の決裁の在り方について検討を進め、算定基礎届・賞与支払届について、令和５年 10 月以降目途に審査・決裁における自動化の実施 ウ 適用・徴収の電子審査決裁対象外の全ての届書・申請書等を画像化し、進捗管理及び決裁、補正履歴の一元管理の実現（令和５年 10 月以降目途）	〇令和４年 10 月には、11 届書（年間約 320 万件）を新たに電子審査決裁対象に追加することで、機構が処理する全届書件数の約 98%が電子審査決裁の対象（合計 71 届書（電子媒体、電子申請届書を含む））となる見込みです。 なお、11 届書のうち新規適用届等の健康保険・厚生年金保険適用事業所関係届書については、電子的な登記簿情報の活用に向けた検討に着手し、将来更なる事務処理の効率化を実現する見

ともに、既存の受付進捗管理システムの閉塞（令和５年末予定）に向けて、届書の受付進捗管理に係る一元化の検討を行う。	エ　事務処理の効率化につながる返戻業務における電子決裁の実施（令和４年 10 月稼働予定）	込みです。 返戻業務における電子決裁の実施では、年間約 70 万件の返戻について、返戻票作成業務、決裁業務、再提出勧奨業務を自動化することで、事務処理の大幅な効率化を実現する予定です。 また、適用・徴収の全届書・申請書等の進捗管理及び決裁、補正履歴について、経過管理・電子決裁サブシステムにおける一元管理の実現に向けた検討を行いました。
・　個人番号による他機関との情報連携について、連携事務等の拡大に向けて適切な準備を進める。	○個人番号管理サブシステムは、マイナンバーの収録によって正確な記録管理を実現するとともに、マイナンバーをキーとして、Ｊ－ＬＩＳ、市区町村等との情報連携を実現しています。 令和２年度においては、国民年金保険料の免除申請勧奨事務への情報連携の利用を令和２年６月より開始しました。 また、老齢年金受給者の支援給付金審査に係る世帯員全員の所得情報について、マイナンバーを活用したシステムでの一括照会を可能とする開発を行い、令和２年６月より稼働を開始しました。 ○この他、令和３年３月から医療機関と国民健康保険中央会・社会保険診療報酬支払基金間で実施されるオンライン資格確認への対応として、事業主からの届出により新規に認定した被扶養者のマイナンバーを日次で全国健康保険協会に提供できるようシステム開発を行い、令和３年２月より稼働を開始しました。	○国民年金保険料の免除申請勧奨事務に係る情報照会における電子媒体の運用を廃止し、情報セキュリティの強化及び職員の負荷軽減に寄与しました。 また、マイナンバーを活用した年金生活者支援給付金審査に係る所得情報の一括照会を可能とすることにより、職員の負荷を軽減しました。 ○マイナンバーカードの電子証明書を利用したオンライン資格確認の実施にあわせ、機構から全国健康保険協会へ電子媒体により

	また、被扶養者認定事務における本人確認作業を効率化するために、住民基本台帳情報照会及び照会結果の確認作業を自動化し、令和３年３月より稼働を開始しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置に係る国民年金保険料免除申請書、学生納付特例申請書及び健康保険・厚生年金保険料月額変更届について、特例措置に対応するよう緊急のシステム対応を行いました。	月次で提供していたマイナンバーについて回線による日次での提供を実現し、併せて情報セキュリティの強化を図りました。 ○当初想定していなかった特例措置の実施及び特例期間の延長に対し速やかに経過管理・電子決裁サブシステムによる電子審査決裁を可能としたことにより、約38万人分の国民年金保険料免除申請書及び学生納付特例申請書、約43万人分の健康保険・厚生年金保険料月額変更届について、確実かつ迅速な事務処理を行えるようにしました。
②　被扶養者認定における国内居住要件や電子資格確認（オンライン資格確認）等の制度改正を踏まえ、今後の刷新形式のデータベースにおける個人番号等の管理の在り方について検討を行う。	○刷新形式のデータベースにおけるマイナンバー等の管理の在り方を検討し、マイナンバーのみを保有する被扶養者等については、経過管理・電子決裁サブシステムの届書の情報として保有することとしました。	○マイナンバーのみを保有する被扶養者等のデータ管理の在り方について、経過管理・電子決裁サブシステムの届書の情報として保有することとして整理し、今後の刷新形式におけるデータベース案に引き継ぎました。
(2) フェーズ２への対応 業務・システム刷新プロジェクト憲章（令和元年 12 月改定）に定めるロード	(2) フェーズ２への対応 ○基盤機能に関する基本設計の修正、業務機能に関する基本設計の修正、開発準備工程の実施及び本格開発に向けた情報提供依頼（ＲＦＩ）などの調達手続の準備を進	○基盤機能に係る基本設計修正工程を着実に完了しました。

マップに沿って次の事項を実施する。 ・　ＢＰＭＮの手法を活用した業務プロセス点検の結果や累次の制度改正を基本設計に反映するため、業務要件等の定義を確定させ、業務機能、基盤機能、データベース等に係る基本設計修正工程を着実に進める。	めました。 ○基本設計修正工程については、次のように段階的に実施しています。 ア　基盤機能に係る基本設計修正については、業務要件の見直しに伴う修正（印字や検索機能の改善等）や端末設備の再構築に伴う変更等を反映するための工程を実施し完了しました。（令和２年４月～令和３年３月） イ　業務機能に係る基本設計修正については、これまでの制度改正及び業務改善によるデータ項目の追加等を反映するための工程を一部先行的に実施（令和２年２月～９月）しました。また、ＢＰＭＮの手法を活用して完了した業務プロセス点検の結果等を反映するため、後続する基本設計修正工程の検討・実施準備を進めました。具体的には、工程の効率的な実施を目指して、設計情報を一元的に管理するツールの活用に向けて業務フローを再整理するとともに、ツールを前提とした設計書体系に見直すなどの準備を進めました。	また、業務機能に係る基本設計修正については、業務プロセス点検に係る取組を踏まえ、データ項目等に応じて先行的に実施した基本設計修正工程を完了するとともに、後続する基本設計修正工程の効率的な実施に向けて業務フローの再整理や設計書体系の見直しなどを進めました。
・　開発準備工程について、フェーズ２の本格開発に向けた試行的な環境を構築し、開発方法・プロジェクト管理方法や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を令和２年９月まで実施する。	○開発準備工程については、マルチベンダ体制による一部機能の試行的な開発等を行い、業務と基盤の境界やサブシステム分割の妥当性、複数事業者による効率的なプロジェクト管理の方法、性能要件（処理時間）の充足性等を検証する工程を実施し完了しました。（令和元年 10 月～令和２年９月） ※ 開発準備工程ではデータ移行や現新一致の対応は期間的な制約等から検証の対象外でした。	○開発準備工程について、機構と複数事業者が連携して工程を進め、計画した事項の検証を行いました。
・　開発準備工程の検証結果等を踏まえて、フェーズ２の本格開発の方法、工期等を改めて検討し、本格開発の実施に向けた情報提供依頼（ＲＦＩ）などの調達手続の準備を進める。	○開発準備工程による検証を行うことと併せて、フェーズ２における開発方法、サブシステム構成、データベース設計、データ移行方針、現新一致検証等について、事業者への情報提供依頼書の検討や事業者が要件定義等を分析するために必要な附属資料案の作成など準備を行いました。更に、本格開発の方法、工期等を含む対応方針を年金局とともに検討しています。	○開発準備工程の検証や同工程の対象外の事項の検討を行うとともに、令和３年４月から情報提供依頼（ＲＦＩ）に取り組めるよう資料を作成するなど、本格開発に向けた準備を進めました。
(3) 社会保険オンラインシステムの開発・	(3) 社会保険オンラインシステムの開発・運用	

<table>
<tr>
<td>運用
引き続き、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について、以下の取組を行う。
① 制度改正の対応
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。

② 業務改善等の取組
・ 現行システムを補完するために使用している業務支援ツールについては、現行システムにおいて、ツールの集約等を進め、事務処理の効率化を図るとともに、情報セキュリティ対策の強化を図る。</td>
<td>① 制度改正の対応
○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>主な開発概要</th><th>稼働時期</th></tr>
<tr><td>脱退一時金の支給上限数引き上げ、寡婦年金制度における支給除外要件の見直しに対応するためのシステム開発</td><td>令和３年４月</td></tr>
<tr><td>年金生活者支援給付金の所得情報の切替月見直し、所得・世帯情報の取得対象者の拡大に対応するためのシステム要件の検討及びシステム開発</td><td>令和３年４月</td></tr>
<tr><td>国民年金保険料の免除に関し、ひとり親の全額免除基準への追加に対応するためのシステム開発</td><td>令和３年６月</td></tr>
</table>
○上記のほか、制度改正への対応で８件のシステム開発を進めました。（うち稼働済み５件）

② 業務改善等の取組
○厚生年金保険徴収業務に使用している複数の業務支援ツールのうち、滞納整理・収納対策で使用する９つの業務支援ツール（対策系ツール）を１つのツールに集約し令和３年３月末にリリースしました。
これにより、ツールごとに実施していた事業所情報や滞納情報のデータ取込が、１回の取込となり効率化を図りました。（Ⅰ－４－（５）参照）</td>
<td>○制度改正への対応に当たっては、適切かつ確実に取り組み、実現すべき機能の開発を予定通り進めました。

○業務支援ツールについては、現場の実情を踏まえつつ、ツールの見直し及び集約を行い、年金事務所の業務の効率化を図りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　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。</td>
<td>〇業務改善に伴うシステム開発を以下のとおり実施しました。
<table>
<tr><th>主な開発概要</th><th>稼働時期</th></tr>
<tr><td>社会保障協定の発効を契機に厚生年金保険の被保険者資格を喪失した者について、不要な加入勧奨や職権適用等の事務処理誤り防止を図るため、国民年金の加入勧奨を抑止する機能を開発</td><td>令和２年１２月</td></tr>
<tr><td>年金額改定通知書等について、お客様サービス向上の観点から、通知を受け取った年金受給者が年金支払額や特別徴収額の増減の確認が容易に行えるよう、変更前の金額を参考情報として記載するためのシステムを開発</td><td>令和３年３月</td></tr>
</table>
〇上記のほか、業務改善の対応で 26 件のシステム開発を進めました。（うち稼働済み 11 件）</td>
<td>〇業務改善等の取組に当たっては、業務の正確かつ効率的な処理を図るためのシステム開発に取り組みました。</td>
</tr>
<tr>
<td>③　システム開発・運用への取組
システム開発・運用に当たっては、ＢＰＭＮの手法を活用した要件定義や運用手順などの点検を徹底しつつ、必要に応じて見直しを行い、システム開発に取り組むとともにシステム事故及びシステム障害の極小化に取り組む。また、情報セキュリティ対策を含め、最新技術の動向を踏まえて、適切かつ確実に取り組む。</td>
<td>③　システム開発・運用への取組
〇システム開発に当たっては、ＢＰＭＮの手法を活用した要件定義書やフロー図などで、業務全体を俯瞰し、対象業務に関わるプロセスの関係性を可視化することにより、システム部門と事業部門とで開発要件等の誤認を防ぎ、適切かつ確実に開発を進めました。
〇システム事故及びシステム障害の極小化の取組として、引き続き、関係部署への速やかな情報共有を行うとともに、障害発生時の初動対応を迅速かつ正確に実施しました。
〇年金給付システムへの入力回付データは、事業部門との共有ファイルにより授受を行い、システム運用部職員が手作業にて年金給付システムにファイル転送を行っていましたが、ファイル転送作業の効率化及び品質向上を目的として、事業部門からの入力回付データを直接、年金給付システムに転送する機能を導入しました。</td>
<td>〇現行システムの開発・運用を着実に実施するとともに、システム事故及びシステム障害の極小化のために障害発生時の早期復旧の対応を行いました。
〇入力回付データの転送作業を自動化することによって、業務効率化が図られるとともに、ヒューマンエラーの防止につながるなど、システム障害等の極小化</td>
</tr>
</table>

	○ねんきんネットのセキュリティ対策を強化するため、ＳＩＥＭ（※）によるログ監視環境の再設計や再構築、機器導入等の調達を実施し、令和３年１月より24時間365日ログ監視できる体制を整備しました。（Ⅲ－２－（１）参照） （※）ＳＩＥＭ（Security Information and Event Management）とは、サーバやネットワーク機器、セキュリティ関連機器、各種アプリケーションから集められたログ情報を統合管理し、各種ログの相関分析を行うことで、危険と思われる予兆を含めた脅威を検知する仕組み。	の対応を行いました。 ○ねんきんネットのＳＩＥＭによるログ監視を24時間365日体制とし、情報セキュリティの向上を図りました。また、今後のオンラインビジネスへの応用が期待できる基盤が構築されたものと考えます。
(4) 年金給付システムの最適化への取組 年金給付業務・システムについて、現行業務の正確性・効率化等を前提とした業務改善策の実施に向け、次の事項に取り組む。 ・ 第１ステップの端末機器等の更改が完了しており、業務フローの見直し及びシステム改修（第２ステップ）に向けた検討を進める。 ・ 現行システムにおける処理方式の現状を把握し、年金給付業務・システムの効率化の観点から見直しの検討を進める。	(4) 年金給付システムの最適化への取組 ○現行の年金給付業務の更なる正確性の向上・効率化等の実現に向けた業務改善の実施のための現行システムの改修の検討を進めるとともに、以下の取組を実施しました。 ・現行システムの処理方式の現状を把握するためのシステムの可視化を進め、課題の調査・分析に向けた準備を進めました。 ・現行システムの移行性やメンテナンス性の更なる向上、運用業務の更なる効率化の観点から、システム処理の稼働状況（未稼働の処理及びインプット・アウトプットファイルの件数がゼロ件の処理）の調査・分析を実施しました。	○年金給付業務・システムの最適化に向けた準備段階として、現行システムの可視化及び課題の分析に向けた準備を進めるとともに、システム運用の効率化等のためのシステムの稼働状況の調査・分析を行い、改善の方向性の検討を着実に進めました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
４．ＩＣＴ化の推進 ＩＣＴ（情報通信技術）を活用し、国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理を実現するため、以下の取組を行う。	**４．ＩＣＴ化の推進** ○「オンラインビジネスモデル」の推進 令和２年度は国民の手続負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を推進するため、電子申請における利用勧奨や環境整備等の取組を実施するとともに、ＩＣＴ（情報通信技術）やインターネット、マイナンバーを活用したお客様サービスの拡充、業務改善・効率化を着実に進めました。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、基本的な申請・届出手続や制度説明会の受講などがオンライン環境で可能となるようなビジネスモデル（オンラインビジネスモデル）の推進を新たな重点取組テーマと位置づけ、「お客様サービスのオンライン化」、「デジタルワークフローの確立」及び「チャネルミクス」を柱とした具体的な検討・実行に着手しました。 令和２年度の取組状況は以下のとおりです。	
(1) 電子申請の推進 厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出を推進し、事業主の行政手続の負担を軽減させるため、以下の事項に取り組む。	(1) 電子申請の推進 ○厚生年金保険の適用事業所における電子申請による届出の推進については、令和２年度計画に基づき、以下の①～③について着実に取り組みました。 また、規制改革実施計画（令和２年７月 17 日閣議決定）に基づき、厚生労働省が令和２年 12 月に「オンライン利用率引上げの基本計画」を策定したことを踏まえて、令和３年３月末をもって算定基礎届総括表及び賞与支払届総括表について廃止するなど厚生労働省と連携して手続の簡素化を行ったほか、事業所への紙又はＣＤでのデータ送付のオンライン送付化や１度に電子申請可能なＣＳＶデータの上限の引き上げについて、実行に向けた準備を進めるなど、オンライン利用率を引き上げる上での課題解決のためのアクションプランに着実に取り組みました。 【別表 11：厚生年金保険手続の電子申請利用状況について】	
①　事業所に対する取組	①　事業所に対する取組	

令和２年４月以降電子申請による届出が義務化される資本金１億円超の大法人等の事業所及び被保険者数１０１人以上の事業所のうち紙または電子媒体による届出を行っている事業所に対し、集中的に電子申請移行促進の取組を行うこと等により、電子申請による届出へのシフトを強力に推進する。 具体的には以下の事項に取り組む。 ・　ｅ－Ｇｏｖ経由の電子申請に加え、ＧビズＩＤ（注）を利用し、簡単に電子申請ができるよう機能改善を行った「届書作成プログラム」をＨＰ上に公開するとともに、そのＧビズＩＤを利用したマイナポータル経由の電子申請の利用勧奨や周知広報を行う。また、社会保険労務士がＧビズＩＤを用いた電子申請により届書の提出代行をする際の資格確認方法について、厚生労働省及び関係団体等と協議の上適切に対応する。 （注）経済産業省が提供する法人や個人事業主のための認証プラットフォーム。補助金の申請や、社会保険の手続等の様々な	○令和２年度については、特定の法人（資本金１億円超の法人等）に対する電子申請による届出（算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）の義務化や、ＧビズＩＤを利用した電子申請が令和２年４月に開始されたことを踏まえ、以下の取組を実施した結果、主要７届書（※）の電子申請利用割合は前年度比＋18.0 ポイントと大幅に増加しました。 （※）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 ア　電子申請による届出が義務化される事業所及び被保険者数が 101　人以上の事業所を重点取組対象とした利用勧奨 義務化対象及び被保険者数 101 人以上の事業所に対して年金事務所から文書、電話、訪問による電子申請利用勧奨をするため、新たに 177　名の職員を年金事務所に配置するとともに、本部事業推進統括部に電子申請利用促進チームを設置し、以下の取組を実施しました。 ・電子申請利用開始予定が確認できている事業所、電子申請利用の準備が整っている事業所に対するフォローアップ ・電子申請の利用を予定していない事業所へ聴取し、理由に応じた事業所へのサポート実施 イ　ＧビズＩＤを利用し、簡単に電子申請ができるよう「届書作成プログラム」に電子申請機能を追加するとともに利用方法の説明動画と併せてホームページに掲載 ウ　社会保険労務士がＧビズＩＤを用いた電子申請をする際の提出代行証明書の様式を見直し（社会保険労務士証票のコピー貼付欄を追加） エ　社労士会連合会、職域型年金委員及び日本商工会議所等関係団体に対する電子申請利用促進の協力、周知依頼	○左記の取組を行った結果、主要７届書の電子申請利用割合は前年度比＋18.0 ポイントと大幅に増加しました。 また、電子申請による届出が義務化される事業所及び被保険者数が 101 人以上の事業所を重点利用勧奨事業所（45,451 件）とし利用勧奨を行った結果、20,629 件が電子申請を開始しました。 ○ホームページやインターネット広告を活用した広報、機構からのお知らせ（３回）等を活用した事業所への周知、年金事務所が行う個別勧奨、電子申請の利用案内動画（３本）の掲載等様々な手段を活用した周知活動を行いました。 ○電子申請機能を追加した「届書作成プログラム」のダウンロード数は 359,925 件となりました。 ○47 都道府県全ての社会保険労務士会及び各支部、約 12,000 の職域型年金委員、約 400 の商工会議所等に対して、訪問等を実施しました。また、全国社会保険協会

<table>
<tr>
<td>行政サービスに 1 つのアカウントでアクセス可能。
・　全国社会保険労務士会連合会等との協力連携や職域型年金委員へのアプローチにより電子申請への移行を推進する。</td>
<td></td>
<td>連合会及び各都道府県の社会保険協会に広報誌等への記事掲載依頼を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>〇新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う以下の特例手続について、電子申請で受付できるよう対応しました。
・厚生年金保険料等の納付猶予特例申請書（令和２年６月）
・厚生年金保険保険料等の標準報酬月額の特例改定（令和２年７月）

【電子申請の利用状況（※）】
（全適用事業所の利用状況）
<table>
<tr><td></td><td>R２．４～R３．３（累計）</td><td>H31．４～R２．３（累計）</td></tr>
<tr><td>電子申請件数（割合）</td><td>54,551 千件（41.9%）</td><td>31,677 千件（23.9%）</td></tr>
</table>
（※）主要７届書の受付件数に占める電子申請割合（被保険者数ベース）

（重点利用勧奨事業所（注））（令和３年３月末現在）
<table>
<tr><td>年度当初対象事業所数</td><td>電子申請開始事業所数</td><td>電子申請開始割合</td><td>電子申請未実施事業所数</td></tr>
<tr><td>45,451 件</td><td>20,629 件</td><td>45.4%</td><td>24,822 件</td></tr>
</table>
（注）：電子申請義務化対象事業所（資本金１億円超）及び被保険者 101 人以上の事業所のうち令和２年３月末時点で電子申請未実施の事業所</td>
<td>〇特例手続について電子申請に対応することで、申請しやすい環境を整備しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　電子申請システムのレベルアップ等
・　経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理開始により事務処理を抜本的に改善し効率化を図る。
・　電子申請による届出の増加に対</td>
<td>②　電子申請システムのレベルアップ等
〇令和２年３月から主要７届書について経過管理・電子決裁サブシステムでの電子申請処理を開始するとともに、事務センター内の体制を確保して資格取得届等の処理に最優先で取り組んだ結果、資格取得届及び被扶養者異動届の処理日数はそれぞれ平均 1.4 日（対前年▲1.9 日）、平均 1.9 日（対前年▲0.9 日）となりました。ま</td>
<td>〇令和２年11月から電子証明書等のシステムチェックを開始し、更なる処理日数の短縮を図りました。</td>
</tr>
</table>

応できるよう、事務センター内の人員配置の適正化を図る。 上記の取組により資格取得届等の健康保険被保険者関係届について原則３営業日以内での処理完了を目指す。	た、令和２年 11 月からは電子証明書等のシステムチェックを開始し、更なる電子申請処理日数の短縮を図りました。 ※電子申請による処理日数の推移については、Ｉ－３－（３）－①に記載。	
③　法人設立や社会保険・税手続ワンストップ化・ワンスオンリー化への対応 事業主が法人設立に伴って行う申請等の手続や、従業員の社会保険・税手続についてオンライン・ワンストップ化、ワンスオンリー化の実現に向けて、関係機関と調整や事務処理方法の検討等必要な対応を行うとともに、関係機関と連携して、更なる対象拡大に向けた検討を行う。	③　法人設立や社会保険・税手続ワンストップ化・ワンスオンリー化への対応 ○法人設立手続のオンラインワンストップサービスへの対応として、令和２年１月から開始した法人設立登記後のオンラインワンストップサービスに加えて、令和３年２月からは法人設立登記を含むオンラインワンストップサービスへの対応を開始しました。これにより、登記手続と併せて（健康保険・厚生年金保険）新規適用の手続が可能となるとともに、法人登記簿の添付を廃止するなど手続の簡素化を実現しました。 ○社会保険・税手続のオンラインによるワンストップ化、ワンスオンリー化への対応として令和２年 11 月から順次開始することとされていたライフイベントに伴う手続のオンライン・ワンストップ化について、前倒しで対応を進めました。具体的には、令和２年４月から事業所から提出される主要７届書について、様々な行政手続に共通で利用可能なＧビズＩＤによる電子申請への対応を開始し、これに対応した届書作成プログラム（社会保険・労働保険の手続が可能なプログラム）を機構ホームページに公開しました。また、令和２年 11 月には民間ソフトウェアにおける取扱が可能となるようＡＰＩ連携に必要となる仕様公開対象手続を 30 届書まで拡大しました。	○法人設立手続のオンラインワンストップサービスについて、期限どおり適切に対応し、手続のワンストップ化と法人登記簿の添付を省略とすることを実現しました。 ○世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和元年６月 14 日閣議決定）において、令和２年 11 月から開始するとされた社会保険・税手続のオンライン・ワンストップサービス化について、電子申請で提出される手続の約９割を占める主要７手続を令和２年４月から前倒しで対応を開始しました。
(2)　インターネットを活用したサービス	(2)　インターネットを活用したサービスの充実	

の充実 ①　ホームページの充実（Ⅰ－８．(1)①参照。） ②　インターネットサービスの充実 ア　「ねんきんネット」の機能やマイナポータルを活用したインターネットサービスの提供について、以下の取組を進めるほか、更なるお客様サービスの拡充や事務処理の効率化について検討を進める。 ・　インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始 ・　事業所への新たな情報提供及び通知手段として、これまで紙で送付していた各種帳票を電子的に提供することができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の構築	①ホームページの充実 ※取組状況については、Ⅰ－８－（１）－①に記載。 ②　インターネットサービスの充実 ※取組状況については、Ⅰ－７－（１）－④－ウに記載。 ○事業所の利便性の向上及び機構の事務処理の効率化やコスト削減を図るため、各種情報をオンラインで確認可能とすること等、オンライン事業所年金情報提供サービス（仮称）の令和４年度中の開始に向けたシステム開発手続等を進めました。 ○事業所調査時に事業主に提出を求めている賃金台帳・出勤簿等の調査資料について、事業主の利便性向上等を図るため、新たにオンラインで提出できる環境の構築を令和３年５月のサービス開始に向けて進めました。（Ⅰ－３－（２）－②－カ参照） ○個人に対するオンラインサービスの拡充として、マイナポータルから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を令和４年度上期に実現するため、システム開発手続や関係機関との調整を進めました。 ○個人向けに送付する社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票をマイナポータル経由で電子データとして提供するサービスの令和４年度中の開始に向けた関係機関との調整等を進めました。	○事業所がオンライン上で各種情報を確認できるようにする仕組みを早期に構築できるようシステム開発手続等を進めました。 ○事業所調査資料をオンラインで提出できる環境構築を速やかに実現し、運用開始に向けた準備を進めています。 ○免除申請に係る簡易な電子申請や、控除証明書・源泉徴収票の電子送付について、関係機関との調整等に着手しました。

<table>
<tr>
<td>イ　「ねんきんネット」の利便性向上
・　「ねんきんネット」のユーザＩＤを取得していなくてもマイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上を目指す。
・　「ねんきんネット」の機能拡充として、申請手続の追加など利便性の向上について、本人認証の方法を含めて検討を進める。</td>
<td>○「ねんきんネット」のユーザＩＤを取得していなくても、マイナポータル経由で「ねんきんネット」にログインできる連携機能の改善について、令和３年度上期からの実施に向け、システム開発や関係機関との調整等を進めました。
※取組状況については、（２）ー②ーアに記載。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(3) マイナンバーの活用
・　健康保険の被扶養者について、マイナンバーの取得を進めるとともに、全国健康保険協会へマイナンバーを随時提供するための仕組みを構築する。</td>
<td>(3) マイナンバーの活用
※取組状況については、Ｉ－９－（２）に記載。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　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。また、他の行政機関との情報照会及び提供の範囲の拡大に向けて、以下の事項に取り組み、業務の効率化を図る。
①　情報提供ネットワークシステムを用いて所得情報等を照会し、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務の効率化を図る。
②　市区町村等による年金関係情報の照会事務に関し、市区町村等の情</td>
<td>○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は、令和２年度は、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務においても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。
また、市区町村等への年金関係情報の提供事務については、令和元年度（元年６月以降）と比較して令和２年度の件数は増加していますが、厚生労働省と連携して更なる利用促進に向けた取組を進めました。

【情報照会・提供実績】
<table>
<tr><td></td><td></td><td>令和２年度</td><td>令和元年度</td></tr>
<tr><td>情報照会</td><td>国民年金届書関係</td><td>約 4,211 万件</td><td>約 1,811 万件</td></tr>
<tr><td></td><td>国民年金保険料免除申請勧奨</td><td>約 4,144 万件</td><td>約 509 万件</td></tr>
<tr><td></td><td>年金給付・年金生活者支援給</td><td>約 2,545 万件</td><td>約 1,142 万件</td></tr>
</table></td>
<td>○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、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務で本格的な運用を開始し、業務の効率化を図りました。
また、市区町村等からの年金関係情報の提供について情報連携の利用が拡大しました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>報連携の利用を促進し、機構における文書による情報提供業務の効率化を図る。</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>付金関係</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>その他</td><td>約 559 万件</td><td>約 124 万件</td></tr>
<tr><td colspan="2">情報提供</td><td>約 603 万件</td><td>約 153 万件</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施
事務処理の迅速化と効率化を図るとともに、事務の正確性を確保するため、ＩＣＴを活用し、ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入による紙媒体で提出された届書のデータ化やＲＰＡ対象業務の拡大による手作業の省力化を進める。また、チャットボットなどの自動応答技術導入等によるお客様の利便性向上及びコールセンター等の負荷軽減策の検討を行う。</td>
<td>(4) ＩＣＴを活用した業務改善の実施
〇ＲＰＡ対象業務を拡充し、すでに導入済みの予約相談の事前準備作業自動化に加え、厚生年金保険料等の納付猶予入力処理、国民年金保険料控除証明書の再発行処理、郵送届書（給付）の審査準備業務についてＲＰＡによる自動化を行いました。
〇お客様の利便性向上及びコールセンター等の負担軽減のため、コールセンターへの照会が多い事項を中心に、チャットボットによる定型的な質問への自動応答サービスを開始しました。
【特定の時期にコールセンターへのお問い合わせが集中するものへの対応】
扶養親族等申告書（令和２年９月～）
国民年金保険料控除証明書（令和２年 11 月～令和３年４月）
源泉徴収票（令和２年 12 月～令和３年４月）
【恒常的にコールセンターへのお問い合わせがあるものへの対応】
電子申請利用方法（令和２年 10 月～）
ねんきんネット利用方法（令和２年 12 月～）
〇令和２年 10 月から、一層の業務効率化を図るため、電話相談時の音声をテキスト化する音声認識ツールを導入し、相談事跡作成の省力化、ナレッジ（お問い合わせの多い内容を把握しＱ＆Ａを作成）拡充等の取組を開始しました。（Ｉ－７－（３）－①再掲）
〇ＡＩ－ＯＣＲ技術の導入については、厚生年金保険の適用関係届書（算定基礎届、月額変更届、賞与支払届）の入力業務において検証を行ってきたところです。実証検証におけるＡＩ－ＯＣＲの正読率（平均）は数字項目が 82.4%、ボックス文字項目が 69.7%等であり、ＡＩ－ＯＣＲ処理後に目視確認・補正を行った場合の正確性は 99.27～99.87%とパンチ委託で求めている 99.99%以上の品質を確保する</td>
<td>〇ＲＰＡ対象業務を拡大することによる手作業の省力化を進めました。
〇コールセンターの負荷軽減、業務効率化のため、チャットボットによる自動応答サービス及び音声テキスト化ツールを導入しました。
〇ＡＩ－ＯＣＲの活用に関する検証を行った結果、パンチ委託で求めている 99.99%以上の品質を確保する水準には達しておらず、直ちに本格導入できる状況</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
水準には達していません。紙の届書から電子申請への移行が加速的に進んでいる現状も踏まえ、今後の導入のあり方を検討します。

〇(1)～(4)以外のオンラインビジネスモデルの取組
・配信帳票の電子データ化
業務効率化及びデジタル化の推進の観点から、年金事務所で大量に紙出力を行っている帳票の電子データ化を行い、業務端末（WM）から確認できる仕組みを構築することで、紙の出力を削減するとともに、お客様からの照会対応等の効率化を図りました。

【帳票の電子データ化状況】
<table>
<tr><th>帳票名</th><th>電子データ化の実施時期</th><th>年間の紙の削減枚数</th></tr>
<tr><td>基本保険料算出内訳書</td><td>令和２年 10 月</td><td>約 203 万枚</td></tr>
<tr><td>増減内訳書</td><td>令和２年 12 月</td><td>約 597 万枚</td></tr>
<tr><td>告知額一覧表</td><td>令和３年１月</td><td>約 90 万枚</td></tr>
<tr><td>賞与保険料算出内訳書</td><td>令和３年４月</td><td>約 232 万枚</td></tr>
</table>
・テレビ電話相談の設置拡大（Ⅰ－７－（１）－⑤参照。）
・オンラインによる年金相談等の実現手法の検討（Ⅰ－７－（１）－⑤参照。）
・事務センターのデジタルネットワーク処理体制の確立（Ⅱ－１－（１）－②－エ参照。）
・非対面型の障害認定事務環境の構築（Ⅰ－５－（３）－②参照。）
・非対面型の年金セミナーや年金制度説明会の実施拡大（Ⅰ－８－（２）－①参照。）
・年金事務所の適正配置（Ⅱ－１－（１）－③－ア参照。）
</td>
<td>
には至っていません。業務効率化及びコスト削減効果を実現するため、導入のあり方を検討してまいります。
〇配信帳票を電子データ化することにより、機構内部のペーパーレス化、コスト削減（帳票調達費用等）のほか、配信帳票取得作業の削減、照会対応時の検索作業の効率化・迅速化といった年金事務所職員の事務負担軽減が図られました。
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>令和２年度計画</th><th>令和２年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>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</td><td>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</td><td></td></tr>
<tr><td>１．内部統制システムの有効性確保
機構の内部統制については、理事会の統括の下、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第 16 条）に基づき、業務の適正性確保に向け、以下の取組を行いつつ、それらの取組の改善を図る。</td><td>１．内部統制システムの有効性確保</td><td></td></tr>
<tr><td>(1) 事務処理の正確性の確保
事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるため、事務処理の正確性を確保する必要がある。事務処理誤りの未然防止、早期対処及び再発防止を図るため、以下の取組を行う。</td><td>(1) 事務処理の正確性の確保
〇事務処理誤りについては、個別事案への対処を強化するとともに、事務処理誤りの根絶に向け、各拠点からの日報等のモニタリングと早期対策の実施、年次の総点検、誤送付・紛失等の個人情報流出の懸念のある事案の早期対処及び再発防止の取組を強化し、事務処理誤りの発生防止に向けて、組織一丸となって取り組みました。
〇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、下表のとおりとなりました。【事務処理誤りの発生状況】（令和３年３月末時点）
<table>
<tr><th>発生年度</th><th>平成 28 年度</th><th>平成 29 年度</th><th>平成 30 年度</th><th>令和元年度</th><th>令和 2 年度</th></tr>
<tr><td>件数</td><td>1,418</td><td>1,501</td><td>1,137</td><td>914</td><td>592</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。</td><td>〇事務処理誤りは、早期に発見し、早期に対策を講じることが重要であることから、事務処理誤りの根絶に向け、各拠点からの日報のモニタリングと早期対策の実施、年次の総点検、誤送付・紛失等個人情報の流出の懸念がある事案の早期対処及び再発防止の取組を強化し、発生防止に向けた取組を組織一丸となって進めました。</td></tr>
<tr><td>①　事務処理誤りの早期発見及び対応
ア　モニタリング等による事務処理誤りへの対処
・　日報や事務処理誤り報告等の</td><td>①　事務処理誤りの早期発見及び対応
ア モニタリング等による事務処理誤りへの対処
〇事務処理誤り報告や日報等のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、</td><td>〇事務処理誤り報告・日報等の</td></tr>
</table>

日々のモニタリングにより事務処理誤りを早期に発見し、役員等への報告、個別対応を速やかに行うとともに、各事案の原因を分析し、その結果を踏まえて、関連部署への情報提供、業務処理マニュアルの改正等を行う。	関係部署が連携して速やかに対応、役員等へ報告するとともに、原因分析を行った上で、現行ルールの見直し、マニュアル記載内容の改善を行いました。	日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握するとともに、現行ルールの見直し等の必要な対応を実施することで、同種の誤りが発生しないよう再発防止を図りました。
イ　事務処理誤りの定期的な点検	イ　事務処理誤りの定期的な点検	
・　事務処理誤りの月次公表、年次公表を適切に行うとともに、年次公表に合わせ、当該１年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応及び再発防止に向けた取組に反映させる。	○前年度１年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和２年９月 10 日に公表しました。この結果、同種の事務処理誤りが３件以上発生している事象が、年金給付関係については１事象、国民年金関係については１事象判明しました。 これらと同様の事象の新たな発生を防ぐため、指示書での注意喚起の実施及び拠点で研修を行うとともに、同種の対象者を特定して必要な対応を行いました。	○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及び結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、研修等の必要な対応を行い、再発防止を図りました。
ウ　「お客様の声」の分析結果に基づく対応	ウ　「お客様の声」の分析結果に基づく対応	
・　「お客様の声」の分析や業務適正化部会の活用により、事務処理誤りの疑いのある事案を早期に発見し、必要な対応及び再発防止に向けた取組を行う。	○機構に寄せられた「お客様の声」10,795 件について、業務適正化部会において、各お客様のご意見が、潜在している事務処理誤りに起因するものであるかという観点で確認を行い、必要な対処を実施しました。	○「お客様の声」の確認を行うことで潜在的な事務処理誤りの発見及び再発防止を図りました。
②　事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付（以下「重点三事案」という。）の根絶に向けた取組 お客様に重大な影響を与え、機構の信頼を著しく損ねる重点三事案の発	②　重点三事案の根絶に向けた取組 ○重点三事案について、下記の取組を実施したことにより、平成 30 年度以降、発生件数は減少しました。引き続き事務処理ルールの徹底を図るとともに、委託業者の指導等の取組を徹底します。	○重点三事案については、ルールの徹底に向けた従前からの取組を進めるとともに、委託業者への指導等を行った結果、令和２

生を防止するため、以下の取組を行う。

ア　重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいて、拠点での研修や指導など再発防止の取組を徹底する。

イ　法令改正による新たな業務の発生時など事務の実施体制を変更したことに伴う重点三事案の発生を防止するため、想定されるリスクについて分析し、必要な対策を事前に実施する。

【重点三事案の発生状況（令和３年３月末時点での各年度の発生状況）】

誤り区分 ＼ 発生拠点		事務処理遅延	書類紛失	誤送付･誤交付･誤送信	計
平成 30 年度		37	43	82	162
	機構職員	25	24	49	98
	委託業者等	3	6	33	42
	市区町村	9	13	0	22
令和元年度		30	30	75	135
	機構職員	18	14	54	86
	委託業者等	1	5	21	27
	市区町村	11	11	0	22
令和 2 年度		8	12	92	112
	機構職員	2	7	67	76
	委託業者等	0	0	25	25
	市区町村	6	5	0	11

（※）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。

（※）「委託業者等」とは、外部委託業者及び委託社会保険労務士です。

【具体的な取組】

〇重点三事案を含む事務処理誤り発生防止に向けて、特に誤送付・誤交付・誤送信が前年比で増加していることから、以下の取組を実施しました。

・事務処理誤りの発生原因の分析

発生した個別の事務処理誤りについて原因分析を進め、現行ルールの見直し、マニュアル記載内容の改善等（※）を行いました。

（※）印刷した時点で受付控データを自動削除する機能を追加することによる誤

年度末時点での発生件数は令和元年度 135 件から、令和２年度 112 件と、前年度より減少しました。

〇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い、再発防止につなげました。

	交付防止、封入・封緘自動化の継続実施による誤送付防止、システム管理の徹底による事務処理遅延・書類紛失の防止等 ・情報提供等によるルールの徹底 事務処理誤りの月次公表や年次公表の結果の周知、機構内報における実際に起きた事務処理誤りの事例や再発防止策の周知、全職員向けの「事務処理誤り再発防止取組チェック」を毎月行うことでのルールの理解及び徹底を図りました。 ・研修等の実施 新入構員や副拠点長向けといった役職に応じた研修で、事務処理誤り等の発生防止に向けた各階層の役割について、周知徹底を図りました。 ・「未完結リスト」の点検の実施 事務処理遅延の発生防止のため、受付進捗管理システムで管理している届書等について、各拠点において定期的に「未完結リスト」の点検を行い、未完結の件数が多い拠点等に対しては、地域部による確認及び指導を行いました。	○月次公表や年次公表の結果周知、機構内報による事務処理誤りの周知、機構ＬＡＮシステムのアンケート機能を活用した毎月の事務処理誤り防止のチェックなどを行い、ルールの理解及びマニュアルに基づくルールの徹底を推進し、再発防止を図りました。 ○役職に応じた研修を行い、各階層の役割について周知徹底を行いました。 また、定期的な「未完結リスト」の点検を行い、処理が滞留している可能性がある拠点に対して、地域部による確認及び指導を行うことで、事務処理遅延の発生を防止しました。
③　本部現業部門のリスク把握及び対応	③　本部現業部門のリスク把握及び対応 ○令和元年度に取り組んだ本部現業リスクの分析・評価を基に、本部現業の執行体制・リスクマネジメント体制の確立を図り、以下のとおり取組を行いました。	
ア　本部現業執行体制・リスクマネジメント体制の確立	ア　本部現業執行体制・リスクマネジメント体制の確立 ○本部現業（※）の執行及び管理が適切に行われる体制や仕組みを構築するため、令	○令和２年４月１日付けで組織改

本部現業リスクに対処するため、令和元年度にリスク分析・評価を行い、本部現業を 50 事業・599 業務・2.7万工程に体系的に整理した結果を踏まえ、以下の取組を行う。 ・　本部現業リスクを統合管理する部署を設置する。 ・　本部現業部門が実施する事業のうち、リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業について、専門的に企画から執行まで一貫して実施する部署を設置する。	和２年４月１日付けで以下の組織改編を実施しました。 （※）通知や届書等の作成・封入封緘・発送等、本部各部（室）及び年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理。 ・本部現業の進捗、品質及び事務リスクを統合管理する部署として、「本部事業管理部」を設置しました。 ・多くのお客様に影響のある事業など、機構における重要な事業について、事業の企画から執行までを一貫して実施する部署として、「特定事業部」を設置しました。	編を実施し、本部現業の事務リスクマネジメント体制や執行体制について所管組織を確立しました。
イ　本部現業の進捗管理の実施 ・　業務スケジュールの作成、届書及びリストの処理状況の点検を確実に実施する体制の確立を図る。 ・　本部現業全体を管理するためのツールを作成し、業務の進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施する体制の確立を図る。	イ　本部現業の進捗管理の実施 ・本部現業の業務工程や本部事業管理部が進捗状況を確認する観測点等を登録することで、本部事業管理部と本部現業部署の双方による進捗状況の確認や本部現業部署に対する業務予定日お知らせメール等を行うことができる「業務進捗管理ツール」を整備し、本部現業の進捗状況を可視化して一貫した進捗管理を実施する仕組みを構築しました。 ・本部現業部門を計画的に巡回し、受付進捗管理システムから作成した未完結届書リストを基に、届書の処理状況の点検を実施しました。	○業務スケジュールの作成や業務進捗管理ツールによる進捗状況の可視化、未完結届書リストの点検等により、本部現業の進捗管理の取組を行いました。
ウ　本部現業の品質管理の実施 本部現業の品質管理のため、マニュアルの整備や遵守状況調査を実施する体制の確立を図る。	ウ　本部現業の品質管理の実施 ・本部現業に共通する事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」を令和２年４月に制定し、業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）に掲載しました。 ・また、施行後に把握した本部現業部門のリスクについても、「本部現業共通編」の改正・整備（本部内における照会等の業務ルールの明確化）を令和２年 12 月、令和３年２月に行い、本部現業の標準化を図りました。	○本部現業に共通する事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、施行後に把握したリスクに対応して順次マニュアルを追加・改正するなど、本部現業の

		品質管理の取組を行いました。
	エ　本部現業の事務リスク管理の実施 ・本部現業部門における業務の実施状況等（特に適正な事務処理を阻害するリスク）を速やかに把握するため、本部現業部門のグループ長が本部事業管理部に日次で業務の実施状況等を報告する仕組みを令和２年４月より設けました。 ・把握した本部現業の事務リスクについて、事業を企画する部署等と協働して対応方針の検討を行った他、リスクが発生した業務と同様の業務を行っている部署に対して本部事業管理部から再発防止策の情報を展開する等、注意喚起の取組を行いました。 ・具体的には、本部内における届書回付の事後確認が徹底されるよう年金給付の受付進捗管理システムを改修し、回付先で受付処理がされない場合は、回付元・回付先の双方にお知らせメッセージを表示する等の対策を講じました。 ・令和２年７月に本部内にプロジェクトチームを設置し、共済情報連携業務のリスクアセスメント（当該業務に内在する課題・リスクの洗い出し、分析等）を実施するとともに、把握した課題・リスクの解消や各共済組合等との調整を行うため、令和３年４月に共済情報連携業務の一元的管理セクションとして年金給付部に共済企画調整グループを設置しました。	○把握した本部現業の事務リスクに対して企画部署等と協働して対応方針の検討を行い、共済情報連携業務の一元的管理セクションの設置に繋げるなど、本部現業の事務リスク管理の取組を行いました。
	オ　本部現業の事業実績評価 ・本部現業部門における事業推進（処理促進や品質の維持・向上）を目的とした事業実績評価指標を検討し、令和３年度からの導入を決定しました。	○本部現業部門の事業実績評価について、令和３年度からの導入を決定しました。
④　外部委託における事務処理誤りの防止 外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。	④　外部委託における事務処理誤りの防止 ○拠点からの事務処理誤り報告や日報等のモニタリングにより分析・評価を行い、また、事業担当部署が実施した履行開始前検査等の各種検査による検査調書の内容を確認し、問題点の把握・改善に努めました。（Ⅱ－２－（２）参照）。	○拠点からの報告をモニタリングして外部委託に係る事象について分析・評価を行い、また、事業担当部署が実施する各種検査に

		ついての内容確認を行い、問題点把握・改善に努めることで、事務処理誤りの再発防止を図りました。
⑤　事務処理誤り発生時の対応 ・　事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門等関係部署に直ちに情報提供するとともにお客様対応等を速やかに実施する。 ・　リスク部門は、必要に応じて、役員等へ報告し、監査部門と連携して原因の追加調査を行う。 ・　事務処理誤りの発生部署は、リスク部門と共同して発生原因の調査・分析を行った上で、再発防止策の策定及びその徹底を図る。 ・　本部各部門は、事務処理誤りの原因の調査・分析の結果を踏まえ、業務処理マニュアルの改正等の必要な対応を行う。	⑤　事務処理誤り発生時の対応 ○事務処理誤りを発見した部署は、リスク統括部へ翌営業日以内に報告することを徹底しました。 リスク統括部は、関係部署に直ちに情報提供を行い、提供を受けた関係部署は、発生部署に対して必要な対応を指示する等、お客様対応等を速やかに実施しました。また、お客様対応の進捗確認を確実に行うため、発生拠点のみではなく、本部も進捗確認を行う仕組みを構築しました。 ○リスク統括部は、事務処理誤りの発生状況等についての情報を監査部門に提供するとともに、必要に応じて監査部門と連携し、原因の追加的調査を行いました。 ○情報セキュリティ強化を目的として設置している防犯カメラの設置を拡大するとともに、事務処理誤り発生時の原因の調査等に活用しました。 ○リスク統括部と本部各部門が共同して、マニュアルの改正等の再発防止策を策定し、その後の有効性の確認や継続実施の状況を確認して、徹底を図りました。	○事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示する等、組織としてお客様対応等を進めました。また、進捗確認を行う仕組みを構築しました。 事務処理誤りの原因の調査は、必要に応じて監査部門との連携や防犯カメラの活用により、行いました。 本部各部門と共同して、マニュアルの改正等の再発防止策の策定や徹底を図りました。
⑥　ルールの徹底 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ため、以下の	⑥　ルールの徹底	

取組を行う。

ア　指示・事務連絡の発出件数の削減及び発出時期の平準化に努めるとともに、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡とすることにより、指示等やルールについての理解を促進し、遵守すべきルールの浸透・定着を図る。

○令和元年度に引き続き、「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、発出件数について令和元年度と同水準を確保しました。

【指示・事務連絡発出状況：月平均件数】

年　度	指示	事務連絡
平成 26 年度	350 件	224 件
平成 30 年度	52 件	50 件
令和元年度	56 件	59 件
令和２年度 （※）	62 件 （52 件）	57 件 （50 件）

（※）（）内は新型コロナウイルス感染症関連の指示を除いた件数。

○「指示」・「事務連絡」の発出件数については、平成 26 年度比で５割削減を達成するとともに、削減取組以降（平成 30 年度～令和元年度）の平均件数と同水準を確保しました。

○令和元年度に引き続き、毎月、指示の発出予定件数を把握し、１日の発出件数の上限を定めるなど、一度に指示の発出が集中しないよう努めました。

【令和２年 12 月、令和３年３月指示発出状況】

年　度	12 月	３月
平成 30 年度	43 件	90 件
令和元年度	42 件	92 件
令和２年度 （※）	54 件 （50 件）	97 件 （93 件）

（※）（）内は新型コロナウイルス感染症関連の指示を除いた件数。

○一度に指示の発出が集中しないよう努め、ルール徹底の実効性を確保するとともに、現場負担の軽減に努めました。

○定期異動時期に合わせて指示等文書作成研修を半期ごとに行い、現場が分かりやすい指示等の内容となるよう、指示等の発出部署の職員のスキルアップを図りまし

○研修の実施や現場からの意見・評価等を参考として、分かりや

<table>
<tr>
<td>イ　指示・事務連絡の理解度を向上させるため、テレビ会議システム等を活用して、指示・事務連絡の内容に関する研修等を継続的に実施する。</td>
<td>
た。なお、今年度は研修実施に当たって新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、参加対象者を指示等文書発出機会が多い部署に限定して実施しました。
【指示等文書作成研修の実施状況】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>上期</th><th>下期</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>４回（129 名出席）</td><td>４回（83 名出席）</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>３回（69 名出席）</td><td>３回（27 名出席）</td></tr>
</table>

〇指示等の質の向上を図るため、「分かりやすさ・周知しやすさ」を観点にした現場の職員による指示等の内容の評価を実施し、指示等の質の向上を図りました。
【指示等の内容に対する現場の評価】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>平均評価点（※）</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>2.63 点</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>2.70 点</td></tr>
</table>
（※）１点～４点（４点満点）で評価

〇重要な指示等の発出部署の職員によるテレビ会議システムを活用した現場向け説明を日々実施し、指示等の理解度の向上を図りました。

【テレビ会議システムによる解説の実施状況】
<table>
<tr><th>年　度</th><th>実施件数</th></tr>
<tr><td>令和元年度</td><td>172 件</td></tr>
<tr><td>令和２年度</td><td>194 件</td></tr>
</table>

〇テレビ会議システムによる解説で説明を担当する指示等の発出部署の職員のスキルアップのためのアナウンス研修を２回（50 名参加）実施しました。また、テレビ会議システムによる解説用として資料を作成するなどにより、視聴環境の向上を図りました。
</td>
<td>すい・周知しやすい指示等の内容となるよう努め、指示等の周知徹底を図りました。</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>○テレビ会議システムによる解説の質の向上を図るため、「分かりやすい解説」を観点にした現場及び業務品質管理部の職員による評価を実施し、テレビ解説の質の向上を図りました。

【テレビ会議システムによる解説に対する現場の評価】
<table><tr><th>年　度</th><th>平均評価点（※）</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>2.61 点</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>2.63 点</td></tr></table>（※）１点～４点（４点満点）で評価</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ウ　重要な指示・事務連絡及び業務処理マニュアルの理解度を確認するため、定期的に理解度チェック・理解度テストを実施する。
エ　その結果を地域部はじめ本部関係部署間で情報共有・連携して、必要な対策を実施するとともに、徹底が不十分と認められる拠点に対しては、訪問等により個別指導を行う。</td>
<td>○発出された指示に関する理解度の事後的な確認及び業務処理マニュアルの再徹底を行う仕組みとして、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４制度について、毎月、理解度チェックを実施しました。正答率が低調（80%未満）であった拠点の課室・グループに対しては再度の理解度チェックを実施しました。
【理解度チェック（初回）の平均正答率】
<table><tr><th>年度</th><th>厚年適用</th><th>厚年徴収</th><th>国民年金</th><th>年金給付</th><th>合計</th></tr><tr><td>令和元年度</td><td>98.8%</td><td>98.4%</td><td>98.6%</td><td>98.7%</td><td>98.8%</td></tr><tr><td>令和２年度</td><td>99.1%</td><td>99.3%</td><td>99.3%</td><td>99.2%</td><td>99.2%</td></tr></table></td>
<td>○理解度チェックを毎月実施することで、指示に関する理解度の向上及び業務処理マニュアルの再徹底を図りました。</td>
</tr>
<tr>
<td>また、現場から意見や好取組事例を収集して横展開するなど、現場目線で、業務処理マニュアルの利便性向上を図るとともに、理解度を高めるために有効な取組を実施する。</td>
<td>○業務処理マニュアルに定められた業務手順の再徹底を図るため、従来実施していた理解度テストに代えて、拠点職員が主体的にルール徹底に取り組む新たな仕組みとして、業務手順に関する小テストである一問一答を令和２年８月から開始しました。具体的には、業務品質管理部において作成した、厚生年金適用、厚生年金徴収、国民年金、年金給付の４制度及び制度共通の各業務に関する問題をそれぞれ４問ずつ、毎月拠点に配布し、拠点の課室・グループの朝礼等において、毎週２問（担当する制度及び制度共通の問題を各１問）ずつ小テストを行う取組を実施しました。</td>
<td>○一問一答を令和２年８月から新たに開始することで、拠点職員が主体的にルール徹底に取り組む仕組みを構築しました。</td>
</tr>
</table>

	○理解度チェックの実施結果は地域部と共有し、連携して現場指導を進めました。また、実施結果等を踏まえた拠点指導を 17 拠点に対して実施しました。指導を実施した拠点では、拠点長、課室長及び担当者から、ルールの徹底、テレビ会議システムによる解説の視聴、ＭＡＣＳの利用、業務支援ツールの管理等の状況についてヒアリングし、指導を実施しました。ヒアリング及び指導の結果は拠点長にフィードバックするとともに、地域部と共有を図りました。 また、一問一答に対する拠点の意見等を把握するためにアンケート調査を実施し、一問一答が各拠点において着実に実施されていることを確認しました。更に、寄せられた回答から好取組事例を整理し、拠点及び地域部に周知しました。	○理解度チェックの実施結果を地域部と共有し、連携して現場指導を実施することにより、ルール徹底を図りました。 また、好取組事例を周知することにより、一問一答をより有効な取組とすることができました。
(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取組	
① リスク管理 「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」、「事務リスク」及び「災害その他リスク」について、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を図るため、以下の取組を実施する。	① リスク管理 ○「情報セキュリティリスク」、「システムリスク」及び「事務リスク」に関するリスク管理の取組を着実に実施しました。 ○「災害その他リスク」として新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応が大きな課題でありましたが、「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」（以下「ガイドライン」という。）を制定し、ガイドラインに基づく対策を徹底するとともに、感染者が発生した際には、拠点閉鎖に伴うお客様対応や消毒等を適切に実施しました。 また、首都直下型地震に備えるための年金給付の業務継続計画（ＢＣＰ）に関するシステム対応等については、予定どおり実施しました。	
ア 情報セキュリティリスクへの対応 情報管理対策室が実施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、脆弱性診断等の結果について、定期的にリスク管理委員	ア 情報セキュリティリスクへの対応 ○リスクアセスメントとして、記録管理システム、基礎年金番号管理システム、ねんきんネット等に対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析・評価及び脆弱性診断を実施しました。また、リスクアセスメントの結果等により改善が必要となった事案については、情報セキュリティリスク管理要領に基づき、改善計画を	○情報セキュリティリスクについて、外部の専門家による分析・評価及び脆弱性診断を実施しました。また、情報セキュリティリス

会へ報告するとともに、把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。	策定し、その進捗状況をリスク管理委員会に報告を行い、適切な進捗管理を図りました。	ク管理要領に基づき改善が必要な事案について、適切な進捗管理を図りました。
イ　システムリスクへの対応 各種システムに関する運用状況について、定期的にリスク管理委員会へ報告するとともに、外部専門家も活用して把握したリスクに対する対応方針、対応状況について確認し、必要な対応を行う。	イ　システムリスクへの対応 ○各システムの障害発生状況を確認し、発生した障害について必要な対応を行うとともに、発生原因を分析し、同様の障害が発生しないよう必要な対策を講じました。障害発生状況や対応状況等については、リスク管理委員会に報告を行いました。また、発生したシステム障害について、発生原因別にシステム部門と開発受託者等でより掘り下げた分析等を行い、より効果的な再発防止策の検討を行いました。	○システム障害発生状況の確認及び必要な対応を行うとともに、同様の障害が発生しないよう必要な対策を講じ、リスクの低減を図りました。また、その状況についてリスク管理委員会に報告を行い情報の共有を図りました。
ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応 リスク統括部が主管部として定期的にリスクを把握し、適切に対応を行うため、以下の取組を行う。	ウ　事務リスク・信頼リスクへの対応	
・　拠点長からの日次の業務報告、事務処理誤り報告、お客様の声及び届書処理状況の点検を行う。	○拠点長からの日次の業務報告等に係るモニタリング等を確実に行うことで、顕在化したリスク、潜在的なリスクを早期に発見して、本部内で情報共有を図るとともに、個別に対応を行いました。また、事務処理手順の確認を行い、手順に不明確な点等があった際には見直しを図る等の対応を行いました。	○拠点長からの日次の業務報告書等のモニタリング等により、リスクの早期把握及び早期対応を行いました。
・　事務処理誤り報告の年次点検を行い、事務処理誤りの原因等の分析を行う。	○事務処理誤りの年次公表に合わせて、事務処理誤りの点検・分析を行い、その結果をリスク管理委員会に報告するとともに、拠点に向けては事務連絡で周知を行うことで、事務処理ルールを徹底し、再発防止を図りました。	○年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析及びその結果の周知を実施し、事務処理ルールを徹底し、リスクの低減を図りました。
・　本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、新たに構築した仕組みに基づき、経常的	○本部現業部門で発生するリスクを早期に把握するため、本部現業の実施状況などを日次で報告する仕組みや管理ツールを活用した進捗管理の仕組みを通じて、経常的にモニタリングを行いました。	○本部現業の実施状況や進捗状況を把握する新たな仕組みを通じた経常的なモニタリングによ

にモニタリングを行う。 ・　お客様対応業務システム、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングにより、リスクが高いと考えられる拠点を把握し、リスク発生の未然防止を図る。	○事務処理誤りの発生状況、監査結果などの各種指標を用いたモニタリングを実施し、リスクが高い拠点を洗い出し、こうした拠点に対して、監査機能の活用や本部による指導等による、リスクの未然把握及び発現防止に取り組みました。	り、リスクの把握に努めました。 ○拠点に対するモニタリングを強化してリスクの高い拠点を早期把握し、リスクの未然把握を行うとともに、そのリスクの発現を防止するための対応を行いました。
エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応） 災害等の非常時における年金給付継続のためのシステムについて改善を行う。また、非常時における年金事務所の電源確保、記録管理システム、刷新システムのバックアップ体制等、大規模災害時の対応について、引き続き検討を進める。	エ　業務継続計画（ＢＣＰ）の見直し（災害その他リスクへの対応） 【非常時の年金給付体制の見直し等】 ○首都直下型地震等により機構本部が被災した場合に備えて遠隔地に設置している年金支払システムの機能改善に向けて、計画どおりにシステム改修を進めました。併せて、遠隔地における人員面等を含めた実施体制を見直し、恒常的な訓練を行うなど、運用面の強化を図りました。 ○非常時における拠点の電源確保について、予算面を含めた試行実施に向けた準備を行いました。 ○ハザードマップにより、各拠点における災害発生のリスクを把握するとともに、リスクが高い拠点における避難経路の確認等のお客様及び職員の安全を確保するための対応を行いました。	○非常時の年金支払環境については、システム面・運用面ともに改善を着実に進めました。このほか、拠点における非常時の電源確保等の非常時の業務継続の対応についても、検討を進めました。 ○最新のハザードマップにより、拠点における災害リスクを把握し、避難経路の確認等の人命への危険を避けるための対応を行いました。
	【新型コロナウイルス感染症への対応】 ○お客様及び職員の安全のため、マスクや消毒液の確保、アクリルパーテーションの設置等を行いました。 ○新型コロナウイルス感染症対策の基本的事項を定めたガイドラインを制定しました。 ○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	○業務継続のため、マスクや消毒液の確保、「ガイドライン」の制定、本部及び各拠点において「感染予防対策委員会」の設置等を行い、お客様及び職員の安全確

	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。 ○機構本部に設置した「日本年金機構新型コロナウイルス感染予防対策委員会」において、各拠点の対応状況を確認するとともに、必要に応じてガイドラインの改正を行いました。 ○感染者が発生した場合は、お客様及び職員の安全確保を最優先として、拠点の閉鎖、消毒の実施等を行いました。 ○政府から新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令された地域において、感染拡大防止に資する観点から、在宅勤務、時差出勤、超過勤務の縮減及び戸別訪問の停止等の対応を行いました。	保に努めました。また、感染者の発生に当たっては、お客様及び職員の安全確保を最優先として、拠点の閉鎖、消毒の実施等を行いました。
②　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のため、コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、社会情勢の変化等に対応した諸規程の見直しや実効性のある研修、社内報等の情報発信を行う。また、役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、役職員に対し、定期的に制裁処分の情報提供及び同様事案の発生防止に係る注意喚起を行い、綱紀粛正の徹底を図る。	②　コンプライアンス確保 ○リスク・コンプライアンス研修の実施等 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、関係部署との連携、外部講師の活用等により効果的で多様な研修や情報発信に取り組みました。 【各種研修の実施】 ア　役員及び本部グループ長以上を対象とした研修 本部管理職としてのリスク管理やコンプライアンス確保に向けたマネジメントの向上を目的として外部講師による研修を実施 ・テーマ「新型コロナウイルス感染症を踏まえた、人権と差別について」 イ　各拠点のコンプライアンス責任者や推進者等を対象とした研修 新任所長研修、新任副所長研修及び新任管理職研修の機会を活用して、コンプライアンスの徹底に関する研修を実施 ウ　各拠点の職員を対象とした研修 本部作成の各種研修資料を用いて、各拠点のコンプライアンス責任者等がコンプライアンスや倫理に関する職場内研修を実施（全拠点において実施） エ　新規採用者等を対象とした研修 新入構員研修、無期転換登用時研修の機会を活用して、コンプライアンスの確	○令和２年度計画に基づき、役職員の意識を高めるための各種研修の実施や、グループウェア等を活用し、効果的で多様な情報発信を行いました。

	保に関する基礎知識、ケーススタディ等の研修を実施 【グループウェアを活用した情報発信】 ア　コンプライアンス・ミニ講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識の向上につながる情報を発信（毎月） イ　リスク・コンプライアンス講座 全役職員に対し、コンプライアンス意識を維持向上させるための情報を発信（機構内報掲載：年４回） ウ　リスコン通信 各拠点のコンプライアンス責任者等に対し、管理者としてのマネジメントの向上のための情報を発信（年４回） 〇コンプライアンス意識調査の実施 役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取組の推進に役立てることを目的として、10 月に全役職員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。 また、調査結果を取りまとめ、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全役職員に情報提供しました。 〇コンプライアンスに関する自己点検 役職員のコンプライアンス意識の自己確認を促し、継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に図ることを目的として、「コンプライアンスに関する自己点検」を、コンプライアンスと密接に関係する「個人情報保護に関する自己点検」及び「情報セキュリティ対策に関する自己点検」と合わせて実施しました。点検結果については、拠点長が確認することで問題点を把握し、必要な指導の実施や意識改善を行う契機とするとともに、自己点検が形骸化しないよう、適宜、点検項目の見直しやテスト項目を設ける等の取組を行いました。 〇制裁処分の状況 ・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、令	〇役職員のコンプライアンスに関する意識調査を実施した結果、調査項目において肯定的な回答が９割を超えており、役職員個々におけるコンプライアンス意識が安定的に浸透・定着していることが確認できました。 〇コンプライアンス自己点検の実施により、役職員のコンプライアンス意識についての自己確認・継続的な意識喚起を効果的かつ効率的に図ることができました。

	和２年度は 20 件について制裁処分を行いました。 ・制裁処分を行った場合、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時公表（懲戒解雇１件、諭旨解雇１件及び停職２件）、戒告は半期ごとに公表（戒告６件）するとともに、年２回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供及び同様事案発生防止に係る注意喚起を発信しました。 ・また、これまで発生した問題事案を踏まえ、職員が遵守すべき事項について、禁止行為を明確化し、職員への意識付けを図るため、職員就業規則の改正を行うとともに、研修資料等に反映するなど、再発防止に努めました。	
③　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。 ア　本部と現場の情報共有 ・　地域部における拠点訪問について、地域部の部長、グループ長、地域マネージャーそれぞれの役割に応じた訪問を実施し、的確な拠点情報の把握を行い現場と本部との情報共有を行う。また、現場意見の吸収に努め、本部施策に反映させる。	ア　本部と現場の情報共有 〇本部と現場間の情報共有の要である地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）が、新型コロナウイルス感染症予防対策を実施した上で、それぞれの役割に応じた拠点訪問を行うとともに、緊急事態宣言期間中等訪問を控えた時期には、テレビ会議システムを積極的に利用して非対面による拠点との意見交換を行い、現場実態を直接幹部役職員に報告すること等により、本部における現場情報の把握と現場管理の徹底を図りました。（令和２年度は延べ約 1,900 拠点（月平均約 3.6 拠点／人）に対し拠点訪問・テレビ会議を実施）	〇地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）による拠点訪問・テレビ会議システムを通じて、本部と現場間の情報共有を進めました。地域部が把握した現場の情報を、幹部役職員、関係部署へ報告することで、迅速な現場への助言・指導が可能となり、更にルールの徹底が図られました。
・　テレビ会議の活用により、指示等の更なるルール徹底を図ると	〇地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）が行った拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換により解消された拠点職員の疑問や解決さ	〇テレビ会議システムを使用した会議や研修の開催だけではな

ともに、現場からの意見を迅速に把握するなど、本部と現場の情報共有をより一層促進する。 ・　お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を本部が迅速に把握するため、引き続き、拠点長からの日次での業務報告を実施する。	れた問題点に加え、現場において解決することができない課題や問題点について本部において状況を十分に把握し、確認・検討を行い本部と現場の間の情報共有を進めました。 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吸収した現場意見を基に、新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインの改正並びに納付猶予特例に係るオンラインシステムの改修等の本部施策に反映しました。 ○全ての拠点に導入したテレビ会議システムを活用し、重要な指示文書の発出部署から、現場向け説明を、令和２年度中に合計で 194 回行いました。 ※取組状況については、（２）ー①ーウに記載。	く、指示等の各拠点への説明が数多く実施され、機構にとって必要不可欠なコミュニケーションツールとして定着しました。
イ　本部内の情報共有	イ　本部内の情報共有	
・　本部経営企画部が本部内の情報共有の責任部として責務を果たすとともに、本部各部室は主要課題についての対処状況を常勤役員会に報告し、情報共有を図る。	○経営企画部を事務局とする常勤役員会を、令和２年度も継続して原則毎週１回開催し３月末までに 48 回開催（協議案件：167 件、報告案件：198 件）しました。 これにより、経営上重要な案件について役員が合議する体制を継続するとともに、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。	○新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、感染防止対策を徹底しつつ原則週１回開催し、組織内の情報共有・合議体制として有効に機能させ、引き続き経営上重要な案件等の共有が図られました。
・　外部委託に係る本部内情報共有を図るため、事業担当部署が行った委託業者の検査等の内容を調達企画部が審査し、問題を把握した場合は、リスク統括部を通じてリスク管理委員会へ報告する取組を徹底する。 ・　本部現業部門におけるリスク管理の見直し等も踏まえた、本部内情報共有を図るための仕組み	○事業担当部署が実施した履行開始前検査、履行中検査等の各種検査について、検査調書により報告のあった内容について確認を行い、問題点の把握に努めるとともに、契約不履行があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出について徹底を図りました。 ○各種検査の実施状況については、２か月に１度のリスク管理委員会において報告するとともに半期ごとの実施状況を常勤役員会に報告し、本部内の情報共有を図りました。 ※取組状況については、（１）③に記載。	○事業担当部署が実施した履行開始前、履行中検査等の各種検査の実施状況について、本部内で共有することができました。

を確立する。（Ⅱ－1.（1）①イ及びⅢ－1.（1）③参照。）		
ウ　厚生労働省との情報共有の推進	ウ　厚生労働省との情報共有の推進	
・　組織的に継続して取り組むべき課題の進捗管理表を引き続き作成し、年金局と共有するとともに、年金局と機構の定例連絡会議で報告する。	○厚生労働省年金局と機構の双方の幹部による定期連絡会議を、令和２年度も継続して原則隔週で開催し、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。	○定期連絡会議の開催や、年金局職員との人事交流を図ることで、厚生労働省との情報共有を推進しました。
・　年金局と機構との連携、相互理解を促進するため、年金局職員と機構職員の相互の人事交流を推進する。	○厚生労働省年金局と機構との連携・相互理解を促進するため、厚生労働省（年金局）職員と機構職員の相互の人事交流を実施するとともに、引き続き厚生労働省職員の常駐を受け入れました。	
(3) 適正な監査の実施 適正な監査の実施のため、内部監査部門として以下の取組みを行う。	(3) 適正な監査の実施	
①　監査体制の充実	① 監査体制の充実	
・　監査の専門人材を確保するため、外部からの人材登用を進める。	○金融機関等での監査業務経験者、公認情報システム監査人等の専門資格保有者を監査専門職として３名採用し、監査の専門人材を確保しました。また、公認情報システム監査人資格保有者を、システム監査を専門に行うグループに配属する等、採用者の知識・経験を踏まえた人材配置を行いました。	○監査業務の経験者及び専門資格を有する者を外部から採用し、採用者の知識・経験を踏まえた人材配置を行うことにより、システム監査等高度な専門的知識を要する分野において、より実効性ある監査の実施が可能となるように体制を充実させることができました。
・　監査を担う人材を育成するため、	○新任者研修、高度専門職（監査アドバイザー）による参画型集合研修（ＩＴマネジ	○新型コロナウイルス感染症の感

資格の取得・ＯＪＴの実施・外部機関の研修等への参加を推進する。	メント研修、システム監査に関する研修）、監査部職員のスキルチェック結果を踏まえたＰＣスキルアップ研修を実施するとともに、監査部内におけるＯＪＴを実施するなど、監査を担う人材の育成に努めました。	染拡大により外部機関研修の利用が困難となる中、各種研修の実施等を通じて、監査を担う人材の育成を図りました。
・　監査品質向上のため、チェック体制の見直しや役割の明確化を行うことにより、品質管理体制の整備を図る。その際、高度専門職（監査アドバイザー）の知見を活用する。	○年金事務所・事務センターの業務検査調書について、各業務検査グループで一次的な品質確認作業を行った後に、企画調整グループの専任品質管理担当者が二次的な確認を実施する体制に見直しました。本部及び外部委託業者に対する監査については、引き続き各監査グループの品質管理担当者による品質確認を行いました。 また、会計業務監査やシステム監査に関する項目・手法等の検討にあたり、高度専門職（監査アドバイザー）の助言を踏まえ、確認手順等を設計しました。	○品質管理体制の更なる定着により監査品質の向上を図るとともに、各業務検査グループにおいては、品質管理体制を強化することにより、業務検査調書の均一性を確保しました。 また、高度専門職（監査アドバイザー）の知見を活用することにより、監査品質の向上を図りました。
②　監査手法の確立	② 監査手法の確立	
・　新たに策定されたルール等に対応するため、恒常的に検査項目及び検査手法の検討を行い、必要に応じて見直しを行うことにより、適正な業務検査を実施する。	○新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、適正な業務検査が可能となるよう検査手法の見直しを行い、非対面型の書面確認によるリモート型業務検査の導入や、テレビ会議システムを用いた意見交換を実施しました。 ○全ての年金事務所（312 年金事務所）、事務センター（15 事務センター）及び年金センター（２年金センター）に対して業務検査を実施しました。 ・年金事務所に対しては、諸規程等に基づくルールの徹底状況について確認を行うとともに、検査項目のうち「年金給付審査業務」、「システム及び情報セキュリティ」、「現金収納事務」及び「自主点検の実施状況」に係る項目を重点検査項目とし、当該項目の検出時に加重評価し、格付けに反映しました。 ・事務センターに対しては、検査項目のうち「情報セキュリティ」、「外部委託」及び「自主点検の実施状況」に係る項目を重点検査項目とし、当該項目の検出時に加重評価し、事務センターの格付けに反映しました。	○新型コロナウイルス感染症の感染拡大により業務検査の実施が困難となる中、リモート型業務検査を導入する等検査手法の見直しを行うことにより、全拠点に業務検査を実施しました。 ○機構の重点取組課題や不正事案等、リスクの高い事項から重点検査項目等を設定し格付けに反映したことにより、拠点のルール順守に効果を上げることができました。

	・年金センターに対しては、副センター長の担当業務（中央年金センター４業務、障害年金センター３業務）ごとに、諸規程等に基づく業務の実施状況及び管理に関して「ルールの徹底状況」をテーマに確認を行いました。	
・　評価結果が低い拠点に対しては、業務監査（フォローアップ監査）により、改善取組の確実な実施を指導する。	○業務検査結果が低評価であった 15 拠点に対して、改善取組に関する妥当性及び適切性を評価し、改善の促進を図るよう、フォローアップ監査を実施しました。 また、従来のフォローアップ監査に加え、各種報告データの分析結果等より高リスク拠点を選定し、主体的な業務改善を促すことに重点をおいた指導型のフォローアップ監査を２拠点で試行実施しました。	○業務検査結果が低評価であった拠点に対してフォローアップ監査を実施し、改善を図りました。なお、令和元年度にフォローアップ監査を実施した13拠点のうち、12 拠点において、今年度の業務検査の評価結果が向上しており、効果が出ていると考えています。また、試行実施した指導型のフォローアップ監査について監査手法を確立しました。
・　監査の結果に基づき、本部関係部署に対して必要なルールの見直し等について、情報提供や改善提言を行い、その改善対応の状況等を確認する。	○月例で監査報告会を開催し、役員・本部関係部署の長等に対して、一般監査の実施状況及び監査結果の報告を行い、拠点における問題点や好取組事例の共有、本部関係部署に対する改善提言、改善提言の対応状況の確認及び報告を実施しました。	○監査報告会における改善提言を受け、本部関係部署より指示が発出されるなど、監査結果に基づくルール徹底への働きかけを行うことができました。
	○拠点の業務検査実施時に、新型コロナウイルス感染症対策に関する意見・要望、好取組事例等の情報を収集し、新型コロナウイルス感染予防対策委員会への情報提供を行いました。	○監査による現地確認を活用することにより、新型コロナウイルス感染症対策に関する情報の収集・提供ができました。
・　内部統制システムに係る監査について、監査項目及び監査手法を検討する。	○内部統制システムに係る監査について、広範囲な監査対象の段階的な確認や、拠点及び本部関係部署に対する横断的な確認といった監査手法を検討し、「業務運営における適切なリスク管理」、「業務の有効性・効率性の確保」え「適切な外部委託管理」に関する監査を実施しました。	○内部統制システムの有効性を確認するための効果的な監査項目及び監査手法を検討することにより、より具体的に課題を掘り

		下げた監査を実施することができました。また、検出事項に基づく本部関係部署に対する改善提言を行いました。
・　以下の項目について、重点的に取り組む。 ⅰ　年金給付審査業務・厚生年金保険料の徴収業務について、拠点におけるルールの定着状況等や本部におけるルール徹底に関する取組を確認する。 ⅱ　システム及び情報セキュリティ対策・調達及び外部委託業務について、必要に応じて監査項目及び監査手法の見直しを行うことにより、より効果的な監査を実施する。なお、監査の実施及び手法の検討に当たっては、外部専門家の知見も活用する。	○令和２年度においては、「年金給付審査業務」、「厚生年金保険料の徴収業務」、「システム及び情報セキュリティ」及び「調達プロセス・外部委託」の４項目を重点監査テーマと位置づけ、監査手法の的確性・妥当性を高めるための取組を重点的に実施しました。 ・「年金給付審査業務」及び「厚生年金保険料の徴収業務」については、前年度に引き続き、拠点におけるルールの定着状況及び本部関係部署によるルール徹底に関する取組状況の確認を実施しました。また、「厚生年金保険料の徴収業務」については、本部及び拠点に対し、ルールの効率性・妥当性を確認する監査を実施しました。 ・「システム及び情報セキュリティ」及び「調達プロセス・外部委託」については、システム関係の外部専門家を調達し、技術的支援を受けることにより、専門的な知見を取り入れて監査手法等の見直しを行い、監査を実施しました。	○重点監査テーマについて、前年度の業務検査の結果を踏まえた確認手順の見直しや外部専門家の知見を取り入れた監査手法の検討などの取組を実施し、発見された検出事項に基づく拠点指導や本部関係部署等に対する改善提言を行いました。
(4)　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	(4)　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を図るため、継続的に研修を実施するとともに、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に取り組みました。	

務の正確性とサービスの質の向上を図る。 ① 調達手続の適正化 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正な取扱いの徹底に努める。また、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を受講し、知識の向上を図る。	① 調達手続の適正化 ○事業担当部署への研修を定期的に実施し、延べ 284 名の職員へ調達関係諸規程等の適正な取扱の徹底に努めました。 ○また、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 29 名の職員が計 18 回受講し知識の向上を図りました。	○調達手続の適正化のため、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正な取扱の徹底に努めました。
② 適切な調達方法の選択 契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、ＳＬＡ随契、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除き、競争性のある契約については、一般競争入札による競争入札に付すことを徹底する。 また、年金個人情報を取り扱う外部委託について、全省庁統一資格（Ａ～Ｄ等級）の本来等級の適用を原則とするとともに、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式の適用を原則とする。	② 適切な調達方法の選択 ○調達における競争性・透明性の確保を図るため、競争入札に付すことを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除いた競争性のある契約全てについて、732 件を一般競争入札（不落随契となったものを含む。）に付しました。 ○年金個人情報を取り扱う外部委託については、261 契約全件に全省庁統一資格の本来等級以上の等級を適用するとともに、調達委員会において業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があると判断された 50 契約全てについて総合評価落札方式を適用しました。	○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ました。また、年金個人情報を取り扱う外部委託については、全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化、業務品質を確保するために事業者の履行能力を見極める必要があるものは、総合評価落札方式を適用し業務品質の向上に努めました。
③ 調達委員会による事前審査等	③ 調達委員会による事前審査等	

・　調達委員会において、公正性及び効率化の観点から、年度を通じた調達の進行管理を行うとともに、業務の正確性とサービスの質の重視及び事業リスクの観点も踏まえ、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。	○年度当初に年間調達計画額を定めて調達実績の状況を定期的に把握し、調達委員会において報告・審査するなど進捗管理を行うとともに、一定額以上の調達案件については、調達委員会等において、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン等について審査を行いました。	
・　調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、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、当該計画額の 10%以上を削減することを目指す。	○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき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に努め、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 34,332 百万円）からの削減額は約 9,820 百万円、削減率は 28.6%となりました。	○調達委員会等において、入札方式の妥当性などの調達の適正化、透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、削減率は目標の 10%を上回りました。
④　複数年契約等合理的な契約形態の活用 業務の効率化及び業務品質の維持・向上を図る観点から、年度毎に仕様内容を変更することが無いと判断される長期契約が可能な調達案件などについて、複数年契約等合理的な契約形態を活用し、業者が受託しやすい環境の整備に努める。 また、業者の履行能力に問題が生じることがないよう、必要に応じて調達単位を適切に分割する。	④　複数年契約等合理的な契約形態の活用 ○複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託及びシステム関係の保守業務等、令和２年度は 854 件の複数年契約を締結しました。また事前の情報提供依頼（ＲＦＩ）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。	○複数年契約等合理的な契約形態を活用するなど業者が受託しやすい環境の整備に努めました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
２．個人情報の保護 お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））を確実に保護し適切に管理するため、以下の取組を行う。	**２．個人情報の保護** ○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、厚生労働大臣の業務改善命令（平成 27 年９月）を踏まえて策定した「業務改善計画」（同年 12 月）に沿って、組織面、技術面及び業務運営面の取組を進め、再発防止のために必要な対処を行ってきたところですが、令和２年度においては、この業務改善計画に基づき構築した共有フォルダやインターネット環境について、適切な運用、継続的な研修・点検等を情報セキュリティ対策推進計画に基づき実施しました。 また、令和元年度に構築した継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）の運用を開始し、監査や自己点検、教育、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組を通じて検出した情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開する運用を確実に行いました。	○情報セキュリティ対策の強化に当たっては、「業務改善計画」に沿って進めてきた、組織面、技術面及び業務運営面のそれぞれの取組を維持・継続し、再発防止のために必要な対処を行ってきました。また、令和元年度に構築した継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）の運用を開始し、情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開する運用を確実に行いました。
(1) 組織面の対策 ・　情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへ即応するための機構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。	(1) 組織面の対策 ○情報管理対策本部においては、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の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・強化を推進してきました。 また、機構と厚生労働省の役職員を構成メンバーとする「情報セキュリティ対策連絡会議」及び「情報セキュリティ対策連絡会議ワーキンググループ」において、機構の情報セキュリティに関する課題を共有しました。 ○情報管理対策室は、情報セキュリティ強化に関する関係部署への指示及び総合調整を行うとともに、業務改善計画に基づいて設置した年金個人情報等専用共有フォルダ、インターネット環境等の適正な運用を確保するための取組を推進してきました。	○情報管理対策本部、情報管理対策室及び機構ＣＳＩＲＴの体制を維持し、情報セキュリティ対策の強化を図りました。 ○また、最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者の体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図

・　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（又は機関）による業務支援体制を引き続き確保する。	○機構ＣＳＩＲＴは、担当職員のインシデント対処スキルの向上を目的として、厚生労働省と機構による合同訓練を実施したほか、内閣サイバーセキュリティセンター（ＮＩＳＣ）及び情報通信研究機構（ＮＩＣＴ）が主催する各種研修への参加や機構内研修を実施しました。 また、情報セキュリティインシデントへの対処手順について、個人情報漏えいが疑われる際の報告基準の明確化、お客様の声によって判明した場合の手順の明確化等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。	りました。
・　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管理業務専任役の拡充を図る。	○大規模拠点における情報セキュリティ対策強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役）を平成 30 年４月以降配置し、逐次拡充を図っています。 ・平成 30 年度：27 拠点配置 ・令和元年度：38 拠点配置 ・令和２年度：45 拠点配置　　（参考）令和３年４月１日：54 拠点配置	○大規模拠点において、情報セキュリティ点検業務等に従事する職員の配置を拡大し、情報セキュリティ対策の拡充を図りました。
(2) 技術面の対策	(2) 技術面の対策	
・　年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルを自動で暗号化する。	○年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底しています。また、新型コロナウイルス感染症の対応として、政府基本方針に基づくテレワークの推進に当たっては、セキュリティ面を重視し、機構本部における年金個人情報を取り扱わない企画・管理系業務に限定し、テレワークの仕組みを構築した上で、出勤の縮小を図りました。なお、導入に当たっては、日本年金機構情報セキュリティポリシーを遵守した上で、テレワーク特有の情報セキュリティリスク対策（多要素認証機能、閉域網を利用した上での通信の暗号化、シンクライアント型の端末の利用、端末紛失や盗難への注意等）を実施し、必要な安全管理措置を講じました。	○情報システムの独立性及び完全性を確保するため、引き続き基幹システム及び共通事務システムの領域についてインターネット環境からの分離を徹底しました。 ○政府基本方針等を踏まえ、可搬型共通事務端末を機構本部に導入し、テレワークの実施に係る

		安全管理措置を講じ、適切に運用しました。
・　年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、アクセス権限の設定状況等、定期的に運用状況を点検・確認するとともに、長期間使用していない不要なファイルを自動削除する運用を引き続き実施する。	○年金個人情報等専用共有フォルダ及び共通事務共有フォルダの運用に当たっては、その適切な運用を確保するために策定した共有フォルダ等運用要領に基づき、毎月、情報セキュリティ責任者において、共有フォルダ内の重要な情報を含むファイルへのアクセス権の設定の状況等について点検し、その結果を機構本部に報告するとともに、引き続き職員への意識付けを徹底してきました。令和２年４月からは、重要情報が保存されている長期保存フォルダ内のファイルを監視し、その更新情報の改ざん等がないことを週次で確認する仕組みを構築しました。 また、不要なファイルの削除を徹底するため、最終更新日から２年を経過したファイルの自動削除を令和２年９月及び 12 月並びに令和３年３月に実施しました。なお、ファイルの自動削除については、今後も四半期ごとに実施していきます。	○共有フォルダについて、検疫ＰＣによる入口対策を徹底の上、点検やファイルの自動削除など、要領に基づく運用を徹底しました。
・　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、外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施し、その結果を踏まえて、有効な対策を講じる。	○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て、内部不正対策を加味したリスクシナリオを想定し、統制目標を設定した上で、記録管理システム、ねんきんネット等を対象として実施したところですが、検出事項については、対策導入計画を策定し、更なる改善に向けて取り組んでいます。脆弱性診断については、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ところですが、追加対策の実施が必要なリスクは検出されませんでした。	○情報セキュリティリスク分析評価・脆弱性診断について、計画どおりに実施しました。
・　インターネットサービスである「ねんきんネット」について、セキュリティレベルをより高度化するために経常的にログを監視する新たな機能の実用化を図る。	○ねんきんネットについて、令和元年度に導入した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（ＳＩＥＭ）に基づく試行運用の結果を踏まえて、令和３年１月から、常時監視する体制としました。	○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体制を確立しました。
・　インターネットを利用した年金相談予約などサービスの拡大に向けて、情報セキュリティ面での対策に	○非対面型の年金セミナー、年金制度説明会及び年金委員研修の実施に向けて、インターネット専用端末に導入したＷｅｂ会議ツールを利用する際の通信の暗号化やアカウント管理等の情報セキュリティ面での対策を検討し、令和３年２月から運用	○非対面型の年金セミナー等で利用するＷｅｂ会議ツールの試行運用及びインターネットを利用

ついて、検討を進める。	を開始しました。 また、インターネットを利用した年金相談予約の実施に向けて、ＳＩＥＭを活用した監視の実施など情報セキュリティ面での対策を検討し、令和３年５月からのサービス開始に向けた準備を進めました。	した年金相談予約について、実施に向けて情報セキュリティ対策を確保しました。
(3) 業務運営面の対策 ・　情報セキュリティポリシーなどの情報セキュリティに係る諸規程等については、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等の動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえ、速やかに実効性のある改正を行う。	(3) 業務運営面の対策 ○令和２年度は、政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等が改正されておらず、日本年金機構情報セキュリティポリシーについても改正すべき事由が発生しませんでした。継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）の運用に必要な事務処理手順等、各種手順書等については、情報セキュリティ対策の明確化等の観点から、機構の運用実態に則するよう、必要な改正を実施しました。	○各種手順書等は、情報セキュリティ対策の明確化等の観点から、機構の運用実態に則するよう、必要な改正を実施しました。
・　役職員が情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を認識し、それぞれの役割に応じた責務を果たすことができるよう、情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。また、情報セキュリティ研修の成果については、理解度テストや自己点検、模擬訓練により検証する。	○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を計２回（令和２年４月～８月、令和２年 11 月～12 月）実施しました。また、役員を含む幹部職員を対象とした情報セキュリティ研修を令和２年 11 月に実施しました。 個人情報保護・マイナンバーに関する研修は全職員及び派遣職員を対象に令和２年４月から８月にかけて実施しました。 ○情報セキュリティ研修の成果を検証するため、同研修実施後の令和２年８月及び令和３年１月に情報セキュリティ理解度テストを実施しました。また、実効性の高い点検が実施できるよう、情報セキュリティ等に関して毎月内容が変わるテスト形式の設問を取り入れた自己点検を実施するとともに、標的型メール攻撃対処訓練等の模擬訓練を下記のとおり実施しました。なお、研修教材は、照会が多い事項、理解度テスト及び自己点検の結果等を反映して適宜見直しを行うとともに、管理職とし	○全役職員及び派遣職員に対して、情報セキュリティ研修や個人情報保護・マイナンバーに係る研修の実施、研修後の理解度テスト、自己点検を確実に実施することで、情報セキュリティ対策の重要性及びその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。併せて、研修教材の工夫や見直しを実施しました。

	て実施すべき情報セキュリティ対策を取りまとめた「情報セキュリティ管理職ハンドブック」を逐次更新しました。 ○役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、標的型メール攻撃対処訓練を令和２年 11 月 27 日に実施しました。この標的型メール攻撃対処訓練において職員に求められる対応が適切にできていなかった者に対する２回目の訓練を令和３年１月 28 日に実施し、フォローアップを行いました。	○職員の情報セキュリティに対する意識向上を図るため、業務上メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。
・　インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書等に定められた役割、責任、権限に基づき、迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するとともに、実践的な訓練や研修等を行う。	○見直し後の情報セキュリティインシデント対処手順に基づく対応が徹底されていることを確認するため、媒体紛失事案を想定したエスカレーション訓練を令和２年８月 20 日から 28 日にかけて実施しました。これらのエスカレーション訓練において見直し後の手順に基づく対応が適切にできていることを確認しました。	○見直し後の情報セキュリティインシデント対処手順に基づく対応が徹底されていることを確認するため、エスカレーション訓練を実施しました。
・　各拠点で発生した個人情報に関する事案の背景や原因を分析した情報を研修資料に反映し、その教訓を活かした再発防止策を徹底する。	○各拠点で発生した個人情報の漏えい、滅失、き損、誤廃棄等の不適正管理事案に関して、発生原因の分析結果について、全拠点への周知及び個人情報保護研修資料への取込みにより、職員に対するルールの再教育及び委託業者等の指示・手順の順守状況の確認など再発防止策を徹底しました。また、特定個人情報の送付に関する適切な取扱についても全拠点に改めて周知・徹底を行いました。	○個人情報の不適正管理事案に関しては、その発生原因の分析結果を全拠点に周知し、研修資料に反映させて、その再発防止策を徹底しました。
・　継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）を確立するため、外部監査の結果や自ら発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に行う。	○令和元年度に構築した継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）の運用に必要な事務処理手順を定めた上で、令和２年５月から運用を開始し、監査や自己点検、教育、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に行いました。	○令和元年度に構築した継続的・自律的なマネジメントサイクル（ＰＤＣＡサイクル）の運用を開始し、情報セキュリティに関する課題を一元的に管理し、横展開する運用を確実に行いました。

(4)　年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 　業務の効率化を追求しつつ、個人情報の保護、業務の正確性及びサービスの質の向上を重視するという視点に立って、調達・外部委託管理ルールの徹底を図る。（Ⅱ－２．(2)参照。）	(4)　年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 ※取組状況については、Ⅱ－２－（２）に記載。	
(5)　監査によるチェック ①　内部監査 ・　個人情報保護に関する取組について、適切性を確認する監査を行う。 ・　外部委託先における情報セキュリティ対策の実施状況・個人情報の管理状況及び事業担当部署による管理・指導状況の適切性を確認する監査を行う。	(5)　監査によるチェック ①　内部監査 ○各拠点及び本部各部署における情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報の保護・管理状況を業務検査で確認するとともに、本部関係部署に対して情報セキュリティに関する以下の監査を実施しました。 ・情報セキュリティ研修・情報セキュリティインシデント対応訓練の実施状況に係る監査 ・日本年金機構情報セキュリティポリシーと諸規程等の整合性確認に係る監査 ○個人情報等を取り扱う以下の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。 （外部委託先及び管理監査を実施した契約案件） ・健康保険・厚生年金保険適用関係届書被保険者情報等の媒体収録等業務 ・公的年金等の扶養親族等申告書の作成及び発送準備業務 ・年金返納金債権の債務者調査に係る照会文書作成等業務 ・電子媒体等による処理結果一覧表等の作成業務 ・国民年金保険料還付金等の振込通知書の作成及び発送準備業務	○情報セキュリティ対策及び個人情報保護の取組に関して、各拠点及び本部の部署における状況を確認する監査を実施し、発見した検出事項については改善対応を求めました。 ○外部委託先における情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報の保護・管理状況、事業担当部署による管理指導状況を確認する監査を実施し、発見した検出事項について、外部委託受託事業者及び事業担当部署に改善対応を求めました。

	・国民年金保険料クレジットカード納付額通知書外１点の作成及び発送準備業務 ・第１コールセンターにおける年金電話相談等業務 ・第２コールセンターにおける年金電話相談等業務 ・第３コールセンターにおける年金電話相談等業務 ・国民年金及び厚生年金保険の適用業務等に関する年金電話相談等業務 ・予約受付専門ダイヤルにおける電話対応業務	
②　外部専門家による監査 ・　外部専門家による監査を実施し、個人情報保護に関する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。	②　外部専門家による監査 ○「情報セキュリティ管理基準」（平成 28　年経済産業省告示第 37　号）を基準として、業務改善計画に基づく必要な情報セキュリティ対策（技術面）の強化及び改善が適切に行われていることを確認・評価するため、独立した外部の専門家による以下の監査を実施しました。 ・情報セキュリティリスク分析・評価に対する監査	○業務改善計画に基づく、情報セキュリティ対策の技術面の対応について、外部の専門家による監査を実施し、業務改善計画及び情報セキュリティ対策推進計画に照らし適切であることを確認しました。

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
３．文書管理及び情報公開	**３．文書管理及び情報公開**	
(1) 文書の適正管理 ① 画像データの原本としての管理に向けた対応 ア 経過管理・電子決裁サブシステムで画像化された届書等の文書について、画像データを原本として適正に管理するための方法等について検討を行う。 イ 経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書以外の届書等の文書について、画像データを原本として管理することの可否について検討を行う。	(1) 文書の適正管理 ① 画像データの原本としての管理に向けた対応 ○電子データを中心とした文書管理手法の確立に向けた取組の検討等を進めるとともに、文書の取得・作成から廃棄に至るまでのライフサイクルを適切に管理するための課題・対処方針の整理を進めました。 ・現在、主な紙届書は経過管理・電子決裁サブシステムにより画像化・データ化した上で、システム上で審査・原簿更新処理を行っていますが、文書保存の観点では、画像データと併せて、補正情報を含む入力データを保持する必要があるため、両データを適正に管理・保存するための要件に係る調査・確認を進めました。同時に政府において電子データによる原本管理等に係る議論が行われているため、引き続き状況を注視しながら、経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書以外の届書等の文書を含めて原本管理等に係る課題や方向性の整理を進めています。	○お客様から提出される届書等の文書について、業務実態を踏まえ、機構として保存すべきデータ等の課題や方向性の整理を進めました。
② 電子申請等への対応 電子申請や電子媒体で提出された届書等の電子データ（ＣＳＶデータ等）を原本として適正に管理するための方法等について検討する。	② 電子申請等への対応 ○電子媒体や電子申請の届書データについても、画像データ等と同様に、適正に管理・保存するための要件に係る調査・確認を進めるとともに、電子申請における申請データの適正管理の向上施策として、機構が受領した申請データの写しを返却し、申請者に確認いただく仕組みの構築について検討を進めています。	○引き続き、長期保存に向けた文書の適正かつ効率的な管理方法について、政府における検討状況も注視し情報収集を行いながら、検討を進めています。
③ 保存期間の見直し お客様からの申請書類など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	③ 保存期間の見直し ○実質的に永年保存となっている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	○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て

改めて検討し、その結果を踏まえ、必要な規程改正等を行う。	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。 ・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、該当文書の画像を拠点に提供し廃棄可否の判断を容易にするとともに、保存期間が満了した文書について廃棄を推進するよう改めて指示し、廃棄状況の報告を求め把握しています。	います。
(2) 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。	(2) 情報公開の推進	
① 事務処理誤り等の公表 お客様の権利に影響するような事件・事故、事務処理誤り等に関し、「日本年金機構情報開示規程」等に基づき、開示の手続や事務処理誤りの月次・年次の公表等を適切に実施する。	① 事務処理誤り等の公表 ○日本年金機構情報開示規程に基づき、事務処理誤りの月次・年次（９月）の公表を行いました。	○日本年金機構情報開示規程に基づき、毎月事務処理誤りの公表を行うとともに、年次で前年度に公表した事務処理誤りの集計、点検・分析結果等について公表を行いました。
② 業務運営に関する情報の公表 日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている業務方法書、役員制裁規程、職員制裁規程、事業計画等や日本年金機構の個別規程にて公表す	② 業務運営に関する情報の公表 ○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画等の情報及び個別規程にて公表することとしている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。また、それらの必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、確認結果を常勤役員会に報告しました。	○公表に当たっては、必要な情報が適時適切に公表されているか確認を行い、その確認結果を常勤役員会に報告しました。

ることとしているお客様の声の主な内容及び反映状況、役職員の制裁の状況、契約に関する情報などが適切に公表されているか確認を行うとともに、確認結果を常勤役員会に報告する。		
③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 日本年金機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織及び報酬等の役員に関する情報等について、お客様目線で、より分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、お客様が容易に閲覧できるよう、機構ホームページへの掲載、年金事務所等の窓口への設置及び市区町村等の関係機関への配布を行うとともに、地域年金展開事業等において活用を図る。	③　年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表 ○アニュアルレポートについては、単年度（令和元年度）の業務実績だけでなく、令和２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するとともに、図や表をできるだけ多く用いることで、分かりやすく見やすくなるよう取りまとめ、令和２年 11 月に公表しました。 ○また、アニュアルレポートについては、昨年度と同様に、ホームページに掲載するほか、本部から事務連絡を発出し、各拠点（年金事務所・年金相談センター（オフィス）等）や市区町村、ハローワーク等へ配布するとともに、各拠点については窓口等のお客様の目につきやすい場所に冊子を設置するようにしました。 更に年金事務所から年金委員へ冊子を配布し、年金委員の委嘱活動や年金セミナー、年金委員研修等の地域年金展開事業における活用を図りました。	○単年度の業務実績だけでなく、令和２年度に機構が取り組んできた取組等について掲載し、お客様目線で分かりやすく見やすくとりまとめ、公表しました。 ○アニュアルレポートは、ホームページに掲載するほか、年金事務所等の窓口に設置し、また、市区町村や年金委員、ハローワーク等に配布するとともに、年金委員の委嘱活動や年金セミナー等、地域年金展開事業においても積極的に活用するよう指示しました。

<table>
<tr><th>令和２年度計画</th><th>令和２年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td>４．人事及び人材の育成
制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保に重点を置く人事を実現するとともに、機構全体やお客様に貢献する職員を高く評価する評価体系を構築することで、国民の年金を確実に守り信頼に応える人材を育成する。</td><td>４．人事及び人材の育成</td><td></td></tr>
<tr><td>(1) 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、以下の取組を行う。</td><td>(1) 人事方針、人材登用
〇制度を実務にすることをミッションとした実務機関としての業務の安定性・確実性の確保、組織力強化に重点を置く人事を実現し、組織一体となって基幹業務を推進するため、以下の取組を実施しています。
・事務センター改革による年金事務所及び本部への正規雇用職員のシフト
給付審査業務の年金事務所への移管、事務センター専任職員の創設による事務センタービジネスモデルの確立により、平成 29 年度から合計 603 人（うち令和３年４月は 121 人）の正規雇用職員のシフトを行いました。今後も事務センター専任職員の定着の状況や業務の効率化等を踏まえ、更に正規雇用職員のシフトを行う計画としています。

【正規雇用職員のシフト状況】
<table><tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="4">シフト人数</th></tr><tr><th>令和３年４月１日現在</th><th>令和２年４月１日現在</th><th>平成３１年４月１日以前</th><th>合計</th></tr><tr><td>正規雇用職員</td><td>121 人</td><td>119 人</td><td>363 人</td><td>603 人</td></tr></table></td><td>〇組織力強化の観点から、事務センター改革による効率化等を踏まえ、正規雇用職員のシフトを行いました。</td></tr>
</table>

【事務センター専任職員配置状況】

区分	配置人数	
	令和３年４月１日現在	令和元年 10 月１日現在
事務センター専任職員	826 人	795 人

・専門職制度の導入・拡大

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、専門職制度の導入・拡大を行い、合計 428 人を配置しました。

○高い専門性が求められる年金給付分野及びシステム分野には、引き続き年金給付専門職及びシステム専門職を配置しました。

【専門職配置状況】

区分	配置人数		
	令和３年４月１日現在	令和２年４月１日現在	平成３１年４月１日現在
年金給付専門職	373 人	356 人	301 人
システム専門職	55 人	53 人	48 人
合計	428 人	409 人	349 人

※専門職の配置人数には、上席年金給付専門職、上席システム専門職を含む。

・高年齢者層（60 歳以上層）の活用及び無期転換職員の拡大

高年齢者層（60 歳以上層）については、知識・経験を活かし活躍できる業務分野の拡大を進め、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は 141 人配置し、職員の専門性に応じた活用を図っています。また、無期転換職員については 3,485 人から 3,826 人まで拡大するとともに、無期転換する仕組みの見直しを進めました。

○専門的な知識・経験が求められる業務には、管理業務専任役等を配置しました。

○無期転換職員の拡大を行うとともに、無期転換する仕組みの見直しを進めました。

【エルダー職員配置状況】

区分	配置人数		
	令和３年４月１日現在	令和２年４月１日現在	平成３１年４月１日現在
管理業務専任役	60 人	49 人	40 人
人材育成指導員	14 人	9 人	—
公権力行使業務	25 人	20 人	12 人
返納金債権業務	42 人	40 人	40 人
合計	141 人	118 人	92 人

① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事

・ 組織活性化のため引き続き適材適所の人事配置を行う。

・ 基幹業務の取組強化等に伴う組織の見直しを踏まえて、資格と職責のあり方について見直しを行う。

・ 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、人事部と現場に近い地域部、事業推進役との連携を強化し、組織の一体化を進めるための本部・現場間の人事異動を引き続き実施する。

① 安定的かつ確実な組織運営に向けた人事

〇組織活性化のため、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえた人事配置を行いました。

〇厚生年金保険に係る本部専門組織の改編等に伴い、資格と職責の見直しを実施しました。

また、拠点のＧ級ポストに引き続き地方出身の本部部長級の職員を配置しました。

【機構の資格】Ｇ：ゼネラルマネージャー職群、Ｍ：マネージャー職群、
Ｃ・Ｓ：一般職群

〇全国拠点網を安定的に維持・運営するため、人事ヒアリングに加え地域部・事業推進役と連携し、各拠点の状況把握を行い、拠点相互間の全国異動を引き続き行うとともに、組織一体化と制度と実務に強い人材を育成する観点から本部・拠点間の人事異動を促進しました。

【人事異動状況】

区分	全国異動経験者	
	令和２年 10 月	（参考：令和元年 10 月）

〇組織活性化を図るため適材適所の人事配置を行いました。

〇組織の見直しに伴い、資格と職責の見直しを実施しました。

〇組織一体化を進めるため本部・拠点間の人事異動を促進しました。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>全国異動</td><td>8,705 人（78.9%）</td><td>8,693 人（79.0%）</td></tr>
<tr><td>本部・拠点間異動</td><td>2,959 人（26.8%）</td><td>2,857 人（26.0%）</td></tr>
</table>
（※）（ ）は正規雇用職員総数（勤務場所を限定している「給付業務正規職員」を除く）に対する割合
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　人事部による職員との個別面談及び地域部との連携強化により、意欲と伸びしろのある職員を発掘し、本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置を行う。</td>
<td>○人事ヒアリング（個別面談）については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、対面からテレビ会議システムによる面談に変更して実施し、職員の人物像や生活環境を把握するとともに、職員に求められる役割への意識の醸成を図り、意欲と伸びしろのある職員の発掘、育成に努めました。
○更に、現場・本部業務に精通した人材を確保する観点から、拠点の職員と接する機会の多い地域部と人事部の連携を強化し、多面的な視点から人材を発掘し、現場の業務に従事していた職員にも本部業務を経験させる等、人を育てる人事配置に反映しました。</td>
<td>○人事部による人事ヒアリングに加え、地域部との連携強化により、多面的な視点から意欲と伸びしろのある職員を発掘し、人を育てる人事配置に反映しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>②　専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築</td>
<td>②　専門人材・基盤的な人材の人事体系の構築</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　特に高い専門性が求められる分野の業務を長期に担当する職員を選抜するため、キャリアと評価をリンクさせたデータベースの構築に着手し、専門分野に精通した職員を育成するためのキャリアパスの仕組みについて検討する。</td>
<td>○各分野において実績を残した職員を選抜することが可能となるように、キャリアと評価をリンクさせたデータベースを構築し、人事異動に活用しました。
また、専門分野に精通した職員を育成するため、早期に得意分野を伸ばすことが可能となるようなキャリアパスの仕組みについて検討を開始しました。</td>
<td>○各分野において実績を残した職員を選抜するためのデータベースを構築し、人事異動に活用しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　給付業務の安定した事業実施体制の確立のため給付業務正規職員の配置の拡大を図る。</td>
<td>○給付業務の安定した事業実施体制の確立に向け設置した給付業務正規職員への登用試験を実施し、配置の拡大を行いました。</td>
<td>○給付業務の安定した事業実施体制の確立のため、給付業務正規職員の配置の拡大を行いま</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>【給付業務正規職員配置状況】
<table>
<tr><th rowspan="2">区分</th><th colspan="2">配置人数</th></tr>
<tr><th>令和３年４月１日現在</th><th>（参考：令和元年７月１日現在）</th></tr>
<tr><td>給付業務正規職員</td><td>120 人</td><td>77 人</td></tr>
</table></td>
<td>した。</td>
</tr>
<tr>
<td>③　無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化</td>
<td>③　無期転換職員の拡大・活性化及び有期雇用職員の活性化</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　無期転換職員について、専門性の獲得など組織貢献意欲を高めるための制度の充実を図る。また、有期雇用職員について、研修制度等を通じ能力向上の環境整備を図る。</td>
<td>〇無期転換職員について、専門性の獲得が可能となるように、担当業務別にテーマを絞り、より実践的なカリキュラムの研修を実施しました。
また、地域で実施する研修の講師業務を行う人材育成指導員を配置し、有期雇用職員に対する研修実施の環境整備を進めました。</td>
<td>〇無期転換職員の専門性の獲得が可能となるよう担当業務別の研修を実施しました。
また、有期雇用職員に対する研修実施の環境整備を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。</td>
<td>〇事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員への登用試験を実施し、配置を進めました。
※事務センター専任職員の配置状況については、前述（１）に記載。</td>
<td>〇事務センターの安定的な体制確保のため、事務センター専任職員の配置を進めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　無期転換職員の拡大･活性化を図るため、優秀な有期雇用職員を早期に無期転換する仕組み等について検討する。</td>
<td>※取組状況については、前述（１）に記載。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・　スキルのある優秀な職員の安定的確保を図るため、無期転換職員及び有期雇用職員から正規職員への登用を進める。</td>
<td>〇スキルのある優秀な職員の安定的な確保のため、有期雇用職員及び無期転換職員を対象とした正規雇用職員への登用試験を実施し、令和２年 10 月に 58 人を登用しました。また、給付業務正規職員への登用試験を実施し、令和２年４月に 47 人を登用しました。</td>
<td>〇無期転換職員及び有期雇用職員からの正規雇用職員登用を進めました。</td>
</tr>
</table>

④　高年齢者層の活用 ・　高年齢者層（60 歳以上層）の人材について、エルダー職員制度の充実の観点から、更に活用する分野について引き続き検討する。 ・　60 歳を超える職員の能力・経験を活用するため、定年の 65 歳への段階的な引き上げについて、具体的なあり方を検討する。 　なお、その際、役職定年制度、エルダー職員制度のあり方及び60歳を超える職員の給与水準の適切な設定など必要な措置を検討する。	④　高年齢者層の活用 ○職員の知識、経験を活かして 60 歳以降も活躍できるよう、事務センター専任職員について、エルダー職員制度を新たに設けました（令和３年４月現在で 23 人配置）。 ○エルダー職員全体においては、令和３年４月現在で 1,136 人配置しました。 ※専門的な知識・経験が求められる管理業務専任役等の配置人数については、前述（１）に記載 ○定年の引き上げ等について、国家公務員の動向等を注視するとともに、他法人における高年齢者層の雇用に関する状況について確認を行いました。	○事務センター専任職員のエルダー職員制度を新設しました。 ○定年の引き上げ等について、国家公務員の動向等を注視するとともに、他法人における高年齢者層の雇用に関する状況について確認しました。
⑤　女性の活躍推進 ・　女性活躍推進のための一般事業主行動計画に基づき、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。 ・　これまで実施しているクラス別研修に加え、女性のための健康管理研修を実施する。 ・　女性職員がより活躍できるようサポートチームによる支援を継続	⑤　女性の活躍推進 ○女性管理職の育成及び登用を促進するため、管理職候補となる女性職員を対象としたキャリア面談の実施、内報誌による情報発信をサポートチームにより実施したほか、適材適所の配置に努めた結果、管理職比率は昨年同期を上回ることができました。 ○また、育児休業等の職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により業務研修及び子育てサポートの情報を発信したほか、引き続き「働く女性の健康管理研修」をテレビ会議研修にて実施し、女性が長く働き続ける取組を実施しています。 ○女性管理職については、引き続き拠点長・地域部との情報連携を図り人材発掘を進めています。	○女性職員を対象とした面談等により、適材適所の配置を行い、女性管理職比率が向上しました。

<table>
<tr>
<td>実施する。</td>
<td>【女性管理職比率】
<table><tr><td>令和３年４月</td><td>（参考）令和２年４月</td></tr><tr><td>14.6%</td><td>14.1%</td></tr></table></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>⑥　その他
・　管理職の負担軽減と若手育成のため、「課長代理」については引き続き配置の拡大を図り、「主任」については拠点の実態を踏まえ、地域部が指定する職員を配置する。</td>
<td>⑥　その他
〇次期管理職を育成するとともに、管理職の負担軽減を図る役割を担う課長代理を、令和３年４月現在で 831 人に配置を拡大しました。特に年金給付審査業務の安定的な体制確保のため、お客様相談室に重点的に配置しました。
また、管理職及び課長代理等を補佐し、基幹業務を円滑に推進する役割を担う主任については、地域部が指定する職員を令和３年４月現在で 1,863 人配置しました。

【課長代理・主任配置状況】
<table><tr><td rowspan="2">区分</td><td colspan="2">配置人数</td></tr><tr><td>令和３年４月１日現在</td><td>（参考：令和２年４月１日現在）</td></tr><tr><td>課長代理</td><td>831 人</td><td>805 人</td></tr><tr><td>主任</td><td>1,863 人</td><td>1,870 人</td></tr></table></td>
<td>〇管理職の負担軽減と若手育成のため、課長代理の配置を拡大するとともに、
主任についても、引き続き職員を配置しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 優秀な人材の確保
将来の採用環境、現在及び将来の人材ポートフォリオ等を総合的に勘案し、計画的な採用を図る。
・　新規採用者の安定的な人材確保を図るため、インターンシップの実施やＷｅｂを活用したセミナー、採用パンフレットの充実等の取組を強化するとともに、公的年金業務の意義</td>
<td>(2) 優秀な人材の確保
〇これからの機構を担う人材や、地方拠点を支える人材等を確保するため、新卒採用活動について、新型コロナウイルス感染症の影響により、従来の採用活動が制限される中で、インターンシップやＷｅｂを活用したセミナーの実施等により公的年金業務の意義や機構の業務内容等を理解してもらうとともに、より多くの学生に応募してもらえるよう採用活動を行い、令和２年 10 月１日に 10 人、令和３年４月１日に 364 人が入構しました。
また、27 大学に対し個別にアプローチし、各大学との連携を深めることにより、優秀な学生の紹介を依頼するなど、人材の確保に努めました。</td>
<td>〇新卒採用活動体制を強化するとともに、インターンシップ、Ｗｅｂセミナー等を実施し優秀な人材の確保に努めました。</td>
</tr>
</table>

について積極的に説明し、これを担う意欲のある者を採用する。また、内定者交流会の充実やＷｅｂを活用したネットワークにより、学生との積極的な接触を図り、優秀な人材を確保する。		
・　また、専門性が求められる調達分野及びシステム分野等については、業務体制の強化のため、外部人材を採用する。	○専門性が求められるシステム分野等の知識を有する人材確保に向け、機構ＨＰ及びハローワークでの募集に加え、転職サイトを活用した募集を実施し、システムの専門性を持つ人材２人、監査の専門性を持つ人材３人の外部人材を採用しました。 また、調達分野について、建築の専門性を持つ人材１人を採用しました。	○ＩＴガバナンスや内部監査機能の強化を図るため、外部からシステムや監査の専門性を持つ人材を採用したほか、調達分野についても採用を行いました。
・　有期雇用職員の安定的な確保に向けては、同一労働同一賃金の観点を踏まえ、必要な処遇の見直しを実施する。	○有期雇用職員の安定的な確保に向けて、同一労働同一賃金の観点を踏まえ、有期雇用職員に対する賞与支給月数について見直しを行いました。	○有期雇用職員の賞与支給月数について見直しを行いました。
	○厚生労働省「生活を守る」プロジェクトチームで示された「学生への支援」への取組として、新型コロナウイルス感染症の影響により、内定の取消や、アルバイト収入を失った学生等を特定業務契約職員として全国の事務センターで採用しました。 （令和３年３月末時点　116 名採用）	○新型コロナウイルス感染症の影響を受けた学生を積極的に採用しました。
(3) 適正な人事評価制度の運用 人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、厳正で明確な人事評価制度の運用を図る。	(3) 適正な人事評価制度の運用	
・　人事評価制度について、組織力強化の観点から成果・実績と取組姿勢・貢	○組織力強化の観点から、拠点の一般職の人事評価に在籍する拠点の事業実績を反映する仕組みを導入しました。	○拠点の一般職の人事評価に在籍する拠点の事業実績を反映

<table>
<tr>
<td>献のバランスを見直し、職員の納得性の高い評価のあり方を検討する。</td>
<td></td>
<td>する仕組みを導入しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　求められる役割を認識させ、「気づき」の醸成による改善を促すため、低評価が続いている職員を対象にキャリア開発プログラムを引き続き実施する。</td>
<td>○意欲・実績ともに低い職員への対応として、同一等級で能力評価が通算４回以上Ｃ評価以下となった者等、求められる役割を果たさず低評価が続いている職員 94 人に対し、研修、指導、経過観察を含む「キャリア開発プログラム」を実施しました。研修については職員の自信と意欲に繋がるカリキュラムとし、テレビ会議システムを活用して実施しました。

【キャリア開発プログラム実施状況】
<table><tr><td></td><td>令和２年度</td><td>（参考：平成元年度）</td></tr><tr><td>受講者数</td><td>94 人</td><td>75 人</td></tr></table></td>
<td>○低評価が続く職員に対して、キャリア開発に繋がるプログラムを実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　評価スキル向上のための評価者研修を継続して実施する。</td>
<td>○評価スキルの向上を図るため、人事評価の目的の再確認、評価者としての心構え、人事評価作業の留意点等について、拠点長（所長、事務センター長）に対し、テレビ会議システムを活用して評価者研修を実施しました。</td>
<td>○評価スキル向上を図る観点から評価者研修を、評価制度の理解と定着促進の観点から被評価者研修をそれぞれ実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・　被評価者に対しては、若手・中堅職員を対象とした集合研修を利用して、制度の理解とその定着促進を図る。</td>
<td>○人事評価制度の理解と定着促進を図るため、階層別研修（新入構員研修、正規雇用登用時研修）に加えて、新たにＳ級からＣ級に昇格した職員に対し、テレビ会議システムを活用して被評価者研修を実施しました。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(4)　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、高い専門性を持った職員の育成や無期転換職員及</td>
<td>(4)　人材の育成
○新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、集合研修による実施計画をテレビ会議研修等へ変更のうえ、階層別研修・業務別研修・専門別研修を実施しました。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、専門性の高い分野の人材や有期雇用職員を育成する研修の充実を図りました。</td>
<td>○新型コロナウイルス感染症が拡大する状況に対応し、実施方法をテレビ会議研修等に変更して人材育成の強化に取組みまし</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>び有期雇用職員に対する研修の強化を進める。また、研修の質を向上させるため、講師となる人材の育成を強化するとともに、講師体制の充実を図る。</td>
<td>【階層別研修実施状況】
<table><tr><td></td><td>令和２年度</td><td>（参考：平成元年度）</td></tr><tr><td>延べ受講者数</td><td>2,975 人</td><td>4,577 人</td></tr></table>
【業務別研修・専門別研修実施状況】
<table><tr><td colspan="2"></td><td>令和２年度</td><td>（参考：平成元年度）</td></tr><tr><td colspan="2">延べ受講者数</td><td>20,426 人</td><td>20,267 人</td></tr><tr><td rowspan="2"></td><td>（うち無期転換職員数）</td><td>3,353 人</td><td>2,424 人</td></tr><tr><td>（うち有期雇用職員数）</td><td>6,290 人</td><td>6,522 人</td></tr></table></td>
<td>た。</td>
</tr>
<tr>
<td>① 階層別研修・業務別研修の総合的な見直し
・ 階層別研修については、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施する。</td>
<td>① 階層別研修・業務別研修の総合的な見直し
○階層別研修については、職責に求められる能力開発のためのカリキュラムを設定し研修を実施しました。テレビ会議システムで課題を発表させるなど、意識の向上に努めました。</td>
<td>○階層別研修は、職責に求められる能力開発の研修を実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・ 業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象とした集合研修を引き続き実施する。有期雇用職員について、研修体制、内容の充実を図る。</td>
<td>○業務別研修については、引き続き全職員に対して実施し、職種や階層ごとの役割に応じた研修カリキュラムとしました。有期雇用職員に対しては、業務経験に応じて業務研修、スキルアップ研修の２段階の研修体系とし、内容の充実を図りました。</td>
<td>○業務別研修については、無期転換職員、有期雇用職員を含む全職員に実施しました。</td>
</tr>
<tr>
<td>・ また、職員が集合研修の受講にとどまらず、継続した学習を行うための環境作りとして、研修教材のＷｅｂ化を進める。</td>
<td>○業務別研修の教材をベースとした年金制度説明資料を業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）へ搭載し、職員が継続的に学習できるようにしました。</td>
<td>○職員が業務処理要領確認システム（ＭＡＣＳ）で、制度の学習ができるようにしました。</td>
</tr>
</table>

②　専門人材の育成 ・　高い専門性が求められる分野(年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ）の研修については、外部講師、外部機関を積極的に活用するなど、更なる質の向上を図る。 ・　年金相談窓口を担当する職員に対しては、入門、基礎及び応用の各研修を実施するとともに、職員のレベルに応じたきめ細かい指導を行う。	②　専門人材の育成 ○高い専門性が求められる分野（徴収、調達、システム、情報セキュリティ）の研修は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底のうえ、外部の研修機関や専門講師を活用して実施しました。 ※取組状況については、Ｉ－７－（１）－③に記載。	○高い専門性が求められる職員には分野ごとに専門の研修を行いました。
③　研修の質の向上 ・　研修の質の向上及び効果的な研修を行うため、講師には講師養成研修を引き続き実施しスキルアップを図る。 ・　集合研修の更なる充実を図るため、知識と経験をもった優秀なエルダー職員を研修講師に活用する。	③　研修の質の向上 ○研修講師に対して、外部講師による講師養成研修を実施し、講師のスキル向上に努めました。また、年金給付業務研修の講師を務める上席年金給付専門職に対しては、統一教材や手順書を用いた講師養成研修を実施しました。 ○研修の体制強化のため、知識と経験をもったエルダー職員９人を人材育成指導員として配置し、有期雇用職員に対して研修を実施しました。	○講師養成研修等を実施し、講師の質の向上に努めました。 ○研修の体制強化のため、知識と経験をもったエルダー職員を人材育成指導員として活用しました。
(5) 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	(5) 働きやすい職場環境の確立 ○職員が、健康で働きやすい職場環境を確立するため、メンタルヘルス対策、ハラスメント対策及び長時間労働の是正を中心とした取組を実施しました。	○職員の健康で働きやすい職場環境を確立するための取組を

とともに、働き方改革の更なる推進と、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ていく。	また、職員の健康管理対策として、日本年金機構健康保険組合と連携し、健康管理、疾病予防及び健康づくりに取り組みました。 ○「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」を作成し、ガイドラインに基づき感染防止対策を実施しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響による小学校等の臨時休業に伴って子どもの世話を保護者として行う必要がある職員の休暇制度を創設しました。	実施するとともに、改正労働施策総合推進法（パワハラ防止法）への対応を行いハラスメント防止に努めました。 ○ガイドラインの作成や休暇創設等、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を徹底しました。
①　メンタルヘルス対策 「心の健康づくり計画」に基づく「４つのケア」の実施のため、「職員の教育研修」、「職場環境等の把握と改善」、「メンタルヘルス不調への気付きと対応」、「職場復帰における支援」の取組を積極的に推進し、職員のメンタルヘルス不調の発症や深刻な事態の未然防止を図るとともに、病気休職者の職場復帰を円滑かつ実効あるものとする。 ・　拠点長等に対するラインケアを実行させるための研修の充実や一般職へのセルフケアの研修の充実を図る。	①　メンタルヘルス対策 ○「心の健康づくり計画」に基づき、メンタルヘルス研修及び衛生委員会の実施、外部相談窓口の利用を案内するなど、４つのケアの実施について、以下のとおり取り組みました。 ○拠点長及び人材育成推進者、本部管理職へのラインケア対策として、対人関係を円滑にするコミュニケーションスキルを養う内容を含むメンタルヘルス研修を実施し、1,297 名が受講しました。 ○一般職へのセルフケア対策として、採用３年目の職員を対象に、ストレスをコントロールする対処法についての研修を実施し、316 名が受講しました。	○メンタルヘルス研修の実施、産業医面談を希望する高ストレス者又は長時間勤務者に対し、産業医との面談を実施し、メンタル不調者の減少に努めました。

・　各拠点の衛生委員会において、ストレスチェックの集団分析を活用した職場環境改善を図る。	○全職員対象のストレスチェックを実施した結果、高ストレス者と判定された職員については、拠点長から産業医への面接指導を受けるよう周知しました。また、ストレスチェックによる集団分析結果に基づき、拠点の衛生委員会において職場環境の改善に向けた取組を実施しました。	
・　職場復帰支援プログラムを活用し、早期復帰並びに確実な復帰の強化を図る。	○専門医を活用した職場復帰支援プログラム（※）を実施するとともに、早期復職並びに確実な職場復帰に向けて拠点長等とフォローアップの強化を図りました。令和２年度は、復帰に向けた職場復帰支援を 49 件実施しました。 （※）職場復帰を実効あるものとするため、休職期間中のケアから職場復帰のフォローまでの５つのステップを実施。 第１ステップ・・・休職開始及び休職期間中のケア 第２ステップ・・・主治医による職場復帰可能の判断 第３ステップ・・・職場復帰の可否の判断及び職場復帰支援プランの作成 第４ステップ・・・最終的な職場復帰の決定 第５ステップ・・・職場復帰後のフォローアップ	
・　「こころとからだの健康相談」事業の活用など、職員・家族・上司が外部の健康相談窓口に電話による相談や面接カウンセリングを受けられる仕組みを充実する。	○外部の健康相談窓口である「こころとからだの健康相談」事業について、案内用リーフレット及び掲示用ポスターを見直しました。また、人事異動者や長時間勤務者に対して、その都度、同事業を案内し、併せて、高ストレスを理由に産業医面談を受ける者に対し、拠点長が外部の健康相談窓口の利用を案内しました。 ○また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う不安等、新型コロナウイルス感染症がもたらすメンタルヘルス不調についても、職員やその扶養家族が相談できることを周知しました。	
②　ハラスメントの防止	②　ハラスメントの防止	
・　改正労働施策総合推進法による指針を踏まえ、「ハラスメント等の防止に関する規程」の改正を検討	○改正労働施策総合推進法による指針を踏まえ、ハラスメントの定義・内容を具体的に定めるなどの、「日本年金機構ハラスメント等の防止に関する規程」及び「ハラスメント等に関する相談等対応要領」の改正を行いました。	○改正労働施策総合推進法（パワハラ防止法）への対応として諸規程を改正し、外部相談窓口を

<table>
<tr>
<td>するとともに、ハラスメント禁止事項など、職員研修等を通じて更なる意識の醸成を図る。
・　外部専門家による外部相談窓口を設置するなど相談窓口の強化を図るとともに、迅速な調査を通じ、早期対応によるハラスメントの根絶を目指す。</td>
<td>〇全職員対象の職場内研修、管理者に対する新任課室長研修、全国拠点長研修においてハラスメント防止研修を実施しました。また、今年度は拠点管理職及び本部グループ長以上に対してアンガーマネジメント研修を実施しました。
〇ハラスメント防止対策に関する自己確認と継続的な意識喚起を図るために、四半期ごとに管理職向けのハラスメント防止自己点検を実施しました。
〇ハラスメント防止に関する関心と理解を深め、ハラスメントの根絶を図ることを目的として「職場におけるハラスメント防止ハンドブック」を制定し、副拠点長研修においてハンドブックを活用した研修を実施するとともに拠点の全職員への伝達研修を実施し、ハラスメントの防止に努めました。
〇相談体制の充実を図るため、拠点のハラスメント相談員に対して迅速かつ適切な相談対応を目的とした研修を実施しました。また、令和２年５月より職員が職場外においても相談できる外部相談窓口を設置しました。
〇機構内報などの職員向け媒体を利用し、ハラスメント相談窓口の周知やハラスメント防止に対する意識を高め、ハラスメントに関する相談があった場合には早期にハラスメント調査を行いました。

【ハラスメントに関する調査件数と認定件数】
<table>
<tr><td>年　　度</td><td>令和２年度</td><td>（参考：令和元年度）</td></tr>
<tr><td>調査件数</td><td>50 件</td><td>55 件</td></tr>
<tr><td>認定件数</td><td>3 件</td><td>6 件</td></tr>
</table>
</td>
<td>設置し、職員が相談しやすい相談体制を整備しました。

〇ハラスメント防止に係る研修の拡大やハラスメントの禁止行為を周知することによりハラスメント防止に対する意識を高めました。</td>
</tr>
<tr>
<td>③　長時間労働の是正
・　全拠点へのノー残業デーの徹底、「ゆう活」や「一斉退社」の促進などの取組を推進することに加え、一斉消灯への取組を強化する。</td>
<td>③　長時間労働の是正
〇全拠点に対して、「ノー残業デー」の徹底や夏季における「時差通勤を活用した定時退社の促進」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、令和２年８月 12 日から 14 日を集中取組期間として、一斉退社による完全消灯を実施しました。</td>
<td>〇完全消灯による一斉退社や管理職を含む拠点の時間外勤務縮減を人事評価に導入するなどにより、管理職・一般職とも</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>・　時間外勤務が多い拠点などの要因分析などを通じ、状況に即した対策を徹底する。また、働き方改革を推進するため、お客様の動向や職場実態を踏まえ、時間外勤務の削減に結びつく具体的施策を検討する。
・　管理職の長時間勤務の抑制に取り組む。
・　時間外勤務が一定時間を超えた職員の健康状態を把握し、必要に応じて上長による面談や業務を軽減するなど、健康障害防止の推進を図る。</td>
<td>〇時間外勤務時間の縮減を目的として、管理職を含めた拠点ごとの時間外勤務時間数の増減時間を人事評価指標に導入するとともに、特に時間外勤務が多い拠点に対し、個別ヒアリングを実施して、実態を踏まえた指導を行いました。
〇これらの取組により、令和２年度の時間外勤務時間数は、管理職・一般職共に前年度より減少しました。

〇時間外勤務時間が月 60 時間を超えた職員に対する自己診断（健康チェック）による上長等との面談に加え、月 80 時間を超えた管理職や急激に時間外勤務時間が増加した一般職に対して確実に産業医と面談するよう指示しました。
〇労働基準監督署からの是正勧告を踏まえ、改めて 36 協定の遵守をはじめとした労務管理に関する指示文書を発出するなど、適正な勤務時間管理の徹底に取り組みました。

【時間外勤務の状況】
（管理職）　（時間：分）
<table>
<tr><td colspan="2">年　　度</td><td>令和２年度</td><td>（参考：令和元年度）</td></tr>
<tr><td colspan="2">機構全体</td><td>30：41</td><td>31：28</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内訳</td><td>本部</td><td>28：57</td><td>26：57</td></tr>
<tr><td>拠点</td><td>31：07</td><td>32：34</td></tr>
</table>
（一般職）　（時間：分）
<table>
<tr><td colspan="2">年　　度</td><td>令和２年度</td><td>（参考：令和元年度）</td></tr>
<tr><td colspan="2">機構全体</td><td>18：15</td><td>19：56</td></tr>
<tr><td>内訳</td><td>本部</td><td>25：24</td><td>28：18</td></tr>
</table>
</td>
<td>時間外勤務が減少しました。</td>
</tr>
</table>

	拠点	16：49	18：21

④　年次有給休暇の確実な取得 計画的な年次有給休暇の取得促進を行い、取得実績の低い職員へ時季指定による計画的な取得促進に取り組む。	④　年次有給休暇の確実な取得 ○仕事と生活の両立（ワークライフバランス）の促進の観点から、休暇取得促進の徹底を行いました。また、労働基準法による時季指定義務及び年次有給休暇の取得促進を図るため、各拠点長に年次有給休暇取得状況一覧の通知を行い、平均取得日数は12.8日（令和元年度：12.7日）となりました。	○ワークライフバランスの促進の観点から、年次有給休暇等の取得促進や育児休業等の取得促進を行った結果、年次有給休暇の取得日数は昨年度と同程度となっています。
⑤　子育てや介護との両立 第４期一般事業主行動計画に基づき、男性職員の育児への参加促進や、育児休業から復帰しやすい受け入れ体制、介護休暇を取りやすい環境整備に取り組む。	⑤子育てや介護との両立 ○次世代育成支援対策推進法により策定した「第４期一般事業主行動計画（計画期間：平成30年４月～令和３年３月）」に基づき、職員が安心して仕事と子育てを両立できる職場を目指し、全ての拠点において労務研修を実施し、育児休業の取得促進及び職場復帰に係るサポートについて周知のうえ、各種休暇制度の取得促進を行い、育児休業取得率（※）が、女性は104.93%（令和元年度：98.13%）、男性は31.88%（令和元年度：15.85%）となりました。 また、介護休暇を取得しやすい環境づくりに向けて、休暇制度の周知を行いました。 （※）分母が出産者数、分子が育児休業の取得者数として集計しているため、年度を超えて育児休業を取得している場合など、取得率が100%を超える場合があります。	○安心して仕事と家庭の両立ができる職場を目指し、労務研修や機構内報を通じて制度周知を実施した結果、育児休業の取得率は、第４期一般事業主行動計画の目標である女性は90%以上、男性は13%以上となっています。
(6) 健全な労使関係の維持 民間労働法制下における健全で安定した労使関係を引き続き維持する。	(6) 健全な労使関係の維持 ○機構の全国的な労働組合組織である２つの労働組合と締結している「労使間の取り扱いに関する基本協約」（労働協約）に基づき、職員の労働条件に関し団体交渉を行いました。	○労使関係については、労使間のルール（労働協約）に基づき団体交渉を行うなど、健全で安定した労使関係を維持してきました。

<table>
<tr><th>令和２年度計画</th><th>令和２年度計画に対する取組状況</th><th>自己評価</th></tr>
<tr>
<td>Ⅳ　予算、収支計画及び資金計画
１.予算については、別紙１のとおり。
２．収支計画については、別紙２のとおり。
３．資金計画については、別紙３のとおり。</td>
<td>Ⅳ 予算、収支計画及び資金計画

〇令和２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。
<table>
<tr><th>区分</th><th>予算額</th><th>決算額</th></tr>
<tr><td>業務経費</td><td>2,157.2 億円</td><td>1,965.9 億円</td></tr>
<tr><td>保険事業経費</td><td>970.8 億円</td><td>867.5 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の適用関係業務</td><td>133.0 億円</td><td>113.7 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用関係業務</td><td>339.7 億円</td><td>312.9 億円</td></tr>
<tr><td>国民年金の収納関係業務</td><td>295.2 億円</td><td>261.7 億円</td></tr>
<tr><td>厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収関係業務</td><td>58.2 億円</td><td>56.7 億円</td></tr>
<tr><td>年金給付関係業務</td><td>144.7 億円</td><td>122.5 億円</td></tr>
<tr><td>オンラインシステム経費</td><td>627.2 億円</td><td>584.7 億円</td></tr>
<tr><td>年金相談等経費</td><td>494.8 億円</td><td>461.2 億円</td></tr>
<tr><td>年金生活者支援給付金事業経費</td><td>64.3 億円</td><td>52.5 億円</td></tr>
<tr><td>一般管理費</td><td>1,073.1 億円</td><td>990.7 億円</td></tr>
<tr><td>計</td><td>3,230.3 億円</td><td>2,956.6 億円</td></tr>
</table>
（※）金額については、端数整理のため合計が一致しない場合がある。</td>
<td>〇中期計画、年度計画に沿った予算等を作成しました。また、予算執行については、事業内容の見直しや入札によるコスト削減により予算全体で 274 億円を削減しました。
〇監査法人による監査報告において、機構の財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況を全ての重要な点において適正に表示しているものと認められています。</td>
</tr>
</table>

令和２年度計画	令和２年度計画に対する取組状況	自己評価
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 「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。 今後廃止することが適当と見込まれる宿舎については、令和元年度に実施した宿舎保有、広域住居手当、借上宿舎についてのコスト比較結果を踏まえ、新たに宿舎需要予測を実施し、引き続き廃止すべき時期を検討する。 また、耐震補強工事の未実施等により仮移転中の年金事務所及び将来にわたり宿舎の需要が見込まれる地域において、老朽化等により使用できない状態の宿舎で、建替の方がコスト面で有利となる場合について、引き続き多様な手法による建替等の検討を行う。 特に、都市部における宿舎については、現有資産を活用した宿舎の戸数増加手法について検討することで、都市部における宿舎不足の解消を目指す。	**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** ○「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、境界確定や地歴調査、建物の環境汚染調査等の対応を完了した８宿舎を国庫納付しました。 これにより、令和元年度までに国庫納付が完了している 13 宿舎と合わせて 21 宿舎の国庫納付が完了しました。 ○今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、「日本年金機構の資産管理の在り方会議」で定められた宿舎存廃判定手法により、宿舎保有、広域住居手当、借上宿舎についてのコスト比較を行い、現時点で推計できる拠点別定員配置人数及び広域異動者数を用いた 10 年後 20 年後の入居者数に基づく新たな宿舎需要の予測を実施しました。引き続き廃止すべき時期を検討いたします。 ○仮移転中の世田谷年金事務所について、ＰＰＰ／ＰＦＩ手法の活用を検討した結果、従来方式による建替えとして建築工事の調達を行いました。 また、耐震補強工事の未実施を理由に斡旋を停止している都市部の２宿舎について、大規模改修による貸与可能戸数の増加を検討しましたが、躯体の耐力等に問題があり、本手法による対応は見送ることとしました。引き続き他の手法についても検討いたします。	○「速やかに廃止することが適当」とされ令和元年度までに国庫納付が完了していない９宿舎のうち、８宿舎の国庫納付を行いました。 ○令和２年度計画のとおり、今後廃止することが適当と見込まれる宿舎について、コスト比較と新たな需要予測を実施しました。 ○世田谷年金事務所の建替えについてＰＰＰ／ＰＦＩ手法の導入を検討した結果を踏まえ、従来方式による建替えとして建築工事を実施しています。
Ⅵ　Ⅴの財産以外の重要な財産の譲渡又は担保に関する計画 なし		

別紙１

令和２年度予算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	322, 629
運営費交付金	106, 913
事業運営費交付金	209, 282
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	6, 434
その他の収入	401
計	323, 030
支出	
業務経費	215, 716
保険事業経費	97, 078
オンラインシステム経費	62, 724
年金相談等事業経費	49, 480
年金生活者支援給付金支給業務事務費	6, 434
一般管理費	107, 314
計	323, 030

別紙２

令和２年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	323, 030
経常費用	323, 030
業務経費	215, 716
保険事業経費	97, 078
オンラインシステム経費	62, 724
年金相談等事業経費	49, 480
年金生活者支援給付金支給業務事務費	6, 434
一般管理費	107, 314
人件費	96, 240
その他一般管理費	11, 074
収益の部	323, 030
経常収益	323, 030
運営費交付金収益	322, 629
運営費交付金収益	106, 913
事業運営費交付金収益	209, 282
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金収益	6, 434
その他の収入	401
純利益（△純損失）	0
総利益（△総損失）	0

（注記）当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

別紙３

令和２年度資金計画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	
業務活動による支出	323, 030
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
計	323, 030
資金収入	
業務活動による収入	323, 030
運営費交付金による収入	106, 913
事業運営費交付金による収入	209; 282
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金による収入	6, 434
その他の収入	401
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
計	323, 030

令和2年度業務実績報告書＜別表＞目次

	資料名称	ページ
【別表　1】	国民年金保険料の納付率等の状況	1
【別表　2】	収納対策のスキーム（概念図）	2
【別表　3】	厚生年金保険等の適用促進等に係る令和２年度行動計画の取組状況	3
【別表　4】	厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）	4
【別表　5】	厚生年金保険の適用促進対策に係る取組状況	5
【別表　6】	事業所調査関係内訳（年度別）	6
【別表　7】	厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移（年度別）	7
【別表　8】	未統合記録（5,095万件）の解明状況	9
【別表　9】	年金事務所の来訪相談件数	10
【別表　10】	コールセンター（全体）月別応答状況（令和２年４月～令和３年３月）	11
【別表　11】	厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和３年３月末時点）	12
【別表　12】	提言（運営評議会）	13
参考資料	令和2年度予算の執行（決算）状況	14

【別表1】

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度	平成２８年度	平成２９年度	平成３０年度	令和元年度	令和２年度
第１号被保険者数※1 （対前年度比）	1,904 万人 (-1.7%)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	1,471 万人 (-2.3%)	1,453 万人 (-1.2%)	1,449 万人 (-0.3%)
納付月数 （対前年度比）	9,407 万月 (-4.9%)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	7,287 万月 (-1.6%)	7,114 万月 (-2.4%)	7,074 万月 (-0.6%)
全額免除者数 （対前年度比）	568 万人 (+3.1%)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	574 万人 (-0.0%)	583 万人 (+1.5%)	609 万人 (+4.5%)
全額免除率 （対前年度比）	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	40.6% (+1.1%)	42.6% (+1.9%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 30,045 件 督促状送付 17,615 件 差押実施 5,012 件	最終催告送付 68,974 件 督促状送付 34,046 件 差押実施 6,208 件	最終催告送付 78,030 件 督促状送付 46,274 件 差押実施 10,476 件	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871 件 督促状送付 89,615 件 差押実施 20,590 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件
最終納付率 （現年度からの伸び幅）	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	76.3% (+10.0%)	77.2% (+9.0%)
過年度１年目 （現年度からの伸び幅）	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	74.9% (+6.8%)	75.6% (+6.4%)
現年度納付率 （対前年度比）	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	69.3% (+1.1%)	71.5% (+2.2%)
口座振替実施率 （対前年度比）	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	33.5% (-1.1%)	33.9% (+0.4%)
クレジット実施率 （対前年度比）	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	4.5% (+0.8%)	5.5% (+1.0%)
マルチペイメント利用状況 （コンビニ、クレジットカード、インターネット、ペイジー）	1,382 万件 (+5.7%)	1,482 万件 (+7.2%)	1,615 万件 (+9.0%)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (-4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)	2,036 万件 (+1.6%)	2,099 万件 (+3.0%)

※1　第１号被保険者数には任意加入被保険者を含む。
※2　令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施を中止した。

【別表2】

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

○ 口座振替の推進
- 口座振替割引制度の導入（H17.4～）
- 任意加入者の口座振替の原則化（H20.4～）

（口座振替率）

30年度末	R1年度末	R2年度末
35%	→ 34%	→ 34%
310万人	291万人	285万人

○ 口座振替による２年前納制度の導入（H26.4～）

（利用状況）

30年度	R1年度	R2年度
25万件	→ 28万件	→ 26万件

○ クレジットカード納付の導入（H20.2～）

（利用状況）

30年度	R1年度	R2年度
189万件	→ 229万件	→ 261万件

○ コンビニ納付の導入（H16.2～）

（利用状況）

30年度	R1年度	R2年度
1,533万件	→ 1,528万件	→ 1,542万件

○ インターネット納付の導入（H16.4～）

（利用状況）

30年度	R1年度	R2年度
280万件(※)	→ 280万件(※)	→ 296万件(※)

※ゆうちょ銀行(郵便局)におけるマルチペイメント処理への切り替え分を含む。

○ 現金及びクレジットカードでの２年前納制度の導入（H29.4～）

（利用状況）

30年度	R1年度	R2年度
8万件	→ 10万件	→ 12万件

未納者

市町村からの所得情報（令和2年度以降は、情報提供ネットワークシステムから取得）

強制徴収対象

納付督励の実施

・質の向上
・効率化

文　書
- H30年度　3,785万件
- R１年度　3,272万件
- R２年度　3,531万件

電　話
- H30年度　2,582万件
- R１年度　2,350万件
- R２年度　2,089万件

戸別訪問（面談）
- H30年度　526万件
- R１年度　419万件
- R２年度　1万件

度重なる督励にも応じない

強制徴収の実施

⇒　不公平感の解消と波及効果

	30年度	令和元年度	令和2年度
最終催告状	133,900件	142,871件	42件
督　促　状	81,597件	89,615件	0件
財 産 差 押	17,977件	20,590件	41件

- 最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数
- 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施を中止した

○国税庁への強制徴収委任
［基準］所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上（H27.10～）
［実績］H30年度 75件 → R１年度　79件 → R2年度　0件

納付督励対象

○納付督励の外部委託（H17.10～）

	文書	電話	戸別訪問	合計
H３０年度	756万件	2,580万件	520万件	**3,855万件**
R１年度	582万件	2,348万件	412万件	**3,342万件**
R２年度	617万件	2,052万件	0万件	**2,669万件**

年金(社会保険)事務所単位での行動計画の策定・進捗管理（H16.10～）

免除等対象

免除等の周知・勧奨

免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

○ ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知（H16.10～）
○ 若年者納付猶予制度の導入（H17.4～）・納付猶予対象者の拡大（H28.7～）
○ 免除基準の緩和・免除の遡及承認（H17.4～）
○ 免除の遡及期間の見直し（H26.4～）
○ 申請免除の簡素化（①継続意思確認H17.7～　②申請免除手続きの簡素化H21.10～　③所得に係る税未申告者の申請手続きの簡素化H26.10～）
○ 学生納付特例の申請手続の簡素化（H20.4～）
○ 免除委託制度開始（H28.4～）

（注）国民年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、国民年金保険料の徴収コスト　100円当たり約3円、強制徴収コスト　100円当たり約25円（令和元年度実績）

普及・啓発活動等

○年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭　○学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進　○ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

【別表３】

厚生年金保険等の適用促進等に係る令和２年度行動計画の取組状況

項目				年間目標値（A）	実績（B）	達成率（B／A）
1	適用促進	新規適用事業所数			120,898 事業所	
			職員の加入指導により、適用に結び付いた事業所数	82,000 事業所	99,682 事業所	121.6 %
		新規適用被保険者数			343,298 人	
			職員の加入指導により、資格取得した被保険者数		232,406 人	
2		加入指導実施回数			1,800,095 回	
		内訳	(1)電話・文書による加入指導		内訳 (1) 1,781,712 回	
			(2)来所要請による加入指導		(2) 5,382 回	
			(3)戸別訪問による加入指導		(3) 13,001 回	
3	事業所調査	調査事業所数			234,321 事業所	
		調査被保険者数		2,400,000 人	3,173,728 人	132.2 %
		指摘状況	資格得喪関係		15,395 事業所	
			報酬関係		70,940 事業所	
		事業所調査により、適用となった被保険者数			19,725 人	

【別表4】

○ 厚生年金保険適用関係指標の推移（年度別）

項番	指標名	単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	令和元年度と令和２年度との比較
1	新規適用事業所数	事業所	67,300	69,719	74,677	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	82.5%
2	全喪事業所数	事業所	54,629	56,845	49,974	31,309	40,391	41,173	39,957	41,644	41,414	42,279	40,314	95.4%
3	適用事業所数（年度末現在）	事業所	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353	2,336,872	2,435,755	2,509,333	103.0%
4	適用調査対象事業所数（年度末現在）	事業所	107,935	246,165	387,840	357,303	245,335	647,786	513,332	421,377	361,481	276,960	207,060	74.8%
5	被保険者数（資格取得分）	人	5,971,161	6,064,813	6,298,001	6,535,050	6,697,394	6,913,401	7,476,219	7,333,746	7,432,648	7,325,594	6,515,985	88.9%
6	被保険者数（資格喪失分）	人	5,808,127	6,019,435	6,124,748	6,053,223	6,031,851	6,038,882	6,148,007	6,401,556	6,743,903	6,760,819	6,442,871	95.3%
7	被保険者数（年度末現在）	人	34,411,013	34,514,836	34,717,319	35,272,821	35,985,388	36,863,741	38,217,576	39,112,169	39,806,245	40,374,470	40,472,127	100.2%
8	職員による加入指導事業所数（文書・電話・来所要請・訪問指導ののべ事業所数）	事業所	34,252	57,453	113,112	65,163	490,619	1,131,194	1,515,661	1,215,093	1,590,536	1,660,482	1,800,095	108.4%
9	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	事業所	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	109.1%

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

○ 従来より、雇用保険適用事業所情報（平成14年度～）、法人登記簿情報（平成24年度～）を活用し、未適用の可能性がある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。

○ **平成27年度**からは、**国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け**、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774	232,406

適用事業所に対する事業所調査

○ **被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化**することにより、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進している。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365	19,725

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性がある者（国民年金被保険者実態調査における推計）

約200万人程度〔H26.3末時点〕 → 約156万人程度（※）〔H29.3末時点〕

※適用拡大により対象となった短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性がある法人事業所（国税庁情報に基づく調査対象）

約97万件〔H27.3末時点〕 → 約21万件〔R3.3末時点〕

↑ 約43万件

〔この間に新たに厚生年金の適用の可能性があると判明した法人事業所〕

【別表6】

○ 事業所調査関係内訳（年度別）

項番	指標名		単位	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和２年度	元年度と２年度との比較
1	事業所調査実施事業所数 ①		事業所	157,477	437,325	491,188	463,075	474,098	492,001	565,356	481,848	326,474	263,468	234,321	88.9%
2	①のうち、総合調査事業所数 ②		事業所	32,030	80,003	94,561	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	88.9%
3	総合調査実施割合（②／①）		－	20.3%	18.3%	19.3%	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%	67.2%	100.0%	100.0%	100.0%	―
4	事業所調査のきっかけとなった情報提供数	被保険者からの情報提供	事業所	1,483	1,508	1,343	1,071	496	385	489	445	521	460	484	105.2%
5		地方運輸局等からの情報提供	事業所	970	703	671	482	242	168	169	123	138	118	76	64.4%
6		都道府県労働局からの情報提供	事業所	679	251	164	91	60	70	120	191	161	185	238	128.6%

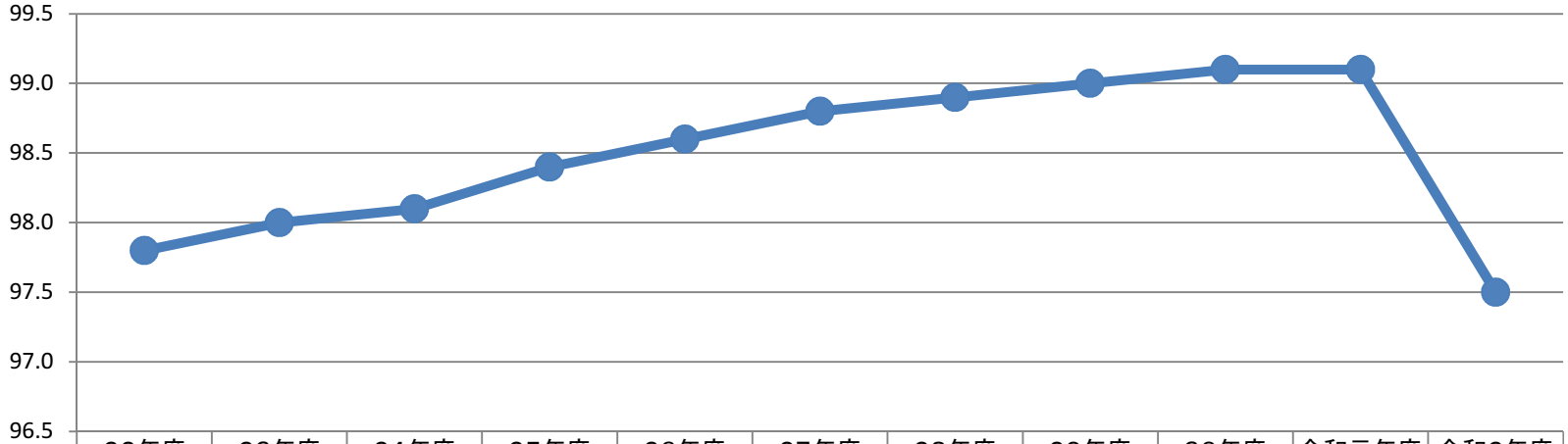
【別表7】

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

指標名		単位	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
保険料決定額（過年度分を含む）①	厚生年金保険	億円	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941	281,830	297,992	312,525	322,267	329,209	328,717
	協会管掌健康保険	億円	74,985	76,722	81,192	82,950	86,312	89,104	93,068	97,667	101,063	106,997	107,665
	船員保険	億円	387	378	374	366	372	370	373	374	374	376	375
保険料収納額（過年度分を含む）②	厚生年金保険	億円	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196	278,362	294,754	309,442	319,287	326,197	320,612
	協会管掌健康保険	億円	72,243	74,074	78,653	80,606	84,183	87,121	91,211	95,891	99,340	105,249	104,235
	船員保険	億円	344	341	340	337	345	348	355	359	363	365	357
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	407	380	362	369	323	338	285	240	267	234	233
	協会管掌健康保険	億円	201	191	188	199	178	189	163	137	157	137	137
	船員保険	億円	5	4	4	1	3	3	2	3	1	1	0.3
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	億円	4,770	4,502	4,205	3,788	3,422	3,130	2,952	2,843	2,713	2,778	7,872
	協会管掌健康保険	億円	2,541	2,457	2,351	2,145	1,951	1,793	1,693	1,639	1,566	1,611	3,293
	船員保険	億円	38	33	30	29	23	18	16	12	10	10	18
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5
	協会管掌健康保険	%	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8
	船員保険	%	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9	97.1	97.1	95.1
滞納事業所数		事業所	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306	133,807	142,139	160,308
差押え事業所数		事業所	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300	25,174	27,581	30,978	33,142	3,357
口座振替実施率	厚生年金保険	%	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7	82.8	81.8	81.0
	協会管掌健康保険	%	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5	83.2	83.0	83.3	81.9	80.7
	船員保険	%	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3	73.5	74.4	74.8

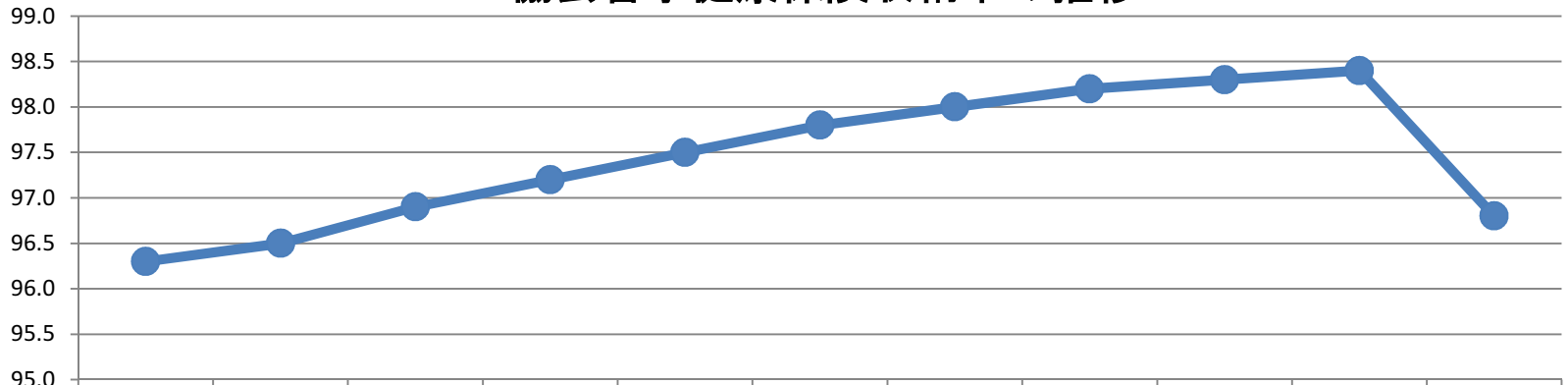
（注1）協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営している主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
　　同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。
（注2）滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除いた事業所数を計上しています。
（注3）厚生年金保険料徴収100円当たりの徴収コストを試算すると、厚生年金保険料の徴収コスト　100円当たり0.08円、強制徴収コスト100円当たり0.55円（令和元年度実績）

厚生年金保険収納率の推移



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
系列1	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0	99.1	99.1	97.5

協会管掌健康保険収納率の推移



	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
系列1	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2	98.3	98.4	96.8

未統合記録（5，095万件）の解明状況

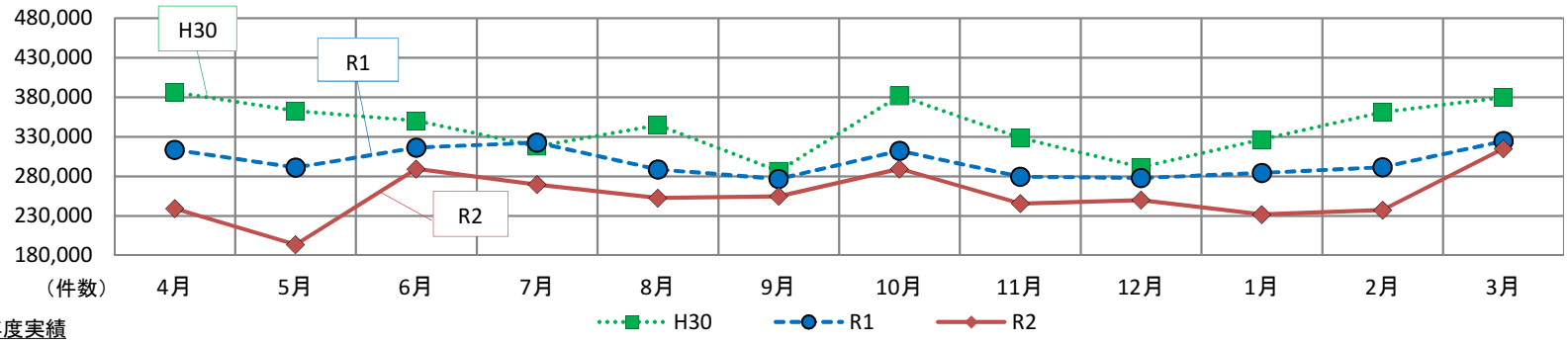
＜令和3年3月時点＞

Ⅰ 〈解明された記録〉 3，301万件	（1）基礎年金番号に統合済みの記録　2，029万件 人数ベース　1，557万人 （受給者　1，052万人 被保険者等　505万人）
	（2）死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録　1，272万件 （① 死亡者に関連する記録　740万件 ② 年金受給に結び付かない記録　531万件）
Ⅱ 〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 1，794万件	（1）現在調査中の記録　0．4万件 （ご本人からの回答に基づき記録を調査中）
	（2）名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録　680万件 （・ご本人から未回答のもの　225万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの　164万件 ・お知らせ便の未到達のもの　40万件 ・その他（注1）　251万件）
	（3）持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録　839万件 （～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの）
	（4）（1）～（3）の記録と同一人と思われる記録（注2）　275万件

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。
（注1）「その他」は、「「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの」、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等
（注2）（4）は、（1）～（3）の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

年金事務所の来訪相談件数

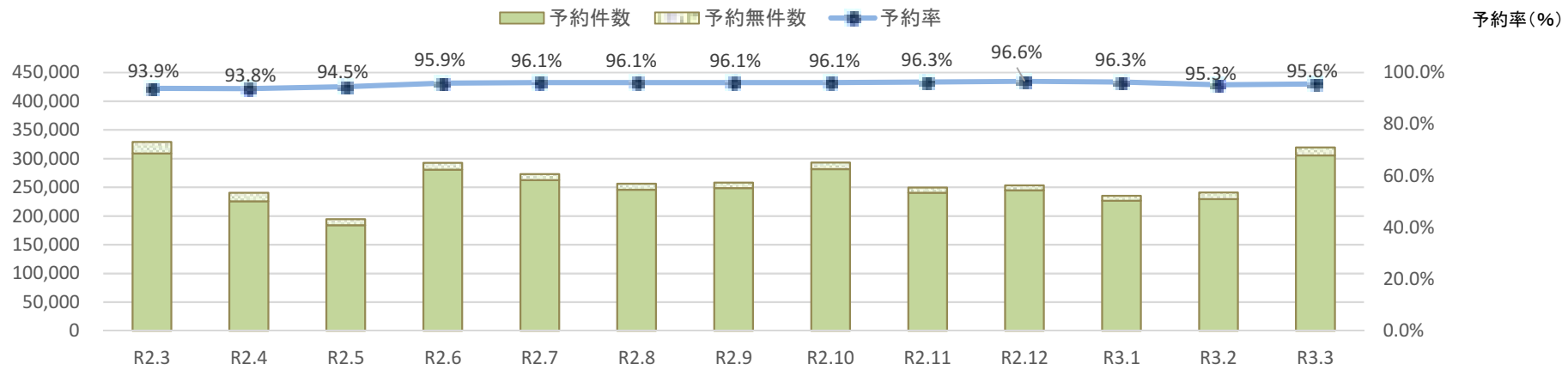
年度推移



年度実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
H30	386,301	362,702	350,150	317,937	344,585	286,685	381,790	328,848	291,320	326,608	361,283	379,862	4,118,071	343,173
R1	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	279,603	277,929	284,097	291,610	324,600	3,579,413	298,284
R2	239,184	193,613	289,303	269,646	252,555	254,830	289,350	245,510	249,886	231,844	237,410	314,988	3,068,119	255,677

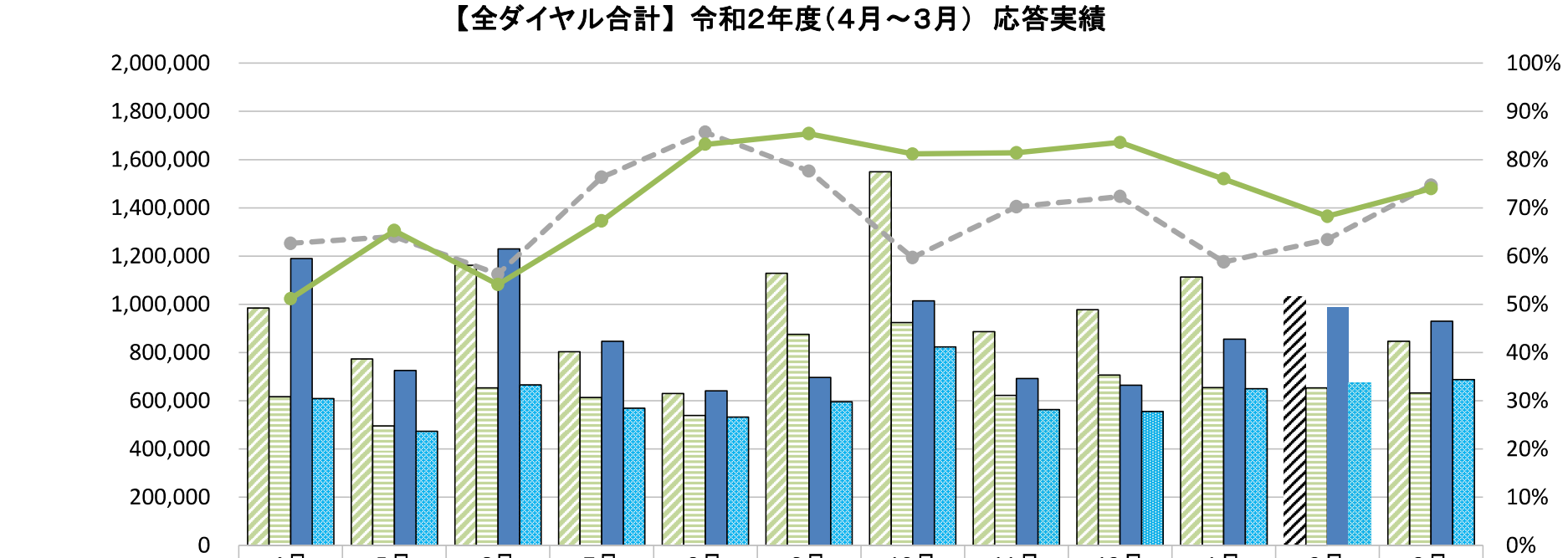
年金事務所の予約件数



	R2.3	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
予約件数	308,900	225,652	183,978	280,693	262,440	246,039	248,477	281,779	240,335	245,065	226,554	229,733	305,425
総相談件数	328,915	240,627	194,686	292,823	273,096	256,133	258,452	293,218	249,523	253,676	235,298	241,039	319,450
全国平均予約率	**93.9%**	**93.8%**	**94.5%**	**95.9%**	**96.1%**	**96.1%**	**96.1%**	**96.1%**	**96.3%**	**96.6%**	**96.3%**	**95.3%**	**95.6%**

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター（全体）月別応答状況（令和2年4月～令和3年3月）



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
昨年度総呼数	983,671	773,179	1,161,574	803,447	629,476	1,127,946	1,549,737	886,149	976,922	1,112,881	1,030,265	846,281
昨年度応答呼数	616,003	495,246	653,270	613,293	539,086	875,568	924,559	622,233	706,452	653,886	653,362	631,748
今年度総呼数	1,189,634	725,492	1,229,721	846,037	640,331	696,911	1,014,273	692,114	663,728	855,213	986,720	929,235
今年度応答呼数	608,193	473,482	664,904	569,199	532,344	594,915	823,407	563,421	554,652	649,918	673,394	687,474
昨年度応答率	62.6%	64.1%	56.2%	76.3%	85.6%	77.6%	59.7%	70.2%	72.3%	58.8%	63.4%	74.6%
今年度応答率	51.1%	65.3%	54.1%	67.3%	83.1%	85.4%	81.2%	81.4%	83.6%	76.0%	68.2%	74.0%

厚生年金保険手続の電子申請利用状況について（令和３年３月末時点）

【別表11】

〇規制改革実施計画に基づくオンライン利用率引上げの基本計画　スコアカード

手続名 （目標値を定める主要なもの）	法令	手続の種類	年間手続件数 （令和元年度）	オンライン利用率 （令和元年度）	**オンライン利用率 （現在値）**	オンライン利用率 目標	達成期限
健康保険・厚生年金保険被保険者 賞与支払届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	62,459,395	25%	44%	50%	令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額算定基礎届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	39,488,393	23%	41%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格取得届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	7,413,414	31%	38%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 資格喪失届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,704,541	30%	37%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）
健康保険・厚生年金保険被保険者 報酬月額変更届	厚生年金保険法 厚生年金保険法 施行規則	民間事業者等⇒ 独立行政法人等	6,288,472	29%	49%		令和５年度末 （令和３年度から ３か年計画）

【別表 12】

令和 3 年 2 月 15 日

日本年金機構
理事長　水島　藤一郎　殿

日本年金機構運営評議会
座長　菊池　馨実

提　言

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、我が国社会では今、克服に向け様々な対応が求められている。日本年金機構においても、多くの困難や制約がある中で、基幹業務を着実に取り組むとともに、基本的な申請・届出手続き等をオンラインで可能とするビジネスモデルの推進に取り組んできた。

令和３年度においても、多くの国民の生活基盤を支えている公的年金の役割はますます重要になることから、日本年金機構においては、年金制度の適切な業務運営を通じ、社会の安定・安心に貢献するため、非対面・非接触型のビジネス環境に移行してきている社会経済情勢の変化に柔軟に対応しつつ、基幹業務等に係る各種施策について、厚生労働省と連携し業務量に応じた必要な予算・人員を確保しながら、引き続き着実に推進することが求められる。一方で、来訪・対面型のニーズにも引き続き適切に対応するとともに、地域を基盤とした包括的支援体制の機能の一役を担うために、市区町村や他の相談支援機関との連携を強化することが肝要である。

これらを踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

１．年金制度の安定した運営のため、令和３年度も引き続き、国民年金の適用・収納対策、厚生年金保険の適用・徴収対策等の基幹業務について着実な実績を積み上げるとともに、無年金防止の着実な推進に取り組むこと。特に新型コロナウイルス感染症の影響により、厚生年金保険料等の納付が困難となった事業所が必要に応じて既存の猶予制度を活用できるよう、柔軟な対応を行うこと。また、納付猶予を承認された事業所について、実情に応じた、丁寧かつきめ細かい対応を行うとともに、必要なシステム等の整備を行うこと。

２．新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、お客様が安心して効率的に手続等を行えるよう、電子申請の利用促進、各種通知等の電子化やオンライン相談の環境整備など非対面・非接触型のオンラインサービスの環境整備等を行うとともに、対面型サービスのお客様ニーズにも適切に対応するため、年金事務所等の感染防止対策を徹底しつつ、チャネル体系の整理に取り組むこと。

３．正確な年金制度の理解と事務手続きの徹底のため、年金委員の幅広い活動を一層支援するとともに、オンラインによる年金制度説明会及び年金セミナーを開催すること。また、市区町村や社会保険労務士会などの関係機関との連携を強化し、更なる制度理解の促進に取り組むこと。

さらに、年金相談は、老齢、障害、家計維持者の死亡といった人生の転機を迎え、先々の生活への不安を抱えている方を相談支援ネットワークへつなげるための端緒となりうることから、市区町村や他の相談支援機関との連携強化等に努めること。

４．昨年成立した年金制度改正関係法への対応については、制度を実務として正確かつ円滑に業務を行うためにも、引き続き厚生労働省と連携し、業務量に見合った人員・予算・実施体制を確保し、制度周知のための分かりやすい情報提供に努めるとともに、必要なシステム改修を行うなど万全の施行準備をした上で対応を講じること。

以上

令和２年度予算の執行（決算）状況【経費別・要因別】

	一般管理費		業務経費			年金生活者支援給付金事業経費	
	人件費（税）	物件費（税）	保険事業経費（保険料）	オンラインシステム（保険料）	年金相談等事業経費（保険料）	人件費（税）	物件費（税）
予算額 3,230.3億円	962.4億円	110.7億円	970.8億円	627.2億円	494.8億円	16.1億円	48.2億円
	1,073.1億円		2,092.8億円			64.3億円	
決算額 2,956.6億円	895.5億円	95.2億円	867.5億円	584.7億円	461.2億円	16.1億円	36.4億円
	990.7億円		1,913.4億円			52.5億円	
不用額 273.7億円	66.9億円	15.5億円	103.3億円	42.5億円	33.6億円	0.03億円	11.9億円
	不用額：82.4億円		不用額：179.4億円			不用額：11.9億円	
①入札による減少 85.6億円	－	不用額：2.1億円	不用額：50.4億円	不用額：6.4億円	不用額：24.0億円	－	不用額：2.7億円
	－	○ プリンタ更改に伴うハードウェア導入経費の入札減（1.6億円）等	○ 事務センターにおける入力業務・共同処理委託経費の入札減（20.8億円） ○ 国民年金保険料納付書作成経費の入札減（9.0億円） ○ 源泉徴収票等作成経費の入札減（5.1億円）等	年金業務システムに係る拠点設備の導入、リース及び保守業務の入札減（4.7億円）等	○ ねんきん定期便作成経費の入札減（12.4億円） ○ 振込通知書作成経費の入札減（5.2億円） ○ 統合通知書作成経費の入札減（3.7億円）等	－	○ 改定通知書作成経費の入札減（1.7億円） ○ 振込通知書作成経費の入札減（0.5億円）等
②事務の効率化 1.0億円	－	－	不用額：0.5億円	－	不用額：0.5億円	－	－
	－	－	○ 住基ネットワーク活用による20歳前障害基礎年金受給者への所得届提出勧奨経費の減（0.4億円）等	－	○ 電子版ねんきん定期便への切替えによる作成経費の減（0.5億円）	－	－
③事業内容の変更等 86.4億円	－	不用額：13.2億円	不用額：27.0億円	不用額：36.1億円	不用額：2.0億円	－	不用額：8.1億円
（ア）機構の努力・精査によるもの 3.6億円	－	－	不用額：3.6億円	－	－	－	－
	－	－	○ 事務センター賃借料の価格交渉による減（2.9億円）等	－	－	－	－
小計（①＋②＋③(ア)）	－	不用額：2.1億円	不用額：85.4億円			－	不用額：2.7億円
（イ）事業の延期、外的要因による見直し等によるもの 82.8億円	－	不用額：13.2億円	不用額：23.4億円	不用額：36.1億円	不用額：2.0億円	－	不用額：8.1億円
	－	○ 研修の実施方法を変更（集合型→テレビ会議型）したことによる研修旅費の減（4.4億円） ○ 端末設備運用管理サービス等業務の作業工数の減（2.5億円） ○ 広域異動者数が減少したことによる赴任旅費の減（2.0億円） ○ 年金事務所等の内部管理経費の減（1.6億円）等	○ 加入者ダイヤルオペレーター委託費及び電話料金の減（7.4億円） ○ 同時通訳サービス業務委託経費の減（4.7億円） ○ 国民年金納付書の発送件数の減（2.6億円） ○ 源泉徴収票発送件数の減（1.7億円）等	○ 経過管理・電子決裁・個人番号管理・基盤サブシステムのアプリケーション保守の減（10.4億円） ○ スケジュール見直しによる事業所版ねんきんネットの構築経費の減（10.2億円） ○ AI-OCR導入延期による減（9.8億円）等	○ ねんきんダイヤルオペレーター委託費及び電話料金の減（6.2億円） ○ J-LIS照会手数料が見込みを上回ったことによる増（▲1.1億円） ○ 新型コロナ感染対策経費の増（▲2.9億円）等	－	○ 支援給付金ダイヤルのオペレータ委託費及び電話料金の減（6.3億円） ○ 改定通知書発送件数の減（0.8億円）等
④人件費等によるもの 100.7億円	不用額：66.9億円	不用額：0.2億円	不用額：25.4億円	－	不用額：7.1億円	－	不用額：1.1億円
	○ 休業・休職者及び欠員に伴う減（44.4億円） ○ 退職手当の減（22.5億円）等	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（0.2億円）	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（25.4億円）	－	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（7.1億円）	－	特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（1.1億円）

令和２年度予算の執行(決算)状況【事項別表】

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（A）	令和２年度 決算額（B）	令和２年度 差（A－B）	主な増減要因と不用額	
一般管理費	ア．一般管理に必要な経費			107,314	99,070	8,244		
	1	職員人件費	機構職員の基本給及び諸手当	96,240	89,547	6,693	④人件費等	・休業・休職者及び欠員による減（4,441百万円） ・退職手当の減（2,252百万円）
	2	施設整備費	機構が保有管理する年金事務所建物及び宿舎等の改修等を行うために必要な経費	2,835	2,833	2		
	3	上記以外の物件費	機構の内部管理事務や各種会議等を実施するために必要な経費（旅費、土地建物借料、雑役務費等）	8,239	6,690	1,549	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・実施方法変更（集合→テレビ会議）による研修旅費の減（439百万円） ・端末設備運用管理サービス等業務の作業工数の減（250百万円） ・異動者数が減少したことによる赴任旅費の減（195百万円） ・プリンタ更改に伴うハードウェア導入経費の入札減（160百万円） ・年金事務所等の内部管理経費の減（158百万円）
保険事業経費				97,079	86,750	10,329		
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費			13,298	11,369	1,929		
	1	適用対策の実施に必要な経費（未加入者に対する届出勧奨等）	国民年金未加入者や国民年金への種別変更を要する者に対するお知らせの作成・郵送経費及び住民基本台帳ネットワークの使用料、年金制度の説明及び届出勧奨（資格取得、口座振替、免除申請等）のため戸別訪問を行う有期雇用職員に要する経費	2,906	2,714	192	④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（159百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年適用）	国民年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	4,442	3,817	625	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・入力業務・共同処理委託の入札減（590百万円） ・事務センター借料の減（69百万円）
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年適用）	年金事務所等において国民年金の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費や電話照会対応の外部委託経費等の事業運営費等	5,950	4,838	1,112	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・加入者ダイヤルの受電件数の減（519百万円） ・同時通訳サービス業務委託経費の減（476百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（165百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）	主な増減要因と不用額	
保険事業経費（続き）	ウ．国民年金の徴収業務に必要な経費			29,517	26,172	3,345		
	1	納付督励業務の委託に要する経費	公共サービス改革法に基づき国民年金保険料の収納業務を民間企業に委託するための経費	5,453	5,055	398	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・納付督励業務経費の入札減（423百万円） ・外部委託の成功報酬支払いが見込みを上回ったことによる増（▲46百万円）
	2	免除等の勧奨に必要な経費（免除等申請書の送付等）	免除等制度の周知や手続きの案内に必要な文書、申請書等の印刷経費、郵送経費及び免除等申請書の作成委託経費	412	440	▲ 28	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・学生納付特例申請書（TA）作成経費の入札減（11百万円） ・免除猶予申請書作成発送件数の増（▲38百万円）
	3	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	国民年金の収納に係る制度周知、申請書、督促状等の印刷、発送、郵送経費及び文書の封入封緘、電話・窓口における納付督励業務や関係書類作成補助等を行う有期雇用職員に要する経費	9,524	8,436	1,088	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（551百万円） ・特別催告状作成経費の入札減（590百万円） ・出張時における旅費交通費の減（16百万円） ・特別催告状の発送件数の増（▲110百万円）
	4	納付書の作成等に必要な経費	国民年金保険料の納付書、催告状等の帳票印刷経費、郵送費、納付書の作成、印字及び封入封緘委託経費	6,649	5,493	1,156	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・納付書作成経費の入札減（897百万円） ・納付書の発送件数の減（260百万円）
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	国民年金徴収の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費	2,980	2,580	400	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・入力業務・共同処理委託の入札減（479百万円） ・通知書作成・発送業務委託経費の増（▲79百万円）
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年徴収）	年金事務所等において国民年金の収納関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	4,499	4,168	331	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（129百万円） ・控除証明書作成経費の入札減（122百万円） ・控除証明書の発送件数の減（57百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（A）	令和２年度 決算額（B）	令和２年度 差（A－B）	主な増減要因と不用額	
保険事業経費(続き)	エ．厚生年金保険等の適用業務に必要な経費			33,971	31,291	2,680		
	1	適用対象事業所の適用促進に必要な経費（加入勧奨業務委託）	社会保険未加入事業所に対する加入勧奨業務に必要な旅費、勧奨用チラシ等の印刷経費、郵送経費、文書・電話による加入勧奨業務の外部委託経費	75	8	67	③事業内容の見直し等	・出張時における旅費交通費の減（46百万円） ・文書による加入勧奨業務委託費の減（11百万円）
	2	国税庁源泉義務者情報等を活用した適用調査対象事業所対策に係る経費	国税情報等により把握した社会保険未加入事業所に対する訪問による加入勧奨業務を行う有期雇用職員、文書による加入勧奨の外部委託費	8,827	7,977	850	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（634百万円） ・出張時における旅費交通費の減（112百万円） ・既存什器の使用による賃借料の減（73百万円）
	3	事務センターに必要な経費（厚年適用）	厚生年金適用の各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費、事務センター建物の賃借料	11,334	10,195	1,139	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・入力業務・共同処理委託の入札減（830百万円） ・事務センター借料の減（222百万円）
	4	算定基礎届等の事務処理に要する経費	標準報酬の定時決定を行うための算定基礎届等の印刷経費、郵送経費、事業所向けの説明会会場賃借料、書類の受付、入力業務等を行う派遣職員に必要な経費	1,959	2,314	▲ 355	③事業内容の見直し等	・算定説明会を行わなかったことによる会場借料等の減（148百万円） ・特例改定に係る派遣経費の増（▲98百万円） ・事務センター業務に係る派遣経費の増（▲418百万円）
	5	市町村の国民健康保険と連携した適用対策に係る事業所調査等に必要な経費	市区町村の国保窓口において、来所された方等から就労状況を確認し、年金事務所において加入指導及び事業所調査等を行う有期雇用職員に要する経費	1,485	1,359	126	④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（108百万円）
	6	電話照会対応業務の外部委託に必要な経費	事業主、厚生年金被保険者等からの厚生年金適用関係に係る電話照会対応業務経費	597	377	220	③事業内容の見直し等	・加入者ダイヤルの受電件数の減（220百万円）
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年適用）	年金事務所等において厚生年金保険等の適用関係業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費等	9,694	9,061	633	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（469百万円） ・上限改定に伴う通知書発送業務経費の減（79百万円） ・出張時における旅費交通費の減（67百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）	主な増減要因と不用額	
	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費			5,823	5,672	151		
	1	健康保険・厚生年金保険の保険料徴収対策に必要な経費	厚生年金保険料の滞納処分に係る旅費、帳票類の印刷経費、戸籍謄本の手数料等に要する経費	250	107	143	③事業内容の見直し等	・債務承認書作成経費の入札減（51百万円） ・電話納付督励委託費の減（51百万円） ・出張時における旅費交通費の減（24百万円）
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等：厚年徴収）	年金事務所等において厚生年金の徴収関係業務を実施するための帳票印刷経費や滞納事業所から納付受託した証券を金融機関へ委託する経費等の事業運営費	5,573	5,565	8	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（95百万円） ・金融機関調査手数料の減（44百万円） ・納入告知書の発送件数の増（▲135百万円）
保険事業経費（続き）	カ．年金給付業務に必要な経費			14,470	12,246	2,224		
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	障害認定医への謝金、年金証書等の印刷経費、郵送経費、年金支払いに係る源泉徴収票等の作成及び発送準備委託経費、扶養親族等申告書のデータ入力業務等の外部委託経費等の年金の裁定及び支払に要する経費	8,507	6,820	1,687	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・源泉徴収票作成経費の入札減（513百万円） ・扶養親族等申告書の受付・入力・審査業務委託費の入札減（328百万円） ・源泉徴収票発送件数の減（167百万円） ・労働者派遣経費の入札減（175百万円） ・支給額変更通知書作成経費の入札減（101百万円）
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	各種届書の入力、通知書作成及び発送準備等業務の委託に要する経費	918	742	176	①入札による減少	・入力業務・共同処理委託の入札減（176百万円）
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等：国年・厚年給付）	年金事務所等において年金給付業務を実施するための帳票印刷経費等の事業運営費	5,045	4,684	361	②事務の効率化等 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（194百万円） ・障害状態確認届の送付中断に伴う障害年金認定件数の減少による認定医謝金の減（126百万円） ・20歳前障害基礎年金受給者への所得届提出勧奨経費の減（39百万円）
オンラインシステム経費	キ．社会保険オンラインシステムに必要な経費			62,724	58,472	4,252		
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	年金保険事業を適切に行うための社会保険オンライシステムの運用等に要する経費	49,637	48,178	1,459	③事業内容の見直し等	・事業所版ねんきんネットの構築経費の減（1,020百万円） ・源泉徴収サブシステム更改に係る構築・移行等業務及びアプリケーション保守業務経費の減（50百万円）
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	公的年金業務の業務・システム最適化計画に基づき、社会保険オンラインシステムを見直すために要する経費	13,087	10,294	2,793	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・経過管理・電子決済・個人番号管理基盤サブシステムのアプリケーション保守の減（1,045百万円） ・AI-OCR導入経費の減（979百万円） ・年金業務システムに係る拠点設備の導入、リース及び保守業務の入札減（466百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（A）	決算額（B）	差（A－B）	主な増減要因と不用額	
年金相談等事業経費	ク．年金相談等に必要な経費			49,480	46,118	3,362		
	1	年金事務所等の相談施設に必要な経費（相談窓口の設置・改修等）	年金事務所建物の賃借料、耐震補強工事を実施するために一時移転をする際の移転料や賃借料等の年金相談窓口の設置等に要する経費	2,917	3,203	▲ 286	③事業内容の見直し等	・文書保管業務委託経費の増（▲207百万円）
	2	年金事務所及び年金相談センター等における相談対応経費	年金相談センター建物の賃借料、年金事務所、年金相談センターにおける相談業務委託経費、臨時の出張相談所の設置等に要する経費	5,986	5,596	390	③事業内容の見直し等	・年金相談センター借料の減（136百万円） ・年金事務所窓口における社労士配置人数実績による委託経費の減（126百万円）
	3	常に年金記録が確認できる仕組みに必要な経費（「ねんきんネット」サービス）	いつでも年金記録が確認できるねんきんネットの利用促進を図るためのシステム開発の企画等の支援経費等の運営経費	124	92	32	③事業内容の見直し等	・ねんきんネット利用促進のための周知方法の見直しによる減（32百万円）
	4	ねんきん定期便に必要な経費	加入期間、保険料納付実績及び将来の年金給付に関する情報をわかりやすくお知らせするねんきん定期便の作成、送付に必要な経費	5,761	4,473	1,288	①入札による減少 ②事務の効率化等	・ねんきん定期便作成経費の入札減（1,245百万円） ・電子版ねんきん定期便への切替えによる減（48百万円）
	5	コールセンターの運営、電話相談体制拡充に必要な経費	コールセンター建物の賃借料、年金受給者等からの電話相談、各種書類の送付依頼の受付等を行うコールセンター、予約受付専用ダイヤルに要する経費	6,142	5,764	378	③事業内容の見直し等	・ねんきんダイヤルの受電件数の減による外部委託費及び電話料金の減（618百万円） ・コールセンター借料の減（103百万円） ・通話録音装置及び統計管理装置の更改経費の増（▲339百万円）
	6	被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な経費	年金請求書（事前送付）、年金振込通知書等の印刷経費、郵送経費、作成及び発送準備委託経費等	9,754	8,444	1,310	①入札による減少 ③事業内容の見直し等	・振込通知書作成経費の入札減（517百万円） ・統合通知書作成経費の入札減（373百万円） ・統合通知書発送件数の減（99百万円） ・振込通知書発送件数の減（11百万円）
	7	住民基本台帳ネットワークを活用した住所変更届等の省略に必要な経費	住所変更届等の提出を省略する上で必要な住基台帳ネットワーク情報を活用するために要する情報提供手数料等の経費	52	43	9		
	8	その他（年金事務所等における事業運営費等：年金相談）	年金事務所等において年金相談業務を実施するための物件費等の事業運営費等	18,744	18,503	241	③事業内容の見直し等 ④人件費等	・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（713百万円） ・J-LIS照会手数料の増（▲110百万円） ・新型コロナウイルス感染対策経費（マスク・消毒液等の購入）経費の増（▲287百万円）

（単位：百万円）

項	事項		事項の概要	令和２年度 予算額（Ａ）	令和２年度 決算額（Ｂ）	令和２年度 差（Ａ－Ｂ）	主な増減要因と不用額	
年金生活者支援給付金事業経費	ケ．年金生活者支援給付金事業に必要な経費			6,434	5,247	1,187		
	1	職員人件費	機構職員（年金生活者支援給付金業務従事者）の基本給及び諸手当	1,612	1,609	3		
	2	物件費	給付金請求書（ＴＡ）の作成及び発送、請求に係る相談、請求書の受付・審査、支給決定・振込通知書の作成及び発送、並びに給付金専用ダイヤル等に要する経費	4,822	3,638	1,184	①入札による減少 ③事業内容の見直し等 ④人件費等	・支援給付金専用ダイヤル委託費及び電話料金の減（631百万円） ・改定通知書作成経費の入札減（171百万円） ・特定業務契約職員等にかかる給与及び賞与の減（109百万円） ・改定通知書発送件数の減（75百万円） ・振込通知書作成業務の入札減（54百万円）
総合計				323,031	295,657	27,374		

注：金額については、端数処理の関係で合計に一致しない場合がある

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成３０年度		令和元年度		令和２年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
一般 管理費	ア．一般管理に必要な経費		108,984	103,500	105,855	99,660	107,314	99,070
	1	職員人件費	94,991	90,718	95,649	90,242	96,240	89,547
	2	施設整備費	1,957	1,820	1,957	1,916	2,835	2,833
	3	上記以外の物件費	12,036	10,962	8,249	7,502	8,239	6,690
保険事業 経費			85,620	79,802	89,986	85,071	97,079	86,750
	イ．国民年金の適用業務に必要な経費		11,164	10,080	11,936	10,950	13,298	11,369
	1	適用対策の実施に必要な経費 （未加入者に対する届出勧奨等）	2,186	2,004	2,444	2,184	2,906	2,714
	2	事務センターに必要な経費 （国年適用）	3,869	3,925	4,003	4,017	4,442	3,817
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等） （国年適用）	5,109	4,151	5,489	4,749	5,950	4,838

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成３０年度		令和元年度		令和２年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	ウ．国民年金の徴収業務に必要な経費		27,183	24,707	26,868	25,369	29,517	26,172
	1	納付督励業務の委託に要する経費	5,774	4,668	4,704	4,365	5,453	5,055
	2	免除等の勧奨に必要な経費（免除等申請書の送付等）	436	403	416	396	412	440
	3	国民年金保険料の収納対策に必要な経費	8,815	7,922	8,939	8,091	9,524	8,436
	4	納付書の作成等に必要な経費	6,590	6,361	6,553	5,916	6,649	5,493
	5	事務センターに必要な経費（国年徴収）	1,685	1,769	1,898	2,380	2,980	2,580
	6	その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年徴収）	3,826	3,511	4,240	4,113	4,499	4,168

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成３０年度		令和元年度		令和２年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
保険事業経費（続き）	エ．厚生年金保険等の適用業務に必要な経費		31,458	29,418	33,093	31,856	33,971	31,291
	1	適用対象事業所の適用促進に必要な経費（加入勧奨業務委託）	88	24	75	43	75	8
	2	国税庁源泉義務者情報等を活用した適用調査対象事業所対策に係る経費	7,913	7,076	8,424	7,333	8,827	7,977
	3	事務センターに必要な経費（厚年適用）	11,399	11,458	12,601	13,292	11,334	10,195
	4	算定基礎届等の事務処理に要する経費	1,283	1,355	1,489	1,462	1,959	2,314
	5	市町村の国民健康保険と連携した適用対策に係る事業所調査等に必要な経費	0	0	1,374	1,215	1,485	1,359
	6	電話照会対応業務の委託に必要な経費	516	323	499	363	597	377
	7	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年適用）	10,259	9,182	8,631	8,148	9,694	9,061

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成３０年度		令和元年度		令和２年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
	オ．厚生年金保険等の徴収業務に必要な経費		4,091	3,742	4,317	4,194	5,823	5,672
	1	健康保険・厚生年金保険の保険料徴収対策に必要な経費	111	108	155	153	250	107
	2	その他（年金事務所等における事業運営費等）（厚年徴収）	3,980	3,634	4,162	4,041	5,573	5,565
保険事業経費（続き）	カ．年金給付業務に必要な経費		11,724	11,855	13,772	12,702	14,470	12,246
	1	年金の裁定及び支払等給付事務に必要な経費	5,949	5,889	8,076	7,030	8,507	6,820
	2	事務センターに必要な経費（国年・厚年給付）	840	825	922	922	918	742
	3	その他（年金事務所等における事業運営費等）（国年・厚年給付）	4,935	5,141	4,774	4,750	5,045	4,684
オンラインシステム経費	キ．社会保険オンラインシステムに必要な経費		58,761	55,139	68,732	62,769	62,724	58,472
	1	社会保険オンラインシステムの運用等に必要な経費	49,825	46,569	55,844	52,249	49,637	48,178
	2	社会保険オンラインシステムの見直しに必要な経費	8,936	8,570	12,888	10,520	13,087	10,294

日本年金機構の予算・決算の推移

（単位：百万円）

項	事項		平成３０年度		令和元年度		令和２年度	
			予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
年金相談等事業経費	ク．年金相談等に必要な経費		42,746	36,383	48,835	44,059	49,480	46,118
	1	年金事務所等の相談施設に必要な経費（相談窓口の設置・改修等）	2,723	2,649	2,890	3,091	2,917	3,203
	2	年金事務所及び年金相談センター等における相談対応経費	5,974	5,950	6,018	5,771	5,986	5,596
	3	常に年金記録が確認できる仕組みに必要な経費（「ねんきんネット」サービス）	104	32	104	75	124	92
	4	ねんきん定期便に必要な経費	6,155	5,741	6,141	5,485	5,761	4,473
	5	コールセンターの運営、電話相談体制拡充に必要な経費、相談予約受付専用窓口の運営に必要な経費	4,707	4,639	5,171	4,793	6,142	5,764
	6	被保険者記録提供及び年金振込通知書等に必要な経費	7,381	7,106	9,429	8,467	9,754	8,444
	7	住民基本台帳ネットワークを活用した死亡届等の省略に必要な経費	48	46	52	47	52	43
	8	その他（年金事務所等における事業運営費等）（年金相談）	10,928	10,220	19,030	16,330	18,744	18,503
年金生活者支援給付金事業経費	ケ．年金生活者支援給付金事業に必要な経費		0	0	11,233	8,082	6,434	5,247
	1	職員人件費	0	0	1,642	1,613	1,612	1,609
	2	物件費	0	0	9,591	6,469	4,822	3,638
総合計			296,111	274,824	324,641	299,641	323,031	295,657